

عنوان مقاله:

سنجش عوامل موثر بر رضایت مندی بیماران بستری از کیفیت خدمات ارائه شده، بر اساس مدل سروکوال

محل انتشار:

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دوره 24، شماره 121 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

کرم سینا - *Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Technology and Engineering, Sari Imam - Mohammad Bagher University, Sari, Iran*

محمد بابایی شیب آبدانی - *MSc in Public Managemnet, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran*

اصغر نادى قرا - *PhD Student in Statistics, Health Sciences Research Center, Student Research Committee, Faculty of Health, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran*

خلاصه مقاله:

چکیده سابقه و هدف: از اهداف مهم فعالیت های گروه درمانی، رضایت بیمار است که در ارتقای سلامتی بیمار تاثیر به سزایی دارد. بنابراین هدف این مطالعه، سنجش میزان رضایت بیماران بستری از ارائه خدمات درمانی در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری؛ بر اساس مدل سروکوال می باشد. مواد و روش ها: تحقیق حاضر از نوع توصیفی- تحلیلی می باشد. نمونه این پژوهش ۳۳۱ نفر از بیماران بستری در بخش های داخلی، جراحی، زنان، ارتوپدی و غیره در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری در سال ۱۳۹۲ بودند که از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب شده اند. داده ها از طریق پرسشنامه سروکوال جمع آوری و از طریق نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرارگرفت. برای بررسی فرضیات پژوهش از آزمون کولموگروف- اسمیرنف، آزمون t تک نمونه ای، آزمون t زوجی و آزمون فریدمن، استفاده شده است. یافته ها: میانگین بدست آمده برای حوزه انتظارات برابر با $10/4 \pm 2/8$ و برای حوزه ادراکات برابر با $69/2 \pm 2/6$ است که با توجه به مقدار t با میزان ۱۷/۶۵ و sig. که کم تر از ۵/۰ است، یعنی اینکه بین انتظارات با ادراکات بیماران اختلاف معنی داری وجود دارد. از طرفی بین انتظارات با ادراکات بیماران در هر یک از ابعاد پنج گانه مدل سروکوال اختلاف معنی داری وجود دارد. از نظر بیماران در بعد موارد محسوس، بیش ترین اولویت مربوط به همدلی، و مابقی الویت ها به ترتیب مربوط به ظاهر فیزیکی، پاسخگویی، تضمین و قابلیت اطمینان مدل سروکوال بوده است. استنتاج: یافته ها نشان می دهد بین انتظارات با ادراکات بیماران در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری، اختلاف معنی داری وجود دارد و رضایت بیماران جلب نشده است.

کلمات کلیدی:

Service quality, satisfaction, inpatients, SERVQUAL model, کیفیت خدمات,

رضایت مندی, بیماران بستری, مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1790178>

