

إدراك المرضى لجودة الرعاية التمريضية والخدمات في قسم الطوارئ في الأردن

إعداد

حمزة محمود اسماعيل السعيدات

المشرف

الدكتورة/ ملكة زهدي ملك

جامعة الزيتونة الأردنية، 2019

الملخص

يُعتبر المرضى المستخدمون الرئيسيون لجميع الخدمات المقدمة في المستشفيات وخاصة في قسم الطوارئ. ولذلك تُعتبر إداركاتهم واحدة من معايير جودة الخدمات. ولهذا، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم إدراك المرضى للرعاية والخدمات التمريضية الجيدة في قسم الطوارئ في الأردن. ولقد تم اعتماد تصميم وصفي مستعرض على عينة من المرضى الذين حضروا لقسم الطوارئ (العدد = 427). وتم استخدام إستبيان ذاتي لتقييم إدراك المرضى لجودة الرعاية التمريضية والخدمات في قسم الطوارئ، بالإضافة إلى استخدام البيانات الديموغرافية لجمع البيانات. ولقد أظهرت النتائج أن المرضى لهم إدراك عالٍ لجودة الرعاية التمريضية وخدمات الطوارئ ذات الصلة في جميع القطاعات الصحية في الأردن (الوسط الحسابي = 3.93، الانحراف المعياري = 0.72). علاوة على ذلك، حصل القطاع الخاص على أعلى درجة للمتوسط (الوسط الحسابي = 4.18، الانحراف المعياري = 0.70)، في حين أن القطاع الحكومي كان لديه أدنى متوسط (الوسط الحسابي = 3.11، الانحراف المعياري = 0.38). كما وظهر أن مستوى إدراك المرضى له علاقة إيجابية مع الدخل (معامل الارتباط = 0.097، مستوى الأهمية > 0.05)، والمؤهلات (معامل الارتباط = 0.093، مستوى الأهمية > 0.05). بينما، ظهر أن عدد الزيارات له ارتباط سلبي بمستوى إدراك المرضى (معامل الارتباط = - 0.095، مستوى الأهمية > 0.05). وبالتالي، فلقد أصبح واضحاً الحاجة إلى

تحسين نوعية الرعاية التمريضية والخدمات في قسم الطوارئ في المستشفيات من خلال تعزيز سياسة جودة الخدمات وتعزيز نظام دعم خدمات التمريض. كذلك، وضع خطط لتطوير البنى التحتية، والمعدات، والبيئة الفيزيائية، والصرف الصحي، والمرافق في قسم الطوارئ لتلبية احتياجات المرضى، والتي يمكن أن تعزز جودة الرعاية والخدمات.

الكلمات المفتاحية: قسم الطوارئ، الإدراك، المرضى، جودة الرعاية التمريضية، الخدمات.