

عنوان مقاله:

بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس مرکز آموزشی و درمانی بیمارستان گلستان اهواز ۱۳۹۲-۱۳۹۴

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

اسداله چراغی - دانشجوی دکتری مدیریت استراتژیک دانشگاه صنایع و معادن، معاونت درمان بیمارستان گلستان اهواز، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران

هادی احمدی نژاد - دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران،

سید موسی موسوی - کارشناس ارشد حسابداری دانشگاه سما اهواز، دانشگاه آزاد اهواز، اهواز، خوزستان، ایران

شهرزاد عطارزاده - کارشناس پرستاری، مترون بیمارستان گلستان، بیمارستان گلستان، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران

خلاصه مقاله:

اهداف: بیشترین و جدی ترین مراجعه بیماران به بخش اورژانس یک بیمارستان است و چگونگی ارائه خدمت در این بخش می تواند نشان دهنده وضعیت عمومی ارائه خدمات در کل بیمارستان باشد. بحث رضایتمندی بیماران یکی از اهداف مهم وزارت بهداشت و درمان بوده و بررسی میزان رضایتمندی بیماران یکی از روشهای مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است. پس از پایه گذاری رشته تخصصی طب اورژانس و ارتقاء سطح مراقبت و درمان بیماران میزان رضایتمندی بیماران از بخش اورژانس افزایش یافته است. در این مطالعه برآن شدیم تا میزان رضایت بیماران بستری در اورژانس بیمارستانهای آموزشی اهواز را پس از استقرار متخصصین طب اورژانس مورد مطالعه قرار دهیم. روش پژوهش: این پژوهش یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است. تعداد ۲۱۹۷ نفر از مراجعین به اورژانس بیمارستان گلستان اهواز طی سالهای ۱۳۹۲-۱۳۹۴ که حداقل ۱۰ ساعت از مراجعه آنان به اورژانس گذشته بود مورد بررسی قرار گرفت. یک پرسشنامه خود ساخته در اختیار هر بیمار قرار گرفت و در مورد افراد بی سواد این پرسشنامه توسط پرسشگر برای بیمار قرائت و تکمیل می شد. پس از گردآوری اطلاعات داده های مطالعه با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۳ مورد آنالیز فرار گرفت یافته ها و نتایج: میانگین سن بیماران مورد مطالعه ۴۱ سال، ۳۵ درصد دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر ۶۸ درصد متاهل و ۵۱ درصد مرد بودند. میزان رضایت از متخصصین طب اورژانس، ۸۵٪ از سایر پرسنل درمان ۶۱٪ از پرسنل غیر درمان ۷۴٪ از وضعیت نظافت اورژانس ۶۱٪ و میزان رضایت کلی از خدمات دریافتی اورژانس ۵۶.۶۱٪ بود. ۹۰ درصد بیماران توسط متخصصین طب اورژانس ویزیت شدند و متوسط زمان ورود بیمار به اورژانس تا انتقال به سایر بخش ها حدود ۵ ساعت و تا ترخیص حدود ۸ ساعت و تا تشخیص نهایی حدود ۸۰ دقیقه بود. نتیجه گیری: این مطالعه نشان داد که یکی از عوامل مهم در رضایت بیماران بخش اورژانس حضور پزشک طب اورژانس می باشد. در این مطالعه هیچ ارتباط معنی داری بین رضایت کلی بیماران و متغیرهای مستقل سن، جنس، تحصیلات... دیده نشد. مقایسه شاخص های این مطالعه با مطالعات انجام گرفته قبلی نشان داد که سرعت ارائه خدمات در اورژانس رابطه مستقیمی با حضور متخصص طب اورژانس دارد. پس میتوان برای جلوگیری از اتلاف وقت در تشخیص و درمان بیماران امکاناتی فراهم کرد تا اورژانس بتواند از خدمات مستمر متخصصین طب اورژانس بهره مند شوند.

کلمات کلیدی:

میزان رضایت، اهواز، متخصصین طب، اورژانس، خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/549424>

