

## مقاله مروری

## میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بخش اورژانس؛ یک مرور سیستماتیک

حامد قاسملو<sup>۱</sup>، نیما صفا<sup>۲</sup>، سعید برزنده پور<sup>۳</sup>، روحیه فرزانه<sup>۴</sup>، بهرام زرمهری<sup>۴</sup>، نوید کلانی<sup>۵</sup>، سمانه عبیری<sup>۶</sup>، فاطمه رحمانیان<sup>۶\*</sup>

<sup>۱</sup> گروه هوشبری، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

<sup>۲</sup> گروه طب اورژانس، دانشکده پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، کرمان، ایران.

<sup>۳</sup> گروه طب اورژانس، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران.

<sup>۴</sup> گروه طب اورژانس، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

<sup>۵</sup> مرکز تحقیقات مولفه های اجتماعی نظام سلامت، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، جهرم، ایران.

<sup>۶</sup> گروه طب اورژانس، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، جهرم، ایران.

\* نویسنده مسؤل: فاطمه رحمانیان؛ گروه طب اورژانس، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، جهرم، ایران. تلفن: ۰۰۹۲۱۶۶۰۸۲۹۶. پست الکترونیک: fatemeh.rahmani1185@gmail.com

دریافت: اردیبهشت ۱۴۰۰؛ پذیرش: خرداد ۱۴۰۰

## چکیده

**مقدمه:** امروزه رضایتمندی بیماران از نحوه ی ارائه ی خدمات درمانی در بخش اورژانس بیمارستان ها، بسیار مورد توجه قرار گرفته است. لذا این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بخش اورژانس به صورت یک مطالعه مرور سیستماتیک انجام شد. **روش کار:** مطالعه حاضر یک مرور نظام مند می باشد. مطالعاتی که به زبان فارسی در مورد میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس منتشر شده است با کلمات کلیدی "رضایتمندی"، "بخش اورژانس"، "خدمات بخش اورژانس" جستجو و با استفاده از چک لیست پریماس مورد بررسی قرار گرفت. مرور مطالعات در محدوده زمانی سال ۱۳۸۰ تا سال ۱۳۹۹ در پایگاه داده های Google Scholar، Sid، Magiran جستجو گردید.

**یافته ها:** پس از جستجو، غربالگری و ارزیابی کیفی مطالعات در طی مرور سیستماتیک، در پایان سنتزهایی بر روی ۲۴ مقاله انجام گرفت. از میان مطالعات مورد بررسی؛ میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس، ۲۰ مورد مطلوب، ۲ مورد نامطلوب و دو مورد ذکر نشده بود. بالاترین میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس بیشتر مربوط به خدمات ارائه شده توسط پزشکان و پرستاران و نحوه برخورد پزشک می باشد. همچنین کمترین میزان رضایتمندی مربوط به امکانات رفاهی و محیط فیزیکی بخش اورژانس و عدم برخورد مناسب نگهبانان با بیماران می باشد. **نتیجه گیری:** نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی در اکثر مطالعات مورد بررسی در سطح مطلوب قرار دارد. بررسی میزان رضایتمندی بیماران میتواند آگاهی مسئولین مربوطه را نسبت به وضعیت موجود در اورژانس بیمارستانها افزایش دهد. همچنین نقاط ضعف در ارائه خدمات به بیماران را آشکار ساخته و به مسئولین مربوطه در برطرف کردن کاستی ها کمک نموده و موجب ارتقا سطح کمی و کیفی خدمات شود.

**کلمات کلیدی:** رضایتمندی، بخش اورژانس، خدمات بخش اورژانس، مرور نظام مند

## ۱. مقدمه

اورژانس به عنوان خط اول سرویس های خدمات بیمارستانی، با توجه به شرایط حاد بیمار و نجات جان وی و شرایط روحی اطرافیان باید در اولویت قرار داشته باشد(۵). رضایت بیمار، از اهداف مهم فعالیت های گروه درمانی است که در ارتقای سلامتی بیمار تاثیر بسزایی دارد. به طور کلی، خدمات بهداشتی درمانی باید دارای ویژگی های زیر باشد تا رضایت بیمار را تضمین کند؛ اثربخشی، کارایی، کیفیت، ازعهده برآمدن، موجود بودن، در دسترس بودن، عمومیت، جامعیت، عادلانه بودن، به موقع بودن و مناسب بودن(۶). مسئولان بیمارستانها میتوانند با بهبود وضعیت فیزیکی و تجهیزات پزشکی بخشهای مختلف بیمارستانها، نقش به سزایی در افزایش میزان رضایت بیماران بستری در بخشهای مختلف بیمارستان داشته باشند(۷). اخیراً نیاز برای بهبود در بخش های اورژانس با توجه به هزینه های مراقبت، سرعت ارائه خدمات، شلوغی و امنیت بیماران به میزان زیادی پذیرفته شده است(۸). نتایج مطالعات بیانگر

بیمارستان به عنوان یک سازمان پیچیده ارایه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی با زندگی و سلامت افراد جامعه ارتباط دارد و توجه به کیفیت آن بیش از هر مورد دیگری اساسی و مهم به نظر می رسد. بهبود کیفیت، موجب افزایش بهره وری، کاهش هزینه ها، افزایش موقعیت های رقابتی، افزایش رضایت گیرندگان خدمت و سرانجام موجب افزایش سودآوری می شود و بر انتخاب گیرندگان خدمت نیز اثر خواهد گذاشت(۱). بخش اورژانس یکی از مهمترین بخش های بیمارستان است که میتواند تأثیر بسزایی بر عملکرد سایر بخش ها و رضایت بیماران داشته باشد(۲)، که سالانه قریب به ۳۰ میلیون بیمار را در سراسر کشور می پذیرد(۳). حجم عظیم پذیرش در بخش اورژانس موجب میشود تا ارتباط بین بیمار و کادر درمانی محدود باشد و احتمال خطاهای پزشکی و مدت زمان انتظار بیمار جهت دریافت خدمات پزشکی افزایش یابد(۴). در این زمینه بخش

رضایتمندی پرداخته بودند. نتایج بیانگر آن بود که ۴ مطالعه ارتباط معنی دار و ۱۲ مطالعه ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی نداشتند. در مورد متغیر سن؛ ۱۴ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان رضایتمندی پرداخته بودند. نتایج بیانگر آن بود که ۶ مطالعه ارتباط معنی دار و ۶ مطالعه ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس نداشتند. در مورد متغیر وضعیت تاهل، ۱۱ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان رضایتمندی پرداخته بودند. نتایج بیانگر آن بود که ۵ مطالعه ارتباط معنی دار و ۶ مطالعه ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس نداشتند. در مورد متغیر سطح تحصیلات؛ ۱۵ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان رضایتمندی پرداختند. نتایج بیانگر آن بود که ۷ مطالعه ارتباط معنی دار و ۷ مطالعه دیگر نیز ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس نداشتند (جدول ۲).

#### ۴. بحث

بیمارستان‌ها یکی از مراکز محوری و اصلی نظام سلامت می باشد. در این میان یکی از بخش‌های بیمارستانی که در سال‌های اخیر توجه زیادی خصوصاً به گیرندگان خدمت می شود، بخش اورژانس بیمارستانی می باشد. در بخش اورژانس موضوعات و مسائل مهمی که از قبل وجود داشته و در سال‌های اخیر پر رنگ تر شده است. استفاده بیش از حد و نامناسب از خدمات اورژانس، هزینه‌های بالا و مسئله رضایتمندی گیرندگان خدمت می باشد (۱۹). انتظار بیماران از مراقبتی که دریافت می کنند، اثر مهمی بر رضایت آنان دارد (۳۳) و عدم انطباق بین انتظار بیماران و خدمت دریافت شده، با کاهش رضایت بیماران ارتباط دارد (۳۴). بیمارانی که دارای انتظارات بالا و غیر منطقی هستند، ممکن است از مراقبت کامل و مطلوب نیز ناراضی باشند و بیماران با انتظارات پایین حتی با مراقبت ناقص، احساس رضایت می کنند (۳۳). امروزه در بیشتر کشورها، بررسی رضایتمندی بیماران به عنوان یک شاخص مهم کیفیت مراقبت سلامت محسوب شده و ضرورت تدارک برنامه‌هایی جهت ایجاد، حفظ و ارتقای این احساس رضایت بیش از پیش به چشم میخورد (۳۵). امروزه یکی از دغدغه‌های سرویس‌های ارائه دهنده خدمات درمانی، ایجاد یک اورژانس کارآمد با توانایی پاسخگویی بالا به تعداد زیاد مراجعین می باشد (۳۶). نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی در اکثر مطالعات مورد بررسی در سطح مطلوب قرار دارد (۲، ۱۰-۲۶، ۲۸، ۳۰-۳۲) و تنها دو مطالعه در وضعیت نامطلوب قرار داشتند (۲۷، ۲۹). بنظر می رسد بخشی از این اختلافات ممکن است با نحوه ارائه خدمات در هر یک از مراکز اورژانس تحت بررسی مرتبط باشد، اما در این میان عواملی نظیر تفاوت‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت تحت مطالعه، تعداد مراکز مورد بررسی و روش‌های مختلف ارزیابی رضایتمندی در مطالعات مختلف دانست. رضایتمندی از بخش اورژانس می تواند بر رضایت بیماران از بیمارستان اثر گذار باشد. در دهه‌های اخیر بخش اورژانس با سیل عظیمی از بیماران روبرو شده است و عوامل متعددی در رضایتمندی بیماران از این بخش اثر گذار می باشد (۳۷) (۳۸). هر چند بخش‌های اورژانس هرگز نمی توانند تمام افراد را همیشه راضی نگه کنند، ولی می توان با مطالعه بر روی شاخص‌های مهم تاثیر گذار در رضایت مندی؛ اغلب بیماران را در اغلب اوقات راضی ساخت (۳۸). در مطالعه حاضر بالاترین میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس بیشتر مربوط به خدمات ارائه شده توسط پزشکان

نارضایتی بیماران در بخش اورژانس ناشی از عواملی نظیر ازدحام، زمان انتظار طولانی بیماران، عدم کیفیت خدمات ارائه شده و ترک اورژانس بدون دریافت درمان مناسب می باشد که به نوبه خود منجر به افزایش میزان مرگ و میر بیماران خواهد شد (۲، ۹). با توجه به اینکه بخش اورژانس یکی از مهمترین بخشهای بیمارستان است که عملکرد آن می تواند تاثیر فراوانی بر عملکرد سایر بخشهای بیمارستان و همچنین بر رضایتمندی بیماران داشته باشد، لذا مطالعه حاضر با هدف بررسی نظام مند میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بخش اورژانس به صورت یک مطالعه مرورسیستماتیک در ایران انجام پذیرفت.

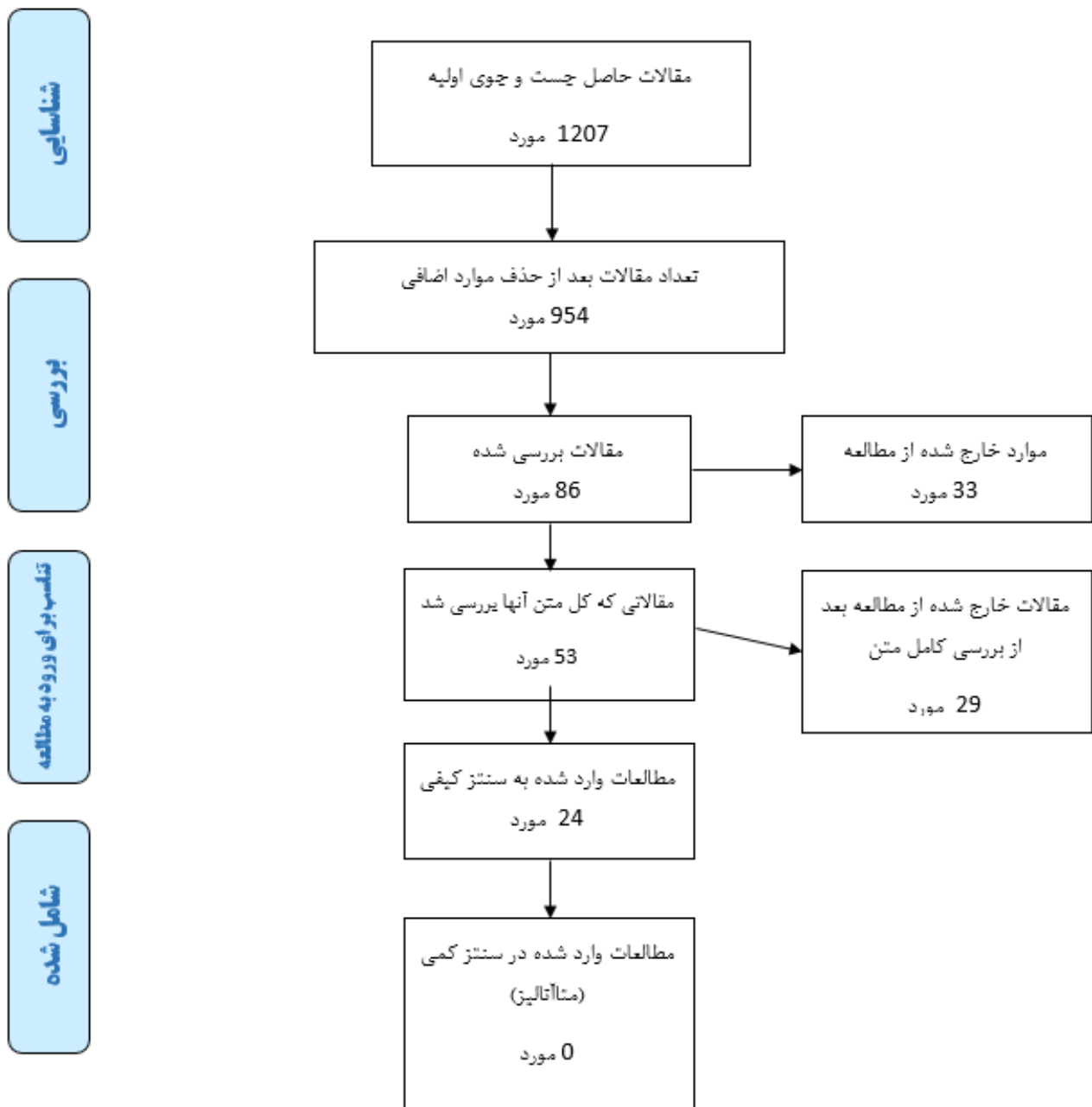
#### ۲. روش مطالعه

این مطالعه مروری بر اساس چک لیست پریزما انجام گرفت. مرور سیستماتیک مطالعات مرتبط در پایگاه‌های اطلاعاتی Magiran، Sid، Google scholar، بین سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۹ صورت گرفت. مطالعاتی که به زبان فارسی در مورد رضایتمندی بیماران از خدمات بخش اورژانس در مجلات فارسی منتشر شده اند، مد نظر پژوهشگران این مطالعه بود. واژگان کلیدی فارسی شامل: رضایتمندی، بخش اورژانس، خدمات بخش اورژانس بود. تمام مقالات اصیل جهت ورود به مطالعه گردآوری و بررسی گردیدند. مطالعاتیکه شروط اولیه مقاله را داشتند، وارد مطالعه شدند: (۱) کلمات کلیدی در عنوان یا چکیده حتما درج شده باشد. (۲) به زبان فارسی منتشر شده باشد. همچنین مطالعات منتشر شده در قالب پایانامه، مقالات مروری، کتب و چکیده مقالات کنفرانس و همایش‌ها از مطالعه خارج شدند. برای استخراج داده‌ها از هر مطالعه متناسب با معیارهای ورود، فرمی را تهیه کردیم. استخراج داده‌ها برای هر مطالعه به طور مستقل توسط دو نویسنده انجام شد و اختلاف نظر توسط نویسنده سوم برطرف شد. اطلاعات شامل نام نویسنده اول، سال مطالعه، عنوان مطالعه، نوع مطالعه، میزان رضایتمندی، بالاترین میزان رضایتمندی، پایین‌ترین میزان رضایتمندی و نتیجه گیری کلی بود. پس از استخراج داده‌ها، مهم‌ترین عوامل رضایتمندی در بخش اورژانس را در هر مقاله بررسی، بحث و طبقه بندی کردیم.

#### ۳. نتایج

پس از جستجو، غربالگری و ارزیابی کیفی مطالعات در طی مرور سیستماتیک، در پایان سنتز نهایی بر روی ۲۴ مقاله انجام گرفت (نمودار ۱). در ادامه مشخصات عمومی این مطالعات و نتایج مستخرج از آنها ارائه می شود. از میان مطالعات مورد بررسی؛ میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس، ۲۰ مورد مطلوب، ۲ مورد نامطلوب و دو مورد ذکر نشده بود. بالاترین میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس بیشتر مربوط به خدمات ارائه شده توسط پزشکان و پرستاران و نحوه برخورد پزشک می باشد. همچنین کمترین میزان رضایتمندی مربوط به امکانات رفاهی و محیط فیزیکی بخش اورژانس و عدم برخورد مناسب نگهبانان با بیماران می باشد. از میان مطالعات مورد بررسی؛ ۱۶ مطالعه به صورت مقطعی، ۶ مطالعه به صورت تحلیلی، یک مطالعه به صورت مداخله‌ای و یک مطالعه به صورت کمی و کیفی انجام شد (جدول ۱).

در مورد ارتباط بین اطلاعات دموگرافیک و میزان رضایتمندی نتایج نشان داد که در مورد متغیر جنسیت؛ ۱۶ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان



شکل ۱. فلوجارت پریسما در جست و جوی مقالات

اورژانس بنظر می رسد به دلیل زیادی مراجعہ کنندگان و در نتیجه شلوغی اورژانس، عدم وجود فضای فیزیکی کافی در محوطه اورژانس جهت انتظار و نشستن، سروصدای زیاد، کمبود امکانات رفاهی و جانبی نظیر سیستم گرمایش، سرمایش، تهویه و...، بالا رفتن سطح توقعات مراجعہ کنندگان باشد. ازاین رو باید مدیران جهت بالا بردن میزان رضایتمندی بیماران از مکان های جهت انتظار و نشستن در محوطه اورژانس راهکارهایی از قبیل کنترل ورود همراهان به اورژانس، توسعه بخش اورژانس و فراهم کردن امکانات رفاهی و آسایشی برای مراجعہ کنندگان در نظر گیرند.

در مورد عدم برخورد مناسب نگهبانان با بیماران می توان با برگزاری دوره های آموزشی توجیهی و نیز دستورالعمل جذب و به کارگیری نیروی انسانی

و پرستاران و نحوه برخورد پزشک می باشد(جدول ۱). این نتایج نشانگر آن است که کادر پزشکی برخورد خوب و نسبتاً قابل قبولی با بیماران دارند و وظایف خود را با توجه به امکانات در حد قابل قبولی انجام می دهند، ولی متأسفانه به علت کمبود منابع مالی، امکانات جانبی و رفاهی کافی در اختیار بیماران و همراهان آنان قرار نمی گیرد و همچنین به علت عدم پوشش صحیح بیمه های درمانی و هزینه های دریافتی سبب نارضایتی مراجعہ کنندگان می شود.

در مطالعه حاضر کمترین میزان رضایتمندی مربوط به امکانات رفاهی و محیط فیزیکی بخش اورژانس و عدم برخورد مناسب نگهبانان با بیماران می باشد(جدول ۱). در مورد امکانات رفاهی و محیط فیزیکی بخش

مورد متغیر سن؛ ۱۴ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان رضایتمندی پرداخته بودند. نتایج بیانگر آن بود که ۶ مطالعه ارتباط معنی دار و ۶ مطالعه ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس نداشتند (جدول ۲). شاید این موضوع به علت آستانه تحمل درد بیشتر در گروه های سنی مختلف باشد. معمولاً افراد سالمند از حقوق خود در خصوص ارایه خدمات در بخش اورژانس آگاهی چندانی ندارند به همین دلیل معمولاً افراد سالمند در مقایسه با جوانان و نوجوانان رضایت بیشتری دارند. افزایش دسترسی به شبکه های اجتماعی و همچنین بالا رفتن سطح آگاهی افراد در رضایتمندی افراد معمولاً تأثیر گذار است (۱۲).

در مورد متغیر جنسیت؛ ۱۶ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان رضایتمندی پرداخته بودند. نتایج بیانگر آن بود که ۴ مطالعه ارتباط معنی دار و ۱۲ مطالعه ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس نداشتند. بنظر می رسد زنان نسبت به مردان بدلیل خصوصیات احساسی عاطفی بیشتری که دارند؛ مهارت های ارتباطی بهتری با بیماران دارند و میتوانند با بیماران ارتباط بهتری برقرار و دردها و مشکلات آن ها را بهتر درک کنند.

در مورد متغیر سطح تحصیلات؛ ۱۵ مطالعه به بررسی این مقوله و میزان رضایتمندی پرداخته بودند. نتایج بیانگر آن بود که ۷ مطالعه ارتباط معنی دار و ۷ مطالعه دیگر نیز ارتباط معنی داری با میزان رضایتمندی از خدمات بخش اورژانس نداشتند (جدول ۲). دلیل این تفاوت را می توان در اختلاف بین میزان انتظارات افراد تحصیل کرده با افراد دارای سطح سواد پایینتر جستجو کرد. به نظر می رسد افراد با تحصیلات بالاتر دارای ارتباطات اجتماعی بیشتری بوده و دسترسی بیشتری به منابع اطلاعاتی دارند، همچنین این افراد بدلیل آگاهی بیشتری که از حق و حقوق خود و حقوق بیماران در بیمارستان دارند توقع و اهمیت بیشتری برای حقوق خود قائل هستند. بنابراین کمبودها و نواقص سیستم را با وضوح بیشتری دیده و معمولاً رضایتمندی کمتری دارند.

اهمیت موضوع رضایتمندی در نظام ارائه خدمات سلامت از آن رو بیشتر میشود که تجربه بیماری و ضرورت تبعیت و پیگیری فرایند درمان و مراقبت، آسیب پذیری بیماران را افزایش داده و نیاز آنها را به حمایت همه جانبه بیشتر میکند، هر چند که تغییر شرایط اجتماعی همزمان با ارتقای آگاهی عمومی نیز در سالهای اخیر انتظارات بیماران را از نحوه دریافت خدمات بیشتر کرده است (۱۲).

## ۵. نتیجه گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی در اکثر مطالعات مورد بررسی در سطح مطلوب قرار دارد. بررسی میزان رضایتمندی بیماران میتواند آگاهی مسئولین مربوطه را نسبت به وضعیت موجود در اورژانس بیمارستانها افزایش دهد. همچنین نقاط ضعف در ارائه خدمات به بیماران را آشکار ساخته و به مسئولین مربوطه در برطرف کردن کاستی ها کمک نموده و موجب ارتقا سطح کمی و کیفی خدمات شود.

## ۶. پیشنهادات

برگزاری کارگاه های ارتباط درمانی برای پرسنل اورژانس، تجهیز و توسعه فضای اورژانس، توجه به تهویه اورژانس و تهیه پمفلتهای آموزشی و ارائه آن به بیمار هنگام ترخیص از جمله پیشنهادهای کاربردی برای ارتقاء کیفیت

به عنوان نگرهبان که دارای شرایط لازم برای این پست باشند باعث افزایش میزان رضایتمندی بیماران گردید.

در مطالعه مجید پور و همکاران (۱۳) کمترین میزان رضایتمندی مربوط به مدت زمان انتظار جهت ویزیت بود. بنظر می رسد مهمترین علت آن کمبود پزشک در بعضی تخصص های مورد نیاز در بخش اورژانس جهت معاینه بیماران می باشد. همچنین بنظر می رسد اهمیت دادن اطلاعات به مراجعین و تقویت مهارت های ارتباطی پرستاران می تواند بر تجربه زمان انتظار تأثیر بگذارد.

بارها مشاهده شده است که بیمارانی با بیماری مزمن و غیراورژانسی به دلیل حضور کارکنان یک اورژانس بر بالین یک بیمار بحرانی از طولانی شدن زمان انتظار تا ویزیت شاکي بوده اند. بنابراین راه حل های مختلف جهت کاهش نارضایتمندی بیماران از مدت زمان انتظار برای ملاقات پزشک باید همواره به عنوان یکی از اولویت های برنامه ریزی جهت بهبود ارائه خدمات اورژانس مورد توجه ویژه مدیران قرار گیرد (۱۶).

در مطالعه خشجان و همکاران کمترین میزان رضایتمندی مربوط به سرعت عمل و دقت کارکنان در حین ترخیص یا انتقال بیماران از بخش اورژانس بود (۳۰). علت این امر می تواند ناشی از زیادی مراجعه کنندگان و کمبود نیروی انسانی، توقع بالای بیماران و نیز کم تجربگی پرسنل پذیرش باشد. پس تهیه پمفلت های آموزشی برای بیماران، افزایش نیروی انسانی و نیز به کارگیری افراد کارآمد و باتجربه از جمله راهکارهای افزایش رضایتمندی مراجعه کنندگان در این زمینه می باشد.

در مطالعه هاشمی و همکاران نیز کمترین میزان رضایتمندی مربوط به رفتار پرستاران در شیفت صبح بود (۱۷). بنظر می رسد آموزشی بودن بیمارستان های مورد بررسی و همچنین ازدحام بیماران در شیفت صبح در میزان رضایتمندی آنان از بخش اورژانس موثر بوده است. در مطالعه علیمحمدی و همکاران کمترین میزان رضایتمندی مربوط به احترام به اعتقادات و شأن بیماران بود (۱۰). پیشنهاد می گردد که دوره های آموزشی توجیهی برای کارکنان رده های مختلف در خصوص لزوم رعایت شأن و احترام بیمار، طرز برخورد و گشاده رویی، حفظ حریم خصوصی بیمار برگزار شود.

نتایج این مطالعه بیانگر آن بود که در مجموع مطالعات مورد بررسی، نتایج مختلفی در مورد میزان بیشترین و کمترین رضایتمندی بدست آمد و بیماران مورد مطالعه در بخش اورژانس یکی از آیتم های ذکر شده را (جدول ۱)، به عنوان عاملی برای رضایتمندی و عدم رضایتمندی خود انتخاب نمودند. تفاوت چشمگیر موجود بین این یافته ها، نگاهی دقیقتر به موضوع ارزیابی رضایتمندی مراجعین به مراکز اورژانس را میطلبد. بدیهی است که بخشی از این اختلافات ممکن است به نحوه ارایه خدمات در مراکز اورژانس مرتبط باشد، اما در این میان عواملی مانند تفاوت های مربوط به ویژگی های جمعیت تحت مطالعه، تعداد مراکز مورد بررسی و از همه مهم تر، روش های مختلف ارزیابی رضایتمندی و ازدحام در بخش اورژانس بیمارستانهای کلان شهرها را نیز باید در نظر داشت. با توجه به اهمیت خاص بخش اورژانس، افزایش رضایتمندی بیماران این بخش احتمالاً اثر چشمگیری بر نگرش مردم در مورد بیمارستان و مراقبت اورژانس دارد.

از یافته های دیگر مطالعه حاضر، بررسی ارتباط ویژگیهای جمعیت شناختی با میزان رضایتمندی در بیماران بخش اورژانس بود. در

7. Seidi M, Heidary A, Khorramy-Rad A, Ahmariy-Tehran H. Comparative study of patient satisfaction, physical space and medical equipment between governmental and private hospitals. *Iran Journal of Nursing*. 2009;22(59):42-50.
8. Peck JS, Kim S-G. Improving patient flow through axiomatic design of hospital emergency departments. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*. 2010;2(4):255-60.
9. Lee G, Endacott R, Flett K, Bushnell R. Characteristics of patients who did not wait for treatment in the emergency department: a follow up survey. *Accident and emergency nursing*. 2006;14(1):56-62.
10. Alimohammadi H, Shahrami A., Eslami B., Patient Satisfaction in Emergency Department after Health System Reform Plan Implementation in Iran; a Cross-sectional Study Iranian, Iran. *J. Emerg. Med*. 2020; 7 (1): 1[e32]-7
11. Nikpour A. Standardization of patients' satisfaction questionnaire referring to emergency department of Najmie Hospital. *Navid No*. 2019;22(71):41-9.
12. Azizi F, Hanifi N, Siahkali SR, Haghani S. Investigating the Factors Affecting the Triple Dimensions of Patients' Satisfaction of Those referred to the Emergency Department in-Zanjan, Iran in 2017. *Journal of Military Medicine*. 2018;20(5):538-45.
13. Majidpoor M, Dinmohammadi M, Faghizadeh S. Satisfaction of patients admitted to emergency departments in the teaching hospitals of Zanjan University of Medical Sciences, 2016. *Iranian Journal of Emergency Care*. 2017;1(2):29-37.
14. MOIN A, MIRZAKHANI K. PATIENTS'SATISFACTION OF EMERGENCY HEALTH CARE. 2017.
15. Datar H, Alijanpour S, Khafri S, Jahani M, Naderi R. Patient's satisfaction of emergency department affiliated hospital of babol university of medical sciences in 2013-14. 2016.
16. Ahmadi S, Faridaalae G, Rahmani SHA, Taghavi F. THE PATIENTS'SATISFACTION OF EMERGENCY WARDS FUNCTION OF IMAM KHOMEINI EDUCATIONAL AND

اورژانس و رضایت مندی بیماران در بخش اورژانس می باشد.

#### ۷. تقدیر و تشکر

از واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان پیمانیه شهرستان جهرم بابت همکاری در اجرای این مطالعه سپاسگزاری می شود.

#### ۸. سهم نویسندگان

همه ی نویسندگان این مقاله در تمامی مراحل اجرای این مطالعه مشارکت داشتند.

#### ۹. تضاد منافع

بدین وسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچ گونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

#### ۱۰. منابع مالی

این مطالعه بدون هیچ منبع مالی و حمایت کننده ای انجام شده است.

#### ۱۱. ملاحظات اخلاقی

با توجه به نوع مطالعه که مرور نظام مند می باشد در این پژوهش، ملاحظات اخلاقی موردی ندارد و امانتداری علمی در استفاده از منابع و اصول اخلاقی در نگارش متون علمی رعایت شده است.

#### مراجع

1. Arab M, Zarei A, Hosseini M. Awareness and observation of patients' rights from the perspective of patients: a study in university hospitals in Tehran. *Journal of School of Public Health & Institute of Public Health Research*. 2010;8(2).
2. Malekmakan L, Haghpanah S, Moravej H, Mehrdad S. The effect of intervention on patient's satisfaction in emergency departments of the hospitals affiliated to shiraz university of medical sciences. *Journal of Jahrom University of Medical Sciences*. 2009;7(4):52-61.
3. Green LV. Using Operations Research to reduce delays for healthcare. *State-of-the-Art Decision-Making Tools in the Information-Intensive Age: INFORMS*; 2008. p. 1-16.
4. Makary MA, Daniel M. Medical error—the third leading cause of death in the US. *Bmj*. 2016;353.
5. Britten N, Shaw A. Patients' experiences of emergency admission: how relevant is the British government's Patients Charter? *Journal of Advanced Nursing*. 1994;19(6):1212-20.
6. C B. Patient satisfaction is in the details will give enrollees specific explanations when treatment is denied. *Mod Health*. 2001;31(34):34.

- Journal of hospital. 2009;8(2):14-23.
27. Omidvari S, Shahidzadeh A, Montazeri A, Azin S, Harirchi A, Soori H, et al. Patient satisfaction with emergency departments. *Payesh (Health Monitor)*. 2008;7(2):0-
  28. Tabatabaei SZ, Danesh Kohan A, Rezaeian M, Esmaeali A, F A. Survey of patients' satisfaction with the emergency department of Hazrat Ali Ibn Abitaleb (AS) Hospital in Rafsanjan city from medical staff services. *Journal of Medicine and Cultivation*. 2008;16(3):26-34.
  29. Saadati Z, Sadeghnezhad M, Siasar M, Rajaeinasab M, Touri M. Effect of Patient Fall Prevention Program on Nurses' Knowledge and the Number of Patient Falls in one of the Teaching Hospitals in Mashhad during 2019. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*. 2020;8(4):187-92.
  30. Khoshjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M, Hosseini F. EMERGENCY WARDS AND PATIENTS' SATISFACTION LEVEL OF THEIR PATIENTS AND FAMILIES. *Iran Journal of Nursing*. 2005;18(41):49-60.
  31. ENTEZARIASL M, Motamedi F. Degree of satisfaction among patients referring to the emergency rooms of hospital of Ardabil University of Medical Sciences, 2000. 2003.
  32. Sarchami R, Sheikhi M. Patient's satisfaction of quality services in emergency departments. *Journal of Inflammatory Disease*. 2001;5(2):64-8.
  33. McKinley R, Stevenson K, Adams S, Manku-Scott T. Meeting patient expectations of care: the major determinant of satisfaction with out-of-hours primary medical care? *Family practice*. 2002;19(4):333-8.
  34. McKinley R, Roberts C. Patient satisfaction with out of hours primary medical care. *BMJ Quality & Safety*. 2001;10(1):23-8.
  35. Weinick RM, Burns RM, Mehrotra A. Many emergency department visits could be managed at urgent care centers and retail clinics. *Health affairs*. 2010;29(9):1630-6.
  36. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian journal of caring sciences*. 2002;16(4):337-44.
  - TREATMENT CENTER. *Studies in Medical Sciences*. 2015;26(3):205-14.
  17. Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient satisfaction before and after executing health sector evolution plan. *Iran J Emerg Med*. 2015;2(3):127-33.
  18. Abdollahi E, Farshi S, HajianMotlaq N, Abdollahi S. Patient Satisfaction in the Emergency Department of Savodjbolag Hospitals. *Alborz University Medical Journal*. 2015;4(3):176-83.
  19. Arab M, Movahed Kor E, Mahmoodi M. Surveying Contributory Factors of Clients' Satisfaction in Emergency Unit of Selected Hospitals Affiliated with Tehran and Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Journal of Hospital*. 2015;14(1):37-49.
  20. Shams A BZN, Kordi A. Satisfaction of the clients of the emergency department of Al-Zahra Teaching Hospital. *Journal of Health System Research*. 2013;9(8):811-03.
  21. SOLEIMANPOUR H, GHOLIPOURI C, SALARILAK S, RAOUFI P, RAJAEI GR, POURAGHAEI M, et al. Assessment of patient satisfaction with emergency department services in Imam Khomeini Hospital, Tabriz, Iran. 2012.
  22. Moshiri E, Nourbakhsh M, Ghafari M, Shafie M. The comparison of satisfaction of patients referring to the emergency departments of hospitals in Arak during 2006-7 and 2009. 2011.
  23. Zahmatkesh H, Hajimoradloo N, Malekmahmoodi S, Khoddam H. The assessment of patients satisfaction of hospital emergency departments-Golestan, Iran. *Journal of Gorgan University of Medical Sciences*. 2010;12(3).
  24. Tahery N, Feraidoonimoghadam M, Cheraghian B, Khazni S. Patient satisfaction of emergency medical services in Abadan and khorramshahr Hospitals, 2009. 2011.
  25. Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini SS. The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergency department at Zahedan. *Zahedan journal of research in medical sciences*. 2010;12(4).
  26. Ebrahimnia M, Amerion A, Azizabadi M, Khodami H, Herdari S. Patients' satisfaction with emergency care services in military hospitals.

37. Trout A, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction investigations and the emergency department: what does the literature say? *Academic emergency medicine*. 2000;7(6):695-709.
38. Lau FL. Can communication skills workshops for emergency department doctors improve patient satisfaction? *Emergency Medicine Journal*. 2000;17(4):251-3.

## جدول ۱. مطالعات شامل شده در مرور سیستماتیک

نویسندگان / سال انجام مطالعه	عنوان مطالعه	نوع مطالعه	میزان رضایتمندی	بالاترین میزان رضایتمندی	پایین ترین میزان رضایتمندی	نتیجه گیری
علیمحمدی و همکاران / ۱۳۹۹	میزان رضایتمندی بیماران بخش اورژانس بعد از اجرای برنامه تحول نظام سلامت؛ یک مطالعه مقطعی	مقطعی	مطلوب	ارزش های پزشکی و اخلاقی	احترام به اعتقادات و شأن بیماران	به طور کلی بعد از اجرای طرح تحول، فعالیت های انسانی، رضایت بیماران را کمتر در پی داشته که می توان کمبود نیرو، کمبود آموزشهای مناسب، شلوغی اورژانس و گاها اشتباهات انسانی و یا اهمال از سوی کادر درمانی را از دلایل آن دانست و شاخصهای هزینه ها و کاهش سریع درد را نیز از مهمترین مواردی دانست که باعث افزایش رضایتمندی کلی شده بودند (۱۰).
نیک پور و همکاران / ۱۳۹۸	استاندارد سازی پرسشنامه رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان نجمیه	تحلیلی	مطلوب	رضایت از امکانات	*	با توجه به اینکه شاخص های روانی و پایایی پرسشنامه رضایت بیماران در بخش اورژانس بیمارستان نجمیه همگی در حد مطلوبی قرار داشتند، می توان از آن به عنوان ابزاری روا و پایا به منظور اندازه گیری رضایت بیماران بستری در اورژانس استفاده نمود (۱۱).
عزیزی و همکاران / ۱۳۹۷	بررسی عوامل موثر بر ابعاد سه گانه رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس شهر زنجان	مقطعی	مطلوب	مراقبت فنی و حرفه ای	آموزش به بیمار	میزان رضایتمندی بیماران در حد متوسط بود. به نظر میرسد برنامه ریزیهای لازم به منظور بالا بردن رضایتمندی و ابعاد آن در بیمارانی که مراجعه مکرر دارند و باتوجه به ویژگیهای سنی بایستی انجام گیرد (۱۲).
مجید پور و همکاران / ۱۳۹۶	رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به مراکز اورژانس بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان، سال ۹۵	مقطعی	مطلوب	خدمات پرستاری	مدت زمان انتظار جهت ویزیت	اگرچه میزان رضایتمندی بیماران مراکز اورژانس به ویژه از خدمات پرستاری در حد قابل قبول بود، اما در مواردی همچون آموزش بیمار حین ترخیص و حضور به موقع پزشک بر بالین بیمار نیاز به پیشرفت بیشتر و تدابیر موثر از سوی مدیران مراکز مربوطه می باشد. پیشنهاد می شود که با انجام اقداماتی همچون نظارت و پایش پرسنل از جهت آموزش به بیمار، آموزش به پرسنل جهت بالا بردن سطح آگاهی و دانش در ارتباط با اهمیت آموزش حین ترخیص و حضور به موقع پزشک بر بالین بیمار میزان رضایتمندی دریافت کنندگان خدمت را افزایش داد (۱۳).
معین و همکاران / ۱۳۹۵	بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات بهداشتی درمانی بخش اورژانس	مقطعی	مطلوب	اعتماد به پزشک	وضعیت گرمایش و سرمایش	یافته های مطالعه حاضر، بیانگر رضایت مطلوب (۳/۹۱ درصد) دریافت کنندگان خدمات اورژانس بود. اگرچه بیشترین میزان رضایت بیماران به کادر درمانی بازمی گشت، با این وجود، نقطه نظرات بیماران در رابطه با هزینه های دریافتی، تسهیلات بخش اورژانس نظیر امکانات رفاهی و امور پاراکلینیکی، کمترین میزان رضایتمندی را نشان داد که به نظر می رسد بهبود وضعیت بیمه های درمانی، فعال کردن مددکاری بیمارستان، تجهیز امکانات رفاهی و تامین نیروی انسانی متعهد و مجرب، نقاطی است که همچنان بیشترین میزان توجه مدیران و برنامه ریزان مرکز اورژانس را می طلبد (۱۴).
داتوبر و همکاران / ۱۳۹۵	رضایتمندی بیماران اورژانس بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل	مقطعی	مطلوب	کادر پرستاری	محیط و خدمات	مطالعه حاضر نشان از وضعیت رضایتمندی مطلوب مراجعین به اورژانس های بیمارستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل دارد (۱۵).



## جدول ۱. مطالعات شامل شده در مرور سیستماتیک

نویسندگان/سال انجام مطالعه	عنوان مطالعه	نوع مطالعه	میزان رضایتمندی	بالاترین میزان رضایتمندی	پایین ترین میزان رضایتمندی	نتیجه گیری
احمدی و همکاران / ۱۳۹۴	رضایتمندی بیماران از عملکرد بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی امام خمینی (ره) ارومیه	مقطعی	مطلوب	نحوه برخورد پزشک	مکان جهت انتظار و نشستن در محوطه اورژانس	یافته‌های مطالعه حاضر نشان دهنده لزوم توجه بیشتر به فضای فیزیکی و امکانات رفاهی، جذب و تأمین نیروی انسانی موردنیاز، تأمین امکانات جانبی و کاهش زمان انتظار پذیرش در بخش اورژانس را آشکار می‌سازد (۱۶).
هاشمی و همکاران / ۱۳۹۴	مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین اورژانس مرکز شهدای تجریش قبل و بعد از استقرار طرح تحول نظام سلامت	مقطعی	*	رعایت موازین اخلاقی	ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت صبح	پس از اجرای طرح تحول سلامت رضایتمندی از ارائه آموزش های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق های بستری، نظافت سرویس های بهداشتی، ویزیت به موقع پزشکان، صرف دقت و زمان برای معاینه، توصیه های در خصوص بهبودی و بهزیستی بیمار، وضعیت رسیدگی به امور مالی و همچنین میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی به طور معنی داری کاهش یافته بود (۱۷).
عبداللهی و همکاران / ۱۳۹۴	بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به اورژانس بیمارستان های شهرستان ساوجبلاغ	مقطعی	*	خدمات پرستاران و پزشکان	پذیرش و فضای فیزیکی بیمارستان	این مطالعه نشان داد که زمان انتظار جهت ویزیت بیمار توسط پزشک فاکتور مهم در میزان رضایتمندی بیماران است، لذا مطالعات وسیعتر با متدولوژی دقیق تر جهت بررسی این مهم پیشنهاد می‌گردد (۱۸).
عرب و همکاران / ۱۳۹۴	بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی گیرندگان خدمات اورژانس در بیمارستانهای منتخب دانشگاههای علوم پزشکی تهران و شهید بهشتی	تحلیلی	مطلوب	رضایتمندی از کادر پرستاری	رضایتمندی از نگرانی	جمع آوری اطلاعات در مورد ارزیابی بیمار از کیفیت خدمات یا امکانات درمانی در دسترس، می تواند در راستای شناخت مناطق قابل ارتقای سیستم ارائه خدمت مورد استفاده واقع گردد (۱۹).
شمس و همکاران / ۱۳۹۲	رضایتمندی مراجعین بخش اورژانس بیمارستان آموزشی الزهرا (س)	تحلیلی	مطلوب	پرسنل غیر درمانی	امکانات رفاهی و محیط فیزیکی	در حالی که خدمات ارائه شده به مراجعین اورژانس به طور نسبی رضایت بخش گزارش شد، در بعد امکانات رفاهی و فضای فیزیکی میزان ناراضیاتی بالا بود، بنابراین پیشنهاد می شود این بیمارستان در جهت ایجاد فضای آرام و امکانات رفاهی برای بیمار و همراهان تلاش کند (۲۰).
سلیمان پور و همکاران / ۱۳۹۱	عوامل موثر بر رضایتمندی مراجعین کنندگان به بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) تبریز، ایران	مقطعی	مطلوب	نحوه برخورد پزشک	پاکیزگی و نظافت اورژانس	نحوه برخورد پرسنل پرستاری، پزشک و زمان انتظار برای ویزیت به عنوان فاکتورهای کلیدی موثر در میزان رضایت مردم از اورژانس می‌باشند. به طور کلی یافته‌های مطالعه حاضر نشان می‌دهد که خدمات ارائه شده به مراجعه کنندگان اورژانس از نحوه مراقبت پزشکی، خدمات پرستاری، نحوه برخورد و رفتار پرسنل، محیط فیزیکی اورژانس و زمان انتظار تا انجام ویزیت به طور نسبی رضایت بخش بوده است. تلاش‌ها باید در جهت کاهش زمان انتظار در اورژانس و اصلاح تلقی بیمار از انتظار در اورژانس و نیز رعایت پاکیزگی متمرکز شود (۲۱).
مشیری و همکاران / ۱۳۹۰	مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین به اورژانس های بیمارستان های اراک در سال های ۸۷-۸۶ با سال ۸۹	تحلیلی	مطلوب	مسائل شرعی در اورژانس	نحوه اطلاع رسانی در اورژانس	رضایت بیماران از نحوه خدمت رسانی در اورژانس در مجموع در سطح نسبتاً مطلوبی قرار داشته و اکثر نارضایتی ها به موارد؛ هزینه های پرداخت شده وضعیت دارو، مشکلات فرآیندی، نحوه برخورد با بیمار و همراه، امکانات رفاهی، زمان های انتظار و عدم اطلاع رسانی شود (۲۲).

## جدول ۱. مطالعات شامل شده در مرور سیستماتیک

نویسندگان / سال انجام مطالعه	عنوان مطالعه	نوع مطالعه	میزان رضایتمندی	بالاترین میزان رضایتمندی	پایین ترین میزان رضایتمندی	نتیجه گیری
زحمتکش و همکاران / ۱۳۹۰	ارزیابی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۸۵	مقطعی	مطلوب	توجه و برخورد پزشکان	برخورد نگرهبان با بیمار و همراهان	این مطالعه نشان دهنده لزوم توجه بیشتر به آموزش کارکنان در رده های مختلف در خصوص نحوه برخورد با بیمار و همراهان وی و احترام به شان انسانی ایشان را آشکار می سازد. همچنین توجه به وضعیت سرویس های بهداشتی ضروری است (۲۳).
طاهری و همکاران / ۱۳۸۹	بررسی رضایتمندی بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بخش اورژانس بیمارستانهای شهرستانهای آبادان و خرمشهر در سال ۱۳۸۸	تحلیلی	مطلوب	*	ساختار اورژانس	میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس بیمارستانها در کل در حد مطلوب بوده است و عمده نارضایتی از بخش ساختار بیمارستان گزارش شده است (۲۴).
رودباری و همکاران / ۱۳۸۹	رضایت مندی بیماران از عملکرد اورژانس بیمارستان خاتم الانبیا (ص) زاهدان	تحلیلی	مطلوب	اقدامات پرستاری	*	نتایج نشان می دهد که خدمات توانسته است رضایت مندی بیماران را جلب کند (۲۵).
ابراهیم نیا و همکاران / ۱۳۸۸	رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات اورژانس در بیمارستان های نظامی	مقطعی	مطلوب	رعایت مسایل اخلاقی	برخورداری از تنوع تخصص پزشکی	یافته های مطالعه حاضر بیانگر رضایت مطلوب دریافت کنندگان خدمات اورژانس در بیمارستان های نظامی سطح کشور بود. با این وجود، به نظر می رسد استفاده از نیروی انسانی متخصص و امکانات بیشتر و همچنین اصلاح فرآیند ویزیت مراجعین به اورژانس نقاطی است که همچنان بیشترین میزان توجه مدیران و برنامه ریزان سرویس های ارائه خدمات درمانی در مراکز اورژانس را می طلبد (۲۶).
ملک مکان و همکاران / ۱۳۸۸	اثر مداخله بر افزایش رضایتمندی بیماران از بخش اورژانس بیمارستانهای دولتی شیراز	مداخله ای	مطلوب	خدمات ارائه شده توسط پزشکان و پرستاران	امکانات رفاهی و هزینه های دریافتی	نتایج حاضر حاکی از آن است که مداخلات انجام شده در افزایش رضایت مندی بیماران موثر بوده است. باید با به کارگیری برنامه های مدون در راستای ارتقای کیفیت ارائه خدمات در این مراکز و همچنین با پیش مداوم خدمات ارائه شده به افزایش سطح رضایت مندی بیماران پرداخت (۲).
امیدواری / ۱۳۸۷	میزان رضایت بیماران از اورژانس بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران	کمی و کیفی	نامطلوب	رضایت از وضعیت جدا بودن بیماران زن و مرد از یکدیگر	عدم دسترسی به پزشک در تمام طول شبانه روز	نتایج نشان دادند که فقط ۴۴ درصد از بیماران رضایت کلی خود را از بیمارستان، خوب یا خیلی خوب گزارش کردند. مطالعه حاضر نشانگر نیاز به برنامه ای جهت ارتقاء خدمات ارائه شده به بیماران مراجعه کننده به دیپارتمان اورژانس و تضمین کیفیت خدمات می باشد (۲۷).
طباطبایی و همکاران / ۱۳۸۷	بررسی رضایتمندی مراجعین به اورژانس بیمارستان حضرت علی بن ابیطالب (ع) شهرستان رفسنجان از خدمات کادر درمانی	مقطعی	مطلوب	موازین شرعی و اصول اخلاقی حین درمان	زمان انتظار برای ویزیت توسط پزشکان	توجه به انتظارات مراجعه کنندگان به بیمارستانها سبب افزایش رضایتمندی آنان و ارتقا کیفیت خدمات می گردد. بنابراین به مدیران بهداشت و درمان کشور توصیه می شود. از یافته های پژوهشی برای شناخت ضعفها و نارساییهای موجود استفاده نموده و در جهت بهینه سازی و اثربخشی ارائه خدمات و در نهایت جلب رضایت مراجعین برنامه ریزی و اقدام نمایند (۲۸).

جدول ۱. مطالعات شامل شده در مرور سیستماتیک

نویسندگان / سال انجام مطالعه	عنوان مطالعه	نوع مطالعه	میزان رضایتمندی	بالاترین میزان رضایتمندی	پایین ترین میزان رضایتمندی	نتیجه گیری
سعادت / ۱۳۸۵	بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به اورژانس های یکی از بیمارستانهای آموزشی شهر مشهد	مقطعی	نامطلوب	کارکنان پرستاری	نگهبانی و محیط فیزیکی بخش	با توجه به نتایج مطالعه و سایر مطالعات انجام شده در ایران، بنظر می رسد که میزان رضایت بیماران از سطح قابل قبول کمتر است. توجه و برنامه ریزی جدی در زمینه ایجاد و رعایت استانداردهای ساختار فرآیند و برآیند در بخش های اورژانس ضروری بنظر می رسد (۲۹).
خشجان و همکاران / ۱۳۸۴	بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس از خدمات بهداشتی درمانی	مقطعی	مطلوب	امکانات و تجهیزات در شیفت صبح	سرعت عمل و دقت کارکنان در حین تریخیص یا انتقال بیماران از بخش اورژانس	بین رضایت مندی بیماران و همراهان آن ها از خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده اختلاف وجود داشت. همچنین نتایج پژوهش حاکی از نارضایتی بیماران و همراهان آن ها از امکانات و تجهیزات مورد استفاده در نوبت کاری عصر و شب بود. لذا پیشنهاد می شود بیمارستان های ارتش به امکانات و تجهیزات مورد نیاز از جمله آمبولانس های دارای امکانات کافی مجهز شوند و توسعه فضای بخش اورژانس و ایجاد سالن انتظار با امکانات رفاهی مناسب جهت همراهان مدنظر قرار گیرد همچنین آموزش حین خدمت کارکنان، تامین نیروی انسانی (پریشک و پرستار) مجرب و کارآزموده به تعداد کافی، برقراری ارتباط موثر و پویا با دیگر مراکز درمانی و بیمارستان ها نیز مورد توجه واقع شود (۳۰).
انتظاری اصل و همکاران / ۱۳۸۲	میزان رضایتمندی مراجعین کنندگان به بخش فوریت های پزشکی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۹	مقطعی	مطلوب	ارایه خدمات پزشکی و تخصصی توسط پزشکان و پرستاران	گران بودن هزینه دریافت شده	با توجه به یافته های حاصل از مطالعه حاضر لزوم توجه بیشتر به پوشش صحیح و فراگیر بیمه های درمانی و تجهیز مراکز فوریت های پزشکی بیمارستان ها به داروخانه شبانه روزی بیش از پیش آشکار می گردد (۳۱).
سرچی و همکاران / ۱۳۸۰	رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بخش اورژانس مراکز آموزشی- درمانی قزوین	مقطعی	مطلوب	ارائه خدمات تخصصی توسط پزشکان و پرستاران	امکانات و هزینه ها	میزان ذیابیت مراجعین کنندگان به بخش های مختلف فوریت های پزشکی در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین در حد قابل قبولی بود (۳۲).

جدول ۲. اطلاعات دموگرافیک مطالعات وارد شده در مرور سیستماتیک

نویسندگان / سال انجام مطالعه	جنسیت	سن	وضعیت تاهل	سطح تحصیلات
نیک پور و همکاران / ۱۳۹۸ (۱۱)	#	#	#	#
عزیزی و همکاران / ۱۳۹۷ (۱۲)	#	*	#	#
مجید پور و همکاران / ۱۳۹۶ (۱۳)	#	*	*	*
معین و همکاران / ۱۳۹۵ (۱۴)	*	#	—	#
داتویر و همکاران / ۱۳۹۵ (۱۵)	#	#	#	#
عبدالهی و همکاران / ۱۳۹۴ (۱۸)	#	#	—	*
عرب و همکاران / ۱۳۹۴ (۱۹)	*	—	*	*
شمس و همکاران / ۱۳۹۲ (۲۰)	#	#	—	*
سلیمان پور و همکاران / ۱۳۹۱ (۲۱)	#	#	—	*
مشیری و همکاران / ۱۳۹۰ (۲۲)	#	—	*	—
طاهری و همکاران / ۱۳۸۹ (۲۴)	#	*	#	*
رودباری و همکاران / ۱۳۸۹ (۲۵)	#	#	—	#
ابراهیم نیا و همکاران / ۱۳۸۸ (۲۶)	#	*	#	#
امیدواری / ۱۳۸۷ (۲۷)	*	*	*	*
طباطبایی و همکاران / ۱۳۸۷ (۲۸)	#	#	*	#
سعادت / ۱۳۸۵ (۲۹)	*	*	#	*

\* ارتباط معنی داری دارد.

# ارتباط معنی داری دارد.

— ذکر نشده است.

## Review Article

## Patient Satisfaction with Emergency Services: a Systematic Review Study

Hamed Ghasemlo<sup>1</sup>, Nima safa<sup>2</sup>, Saeed Barazandeh Pour<sup>3</sup>, Roohie Farzaneh<sup>4</sup>, Bahram Zarmehri<sup>4</sup>, Navid Kalani<sup>5</sup>, Samaneh Abiri<sup>6</sup>, Fatemeh Rahmanian<sup>6\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Anesthesiology, School of Paramedical Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

<sup>2</sup>Department of Emergency Medicine, Faculty of Medicine, Islamic Azad University, Islamic Azad University of Kerman, Kerman, Iran.

<sup>3</sup>Department of Emergency Medicine, School of Medicine, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran.

<sup>4</sup>Department of Emergency Medicine, Faculty of Medicine, Mashhad University of Medical sciences, Mashhad, Iran.

<sup>5</sup>Research center for social Determinants of Health, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Iran.

<sup>6</sup>Department of Emergency Medicine, Jahrom University of Medical sciences, Jahrom, Iran.

\*Corresponding author: Fatemeh Rahmanian; Department of Emergency Medicine, Jahrom University of Medical sciences, Jahrom, Iran. Email: fatemeh.rahmanian1185@gmail.com, Tel:00989216608296.

Recieved Date: May 2021; Accept Date: June 2021

### Abstract

**Introduction:** Recently, patients' satisfaction with the delivery of medical services in the emergency departments of hospitals has received much attention. Therefore, this systematic review study was conducted to evaluate patients' satisfaction with services provided in the emergency department. **Methods:** The present study is a systematic review. Studies on the level of satisfaction of patients with the services provided in the emergency department published in Persian were searched for, using Persian keywords meaning "satisfaction", "emergency department", and "services provided in emergency department". Searches were performed in Google scholar, Sid, and Magiran databases to find studies published from 2001 to 2020 and retrieved studie were examined using the Prisma checklist. **Results:** After searching for, screening, and qualitatively evaluating the studies for the systematic review, in the end, the final synthesis was performed on 24 articles. Among the studied articles, the level of satisfaction with the services provided in the emergency department was desirable in 20, unfavorable in 2, and not mentioned in two. The highest level of satisfaction with the services provided in the emergency department was mostly related to the services provided by doctors and nurses and the way the doctor treated them. Additionally, the lowest level of satisfaction was related to welfare facilities and the physical environment of the emergency department and the security not treating the patients properly. **Conclusion:** The results of the present study showed that patient satisfaction was at a desirable level in most studies. Assessing the level of patient satisfaction can increase the awareness of the relevant authorities about the current situation in hospital emergency departments. It also reveals the weaknesses in providing services to patients and helps the relevant authorities to eliminate the shortcomings and improve the quality and quantity of services.

**Key words:** Patient Satisfaction; Emergency Service, Hospital; Delivery of Health Care; Systematic Review