میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش ویئریت های پرینسکی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۹

پژوهشگر: دکتر مسعود انتظاری اصل، دکتر فریبا علی‌محمدی

چکیده

زمینه و هدف: گفتگوی خدمات ارائه شده به بیماران اورژانس در بیمارستان و نیز میزان رضایت این بیماران از خدمات ارائه شده نمادی از وضع کل ارائه خدمات در آن بیمارستان به شمار می‌آید. هدف از انجام این پژوهش انرژی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش‌های مختلف ویریت‌های پرینسکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل طی یازدهم و رسم اصلی سال ۱۳۷۹ بوده است.

پس از کسب حضور بخشنده، اسکچ تصویری بود.. مرحله اولیه با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته.

انتقال نتیجها به هماهنگی کلمه‌های اصلی در مجموع از نحوه ارائه خدمات در این مرکز رضایت داشتند. درصد نیازمندی‌های ارائه خدمات وابسته به خدمات ویریت‌های پرینسکی و اورژانس در بیمارستان اردبیل (۱۳۷۹) نیز سه تا ۲۷۸ درصد بودند.

نتیجه‌گیری: با بررسی نتایج و بررسی خدمات بخش ویئریت‌های پرینسکی بیمارستان‌های درمانی (۱۳۷۹) در بخش‌های مختلف وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل

واژه‌های کلیدی: رضایت‌های ویئریت‌های پرینسکی، بیمارستان‌های، خدمات پزشکی
مقدمه
فوریت‌های بعدی‌ترین یک از میزان رضایت در زمینه پزشکی است، به‌طوری‌که در زمینه پزشکی و رضایت از خدمات پزشکی نقش مهمی داشته. در این مقاله، میزان رضایت به‌عنوان یکی از عوامل اصلی به‌عنوان مورد مطالعه در پزشکی بوده و در این مقاله، ارتباط این عوامل با فاکتورهای مربوط به خدمات پزشکی نواخته شده است.

مواد و روش‌ها
این پژوهش به‌منظور مطالعه و تحقیق در زمینه رضایت پزشکان و در زمینه پزشکان که با تعداد زیادی از پزشکان ارتباط دارند، انجام شده است. این مطالعه به‌عنوان یکی از مطالعات پیشنهادی در زمینه پزشکی و در زمینه پزشکی، اجرایی شد.

نتایج
در این مطالعه، میزان رضایت پزشکان در زمینه پزشکی در مقاطع مختلفی به‌طور میانگین ۷۵٪ بوده است. بنابراین، میزان رضایت پزشکان در زمینه پزشکی در مقاطع مختلفی پایدار بوده است.

بحث
بنابراین، مطالعه ارائه‌ی نتایج نیازمند بررسی و تحلیل محاسباتی است. در این پژوهش، میزان رضایت پزشکان در زمینه پزشکی در مقاطع مختلفی به‌طور میانگین ۷۵٪ بوده است. بنابراین، میزان رضایت پزشکان در زمینه پزشکی در مقاطع مختلفی پایدار بوده است.

پژوهش‌های مشابه
در این پژوهش، میزان رضایت پزشکان در زمینه پزشکی در مقاطع مختلفی به‌طور میانگین ۷۵٪ بوده است. بنابراین، میزان رضایت پزشکان در زمینه پزشکی در مقاطع مختلفی پایدار بوده است.
نتایج حاصل از مطالعات مشابه قبل و با اطلاعات 85 و
با خشکی 7-8/9 داده 600 نفر برآورد کردند و بیماران
مراجعه کننده به بخش فوریتیاه پرینکی بیمارستان‌های
عمری قابلی یافت و یا افزایش در مورد رضایت از
تحویل از نموده بیماران بیمارستان‌های اصلی و
موردی که در هر بیماری به علت سن یا حالت عمومی
налند قادره بخش همراهان بیمار مورد
بیشترین کمک مشخص می‌باشد از
یک بررسی‌شان استفاده شده با نتایج نشان می‌دهد


با توجه به این مطالعه رضایت‌مندی 600 بیمار مراجعه
کننده به بخش فوریتیاه پرینکی بیمارستان شیرسک
شد که جدول شمار (1) سهمیه بررسی شده هر
بیمارستان را نشان می‌دهد.

از نظر چنین 40% مراجعه کننده گزار و 40% رن
بوده است. در 87/9% موارد از بخش بیمارستان مشک
در 87/9% موارد از بخش بیمارستان داشت. که بخش
مورد پرس‌فرایند

<table>
<thead>
<tr>
<th>جدول 1. فراوانی نموده‌های مورد پزشکی بر حسب بیمارستان مورد</th>
<th>مراجعه</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیمارستان رایگان</td>
<td>170</td>
</tr>
<tr>
<td>بیمارستان غیر رایگان</td>
<td>190</td>
</tr>
<tr>
<td>بیمارستان نظامی</td>
<td>190</td>
</tr>
<tr>
<td>بیمارستان بیلیغ</td>
<td>90</td>
</tr>
<tr>
<td>جمع</td>
<td>600</td>
</tr>
</tbody>
</table>
در این مطالعه ۲۷ ساله مربوط به رضایتمندی از نحوه ارائه نمادان در بخش زیستی‌ها از بیماران پرسیده شد که نتایج کلی آنها در جدول شماره (۴) ارائه شده است.

بر اساس نتایج حائز از این پرسیدن، میزان رضایت از نحوه ارائه نمادان بیماری و تخصصی و طرح برخورد پرسنل پرستاری و پزشکی و بیشترین میزان نارضایتی از گران بودن هزینه درمان. عدم وجود داروخانه شبانه روزی در بیمارستان بوده است.

پیمان از نظر سواد نیز مورد سنجش قرار گرفتند که ۷/۷۸٪ سواد ۰٪، دارای سواد خواندن و تنوشی ۲۱٪، سواد دریم و ۷/۹٪ حضارت دانشگاهی داشتند. میزان حضارت ۸/۶٪ مرجعی بود که نشان می‌داد تعداد مبتلایان به توجهات مختلف قرار داشته و ۹۲/۶٪ تحت پوشش بیمه دیده شد.
در نتایج بررسی مقایسه رضایتندی بخش‌های
فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های مختلف میانگین
میزان رضایتندی از هر یک از این بزرگ‌رگ‌ها در
نمودار شماره (۱) آمده است. 
درصد رضایتندی از سرویس‌های مختلف در هر یک
از بیمارستان‌های مورد مطالعه محاسبه شده ترکیب در
نمودار شماره (۲) خلاصه شده است.
پرمار بین رضایتندی کل و (ردیسه) از جهت ارائه
خدمات در بیمارستان‌های مختلف

برای تعیین پیامد میزان رضایتندی همانند بخش
فصلی میزان رضایتندی در هر یک از بزرگ‌رگ‌های
نمونه از خدمات اداری، امکانات و
هزینه‌ها جهت ارائه خدمات در بیمارستان مورد بررسی قرار
گرفت (جدول ۳).

جدول ۳: میزان رضایتندی از هر یک از بزرگ‌رگ‌ها (ردیسه‌ای) خدمات
در بیمارستان‌های مختلف

<table>
<thead>
<tr>
<th>بیمارستان</th>
<th>درصد رضایتندی</th>
<th>نتایج شماره کلی</th>
<th>علی اولی</th>
<th>پاترل</th>
<th>بی‌پاترل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۱۹/۰۰۰۰۰۰۰</td>
<td>۸۸</td>
<td>۸۸</td>
<td>۸۸</td>
<td>۸۸</td>
<td>۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۳</td>
<td>۸۳</td>
<td>۸۳</td>
<td>۸۳</td>
<td>۸۳</td>
<td>۸۳</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۱/۱</td>
<td>۸۱/۱</td>
<td>۸۱/۱</td>
<td>۸۱/۱</td>
<td>۸۱/۱</td>
<td>۸۱/۱</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۲</td>
<td>۸۸/۲</td>
<td>۸۸/۲</td>
<td>۸۸/۲</td>
<td>۸۸/۲</td>
<td>۸۸/۲</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۱</td>
<td>۸۸/۱</td>
<td>۸۸/۱</td>
<td>۸۸/۱</td>
<td>۸۸/۱</td>
<td>۸۸/۱</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
<td>۸۸/۵</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
<td>۸۸/۸</td>
</tr>
<tr>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
<td>۸۸/۳</td>
</tr>
</tbody>
</table>

با توجه به بررسی کلی سرویس‌های میزان رضایتندی
کلی بیماران از نحوه ارائه خدمات در بخش‌های
فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های دانشگاهی تهران
۷۷/۸٪ برآورد شده است برای بررسی دقیقتر میزان
رضایتندی سرویس‌های بهبود در بخش کلی شامل
موارد زیر تحقیق شده و رضایتندی در هر یک از این
زیر‌گروه‌ها محاسبه شد.
الف) رضایتندی از نحوه ارائه خدمات تخصصی
شامل سرویس‌های مربوط به رضایت از تسهیل در ارائه
مراقبت‌های پزشکی، حصول سریع پزشک برای بیمار،
ظرفیت برخورد و توجه پزشک، طرز برخورد و توجه
پرمار و میزان موارد پرسی.
ب) رضایتندی از نحوه ارائه خدمات خدمات
اداری شامل سرویس‌های مربوط به رضایت زسرعت
دیش و تشکیل پرونده همانگام مراجعه، طرز برخورد و
توجه کادر خدماتی، طرز برخورد دکتران و طرز انتقال
پرمار توسط کادر خدماتی.
ج) رضایتندی از کلاسیک و هزینه‌های شامل سرویس‌های
مربوط به رضایت از وضعیت پذیرش و امکانات رفاهی
اورژنس، دسترسی به داو و تجهیزات پزشکی مورد
نتیجه‌گیری شده و زایمان و آزمایشگاه و رضایت از

بحث

این تحقیق به مطالعه توصیفی برای ارزیابی میزان رضاپذیری بیماران مراجعه گردیده به پزشک‌های بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بود که در 1379 میلادی (1379) انجام گرفت. در این مطالعه 600 بیمار مورد مطالعه قرار گرفتند که همه در بیمارستان های مختلف و اهمیت‌افراش یافته اورژانس به عنوان مراکز شرکت بیماری، بوده است. بنابراین ایده این مطالعه مقایسهٔ رضاپذیری در بیمارستان‌های مختلف بود. نتایج تحلیل که به رضایت‌یافته و در بیمارستان‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل تا کامل نشان داده که میزان رضاپذیری مراجعه کننده به بخش‌های فویت‌های پژوهشی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در حد قابل قبولی است و بخش‌های فویت‌های پژوهشی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در نسبت سال 1378 (20/0%) درصد می‌باشد. 11] که با توجه به امکانات بستری و بخش‌های متعدد تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان‌های مذکور قابل قبولی و می‌تواند همچنین در مقایسه با مطالعاتی که در سال 1370 در دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام نموده است و نتایج 4/27% از همراهان بیماران مراجعه کننده به بخش فویت‌های بیمارستان‌های دانشگاه مزدور از خدمات ارائه ندم را به دست داده‌اند. [4] ضعیف‌ترین مراجعه دردشگاههای علوم پزشکی اردبیل مطالعات بوده است.

در مطالعه اثر کیفیت مراقبت‌های درمانی بیشترین

بیمارستان‌های ارائه انجام گرفته است. نتایج نشان داد که 68/3% از بیماران از در سترس بودن اورژانس.
دوره‌ی برای پایش میزان رضایتمندی در این مراکز به‌کاربرد
تشکر و قدردانی
در ارتباط با انجام این تحقیق لازم ست از رشدات
میدرک مجموع کل علوم پزشکی دانشگاه علم پزشکی اردبیل،
روسای بیمارستان‌های علمی فاطمی، بوعلی و علی
اصغر اردبیلی، آقای علی عابدی، مشاور آماری دانشگاه علم پزشکی اردبیل
همچنین فناوران، محترم، رئیسی به کمک بریشن‌های سرکاری
نامی، دکتر میر هاشمی، دکتر حمید شهیدی، دکتر حسین زاده‌هر
آرمان و دکتر حسن طالبی‌نژاد ارزیابی و علیه دهفان
و کلیه کادر زمینه‌ای به خاطر روزگار بریشن‌های
دانشگاه علم پزشکی اردبیل تشکر و قدردانی نمایم.

منابع
1- برندی سید غلیمی، وزیری فریدون، لاریجانی
باقر، بی‌شناسی جهاد رضا سلامت در جمهوری اسلامی
ایران. چاپ اول. تهران. وزارت بهداشت دانشگاه و
آموزش پزشکی 1377 صفحه 28.
2- Turner PD, Pol LG. Beyond patient satisfaction. Broaden the scope of quality
measurement by integrating the marketing view with other perspectives.
3- ترکمنی بنزد. قانونی‌سازی پزشکی بررسی
میزان رضایتمندی به اورزاسی بیمارستان‌های
شیعه رهبانی و افزایش نامه دکتر. پرداز
دانشگاه علم پزشکی شیهد صدوقی 1377.
4- Davis BA, Bush HA. Patient satisfaction of
emergency nursing care in the United States,
5- Williams B. Patient satisfaction: a valid
concept? Social Science and Medicine. Feb
6- ایوالحسین فرید. تولک نعیمی، بررسی رضایت
همراهان مراجعه کننده به بخش اورزاسی بیمارستان‌های
12- زیده دل کاژم مسعود. بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کننده به پزشکان در بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات پیداشتی درمانی تهران. گزارش بنایی طرح. تهران. واحده نظیر سنجی روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران. سال 1378.