

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



PROPOSAL

پروپوزال

مركز آموزش پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

کارگاه آنلاین پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی



مركز آموزش روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی

کارگاه آنلاین روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی



ISI Scopus

مركز آموزش آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترکیه های جستجو

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترکیه های جستجو

ارزیابی کیفیت خدمات اورژانس از دیدگاه بیمار: یک مطالعه مقطعی در بیمارستان های دولتی شهر تهران

احسان زارعی^۱، عباس شمس الدینی لری^۲، صادق احمدی کشکولی^۲

۱. استادیار، گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران

مقدمه: سنجش دیدگاه بیمار از کیفیت ارائه خدمات سلامت به عنوان یک عنصر مهم در ارزیابی های کیفیت خدمات، در سال های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده است. این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت خدمات از دیدگاه بیمار در بخش اورژانس بیمارستان های دولتی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در سال ۱۳۹۴ انجام شد.

مواد و روش ها: در این مطالعه توصیفی - تحلیلی، ۲۰۰ بیمار ترخیص شده از چهار بیمارستان دولتی به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش یک پرسشنامه ۲۰ آیتمی بود که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفت. برای تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و آزمون های من ویتنی و آنالیز واریانس یک طرفه استفاده شد.

یافته ها: میانگین نمره کیفیت خدمات اورژانس از دیدگاه بیمار $3/91 (\pm 0/64)$ از ۵ بود. دو بُعد آموزش قبل از ترخیص و پیگیری درمان ($3/36$) و سرعت ارائه مراقبت ها ($3/75$) با کمترین نمره به عنوان نقاط ضعف و دو بُعد محیط فیزیکی ($4/29$) و تعامل با بیماران ($4/19$) با بالاترین نمره به عنوان نقاط قوت کیفیت خدمات اورژانس ها از دیدگاه بیماران ارزیابی شد. رابطه معناداری بین کیفیت کلی خدمات با هزینه پرداخت شده، شیفت پذیرش، آموزش بدو ورود، وضعیت تحصیلات و وضعیت سلامتی بیمار هنگام ترخیص وجود داشت ($p < 0/05$).

نتیجه گیری: وضعیت کیفیت خدمات در بخش های اورژانس مورد مطالعه در سطح نسبتاً خوبی قرار داشت. مدیریت بیمارستان ها باید در خصوص جنبه های آموزش قبل از ترخیص و پیگیری درمان و همچنین رسیدگی سریع توجه بیشتری نشان داده و با دادن کتابچه آموزشی به بیمار حین ترخیص به همراه پیگیری تلفنی، باعث کاهش معنی دار اضطراب و افزایش رضایت در بیماران شود.

کلمات کلیدی: بخش اورژانس، کیفیت خدمات، دیدگاه بیمار



SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



PROPOSAL
پروپوزال

پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

دوره آموزشی

کارگاه آنلاین
پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی



روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی

دوره آموزشی

کارگاه آنلاین
روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی



ISI
Scopus



آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو

دوره آموزشی

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو