

**عنوان:** بررسی دیدگاه بیماران در مورد عوامل موثر بر رضایت مراجعه کنندگان به بخشهای اورژانس مراکز آموزشی درمانی امام خمینی و سینا دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۱۳۸۳.

**نام دانشجو:** ناهید کرمی کبیر

**رشته و مقطع تحصیلی:** پرستاری کارشناسی ارشد (گرایش داخلی و جراحی)

**استاد راهنما:** مژگان لطفی

**اساتید مشاور:** فرحناز عبدالمزاده \_ احمدمیرزا آقازاده

**شماره پایاننامه:** ۱۶۶

**مقدمه:** رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبتهای بهداشتی و درمانی اهمیت ویژه‌ای یافته و یکی از اهداف مهم و الویت دار سیستم‌های بهداشتی و درمانی بوده و از نتایج مهم توجه به کیفیت، رضایت بیماران از نحوه ارائه خدمات می‌باشد. رضایت بیمار واکنشی شناختی است که تحت تاثیر عوامل گوناگونی می‌باشد تعیین عوامل موثر بر رضایت شیوه‌ای غیر مستقیم جهت دستیابی به میزان رضایت واقعی بیماران قلمداد می‌گردد.

در این راستا ارزیابی رضایت بیمار بوسیله تعیین فاکتورهای موثر بر رضایت و پی بردن به انتظارات و نیازهای بیماران و رفع علل نارضایتی می‌تواند سطح ارائه خدمات و در نتیجه رضایت بیمار را بالا برده تا به دنبال آن بهبود جسمی و روانی بیمار نیز بهتر و سریعتر صورت گیرد. و هدف سیستم بهداشتی که همان ارتقا کیفیت مراقبت است حاصل شود. زیرا بی‌گمان نمی‌توان به یک اورژانس خوب و کارا دست یافت مگر آنکه از نیازهای بیماران آگاه شده، بتوان انتظارات آنها را برآورده کرد.

**روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی است. جامعه پژوهش بیماران مراجعه کننده به مراکز آموزشی \_درمانی امام خمینی و سینا دانشگاه علوم پزشکی تبریز است و واحدهای مورد پژوهش ۳۸۰ نفر از بیماران بودند که با روش نمونه گیری آسان بعد از ترخیص انتخاب گردیدند.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که عوامل مربوط به محیط فیزیکی (۶۵/۹۷٪)، نیروی انسانی (۶۷/۹۰٪)، وسایل و تجهیزات (۶۸/۱۰٪) و عوامل مدیریتی (۴۶/۹۳٪) بر رضایت بیماران موثر است. همچنین سایر یافته‌ها نشان داد که همراهان بیمار، اخلاق خوب، نحوه برخورد مناسب با بیمار و همراهان او از سوی پزشک، پرستار، دانشجو و سایر پرسنل را بر رضایت خود موثر می‌دانند و تهیه دارو توسط همراه بیمار بیشتر از سایر موارد باعث نارضایتی آنها شده است.

### **بحث و نتیجه گیری:**

یافته‌های حاصل از این پژوهش بیانگر این بود که بیماران به ترتیب الویت وسایل و تجهیزات، نیروی انسانی، محیط فیزیکی و عوامل مدیریتی را بر رضایت خود موثر می‌دانستند و مدیران پرستاری لازم است عوامل فوق را در برنامه‌ریزیهای بهداشتی درمانی به منظور بهبود مراقبتها تقویت نموده تا رضایت بیمار افزایش یابد. همچنین امید است که یافته‌های حاصل از این پژوهش بتواند مورد توجه مسئولین قرار گیرد تا در زمینه باز سازی فضاهای فیزیکی بیمارستانها، فراهم آوردن تجهیزات و امکانات مناسب و کافی و بکارگیری نیروی انسانی ماهر و سازماندهی بخش اورژانس که تاثیر بسزایی در ایجاد رضایت بیماران دارد گامهای اساسی بردارند.

**کلید واژه‌ها:** رضایتمندی، بیمار، اورژانس.