

ما می‌خواهیم ادارات را متحول کنیم .

همه وزار تخانه ها ، همه ادارات و همه دستگاهها باید یک تحول اسلامی پیدا بکنند. جمهوری اسلامی همه چیزش باید اسلامی باشد ، اداراتش بایداسلامی باشند ، تحول لازم است.

✓ عوامل مؤثر در رضایت بیماران

پیام اداری هفته

هفته نامه الکترونیک کلامی از جادوی مدیریت



جمعه

سه شنبه

شنبه

۹۳/۴/۶

۹۳/۳/۳۱

شماره: ۸۴

سال دوم - سری پ

کدپیام: ۴/پ



دانشگاه علوم پزشکی

فصل

شماره ۸۴

شماره ۸۴

عوامل متعددی در جلب رضایت بیمار مؤثر بوده و با بررسی و اندازه گیری آنها میتوان برآورد مناسبی از میزان رضایت به دست آورده و کنترل بهتری بعمل آورد . نیازها ، خواست ها و انتظارات مشتری ها و بیماران در رضایت آنها تأثیر مستقیم می گذارد . بنابراین پاسخ به نیازها ، خواست ها و انتظارات مشتری ، تأثیر زیادی در رضایت آنها خواهد داشت . مطالعات مختلف نشان داده اند که «رضایت بیمار در نظام سلامت» تحت تأثیر برخورد مناسب و احترام ارائه دهندگان خدمت ، در دسترس بودن خدمات خصوصاً در ساعات غیراداری ، مهارت ارائه دهنده خدمت ، استمرار خدمت ، رعایت اصل رازداری و محرمانه ماندن اطلاعات ، تمیزی محیط ارائه خدمت و راحتی در زمان مراقبت می باشد. شواهد نشان می دهد که مهمترین عوامل رضایت بیماران از دیدگاه ارائه دهندگان خدمت ، احترام سازمانها به ارائه دهندگان خدمت ، ارائه خدمت در زمان مشخص و احترام به مشتری بوده است . در کنار توجه به مشتری توجه به خانواده بیمار نیز مهم است . بطوریکه دریک بررسی والدین کودکان بیمار عوامل رضایت را ، توانایی پزشکان در رعایت عدالت ، آموزش راههای پیشگیری و مراقبت به والدین ، درک تأثیر وضعیت کودک در زندگی والدین و توانایی راهنمایی والدین در مورد کودک برشمرده اند.

رفتار احترام آمیز ارائه دهنده خدمت مهمترین عامل تأثیر گذار در رضایت بیماران ، حتی مهمتر از مهارت آنها است .

دفتر ریاست دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم

واحد آموزش مکاتبه ای ، مداوم و غیر حضوری (مجازی)

کمیسیون تحول اداری دانشگاه علوم پزشکی قم (کمیته)

به اطلاع کلیه علاقمندان نشریه می رساند جهت دریافت مجموعه کامل سلسله پیامهای اداری هفته ، می توانند به واحد چاپ و تکثیر ستاد مرکزی دانشگاه مراجعه نمایند .

منبع : کتاب مشارکت بیمار و جامعه - صفحات ۱۰۳ و ۱۰۴

نویسندگان: دکتر جعفر صادق تبریزی و همکاران

ناشر : انتشارات پزشکی الوین به سفارش دانشگاه علوم پزشکی تبریز