

عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران سرپایی در بیمارستان های دولتی شهر های ایلام و کرمانشاه بر اساس مدل سروکوال

محل انتشار:

مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دوره 21، شماره 4 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

فاطمه هواس بیگی - *university of ilam*

اعظم احمدی - *kermanshah university of medical sciences*

بهمن یاس بلاغی شرحی - *arak university*

اسفندیار محمدی

خلاصه مقاله:

چکیده مقدمه: تمایل به کیفیت خدمات نقش مهمی در صنایع خدماتی نظیر بانک، بیمارستان ها، درمانگاهها، حمل و نقل و غیره ایفا می کند. چرا که کیفیت خدمات برای دستیابی به رضایت مشتریان و به دنبال آن، بقا و سود آوری سازمان امری حیاتی به شمار می رود. مواد و روش ها: پژوهش حاضر از نوع مطالعات کاربردی بود که بصورت توصیفی- مقطعی بر روی ۴۵۰ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان های مورد مطالعه شهر ایلام و کرمانشاه در سال ۱۳۹۰ با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال (۱۹۸۸) که روایی و پایایی آن مورد تایید بوده است، انجام گرفت. در پایان از آزمون تی، آزمون فریدمن با کمک نرم افزار (اس پی اس اس) به منظور تحلیل داده های جمع آوری شده استفاده شد. یافته های پژوهش: نتایج نشان داد تفاوت معنی داری میان ادراک و انتظار بیماران پیرامون ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات (عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، تضمین، پاسخگویی و همدلی) در بیمارستان های مورد مطالعه وجود داشت. بیماران مراجعه کننده به بیمارستان ها، بعد ملموس بودن را با ۷۴/۳ امتیاز مهمترین و بعد تضمین را با ۶۰/۲ امتیاز کم اهمیت ترین بعد رتبه بندی نمودند. بحث و نتیجه گیری: نتایج پژوهش حاکی از آن است که با بکارگیری الگوی سروکوال، مدیران بیمارستان ها قادر به ارزیابی کیفیت خدمات از دید بیماران به عنوان مهمترین مشتری سازمان شده و با برنامه ریزی صحیح، اصلاح نابسامانی ها و نهایتا بهبود کیفیت خدمات، ممکن خواهد شد.

کلمات کلیدی:

Key words: Quality Service, Servqual, patients, Hospital

کیفیت خدمات، سروکوال، بیماران، بیمارستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1323192>

