

عنوان مقاله:

بررسی رضایت بیماران از اجرای بسته هتلینگ طرح تحول نظام سلامت در بخش اطفال بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تحول و نوآوری سازمانی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 1

نویسندگان:

معصومه سرباز - دکترای تخصصی انفورماتیک پزشکی، استادیار، گروه مدارک پزشکی و فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده علوم پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

خلیل کیمیاف - دکترای تخصصی مدیریت اطلاعات سلامت، استادیار، گروه مدارک پزشکی و فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده علوم پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

عطیه صدقیان - کارشناس فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده علوم پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

مینا سلامی - کارشناس فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده علوم پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه مفهوم رضایتمندی بیماران در تمام دنیا در حوزه مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است، چراکه بیماران و همراهان آنها مشتریان اصلی و نهایی بیمارستانها بوده و وظیفه اصلی ارائه دهندگان خدمت، برآوردن نیازهای محسوس این مشتریان است. محور های ارزیابی خدمات هتلینگ شامل ساختمان و تاسیسات/ تجهیزات و امکانات/ خدمات رفاهی/ خدمات نظافت و بهداشت/ تغذیه بیمار/ امور اداری و گردش کار/ منابع انسانی می باشد. هدف اصلی در پژوهش حاضر بررسی رضایت بیماران از اجرای بسته هتلینگ طرح تحول نظام سلامت در بخش اطفال بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد بود. این مطالعه، پژوهشی کاربردی و از دسته مطالعات توصیفی بود که در سال 1394-95 انجام گرفت. جامعه پژوهش شامل بیماران بستری در بخش اطفال دو بیمارستان امام رضا(ع) و بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی دکتر شیخ بود. معیار ورود افراد به این پژوهش، داشتن تعداد روزهای بستری بالای دو روز بود؛ بنابراین بیمارانی که کمتر از دو روز بستری داشتند از مطالعه خارج شدند. در این پژوهش 85 بیمار شرکت داشتند که 44 بیمار از بیمارستان امام رضا(ع) و 41 بیمار از بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی دکتر شیخ بودند. ابزار سنجش رضایت بیماران پرسشنامه ای بود که در تدوین آن از نظرخواهی اساتید مربوطه و مطالعه پژوهشهای مشابه استفاده شده بود. داده های گردآوری شده با استفاده از روش های آمار توصیفی (میانگین و درصد فراوانی) در نرم افزار SPSS (نسخه 16) تحلیل گردید. 85 مادر پرسش نامه ها را تکمیل کردند که دامنه سنی فرزندان 1-15 سال بود. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که میانگین رضایت از خدمات پرسنلی 3.87 از 5 بود. میانگین رضایت از تغذیه بیمار 3.92 بود. در بین سوالات مربوط به تغذیه بیمار، بیشترین و کمترین میانگین، به ترتیب مربوط به (حجم و مقدار غذا با میانگین 4.7، تمیزی ظروف غذا با میانگین 4.6) و (تنوع غذا بیمار با میانگین 3.75، کیفیت غذا بیمار با میانگین 3.80) بود. میانگین رضایت از خدمات نظافت و بهداشت 3.68 بود. در بین سوالات مربوط به خدمات نظافت و بهداشت، بیشترین و کمترین میانگین، به ترتیب مربوط به (نظافت بیمارستان، تمیزی لباس های بیماران با میانگین برابر 3.87) و (نظافت سرویس های بهداشتی با میانگین 3.27) بود. میانگین رضایت از تجهیزات و امکانات 3.77 بود. در بین سوالات مربوط به تجهیزات و امکانات، بیشترین و کمترین میانگین، به ترتیب مربوط به (تعداد تخت های موجود در اتاق بستری نسبت به اندازه اتاق با میانگین 3.96، تسهیلات فراهم شده برای حمل و نقل بیمار با میانگین 3.95) و (نحوه فراهم سازی امکانات برای انجام مراسم عبادی (نماز) با میانگین 3.50، آرامش موجود در بخش ها برای استراحت با میانگین 3.59) بود. یافته ها نشان داد که بطور کلی رضایت بیماران از برخی خدمات هتلینگ مناسب بود و در عین حال نارضایتی هایی در برخی از موارد وجود دارد. لذا با توجه به حساسیت و اهمیت بخش اطفال، بازنگری در شیوه مدیریت و هتلینگ این بخش به خصوص در حیطه سرویس های خدماتی برای جبران کمبودها و در نهایت افزایش میزان رضایت ...

کلمات کلیدی:

طرح تحول نظام سلامت، خدمات هتلینگ، بیمارستان، بخش اطفال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/595535>

