



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان:

بررسی و ارزیابی کیفیت ویزیت سرپایی در مراکز خدمات جامع سلامت شهر مشهد از دیدگاه بیماران در سال ۱۳۹۹

توسط

علی اصغر عشرتی

استاد راهنما

خانم دکتر آناهیتا بهزادی

اساتید مشاور

خانم دکتر سمیه نوری حکمت/خانم دکتر مقدمه میرزایی/دکتر یوسف شعبانی

۱۴۰۰

شماره پایان نامه:

۱۰/۲۹/۷۸۲



UNIVERSITY OF MEDICAL SCIENCES
AND KERMAN HEALTH SERVICES
FACULTY OF MANAGEMENT AND MEDICAL INFORMATION

In Partial Fullfillment of the Requirements for the Degree (MSc)

Title

Investigating and Evaluation the Quality of Outpatient Visits in the Comprehensive Health Services
Centers in Mashhad from the Perspective of Patients in 2020

By

Ali Acghar Eshrati

Supervisor

Dr.Anahita behzadi

Advisors

1-Dr.Moghadameh Mirzai | 2- Dr.Somayeh Noori Hekmat

| 3- Dr.Yousef shaabani

2020

Thesis No:10/29/782

چکیده

زمینه و هدف:

ارتباط بین پزشک و بیمار مهمترین بخش طبابت است و محور همه اقدامات بالینی توصیف شده است. هدف این مطالعه بررسی عواملی است که موجب ارتقاء کیفیت ویزیت سرپایی در مراکز خدمات جامع سلامت شهر مشهد از دیدگاه بیماران در سال ۱۳۹۹ می‌شود.

روش کار:

جامعه آماری این پژوهش کلیه مراجعان و پزشکان مراکز جامعه خدمات سلامت شهر مشهد می‌باشد. فاز کمی آن شامل تکمیل پرسشنامه و فاز کیفی آن شامل مصاحبه نیمه ساختار یافته در خصوص شناسایی نظرات پزشکان در رابطه با کیفیت ساختاری، فرایندی و پیامدی مدت زمان انتظار و ویزیت مراجعه کنندگان در مراکز خدمات جامع سلامت شهر مشهد انجام گردید.

یافته‌ها:

۹۴/۸ درصد از نمونه مورد بررسی در شهر مشهد، ۰/۹ درصد در سایر شهرهای استان خراسان و ۴/۲ درصد در روستاهای استان خراسان بودند. میانگین سنی پزشکان $48 \pm 5/8$ ، و میانگین سنی بیماران $40 \pm 14/5$ بود. ۴۱/۷ درصد بیماران به کیفیت خیلی زیاد، ۳۷/۳ درصد به کیفیت زیاد و ۱۹ درصد به کیفیت متوسط اشاره کردند. میانگین مدت زمان انتظار قبل از پذیرش $86 \pm 13/95$ بود، همچنین مدت زمان انتظار برای معاینه $19 \pm 13/8$ و مدت زمان ویزیت $6 \pm 4/3$ می‌باشد. بطور کلی میانگین کیفیت ویزیت سرپایی در مراکز خدمات جامع سلامت شهر مشهد از دیدگاه بیماران به میزان $65 \pm 78/18$ است. کیفیت ویزیت سرپایی در وضعیت مطلوب قرار دارد.

نتیجه‌گیری:

مدیران می‌توانند با ایجاد ارتباط بین پزشکان و بیماران در جهت تحقق بهبود کیفیت ویزیت و در نتیجه تشخیص بیماری بیماران فعالیت کرده و فضای مطلوب جهت ایجاد آرامش بیماران را فراهم کنند. استمرار برقراری استانداردهای ویزیت بیمار، نیاز به حمایت مدیران ارشد بیمارستان دارد.

کلید واژه‌ها: کیفیت ویزیت، ویزیت سرپایی، استانداردهای ویزیت، مراکز خدمات جامع سلامت، بیمار

Abstract

Background and Objective:

Communication between physician and patient is the most important part of medicine and the focus of all clinical procedures has been described. The purpose of this study is to investigate the factors that improve the quality of outpatient visits in comprehensive health service centers in Mashhad from the perspective of patients in 2020.

Method:

This study is a combination of applied purpose and descriptive-analytical-cross-sectional information collection which was performed in two phases: quantitative and qualitative. The statistical population of this study is all clients and physicians of Mashhad Health Services Community Centers. The quantitative phase included the completion of a questionnaire and the qualitative phase included a semi-structured interview to identify physicians' opinions regarding the structural quality, process and consequence of waiting time and visit of clients in comprehensive health service centers in Mashhad.

Findings:

94.8% of the sample were in Mashhad, 0.9% in other cities of Khorasan province and 4.2% in the villages of Khorasan province. The mean age of physicians was 48 ± 5.8 , and the mean age of patients was 40 ± 14.5 . 41.7% of patients reported very high quality, 37.3% high quality and 19% moderate quality. The mean waiting time before admission was 8.95 ± 13.86 , also the waiting time for examination was 13.8 ± 19 and the duration of visit was 6.3 ± 4.6 . In general, the average quality of outpatient visits in comprehensive health service centers in Mashhad from the perspective of patients is 78 ± 18.65 . The quality of the outpatient visit is in good condition.

Conclusion:

Managers can work by establishing communication between physicians and patients in order to improve the quality of visits and thus diagnose patients and provide a favorable environment for patients to relax. Continuing to establish standards for patient visits requires the support of senior hospital managers.

Keywords: Quality Visit, Outpatient Visit, Visit Standards, Health Services Centers, Patient