

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) تهران

محل انتشار:

دومین همایش سراسری طب اورژانس (سال: 1386)

تعداد صفحات اصل مقاله: 2

نویسندگان:

محمد جلیلی - استادیار دانشگاه تهران- بیمارستان اما ، بخش اورژانس

مرجان مستشار نظامی

مریم سیاه تیر

خلاصه مقاله:

هدف مطالعه: هدف از انجام این مطالعه تعیین میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) از خدمات ارائه شده در آن بخش می باشد. در این مطالعه همچنین سعی شده است عوامل مور ب رضایتمندی بیماران و نیز میزان تاثیر هر یک از آنها مورد ارزیابی قرار گیرد. روش مطالعه: مطالعه به صورت مقطعی و بر وری یک نمونه 317 نفری از بین بیمارانی که در اصله زمانی 15 شهریور ماه 1385 تا آذر ماه 1385 به بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) تهران مراجعه کرده بودند، صورت گرفت. حجم نمونه بر اساس یک مطالعه پایلوت و با خطای آلفای 5% محاسبه شد و روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. بیماران و یا (در مواردی که بیماران قادر به پاسخگویی نبودند) همراهان آنها هنگام ترک بخش اورژانس بیمارستان (اعم از ترخیص ، انتقال و یا فوت بیمار) به صورت رو در رو و توسط پرسشگران آموزش دیده مورد سؤال قرار می گرفتند. و پرسشنامه طراحی شده توسط پرسشگر تکمیل می شد. پرسشنامه علاوه بر مشخصات زمینه ای بیمار شامل 27 سؤال بسته درمورد رضایت از فرایند ها و خدمات مختلف در اورژانس و 2 سؤال باز در مورد نقاط ضعف و قوت این خدمات بود. به علاوه یک سؤال از بیمار یا همراه وی در مورد "مراجعه مجدد در صورت بروز بیماری یا مصدومین به این اورژانس" پرسیده می شد که پاسخ آن به عنوان معیار رضایت بیمار از بخش اورژانس تلقی میگردد. نتایج مطالعه: از مجموع 317 بیماری که در هنگام ترک بخش اورژانس در مورد میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده در آن بخش مورد پرسش قرارگرفتند، 306 نفر (53/96 درصد) به سؤالات بطور کامل پاسخ دادند. از مجموع بیماران مورد مطالعه ، در 07/46 درصد موارد خود بیماران و در 4/46 درصد موارد همراهان آنها به سؤالات پاسخ دادند . اکثر بیماران در گروه سنی 20-40 سال قرار داشتند و متوسط سن بیماران مورد مطالعه 5/42 سال بود. از مجموع بیماران ورد مطالعه 200 نفر (1/63 درصد) تحصیلات زیر دیپلم و 71 نفر (4/22 درصد) تحصیلات در حد دیپلم داشتند و تنها 6 درصد بیماران از تحصیلات بالای دیپلم برخوردار بودند. 6/35 درصد افراد هنگام پاسخگویی به سؤالات از اورژانس ترخیص شده بودند، 6/42 درصد افراد جهت ادامه بستری در یکی از بخش های بیمارستان امام خمینی (ره) بخش اورژانس را ترک می کردند. درصد افرادی که هنگام پاسخگویی به سؤالات در حال انتقال به بیمارستان دیگری بودند 3/1 درصد و درصد افرادی که علیرغم توصیه پزشک و با میل شخصی اورژانس را ترک می کردند 3/12 درصد بود. 2/2 درصد بیماران از زمانهای انتظار ابراز نارضایتی میکردند. 02/30 بیماران از عدم دریافت اطلاعات کافی ناراضی بودند. میزان رضایت از نحوه برخورد پرسنل درمانی منجمه پزشکان 22/89% و میزان نارضایتی از نحوه عملکرد پزشکان 29/83% برآورده شد. مهمترین مواردی که در پاسخ به سؤالات باز به عنوان نقاط ضعف مطرح شده بود عبارتند از : رفتار و عملکرد پرسنل اورژانس ، لوازم و تجهیزات بخش اورژانس ، سرعت ارائه و خدمات و نظافت و رعایت بهداشت بحث: نتایج حاصل دریافت از تحقیق نشان داد که میزان رضایت ...

کلمات کلیدی:

بخش اورژانس ، رضایتمندی ، پرسشنامه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/40455>



