

عنوان مقاله:

ارزش از دیدگاه بیمار: مطالعه کیفی در بیمارستان های تامین اجتماعی استان قزوین

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره 10، شماره 34 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

زهرا خامدا - دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

پژمان جعفری - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

سید جمال الدین طیبی - استاد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مجید رستمی - استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: خلق ارزش مشتری پیش نیاز بقا و موفقیت سازمان ها است. هدف پژوهش تعیین عوامل و ساختار ارزش از دیدگاه بیمار در بیمارستان های تامین اجتماعی استان قزوین است. روش پژوهش: از نظر هدف بنیادی با دلالت های کاربردی و از نظر گردآوری و تحلیل داده ها، کیفی اکتشافی از نوع متوالی و توسعه ابزار است و در سنت پراگماتیسم اجرا شده است. باتوجه به نبودن موضوع، بمنظور استفاده از تئوری داده بنیاد، با ۱۳ نفر از خبرگان و ۱۹ نفر از بیماران بیمارستان های مورد مطالعه مصاحبه شد. از ۵۳۳ گزاره شناسایی شده توسط نرم افزار مکس کیودا، ۹۶۳ مضمون اولیه استخراج، کدگذاری و سپس ۳۵ مفهوم با روایی قابل قبول در ۶ مقوله اصلی طبقه بندی شد. یافته ها: نتایج نشان می دهد که ارزش از دیدگاه بیمار، بر منافع و منابع وی تمرکز دارد. منافع، اثربخشی درمان و مراقبت و منابع شامل پول، زمان و تلاش صرف شده بیمار برای هزینه خدمات، دسترسی به خدمات و مدیریت خطا و خطر می گردد. روابط میان کیفیت درمان و مراقبت، ارزش از دیدگاه بیمار، اعتماد بیمار، خدمات تجملی، رضایت بیمار و مقاصد رفتاری بیمار در قالب مدل پارادایمی ارائه شده است. نتیجه گیری: پژوهشگران نتیجه می گیرند که کیفیت درمان و مراقبت سلامت با میانجی گری اعتماد بیمار و تعدیل گری امکانات تجملی، بر خلق ارزش از دیدگاه بیمار تاثیر دارد. موازنه میان منافع به دست آمده و منابع صرف شده بصورت ارزش ادراک شده بر رضایت مندی بیمار، و رضایت بیمار نیز بر مقاصد رفتاری بیمار موثر است.

کلمات کلیدی:

ارزش بیمار، ارزش در خدمات مراقبت سلامت، ارزش مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1295556>

