

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر اجرای مدل مدیریت موردی مراقبت (case management) بر کیفیت ارائه خدمات بیماران بستری شده در بیمارستان ولیعصر شهر تبریز در سال 1397

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی تحول و نوآوری سازمانی با رویکرد الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 2

نویسندگان:

علی جنتی - دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، قطب علمی و آموزشی مدیریت سلامت ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

معصومه قلی زاده - استادیار، گروه مدیریت خدمات به داشتنی درمانی، قطب علمی و آموزشی مدیریت سلامت ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

شهریار مختاری - دانشجوی دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: مدیریت موردی مراقبت یک فرایند مشارکتی است و با شنیدن صدای مشتریان و آگاهی از نیازها و درخواست های بیماران با در نظر گرفتن مقررات مربوط به مراقبت بیمار و منابع موجود در بیمارستان انجام می گیرد. لذا این مطالعه با هدف تعیین تاثیر مدیریت موردی مراقبت (اجرای طرح حامیان بیمار) بر کیفیت ارائه مراقبت های درمانی در بیماران بستری شده در بیمارستان ولیعصر تبریز در سال 97 انجام گرفت. روش پژوهش: این مطالعه از نوع مطالعات مداخله ای می باشد. ابتدا مدل های موجود در دنیا شناسایی و سپس پانل خبرگان تشکیل شد و نزدیکترین مدل به محیط مداخله شناسایی گردید، تعداد 50 نفر از بیماران به صورت تصادفی از بین پذیرش های بستری برنامه ریزی شده بیمارستان انتخاب و همچنین از پرسشنامه روایی و پایایی شده تجربه بیمار (patient experience)، کیفیت خدمت (service quality)، کیفیت مشتری (customer quality) استفاده شد و سرانجام داده های جمع آوری شده و با نرم افزار SPSS 23 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته ها: توزیع داده های حاصل از تغییرات توسط آزمون های شاپیروویلک و کولموگروف اسمیرنوف ارزیابی شد که طبق نتیجه هر دو آزمون، نرمال بودن رد شد. تحلیل آمار توصیفی با استفاده از آزمون من ویتنی نشان می دهد در گروه مداخله حدود 11 % افزایش در میزان امتیاز تجربه بیمار، 10 % افزایش در میزان کیفیت خدمت، 23 درصد افزایش در میزان کیفیت مشتری و 30 % افزایش رضایت همراهان بیمار به دست آمد. نتیجه گیری: ادغام مدیریت موردی مراقبت در خدمات بیمارستانی یک چالش نوظهور است. مدیریت مراقبت موردی و سیل های برای بهبود سلامت مشتریان، ارتقای سلامتی و استقلال آنها از طریق حمایت، ارتباط، آموزش، شناسایی منابع خدمت و تسهیل خدمات می باشد مدیریت موردی مراقبت می تواند تاثیر مثبت بر تجربیات بیمار، نتایج مراقبت و در بعضی موارد استفاده از خدمات به شرط طراحی و اجرای رویکرد مناسب داشته باشد.

کلمات کلیدی:

مدیریت موردی، تجربه بیمار، بیمارستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/962934>



