

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده بیمارستانهای منتخب شهر تهران با استفاده از مدل سروکوال

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش سلامت، دوره 2، شماره 4 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

نبی امیدی - Department of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran

محمدرضا امیدی - گروه مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

حشمت اله عسگری - گروه اقتصاد، دانشگاه پیام نور، ایلام، ایران

کرم خلیلی - گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: یکی از عواملی که موجب افزایش توان رقابتی می گردد ارتقا سطح کیفیت خدمات در سازمان های خدماتی نظیر بیمارستان ها می باشد. ارائه خدمات برتر از طریق حفظ کیفیت بالا، پیش نیاز موفقیت سازمان های خدماتی است. مدل سروکوال یک از ابزارهای کاربردی و رایج برای سنجش رضایت از کیفیت خدمات است. بنابراین هدف از مطالعه حاضر بررسی کیفیت خدمات بیمارستانهای منتخب تهران از طریق مدل سروکوال بود. مواد و روش ها: پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بود که در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه آماری پژوهش کلیه بیماران مراجعه کننده و نیازمند خدمات درمانی سرپایی بود که با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه ۳۹۸ نفر به دست آمد، که از این تعداد ۳۸۱ نفر پرسشنامه ها را تکمیل کردند. ابزار اصلی این تحقیق پرسشنامه بر اساس مدل سروکوال بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۹، نسبت به نوع متغیرهای تحقیق از روشهای آمار توصیفی و برای تبیین فرضیات تحقیق از روشهای استنباطی پارامتریک استفاده شد. یافته ها: آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین خدمات ادراک شده و رضایت بیماران رابطه مستقیم وجود دارد. از بعد پاسخ دهی: سرعت پاسخگویی بالا، از بعد همدلی: آرامش محل، از بعد عوامل فیزیکی: برخورداری از فضای مناسب جهت انتظار، از بعد اطمینان دهی: ارائه اطلاعات دقیق به بیماران و از بعد قابلیت اعتماد: وقت شناسی پرسنل بیشترین تاثیر را در رضایت بیماران داشتند. همچنین بین مولفه های قابلیت اعتماد ($r=0/69$ و $p=0/007$)، اطمینان دهی ($r=0/49$ و $p=0/003$)، همدلی ($r=0/36$ و $p=0/001$)، پاسخگویی ($r=0/58$ و $p=0/001$) و عوامل فیزیکی ($r=0/37$ و $p=0/003$) با کیفیت ادراک شده خدمات رابطه معنادار وجود دارد ($P=0/00$). نتیجه گیری: رابطه معنادار کیفیت ارائه خدمات ادراک شده با رضایت بیماران نشان می دهد که برای افزایش رضایت بیماران باید به ابعاد کیفیت خدمات اعم از قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان دهی، همدلی، و عوامل فیزیکی توجه نمود تا علاوه بر افزایش کسب رضایت بیماران، انگیزه لازم برای تداوم استفاده از خدمات مرکز درمانی نیز ایجاد شود.

کلمات کلیدی:

Patient Satisfaction, SERVQUAL, Hospital, رضایت بیماران, مدل سروکوال, بیمارستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1516151>



