

بررسی تکريم ارباب رجوع در پذيرش الكترونيكي مراجعين بيمارستان هاي خاتم الانبياء (ص) و علي بن ابي

طالب (ع) زاهدان

دکتر يوسف مهدي پورا، فاطمه انصاري (ارائه دهنده مقاله) ۲

۱. استادیار گروه فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان
۲. دانشجوی کارشناسی فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

زمینه و هدف:

توسعه روزافزون فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی، دستاوردهای فراوانی را برای جامعه بشری به ارمغان آورده است و تاثیر شگرفی بر زندگی مردم و نیز رفتار و مناسبات اجتماعی آنان گذارده است. این پژوهش با هدف تعیین وضعیت تکريم ارباب رجوع در فرایند پذیرش الكترونيكي مراجعين بيمارستان هاي خاتم الانبياء(ص) و علي ابن ابيطالب(ع) انجام شده است.

مواد و روش ها:

مطالعه حاضر به روش توصیفی - مقطعی و در سال 1393 انجام شد. جامعه پژوهش شامل بیماران و پرسنل بیمارستان های فوق تخصصی علي بن ابيطالب(ع) و خاتم الانبياء(ص) بود. گردآوری داده ها با استفاده از پرسشنامه خود ساخته انجام گرفت که روایی آن توسط اساتید متخصص و پایایی از طریق آزمون مجدد به تایید رسید. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS 16.0 و آمارهای توصیفی صورت گرفت.

یافته ها :

یافته ها نشان داد که اکثر بیماران از نحوه برخورد پرسنل بخش پذیرش و سرعت و سهولت در مراحل پذیرش به ترتیب با میانگین (۳/۴ ، ۳/۵) رضایت داشته و نسبت به نحوه اطلاع رسانی در خصوص فرآیند پذیرش الكترونيكي و تسهیلات رفاهی جهت گذراندن زمان انتظار برای گرفتن نوبت به ترتیب با میانگین (۲/۵ ، ۲/۶) ناراضی بوده اند.

نتیجه گیری:

مطالعه حاضر نشان داد که بیماران از فرآیند پذیرش الكترونيكي در بیمارستان های زاهدان رضایت متوسط اعلام نمودند و با توجه به نظر پرسنل بخش پذیرش مشخص شد که پذیرش الكترونيكي می تواند باعث تسريع و بهبود فرآیند پذیرش می گردد. بر این اساس پیشنهاد می شود در جهت بهبود پیاده سازی پذیرش الكترونيكي، برگزاری دوره های آموزشی، تخصیص بودجه بیشتر و حمایت بیشتر مسئولین مدنظر قرار گیرد.

واژه های کلیدی:

بیمارستان، پرونده الكترونيكي سلامت، پذیرش الكترونيكي، تکريم ارباب رجوع.