

ارزیابی رضایت‌مندی بیماران در سطح بیمارستان‌ها و داروخانه‌های شهر لردگان

هادی بهمنی قایدی^۱، فاطمه غریبی^۲

^۱ کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی

^۲ کاردانی علوم تربیتی

چکیده

بیمارستان‌ها و داروخانه‌ها به‌عنوان مرجع رسمی تحویل دارو به بیماران، دارای با اهمیت‌ترین نقش در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به بیماران می‌باشند. انجام این مطالعه به جهت آگاهی از وضعیت فعلی رضایت‌مندی از خدمات در بیمارستان‌ها و داروخانه‌های شهر لردگان و ارائه راهکارهای اجرایی در زمینه ارتقاء کیفیت وضعیت موجود حائز اهمیت می‌باشد. این مطالعه یک بررسی مقطعی است که تعدادی از بیمارستان‌ها و داروخانه‌های مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند. با توجه به تعداد کل بیمارستان‌ها و داروخانه‌های شهر لردگان و با توجه به نتایج اولیه بدست آمده از نتایج پرسشنامه، نمونه‌گیری به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی صورت گرفت. در این مطالعه توصیفی-تحلیلی افرادی که سواد خواندن و نوشتن داشته و به بیمارستان‌ها و داروخانه‌ها مراجعه کرده بودند شرکت داشتند. روش نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی انجام گرفت و در میان کلیه مراجعان واجد شرایط شرکت در مطالعه پرسشنامه تحویل داده شد. نحوه انتخاب نمونه به‌صورت تصادفی ساده از بین مراجعان به بیمارستان‌ها و داروخانه‌ها صورت گرفت پرسشنامه توسط خود افراد و بدون حضور مسئولین یا پرسنل بیمارستان یا داروخانه تکمیل می‌شد. قبل از تکمیل پرسشنامه از افراد شرکت‌کننده به‌طور شفاهی رضایت شرکت در مطالعه کسب گردید. داده‌های جمع‌آوری شده تحلیل شد و پیشنهادهایی در زمینه افزایش کیفیت خدمات به بیماران ارائه شد. علاوه بر این، تدوین نظام‌های مربوطه و دستورالعمل‌های مناسب برای بیمارستان‌ها و داروخانه‌ها ضروری می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی بیماران، بیمارستان، داروخانه، لردگان.

مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی

دوره ۷، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۰۹-۴۹۷