

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت مراقبت های ارائه شده به بیماران آترواسکلروز براساس مدل ارزیابی کیفیت جامع در بیمارستان امام رضا مشهد در سال ۱۳۹۵

محل انتشار:

مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، دوره 10، شماره 4 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

علی وفايي نجار - *Professor, Social Determinates of Health Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*

الهه هوشمند - *Assistant professor, Social Determinates of Health Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*

حسین ابراهیمی پور - *Professor, Social Determinates of Health Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*

داود آسیابی - *MSc, Student Research Committee, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*

خلاصه مقاله:

مقدمه: کیفیت مراقبت از دیدگاه بیماران به طور روز افزونی به عنوان یکی از بخش های مهم مدیریت جامع بیماری های مزمن و وسیله ای برای ارزیابی کیفیت سنجیده می شود. این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت مراقبت ارائه شده به بیماران آترواسکلروز از طریق مدل جامع اندازه گیری کیفیت در مراقبت های بهداشتی و درمانی انجام شد. روش کار: این پژوهش، مطالعه ای توصیفی-مقطعی بود که در میان ۱۶۵ فرد مبتلا به آترواسکلروز که در سال ۱۳۹۵ از بیمارستان امام رضا (ع) مشهد مراقبت دریافت کرده بودند، انجام شد. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه CQMH بود که شامل ۳ قسمت کیفیت خدمت، کیفیت فنی و کیفیت مشتری می باشد که روایی و پایایی هر سه قسمت نیز مورد تایید قرار گرفته است. در نهایت هریک از ابعاد کیفیت به درجه بندی از ۱۰۰ تبدیل شدند که ارزش بالاتر نشان دهنده ی کیفیت بهتر بود. تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های t مستقل و ANOVA و با نرم افزار SPSS و در سطح معنی داری ۰.۰۵ صورت گرفت. یافته ها: مطابق یافته ها، کیفیت خدمت، مشتری، فنی و شاخص کیفیت کل از دید گیرندگان خدمت به ترتیب 76.83 ± 6.40 ، 66.21 ± 8.66 ، 45.44 ± 7.43 ، و 67.68 ± 4.89 از ۱۰۰ می باشد که نشانگر کیفیت نسبتا پایینی است. درمورد کیفیت فنی، شکاف قابل توجهی بین مراقبت دریافت شده و استانداردهای توصیه شده وجود داشت. نتیجه گیری: براساس مطالعه حاضر نمره کیفیت مراقبت از دیدگاه بیماران پایین بود و نیاز به توجه به تمام ابعاد کیفیت است بنابراین باید توجه بیشتری به مشارکت بیماران و توانمندسازی آنان برای مدیریت وضعیت خود داشت و همچنین نیاز به ترویج رعایت استانداردهای مراقبتی از بیماران و تشکیل انجمن های بیماران قلبی-عروقی است.

کلمات کلیدی:

Atherosclerosis, Quality of Service, Customer Quality, Technical Quality, Comprehensive Quality Assessment Model
آترواسکلروزیس، کیفیت خدمت، کیفیت مشتری، کیفیت فنی، مدل ارزیابی کیفیت جامع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1889372>



