

تأثیر طرح سلامت یار بر پاسخگویی اجتماعی و کیفیت ارائه خدمات در مرکز پزشکی آموزشی درمانی امام حسین تهران

وجیهه سیفی فر^۱ و امیر جلیلی^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی ساری vajihe.seififar@gmail.com

^۲ دکتری تخصصی مدیریت دانشگاه تهران amir.jebelli61@gmail.com

چکیده:

مقدمه: طرح سلامت یار یکی از طرح های مکمل مربوط به طرح تحول سلامت بوده که با مشارکت پزشکان داوطلب و سلامت یاران برای بیماران و خدمت گیرندگان طرح اجرا می شود.

روش پژوهش: این مطالعه کاربردی سال ۱۳۹۵ با جامعه آماری کلیه مراجعان به پزشکی آموزشی درمانی امام حسین تهران، به تعداد ۳۵۰۰۰ نفر بوده و ۳۸۴ نفر از جامعه آماری مذکور به عنوان نمونه با توجه به فرمول نمونه گیری کوکران انتخاب شدند. روایی سازه ای پرسشنامه از طریق آزمون تحلیل عاملی تاییدی و پایایی آن با آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ مورد تایید قرار گرفت. داده ها توسط نرم افزار SPSS ۲۱ و AMOS با تحلیل عاملی و با استفاده از الگوهای ریاضی مدل نهایی ارائه گردید و بر اساس تحلیل عاملی تاییدی، تأیید الگو مورد سنجش قرار گرفت.

یافته ها: نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که طرح سلامت یار بر مولفه های رعایت شان انسانی، خودمختاری، رازداری و محرمانگی، توجه سریع، کیفیت تسهیلات اساسی، حق انتخاب درمانگر، دسترسی به حمایت های اجتماعی و خانواده، وضوح ارتباطات، تجهیزات و امکانات فیزیکی، بهداشت محیط، دسترسی، مراقبت، جنبه های رفتاری در مرکز پزشکی آموزشی درمانی بیمارستان امام حسین (ع) تهران تأثیر دارد.

نتیجه گیری: با تقویت طرح سلامت یار می توان پاسخگویی اجتماعی و کیفیت ارائه خدمات در مرکز پزشکی آموزشی درمانی امام حسین تهران را توسعه داد و این امر منجر به رضایت مراجعه کنندگان خواهد شد. واژگان کلیدی: سلامت یار، پاسخگویی اجتماعی، کیفیت، خدمات.

مقدمه:

کشور را به هنگام تصمیم گیری در مورد میزان سهم این بخش از کل منابع ملی به خوبی راهنمایی می کند. با توجه به اینکه بخش بهداشت و درمان کشور وابسته به بودجه دولتی است، به نسبت منابعی که در اختیار دارد؛ باید بهترین عملکردها را داشته باشد. موفقیت در اجرای برنامه ها و فعالیت ها هنگامی میسر می شود که سیاستگذاران دولتی به این بخش نیز مانند بخش های زیر بنایی اهمیت کافی بدهند (۲). استفاده بهینه از منابع موجود در یک سازمان به خصوص نیروی انسانی، وجه اشتراک دیدگاه کلیه صاحب نظران در مراکز سلامتی و پزشکی می باشد، و بقای دائمی یک مرکز ارائه خدمات درمانی و سازمان را منوط به بهره برداری مناسب از این منابع می دانند و معتقدند که وجود یک محیط کاری متعالی بهروری کارکنان را افزایش می دهد (۳).

با توجه به گستردگی خدمات انجام گرفته از طریق مرکز بهداشتی و بیمارستان ها یکی از نگرانی هایی که می تواند موجب نگرانی، اضطراب و ناامیدی مردم خواهد شد موضوع پاسخ گویی از طرف عرضه خواهد بود. لذا به کار گیری سیستم درست و کارا جهت پاسخ گویی و آگاه سازی مردم بسیار ضروری است. از سوی دیگر اطلاعات نادرست و نا کارا می تواند تهدیدی برای شفاف سازی، پاسخ گویی و اطلاع رسانی صحیح و به موقع توسط ارائه دهندگان به مردم شود (۱). شناسایی معیار های لازم برای تخصیص منابع به بهداشت و درمان از نظر برنامه ریزان در کل اقتصاد جامعه اهمیت دارد زیرا این معیارها مسئولین رده بالای