

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات پزشکان عمومی مراکز سلامت جامعه شهر اهواز در سال ۱۳۹۵

محل انتشار:

مجله تحقیقات سلامت در جامعه، دوره 4، شماره 3 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

اسما نیک سرشت - Student Research Committee, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

امین ترابی پور - Assistant Professor, Department of Health Services Management, School of Public Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

محمد حسین حقیقی زاده - Instructor, Department of Biostatistics and Epidemiology, School of Public Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

خلاصه مقاله:

مقدمه و هدف: کیفیت خدمات عامل مهمی در بهبود رضایت مراجعه کنندگان به مراکز سلامت جامعه و نظام مراقبت های بهداشتی اولیه است. در این ارتباط، مطالعه حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات پزشکان عمومی مراکز سلامت جامعه شهر اهواز در سال ۱۳۹۵ انجام شد. روش کار: در این مطالعه مقطعی ۲۰۰ نفر از بیماران مراجعه کننده به پزشکان عمومی ۱۴ مرکز سلامت جامعه به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات Servqual: Service Quality بود که کیفیت را در پنج بعد (با ۲۲ سوال) مورد ارزیابی قرار میدهد. یافته ها: در این مطالعه ۷۳ درصد از مراجعه کنندگان زن بودند و میانگین سنی آنها ۶/۸ ± ۳۲ سال بود. همچنین، میانگین مدت انتظار برای دریافت خدمت ۸/۱۰ ± ۰۹ / ۱۱ دقیقه و میانگین مدت زمان ویزیت ۹۲/۵ ± ۳/۹ دقیقه به دست آمد. علاوه براین، یافته ها گویای آن بودند که مطلوب ترین بعد کیفیت خدمات پزشکان عمومی، بعد تضمین بوده و نامطلوب ترین بعد کیفیت از دیدگاه بیماران، بعد پاسخگویی می باشد. نتیجه گیری: از بین ابعاد کیفیت خدمات، بعد پاسخگویی و محسوس بودن نیازمند بهبود و ارتقا بودند. در این راستا لازم است مدیران بهداشتی با انجام مداخلات موثر، این ابعاد را تقویت نمایند تا رضایت بیماران افزایش یابد.

کلمات کلیدی:

Community health centers, Physician, Service quality, پزشک عمومی، کیفیت خدمات، مراکز سلامت جامعه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1863712>

