

عنوان مقاله:

رابطه آمیخته بازاریابی با بار مراجعه به بیمارستان های شهر کرمان

محل انتشار:

سومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

جمه السادات موسوی - کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشت درمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

کامران حاجی نبی - استادیار مدیریت خدمات بهداشت درمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

خلاصه مقاله:

امروزه بازار مراقبت سلامت به یک بازار رقابتی تبدیل شده است و عوامل متعددی در بهره مندی از مراقبتهای بیمارستانی و انتخاب بیمارستانی توسط بیماران موثر واقع می شوند در این راستا مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه بین آمیخته بازاریابی و بار مراجعه در بیمارستانهای شهر کرمان انجام شد. مطالعه توصیفی تحلیلی حاضر بر روی 300 نفر از بیماران مراجعه کننده به 6 بیمارستان خصوصی و دولتی شهر کرمان در نیمه دوم سال 1394 انجام گرفت. ابزار مورد استفاده پرسشنامه و روا و پایا در دو بخش مشخصات فردی بیماران و 29 سوال کلی در خصوص آمیخته بازاریابی در مقیاس اندازه گیری لیکرت بود. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و با بهره گیری از روشهای آمار توصیفی همچون فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و همچنین آزمونهای آنالیز واریانس یک طرفه، تی مستقل و همبستگی پیرسون استفاده شد. در بین ابعاد آمیخته بازاریابی بیشترین میانگین و انحراف معیار مربوط به بعد کارکنان $0/95 \pm 3/73$ و کمترین میانگین و انحراف معیار مربوط به بعد ترویج $0/82 \pm 3/28$ بود. میانگین و انحراف معیار کل آمیخته بازاریابی نیز مقدار $0/73 \pm 3/53$ بود. همچنین همبستگی معناداری بین آمیخته بازاریابی و ابعاد آن با مولفه بار مراجعه وجود داشت. نتایج مطالعه نشان داد رابطه معناداری بین آمیخته بازاریابی و بار مراجعه بیماران وجود دارد و کارکنان و پزشکان و فضا مراکز بیشترین نقش را در جذب بیماران برعهده دارند. لذا ضروریست تا مدیریت مراکز ضمن توجه به نیازهای بیماران در دو مولفه کارکنان و برطرف سازی نیازهای آنها توجه خاص مبذول دارند. همچنین ضروریست تا این مراکز نوع خدمات خود را تا سطح بهبود کیفیت حدانتظار بیماران ارتقاء دهند تا ضمن جذب بیماران بیشتر، زمینه ماندگاری و مراجعه بیشتر آن ها را فراهم سازند.

کلمات کلیدی:

آمیخته بازاریابی، بار مراجعه، بیمارستان، بیمار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/568770>

