A STUDY ON PATIENTS' SATISFACTIONS ON THE SERVICE OF JAFFNA TEACHING HOSPITAL.

LIBRARY
08 MAY 2007
Eastern University, Sri Lanka

SUGATHA KANDASAMY

854

FC00354
Project Report
Library - EUSL

DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY SRI LANKA
2006.

ஆய்வின் சுருக்கம்.

இன்று மனிதனின் அத்தியாவசியத் தேவைகளில் முன்னுரிமை கொடுக்கப்பட்டு வரும் தேவையாக சுகாதார தேவைகள் காணப்படுகின்றன. இந்த சுகாதார தேவையை நிவர்த்தி செய்யும் பொருட்டு அரசு இலவச வைத்திய சேவையினை அரச வைத்தியசாலை மூலம் வழங்கி வருகின்றது. இந்த வகையில் யாழ்மாவட்ட போதனா வைத்தியசாலையின் சேவைகள் மக்களுக்கு முழுமையாக கிடைக்கவேண்டும் என்ற நோக்கத்தோடு இவ் வைத்தியப்பணிகள் ஆராயப்பட்டுள்ளது. இங்கு ஆய்வுப் பிரச்சினையானது "இலவச வைத்திய சேவையின் நன்மையினை யாழ் மாவட்ட போதனா வைத்தியசாலையின் நோயாளர்கள் திருப்தியான முறையில் பெற்றுக்கொள்ள முடிகின்றதா" என்பதாக அமைகின்றது.

ஆய்வின் நோக்கம், ஆய்வுப் பிரச்சினை என்பவற்றிற்கு அமைவாக உருவாக்கப்பட்ட எண்ணக்கருவாக்கமானது வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறை, உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறை, வைத்திய சேவையின் துணைச் சேவைகள், ஏனையவை எனும் பரிமாணங்களைக் கொண்டு வைத்தியப்பணிகள் ஆராயப்பட்டுள்ளது.

இவ்வாய்வினை மேற்கொள்ளும் பொருட்டு வெளிநோயாளர் பிரிவில் 140 பேரும் உள்நோயாளர் பிரிவில் 60 பேருமாக 200 மாதிரிகள் தெரிவு செய்யப்பட்டு வினாக்கொத்து வழங்கப்பட்டு தரவுகள் பெறப்பட்டு அவை பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு முடிவுகள் பெறப்பட்டு அட்டவணைகள் மூலம் வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

பெறப்பட்ட முடிவில் வைத்தியசாலையின் சிகிச்சை முறைகள் நோயாளர்களுக்கு பூரண திருப்தியினை வழங்கவில்லை என்பதை வெளிப்படுத்துகிறது. மேலும் எவ் விடயங்களில் நோயாளர்கள் திருப்தியின்மையை உணருகின்றனர் என்றும் அவற்றை எவ்வாறு நிவர்த்தி செய்யலாம் என முன்வைக்கப்பட்ட சிபார்சுகளையும் உள்ளடக்கியுள்ளது.

சிபார்சுகளாக வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறையில் நோய்க்கான சிகிச்சையின் வசதிகளை அதிகரித்தல், சுகாதார வசதிகளை மேம்படுத்தல், தாதியினரின் சேவையை அதிகரித்தல், மருத்துவ வசதிகளை அதிகரித்தல், வைத்தியசாலை வசதிகளை மேம்படுத்தல் என்பனவும் உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறையில் சிபார்சுகளாக நோய்க்கான சிகிச்சையின் வசதிகளை அதிகரித்தல் சத்திரசிகிச்சை பிரிவு சேவையை மேம்படுத்தல், தாதியினரின் சேவையை அதிகரித்தல், வைத்தியசாலை வசதிகளை அதிகரித்தல் என்பனவும் வைத்திய சேவையின் துணைச் சேவைகளின் சிபார்சுகளாக இலத்திரனியல் மூலமான பரிசோதனை வசதிகளை அதிகரித்தல், நோய்களை கண்டறிவதற்கான ஏனைய பரிசோதனை வசதிகளை அதிகரித்தல், இரத்த வங்கிச் சேவையை மேம்படுத்தல், என்பனவாகவும் ஏனையவை தொடர்பான சிபார்சுகளாக ஆளணியினரின் நடவடிக்கைகளை விஸ்தரித்தல், நீர் கிடைப்பனவு வசதிகளை ஏற்படுத்தல் மலசலகூட வசதிகளை ஏற்படுத்திக் கொடுத்தல், மின்சார வசதிகளை அதிகரித்தல் நலன்புரி வசதிகளை மேம்படுத்தல் என்பனவற்றையும் உள்ளடக்கியதாக இவ் ஆய்வு காணப்படுகின்றது.

–ஆய்வாளர்–

பொருளடக்கம்

ஆய்வுச் சுருக்கம் II

நன்றியுரை III

பொருளடக்கம் .... III-VI

அத்தியாயம் 01 .... 1 - 4

அறிமுகம்

1.1 ஆய்வுப் பின்னணி 1

1.2 ஆய்வுப் பிரச்சினை 2

1.3 ஆய்வு நோக்கம் 3

1.4 ஆய்வின் முக்கியத்துவம் 3

1.5 ஆய்வின் வரையறைகளும் எடுகோள்களும் 4

அத்தியாயம் - 02 .... 5 - 32

நூலாய்வு

2.1 அறிமுகம் 5

2.2 திருப்தி பற்றிய ஒரு நோக்கு 5

2.2.1 வாடிக்கையாளர் திருப்தி 6-8

2.2.2 தொழில்சார் திருப்தி 9-10

2.3 சுகாதாரமும் அதனுடன் தொடர்புடைய விடயங்களும் 10

2.3.1 ஆரம்ப சுகாதார பராமரிப்பில் உள்ளடங்கும் விடயங்கள் 11

2.3.2 சுகாதார சேவையின் நோக்கமும் மேற்கொள்ளும் முறையும் 12

2.3.3 சுகாதார நிலைமைகளின் கணிப்பீடு 12-13

2.3.4 சுகாதார நிலையினை தீர்மானிக்கும் காரணிகள் 14

2.3.5 சுகாதார சேவையில் ஈடுபடுவோர் அறிந்திருக்க வேண்டிய விடயங்கள் 15

2.3.6 ஒரு சுகாதார ஸ்தாபனம் 16

2.4 சுகாதார தொழிலாளர்களையும் சுகாதாரத்தோடு தொடர்புடைய பகுதிகளில் பணிபுரியும் தொழிலாளர்களையும் ஊக்குவித்தல் 17

2.4.1 ஊழியர்களை ஊக்கப்படுத்துவதற்கான சாதாரண முறைகள் 18

2.4.2 ஊக்கப்படுத்தல் கோட்பாடுகள் 19-32

2.5 முடிவுரை 32

அத்தியாயம் 03 33-39

எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்.

3.1 அறிமுகம் 33

3.2 ஆய்வு தொடர்பான எண்ணக்கருவாக்கம். 33

3.2.1 வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறை 33-34

3.2.2 உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறை 35

3.3.3 வைத்திய சேவையின் துணைச் சேவைகள் 36

3.2.4 ஏனையவை 37

3.3 நடைமுறையாக்கம் 38

3.4 முடிவுரை 39

அத்தியாயம் - 04 .... 40 - 44

ஆய்வு முறைமைகள்.

4.1 அறிமுகம் 40

4.2 தரவு சேகரிப்பு முறைமைகளும் மதிப்பீடும் 40

4.2.1 தரவின் வகைகள் 40

4.2.2 தரவு மூலங்கள் 41

4.2.3 வினாக்கொத்து கட்டமைப்பு 41

4.2.4 மாதிரி 42

4.3 தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும் 43

4.4 தரவு மதிப்பீட்டு முறை 43

4.5 முடிவுரை 44

அத்தியாயம் - 05 .... 45 - 58

தரவு முன்வைத்தலும் பகுப்பாய்வும்.

5.1 அறிமுகம் 45

5.2 தனிநபர் விபரம் மீதான தரவு முன்வைத்தலும் பகுப்பாய்வும் 45-50

5.3 ஆய்வு தொடர்பான தரவு முன்வைத்தலும் பகுப்பாய்வும் 50-58

5.3.1 வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறை 50

5.3.2 உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறை 52

5.3.3 வைத்திய சேவையின் துணைச் சேவைகள் 53

5.3.4 ஏனையவை 56

5.4 முடிவுரை 58

அத்தியாயம் - 06 .... 59 - 67

கலந்துரையாடல் முடிவுகள் மற்றும் சிபார்சுகள்.

6.1 அறிமுகம் 59

6.2 ஆய்வுக்கான மாறிகளின் கலந்துரையாடல் 59

- 6.2.1 வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறை 59
- 6.2.2 உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறை 61
- 6.2.3 வைத்திய சேவையின் துணைச்சேவைகள் 64
- 6.2.4 ஏனையவை 66

6.3 ஆய்வு மாறிகளின் முடிவுகள் 67-77

- 6.3.1 வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறை 68
- 6.3.2 உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறை 69
- 6.3.3 வைத்திய சேவையின் துணைச்சேவைகள் 71
- 6.3.4 ஏனையவை 74

6.4 சிபார்சுகள் 77-83

- 6.4.1 அறிமுகம் 77
- 6.4.1 வெளிநோயாளர் சிகிச்சை முறை 78
- 6.4.2 உள்நோயாளர் சிகிச்சை முறை 79
- 6.4.3 வைத்திய சேவையின் துணைச்சேவைகள் 81
- 6.4.4 ஏனையவை 82

6.5 முடிவுரை 83

பின்னிணைப்பு

வினாக்கோத்து

உசாத்துணை நூல்கள்