

منبئات مستوى رضا المريض عن الرعاية الصحية المقدمة في مركز لطب الطوارئ بوسط المملكة العربية السعودية - دراسة مستقبلية

ملخص

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى: (1) تقييم مستوى رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة في مركز لطب الطوارئ في المملكة العربية السعودية و(2) تحديد منبئات مستوى الرضا.

طريقة الدراسة: دراسة مستقبلية لعينة من 390 مريض بالغ ممن صنفوا بمستوى حالات الخطورة الثالثة والرابعة حسب معيار الفرز الكندي و زاروا مركز طب الطوارئ بمدينة الملك عبدالعزيز الطبية بالرياض، المملكة العربية السعودية في الفترة من بداية شهر يوليو وحتى نهاية شهر سبتمبر من عام 2011. تمت متابعة المرضى المستهدفين من وقت وصولهم إلى إستقبال مركز الطوارئ إلى أن تم إجراء الكشف عليهم من قبل الطبيب، وعند ذلك تم إجراء المقابلة الشخصية معهم وقياس مستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة باستخدام استبانة معتمدة في دراسات سابقة وتتضمن مجالين: (1) وضوح المعلومات الطبية و(2) العلاقة مع الطاقم المعالج. تمت أيضا مقارنة إدراك المرضى للحالة الصحية بعد زيارة مركز طب الطوارئ بما قبلها، وأيضا قياس مستوى الرضا عن الحياة بشكل عام. جمعت البيانات المتعلقة بخصائص المريض والرعاية الصحية. استخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد مع اعتبار درجة معنوية عند $p \leq 0.05$.

النتائج: أظهرت النتائج أن ثلث مرضى العينة كان لديهم مستوى عال من الرضا عن الخدمة الصحية المقدمة (32.8%)، في حين أن 26.7% منهم أظهروا عدم رضاهم عن الخدمة، وكان المتوسط الحسابي للنسبة المئوية لدرجة الرضا يساوي $70.36 \pm 17.40\%$ ، عاكسا درجة رضا متوسطة لدى المرضى. بعد ضبط عوامل الإرباك المحتملة ظهر ارتباط معنوي لانخفاض مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة في مركز طب الطوارئ بكل من: جنس الذكور ($p < 0.001$) وطول فترة الإنتظار ($p = 0.032$) وانخفاض مستوى إدراك الحالة الصحية مقارنة بوقت الوصول لمركز طب الطوارئ ($p < 0.001$). ولم يكن مستوى الرضا عن الحياة بشكل عام مؤشرا معنويا لرضا المريض عن زيارته لمركز طب الطوارئ.

الخلاصة: كان وقت الانتظار العامل المعنوي الوحيد الذي يمكن تعديله والأساسي لتحسين الخدمة المقدمة وخصوصا في الحالات الطارئة.

This abstract has been translated and adapted from the original English-language content. Translated content is provided on an "as is" basis. Translation accuracy or reliability is not guaranteed or implied. BMJ is not responsible for any errors and omissions arising from translation to the fullest extent permitted by law, BMJ shall not incur any liability, including without limitation, liability for damages, arising from the translated text.