

عنوان مقاله:

ارزیابی سطح روابط عمومی بیمارستان و ارتباط آن با وفاداری بیمار در بیمارستان های دولتی یزد و اراک

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره 5، شماره 4 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

محمد امین بهرامی - گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، ایزد، ایران

محمد عقیلی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، ایزد، ایران

راضیه منتظرالفرج - دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی، بیمارستان شهید صدوقی یزد، ایزد، ایران

بابک عشرتی - دانشیار گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: روابط عمومی بعنوان کارکرد مدیریتی، بیمارستان ها را قادر می سازد که با درک عقاید، نگرش ها و ارزش های مشتریان موجب افزایش سطح کیفیت ارتباطات با بیماران و وفاداری آنها به بیمارستان گردد. هدف از این مطالعه تعیین سطح روابط عمومی بیمارستان از دیدگاه بیماران و ارتباط آن با وفاداری بیمار در بیمارستان های اراک و یزد بود. روش پژوهش: مطالعه حاضر از نوع توصیفی - همبستگی می باشد که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام گرفته است. جامعه مورد پژوهش شامل کلیه بیماران بستری شده در ۴ بیمارستان دولتی دو شهر اراک و یزد بود که تعداد ۱۶۰ نفر به صورت تصادفی ساده با حجم نمونه مساوی از هر بیمارستان انتخاب و در طرح شرکت کردند. داده های پژوهش بوسیله پرسشنامه ای متشکل از ۴۸ آیتم (۳۶ آیتم در مورد روابط عمومی و ۱۲ آیتم در مورد وفاداری) که توسط پرسشگر تکمیل گردید، جمع آوری شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های آمار توصیفی و آزمون های کروسکال والیس، من ویتنی و ضریب همبستگی اسپیرمن انجام گرفت. یافته ها: میانگین نمره کلی روابط عمومی ۴۸/۳ و میانگین نمره کلی وفاداری ۲۹/۳ بود. رابطه مثبت و معنی داری بین روابط عمومی و وفاداری وجود داشت (۰/۰۰۱ = P ، $r = 0.70$). نتیجه گیری: مدیران نیازمند اتخاذ استراتژی های ویژه ای، جهت اجرای برنامه های بهبود روابط عمومی هستند. داشتن روابط عمومی پویا موجب افزایش رضایت، اعتماد و وفاداری بیماران در بیمارستان ها خواهد شد.

کلمات کلیدی:

روابط عمومی، وفاداری مشتری، بیمارستان، بیمار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1298184>

