

## عنوان مقاله:

بررسی شکاف کیفیت خدمات از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره 8، شماره 24 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

فرهاد ادهمی مقدم - دانشیار متخصص چشم، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

محمد صاحب الزمانی - دانشیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

معصومه روح افزا - کارشناس ارشد آموزش پرستاری، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

مقدمه: توسعه روز افزون کیفیت گرایی و مشتری محوری در خدمات بهداشتی، از طریق بازخورد مداوم انتظارات بیماران و بهبود مستمر نحوه ارائه خدمات میسر می شود. ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی از دیدگاه بیمار یک شاخص و راهنمای عینی ارزشمند در اختیار مدیران و برنامه ریزان امر مراقبت و درمان قرار می دهد. روش پژوهش: این پژوهش، توصیفی - همبستگی بر روی ۴۰۵ نفر از بیماران بستری در سه بیمارستان وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران که به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شده بودند، انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه ای مشتمل بر دو بخش مشخصات دموگرافیک و سوالات سنجش کیفیت خدمات (سروکوال) بود. یافته ها: بیشترین میانگین کیفیت خدمات بیمارستانی در قسمت ادراکات، مربوط به بعد اطمینان با میانگین ۱۷/۵ و کمترین درصد مربوط به بعد ملموس بودن با میانگین ۱۲/۸۴ بود. بیشترین میانگین کیفیت خدمات بیمارستانی در قسمت انتظارات، مربوط به بعد همدلی با میانگین ۲۱/۱۲ و کمترین درصد مربوط به بعد ملموس بودن با میانگین ۱۷/۲۳ بود. شکاف بین ادراکات و انتظارات بیماران در بیمارستان های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران برابر با ۱۹/۱۹- واحد بود. کمترین شکاف با ۵۲/۲- واحد مربوط به بعد تضمین خدمات و بیشترین شکاف با ۴/۶- واحد مربوط به بعد انتظار همدلی بود. نتیجه گیری: برای ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی برقراری توازن بین انتظارات بیماران و ارائه دهندگان این خدمات ضروری است. کنترل مناسب کیفیت راهی برای کاستن از شکاف کیفیت می باشد.

## کلمات کلیدی:

انتظارات، ادراکات، کیفیت خدمات، سروکوال، شکاف

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1297520>

