

عنوان مقاله:

ارایه مدل ارتقای کیفیت خدمات هتلینگ در بیمارستان های دولتی ایران

محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 14، شماره 3 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

سید مجید شیرزادی - دکتری تخصصی، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

پوران رئیسی - دانشیار، تحقیق و اطلاعات آمار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

امیر اشکان نصیری پور - دانشیار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

سید جمال الدین طیبی - استاد، برنامه ریزی و توسعه آموزش عالی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: با توجه به اهمیت کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستانی بر افزایش برون دادهای مطلوب سلامتی و عدم وجود سیستم ارزیابی معتبر جهت مشخص و پیاده سازی استراتژی های مورد نیاز برای ارزیابی پیشرفت ها در زمینه کیفیت این خدمات، پژوهش حاضر با هدف تعیین و ارایه مدلی برای تبیین نقش و اهمیت مولفه های مورد نیاز جهت ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان های دولتی ایران انجام شد. روش بررسی: این مطالعه از نوع کمی- کیفی بود که در دو بخش کلی انجام گرفت. در بخش اول با استفاده از مصاحبه اکتشافی با ۱۱ نفر از متخصصان (۶ نفر از متخصصان عرصه بهداشت و درمان و ۵ نفر از متخصصان صنعت هتل داری) و بررسی ادبیات پژوهش، مهم ترین مولفه های ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان های دولتی استخراج شد. در بخش دوم، داده های حاصل از بخش اول جهت تدوین مدل ارتقای خدمات هتلینگ بیمارستانی مورد استفاده قرار گرفت و متغیرهای طراحی پرسش نامه پژوهش آماده گردید. مدل از طریق نظرات متخصصان و تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی مورد اعتبارسنجی قرار گرفت. داده های مورد نیاز برای تحلیل عاملی از طریق توزیع پرسش نامه مذکور میان ۹۶۰ نفر از بیماران و کارشناسان و متخصصان ۱۰ بیمارستان سطح کشور جمع آوری گردید. نتایج با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تاییدی و رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته ها: ۱۱ بعد با ارزش ویژه بالاتر از یک شامل «بعد فیزیکی، عملکردی، اقتصادی، انسانی، خدمات رفاه عمومی و بالینی، ایمنی، فرهنگی، شناسایی پرسنل و راهنمای بیمار و خدمات مراقبتی» شناسایی شد. برازش به دست آمده بسیار نزدیک به یک بود که بیانگر قوت تک بعدی بودن مدل بود. بر اساس تحلیل عاملی تاییدی، ابعاد عملکردی و شناسایی پرسنل به ترتیب با ضرایب ۹۵۳٪ و ۷۷۹٪، بیشترین و کمترین تاثیر را در ارتقای کیفیت هتلینگ بیمارستان های دولتی ایران داشتند. نتیجه گیری: به منظور بهبودی وضعیت هتلینگ بیمارستان های ایران، ضمن توجه به کلیه ابعاد ۱۱ گانه، لازم است بعد عملکردی مورد تاکید بیشتری قرار گیرد و در برنامه ریزی های هتلینگ، کیفیت فنی خدمات سلامت محور مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

بیمارستان ها، کیفیت، خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1746923>

