Development Strategies in Medical Education

Summer 2025. Vol 12. Issue 2

Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

Research Article

Investigating the level of patient satisfaction with the medical services provided in the emergency department of Zahedan Hospital: A descriptive cross-sectional study in 2011

Maryam Ziaei[1] , * **Ali Abdolrazaghnejad**[2]

1. Assistant Professor, Department of Emergency Medicine, Khatam-Al-Anbia Hospital, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.
2. Associate Professor, Department of Emergency Medicine, Khatam-Al-Anbia Hospital, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

Use your device to scan and read the article online

Citation: Ziaei M, Abdolrazaghnejad A. Investigating the level of patient satisfaction with the medical services provided in the emergency department of Zahedan Hospital: A descriptive cross-sectional study in 2011. Development Strategies in Medical Education. 2025; 12(2):137-148. [In Persian]

10.48312/DSME.12.2.633.2

Article Info:
Received: 5 Nov 2024
Accepted: 7 Jan 2025
Available Online: 20 Sep 2025

Key Words:
Patient, Satisfaction, Emergency.

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is one of the important indicators for evaluating the quality of medical care in the emergency department. However, given the unavailability of a standard scale for measuring patient satisfaction according to the culture and clinical conditions and comfort facilities of Iranian hospitals, especially in the emergency department, this study was conducted with the aim of evaluating the level of patients' satisfaction with the treatment services provided in the hospital emergency department using a researcher-made and validated questionnaire.

Methods: In this descriptive-cross-sectional study, 270 patients referred to the emergency department of Ali-Ibn AbiTaleb Zahedan Hospital were studied. First, a questionnaire was prepared and compiled, and after calculating its validity and reliability (CVR=0.75 and Cronbach's alpha coefficient=0.95), its validation was confirmed. Then, the level patients' satisfaction was evaluated using a researcher-made questionnaire consisting of 30 questions. Data analysis was performed using SPSS version 26 software, descriptive statistics, and inferential statistical tests.

Results: The results of the present study showed that in general, the level of patients' satisfaction was significantly higher than the average with a mean of 85.33±20.71(P-value=0.001). In addition, the two dimensions "Communications" and "Medical care and services" have the highest satisfaction scores with an mean of 3.02±1.42 and 3.24±1.28, respectively. Patients were least satisfied with "respect for privacy" and "discharge services" with mean of 1.96±1.18 and 2.16±1.24, respectively. Also, the mean satisfaction of female patients was lower than male patients (P-Value<0.05).

Discussion: More than 80% of the patients had moderate and higher satisfaction with hospital emergency services. In such a way that the highest satisfaction was with medical care and services and communication, and the lowest satisfaction was with discharge services, respect for privacy, nursing services, comfort facilities, respectively.

*** Corresponding Author:**
Dr Ali Abdolrazaghnejad
Address: Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.
E-mail: ali.abdorazzagh@gmail.com

Copyright © 2025 The Author[s];
This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License [CC-By-NC: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.en], which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]

Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

Extended Abstract

Introduction:

Patient satisfaction has become a critical indicator for assessing the quality of healthcare services worldwide. In hospital emergency departments, which serve as the first point of contact for critically ill or injured patients, satisfaction levels can reflect both the efficiency and humanity of care. Measuring patient satisfaction is complex, as it depends not only on medical outcomes but also on factors such as communication quality, respect for patient privacy, operational efficiency, and the availability of comfort facilities. In Iran, and particularly in emergency departments, standardized tools appropriate to the local cultural, religious, and clinical context are scarce. International questionnaires often fail to capture the nuances of Iranian healthcare settings. Therefore, this study aimed to design, validate, and implement a culturally adapted patient satisfaction questionnaire for emergency department services, and to evaluate patient satisfaction levels among attendees of the Shaafa Emergency Department, Ali Ibn Abi Talib Hospital, Zahedan, during the first half of 2021.

Methods:

This descriptive cross-sectional study was conducted on 270 patients who visited the hospital's emergency department and had been admitted for at least one hour before discharge or transfer. The sample size was calculated using a standard formula, assuming a confidence level of 95%, test power of 80%, expected satisfaction ratio of approximately 90%, and an error rate of 5%.

A two-part questionnaire was developed for data collection:

1. Demographic Information Form – Gathering data on patient age, gender, marital status, education level, and employment status.

2. Patient Satisfaction Questionnaire – Adapted from the Labarere et al. tool developed in France, consisting of 30 questions grouped into six dimensions: Nursing Services, Communication, Privacy, Medical Care and Services, Comfort and Amenities, and Discharge Services.

Cultural and contextual adaptations to the original questionnaire were performed by emergency medicine specialists. Content validity ratio (CVR) was calculated by 15 emergency physicians, yielding a CVR of 0.75. Reliability was confirmed through a pilot study with 30 patients, resulting in a Cronbach's alpha of 0.95, indicating excellent internal consistency. Responses used a 5-point Likert scale (1 = poor, 5 = excellent), with total scores ranging from 30 to 150. A cutoff score of 60 indicated minimal acceptable satisfaction. Data analysis employed SPSS v26 using descriptive and inferential statistics. Significance was set at $P<0.05$.

Results:

- Demographics: Of the 270 participants, 43.3% (n=117) were male and 56.7% (n=153) were female, with a mean age of 40.89±27.56 years.

- Overall Satisfaction: The mean total satisfaction score was 85.33±20.71, significantly higher than the cutoff score of 60 (P=0.001). Over 80% of participants reported moderate to high satisfaction levels.

- Dimension-Specific Findings: Highest satisfaction was found in Medical Care and Services (3.24±1.28) and Communication (3.02±1.42). Lowest satisfaction was reported in Privacy (1.96± 1.18) and Discharge Services (2.16±1.24). Specific low scores included explanations about prescribed medications and side effects (1.90±0.98) and access to paraclinical services (2.41±1.68).

- Gender Differences: Male patients reported significantly higher satisfaction (90.71±18.18) compared to female patients (81.22±21.13, P< 0.05). No statistically significant differences were found with respect to age, marital status, or education level.

This study provides robust evidence that patient satisfaction in the studied emergency department was generally above average, particularly in dimensions related to interpersonal communication and direct medical care. The lowest scores in privacy and discharge services highlight specific, critical areas for quality improvement. Privacy concerns may stem from overcrowding, limited space, and lack of adherence to gender-sensitive protocols.

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

The gender differences in satisfaction—favoring male patients—suggest potential disparities in the delivery or perception of care that warrant targeted investigation and corrective measures.

Conclusion:

Over four-fifths of patients at the Shaafa Emergency Department expressed moderate-to-high levels of satisfaction with provided medical services. The highest ratings were in medical care and communication; the lowest were in privacy and discharge services. The validated, culturally tailored questionnaire used in this study offers a reliable means of assessing patient satisfaction in Iranian emergency departments. Interventions to improve privacy measures, streamline discharge procedures, and provide better explanations regarding medications could substantially enhance overall satisfaction.

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]

Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

مقاله پژوهشی

بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات‌درمانی ارائه شده در بخش اورژانس بیمارستانی زاهدان: یک مطالعه توصیفی مقطعی در سال ۱۴۰۰

مریم ضیایی[۱]، * علی عبدالرزاق نژاد[۲]

۱. استادیار، طب اورژانس، بیمارستان خاتم الانبیاء، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

۲. دانشیار، طب اورژانس، بیمارستان خاتم الانبیاء، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

Use your device to scan and read the article online

Citation: Ziaei M, Abdolrazaghnejad A. Investigating the level of patient satisfaction with the medical services provided in the emergency department of Zahedan Hospital: A descriptive cross-sectional study in 2011. Development Strategies in Medical Education. 2025; 12(2):137-148. [In Persian]

doi 10.48312/DSME.12.2.633.2

چکیده

هدف: رضایت بیمار یکی از شاخص‌های مهم ارزیابی کیفیت مراقبت های درمانی در بخش اورژانس می باشد. حال با توجه به در دسترس نبودن معیاری استاندارد جهت سنجش رضایت بیماران متناسب با فرهنگ و شرایط بالینی و امکانات رفاهی بیمارستان های ایران، به خصوص در بخش اورژانس، این مطالعه با هدف ارزیابی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات‌درمانی ارائه‌شده در بخش اورژانس بیمارستانی با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته، اعتبارسنجی‌شده صورت گرفته است.

روش‌ها: این مطالعه به‌صورت توصیفی- شش‌ماهه نخست سال ۱۴۰۰ انجام شد. ابتدا یک پرسشنامه اختصاصی تهیه و تدوین گردید. پس از بررسی روایی (CVR=۰/۷۵) و پایایی (ضریب آلفای کرونباخ=۰/۹۵)، اعتبار آن تأیید شد. سپس سطح رضایتمندی بیماران با استفاده از این پرسشنامه شامل ۳۰ سؤال اندازه‌گیری شد. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ و به کمک شاخص‌های آمار توصیفی و آزمون‌های آمار استنباطی تحلیل شدند.

یافته‌ها: میزان رضایتمندی بیماران با میانگین ۲۰/۷۱±۸۵/۳۳ بطور معناداری بیش از حد متوسط بوده است (P=۰/۰۰۱). دو بعد ارتباطات و مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی به ترتیب با میانگین ۱/۴۲±۳/۰۲ و ۱/۲۸±۳/۲۴ بیشترین نمره رضایتمندی را داشته‌اند. بیماران از رعایت حریم خصوصی و خدمات‌ترخیص به ترتیب با میانگین ۱/۲۴±۲/۱۶ و ۱/۱۸±۱/۹۶ کمترین رضایت را داشته‌اند. میانگین رضایتمندی بیماران در بیماران زن کمتر از بیماران مرد بوده است (P-Value <۰/۰۵).

نتیجه‌گیری: بیش از ۸۰ درصد از بیماران از خدمات‌اورژانس بیمارستانی رضایت متوسط و بالاتر داشته‌اند. به طوری که بیشترین رضایتمندی از مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی و ارتباطات بوده و کمترین رضایت به ترتیب از خدمات‌ترخیص، رعایت حریم خصوصی، خدمات‌پرستاری، امکانات رفاهی بوده است.

اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۵ آبان ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۷ بهمن ۱۴۰۴

تاریخ انتشار: ۳۰ شهریور ۱۴۰۴

کلیدواژه‌ها:

رضایتمندی، بیمار، اورژانس.

***نویسنده مسئول:**

دکتر علی عبدالرزاق نژاد

نشانی: دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

پست الکترونیک: ali.abdorazzagh@gmail.com

Copyright © 2025 The Author[s];
This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License [CC-By-NC: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legal-code.en], which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

مجله راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

مقدمه:

رضایت بیمار یکی از شاخص‌های مهم کیفیت مراقبت اورژانس و پیامد مراقبت سلامتی است و بخش اورژانس به عنوان اولین بخش سرویس دهی خدمات‌بیمارستانی باتوجه به شرایط حاد بیمار و نجات جان وی و شرایط روحی اطرافیان باید در اولویت قرار داشته باشد [۳-۱].

افزایش رضایت در بخش اورژانس احتمالا اثر چشمگیری بر نگرش مردم در مورد بیمارستان و مراقبت اورژانس دارد [۴]. پایین بودن میزان رضایت بیماران ممکن است منجر به همکاری درمان ضعیف گردد کهاین امر موجب به هدر رفتن منابع و کاهش کیفیت پیامد کلینیکی شود [۵].

یک نظام بهداشتی کارآمد فقط از طریق ارائه خدمات‌مطلوب می‌تواند به هدف اصلی خود یعنی تأمین سلامت افراد جامعه اقدام نماید و راه ارزیابی این نظام، ارزیابی خدمات‌آن است، برای ارزیابی خدمات‌بهداشتی درمانی، دستیابی به نقطه نظرهای بیماران بعنوان یک منبع موثق می‌تواند مورد توجه قرار گیرد. زیرا اولاً بیماران منبع بسیار خوبی برای جمع آوری اطلاعات و ارزیابی کیفیت مراقبت‌ها و خدمات‌می‌باشند و ثانیاً توجه به نقطه نظر آنان در هنگام برنامه‌ریزی و ارزشیابی خدمات‌حق آنان بوده و باید مورد توجه قرار گیرد [۶].

رضایتمندی بیمار از خدمات‌ارائه‌شده، از اهداف مهم فعالیت‌های گروه درمانی است که در ارتقای سلامتی بیمار تاثیر بسزایی دارد. خدمات‌ارائه‌شده باید در رابطه با نیازهای بیماران باشد، تا باعث رضایتمندی و خشنودی آنها گردد [۷].

بخش خدمات‌سرپایی، بخش اورژانسی، بخش خدمات بستری و ارائه خدمات‌پزشکی، خدمات‌تغذیه، خدمات‌ایمنی، روابط عمومی، خدمات‌آزمایشگاه، رادیولوژی و داروخانه، خدمات‌اداری و مالی و خدمات تاسیسات می‌تواند از نقاط مهم ارزیابی رضایتمندی بیمار محسوب گردد [۷]. که عواملی نظیر جنسیت، سن، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، وضعیت اشتغال، سطح درآمد بیماران، نوع و شدت بیماری، نحوه پرداخت هزینه‌های بیمارستانی نیز می‌توانند در سطح این رضایتمندی نقش معناداری داشته باشند [۸،۹].

هرچند امروزه اهمیت رضایتمندی بیماران بیشتر نمایان شده، اما همچنان دشواری‌هایی جهت ارزیابی کمی رضایت بیماران وجود دارد. استفاده از پرسشنامه حساس، پایا و معتبر که درستی یافته‌ها و تفسیر صحیح یافته‌ها بخشی از مشکلات محسوب می‌شود؛ چرا که متناسب با سطح امکانات، فرهنگ فردی و اجتماعی جوامع مختلف، ارائه پرسشنامه می‌تواند متغیر بوده و با چالش‌هایی همراه باشد [۱۰،۱۱].

در همین راستا لابِرِر و همکاران در فرانسه به تهیه و اعتبارسنجی پرسشنامه رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان پرداخته و موفق به تهیه پرسشنامه‌ای حاوی ۳۰ سوال در شش بعد شدند. این پرسشنامه سطح رضایتمندی بیماران بستری را در کلیه بخش‌های بیمارستانی ارزیابی می‌کند [۱۲].

در حالیکه بسیاری از مطالعات پیشین دیگر با معیارهای مختلف تنها به ارزیابی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی، خدمات پرستاری و مراقبت‌های اورژانسی پرداخته‌اند [۱۶-۱۳]. در داخل کشور نیز علاوه براینکه سطح رضایتمندی بیماران با معیارهای متفاوت مورد سنجش قرار گرفته، برخی دیگر از مطالعات نیز به تهیه و تدوین ابزار سنجش رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس‌های عمومی پرداخته و کمتر مطالعه‌ای به تدوین یک پرسشنامه کامل و جامع درخصوص ارزیابی سطح رضایت بیماران از خدمات‌درمانی ارائه‌شده در بخش اورژانس بیمارستانی پرداخته‌اند [۱۷،۱۸]. حال با توجه به اهمیت رضایت بیماران در تشخیص نقاط قوت و ضعف بخش‌های بیمارستان، بخصوص بخش اورژانس بعنوان اولین خط درمانی بیماران در بدو ورود به بیمارستان و نیز با توجه به کمبود مطالعات درخصوص تهیه پرسشنامه‌ای متناسب با دین، فرهنگ و شرایط بیمارستانی؛ این مطالعه با هدف ارزیابی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات‌درمانی ارائه شده در بخش اورژانس بیمارستانی توسط پرسشنامه

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

محقق‌ساخته، اعتبارسنجی شده و متناسب با فرهنگ کشورایران صورت گرفته است.

مواد و روش‌ها:

مطالعه حاضر از نوع توصیفی- مقطعی می‌باشد. جامعه مورد مطالعه شامل تمامی بیماران مراجعه کننده به اورژانس شفاء بیمارستان علی ابن ابیطالب(ع) در شش ماهه اول سال ۱۴۰۰ بود. از این جامعه با توجه به فرمول زیر (حجم نمونه)، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، توان آزمون ۸۰ درصد و با در نظرگرفتن نسبت رضایت تقریبا برابر با ۹۰ درصد و سطح خطای ۰/۰۵، حجم نمونه ۲۷۰ نفر برآورد شد .

$$n = \frac{\left(Z_{1-\frac{\alpha}{2}} + Z_{1-\beta}\right)^2 P(1-P)}{d^2}$$

بیمارانی وارد مطالعه می‌شوند که حداقل یک ساعت سابقه بستری در اورژانس داشته و قادر به پاسخگویی به سؤالات باشند. بیمارانی که در این مدت به بخش منتقل شده یا ترخیص گردند، از مطالعه خارج شده و برای جلوگیری از کاهش حجم نمونه، با نمونه دیگری جایگزین خواهند شد.

ابزار گرداوری اطلاعات در این مطالعه شامل دو پرسشنامه؛ اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه استاندارد ارزیابی رضایتمندی بیماران می باشد. پس از اخذ کداخلاق از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و کسب رضایتنامه کتبی از بیماران واجد شرایط ورود به مطالعه، در پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک سن، جنسیت، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال آنان ثبت گردید.

سپس سطح رضایتمندی بیماران از پرسشنامه لابِرِر و همکاران استفاده شد [۱۲]. ابتدا این پرسشنامه با فرهنگ و شرایطایران طبق نظرات متخصصان طب اورژانس اصلاح شد و روایی صوری آن تایید شد. روایی محتوایی آن براساس ضریب CVR توسط ۱۵نفر از متخصصان طب اورژانس برابر با ۰/۷۵ محاسبه و تایید گردید. سپس در یک نمونه پایلوت اولیه بر روی ۳۰ نفر از بیماران، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۵ بدست آمد. در نهایت پرسشنامه حاضر با ۳۰ سوال به تایید رسید. این پرسشنامه شامل شش بعد خدمات‌پرستاری (شامل ۵ سوال)، ارتباطات (شامل ۶ سوال)، رعایت حریم خصوصی (شامل ۵ سوال)، مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی (شامل ۵ سوال)، راحتی و امکانات رفاهی (شامل ۶ سوال) و خدمات‌ترخیص (شامل ۳ سوال) می‌باشد. پاسخدهی به سوالات پرسشنامه براساس طیف لیکرت ۵تایی (نمره ۱: بد تا نمره ۵: عالی) می‌باشد. نمره کلی پرسشنامه از ۳۰ تا ۱۵۰ می‌باشد. نمره حد نصاب در این پرسشنامه ۶۰ در نظر گرفته شده است؛ بطوری که هرچه نمره بالاتر، میزان رضایتمندی بیماران از خدمات‌درمانی بیشتر بوده است.

تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶ صورت گرفته است. در بخش آمارهای توصیفی از شاخص هایی نظیر میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصدفراوانی و در بخش آمارهای استنباطی از آزمون دوجمله ای جهت مقایسه میانگین کلی رضایتمندی بیماران با حد متوسط رضایتمندی حاصل از پرسشنامه (نمره ۶۰) و آزمون های تی مستقل و آنالیز واریانس یکطرفه جهت مقایسه میانگین سطح رضایتمندی بیماران به تفکیک خصوصیات دموگرافیک آنان استفاده شده است. در کلیه تحلیلات سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها:

میانگین در مطالعه حاضر از ۲۷۰ بیمار، ۱۱۷ نفر (۴۳/۳ درصد) مرد و ۱۵۳ نفر (۵۶/۷ درصد) زن با میانگین سنی ۴۰/۸۹±۲۷/۵۶ سال بوده‌اند (جدول ۱).

میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس بیمارستان براساس هر یک از ابعاد پرسشنامه حاکی از آن بود که دو بعد ارتباطات و مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی به ترتیب با میانگین ۳/۰۲±۱/۴۲ و ۳/۲۴±۱/۲۸ بیشترین نمره رضایتمندی را داشته‌اند. در بعد ارتباطات برخورد کارکنان پذیرش، کادر پزشکی و کادر آزمایشگاه به ترتیب با میانگین ۳/۸۶±۰/۸۶، ۳/۴۶±۱/۰۰ و ۳/۱۸±۱/۱۰ بیشترین نمره را داشته و توضیح

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

در مورد تجویز داروها و عوارض جانبی آن‌ها با میانگین ۱/۹۰±۰/۹۸ کمترین نمره را داشته‌اند. در بعد مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی نیز دسترسی به امور پاراکلینیک با میانگین ۲/۴۱±۱/۶۸ کمترین نمره را داشته‌اند. بعلاوه بیماران از رعایت حریم خصوصی و خدمات‌ترخیص به ترتیب با میانگین ۲/۱۶±۱/۲۴ و ۱/۹۶±۱/۱۸ کمترین رضایت را داشته‌اند (جدول ۲).

جدول۱: خصوصیات دموگرافیک بیماران مورد مطالعه

خصوصیات		انحراف معیار±میانگین یا فراوانی(درصد)
جنسیت	مرد	٪۴۳/۳)۱۱۷
	زن	٪۵۶/۷)۱۵۳
سن؛ سال		۴۰/۸۹±۲۷/۵۶
وضعیت تاهل	مجرد	٪۲۵/۶)۶۹
	متاهل	٪۷۴/۴)۲۰۱
سطح تحصیلات	بی‌سواد	٪۲۳/۷)۶۴
	ابتدایی	٪۱۱/۸)۳۲
	متوسطه	٪۱۸/۱)۴۹
	دیپلم	٪۲۳/۷)۶۴
	دانشگاهی	٪۲۲/۷)۶۱

جدول ۲: تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات‌اورژانس در افراد مورد مطالعه

ابعاد رضایتمندی بیماران از خدمات‌اورژانس بیمارستان		نمرات هر سوال	نمرات هر بعد
خدمات‌پرستاری	مهارت پرستاری	۳/۶۳±۱/۱۲	۲/۶۹±۱/۲۴
	مهارت پرستار (در تجویز دارو و ...)	۲/۱۳±۱/۴۸	
	برخورد دلسوزانه کادر پرستاری	۲/۷۲±۱/۲۳	
	مراقبت سریع توسط پرستار در هنگام پذیرش	۱/۹۸±۱/۱۳	
	اعتماد به پرستاران	۳/۰۰±۰/۷۵	
ارتباطات	برخورد نگهبانان	۲/۸۹±۱/۱۱	۳/۰۲±۱/۴۲
	برخورد کارکنان پذیرش	۳/۸۶±۰/۸۶	
	برخورد کادر پزشکی	۳/۴۶±۱/۰۰	
	برخورد کادر آزمایشگاه	۳/۱۸±۱/۱۰	
	برخورد کادر رادیولوژی	۲/۸۳±۲/۴۸	
	توضیح در مورد تجویز داروها و عوارض جانبی آنها	۱/۹۰±۰/۹۸	
رعایت حریم خصوصی	رعایت حریم خصوصی	۱/۹۵±۱/۴۵	۲/۱۶±۱/۲۴
	احترام به اعتقادات	۱/۹۰±۱/۲۳	
	عدم حضور غیرضروری کارکنان جنس مخالف	۱/۹۵±۱/۶۶	
	پوشاندن نواحی ضروری	۲/۴۷±۱/۴۲	
	رضایت از رعایت موازین شرعی	۲/۵۴±۱/۱۸	
مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی	دسترسی به کادر پزشکی	۳/۳۰±۰/۹۸	۳/۲۴±۱/۲۸
	دسترسی به امور پاراکلینیک	۲/۴۱±۱/۶۸	
	برخورد دلسوزانه کادر پزشکی	۳/۳۹±۱/۱۶	
	مهارت پزشک در تشخیص بیماری و تجویز دارو	۳/۴۶±۱/۰۱	
	مناسب بودن زمان انتظار برای ارزیابی اولیه	۳/۶۲±۱/۱۳	

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

جدول ۲: تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات‌اورژانس در افراد مورد مطالعه

ابعاد رضایتمندی بیماران از خدمات‌اورژانس بیمارستان		نمرات هر سوال	نمرات هر بعد
راحتی و امکانات رفاهی	راحت بودن مراحل پذیرش وسایل رفاهی وضعیت گرمایش و سرمایش دسترسی به وسایل حمل و نقل شرایط بهداشتی سرویس بهداشتی	۳/۹۴±۰/۹۸ ۱/۶۷±۱/۱۰ ۳/۵۱±۰/۸۷ ۲/۴±۱/۷۵ ۲/۰۳±۱/۳۶ ۲/۱۲±۱/۱۴	۲/۶۱±۱/۳۰
خدمات‌ترخیص	آموزش دستورالعمل‌های درمانی بعد از ترخیص عملکرد پروسه ترخیص مناسب بودن هزینه	۱/۹۸±۱/۱۱ ۱/۸۰±۱/۰۰ ۲/۱۲±۱/۲۰	۱/۹۶±۱/۱۸

در بررسی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات‌اورژانس به تفکیک خصوصیات دموگرافیک آنان حاکی از آن بود که بطور کلی میانگین نمره رضایتمندی بیماران ۸۵/۳۳±۲۰/۷۱ بوده است که بطور معناداری بیش از حد متوسط رضایتمندی (نمره ۶۰) بوده است (P-Value =۰/۰۰۱). میزان رضایتمندی بیماران به تفکیک سن، وضعیت تاهل و سطح تحصیلات بیماران اختلاف معناداری نداشته‌است (P-Value>۰/۰۵). اما نمره رضایتمندی بیماران زن با میانگین ۸۱/۲۲±۲۱/۱۳ بطور معناداری کمتر از بیماران مرد با میانگین ۹۰/۷۱±۱۸/۱۸ بوده است (جدول ۳).

جدول۳: میانگین رضایتمندی بیماران بطور کلی و به تفکیک خصوصیات دموگرافیک ان‌ها

رضایتمندی بیماران		انحراف معیار±میانگین	سطح معناداری
نمره کلی		۸۵/۳۳±۲۰/۷۱	۰/۰۰۱
جنسیت	مرد زن	۹۰/۷۱±۱۸/۱۸ ۸۱/۲۲±۲۱/۱۳	۰/۰۲۰
رده سنی	سال ۳۵>‌ سال ۳۵≥	۸۹/۳۰±۱۳/۴۳ ۹۱/۱۰±۱۹/۰۸	۰/۲۷۰
وضعیت تاهل	مجرد متاهل	۸۶/۵۸±۱۳/۵۰ ۸۴/۹±۱۹/۳۱	۰/۳۲۱
سطح تحصیلات	بی‌سواد ابتدایی متوسطه دیپلم دانشگاهی	۹۰/۷۱±۱۳/۷ ۸۵/۰±۲۱/۹ ۷۹/۱±۱۵/۸ ۸۶/۹±۱۸/۹ ۸۳/۲±۱۵/۰۰	۰/۰۸۰

بحث و نتیجه‌گیری:

ابزار سنجش مورد استفاده در این مطالعه، ابتدا بر اساس پرسشنامه‌های معتبر بین‌المللی انتخاب شد. سپس، برای اطمینان از روایی و پایایی، این ابزار تحت فرآیند ترجمه، تعدیل فرهنگی و انطباق با موازین بومی و ساختاری مراکز درمانی کشور مورد اعتبارسنجی قرار گرفت. ابتدا روایی صوری و محتوایی (CVR=۰/۷۵) آن ارزیابی و تعیین شد. سپس پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۹۵ درصد تایید شد. بنابراین پرسشنامه محقق ساخته حاضر مورد اعتبارسنجی قرار گرفته و در ۳۰ سوال با ۶ بعد خدمات پرستاری، ارتباطات، رعایت حریم خصوصی، مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی، راحتی و امکانات رفاهی و خدمات ترخیص تنظیم شد. جهت بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس بیمارستانی، این پرسشنامه در بین ۲۷۰ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به بخش اورژانس

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

شفاء بیمارستان علی ابن ابیطالب (ع) توزیع شد.

نتایج حاصل از این ارزیابی نشان داد که بطور کلی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس بیش از حد متوسط بوده است. بعلاوه بیماران از طرز برخورد و ارتباط پرسنل و کادر درمان و نیز مراقبت‌ها و خدمات پزشکی دریافتی بیشترین رضایتمندی را داشته‌اند. در مقابل از رعایت حریم خصوصی بیمار و خدمات ترخیص کمترین رضایتمندی را داشته‌اند. بعلاوه‌این سطح از رضایتمندی بیماران تنها با جنسیت بیماران ارتباط معناداری داشته‌است. بطوری که بیماران مونث رضایتمندی کمتری نسبت به بیماران مذکر داشته‌اند.

در مطالعه مولاوغلو و همکاران جهت ارزیابی خدمات پرستاری بخش اورژانس و رضایت بیماران از خدمات بر روی ۸۴ بیمار مراجعه کننده به بخش اورژانس نشان دادند که رضایت بیماران بیشتر با در دسترس بودن پرستاران در مواقع نیاز همراه بوده است. نتایج آنان نشان داد که علاوه بر مراقبت‌های فیزیکی، بیماران باید در بخش اورژانس آموزش و مراقبت‌های روانی اجتماعی نیز دریافت کنند [۱۳]. در مقایسه با مطالعه ما می توان گفت رضایت از خدمات پرستاری در مطالعه ما در رتبه سوم بوده و مراقبت ها و خدمات پزشکی در رتبه اول بوده اند.

در همین راستا در داخل کشور نیز مطالعه دیگری درخصوص ارزیابی رضایتمندی بیماران در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل صورت گرفت [۱۹]. در مطالعه آن‌ها سطح رضایتمندی ۵۰۵ بیمار بصورت مصاحبه ارزیابی شد و سپس موارد ذکر شده دسته بندی و فراوانی هر یک گزارش شد. آن‌ها در مطالعه خود دریافتند که ۸۹/۷۵ درصد از بیماران رضایت مطلوب داشته‌اند. بیشترین نارضایتی مربوط به قسمت محیط و خدمات با ۱۴/۸ درصد و بیشترین رضایت مربوط به کادر پرستاری با۴۹/۳ درصد بوده است. بعلاوه سطح رضایتمندی در روستائیان بیش از شهرنشین‌ها بوده و نیز کمترین رضایتمندی از شیفت عصر و بیشترین رضایتمندی از شیفت صبح بخش اورژانس بوده است [۱۹]. اگرچه‌این مطالعه نیز همسو با مطالعه ما به ارزیابی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات‌ارائه‌شده در بخش اورژانس بیمارستان پرداخته ولی پرسشنامه واحدی با اعتبارسنجی لازم ارائه نکرده‌است. همچنین مغایر با مطالعه حاضر رضایتمندی از کادر پرستاری را بالا گزارش کرده؛ در حالیکه دراین مطالعه رضایتمندی از خدمات‌پرستاری نمره‌ای کمتر از حد متوسط داشته‌اند.

نتایج مطالعه اطهر و همکاران نیز حاکی از آن بود که میزان رضایت بیماران از پزشکان، پرستاران، ارائه خدمات‌پرستاری، نحوه رفتار و برخورد کادر پرستاری، برخورد دلسوزانه کادر پرستاری، برخورد دلسوزانه کادر پزشکی، رعایت موازین شرعی، عدم حضور غیرضروری کارکنان مرد بر بالین زن و بالعکس و پوشاندن نواحی غیرضروری بدن هنگام معاینه در ۱۰۰ درصد بیماران متوسط رو به بالا گزارش شد و هیچ یک از بیماران رضایت خود را دراین موارد بد گزارش ننموده بودند. میزان هزینه دریافتی، وسایل رفاهی و امکانات موجود، نحوه رفتار و برخورد کارکنان پذیرش، کادر آزمایشگاه، کادر رادیولوژی و دسترسی به امور پاراکلینیکی، کمترین میزان رضایتمندی را در میان بخش‌های مختلف خدمات‌اورژانس به خود اختصاص داده‌اند. همچنین، میزان رضایت بیماران مذکر بطور معناداری بیش از مونث بوده است [۲۰]. یافته‌های حاصل ازاین پژوهش (توصیفی- مقطعی) در ارتباط با جنسیت و رضایت از خدمات‌ارائه‌شده در اورژانس با پژوهش حاضر همسو بود. همچنین در هر دو مطالعه، نمره رضایتمندی عوامل مرتبط با کادر درمان متوسط و بالاتر بود که‌این یافته نیز با پژوهش حاضر همخوانی داشته‌است. در مقابل نارضایتی بخش‌های اورژانس در دو مطالعه یکسان نبود. نارضایتی از بخش اورژانس‌این بیمارستان از دیدگاه بیماران عمدتاً به خدمات‌ترخیص، رعایت موازین شرعی و سپس شرایط رفاهی و بهداشتی فضای اورژانس بود؛ که با توجه به سنتی‌بودن استان از نظر فرهنگی توجه ویژه مسئولین بیمارستان را می‌طلبد.

ابراهیم‌نیا و همکارانش نیز در مطالعه خود نشان دادند که رضایت بیماران از نحوه ارایه خدمات بیمارستانی در بخش‌های مختلف بیمارستان اختلاف آماری معناداری

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

داشته‌است. بیشترین نارضایتی از امکانات رفاهی و کمترین آن مربوط به خدمات‌پزشکی بود. این مطالعه نشان داد بیماران بستری از ارایه خدمات‌در بیمارستان‌های نظامی در سطح کشور رضایت مطلوبی دارند. نیاز به توجه ویژه مدیران در جهت اصلاح فرآیندهای اداری و توسعه خدمات‌بیمه‌ای در کنار توجه به ارایه مطلوب خدمات‌پزشکی و پرستاری، ضروری به نظر می‌رسد [۲۱].

مکدر و همکاران نیز در مطالعه خود نشان دادند که ۷۸/۶ درصد از بیماران از خدمات‌پرستاری رضایت کامل داشتند. بیشترین میزان سطح رضایتمندی از در دسترس بودن پرستار و رفتار پرستار با بیمار بوده است [۱۳]. این نتایج مغایر با مطالعه حاضر بوده؛ چرا که در مطالعه ما سطح رضایتمندی از خدمات‌پرستاری کمتر از حد متوسط بوده است. هرچند از برخورد و اعتماد به پرستاران رضایتمندی مطلوبی داشته‌اند.

بعلاوه در کشورهای مختلف دیگری نظیر عربستان؛ ۳۲/۸درصد از بیماران بالاترین سطح رضایتمندی و ۲۶/۷درصد نارضایتی کامل و ۳۶/۷۰ درصد نارضایتی متوسط داشته‌اند [۱۴]. در مطالعه‌ای که در استرالیا با هدف ارزیابی عوامل تعیین‌کننده رضایت بیمار در بخش اورژانس انجام شد، مشخص گردید که سطح رضایتمندی از خدمات پزشکی در بیش از ۸۰ درصد موارد در دسته «خیلی خوب» و «عالی» قرار داشته است. با این حال، زمان انتظار به عنوان منبع اصلی نارضایتی بیماران شناسایی شد؛ به گونه‌ای که محققان مذکور اذعان داشتند زمان انتظار یک پیش‌بینی‌کننده قوی برای رضایت کلی بیمار محسوب می‌شود [۱۵].

برخی دیگر مطالعات نیز مهارت پرسنل و کادر درمان در برقراری ارتباط با بیماران را بطور موثری مرتبط با رضایتمندی بیماران گزارش نموده‌اند [۱۶،۱۷].

بنابراین بنظر می‌رسد پرسنل و کادر درمانی (اعم از پزشکان، پاراکلینیک، پرستاران و خدماتو پرسنل اداری) و نیز امکانات رفاهی بیمارستان می‌توانند نقش به سزایی در سطح رضایتمندی و بازخورد بخش اورژانس بیمارستانی داشته باشند. بعلاوه رعایت حریم خصوصی بیمار و خدمات‌ترخیص و نیز راحتی و امکانات رفاهی از جمله نارضایتمندی بیماران با میانگین کمتر از حد متوسط تلقی شده است. عموما بیماران در طی بستری در ساعات اول و تا هنگام تعیین تکلیف برای انتقال به بخش و یا درمان سرپایی در بخش‌هایی کوچک و با امکانات رفاهی کم بستری می‌باشند؛ همچنین شرایط بهداشتی و سرویس‌های بیماران نیز باید مورد توجه قرار گیرد. بعلاوه پروسه ترخیص و تسویه حساب بیماران نیز به خوبی انجام نمی شود.

بعلاوه رعایت مسائل شرعی (نظیر احترام به عقاید و عدم حضور ضروری کارکنان غیرهمجنس و رعایت حریم خصوصی) از جمله نقاط ضعف و قابل بررسی در راستای ارتقاء سطح کیفیت و رضایتمندی بیماران می‌باشد. در واقع علاوه بر شرایط فرهنگی سنتی جامعه استان سیستان و بلوچستان، کمبود امکانات رفاهی و الکترونیکی و عدم تسهیل پروسه ترخیص از جمله نقاط ضعف این بیمارستان بوده است.

پیشنهاد می‌شود تا مسئولین بخش اورژانس و بیمارستان به طور جدی به دنبال رفع‌این مشکلات باشند. در ارتباط با نقاط قوت نیز، از خدمات‌پزشکی و ارتباطات و نحوه برخورد پرسنل، کادر درمان (اعم از پزشک، پرستار و پاراکلینیک) بیشترین میزان رضایتمندی ثبت شده است؛ که‌این نقطه قوت سبب دلگرمی بیماران شده است و همچنان بایداین مهم توسط مسئولین مورد توجه باشد تا میزان رضایتمندی بیماران در سطح بالایی قرار گیرد.

نتیجه‌گیری:

برطبق نتایج مطالعه حاضر، بیش از ۸۰ درصد از بیماران از خدمات‌اورژانس بیمارستانی رضایت متوسط و بالاتر داشته‌اند. بطوری که بیشترین رضایتمندی از مراقبت‌ها و خدمات‌پزشکی و ارتباطات بوده و کمترین رضایت از خدمات‌ترخیص، خدمات‌پرستاری، امکانات رفاهی بوده است.

ملاحظات اخلاقی:

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]
Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

پیروی از اصول اخلاق در پژوهش

این مطالعه مورد تائید کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی زاهدان IR.ZAUMS.REC.1400.256 است.

حامی مالی

این مطالعه با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شده است.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافعی در پژوهش حاضر وجود ندارد.

سهم نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده سازی این مقاله مشارکت داشتند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و نیز بیماران شرکت کننده در این مطالعه بابت همکاری در اجرای این مطالعه تقدیر و تشکر می شود.

[DOI: 10.48312/dsme.12.2.633.2]

Downloaded from dsme.hums.ac.ir at 5:00 +0330 on Tuesday November 24th 2026

References

1. Manton A. The spiritual dimension of emergency nursing care. J Emerg Nurs. 1998;24(6):475. DOI: 10.1016/s0099-1767(98)70030-3 PMID: 9836796

2. Hanft K. Lean hospitals: Improving quality, patient safety, and employee engagement 2nd edition. HERD. 2013 Fall; 7(1):124-5. DOI: 10.1177/193758671300700111 PMID: 24554321

3. Saban M, Dagan E, Drach-Zahavy A. The relationship between mindfulness, triage accuracy, and patient satisfaction in the emergency department: A moderation-mediation model. J Emerg Nurs. 2019; 45(6):644-60. DOI: 10.1016/j.jen.2019.08.003 PMID: 31706446

4. Yeh MY, Wu SC, Tung TH. The relation between patient education, patient empowerment and patient satisfaction: A cross-sectional-comparison study. Appl Nurs Res. 2018; 39:11-7. DOI: 10.1016/j.apnr.2017.10.008 PMID: 29422144

5. Huibers L, Carlsen AH, Moth G, Christensen HC, Riddervold IS, Christensen MB. Patient motives for contacting out-of-hours care in Denmark: A cross-sectional study. BMC Emerg Med. 2020; 20(1):20. DOI: 10.1186/s12873-020-00312-3 PMID: 32183705

6. Kourkouta L, Iliadis C, Sialakis C, Adamakidou T, Ouzounakis P, et al. Quality of health services. WJARR. 2021; 12(1):498-502. DOI: 10.30574/wjarr.2021.12.1.0555

7. Mesabbah M, Arisha A. Performance management of the public healthcare services in Ireland: A review. Int J Health Care Qual Assur. 2016; 29(2):209-35. DOI: 10.1108/IJHCQA-07-2014-0079 PMID: 26959899

8. Wray CM, Khare M, Keyhani S. Access to care, cost of care, and satisfaction with care among adults with private and public health insurance in the US. JAMA Netw Open. 2021; 4(6):e2110275. DOI: 10.1001/jamanetworkopen.2021.10275 PMID: 34061204

9. Mutiarasari D, Demak IPK, Bangkele EY, Nur R, Setyawati T. Patient satisfaction: Public vs. private hospital in Central Sulawesi, Indonesia. Gac Sanit. 2021; 35 Suppl 2:S186-S90. DOI: 10.1016/j.gaceta.2021.07.012 PMID: 34929808

10. Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. Evaluation and Program Planning. 2023; 97:102251. DOI: 10.1016/j.evalprogplan.2023.102251

11. Kurniasari L, Djamil M, Suherman S. The influence of facilities maintenance, service quality and work culture on inpatient satisfaction at Medika Dramaga Hospital, Bogor. JIMKES. 2023; 11(3):1601-12. DOI: 10.37641/jimkes.v11i3.2305

12. Labarere J, Francois P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. IJQHC. 2001; 13(2):99-108. DOI: 10.1093/intqhc/13.2.99

13. Mollaoğlu M, Çelik P. Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services. J Clin Nurs. 2016; 25(19-20):2778-85. DOI: 10.1111/jocn.13272 PMID: 27264389

14. Abolfotouh MA, Al-Assiri MH, Alshahrani RT, Almutairi ZM, Hijazi RA, Alaskar AS. Predictors of patient satisfaction in an emergency care center in central Saudi Arabia: A prospective study. Emerg Med J. 2017; 34(1):27-33. DOI: 10.1136/emermed-2015-204954 PMID: 27480456

15. Dinh MM, Enright N, Walker A, Parameswaran A, Chu M. Determinants of patient satisfaction in an Australian emergency department fast-track setting. Emerg Med J. 2013; 30(10):824-7. DOI: 10.1136/emermed-2012-201711 PMID: 23139091

16. Toma G, Triner W, McNutt LA. Patient satisfaction as a function of emergency department previsit expectations. Ann Emerg Med. 2009; 54(3):360-367.e6. DOI: 10.1016/j.annemergmed.2009.01.024

17. Banerji D. The people and health service development in India: a brief overview. Int J Health Serv. 2004; 34(1):123-42. DOI: 10.2190/9N5U-4NFK-FQDH-J46W

18. Majidpoor M, Dinmohammadi M, Faghihzadeh S. Satisfaction of patients admitted to emergency departments in the teaching hospitals of Zanjan University of Medical Sciences, 2016. IJEC. 2017; 1(2):29-37. [In Persian] Link

19. Datobar H, Alijanpour S, Khafri S, Jahani MA, Naderi R. Patient's satisfaction of emergency department affiliated Hospital of Babol University of Medical Sciences in 2013-14. J Babol Univ Med Sci. 2016; 18(4):56-62. [In Persian] DOI: 10.22088/jbums.18.4.56

20. Bateman RM, Sharpe MD, Jagger JE, Ellis CG, Solé-Violán J, López-Rodríguez M, et al. 36th International symposium on intensive care and emergency medicine: Brussels, Belgium. 15-18 March 2016. Crit Care. 2016; 20(Suppl 2):94. DOI: 10.1186/s13054-016-1208-6 PMID: 27885969

21. Ebrahimnia M, Ameriun A, Azizabadi Farahani M, Khodami Vishte HR. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services. J Mil Med. 2010; 12(2):101-5. [In Persian] Link