

عنوان مقاله:

عوامل تعیین کننده وفاداری بیماران سرپایی: مطالعه ای در بیمارستان های آموزشی

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره 6، شماره 1 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

احسان زارعی - استادیار گروه بهداشت عمومی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

علیرضا موسی زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: یکی از عوامل کلیدی در ایجاد وفاداری مشتری، کیفیت خدمات است. این مطالعه با هدف تعیین اهمیت نسبی ابعاد کیفیت خدمات سرپایی در پیش بینی وفاداری بیمار در درمانگاه های وابسته به بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در تهران انجام شد. روش پژوهش: این مطالعه توصیفی - تحلیلی به شیوه مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. نمونه های این مطالعه شامل ۴۷۷ بیمار بود که به صورت چند مرحله ای و تصادفی از چهار بیمارستان انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده های یک پرسشنامه محقق ساخته شامل ۳۷ آیتم در قالب ۸ مولفه کیفیت خدمات سرپایی و ۳ آیتم درباره وفاداری بیمار بود که روایی و پایایی آن تایید شد. تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره در نرم افزار SPSS.۱۸ انجام شد. یافته ها: میانگین نمره وفاداری بیماران در این مطالعه ۹۱/۳ بود و ۶۷٪ بیماران سطح خوبی از وفاداری به بیمارستان داشتند. ادراک از کیفیت خدمات تاثیر مثبت و قوی بر وفاداری بیماران سرپایی داشت و حدود ۴۷٪ از واریانس وفاداری بیمار توسط ابعاد کیفیت خدمت تبیین شد. پنج عامل کیفیت (ادراک از هزینه های پرداختی، کیفیت محیط فیزیکی درمانگاه، کیفیت ویزیت پزشک، اطلاعات ارائه شده به بیمار و فرایند تعیین نوبت) تعیین کننده های کلیدی وفاداری بیماران سرپایی در بیمارستان های آموزشی مورد مطالعه بودند. نتیجه گیری: تجربه بیمار از خدمات سرپایی بیمارستان ها بر متغیرهای پیامد مثل تمایل به استفاده مجدد از خدمات آن بیمارستان یا توصیه آن به دیگران تاثیر قوی دارد. بنابراین بیمارستان ها می توانند با اقدامات بهبود کیفیت بر میزان وفاداری مشتریان خود بیافزایند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، وفاداری بیمار، خدمات سرپایی، بیمارستان آموزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1298177>

