



خلاصه مقالات سومین همایش روسا و مدیران بیمارستانهای م.م

رضایت مندی بیمار

طاهره حریری

مقدمه: یکی از عناصر اهداف حاکمیت بالینی فرهنگ سازی و جلب حمایت گیرنده خدمات در بیمارستان می باشد. امروزه مفهوم رضایتمندی بیماران در حوزه مراقبت های پزشکی اهمیت ویژه ای یافته و سازمان هایی که ارائه دهنده خدمات به مراجعین خود هستند، نظرات مراجعین را به صورت مستمر ارزیابی کرده تا عوامل نارضایتی مراجعین را شناسایی کرده و جهت رفع نواقص تدابیری اتخاذ گردد. **تعریف:** اتخاذ تدابیری که در جهت برآوردن نیازهای بیمار صورت می گیرد. رضایت مندی وقتی مفهوم پیدا می کند که درک صحیح و واقع بینانه ای از آن توسط بیمار به وجود آید.

رضایت مندی در دو حالت ارزیابی می شود:

۱- عوامل مربوط به تدارک و ارائه خدمات واقعی درمانی

۲- نتایج حاصل از درمان و مراقبت

روش: ارزیابی رضایت مندی بیماران باید یک برنامه ی مستمر و مهم برای مدیریت بیمارستان باشد.

روش های ارزیابی:

۱- مشاهده: هر کدام از اعضای گروه ارزشیابی بیمارستان باید از نقطه نظر رضایت مندی بیمارستان را مشاهده کرده و نظرات خود را در فرم مربوطه وارد نمایند. این روش محدودیت دارد ولی به دلیل اینکه بدون واسطه است مهم می باشد.

۲- گزارشات: گزارشات ممکن است کتبی و شفاهی باشند.

۳- صندوق پیشنهادات و شکایات: برای امکان برقراری ارتباط با مسئولین و انعکاس پیشنهادات، انتقادات و طرح شکایات توسط مراجعین، استفاده از این روش مهم است.

۴- چک لیست: مهم ترین ابزار جمع آوری اطلاعات رضایت مندی چک لیست است. همه ی اعضای گروه ارزشیابی باید این چک لیست را تکمیل نمایند و به انضمام بقیه ی شواهد مورد بحث نمایند.

۵- ایده ها و حقایق: عقاید بیماران ممکن است به صورت شکایت و یا حتی قدر دانی در خصوص ارائه ی خدمات ابراز گردد.

۶- نشست و مصاحبه با بیماران: نشست باید در محیطی آرام و صمیمی با مراعات مصالح بیمارستان صورت گیرد.

نتایج: ارائه ی خدمات درمانی و تلاش در جهت ارتقاء سطح رضایت مندی از وظایف متولیان نظام سلامت کشور است که در راستای تحقق این هدف باید فرآیندی تدوین شود تا با ابزارهای محسوس و نامحسوس میزان رضایت مراجعین به بیمارستان ها ارزیابی شود.