

کیفیت خدمات بهداشتی اولیه‌ی ارائه شده در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان زنجان

دکتر علی محمدی^۱، دکتر علیرضا شغلی^۱

نویسنده‌ی مسئول: زنجان، دانشگاه علوم پزشکی، دانشکده بهداشت alinasym70@hotmail.com

دریافت: ۸۷/۲/۳۰ پذیرش: ۸۷/۱۱/۶

چکیده

زمینه و هدف: میان بخش‌های خدمات، بخش بهداشت دارای جایگاه ویژه‌ای است، در این بخش حتی اشتباهات کوچک نیز می‌تواند جبران ناپذیر باشد، بنابراین ارائه‌ی خدمات با کیفیت مطلوب و مطابق استانداردهای حرفه‌ای حائز اهمیت است. درک مشترک از مفهوم کیفیت به سازمان کمک می‌کند تا بهتر بر تلاش‌های بهبود کیفیت تمرکز نماید. از طرفی، شناخت انتظارات مشتریان اولین قدم در بهبود کیفیت خدمات بهداشتی می‌باشد. این مطالعه با هدف بررسی کیفیت خدمات بهداشتی در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان زنجان بر اساس ادراک و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات و آگاه نمودن سیاست‌گذاران از نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات بهداشتی اولیه از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت می‌باشد تا نقطه شروعی برای بهبود کیفیت خدمات باشد.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی و مقطعی می‌باشد. حجم نمونه‌ای برابر ۳۰۰ نفر از بین دریافت‌کنندگان خدمت از مراکز بهداشتی و درمانی و خانه‌های بهداشت تابعه‌ی مرکز بهداشت شهرستان زنجان به شیوه‌ی نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی و در خوشه‌ها به صورت تصادفی سیستماتیک انتخاب شد. همه‌ی ابعاد کیفیت خدمات در بخش‌های انتظارات و ادراک پرسش‌نامه دارای ضریب آلفا کرونباخ در دامنه‌ی ۷۶ درصد تا ۸۵ درصد بودند.

یافته‌ها: به‌طور کلی در هر پنج بعد خدمت شکاف کیفیت وجود داشت و این شکاف منفی (انتظارات فراتر از ادراکات) بود. میانگین شکاف کلی کیفیت خدمات (۱/۲۲-) بود ($P < ۰/۰۰۰۱$). کم‌ترین نمره‌ی میانگین شکاف کیفیت (۱/۱۳-) در بعد اجزای ملموس و فیزیکی و بیشترین نمره‌ی میانگین شکاف کیفیت (۱/۳۳-) در بعد اطمینان خدمت (توانایی ارائه‌ی درست خدمات) به‌دست آمد ($P < ۰/۰۰۰۱$). دریافت‌کنندگان خدمت بعد اطمینان خدمت را مهم‌ترین بعد و اجزای ملموس و فیزیکی خدمت را کم‌اهمیت‌ترین بعد خدمات بهداشتی رتبه‌بندی نمودند.

نتیجه‌گیری: نتایج این مطالعه نشان داد که بعد اطمینان خدمت (توانایی ارائه‌ی درست و به موقع خدمت) مهم‌ترین مسأله پیش روی مراکز بهداشتی شهرستان زنجان است. انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات در رابطه با این بعد خدمت بالاترین است. برآوردن بعد اطمینان خدمت از نقطه‌نظر دریافت‌کنندگان خدمت به عواملی چون ارائه‌ی خدمات بهداشتی درست در اولین مراجعه، نگهداری درست و دقیق مدارک و پرونده‌ها و ارائه‌ی خدمات در زمان تعیین شده و تعهد شده بستگی دارد. ابزار کیفیت خدمات (سروکوال) می‌تواند مراکز بهداشتی را در شناسایی ابعاد مهم خدمت و حوزه‌های نیازمند اصلاح از نظر دریافت‌کنندگان خدمات کمک نماید.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، ادراک، انتظارات، زنجان