

الملخص العربي

حاليا و في ظل التطورات الحديثة في التكنولوجيا الطبية تسعى كل المنظمات الصحية للوصول لدرجة كبيرة من الكفاءة العالية، لذا تهتم بتقديم خدمة طبية متميزة من خلال تطبيق نظم إدارة الجودة وتحرص معظم المستشفيات على رضا مرضيها وتعتبره من أهم عناصر تميزها واستمرار نجاحها. لأنها تدرك أن رضا المريض هو الذي يحقق لها الربح وتجعله أداة قيمة تنافسية ، لتكيف وزيادة حوافز للموظفين وترتقي بالسمعة التي اكتسبتها مؤسسة الرعاية الصحية

الهدف من الرسالة

تهدف هذه الرسالة إلى:

تقييم نظام الجودة المطبق، تقييم رضا المريض وعلاقته بتطبيق نظام الجودة وإستنتاج العلاقة بين تطبيق نظام إدارة الجودة ورضا المرضى عن نظام الجودة المطبق في مستشفى جامعة بنها.

مكان البحث

وحدات الرعاية الحرجة (وحدة الرعاية المركزة- وحدة رعاية القلب – وحدة رعاية جراحة قلب و صدر) بمستشفى جامعة بنها

عينة البحث

شملت هذه الدراسة (40) ممرضة و(160) مريض المتواجدين وقت جمع البيانات

أدوات البحث

تم استخدام أداتين مختلفتين لجمع البيانات:-

الأداة الأولى: استمارة استبيان معايير تطبيق نظام الجودة تتكون من جزئين: الجزء الأول البيانات الشخصية (الاسم – السن –الوظيفة- سنوات الخبرة – القسم –الحالة الاجتماعية). والجزء الثاني عبارة عن معايير نظام الجودة التي وضعتها وزارة الصحة (سبتمبر –

2007) لتقييم أداء الممرضات وتتكون من 184 عنصر مقسم الى: معايير الرعاية التمريضية (36) عنصر - معايير مكافحة العدوي (18) عنصر - معايير التعقيم (12) عنصر - معايير التخلص من النفايات (34) عنصر - معايير المغسلة (8) عناصر - معايير النظافة (13) عنصر - معايير المطبخ (22) عنصر - المعايير اللازمة لتنفيذ الرعاية التمريضية (40) عنصر.

الأداة الثانية: استمارة استبيان رضا المريض. تتكون من جزئين: الجزء الأول البيانات الشخصية (الاسم - السن - القسم - الموهل - مدة الإقامة - عدد مرات دخول المستشفى). والجزء الثاني درجات لتقييم رضا المريض وتتكون من 40 عنصر مقسمة الى: إجراءات الدخول والإقامة (7) عناصر - الطعام (3) عناصر - الحسابات (3) عناصر - الأطباء (5) عناصر - التمريض (7) عناصر - الموظفين الذين تم التعامل معهم (9) عناصر - تقييم عام (6) عناصر.

النتائج

- 1- أداء الممرضات (حوالي ثلاث أرباع) الممرضات متوسطا في تطبيق معايير نظام الجودة
- 2- أكثر من ثلثي المرضى (66.9%) كان راضى عن أداء التمريض طبقا لتطبيق معايير نظام الجودة
- 3- ليس هناك علاقة ذو دلالة إحصائية بين السن، سنوات الخبرة مع تطبيق معايير نظام الجودة
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا المريض، سنه وعدد مرات دخوله المستشفى وطول فترة إقامته بالمستشفى.
- 5- توجد علاقة بين رضا المريض وتطبيق الممرضات لمعايير نظام الجودة.

التوصيات

التمريض:

- تخطيط ورش عمل تزيد من التواصل الفعال لكل من الإدارة وهيئة التمريض على تطبيق نظام الجودة من قبل إدارة المستشفى.
- المتابعة الجيدة والإشراف المستمر على تطبيق التمريض معايير نظام الجودة
- تفعيل دور وحدة مكافحة العدوى بالمستشفى كوسيلة لتحسين أداء التمريض وذلك بإتباعهم لإجراءات مكافحة العدوى.
- استخدام استبيان رضا المريض عن مستوى أداء الخدمة على فترات منتظمة و بصفة مستمرة.

التعليم:

- عمل دورات تدريبية لكل أعضاء الفريق الصحي عن الجودة، رضا المريض ومكافحة العدوى
- عمل دورات تدريبية خاصة بالتمريض على إتباع إجراءات مكافحة العدوى.
- تقسيم معايير الجودة إلى ثلاث أقسام (البنية الأساسية-العملية التمريضية- الناتج) للسهولة التقييم وفاعليته

البحث:

- إجراء الدراسات التي تركز على أهمية تطبيق نظام الجودة مما تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات المتاحة وتزيد من رضا المرضى.
- تكرار هذه الدراسة للتمريض في الأقسام الداخلية مثل قسمين الجراحة والباطنة.
- تقييم المعوقات التي قد تعوق أو تؤثر على تطبيق نظام إدارة الجودة

تقييم تطبيق نظام إدارة الجودة وعلاقته برضا المريض بمستشفى جامعة بنها

رسالة

توطئه للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الخدمات التمريضية

مقدمة من

مها محمد أبو الفتوح

(بكالوريوس فى علوم التمريض 2005)

تحت إشراف

د /محمد أسامة حجازى

أستاذ جراحة العظام

بكلية الطب

جامعة بنها

د/نرمين محمد عيد

أستاذ مساعد ورئيس قسم إدارة التمريض

ووكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

كلية التمريض

جامعة المنوفية

د/لطيفة توفيق عبد العزيز

مدرس إدارة التمريض

كلية التمريض

جامعة بنها

كلية التمريض

جامعة بنها

2012