

عنوان مقاله:

مقایسه انتظارات بیماران با ادراکات آنها از کیفیت خدمات بهداشتی درمانی در بیمارستان های آموزشی شهرستان نیشابور با استفاده از مدل سروکوال

محل انتشار:

مجله دانشکده علوم پزشکی نیشابور، دوره 8، شماره 2 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

الهه دقیق بین - *Department of Midwifery, Neyshabur branch, Islamic Azad University, Neyshabur, Iran*

یزدان عبدالمحمدی - *Department of Nursing, Neyshabur branch, Islamic Azad University, Neyshabur, Iran*

خلاصه مقاله:

مقدمه در حال حاضر برآورده کردن نیازها و انتظارات بیماران از اهداف اصلی سازمان های ارائه کننده ی خدمات سلامت بشمار می آید. با توجه به این که آگاهی از ادراکات و انتظارات بیماران نقش مهمی در ارائه ی بهتر و با کیفیت تر خدمات بهداشتی درمانی می شود، این پژوهش با هدف مقایسه انتظارات بیماران با ادراکات آنها از کیفیت خدمات بهداشتی درمانی در بیمارستان های آموزشی شهرستان نیشابور با استفاده از مدل سروکوال انجام شد. مواد و روش ها این مطالعه یک پژوهش مقطعی است که در سال 96-97 بر روی 271 نفر از بیماران بستری در بیمارستان های حکیم و 22 بهمن نیشابور انجام شد. روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی و ابزار جمع آوری داده ها با پرسشنامه ی 22 سوالی سروکوال بود. تجزیه و تحلیل داده ها به کمک نرم افزار آماری SPSS نسخه 17 و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (تی مستقل، تی زوجی و ضریب همبستگی پیرسون و آنالیز واریانس یک طرفه) انجام شد. یافته ها نتایج نشان داد که در تمام ابعاد پنجگانه ی کیفیت خدمات ارائه شده، بین انتظار و ادراک بیماران تفاوت معنادار آماری وجود داشته ($p > 0.05$) و میانگین نمرات بیماران در ابعاد مربوط به انتظار بیشتر از ادراک است. بیشترین تفاوت ادراک و انتظار مربوط به ابعاد قابلیت اطمینان ($-57/6$) و پاسخگویی ($-27/5$) و کمترین تفاوت مربوط به بعد همدلی ($-94/2$) بود. نتیجه گیری تحلیل کیفیت خدمات سبب آگاهی مسئولین از حوزه های نارضایتی بیماران و بکار بستن اقدامات لازم شده و فاصله بین انتظارات و ادراکات بیماران را کاهش می دهد.

کلمات کلیدی:

Hospital service quality, servqual model, patient, expectations, perceptionsceptions
کیفیت خدمات بیمارستانی، مدل سروکوال، بیمار، انتظارات، ادراکات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1157538>

