

عنوان طرح تحقیقاتی:

بررسی زمان پذیرش و کیفیت ارائه خدمات به بیماران در بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی دانشکده علوم پزشکی مراغه در سال ۱۴۰۳

تاریخ خاتمه طرح :

مجری یا محقق اصلی و همکاران با ذکر وابستگی هر فرد:

هادی علیزاده^۱، ادريس حسن پور^۲، سمیرا رئوفی^۲، الهه حق گشایی^{۳*}

۱. کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده علوم پزشکی مراغه، مراغه، ایران

۲. مرکز تحقیقات مدیریت سلامت مبتنی بر شواهد، دانشکده علوم پزشکی مراغه، مراغه، ایران

عنوان پیام پژوهشی (حداکثر ۲۰ کلمه):

کیفیت ارائه خدمات به بیماران در بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی دانشکده علوم پزشکی مراغه

پیام کلیدی (حداکثر ۸۰ کلمه):

این پژوهش کیفیت خدمات اورژانس سه بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مراغه را با ابزار SERVQUAL بررسی کرد. از ۳۰۴ پرسشنامه کامل، بیشترین رضایت مربوط به «پاسخگویی» و کمترین مربوط به «قابلیت اطمینان» بود. رضایت با سطح تحصیلات و نحوه ورود بیماران ارتباط معنادار داشت. شکاف زیاد در قابلیت اطمینان به ازدحام، کمبود نیروی انسانی و محدودیت فضا مرتبط است و نتایج، راهکارهای عملی برای بهبود کیفیت در بیمارستان‌های با منابع محدود ارائه می‌دهد.

متن پیام پژوهشی (حداکثر ۲۴۰ کلمه):

- اهمیت موضوع: کیفیت خدمات در اورژانس به‌طور مستقیم بر نجات جان بیماران، ایمنی درمان و رضایت آنان اثر می‌گذارد. بهبود عملکرد این بخش حیاتی، موجب کاهش خطاها، افزایش اعتماد عمومی، ارتقای کارایی منابع و بهبود پیامدهای بالینی می‌شود؛ بنابراین ارزیابی و ارتقای مستمر کیفیت در اورژانس ضرورتی راهبردی برای نظام سلامت است.

- مهمترین نتایج طرح به زبان غیر تخصصی: این پژوهش نشان داد بیشتر بیماران از خدمات اورژانس رضایت کامل نداشتند و کیفیت ارائه خدمات پایین تر از انتظارشان بود. بیشترین مشکل مربوط به «قابلیت اطمینان» خدمات مانند تأخیرها و ناهماهنگی ها بود، اما رفتار کارکنان و پاسخگویی آنان وضعیت بهتری داشت. سطح تحصیلات و نحوه ورود به اورژانس (به ویژه انتقال با آمبولانس) بر میزان رضایت بیماران تأثیر داشت.
- موارد کاربرد نتایج طرح: نتایج این طرح می تواند برای مدیران بیمارستان ها در بهبود عملکرد اورژانس ها به کار رود؛ از جمله اصلاح فرایندها، کاهش ازدحام، بهینه سازی توزیع نیروی انسانی و مدیریت بهتر شیفت ها. همچنین می توان از یافته ها برای ارتقای هماهنگی تیم درمان، کاهش زمان انتظار، بهبود نظام پذیرش و تریاژ و طراحی برنامه های آموزشی کارکنان استفاده کرد. این نتایج در سیاست گذاری سلامت و تخصیص منابع در مراکز درمانی با منابع محدود نیز کاربرد دارد.

تأثیرات و کاربردها:

- بهبود قابلیت اطمینان خدمات اورژانس از طریق اصلاح فرایندها، کاهش ازدحام، مدیریت بهتر شیفت ها و تنظیم مناسب نسبت نیروی انسانی به بیمار؛ که مستقیماً موجب کاهش تأخیر، افزایش نظم خدمات و ارتقای رضایت بیماران می شود.
- کمک به تصمیم گیری مدیریتی و تخصیص بهینه منابع در بیمارستان ها با منابع محدود؛ با استفاده از شواهد پژوهش برای اولویت بندی مداخلات، آموزش کارکنان و طراحی راهکارهای مبتنی بر داده جهت ارتقای کیفیت خدمات.

محدودیت های شواهد چه بودند؟

این مطالعه به صورت مقطعی و با نمونه گیری در دسترس انجام شد، بنابراین تعمیم پذیری و استنتاج علی آن محدود است. همچنین داده های دقیق درباره زمان تریاژ و مدت انتظار جمع آوری نشد و تعداد پرسشنامه های کامل کمتر از حجم نمونه هدف بود.

مخاطبان طرح پژوهشی:

مخاطبان این پژوهش مدیران و سیاست گذاران نظام سلامت، به ویژه مدیران بیمارستان ها و مسئولان اورژانس هستند. همچنین نتایج برای پژوهشگران حوزه مدیریت خدمات سلامت و بهبود کیفیت مراقبت کاربرد دارد.

آیا این خبر می تواند از نظر اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، بهداشتی، ارزش های دینی و قوانین سازمان غذا و دارو، تبعاتی داشته باشد؟ خیر. این پژوهش صرفاً بر یافته های علمی در جهت ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی تأکید دارد و هیچ تبعات منفی اجتماعی، فرهنگی، سیاسی یا مغایرتی با ارزش های دینی و قوانین جاری کشور ندارد.

در صورتی که این طرح منتج به مقاله شده است لینک مقاله درج شود:

<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2025-0141>

ایمیل ارتباطی و تلفن مجری اصلی طرح:

دکتر الهه حق گشائی؛ ایمیل: ezd_ehm2010@yahoo.com

منابع و مراجع: حداکثر چهار مرجع اصلی استفاده شده در طرح تحقیقاتی مورد نظر را ذکر نمایید

1. Parasuraman, A.P., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988), "SERVQUAL A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64, pp. 12-40.
2. Zarei, E. and Shamsaddini, L.A. (2017), "Service quality in emergency departments of the public and private hospitals from the patient's perspective", Journal of Safety Promotion and Injury Prevention, Vol. 5 No. 1, pp. 1-8.
3. Alrwashdh, S. and Alishaq, M. (2023), "Analytical study to assess the impact of health service quality on patient satisfaction in Hamad Medical Corporation Hospitals in Qatar: using SERVQUAL", IJQHC Communications, Vol. 3 No. 2, lyad016, <https://doi.org/10.1093/ijcoms/lyad016>
4. Khorasani Zavareh, D., Mohammadlou, F. and Bigdeli, M. (2015), "Exploring factors affecting quality of emergency department services delivery based on client perception: finding from a qualitative study", Nursing and Midwifery Journal, Vol. 13 No. 1, pp. 25-36.