

عنوان مقاله:

ارزیابی مدیریتی بر رضایت بیماران مراجعه کننده به اولین کلینیک پیشگیری از سنگ کلیه در ایران براساس پرسشنامه سروکوال و مطابق با حیطه های اصلی نظام حاکمیت خدمات بالینی

محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

شبنم گلشن - مرکز تحقیقات بیماریهای کلیه و مجاری ادراری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

طاهره فیضی - دانشگاه پیام نور

عباس بصیری - مرکز تحقیقات بیماریهای کلیه و مجاری ادراری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

خلاصه مقاله:

وظیفه مدیر در هر سازمان موفق، ارزیابی عملکرد و نوآوری است. در سالهای اخیر توجه به رضایت بیماران از ارائه خدمات یکی از مهمترین عوامل ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده استدر علم مدیریت تحول، مدیران با داشتن تفکر سیستمی و توجه به کل سازمان و بررسی اجزای سازمانی و ارتباط بین آنها را لازم می دانند. مدیران هر سازمان باید شرایط موجود خود را به خوبی تشخیص دهند و متناسب با آن واکنش مناسب نشان بدهند. بنابراین باید شرایط حال شناسایی و مشخص گردد، مشکلات آن معلوم و و تلاش در جهت رفع آنها و تقویت نقاط قوت سازمان صورت پذیرد. این نوع بررسی ها در سازمان های ارائه کننده خدمات درمانی می بایست در چهارچوب قوانین و نظام های نظارتی موجود باشد. بنابراین برای ارزیابی یک واحد درمانی و مدیریت بهینه و کارایی برتر آن می بایست مطابق با نظام حاکمیت خدمات بالینی عمل شود. هدف و روش: هدف از اجرای این طرح بررسی شکاف موجود میان انتظارات و ادراکات بیماران مراجعه کننده به کلینیک پیشگیری از سنگ دستگاه ادراری، از خدمات ارائه شده و روشهای درمانی کلینیک و در نتیجه شناسایی نقاط ضعف کلینیک در زمینه ارائه خدمات است. تفاوت میان انتظار و ادراک بیماران از خدمات ارائه شده موجب مشخص شدن شکاف موجود و در نتیجه با رفع آنها، سبب ارتقای عملکرد واحد خواهد شد. به این منظور شکاف های موجود براساس مدل Servqual با 22 سوال مختلف در پنج حیطه عوامل محسوس (4 سوال در مورد تسهیلات و زیر ساختهای ارائه خدمات)، اعتماد (5 سوال در مورد توانایی کلینیک در ارائه خدمات) پاسخگویی (تمایل و توانایی کارکنان و پزشکان برای کمک به بیمار) تضمین (4 سوال در مورد دانش و شایستگی و فروتنی کارکنان و پزشکان واحد درمانی)همدلی (5 سوال در مورد توجه شخصی و فردی به بیمار و رعایت ملاحظات اخلاقی) بررسی شد. 11 سوال دیگر که توسط متخصصان تایید شده است نیز در پایاندر خصوص دلایل و مشکلات شخصی بیماران از نحوه ارائه درمان و عدم مراجعه مجدد به کلینیک، پرسیده شده است. و یک سوال ازاد در خصوص مشکل اصلی کلینیک که منجر به عدم مراجعه و پیگیری روند درمان شده است. اطلاعات تمامی بیماران مراجعه کننده به کلینیک پیشگیری از سنگهای کلیه و مجاری ادراری از ابتدای تاسیس یعنی آبان ماه سال 89 تا پایان شهریور سال 93 از سیستم اطلاعاتی موجود در کلینیک اخذ شد. با تمامی بیمارانیکه جهت پیگیری مجدد به کلینیک مراجعه نکرده اند، تماس حاصل شد در ابتدا سوال ازاد مربوط به علت عدم مراجعه به کلینیک پرسیده شد سپس 11 سوال مجزا و بعد از آن سوالات مطابق با پرسشنامه سروکوال تکمیل شد. از بین بیمارانیکه به کلینیک جهت پیگیری مراجعه کنند 51 تن بصورت تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه Servqual جهت تعیین میزان انتظارات و ادراکات آنها تکمیل شد. پس از تکمیل پرسشنامه ها اطلاعات وارد نرم افزار SPSS شد و تحلیل های آماری لازم صورت گرفت. در بین تمامی ابعاد پرسشنامه سروکوال تفاوت بین انتظارات و ادراکات بیماران معنی دار است. بیشترین مورد اختلاف مربوط به بعد مسئولیت پذیری و پاسخگویی و کمترین میزان اختلاف مربوط به بعد اط ...

کلمات کلیدی:

رضایت بیماران- کلینیک پیشگیری از سنگهای دستگاه ادراری- نظام حاکمیت بالینی- سروکوال

