

## Breif Report

# The assessment of patients satisfaction of hospital emergency departments- Golestan, Iran

Zahmatkesh H (MD)\*<sup>1</sup>, Hajimoradloo N (MD)<sup>1</sup>  
Kazemi Malekmahmoodi Sh (BSc)<sup>2</sup>, Khoddam H (MSc)<sup>3</sup>

<sup>1</sup>General Physician, Gorgan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran. <sup>2</sup>Nurse, Deptment of Research, Gorgan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran. <sup>3</sup>Academic Instruter, Faculty of Nursing and Midwifery, Gorgan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran.

---

### Abstract

**Background and Objective:** Life saving with a high quality health care programs in the shortest duration is the mainstay of emergency department system. Frequent monitoring and quality control of this process and the satisfaction of patients are among the very important indices in hospital quality. This study was designed to evaluate the clients satisfaction in the hospitals affiliated to Golestan University of medical sciences.

**Materials and Methods:** This descriptive cross-sectional study was done on 2400 referred patients in emergency departments of different hospitals in Golestan province, northern Iran during 2006. Data were gathered by questionnaire included demographic data and questions about satisfaction of outpatients and emergencies. The Data analyzed by SPSS-15 software and chi-square test.

**Results:** Level of satisfaction in emergency department, was reported as follow: physician attention and behaviors (86%), nursing behaviors (85%) responsibility to patients (84.1%) status of the environmental temperature (83.9%) and cleaning (81.9%). The lowest satisfaction was related to behavior of guardsman (33.8%). In emergency ward, levels of patient's satisfaction were as following: Access to telephone (49.7%) quality of the meals (47.4%) quantity of meals (44.1%) and the lowest level of satisfaction of patient was neglecting the patient's right (8.2%).

**Conclusion:** This study indicated that more educational programs, should be arranged for the emergency units employees to observe patients right.

**Keywords:** Satisfaction, Emergency department, Health care system, Iran

---

\* **Corresponding Author:** Zahmatkesh H (MD), E-mail: [nzahmatkesh@yahoo.com](mailto:nzahmatkesh@yahoo.com)

Received 2 Dec 2008

Revised 7 Mar 2010

Accepted 17 Mar 2010

## گزارش کوتاه

### ارزیابی رضایت‌مندی مراجعین بخش اورژانس

#### بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵

دکتر بی بی هاجر زحمتکش\*<sup>۱</sup>، دکتر نغمه حاجی مرادلو<sup>۲</sup>، شیما کاظمی ملک محمودی<sup>۳</sup>، حمیرا خدام<sup>۴</sup>

۱- پزشک عمومی، سرپرست دفتر ریاست و روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی گرگان. ۲- پزشک عمومی، روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی گرگان.

۳- لیسانس پرستاری، کارشناس امور پژوهشی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گرگان.

۴- عضو هیأت علمی گروه پرستاری بهداشت کودک و خانواده، دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان، دانشگاه علوم پزشکی گرگان.

#### چکیده

**زمینه و هدف:** ماهیت کار در بخش اورژانس به نحوی است که برای حفظ حیات بیماران باید مراقبت‌هایی با کیفیت بالا و در کوتاه‌ترین زمان ممکن ارائه گردد. پایش مکرر کیفیت ارائه خدمات و رضایت مراجعین بخش اورژانس به عنوان یکی از شاخص‌های مهم ضروری است. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان از خدمات ارائه شده در سال ۱۳۸۵ انجام گردید.

**روش بررسی:** این مطالعه توصیفی مقطعی روی ۲۴۰۰ مراجعه کننده بخش اورژانس ۱۳ بیمارستان تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در شیفت‌های مختلف ارائه خدمت که به صورت تصادفی با در نظر گرفتن سهم هر بیمارستان به نسبت ارجاعات تخصصی و غیرتخصصی از بین کل مراجعین انتخاب شده بودند؛ طی سال ۱۳۸۵ صورت گرفت. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه تهیه شده توسط تیم تحقیق مشتمل بر دو بخش اطلاعات دموگرافیک و سؤالات مربوط به رضایت از خدمات ارائه شده به تفکیک سرپایی و فوریتی جمع‌آوری شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-15 و آزمون کای اسکوئر تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** در بخش فوریت بیشترین درصد رضایت به ترتیب مربوط به توجه و برخورد پزشکان (۸۶درصد)، توجه و طرز برخورد کارکنان پرستاری (۸۵درصد)، میزان پاسخگویی کارکنان پرستاری به سؤالات (۸۴/۱درصد)، وضعیت دمای بخش (۸۳/۹درصد) و تمیزی سطوح و کف بخش‌ها (۸۱/۹درصد) و کمترین درصد رضایت مربوط به طرز برخورد نگهبان با بیمار و همراهان (۳۳/۸درصد) و تمیزی سرویس‌های بهداشتی و وجود صابون (۴۵/۷درصد) بود. بیشترین میزان رضایت بیماران بستری در بخش اورژانس به ترتیب مربوط به دسترسی به تلفن در صورت نیاز (۴۹/۷درصد)، طعم و مزه غذای ارائه شده (۴۷/۴درصد)، مقدار و دمای غذا (۴۴/۱درصد) و کمترین درصد رضایت مربوط به رعایت شأن و احترام بیمار (۸/۲درصد) بود.

**نتیجه‌گیری:** این مطالعه نشان‌دهنده لزوم توجه بیشتر به آموزش کارکنان در رده‌های مختلف درخصوص نحوه برخورد با بیمار و همراهان وی و احترام به شأن انسانی ایشان را آشکار می‌سازد. همچنین توجه به وضعیت سرویس‌های بهداشتی ضروری است.

**کلید واژه‌ها:** رضایت‌مندی بیماران، اورژانس، فوریت، گلستان

\* نویسنده مسؤل: دکتر بی بی هاجر زحمتکش، پست الکترونیکی: [nzahmatkesh@yahoo.com](mailto:nzahmatkesh@yahoo.com)

نشانی: گرگان، بلوار هیرکانیا، سازمان مرکزی دانشگاه علوم پزشکی گرگان، دفتر ریاست، تلفن: ۴۴۲۴۵۴۰ (۰۱۷۱)، نمابر: ۴۴۲۴۵۵۳

وصول مقاله: ۸۷/۹/۱۲، اصلاح نهایی: ۸۸/۱۲/۱۶، پذیرش مقاله: ۸۸/۱۲/۲۶