

عنوان مقاله:

تعیین ابعاد کیفیت خدمات سرپایی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران از دیدگاه بیماران

محل انتشار:

کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسنده:

احسان زارعی - استادیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران

خلاصه مقاله:

سنجش ادراک بیمار از کیفیت ارائه خدمات سلامت به عنوان یک عنصر مهم در ارزیابی های کیفیت خدمات، در سال های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده است. این مطالعه در سال 1393 و با هدف تعیین ابعاد کیفیت خدمات از دیدگاه بیمار در درمانگاه های بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شد. نمونه های مطالعه شامل 055 بیمار بود که بصورت تصادفی چند مرحله ای از چهار بیمارستان انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده های یک پرسشنامه محقق ساخته شامل 05 آیتم بود که روایی و پایایی آن تایید شد. برای تحلیل داده ها از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام در نرم افزارهای SPSS.18 و LISREL انجام شد. برای کیفیت خدمات 8 بعد استخراج شد که در مجموع 76 درصد واریانس کلی را تبیین کرد. ویژگی پزشکی، اطلاعات ارائه شده به بیمار و محیط فیزیکی درمانگاه سه عامل تعیین کننده کیفیت خدمات درمانگاه از دیدگاه بیماران بودند. در بین ابعاد کیفیت خدمات، بالاترین نمره مربوط به ویژگی پزشکی با میانگین 4/23 و کمترین نمره نیز مربوط به زمان انتظار ادراک شده با میانگین 3/10 بود. بطور کلی میانگین نمره کلی کیفیت خدمات $3/89 \pm 0/60$ از 5 بود 2/3 بیماران کیفیت خدمات درمانگاه را ضعیف 38/3 درصد متوسط و حدود 75 درصد نیز خوب ارزیابی کرده بودند. مطابق یافت های این مطالعه، اکثریت بیماران تجربه مثبتی از مراجعه به درمانگاه های بیمارستان های آموزشی داشته اند و کیفیت خدمات ارائه شده در سطح خوبی بوده است. بهبود کیفیت ویژگی و اطلاعات ارائه شده به بیمار در جریان معاینه، ایجاد یا بهبود سیستم نوبت دهی تلفنی و اینترنتی برای کاهش زمان انتظار، هماهنگی بین پزشکان و مدیریت درمانگاه، و بهبود محیط فیزیکی درمانگاه ها می تواند استراتژی های موثر برای مدیریت درمانگاه های بیمارستان های آموزشی جهت افزایش ادراک مثبت بیماران باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت بیمار، خدمات سرپایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/324774>

