

عنوان مقاله:

بررسی نظام مند عوامل موثر بر رضایت مندی بیماران در بخش اورژانس: یک مطالعه مروری

محل انتشار:

مجله دانشکده پرستاری ارتش، دوره 19، شماره 1 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

لیلی فروغی - دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری اورژانس، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی آجا، تهران، ایران

آرمین زارعیان - دانشیار آموزش پرستاری، گروه سلامت جامعه و سلامت در بلایا و فوریت ها، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی آجا، تهران، ایران

سیمین تاج شریف یفر - دانشجوی دکتری تخصصی سلامت در بلایا و فوریت ها، گروه سلامت در بلایا و فوریت ها، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی آجا، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: مراکز اورژانس به عنوان بخشی از سیستم ارایه خدمات سلامت در جامعه نقش مهمی در رضایت مندی بیماران ایفا می کنند. تقریباً نیمی از بیماران از طریق مراجعه به مراکز اورژانس در بیمارستان بستری می شوند؛ بنابراین کیفیت خدمات ارایه شده در اورژانس بسیار مهم است. رضایت بیمار یکی از شاخص های مهم کیفیت مراقبت است که با توجه به اهمیت آن در مراکز درمانی، در این مقاله به بررسی مطالعات انجام شده می پردازیم. مواد و روش ها: مطالعه مروری حاضر بر اساس تحلیل و بررسی اطلاعات گردآوری شده از مقالات مرتبط با موضوع در بازه ی زمانی سال های 2017 - 2008 از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و خارجی شامل: SID، PubMed، Scopus، و Google scholar تدوین شده است. یافته ها: عوامل مختلفی ازجمله نوع خدمات، مدت زمان مشاوره و ویزیت پزشک بر رضایت مندی بیمار تاثیر دارند. برخورد اولیه، درک عوامل جسمی، محیط فیزیکی اورژانس و خدمات پرستاری، بخش جدایی ناپذیر از استراتژی مدیریت بیمارستان هستند. مطالعات نشان می دهد افزایش مهارت های ارتباطی و استقلال کاری پرستاران، افزایش سن و کاهش میزان سواد بیماران در بالا بردن سطح رضایت مندی موثر بوده و ازدحام جمعیت اورژانس یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار بر رضایت و مراقبت بیمار است. بحث و نتیجه گیری: رضایت بیماران از نحوه خدمات رسانی در اورژانس به عوامل مختلفی وابسته است که بهبود نقاط ضعف در این زمینه علاوه بر افزایش رضایت مندی بیماران از میزان شکایت بیماران کاسته و پیامد های اقتصادی و شهرت را برای آن مرکز به دنبال دارد.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی بیماران، مراقبت پرستاری، بخش اورژانس.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/992690>

