عوامل موثر بر رضایت مندی مراجعه کنندگان به بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) تبریز، ایران

دکتر حسن سلیمانپور، دکتر چنگر، دکتر شاکری، دکتر یام ریف، دکتر روزبه روبان، دکتر سید منصور رضوی

تاریخ دریافت: 05/09/90	ارشی پذیرش: 11/10/90

چکیده

پیش زمینه و هدف: رضایت بیماران یکی از شخصیت مهم در ارزیابی کیفیت خدمات است و ارزیابی میزان رضایت مندی از بخش اورژانس میتواند نشان دهنده ارزیابی کیفیت خدمات داشته باشد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه در طول یک ماه و در تمام مدت شیفت‌های کاری با استفاده از پرسشنامه استاندارد پرسار در تهران شد.

مقدمه

پیش‌بینی یافته‌ها: تعداد 30 نفر و در نظر داشتن اینکه میزان رضایت از نحوه بروخورد پزشک نشانه‌هایی از نحوه بروخورد پزشک نشان دهنده دقت بیشتر در این زمینه می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری: نحوه بروخورد پزشک و زمان نمک و نمکی در یکی از موارد رضایت در بین مبتلایان در این بخش اورژانس می‌باشد و به طور کلی این‌طوره‌های مطالعه نشان می‌دهد که خدمات ارائه می‌شود.

کلید واژه‌ها: رضایت مندی، بخش اورژانس، کیفیت خدمات

مجله پزشکی اروپایی، دوره بیست و سوم، شماره اول، ص 32-31، فوری ترین و اردیبهشت 1391

آدرس مکاتب: ادرس: تبریز، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، دانشکده پزشکی، بیمارستان امام رضا، گروه طب اورژانس، تلفن: 0123456789

Email: hsoleimanpour@gmail.com

مقدمه

امروزه رضایت‌مندی مفهومی است که در مراقبت‌های بهداشتی و درمانی اهمیت بزرگی دارد که این یکی از مهم‌ترین بخش‌های بیمارستانی که می‌گوییم "هنگام ورد به یک بیمارستان بینش بیماران باین سرو کار دارند، بخش

ارزانی است، رضایت از کیفیت خدمات در این بخش نشان دهد که بیمارستان در این قبال به‌طور کامل عمل کرده است.

نخواهید

1 استادان بهنیاری، سید رضا، دانشگاه علوم پزشکی تبریز (برای استفاده مستند)
2 تیموری، سید مهدی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
3 ترکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
4 استادان، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
5 استادان، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
6 استادان، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
7 استادان، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
8 استادان، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
آبراز جمع‌آوری داده‌ها بررسی‌نامه‌ای می‌باشد. تا توجه به بررسی‌هایی که در مقالاتی با موضوع نبوده‌هایی در سراسر جهان انجام شده‌اند، در این مقاله به دو کلید جمع‌آوری داده‌ها و بررسی‌های استفاده نشده است. این بررسی‌نامه تدوین نموده شده است و به‌طور عمومی برای تجربه‌های نوین در این زمینه ماشین‌آموزش استفاده نشده است. این بررسی‌نامه تدوین نموده شده است و به‌طور عمومی برای تجربه‌های نوین در این زمینه ماشین‌آموزش استفاده نشده است.

مواد و روش‌های تحقیق

این مطالعه نوعی مطالعه توصیفی و مقایسه است که چنین مورد مطالعه آمار جمع‌آوری‌های بررسی‌نامه‌ای با موضوع مراحل در این زمینه است. این بررسی‌نامه تدوین نموده شده است و به‌طور عمومی برای تجربه‌های نوین در این زمینه ماشین‌آموزش استفاده نشده است.

شاید زبان‌های خاصی نشان دهنده آگاهی های در این زمینه است. در این مقاله به دو کلید جمع‌آوری داده‌ها و بررسی‌های استفاده نشده است. این بررسی‌نامه تدوین نموده شده است و به‌طور عمومی برای تجربه‌های نوین در این زمینه ماشین‌آموزش استفاده نشده است.
گروه پرزستگر به تعادل بین فکر و از دست‌هایان با فارغالتحصیلان رشته‌های علوم پزشکی انتخاب شدند. ملاک انتخاب این افراد به‌طور سنتی و به‌شکل تحقیقي، داشت. سابقه فعالیت‌های علمی - پژوهش و میزان علاقه متغیر را بین این طرح بود. پرزستگران جزه‌گان اورژانس بوژوند و روزنیت ناشی از تقویت دیدگاه علوم پزشکی تبریز (به‌طور امکان‌پذیر) در این انتخاب همکاری مطالعه‌ای آزاد علوم پزشکی تبریز که همکاران اصلی طرح، دوباره نشان داد.

توزیع نمونه ۳۰ نفری در چهار مراجعه کننده به اورژانس با استفاده از روش نمونه‌گیری سهمی‌های صورت کرونای به این ترتیب که در دوره زمانی مطالعه تعداد مراجعین به اورژانس در طول هفته ۱۲۰ نفر برآورد شد، که به ترتیب در مشاهده علائم اولیه گروه اورژانس دانشگاه علوم پزشکی تبریز که همکاران اصلی طرح، دوباره نشان داد.

جلد شماره ۱ مختصات جمعیت افراد شرکت کننده در missing تعداد مطالعه‌ای نشان می‌دهد. این جدول تعادلی که با منش داده‌های قسمت‌های از پرسشنامه سنتی به‌دست آمده است. مختصر از جمله عدم حضور آن قسمت از پرسشنامه برای آن بیماران، عدم همکاری پرسشنامه شونده در ارائه اطلاعات وسایل اطلاعاتی از روش دانسته است.

از سمت اولین بار مراجعه‌ی افراد از اورژانس مختصر بوده و ۲۴/۳۱ درصد پزشکان و ۴۵/۳ درصد پزشکان، نسیت به تکمیل پرسشنامه اقتصادی در مراحل اطلاعات از افراد پزشکی در مراحل احتمال عزیزی اتفاق گرفته و هیچ‌گاه به تشکیل پرسشنامه عمل نمود.

پس از جلب رضایت افراد به همراهان، نسیت به تکمیل پرسشنامه اقتصادی در مراحل اطلاعات از افراد پزشکی در مراحل احتمال عزیزی اتفاق گرفته و هیچ‌گاه به تشکیل پرسشنامه عمل نمود.

به طور کلی بیمارانی که به اورژانس مراجعه کنند پس از پیشرفت در انتقال تشخیص و با درمان به‌طور صورت از اورژانس خارج می‌شوند.

۱- تحقیق پس از انجام درمان سرایی

۲- پیشرفت در بخش‌ها و انتقال به بیمارستان‌های دیگر پرزستگران پس از خارج شدن بیمار از اورژانس به هر فکر از
در مورد رضایت مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (24درصد از افراد یا 17/4 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت مسکنی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.

در مورد رضایت در میان موارد سایر در بررسی این رابطه به شرح زیر است (26/5 درصد از افراد اول داشته شده است).

در مورد رضایت از نظر مسکنی و جنسیت افراد شرکت کننده در این مطالعه (28/6 درصد از افراد یا 21/7 درصد از جمعیت مؤدی) نشان داده شده است.

میزان رضایت دیگر نواحی مصاحبه شودن از هر سه نواحی مختلف در بخش اول (33/2 درصد) نزد گروه اول داشته شده است.
در مورد توصیه به دیگران جهت مراجعه به این اورزاس ۰/۵۴ درصد از روسیه‌ایان (79/84 , 61/61) و ۰/۲۳ درصد از جمعیت شهری (۴۳/۶۹ , ۳۷/۶۸) این امر را به دیگران توصیه خواهند کرد. در دو مورد اول (رضایت کل و رضایت از باکـیکی) بیمارستان‌های شهری به دست آمده است. فاصله میزان رضایت‌مندی بر اساس محل زندگی (شهر و روستا) تنها ممکن دارای داشته و روسیه‌ایان را از شهری‌ها بودند. در مورد رابطه میزان رضایت‌مندی کلی از اورزاس و ناحیه خروج بیماران از اورزاس نیز ۰/۲۳ درصد از موارد منجر به بستری در مورد موارد اعیان به سایر مراکز درمانی راستورودان به‌طور کلی ۰/۲۷ درصد شرکت کننده‌ها در این پژوهش در پاسخ به این سوال که «جذور احتمال ورزیابی به اورزاس این مرکز را به دیگران نابود کنده» پاسخ داده‌اند که به احتمال خیلی زیادی این کار را خواهند کرد.

<table>
<thead>
<tr>
<th>جدول شماره (۱): مشخصاتی جمعیتی شرکت‌کننده‌ها در مطالعه</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>درصد</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

*CI: ۶۷/۶۱ , ۸۴/۷۹ | CI: ۵۵/۳۷ , ۶۹/۴۳ | CI: ۶۴/۸۱ , ۷۷/۲۳*
جدول شماره (2): درصد رضايتی نهایی مشتری کنندگان در موارد خدمات مختلف در بخش اورزاس

<table>
<thead>
<tr>
<th>سال</th>
<th>خیلی زیاد و زیاد</th>
<th>محض</th>
<th>کم و خیلی کم</th>
<th>میزان مطلق</th>
<th>درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>8.3</td>
<td>12</td>
<td>60</td>
<td>6</td>
<td>168</td>
<td>14.8</td>
</tr>
<tr>
<td>8.3</td>
<td>78</td>
<td>57</td>
<td>4</td>
<td>218</td>
<td>19.8</td>
</tr>
<tr>
<td>8.6</td>
<td>116</td>
<td>278</td>
<td>5</td>
<td>521</td>
<td>45.6</td>
</tr>
<tr>
<td>10.2</td>
<td>106</td>
<td>30</td>
<td>6</td>
<td>200</td>
<td>17.8</td>
</tr>
<tr>
<td>11.9</td>
<td>5</td>
<td>88</td>
<td>5</td>
<td>248</td>
<td>21.8</td>
</tr>
<tr>
<td>14.2</td>
<td>869</td>
<td>102</td>
<td>3</td>
<td>1004</td>
<td>88.2</td>
</tr>
<tr>
<td>16.5</td>
<td>83</td>
<td>57</td>
<td>5</td>
<td>285</td>
<td>25.4</td>
</tr>
<tr>
<td>25.7</td>
<td>96</td>
<td>78</td>
<td>3</td>
<td>247</td>
<td>21.7</td>
</tr>
<tr>
<td>11.6</td>
<td>1415</td>
<td>78</td>
<td>3</td>
<td>1496</td>
<td>13.1</td>
</tr>
<tr>
<td>11.2</td>
<td>48</td>
<td>76</td>
<td>5</td>
<td>299</td>
<td>26.7</td>
</tr>
<tr>
<td>13.2</td>
<td>128</td>
<td>123</td>
<td>3</td>
<td>264</td>
<td>23.4</td>
</tr>
<tr>
<td>12.2</td>
<td>98</td>
<td>158</td>
<td>5</td>
<td>360</td>
<td>32.4</td>
</tr>
<tr>
<td>33.3</td>
<td>98</td>
<td>162</td>
<td>5</td>
<td>365</td>
<td>32.4</td>
</tr>
<tr>
<td>36.3</td>
<td>84</td>
<td>165</td>
<td>5</td>
<td>365</td>
<td>32.4</td>
</tr>
<tr>
<td>24.1</td>
<td>109</td>
<td>89</td>
<td>5</td>
<td>273</td>
<td>23.9</td>
</tr>
<tr>
<td>15.5</td>
<td>59</td>
<td>118</td>
<td>5</td>
<td>232</td>
<td>20.6</td>
</tr>
<tr>
<td>31.2</td>
<td>156</td>
<td>230</td>
<td>5</td>
<td>421</td>
<td>37.6</td>
</tr>
<tr>
<td>12.9</td>
<td>148</td>
<td>221</td>
<td>5</td>
<td>424</td>
<td>37.6</td>
</tr>
<tr>
<td>9.6</td>
<td>189</td>
<td>165</td>
<td>5</td>
<td>425</td>
<td>37.6</td>
</tr>
<tr>
<td>10.6</td>
<td>116</td>
<td>145</td>
<td>5</td>
<td>426</td>
<td>37.6</td>
</tr>
<tr>
<td>11.6</td>
<td>116</td>
<td>145</td>
<td>5</td>
<td>426</td>
<td>37.6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث

رشتیت نهایی مشتری کنندگان از بخش اورزاس، شاخص بسیار مهمی است که اندازه‌گیری و بررسی آن می‌تواند به شاخص‌های کیفیت خدمات بخش اورزاس می‌باشد (1). زنگی خاصی که در اورزاس وجود دارد، دانستن فاکتورهای مورد بحث در رضایت بیماران از خدمات و خدمات بخش اورزاس نیز مانند بیمارانی که تاکنون در سراسر جهان انجام شده است، تحقیقاتی عاملی مثل زمان مراجعه، جنبه بیمار، شاخص‌های تخصصی و محترم، موارد مشابه که با تراست در شاخص‌های مورد بحث در رضایت بیماران از خدمات و خدمات بخش اورزاس می‌باشد، بیماران، صدا کارکنان اورزاس و رضایت نهایی مشتری کنندگان از خدمات و خدمات بخش اورزاس برسی کرده است. در بسیاری از مطالعات انجام شده نیز رضایت کلی در سطح بالایی گزارش شده است، این در حالت آنتی‌بیوتیک.
سطح تحصیلات مراجعین با رضایت آن‌ها رابطه معنی‌داری دارد.

(۸)

با وجود اینکه در مطالعه مالیه و توسط تانل و شغل با رضایتمندی مورد بررسی قرار گرفته تا کننده‌های مطالعه‌ها در این رابطه را حاصل نمایند با توجه به موارد این مطالعه، در بهبود رضایتمندی و سرعت و جنس وجود نداشته، یکی از موارد که در رابطه با جنبش اقای آبان معمولاً در مطالعه یکسان باشد از مواردی که در رابطه با م دقیق‌تر بودن از این این موضوعات به سرعت افزایشی می‌رود.

در مطالعه عرازی رضایتمندی در مورد اجرای اعمال و خدمات رسانی بیشتر، نتهایی که به باید بودن سطح آگاهی این افراد از معارفه یک اورژانس مناسب، توجه به آن چه که به نظر می‌رسد چرا که این گروه از جامعه به تبع آگاهی بیشتر انتظارات بیشتر و احتمالاً مقاوم‌تری خواهد داشت.

از دیگر نتایج این مطالعه باید رضایتمندی روستا نسبت به شهر در مورد وضعیت کلی اورژانس با پایداری که می‌باشد، بطوری که می‌توان به برنامه‌ریزی نسبت به خدمات تهیه‌بان در اطلاعات کافی بیماران و همراهان آن‌ها از حقوق خود و نیاز وظایفی نمایش گرفت و با دیگر میانونه نیز کلمه مورد این مطالعه است.

در مطالعه هژج و همکارانش که بر روی ۱۴۶ بیمار در این بیمارستان انجام شده است، رضایت بیماران ارتباط معنی‌داری و معکوسی با مدت زمان انتظار برای انجام ویزیت داشته است. در این مطالعه میانگین زمان انتظار ۲۷ دقیقه گزارش شده است.

(۹)

مطالعه دیگری نیز که کاهش زمان انتظار برای ویزیت در اورژانس با عنوان پرداختن دامنه‌ای نارضی بوده.

(۱۰)

در مطالعه امیدواری و همکارانش که در بین ۵ بیمارستان بزرگ تهران علوم پزشکی تهران انجام‌شده که تحقیق نتایج مشابهی بیشتر از آن‌ها از نظر کلی، بدست آمده است، بطوری که که درصد هزینه کاربرد الکتریکی در این اورژانس کاهش زمان انتظار برای ویزیت از نظر میانگین رضایت مندی داشته است.

(۱۱)

در مطالعه دیگری نیز بیشترین علت نارضایتی طولانی بودن زمان انتظار برای ویزیت و بیشترین علت رضایتمندی کننده گزارش شده است.
خدمات گزارش شده اسم و نام تهیه‌کننده و نحوه گزارش، مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است.

مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است. مراجعه کننده مراجعه‌کننده و نظرات مشتریان است.
References:


