

تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في اقسام الطوارئ: مقارنة بين المستشفيات الحاصلة و الغير الحاصلة

على الاعتمادية في الأردن

اعداد

الطالبة اسراء عبد الكريم البدر

اشراف

الدكتور محمود ظاهر الكلاله

ملخص

اهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى تقييم جوده خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى في اقسام الطوارئ بالأردن، وتحديد الاختلافات المحتملة فيما يخص هذه الخدمات بين المستشفيات الحاصلة وغير الحاصلة على شهادة الاعتمادية.

منهجية الدراسة: تم استخدام طريقة المقارنة الوصفية المقارنة حيث تم جمع المعلومات من 276 مريض من اقسام الطوارئ بين 4 مستشفيات، اثنان حكومي واثنان خاص، و اثنان حاصلين على الاعتمادية والاخرين غير حاصلين على الاعتمادية. تم استخدام استبيان قسم الطوارئ والحوادث الذي يحتوي على 47 سؤال. واجريت احصاءات وصفية واستنتاجية باستخدام برنامج SPSS.

النتائج: شارك 276 مريض في الدراسة. 125 مريض من المستشفيات حاصلة على الاعتمادية و 151 مريض من المستشفيات غير حاصلة على الاعتمادية. أظهرت المستشفيات الخاصة سواء كانت حاصلة أو غير حاصلة على الاعتمادية بتقديم الخدمة الافضل بالمقارنة مع المستشفيات الحكومية. التقييم الافضل في مجالات فترة الانتظار و الاحترام تجاه الكادر الصحي قد حصلت عليه المستشفيات الخاصة المعتمدة وغير المعتمدة، بينما التقييم الاسوأ كان في مجالات "الأطباء و التمريض" و "الفحوصات" "الألم" حيث كانت عند المستشفيات الحكومية. المجال الأسوأ بين كل المجالات كانت في "المعلومات عند الخروج" لكلا النوعين من المستشفيات. بالمجمل فان تجربة المرضى في أقسام الطوارئ كانت افضل بالقطاع الخاص.

الاستنتاجات: الدراسة أكدت على ضرورة تطبيق برامج الاعتمادية في مختلف القطاعات الصحية لتطوير الرعاية الصحية واستمرارية جوده الرعاية الصحية بالأخص في المستشفيات الحكومية التي أظهرت فقرها لتلك الخدمات في مختلف المجالات، ماعدا تجربة المريض في المستشفيات الحكومية الحاصلة على الاعتمادية. بالإضافة لذلك أكدت الدراسة على ضرورة التركيز على اعطاء المريض المعلومات عند الخروج التي تفتقر لها كلا المستشفيات الحكومية والخاصة.