

## اکتشاف عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات درمانی بخش اورژانس بر اساس نظرات دریافت‌کنندگان خدمت: یافته‌های یک مطالعه کیفی

داود خراسانی زواره<sup>۱</sup>، فرانک محمدلو<sup>۲\*</sup>، مریم بیگدلی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت ۱۳۹۳/۰۸/۱۵ تاریخ پذیرش ۱۳۹۳/۱۰/۲۵

### چکیده

**پیش‌زمینه و هدف:** رضایت بیماران به‌عنوان مشتریان نه‌تنها در جنبه کرامت ایشان اهمیت داشته بلکه می‌تواند نشانه عملکرد صحیح نظام سلامت در بخش اورژانس‌ها باشد. در سال‌های اخیر رضایت بیماران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ارزیابی کیفیت خدمات پزشکی بیمارستان‌ها بسیار موردتوجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت و ضرورت ارائه خدمات با کیفیت اورژانسی، مطالعه حاضر باهدف بررسی موانع و عوامل تسهیل‌کننده در ارائه خدمات درمانی باکیفیت از دیدگاه مراجعین اورژانس بیمارستان شهید مطهری ارومیه طراحی و اجرا گردید

**مواد و روش کار:** مطالعه حاضر یک مطالعه کیفی بوده که اطلاعات آن از طریق مصاحبه چهره به چهره و یادداشت‌های محقق به‌عنوان مشاهده‌گر در عرصه طی شهریور سال ۱۳۹۰ تا آبان ماه ۱۳۹۱ جمع‌آوری گردیده است. انتخاب مشارکت‌کنندگان بر اساس نمونه‌گیری آسان و به تعداد ۱۷ نفر از میان مراجعین بخش اورژانس بیمارستان شهید مطهری ارومیه بوده است. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوا و با انجام کدگذاری و درنهایت استخراج طبقه و زیر طبقه صورت گرفته است.

**یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر نشان داد که بر اساس نظرات دریافت‌کنندگان خدمات مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کیفیت ارائه خدمات درمانی شامل شیوه رفتار کارکنان، مهارت و کارایی کارکنان، طول فرایندهای ارائه خدمات، راهنمایی و هدایت صحیح بیماران، تجمع مردم در اورژانس و حفظ کرامت ارباب‌رجوع می‌باشند. راهکارهای پیشنهادی برای بهبود این امر شامل برنامه‌ریزی برای اصلاح و بازنگری در فرایندهای جاری، سهولت دسترسی به پزشکان متخصص، تشخیص به‌موقع و تعیین تکلیف سریع بیماران، کاهش زمان انتظار و توقف بیماران در بخش اورژانس بوده که می‌بایست موردتوجه مدیران ارشد قرار گیرد.

**نتیجه‌گیری:** این پژوهش نشان داد به‌منظور ارائه خدمات با کیفیت، می‌بایست اصلاح و بازنگری در فرایندهای جاری، ارائه آموزش‌های مستمر برای کارکنان در تمامی حوزه‌های موردنیاز و آموزش‌های عمومی مردم در خصوص ماهیت خدمات اورژانس و نحوه استفاده از آن موردتوجه مدیران ارشد سازمان قرار گیرند.

**کلید واژه‌ها:** مشتری، رضایت مشتری، کیفیت، اثربخشی، رضایت بیمار، تحقیق کیفی

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دوازدهم، شماره دوازدهم، پی‌درپی ۶۵، اسفند ۱۳۹۳، ص ۳۵-۲۶

آدرس مکاتبه: دانشگاه اصفهان، دانشکده مجازی، گروه مدیریت، اصفهان، ایران، تلفن: ۰۴۴۳۲۲۳۴۸۹۷

Email: f\_mohammadlou@yahoo.com

### مقدمه

فرایندهای کاری و ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی بدون توجه به نظرات، نیازها، انتظارات و جلب رضایت بیماران امکان‌پذیر نیست (۵).

در میان بخش‌های یک بیمارستان بخش فوریت‌ها به‌عنوان قلب آن مرکز درمانی قلمداد می‌گردد. به‌طوری‌که ۷۸ درصد مراجعین به بیمارستان‌ها را بیماران بخش اورژانس تشکیل می‌دهند (۶).

میزان رضایتمندی بیماران یکی از شاخص‌های اصلی سنجش اثربخشی نظام سلامت است (۳-۱). رضایت بیمار عبارت است از ارزیابی ذهنی بیمار از واکنش‌های شناختی و عاطفی که در نتیجه تداخل بین انتظارات از مراقبت ایدئال و درک بیمار از مراقبت ارائه‌شده حاصل می‌گردد (۴). در سال‌های اخیر رضایت بیماران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ارزیابی کیفیت خدمات پزشکی بیمارستان‌ها بسیار موردتوجه قرار گرفته است. در این راستا بهبود

<sup>۱</sup> مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران  
<sup>۲</sup> دانشگاه اصفهان، دانشکده مجازی، گروه مدیریت، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول)

<sup>۳</sup> مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران

در مجموع تعداد ۱۷ مورد مصاحبه چهره به چهره با بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس و همراهان ایشان انجام گرفت. طول مدت هر یک از مصاحبه‌ها بین ۱۵ تا ۶۰ دقیقه بود. در حین مصاحبه عوامل بازدارنده و تسهیل‌کننده در ارائه خدمات با کیفیت اورژانسی، مورد اکتشاف قرار گرفتند و سؤالات کندوکاو در آن ارتباط مطرح شدند. این روند تا زمان حصول به اشباع داده‌ها<sup>۴</sup> و اشباع مفاهیم ادامه یافت. در نهایت و به منظور بررسی دقیق‌تر نظرات مشارکت‌کنندگان محقق در عرصه حاضر و نسبت به مشاهده و یادداشت‌برداری از آنچه در واقعیت امر در محیط مورد مطالعه صورت می‌گیرد اقدام نمود. سپس متن مصاحبه‌های پیاده‌سازی شده چندین بار مورد شنیدار محقق قرار گرفته و کدهای اولیه استخراج و طی مرتبه مورد بازبینی قرار گرفتند. در این مرحله در خصوص نحوه استخراج کدها و درستی انجام کار با فردی آشنا در زمینه پژوهش‌های کیفی مشاوره شد.<sup>۵</sup> در حین انجام کار زیر طبقات و طبقات مشخص گردیدند.

معیار انتخاب مشارکت‌کنندگان در این مطالعه بر اساس نمونه‌گیری هدفمند بوده که این روش نمونه‌گیری که مختص مطالعات کیفی می‌باشد، به طوری که با تمرکز بر هدف تحقیق، محقق به سوی افرادی رفته که دارای تجربه نظری در موضوع مورد تحقیق می‌باشند و در این خصوص نظر به اینکه تجربه گیرندگان خدمات درمانی مورد کاوش بود است لذا محقق این افراد را از بین مراجعین به اورژانس بیمارستان انتخاب نموده است. از سوی دیگر علاقه‌مندی ایشان و توان انجام مصاحبه و مشارکت در طرح نیز از دیگر شرایط انتخاب نمونه در این مطالعه بوده است. همچنین این انتخاب و مبتنی بر معیار اصلی داشتن تجربه عملی در استفاده از خدمات اورژانسی در اورژانس بیمارستان شهید مطهری ارومیه صورت گرفته است. تعداد کل مشارکت‌کنندگان بر اساس معیار رسیدن به اشباع داده‌ها مشخص گردید.

در این پژوهش برای حصول اطمینان از چند شیوه تحقیق استفاده گردید، به طوری که از مصاحبه‌های چهره به چهره از یک سو و یادداشت‌برداری از عرصه از سوی دیگر و به صورت توأم استفاده شد. همچنین وقت‌گذاری زیاد محقق در جمع‌آوری و آنالیز داده‌ها، گوش دادن مکرر و با دقت به مصاحبه‌ها، کدگذاری و تعیین زیر دسته و دسته‌های حاصل از کدها استفاده گردید تا بر اطمینان یافته‌ها افزوده گردد. در خصوص قابلیت کاربرد یافته‌ها باید اذعان داشت که این امر مشابه مطالعات کمی به قابلیت تعمیم یافته‌ها و اینکه تا چه اندازه یافته‌ها در بین سایر مشارکت‌کنندگان و سایر مکان‌های مشابه تحقیق قابل تعمیم است

توقف طولانی مدت بیمار در اورژانس امکان ارائه خدمات به سایر بیماران نیازمند به فوریت‌های پزشکی را کاهش داده و نارضایتی بیماران و افزایش تلفات ناشی از حوادث را به دنبال خواهد داشت. علاوه بر این ارتقای میزان رضایتمندی در مراکز اورژانس تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر دیدگاه مراجعین نسبت به کل سرویس خدمات درمانی داشته و لذا ضروری است در کنار درمان سریع و کارآمد بیماران، جلب رضایت ایشان به عنوان یکی از اهداف کلیدی مراکز ارائه خدمات اورژانس مدنظر قرار گیرد (۷).

اغلب پژوهش‌هایی که تاکنون در زمینه خدمات اورژانس و نظرسنجی از رضایت بیماران در کشور ایران انجام یافته رویکرد کمی داشته است. به عنوان مثال تمرکز بر نحوه برخورد کارکنان درمانی و زمان انتظار بیماران، نقش مهارت‌های ارتباطی پرستاران و فضای فیزیکی بخش‌های بیمارستان در جلب رضایت بیماران و ضرورت استفاده از نیروی انسانی متخصص و امکانات بیشتر و نیز اصلاح فرایند ارائه خدمات (Error! Bookmark not defined). تمرکز داشته‌اند. استفاده از رویکرد کیفی<sup>۱</sup> در خصوص خدمات اورژانس در ایران کمتر مورد توجه قرار گرفته است و این در حالی است که استفاده از این روش مفاهیم بیشتر و عمیق‌تری بر اساس نظرات ذینفعان<sup>۲</sup> فراهم خواهد آورد (۹). با توجه به اهمیت دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت در ارتقای خدمات اورژانس و عدم انجام مطالعه مشابه در استان آذربایجان غربی، مطالعه حاضر باهدف شناسایی موانع<sup>۳</sup> و عوامل تسهیل‌کننده در ارائه خدمات درمانی با کیفیت در اورژانس بیمارستان شهید مطهری و راهکارهای ارتقای کیفیت خدمات بر اساس نظرات بیماران و همراهان ایشان و با رویکرد کیفی انجام یافت.

## مواد و روش‌ها

مطالعه حاضر با رویکرد روش تحقیق کیفی و از نوع تحلیل محتوی می‌باشد. گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه چهره به چهره و یادداشت‌های مشاهده‌گر در عرصه صورت گرفت. مکان تحقیق:

مرکز آموزشی درمانی شهید مطهری ارومیه به عنوان محل مطالعه انتخاب گردید. این بیمارستان دارای درمانگاه‌های تخصصی و فوق تخصصی کودکان، زنان و زایمان، ژنتیک و پزشکی سلولی می‌باشد. واحدهای درمانی مستقر در این مرکز شامل بخش‌های NICU، ICU، اطفال، نوزادان، مامایی، زایمان، جراحی زنان و جراحی کولومی باشند.

<sup>1</sup> Qualitative

<sup>2</sup> Stakeholders

<sup>3</sup> Barriers

<sup>4</sup> Data Saturation

<sup>5</sup> Expert Check

### یافته‌ها

بر اساس یافته‌های این پژوهش کرامت ارباب‌رجوع متغیر اصلی مطالعه حاضر یافت گردید. زیرگروه‌های مرتبط با این امر شامل شیوه رفتار و برخورد کارکنان؛ فرایندهای پذیرش، درمان و تریخیص بیماران؛ ازدحام اورژانس؛ مهارت، کارایی و تعداد کارکنان می‌باشند. خلاصه عناوین، زیر عنوان‌ها و نمونه‌هایی از کدهای مربوط به عوامل مؤثر در ارائه خدمات باکیفیت در اورژانس بیمارستان شهید مطهری ارومیه بر اساس نظرات مشارکت‌کنندگان در جدول شماره یک آمده است.

کرامت ارباب‌رجوع به‌عنوان متغیر اصلی این مطالعه یافت گردید. بر اساس نظرات مشارکت‌کنندگان در این پژوهش در حال حاضر بیماران و همراهان ایشان از کرامت انسانی کافی برخوردار نبود. عوامل مرتبط با متغیر اصلی به شرح ذیل می‌باشد.

مربوط می‌باشد. اگرچه در مطالعات کیفی محقق به دنبال قابلیت تعمیم نیست لیکن برای ترسیم وضعیت محقق حداکثر تلاش را نمود تا با ترسیم وضعیت عرصه مطالعه و مشارکت‌کنندگان، مدت‌زمان مصاحبه‌ها و تشریح وضعیت مطالعه را با جزئیات مشخص نماید و تا حد امکان نظرات مشارکت‌کنندگان در مطالعه را ارائه نماید. در خصوص قابلیت انتقال نیز محقق تلاش کرد حداکثر اطلاعات در مورد مکان و شرایط مطالعه ارائه نماید لیکن این خوانندگان هستند که در خصوص وجود شرایط مشابه تصمیم خواهند گرفت. در خصوص قابلیت اطمینان نیز محقق با ثبت برداشت‌های خود از موضوع موردتحقیق، ارائه نظرات مشارکت‌کنندگان به‌عنوان ادله یافته‌ها تمام تلاش را داشت که تحت تأثیر پیش‌فرض‌های اولیه خود قرار نگیرد.

### جدول (۱): خلاصه طبقه و زیر طبقه‌ها و کدهای مربوط به عوامل مؤثر در ارائه خدمات درمانی با کیفیت در اورژانس بیمارستان شهید مطهری ارومیه بر اساس نظرات مراجعین

طبقه	زیر طبقه	کد
شیوه رفتار و برخورد کارکنان		خوش‌رویی و خوش برخوردی کارکنان
		برخورد ملایم و رفتار صبورانه کارکنان
		پاسخ‌دهی و ارائه توضیحات لازم به بیماران
		همدلی با بیماران
		گوش دادن و توجه به صحبت‌های بیمار
		راهنمایی بیماران در خصوص بیماری
فرایندهای طولانی پذیرش، درمان و تریخیص		حضور سریع بر بالین بیمار
		درک و مراعات شرایط جسمی و روحی نامطلوب بیمار
		آموزش کارکنان برای ارتباط برقرار کردن با بیمار و همراه
		انتخاب کارکنان خوش‌رفتار برای بخش اورژانس
		در نظر گرفتن معیارهای اخلاق و رفتار در جذب کارکنان
		پایش مستقیم رفتار کارکنان با مراجعین
راهنمایی و هدایت بیماران		زمان‌بر بودن فرایند پذیرش
		به تأخیر افتادن درمان به دلیل انجام تشریفات پذیرش
		لزوم دریافت تعرفه خدمات پس از بهبود نسبی بیمار
		افزایش زمان انتظار بیماران برای دریافت خدمات
		لزوم ارائه خدمات سریع به‌محض ورود بیمار
		نارضایتی مراجعین از طولانی شدن فرایندهای سیستم
عدم استفاده مطلوب از راهنمای بخش‌ها و طبقات		لزوم حذف برخی از مراحل اداری غیرضروری
		سردرگمی مراجعین در زمان ورود به اورژانس با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی
		اتلاف زمان مراجعین به علت عدم آشنایی با محیط
		بروز نارضایتی مراجعین به علت سردرگمی در مراجعه به بخش موردنظر
		لزوم انتخاب فردی برای راهنمایی مراجعین

ادامه جدول (۱)

ازدحام اورژانس	ازدحام مردم	عدم پذیرش و ارائه خدمات درمانی فوری و به وجود آمدن ازدحام عدم گنجایش کافی در اورژانس برای پذیرش بیمار و همراه
تعداد زیاد دانشجویان	تعداد زیاد دانشجویان	تعداد زیاد دانشجویان در اورژانس
نیروی انسانی	مهارت و کارایی کارکنان	لزوم استفاده از کارکنان بالینی ماهر و کارآموزده در اورژانس ضرورت انجام به‌موقع خدمات درمانی عدم استفاده از نیروهای طرحی و کم‌تجربه در اورژانس لزوم داشتن توانایی انجام کارگروهی توسط کارکنان درمان لزوم داشتن توانایی انجام کارگروهی توسط کارکنان درمان ارسال بیمار به مشاوره‌های غیرضروری به دلیل کم‌تجربگی صدور دستورات مختلف در خصوص بیماری توسط انترن و رزیدنت
	تعداد کافی کارکنان درمانی	کمبود پرستار نسبت به بیماران از دست دادن کارکنان کارآموزده به دلیل جابه‌جایی ایشان فشار مضاعف بر کارکنان پرستاری به دلیل کمبود کارکنان در انتظار ماندن بیماران برای دریافت خدمات به دلیل کمبود کارکنان

شیوه رفتار و برخورد کارکنان:

یکی از عوامل خیلی مؤثر در ارائه خدمات باکیفیت و جلب رضایت مراجعین و همراهان که تمام ذینفعان بر آن تأکید داشتند شیوه رفتار و برخورد کارکنان می‌باشد. بیماران و همراهان انتظار دارند کارکنان بیمارستان رفتاری خوب و ملایم با آن‌ها داشته باشند و با توجه به شرایط روحی و جسمی بیمار ضمن ابراز همدردی، همدلی و گوش دادن به سخنان ایشان، با خوش‌رویی و عطف به سؤالاتشان پاسخ دهند. عدم رعایت شرایط فوق موجب بروز نارضایتی در مراجعین و در مواقع شدیدتر بر اساس نظرات ایشان می‌تواند منجر به برخوردهای لفظی و فیزیکی ایشان با کارکنان گردد. در خصوص اهمیت رفتار خوب یکی از همراهان بیماری می‌گوید:

"...برخورد کارکنان با بیمار نباید شدید باشد، صدایشان را بلند نکنند و با دادوبیداد با آدم برخورد نکنند و ملایم باشند. آدم باید بتواند احساس راحتی کند وقتی تند برخورد می‌کنند آدم از آمدن به اینجا پشیمان می‌شود..."

مطابق نظرات بیشتر مشارکت‌کنندگان در این پژوهش، مؤلفه‌های رفتار و نحوه برخورد دارای مفاهیم وسیعی بوده و تنها به خوش برخوردی و گشاده‌رویی کارکنان محدود نمی‌گردد. یافته‌های این مطالعه نشان داد که بیماران انتظار دارند در طول اقامتشان در اورژانس پرستاران مرتباً به ایشان سرکشی نموده و جویای حال بیماران باشند. بیماران همچنین انتظار دارند پرستاران با توجه به شرایط روحی و نگرانی و استرس بیماران با ایشان ارتباط نزدیک برقرار نموده و اظهار همدردی و همدلی نمایند.

طولانی بودن فرآیندهای پذیرش، درمان و ترخیص:

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ارائه خدمات باکیفیت و جلب رضایت مراجعین در اورژانس که مورد تأکید تقریباً تمام مشارکت‌کنندگان بود مربوط به طولانی بودن فرآیندهای جاری سیستم شامل فرآیندهای پذیرش، درمان و ترخیص است. این امر به‌ویژه زمانی که بیمار بدحال می‌باشد موجب از دست دادن زمان طلایی برای رسیدگی سریع به بیمار و نجات جان وی می‌گردد. بیماران در بدو ورودشان می‌بایست ابتدا پذیرش شده و تعرفه مربوطه را پرداخت نمایند تا توسط پزشک ویزیت شوند. در صورت نیاز پزشک معالج به رادیوگرافی و یا آزمایش خون مجدداً همان مراحل و مقررات اداری شامل پذیرش در بخش رادیولوژی و یا آزمایشگاه و گرفتن قبض از صندوق تکرار خواهند شد. تمام این مراحل زمان‌بر بوده و موجب رفت‌وآمد مکرر و سردرگمی مراجعین می‌گردد. صف‌های طولانی مراجعین در مقابل صندوق و یا بسته بودن برخی از صندوق‌ها نیز وضعیت ناخوش آیند موجود برای مراجعین را تشدید می‌کند. در این خصوص یکی از مراجعین اورژانس می‌گوید:

"... فرآیندهای پذیرش و درمان طولانی هستند. در برخی موارد که وضعیت بیمار هم حاد است می‌گویند اول بروید پذیرش، اما تا برویم پذیرش و صندوق و قبض بگیریم و برگردیم دیگر کار از کار می‌گذرد. آدم که نمی‌خواهد فرار کند (!) اما این مسائل کار را طولانی می‌کند..."

از دیدگاه مراجعین به‌منظور بهبود و ارتقای روش‌های فعلی ضرورت تمرکز بر شرایط اضطراری بیماران، طراحی و

است تا تعداد زیادی از دانشجویان، انترن‌ها و رزیدنت‌ها در بخش حضور یابند. تعداد بالای ایشان بعضاً حتی نسبت به تخت‌های موجود دلیل دیگری بر شلوغی اورژانس می‌باشد. مهارت، کارایی و تعداد کارکنان:

از جمله موارد با اهمیت در کیفیت خدمات و جلب رضایت بیماران مهارت و کارایی حرفه‌ای کارکنان درمانی و ضرورت حضور به‌موقع و کافی کارکنان درمانی بر بالین بیمار می‌باشد. بر اساس نظر ذینفعان با توجه به اهمیت و حساسیت بخش اورژانس کارکنان این بخش می‌بایست دارای دانش، تجربه و مهارت انجام سریع بوده و از سرعت عمل بالایی نیز در ارائه خدمات برخوردار باشند. بنا به اظهارات تعدادی از مراجعین برخی از کارکنان تازه‌کار بوده و از تجربه و کارایی کافی برخوردار نیستند. نظرات زیاد و مختلف پزشکان آموزشی بعضاً سبب سردرگمی پرستاران در اجرا و کنترل دستورات<sup>1</sup> صادره گردیده و تعیین تکلیف بیماران را نیز به تأخیر می‌اندازد. در خصوص بی‌تجربگی برخی از کارکنان درمانی یکی از همراهان بیمار اشاره داشت

"... بدن کودک مرا سوراخ سوراخ کرده‌اند و یه رگ نمی‌توانند بگیرند..."

در راستای ارائه خدمات درمانی با کیفیت و جلب رضایت بیماران ضروری است کارکنان اورژانس از بین کارکنان بسیار کارآزموده و توانمند انتخاب گردند. همچنین به منظور ارتقاء سطح دانش و مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان درمان ارائه آموزش‌های لازم و کافی در طول خدمت برای ایشان مورد توجه قرار گیرد.

از سوی دیگر در خصوص تعداد کارکنان مراجعین و همراهان ایشان بر عدم وجود کارکنان کافی در مرکز آموزشی درمانی شهید مطهری ارومیه تأکید دارند. بر اساس نظرات گیرندگان خدمت، در این مرکز تعداد پرستاران با تعداد تخت و بیمار مطابقت ندارد و تعداد ایشان کمتر از حد مورد نیاز می‌باشد. همین امر موجب می‌شود تا پرستاران نتوانند زمان کافی را برای برقراری ارتباط با بیماران اختصاص دهند. در خصوص کمبود تعداد پرستاران یکی از همراهان می‌گوید:

"... تعداد پرستاران باید کافی و با توجه به تعداد بیماران مورد مراقبت باشد که پرستار بتواند مطابق با وظیفه اش کنار مریض بایستد و مراقب او باشد. اما اینجا دو پرستار برای کل بخش وجود دارد (!) که دائم در حال رفت و آمد به قسمت‌های مختلف هستند..."

## بحث و نتیجه‌گیری

<sup>1</sup> Order

یکپارچه‌سازی همزمان فعالیت‌ها و به‌طور موازی نظارت و بازرسی موارد فوق توسط مدیران ضروری می‌باشد. همچنین برای کوتاه‌تر نمودن فرآیندهای پذیرش و درمان مدیریت سازمان شرایطی را ایجاد کند که طی آن ابتدا بیمار سریعاً توسط بیمارستان تحویل و مورد رسیدگی و مداوا قرار گیرد و در نهایت و پس از برطرف شدن حالت اورژانسی و در زمان ترخیص هزینه درمان و کلیه خدمات ارائه شده به‌صورت یکجا از وی اخذ گردد. راهنمایی و هدایت کافی بیماران:

بر اساس نظر ذینفعان بیماران آشنایی کافی با بخش‌های بیمارستان و جایگاه آن‌ها را نداشته و در این مرکز از راهنمای بخش‌ها و طبقات به‌صورت مطلوب استفاده نمی‌گردد. محل ویژه و یا فرد مشخصی نیز صرفاً برای هدایت و راهنمایی مراجعین در نظر گرفته نشده است. این امر موجب می‌شود مراجعین در بدو ورود به مرکز دچار سردرگمی شده و نگرانی و استرس ناشی از وضعیت بیمار تشدید گردد. در مورد لزوم راهنمایی و هدایت بیماران در زمان ورود ایشان به اورژانس یکی از مشارکت‌کنندگان می‌گوید:

"... به‌عنوان بعضی بانک‌ها یک کار خوبی کرده و آن اینکه فردی را به‌عنوان مسئول سالن انتخاب کرده که وظیفه‌اش این است که مراجعین را تحویل گرفته و با خوش‌رویی ایشان را راهنمایی می‌کند که به کدام قسمت مراجعه نمایند. من فکر می‌کنم انجام مشابه این کار در بیمارستان‌ها خیلی بیشتر اهمیت داشته باشد..."

ازدحام اورژانس:

یکی دیگر از عوامل مهم تأثیرگذار بر ارائه خدمات باکیفیت مسئله ازدحام اورژانس است. ازدحام و شلوغی موجود در اورژانس خود معلول برخی عوامل و شرایط بیمارستان می‌باشد. کوچک بودن فضای اورژانس و ناکافی بودن تعداد تخت‌ها افزایش زمان انتظار بیماران از عوامل مؤثر در این امر بوده و سبب پررنگ‌تر شدن حضور مراجعین در اورژانس می‌شود که این امر خود بر عدم رضایت بیماران و همراهان ایشان می‌افزاید. از سوی دیگر از نظر برخی مراجعین عدم آشنایی کافی خود مردم با اورژانس، بیمار و خدمات اورژانسی موجب ازدیاد مراجعین در این بخش می‌گردد، به‌طوری که بخش قابل توجهی از مراجعین را بیماران غیر اورژانسی تشکیل می‌دهند. همچنین این امر تابعی از شرایط عاطفی و عادات فرهنگی مردم می‌باشد، به‌طوری که همراهان معمولاً به دلیل مشکل بیمارشان مضطرب و بی‌قرار هستند و از کنار تخت وی دور نمی‌شوند. از آنجائی که فضا و مکان مربوط به همراهان نیز گنجایش کافی ندارد، ازدحام موجود تشدید می‌گردد. از سوی دیگر از دیدگاه مراجعین آموزشی بودن بیمارستان موجب شده

مطالعه حاضر بر اساس اطلاعات ما اولین مطالعه با روش کیفی و با تمرکز بر نظرات دریافت‌کنندگان خدمات درمانی اورژانس بوده است. بر اساس یافته‌های این پژوهش متغیر اصلی مطالعه که مورد تأکید مشارکت‌کنندگان بود حفظ و رعایت کرامت ارباب‌رجوع بود و سایر عوامل مرتبط با متغیر مذکور و مؤثر در کیفیت خدمات درمانی مربوط به فرایندهای پذیرش، درمان و ترخیص بیماران، ازدحام اورژانس و نیروی انسانی شاغل در اورژانس بودند که عامل نیروی انسانی خود شامل تعداد پرسنل، شیوه رفتار و برخورد و مهارت و کارایی ایشان می‌باشد.

با به اهمیت کرامت ارباب‌رجوع لیکن در عمل توجه کمتری نسبت به آن صورت پذیرفته است. به‌عنوان یک راه کار مورد تأکید مدیران و مسئولین که در قالب آن می‌توان نسبت به تکریم مراجعین اقدام نموده که در این خصوص پرداختن به بهبود روش‌ها و اصلاح فرآیندهای بیمارستان مؤثر می‌باشد. اصلاح فرآیندهای پذیرش، درمان و ترخیص، انجام امور اداری مربوط به پذیرش توسط سیستم، دریافت هزینه درمان پس از ارائه خدمت، ارائه خدمات فوری به بیماران اورژانسی پیش از الزام بیمار و همراه به انجام امور اداری و تکمیل پرونده و یا راهنمایی مطلوب مراجعین از جمله این موارد می‌باشند. برخی از راهکارها نیز با ارائه آموزش‌های لازم و کافی به پرسنل و همچنین اصلاح نوع نگرش ایشان به بیماران قابل اجراء می‌باشند. به‌عنوان مثال رعایت حقوق بیماران به‌عنوان یکی وظایف اولیه و حائز اهمیت سیستم درقبال بیماران می‌باشد که پرسنل موظف به رعایت آن می‌باشند. با توجه به اینکه مشتریان نهائی یک مرکز درمانی بیماران و همراهان ایشان می‌باشند حفظ و رعایت منزلت و کرامت انسانی بیماران در بخش سلامت از ضروری‌ترین تمهیدات سیستم‌های ارائه‌کننده خدمات درمانی برای نشان دادن توجه و احترام به خواسته‌های ایشان می‌باشد. این موضوع بسیار اهمیت دارد که در هر سیستم تا چه حد به حرمت افراد توجه می‌گردد. اما تحقیقات نشان می‌دهد که بیشتر شکایات بیماران از کارکنان خدمات بهداشتی درمانی به علت اهمیت ندادن به شان، منزلت و کرامت انسان‌ها می‌باشد.

شیوه رفتار و برخورد کارکنان به‌عنوان یکی از عوامل مهم تأثیرگذار در ارائه خدمات با کیفیت در سایر مطالعات نیز مورد تأکید پژوهشگران بوده است. در مطالعه صباحی بیدگلی (۱۰) به اهمیت دادن پرسنل به بیمار و گوش دادن به صحبت‌های وی، پاسخگویی به بیمار، مراقبت از بیمار، درک مشکلات او توسط پرستار ارائه توضیحات لازم به بیمار و همراه در خصوص وضعیت بیمار، به‌عنوان مصادیقی از همدلی و شیوه برخورد پرسنل با بیماران اشاره شده است. در مطالعه دیگری که خراسانی و محمدلو

(۸) انجام دادند بیشترین عوامل نارضایتی مراجعین مربوط به خدمات پرستاری و شامل نحوه برخورد کادر پرستاری، انجام به‌موقع خدمات پرستاری، راهنمایی‌های ایشان و نحوه پاسخ‌دهی به سؤالات بیماران بوده است. اهمیت نحوه رفتار به قدری است که در برخی موارد میزان رضایت از کیفیت خدمات ارائه‌شده را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد. بر اساس یافته‌های این مطالعه بارها مشاهده شده که در برخی مواقع کیفیت خدمات از نظر مراجعین نامطلوب ارزیابی شده اما به دلیل رفتار محترمانه و توأم با عطف و پرسنل کیفیت نامطلوب خدمات تأثیر منفی بر رضایتمندی بیماران نداشته و بلکه میزان رضایت مراجعین افزایش نیز یافته است.

از دیگر عوامل مؤثر بر ارائه خدمات با کیفیت و جلب رضایت بیماران مهارت و کارایی پرسنل درمانی بود. علی‌رغم اهمیت و حساسیت بخش اورژانس و لزوم برخورداری کادر درمان از مهارت، کارایی و سرعت عمل کافی در ارائه خدمات به مراجعین، ملاحظه می‌شود که مسائل و نارسایی‌های موجود در مرکز این امر را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند. عواملی چون بی‌تجربگی کارکنان جدید، آموزشی بودن مرکز و حضور ات‌رن‌ها و رزیدنت‌ها بر بالین بیمار و ازدحام و شلوغی و همچنین کمبودهای موجود در سیستم نظیر ناکافی بودن نیروی انسانی و تجهیزات و فضای فیزیکی موجب وارد آمدن فشار کاری مضاعف بر پرسنل و عدم تمرکز بر روی بیمار می‌گردد و احتمال بروز خطا و اشتباه در روند تشخیص و درمان و تحمیل هزینه اضافی به بیمار و سیستم را به دنبال داشته و نهایتاً نارضایتی مراجعین پیش می‌آید. به همین دلایل و به‌منظور پیشگیری از به وجود آمدن نتایج مذکور نمی‌بایست تحت هیچ شرایطی از نیروهای طرحی و کم‌تجربه در بخش اورژانس استفاده گردد. در مطالعه ای که میردهقان و همکاران در اورژانس بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) تهران انجام دادند نیز به نتایج مشابهی در خصوص ضرورت استفاده از نیروهای کارآموده در بخش اورژانس دست یافتند. بر اساس نتایج مطالعه مذکور در اثر انجام برخی مداخلات نظیر استقرار سیستم مدیریت کیفیت، استفاده از متخصصان طب اورژانس و نیروهای با تجربه پرستاری میزان رضایت بیماران افزایش یافته است. جواد و همکاران (Error! Bookmark not defined.) نیز در مطالعه خود یکی از دلایل این عدم رضایت را مربوط به شلوغی بیش از حد این مراکز بود. با توجه به آموزشی بودن بیمارستان شهید مطهری ارومیه مشکل شلوغی و ازدحام موجود در بیمارستان‌های آموزشی و عدم رضایت ناشی از آن با یافته‌های مطالعه فوق‌الذکر مطابقت می‌نماید. همچنین در مطالعه ظهور (۱۱) نیز عدم وجود هماهنگی

**(Bookmark not defined.)** نیز افزایش زمان انتظار بیماران اثر معناداری بر کاهش رضایت ایشان نشان داد اگرچه کاهش زمان انتظار تأثیر معناداری بر افزایش رضایت بیماران نداشته است. به نظر می‌رسد بالا بودن زمان انتظار در این مرکز تا حدودی به عدم استقرار بخش‌های پاراکلینیک در داخل اورژانس برمی‌گردد. به طوری که رفت و آمدهای بین اورژانس و بخش‌های مذکور نهایتاً موجب از دست دادن زمان مراجعین می‌گردد. همچنین علی‌رغم تأکید بر تعیین تکلیف سریع و افزایش خروجی بیمار، با توجه به آموزشی بودن بیمارستان و حضور انترن و رزیدنت بر بالین بیماران و عدم تبحر و تجربه کافی برخی از ایشان، روند تشخیص و درمان بیماری بیش از حد معمول زمان‌بر می‌باشد. نتایج مطالعه ظهور **(Error! Bookmark not defined.)** در زمینه ارزیابی کیفیت ارائه خدمات در اورژانس بیمارستان شهید با هنر کرمان نیز نشان داد بیشترین مراحل وقت گیر در گردش کار اورژانس و تشخیص بیماری انجام تست‌های تشخیصی و مشاوره بوده است که موجب اتلاف زمان مراجعین و کاهش کیفیت خدمات رسانی در مرکز درمانی مذکور شده است.

راهنمایی و هدایت صحیح بیماران نیز به عنوان یک عامل دیگر تأثیرگذار در ارائه خدمات با کیفیت شناسایی شد. با توجه به اینکه مراجعین بیمارستان‌ها به ویژه اورژانس‌ها معمولاً به لحاظ جسمی و روحی در وضعیت مطلوبی نبوده و مضافاً اینکه در شرایط استرس و بی‌قراری به سر می‌برند، به نظر می‌رسد برای مراجعه به موقع به بخش مورد نظر، بیشتر به کمک و راهنمایی نیاز دارند. استقرار یک پیشخوان و انتخاب فردی برای راهنمایی و هدایت صحیح بیماران در بدو ورود به مرکز می‌تواند ضمن سرعت بخشیدن به روند امور، بیماران را نیز از وضعیت سردرگمی و دستپاچگی خارج نماید. بهبود کیفیت ارائه خدمات در نهایت موجب ابراز رضایت‌مندی بیشتری از جانب بیماران می‌گردد. مطالعه قره‌باغی و همکاران **(Error! Bookmark not defined.)** نیز نشان داد اعمال برخی ابتکارات مانند تعیین فردی برای خوش‌آمدگویی به مراجعین و یا استفاده از تابلوی اطلاع رسانی موجب افزایش میزان رضایت به صورت معنادار و در طول دو سال شده است.

نتیجه‌گیری این مطالعه نشان داد مراجعین به اورژانس به عنوان مشتریان نهایی و گیرندگان خدمات درمانی به صورت غیرمستقیم بر ضرورت توجه به شان و جایگاه بیماران و مراجعین تمرکز داشته‌اند. در همین راستا و به عنوان عوامل تأثیرگذار بر حفظ و رعایت کرامت ارباب رجوع ایشان بیشتر بر سرعت ارائه خدمات، شیوه رفتار پرسنل اورژانس و نحوه ارائه خدمات درمانی توسط ایشان تأکید داشتند. با توجه به اینکه عمده‌ترین موانع موجود در ارائه خدمات با کیفیت در اورژانس بیمارستان مربوط به

بین حیطة تخصصی پزشکان مستقر در اتاق غربال‌گری<sup>۱</sup> و تخصص‌های مورد نیاز بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس، موجب عدم تشخیص صحیح و به موقع بیماری توسط پزشکان مذکور قید شده که موجب ارسال بیمار به مشاوره‌های مکرر، زمان‌بر و گاه بی‌مورد می‌گردد. بر این اساس به نظر می‌رسد که برای پیشگیری از چنین وضعیتی استفاده بیشتر از پزشکان متخصص در بیمارستان بجای پزشکان عمومی و سهولت دسترسی به ایشان به طور قابل‌ملاحظه‌ای در مراحل تشخیص و درمان بیماران تأثیر خواهد گذاشت.

فرایندهای طولانی اورژانس نیز یکی از عوامل بسیار مؤثر در کیفیت خدمات درمانی و جلب رضایت بیماران بود. فرایندهای فعلی پذیرش و درمان در این مرکز به نوعی هستند که ابتدا تعرفه لازم اخذ و سپس خدمت مربوطه ارائه می‌گردد. این شیوه علاوه بر طولانی نمودن زمان انتظار بیماران موجب ناخوشنودی بیماران نیز می‌گردد. در صورت استقرار سیستم جدید مبتنی بر مداوای سریع بیماروارائه کلیه خدمات لازم و اخذ هزینه‌های مربوطه در مراحل تسویه حساب و ترخیص بخش عمده‌ای از مشکلات مربوط به زمان انتظار و رضایت‌مندی بیماران حل خواهد شد، لیکن بر اساس نظر مدیران و پرستاران اجرای این شیوه، احتمال عدم وصول بخشی از مطالبات سیستم از بیماران را به همراه خواهد داشت. به عنوان مثال امکان دارد تعدادی از بیماران پس از بهبودی نسبی و به منظور فرار از زیر بار پرداخت هزینه‌های درمان پیش از مرحله ترخیص بیمارستان را ترک نمایند. اصلاح و بهبود فرآیندهای بیمارستان در مطالعات سایر پژوهشگران نیز مورد تأکید بوده است. نتایج مطالعه قره‌باغی و همکاران (۱۲) در خصوص ارتقای رضایت‌مندی بیماران از خدمات اورژانس نشان داد که با انجام اصلاحات جزئی در فرایندها می‌توان به افزایش قابل‌توجهی در میزان رضایت و خوشنودی بیماران دست یافت.

ازدحام در اورژانس یکی دیگر از عوامل مؤثر بر ارائه خدمات با کیفیت در این مطالعه شناسایی شد. این عامل خود متأثر از عواملی چون ساختار بیمارستان، فرهنگ مردم در زمان مراجعه به اورژانس و مهارت و سرعت عمل پرسنل در ارائه خدمات فوری می‌باشد. افزایش زمان انتظار نیز یکی از مهم‌ترین علل ازدحام در بخش اورژانس می‌باشد. زمان انتظار بیماران برای دریافت خدمات اورژانسی رابطه مستقیم با میزان رضایت‌مندی ایشان دارد. بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر بیماران همواره از طولانی شدن زمان انتظار خویش برای دریافت خدمات ناراضی می‌باشند. بر اساس انجام شده بر تریاژ بیماران در ایران **(Error!**

<sup>۱</sup> Scrinig

استخراج شده از مصاحبه‌های ترتیب یافته با افراد صاحب نظر بود.

۲- محدودیت بعدی پژوهش مربوط به انجام مصاحبه‌ها در بخش اورژانس بود. شرایط در محیط اورژانس به طوری بود که علاوه بر ازدحام، شلوغی و سروصدای موجود، در شرایط نگرانی و بی‌قراری بیماران و همراهان و همچنین فشار کاری بالای کارکنان ترتیب دادن مصاحبه در برخی مواقع مستلزم ساعت‌ها انتظار برای حاصل شدن زمان و شرایط مناسب می‌انجامید و شرایط فوق در برخی موارد می‌توانست موجب عدم تمرکز و دقت کافی بیماران، همراهان و پرسنل شرکت کننده در مصاحبه شده و ارائه پاسخ‌های دقیق به سؤالات را تحت‌الشعاع قرار دهد. لیکن این امر سبب گردید که بتوان یادداشت‌برداری از عرصه را انجام داد که خود از نقاط قوت این مطالعه بود.

طولانی بودن فرایندهای پذیرش، روند درمان و تریخیص بیماران و همچنین ازدحام اورژانس و در نتیجه افزایش زمان انتظار برای دریافت خدمات درمانی می‌باشد، لذا برنامه‌ریزی برای اصلاح و بازنگری در فرایندهای جاری، سهولت دسترسی به پزشکان متخصص، تشخیص به موقع و تعیین تکلیف سریع بیماران، کاهش زمان انتظار و توقف بیماران در بخش اورژانس می‌بایست مورد توجه مدیران ارشد قرار گیرد.

محدودیت‌ها و نقاط قوت مطالعه:

۱- از محدودیت‌های پژوهش حاضر این بود که به دلیل ماهیت کیفی آن امکان دریافت نظرات طیف وسیعی از مشارکت‌کنندگان به‌طور هم‌زمان میسر نبود و تعداد مشارکت‌کنندگان به‌عنوان منابع اصلی جمع‌آوری داده‌ها مطابق تمام مطالعات کیفی دیگر کمتر بوده و لذا مستلزم صرف زمان بسیار برای انجام مصاحبه‌ها و دریافت نظرات می‌شد. لیکن در مقابل اطلاعات حاصله حاوی مفاهیم غنی

Isfahan. J Homayeh Saadat 2008; 5 (3): 36-40. (Persian)

## References:

- Xiao Y, Wang J, Chen S, Wu Z, Cai J, Weng Z, et al. Psychological distress, burnout level and job satisfaction in emergency medicine: A cross-sectional study of physicians in China. *Emerg Med Australas* 2014;26(6):538-42.
- Augier R, Jenkins S, Bortolusso Ali S, Tennant I, Williams-Johnson J, Reid M. A Survey of the Pain Management of Acute Painful Crisis among Patients with Sickle Cell Disease at Two Centres in Jamaica. *West Indian Med J* 2014 12;63(3):256-61.
- Wells S, Rozenblum R, Park A, Dunn M, Bates DW. Organizational strategies for promoting patient and provider uptake of personal health records. *J Am Med Inform Assoc* 2015;22(1):213-22.
- Eriksen LR. Patient satisfaction with nursing care: concept clarification. *J Nurs Meas* 1995;3(1):59-76.
- Javadi AA, Ataei B, Shafiei MR, Nokhodian Z. Identification of factors on patient satisfaction among those referring to emergency department in Isfahan. *J Homayeh Saadat* 2008; 5 (3): 36-40. (Persian)
- Khankeh HR, Khorasani-Zavareh D, Azizi-Naghdloo F, Hoseini MA, Rahgozar M. Triage effect on wait time of receiving treatment services and patients satisfaction in the emergency department: Example from Iran. *Iran J Nurs Midwifery Res* 2013;18(1):79-83.
- Haghparast-Bidgoli H, Hasselberg M, Khankeh H, Khorasani-Zavareh D, Johansson E. Barriers and facilitators to provide effective pre-hospital trauma care for road traffic injury victims in Iran: a grounded theory approach. *BMC Emerg Med* 2010;10:20.
- Khorasani Zavareh D, Mohammadlou F. Exploring factors affecting on quality of healthcare delivery services in a pediatric emergency ward based on nurses perception: finding from a qualitative study. *J Urmia Nurs Midwifery Fac* 2014; 12(5): 361-72.
- Ghods AA, Mohammadi E, Vanki Z, Kazemnejad ASH. The meaning of patient satisfaction from nurses. *J Ethic Med History* 2010; 4 (1): 48-61. (Persian)



10. Sabahi-Bidgoli M, Mousavi SGA, Kebriaei A, Seyyedi SH, Shahri S, Atharizadeh M. The quality of hospital services in Kashan educational hospitals during 2008-9: the patients' viewpoint. KAUMS J (FEYZ) 2011;15(2):146-52.
11. Zohour A. Evaluation of quality of emergency health care delivery in Bahonar, Kerman. J Eilam Univ Med Sci 2010; 34(7):3-11.
12. Gharebaghi K, Najaf M, Ghanbari B. Improving the patient satisfaction in emergency department. The 1st Iranian Congress on Emergency Medicine, 20-22 Dec 2005, Tehran: 2005.

## EXPLORING FACTORS AFFECTING QUALITY OF EMERGENCY DEPARTMENT SERVICES DELIVERY BASED ON CLIENT PERCEPTION: FINDING FROM A QUALITATIVE STUDY

*Khorasani Zavareh D<sup>1</sup>, Mahmoodlou F<sup>2\*</sup>, Bidgoli M<sup>3</sup>*

*Received: 6 Nov, 2014; Accepted: 15 Jan , 2015*

### Abstract

**Background & Aim:** Nowadays, patients' satisfaction as the center of health care takers is one of the most important factors to evaluate the efficiency of a healthcare system. Due to the importance and vital role of emergency department services, this study was designed to explore the quality of health care delivery from clients' points of view in Urmia Shahid Motahari Hospital.

**Materials & Methods:** This is a qualitative approach using thematic content analysis method in which data collections were employed by means of face to face interview and observational field note during September 2011-October 2012. The selection of participants was based on purposeful and convenience sampling method among 17 clients in Shahid Motahari Hospital, Urmia, Iran. Thematic content analysis was employed to extract primary codes, categories, and sub-categories by the starting of the first interviews.

**Results:** The findings of this research showed that the most important factors influencing the quality of services were personnel's behavior, the staff's skills and their efficiency, long time of emergency process, the crowd in emergency department and guidance of emergency clients.

**Conclusion:** Finding from this study indicated that in order to facilitate the quality of services, revising and correction of health care delivery processes, keeping continuous training of staffs in all fields, as well as public education campaign regarding the role of emergency department, and how it should be used are important needs.

**Key words:** Customer, Customer Satisfaction, Quality, Effectiveness, Patient Satisfaction Qualitative Research

**Address:** Faculty of Virtual Education, Isfahan University, Isfahan, Iran

Tel: (+98) 443 223 48 97

**Email:** f\_mohammadlou@yahoo.com

<sup>1</sup> ResearchCenter for Social factors affecting the health, Urmia University of Medical Sciences Urmia, Iran

<sup>2</sup> Faculty of Virtual Education, Isfahan University, Isfahan, Iran (Corresponding Author)

<sup>3</sup> ResearchCenter for Social factors affecting the health, Urmia University of Medical Sciences Urmia, Iran