

میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش فوریت های پزشکی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۹

دکتر مسعود انتظاری اصل^۱، دکتر فریبا معتمدی^۲

چکیده

زمینه و هدف: کیفیت خدمات ارایه شده به بیماران اورژانس در یک بیمارستان و نیز میزان رضایت این بیماران از خدمات ارایه شده نمادی از وضعیت کلی ارایه خدمات در آن بیمارستان به شمار می آید. هدف از انجام این پژوهش ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به بخش های مختلف فوریت های پزشکی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل طی پاییز و زمستان سال ۱۳۷۹ بوده است.

روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی مقطعی بود. ۶۰۰ نفر از افرادی که به علل مختلف نیاز به خدمات درمانی فوری داشته و به بخش فوریت های پزشکی بیمارستان های علوی، فاطمی، بوعلی و علی اصغر مراجعه کرده بودند، به وسیله تکمیل پرسشنامه در مورد نحوه ارایه خدمات مورد پرسش قرار گرفتند. اطلاعات پرسشنامه های بیماران پس از کدگذاری وارد رایانه شده و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: یافته ها نشان داد که ۷۸/۱٪ از مراجعه کنندگان در مجموع از نحوه ارایه خدمات در این مراکز رضایت داشتند. بیشترین میزان رضایت مندی از نحوه ارایه خدمات پزشکی و تخصصی (۹۳/۸٪) و طرز برخورد پزشک (۹۲/۳٪) و پرستار (۹۱/۸٪) و کمترین میزان رضایت از گران بودن هزینه دریافت شده (۴۰/۲٪) و عدم دسترسی به داروهای غیر اورژانسی در داروخانه بیمارستان (۴۲/۹٪) بوده است.

نتیجه گیری: با توجه به یافته های حاصل از مطالعه حاضر لزوم توجه بیشتر به پوشش صحیح و فراگیریمه های درمانی و تجهیز مراکز فوریت های پزشکی بیمارستان ها به داروخانه شبانه روزی بیش از پیش آشکار می گردد.

واژه های کلیدی: فوریت های پزشکی، بیمارستان، رضایتمندی، خدمات پزشکی

۱- مؤلف مسئول: استادیار بیهوشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

۲- متخصص بیهوشی