بررسی رضایت مراجعین پیش از اورژانسی از خدمات پیشداشت درمانی

حمید خسروی ۱، دکتر رحمتاله محمدی ۲، مهسا تصدیق ۳، قاطعه حسینی ۴

چکیده
در سازمان‌های درمانی هدف‌های خدمات پیشداشت درمانی شامل قطعاتی یاده بر نیازهای و نظارت‌های مدیریت است که در نهایت ارزش درمانی را درمانی‌های فردی و نهایت ارزش درمانی شده است. درنتیجه این نبوغ خیلی مهم است.

در این پژوهش مشخص گردید که میزان رضایت مراجعین از خدمات پیشداشت درمانی ارتقاء به بهتر خوراک اورژانسی را. در نهایت مراجعین از خدمات پیشداشت درمانی ارتقاء به بهتر خوراک اورژانسی را.

در این پژوهش مشخص گردید که میزان رضایت مراجعین از خدمات پیشداشت درمانی ارتقاء به بهتر خوراک اورژانسی را.

شماره ۴۱ و ۱۳۸۴

پهلو تاپستان

فارسیان

بررسی رضایت مراجعین پیش اورژانسی از خدمات پیشداشت درمانی

۱ کارشناس ارشد پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات پیشداشت درمانی ایران (موفق مسئول)
۲ تهران، میکان رسانه، جنگلهای ایرانی، پدگان کوهک
۳ دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات پیشداشت درمانی ایران
۴ مربی عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات پیشداشت درمانی ایران
۵ مربی عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات پیشداشت درمانی ایران

درخواست‌های قاطعه حسینی

۲۴/۱۳۸۴ تاریخ پذیرش: ۱۲/۱۲/۱۳۸۴
بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس...

مقدمه

بیماری خاصی داریم و در دلیل شرایط بحرانی، برای برقراری مجدد تعادل و چارگذاری به کمک سرپرست، به خصوص افراد تم درمانی نیازمند است و چنین بیمار نیازهای خود را ارضا شده احساس کند و از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند. پیشنهاد سریع‌تر حاصل به‌وجود شد و با این که بیمار به جامعه وظایف خود را پیش از ارائه خواهد داد (فایلی و چرخی، ۱۳۸۰).

جلب رضایت بیمار در حقیقت نشانه آگاهی کارکنان شامل در سیستم ارائه خدمات پیشاتون درمانی از اهمیت بسیاریکی به نیازهای انسان است. بیمار خشنود و راضی از مراقبت‌های ارائه شده، با کادر درمانی ارتباط مناسبی برقرار خواهد کرد. اعتقاد می‌دهیم آنان برقراری خواهد شد و به جامعه اطمینان ایجاد شده بیمار. در امروز درمان که‌های همکاری پنیر خواهد داشت. مبتلا به خدمات پیشاتون درمانی ارائه شده احساس رضایت کنند. اعتماد میل بیشتری به خدمات متقبل جامعه می‌یابد. به از هم‌بیماری و نیازمندی از کمک کافی برخوردار شده است. با بررسی ارائه خدمات محلی، شاهد رضایت بیمار جنبه ای اجتماعی هم خواهد داشت که از این جنبه رضایت بیمار با رضایت حاکم برای خدمات پیشاتون درمانی کنترل کننده شد و محققانی در پژوهش این علمی، فعالیت‌ها و حرفه‌ای کادر پیشاتون درمانی را مورد تایید قرار خواهد داد و اعتبار این حرفه نزد مهتران افراد ارائه خواهد یافت. از طرفی شناخت علائم رضایت مندی به بیمار کمک می‌کند تا آگاهانه بیماری خود را شناخته و آن را ارائه کند و با شناسایی حقوق خود در جهت ارضا نیازهای بیمار کادر پیشاتون درمان همکاری نماید (پرچمی، ۱۳۸۰).

فصل‌های پرتره ایران ۵۰ دورو هجه‌‌دهم/ شماره ۳۱ و ۳۵ / بهار و تابستان ۱۳۸۴
بررسی رضایت مندی مردمان بخش اورژانس...

شده در بخش اورژانس بر حسب دفعات مراجعه، زمان مراجعه و نوع بیمه‌دهندگی است؟ و چه ارتباطی بین رضایت مندی بیماران و همراهان بیماران از خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده در بخش اورژانس وجود دارد؟

روش کار

در این پژوهش مقطعی رضایت مندی مردمان از خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده در بخش اورژانس و ارتباط بین رضایت مندی بیماران و همراهان آن‌ها از این خدمات مورد سنجش قرار گرفت. این پژوهشگر در بخش‌های اورژانس ضمن معرفی خود به واحدهای مورد پژوهش (بیماران و همراهان وی) در حال ترخیص با اعتبار به پیداکردن تکمیل این اثر پذیرفت لازم راه‌های گردد پرسشنامه‌ها در انتخاب منابعی از خدمات درمانی ارائه شده در بخش اورژانس داشت. برای تهیه این بخش از ابزار پژوهشگر جهت انتخاب گیرنده‌های خدمات ارائه شده در بخش‌های سرپرستی از ابزار بیمار، ابتدا تکمیل شده که باید تامپاسخ‌ها پرسشنامه‌ها مربوط به هر بیمار و همراه واکه یک هماهنگ مشخص گردد.

جامعه پژوهش در این مطالعه شامل کلیه بیماران بستری ایرانی بالینی از 15 سال بود که با همراهان یکی از اعضای خانواده و یا همکاران بخش‌های اورژانس‌های ملی عمومی دانشگاه علوم پزشکی ارتقی ارائه مراجعه کرده بودند. حجم نمونه در نظر گرفته شده شامل 800 نفر (400 بیمار و 400 همراه بیمار) مراجعه کننده بخش اورژانس بودند. که به روش مستمر انتخاب شدند، اما در نهایت 769 نفر ب

دوره هجدوم/ شماره 3 و 4/ بهار و تابستان 1384

13  فصلنامه پرستاری ایران
بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس... 

کرفنامه شده بود (گریشه موردی تعداد شامل مواردی بود که برای باشگاه کاریک در داده ساخته شده بود) انتخاب‌های داده شده به هر یک از افرادی بودند از نمره 1 (خیلی ناراضی) تا نمره 5 (narاضی) با پاسخ‌های نامناسب موردی تعداد مکانی به طبق قرار گرفت. 

مجموع نمرات باست ۱۰۰۰ نمره سطحی که به هر سال تعلق می‌گیرد (۵) تعداد سوالات.

در نهایت برای محاسبه رضایت کل بیماران از متوسط درصد رضایت افراد استفاده شد. بنابراین ترتیب افرادی که نمرات آن‌ها بین صفر تا ۵۳ درصد دارند در کروه ناراضی، افرادی که نمرات آن‌ها بین ۴۸ تا ۴۳ درصد دارند در کروه راضی و افرادی که نمرات آن‌ها بین ۷۶ تا ۲۰ درصد دارند به صورت باقی مانده از خدمات بیماری در این بخش اورژانس دسته بنده شدند.

جهت تعیین انتخاب علمی ایزاس، گردآوری داده‌ها از روش انتخاب محیط استفاده شد. به منظور کسب اعتماد علمی ایزاس از روش اندازه‌گیری مقدار آلفا گرونبار (ارتباط منطقی داخلی) استفاده شد که پس از محاسبه ضریب آلفا گرونبار برای ۹۰ درصد، اعتماد علمی ایزاس تعیین گردید.

نتایج

در رابطه با هدف اول مطالعه "تعیین رضایت مندی مراجعین از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس بر حسب دفعات مراجعه و نوع پیش‌بینی" نتایج نشان داد که ۷۸/۶ درصد از بیماران از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس
بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس...

راهنمایه‌گذاری و خدمات و مراقبت‌های پرستاری در بیمارستان‌های منطقه‌ای

آنان که در خدمات بیمارستانی درمانی آن‌ها تشکیل و نشسته‌اند لازم است تا کنده از خدمات بیمارستانی درمانی شده در این مراکز رضایت بیشتری داشته‌اند. آزمون آماری کای دو ارتباط معنی داری را بین رضایت مراجعین از خدمات بیمارستانی درمانی آن‌ها شده و نوع بیمه نشان داده است (P<0.05).

جدول شماره 1- توزیع فراوانی رضایت مندی بیماران و همراهان

<table>
<thead>
<tr>
<th>مرحله</th>
<th>تعداد</th>
<th>تعداد</th>
<th>مجموع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیمار</td>
<td>485</td>
<td>25</td>
<td>510</td>
</tr>
<tr>
<td>همراه</td>
<td>484</td>
<td>0</td>
<td>484</td>
</tr>
<tr>
<td>جمع</td>
<td>969</td>
<td>0</td>
<td>969</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بیه یگمای ها گروهی آن بود که 8/0 درصد بیماران و 7/0 درصد از همراهان بیماران از خدمات ارائه شده درمانی راضی و به ترتیب 1/9 درصد و 0/0 درصد نسبتاً راضی بودند (جدول شماره 1.).

پژوهش این گروه آن بود که درصد بیشتری از بیماران یک به یک با شرایط بیشتری همراهانی که سه بار و یا بیشتر از سه مراجعه داشتند از خدمات ارائه شده بیشتر رضایت کردند. که این نتایج در مورد مصارف بیماران بیشترین صدیقی و قروچه با تناوی ثابت (1998) مشابه است.

زیرا در تحقیق آن‌ها تحت عنوان بررسی رضایت مندی بیماران از خدمات پرستاری که با هدف ایجاد تغییرات منفی و مطلوب در نحوه ارائه و کیفیت

دورة هجه‌م/ شماره 1384 و 1385/ بهار و تابستان
بررسی رضایت متقاضیان بخش اورژانس 

ربیعی خشنجان و همکاران

یافته‌های جدیدی از آن بود که بیماران مراجعه کننده در
نحوتی‌های بیشتری (32%) که این موضوع در
مورد همراهان بیماران نیز صدق می‌کرد. پژوهشگران با
عنایت به تجربه خود در زمینه خدمات و مراقبت
در بخش اورژانس همکاری کردند. نیرویی برای ارائه خدمات و همچنین
کمک به تحقیقات و امکانات در نویس کاری عصر
Neubery و Mickwals در باش. نتایج تحقیق (1989)
نیز می‌تواند تأثیر یافته این آن‌ها نیز در
تحقیق خود به این ترتیب رسمی بودند که امکانات و
تحقیقات موجود در نویس کاری عصر جهت رفاه و
درمان بیماران کافی نبود.

جدول شماره ۳ - توزیع رفتاری رضایت متقاضیان بیماران و همراهان

<table>
<thead>
<tr>
<th>رضایت</th>
<th>تعداد</th>
<th>درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیمار</td>
<td>347</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>همراه</td>
<td>117</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>جمع</td>
<td>464</td>
<td>57</td>
</tr>
</tbody>
</table>

سال (۱۳۸۲)

جدول شماره ۴ - توزیع افرادی رضایت در بیمارستان و همراهان

<table>
<thead>
<tr>
<th>رضایت</th>
<th>تعداد</th>
<th>درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیمار</td>
<td>249</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>همراه</td>
<td>32</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>جمع</td>
<td>281</td>
<td>55</td>
</tr>
</tbody>
</table>

همچنین درصد بیشتری از بیماران بهترین مندی خدمات
بیمه تأمین اجتماعی از امکانات و تجهیزات استفاده شده
ایران رضایت داشتند (۴۴% اما این یافته در مورد
همراهان بیماران متفقت بود.

در ارتباط با هدف کلی پژوهش "تعین رضایت مندی
مراجعین از خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده در

فصلنامه پرستاری ایران ۵۴

دوره هجدهم / شماره ۳۲ / بهار و تابستان ۱۳۸۴
پارسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس ...

1384

بافته های پژوهش حاضر مین آن است که
درصد از بیماران در رابطه با بیماران شریعی و اصول اخلاقی جن دارم. ابعاد رضایت کردن. در محدوده ی بیمار با استفاده از برش و پلاکت، مقدار رضایت بالا بود. در این رابطه زد و خمش معتقد است با توجه به این که از نظر مسئولین بیمارستان های ارتش راهبرد های اقتصاد از بیماران ایرانی ارزیابی رضایت مندی بیماران قابل انتظار بود. از آنجا که در بیمارستان های ارتش موانع و محدودیت زندگی برای برقراری ارتباط و تماس بیمار با هنرها حذف وجود ندارد انتظار بود که درصد از بیماران از بیماری با سوال "امکان نما در دسترس بیماری" در پاسخ به سوال "دریافت اطلاعات در مورد شرایط و وضعیت بیمار" فقط 38/4 درصد از بیماران ایرانی (1999) منطقه دانش. آن ها در مطالعه یکدیه بر روی بیماران بخش اورژانس دریافتند که بیماران از فقردان اطلاعات شاکی بودند و تبی نیش بر این ار از نحوه اهداف بیماری عامل موثر بیماری بود. در پاسخ به سوال "وضعیت دادن قبل از اجرای هر اقدام درمانی در مورد نحوه اجرای و علت آن". 41/6 درصد از بیماران ایرانی رضایت داشتند. از بیماران ایرانی ارزیابی رضایت مندی بیماران 6/5 درصد) در پاسخ به سوال "سرع در عمل و دقیق کارکنان در حین ترمیم یا انتقال شما از بخش اورژانس" بود. دلیل این امر به اعتقادات پژوهشگر احتمالاً کمبود بعضی امکانات و تجهیزات نظری صدیق چرخیدار و بیشمار بخش اورژانس و مهم از آن کمبود نیروی انسانی در این بخش از این امر، زبان، دلیل و صدعت، به سبب به‌کمک انتقال بیمار از بخش اورژانس می‌شود. این دلیل را بیماران و همراهان نیز در پاسخ به سوال کل (ب) مطرح شده در انتخاب پرسشنامه بیان کردند. در انتخاب پرسشنامه از بیماران و همراهان این بخش خواسته شده بود که به‌عنوان سوالات دیگری در پرسشنامه نکنند. مورد نظر خود را ذکر کنند. در این رابطه بیماران و همراهانشان بر این اعتقاد بوده که امکانات و تجهیزات موجود در بخش اورژانس بیمارستان های ارتش به

1384

دوره هجدهم / شماره ۵۲ / بهار و تابستان
بررسی رضایت متدی مراجعین بخش اورژانس...

احمد خشجان و همکاران

سطح شهر تهران می‌باشد که اغلب در خصوص یافته‌های پزشک و پیشرفت بیمارستان نیازمند به مختصات یا مراقبت‌های خاص همکاران لازم را ندارد. ولی دکتر جواد آمیبلوترس‌های فرسوده و بدون امکانات و تجهیزات لازم در این بیمارستانها جهت انتقال بیماران به سایر مراکز درمانی می‌باشد.

اطلاعات به دست آمده بررسی پاسخ به سوالات زمینه رضایت همراهان بیمارستان در امکانات و تجهیزات استفاده شده کوبیان آن بود که درصد از همراهان بیمارستان در پاسخ به سوال "دسترسی ساده و آسان به محل بخش اورژانس" را 46% دارد. این نتایج یافتند که بخش اورژانس در این بیمارستان بسیار کمتر از بخش همراهان از لحاظ جایگزینی و وجود نیازهای متعدد راهنمایی مراجعین می‌باشد.

با توجه به این که در پژوهش 300 درصد از بیمارستان و 11 درصد از همراهان بیمارستان از امکانات و تجهیزات استفاده شده ناراضی بودند، پیشنهاد می‌شود که در جهت رفع کمبود امکانات و تجهیزات بیشتر به ویژه در نوبت‌های اورژانس و شب و کمپوک پرسنل بخش اورژانس اعم از پزشک، پرستار و بیمار به منطقه اقدامات حداویرنده برای رفع مشکلات بیماران در این جهت پذیرش و حمایت کرایه‌گیری بین عوامل دادار اقدام های لازم انجام شود.

در جهت ارائه مطالعه علمی و دانش و به روی آوردن اطلاعات عمومی و تخصصی برخی از اورژانس‌های جمله موردی است که به نیازمندی توجه خاص است. با توجه به نارضایی مراجعین به ویژه همراهان از کافی نبودن پاسخ بخش اورژانس، تلاش در جهت

میکالش M. Neubery و Mickwalsh

همچنین در پژوهش 54/8 درصد بیمارستان پاسخ به سوال "دسترسی به پنل، بالش، محفظه، تخت". اظهار رضایت نمودند. در پاسخ به سوال "محل بخش اورژانس در بیمارستان"، 57 درصد از بیمارستان را به دو بخش "نوبت" و دمای بخش" 55/8 درصد اظهار رضایت داشتند. لیکن باقی‌ها نشان داد که 43/8 درصد بیمارستان در رابطه با سوال "نظام موجود در بخش" مشخص شد که بیشتر بخش‌های نارضایی بیمارستان در درمان در وظایف به عدم وجود نظام و ترتیب در ارتباط مراقبت‌ها نورخ قراردادند و استفاده از وسایل موجود بوده است.

اطلاعات خاصه بررسی پاسخ به سوالات در زمینه رضایت همراهان از ارائه خدمات بیمارستان داد که درصد پیشرفت از همراهان در پاسخ به سوال "نحوه برخورداری و برقراری ارتباط بیمار"، 37 درصد، و سوال "نحوه برخورداری و برقراری ارتباط بیمار"، 37 درصد کمترین میزان رضایت همراهان بیمارستان (33 درصد) نیز در ارتباط با سوال "ارجاع مراجعین به سایر مختصات بیمارستان" بود. لیکن این امر

فصلنامه پرستاری ایران

دوره هجدهم/ شماره ۵۲ / بهار و تابستان ۱۳۸۴

56
بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس

کشتری و توسعه فضای بخش اورژانس می‌باشد مورد توجه مستندی دیریقت قرار گیرد. بر این اساس، مدیران خدمات پرستاری مراکز درمانی اسم که با هماهنگی پزشکان و مستندیون دستورالعمل به‌صورت منظم و سامان‌دهی می‌باشند و مراقبت از بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس تدوین نمایند، و در این هزینه وظیفه سپرورایزه‌برای آموزشی است که با برگزاری برنامه‌های آموزشی تیم درمانی و ضرورتی کامل موجبات ارتقاء کیفیت مراقبت در این بخش را فراهم آورند.

به استادیه فاهنیه‌ای یک‌پژوهش، در زمینه مشکلات اریجاه بیماران به سایر مراکز درمانی، پیشنهاد می‌گردد که مدل‌سازی و مدیریت دیگری در خصوص اریجاه و پذیرش بیماران در سایر مراکز هم‌مانندی های آزمونی را صورت دهد (ارسلان پشتکده، سنتورالعمل و ...).

بررسی نیازهای کارکنان ام از نظرهای جسمی روحی روانی و جامعه از اهداف این پژوهش نیز است. اما نظر به این که تمامی نیازهای کارکنان نبوده رضایت حاکم و خشونت‌گیران ایجاد شده و در نتیجه افزایش رضایت مندی مراجعین را به دنبال دارند. پیشنهاد می‌شود به این می‌می‌نیز توجه خاص نماید.

از آنکه که میزان رضایت و یا عدم رضایت از سایر خدمات پیامرسانی در چگونگی تغییر مراحلی از خدمات ارائه‌شده موثر است. لذا از است پژوهشی در سطحی گسترده‌تر در خصوص بررسی رضایت مندی مراجعین از خدمات پیامرسانی (مدکاری، نگهداری، پزشکی، پرستاری) انجام شود.

بیماران پیش‌تر در بخش‌های دیگر پیامرسانی نظیر بخش‌های جراحی عومومی داخلی، عفونی، نیتروپژوهش نیز می‌باشد.

دوره هجدهم / شماره ۲۳ / بهار و تابستان ۱۳۸۴

فصلنامه پرستاری ایران

۵۷
مياش و کيهنستي نيز با هديه بررسى رضایت
مندي این بيماران از خدمات و مراقبت‌های ارائه شده
انجام شود.
این مطالعه مي تواند در سطح كشوره ترى در
بيمارستان های مختلف ارتش و در بخش های مختلف
نارضایتي آنان به طور گامی تر و کامل تری مشخص
گردد. این امر که تربیت کيفيت خدمات و
مراقبت هاي ارائه شده و افزایش رضایت مندي
مراجعین به اين مراکز كرده.
نظر به اینکه رضایت مندي بيماران تحت تاثير شناخت
ابيان از حقوق و نيازيهای حضري، روحي، درونی و
احترامي خود قرار دارد و اين شناخت موجب آگاهی
بيشتر آن ها هست که از نيازيهای خود شود و در
نتيجه به آن ها قدرت ارزي رضایت مندي واقعی را می
دهد. پيشنهاد مي شود در مطالعات آين ممکن نيز
مدیران قرار گيرد و مشخص شود که بيماران تا چه
اندازه از حقوق خود آگاهند؟
پيشنهاد مي شود كه پرويسه مشابه در بيمارستان هاي
واسته با دانشگاه هاي علوم پزشکي شهر ايران انجام
شود و نتياج آن با تابغي پرويسه حاضر مقابسه شود و
نقطه ضعفي و قوتی هر كدام از اين مراکز مورد تجزيه
و تحليل قرارگردد.

تقدیر و تشکر
محققین برخور لازم لام دانش كه از زحمات و همکاری
مستند و کاركتن متحمل بيمارستان های عمومی
دانشگاه علوم پزشکي ارتش و دانشگاه پزشکي
و مامالي دانشگاه علوم پزشکي ايران قدردانی نمایند.

فصل سوم پرستاري ايران 1386


EMERGENCY WARDS AND PATIENTS’ SATISFACTION LEVEL OF THEIR PATIENTS AND FAMILIES

*A. Khoshjan, MS1  R. Mohammadi, Ph.D.2  M. Tamaddonfar, MS3  F. Hosseini, MS4

ABSTRACT

In all organizations that medical services are offered, the fundamental of activity must be based on meeting the needs of the help seekers, so, these kinds of institutions should be evaluated continuously from the point of their abilities to provide the clients with proper services. So, in order to determine the satisfaction level of the patients and their accompanying ones, we performed a descriptive study in which 800 patients and their visitors (400 patients and 400 visitors), all were selected through continuous sampling method filled up questionnaires. Finding showed that 80.7% of the patients were satisfied from submitted services and 19.3% of them said that they were relatively satisfied. Meanwhile, 68.7% of persons who accompanied the patients were satisfied from services, 31.3% of them showed a relatively satisfaction level. Furthermore, 38.3% of clients mentioned that they were satisfied from the facilities and equipments and 48% of them were relatively satisfied and 0.3% of them said that they were not satisfied at all. The percentages of satisfied, relatively satisfied and not satisfied for those who accompanied the patients from the point of facilities and equipments were relatively 38.3%, 50.5% and 11.3%. The results also showed that those with more than 3 times of referral were more satisfied from services (P= 0.044). The same results were found between those who referred during mornings and nights in comparison with evening shifts (P= 0.018) and it was applicable for social security insured patients (P= 0.044) but, there were not meaningful relations between patients and their accompanying ones from the point of their satisfaction level of medical services. Regarding the results the researcher suggest appropriate attention to the use of up to date and advanced equipments in emergency wards. Also, providing in service education for all health workers in critical units is of great importance.

Key Words: Emergency ward, Satisfaction level, Clients

1  MS Candidate in Nursing, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran. (*Corresponding Author)
2  Associate Professor, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran
3  Senior Lecturer, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran
4  Senior Lecturer, School of Management and Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran.