

عنوان مقاله:

تحلیل شکاف بین کیفیت درک شده و مورد انتظار از خدمات ارائه شده توسط پزشکان خانواده شهری

محل انتشار:

نشریه پژوهش های سلامت محور، دوره 5، شماره 3 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

ابراهیم جعفری پویان - گروه مدیریت اقتصاد و بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

عباس رحیمی فروشانی - گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

فاطمه غربی - اداره کل بیمه سلامت استان فارس، فارس، ایران

خلاصه مقاله:

تحلیل شکاف بین کیفیت درک شده و مورد انتظار از خدمات ارائه شده توسط پزشکان خانواده شهری ابراهیم جعفری پویان، عباس رحیمی فروشانی^۲، فاطمه غربی^{۳*} ۱. دانشیار، گروه مدیریت اقتصاد و بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران ۲. استاد، گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران ۳. MPH گرایش بیمه سلامت، کارشناسی ارشد آمار ریاضی، اداره کل بیمه سلامت استان فارس، فارس، ایران * نویسنده مسئول: فاطمه غربی آدرس: شیراز، خیابان وصال شمالی، اداره کل بیمه سلامت استان فارس تلفن: ۰۷۱-۳۲۱۱۱۱۴۲

چکیده: مقدمه: مأموریت اصلی اجرای برنامه پزشک

خانواده شهری در نظام سلامت، برقراری عدالت، ایجاد نظام ارجاع، افزایش پاسخگویی برای بیماران و برآوردن نیازها و انتظارات آنها است. این مطالعه با هدف بررسی کیفیت درک شده و مورد انتظار از خدمات ارائه شده توسط پزشکان خانواده شهری از دیدگاه بیماران در مطب‌های خصوصی شهر شیراز انجام شد. روش بررسی: این پژوهش توصیفی-تحلیلی به روش مقطعی در سال ۱۳۹۷ انجام شد. تعداد ۳۰۰ بیمار مراجعه کننده به مطب‌های خصوصی پزشک خانواده شهری در شهر شیراز با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای طبقه‌بندی شده وارد مطالعه شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری شدند. از آزمون‌های آماری من ویتنی، ویلکاکسون و کروسکال والیس برای تحلیل داده‌ها با کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد. یافته‌ها: در تمامی ابعاد به غیر از «تداوم مراقبت» و «دسترسی» اختلاف میان کیفیت درک شده و مورد انتظار از خدمات، معنادار بود. بیشترین شکاف بین ادراکات و انتظارات خدمات مربوط به مؤلفه «زمان‌بندی» و کمترین شکاف مربوط به مؤلفه‌های «تداوم مراقبت»، «دسترسی» و «اثربخشی ادراک شده» بود. بحث و نتیجه‌گیری: وجود شکاف بین ادراک و انتظار بیماران از کیفیت خدمات، نیازمند توجه بیشتر مدیران نسبت به برنامه‌های بهبود کیفیت است تا رضایت‌مندی بیشتر بیماران را فراهم آورد. این فاصله می‌تواند با مدیریت صحیح، نظارت و آموزش مناسب بیماران و ارائه‌کنندگان خدمات سلامت برطرف شود. واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، پزشک خانواده شهری، مطب خصوصی، بیماران، ادراک و انتظار

کلمات کلیدی:

Service quality, Urban family physician, Private clinic, Patients, Expectations and Perceptions

کیفیت خدمات، پزشک خانواده شهری، مطب خصوصی، بیماران، ادراک و انتظار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1139550>



