

رضایت بیماران از خدمات درمانی ارائه شده در مراکز آموزشی - درمانی قزوین

محمد رضا شیخی* امیر جوادی**

Patients' satisfaction of medical services in Qazvin educational hospitals

MR. Sheikhi A. Javadi

۱ Abstract

Background: Patient's satisfaction of medical care is a method for evaluation of quality of medical care in hospitals.

Objective: To determine the level of patient's satisfaction of medical services and nursing care in educational medical centers related to Qazvin university.

Methods: Through a cross - sectional research 186 patients who were admitted in different wards of Boalisina, Qods, Kosar, and Shahid Rajaei hospitals, were studied. Data were gathered by questionnaire designed to indicate the level of patient's satisfaction about medical services.

Findings: Results indicated that 60% of patients had moderate satisfaction of outpatient services and 59% of patients had a high level of satisfaction of emergency services. Also 67.6%, 75.9%, 82.4%, and 78.1% had high level of satisfaction of nutrition, hotelling, physical nursing care, medical and paramedical services respectively. 62.6%, 62.5%, and 49.2% had a moderate satisfaction of administration and emotional nursing care, discharge and cost respectively.

Conclusion: Patients' satisfaction of different wards of Qazvin hospitals were in acceptable range and higher than similar researches performed in other universities.

Keywords: Satisfaction, Patient, Medical Services, Nursing Care

۱ چکیده

زمینه: بررسی رضایت بیمار از مراقبت درمانی روشی برای سنجش و ارزشیابی کیفیت مراقبت محسوب می شود.
هدف: مطالعه به منظور تعیین رضایت بیماران بستری از خدمات درمانی و مراقبت های پرستاری در مراکز آموزشی-درمانی قزوین انجام شد.

مواد و روش ها: این مطالعه مقطعی در پاییز سال ۱۳۷۹ در مراکز آموزشی-درمانی قزوین (بوعلی سینا، قدس، کوثر، شهید رجایی) انجام شد. به همین منظور تعداد ۱۸۶ نفر بیمار به صورت تصادفی انتخاب و از طریق مصاحبه و تکمیل پرسش نامه بررسی شدند.

یافته ها: ۶۰٪ بیماران از خدمات درمانگاه رضایت متوسط داشتند. رضایت ۵۹٪ بیماران از خدمات اورژانس در سطح بالا بود. ۶۷/۶٪ از خدمات تغذیه، ۷۵/۹۴٪ از خدمات محیطی، ۸۲/۴٪ از مراقبت های جسمی پرستاری، ۷۸/۱٪ از خدمات پزشکی و پیراپزشکی رضایت بالایی داشتند. رضایت ۶۲/۶٪ بیماران از پذیرش، ۶۲/۵٪ از مراقبت های روحی و روانی پرستاری و ۴۹/۲٪ از خدمات تریجس و هزینه در حد متوسط بود.

نتیجه گیری: میزان رضایت مراجعه کنندگان به بخش های مختلف مراکز آموزشی-درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی قزوین در حد قابل قبول بود.

کلید واژه ها: رضایت مندی، بیمار، خدمات درمانی، مراقبت های پرستاری