

## تأثیر طرح بهینه‌سازی بخش فوریت‌های بیمارستان بوعلی‌سینای قزوین بر رضایت بیماران

دکتر محمدعلی زحل\*      محمدرضا شیخی\*\*      امیر جوادی\*\*

### The effect of service improvement protocol on patients' satisfaction in Bu-Ali emergency unit

MA.Zohal      MR.Sheikhi      A.Javadi

#### \*Abstract

**Background:** One of the quality assessing indices for providing medical services to patients in different hospital wards is to determine the level of patient's satisfaction on quality of such cares given to them.

**Objective:** To determine the level of patients' satisfaction admitted to Bu-Ali hospital emergency unit, Qazvin, following the implementation of newly established service improvement protocol.

**Methods:** Through a cross-sectional research, 149 patients admitted to emergency unit were randomly selected and further studied. The data was collected using a questionnaire designed to reflect the level of patients' satisfaction.

**Findings:** Results indicated that there were high levels of satisfaction among patients including 79%, 78.3%, 79.4%, 87.4%, 79.4%, and 77.2% on timing of medical cares, medical examinations, paramedical services, filing process, physicians' behavior, and nursing skills, respectively. There was only a moderate level of satisfaction (46.6%) on access to drugs and medical instruments.

**Conclusion:** The patients' satisfaction in emergency unit of Bu-Ali hospital increased following the implementation of service improvement protocol.

**Keywords:** Emergency Medical Services, Patient Satisfaction, Patient Care

#### \*چکیده

**زمینه:** یکی از شاخص‌های ارزیابی کیفیت ارائه خدمات در بخش‌های مختلف بیمارستانی، تعیین میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در آن بخش‌هاست.

**هدف:** مطالعه به منظور تعیین میزان رضایت بیماران از خدمات درمانی ارائه شده در بخش فوریت‌های مرکز آموزشی-درمانی بوعلی‌سینای قزوین پس از اجرای طرح بهینه‌سازی انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه مقطعی در خرداد ۱۳۸۲ در بیمارستان بوعلی‌سینای قزوین انجام شد. به همین منظور ۱۴۹ بیمار به صورت تصادفی انتخاب و از طریق مصاحبه و تکمیل پرسش‌نامه بررسی شدند. برای آنالیز داده‌ها از آزمون مجذور کای و ضریب همبستگی استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد ۷۹٪ بیماران از سرعت ارائه مراقبت‌های پزشکی، ۷۸/۳٪ از حضور پزشک بر بالین بیمار، ۸۷/۴٪ از سرعت تشکیل پرونده، ۷۹/۴٪ از طرز برخورد و رفتار پزشک، ۷۷/۲٪ از میزان مهارت پرستاران، ۷۹/۴٪ از زمان انجام خدمات پیرابالینی و ۴۶/۶٪ از دسترسی به دارو و تجهیزات پزشکی رضایت متوسط داشتند.

**نتیجه‌گیری:** رضایت بیماران در بخش فوریت‌های بیمارستان بوعلی‌سینا بعد از اجرای طرح بهینه‌سازی نسبت به قبل از اجرای آن افزایش یافت.

**کلید واژه‌ها:** خدمات فوریت‌های پزشکی، رضایت بیمار، مراقبت از بیمار

\* استادیار گروه داخلی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

\*\* مربی و عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

آدرس مکاتبه: قزوین، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، معاونت درمان