

شکاف کیفیت خدمات بهداشتی اولیه ارائه شده در مراکز بهداشتی شهرستان کاشان

دکتر علی کبریایی* دکتر فیض الله اکبری** دکتر سید مصطفی حسینی** دکتر حسن افتخار اردبیلی*** دکتر ابوالقاسم پوررضا**

Survey on quality gap in primary health care in Kashan health centers

A.Kebriaei F.Akbari M.Hosseini H.Eftekhar Ardabili A.Pourreza

*Abstract

Background: The first basic step in formulating any quality improvement program is recognizing consumers' perceptions and expectations of service quality and determining the quality gap, then adopting guidelines to eliminate the gap.

Objective: To assess the service quality gap in Kashan district health centers, based on consumers' perceptions and expectations.

Methods: A sample of 300 females' health care consumers completed the research questionnaire. The SERVQUAL instrument administered to assess the quality of services provided by health centers. To analyze data, descriptive and analytic statistic and correlation coefficient were applied.

Findings: Results indicated that there was an overall service quality gap between respondents' perceptions and expectations. The smallest gap was in tangibility dimension and the largest in responsiveness. Age and literacy respectively had direct and indirect significant correlation to quality gap.

Conclusion: There was a quality gap in services. Thus, improvements are required across all the five dimensions, namely; tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Key words: Primary Health Care, Health Centers, Health Management, Procedures

* چکیده

زمینه: اولین گام اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت، شناخت ادراک ها و انتظارات دریافت کنندگان خدمت از کیفیت خدمات، تعیین شکاف کیفیت و اتخاذ راهکارهایی برای رفع شکاف است.

هدف: مطالعه به منظور تعیین شکاف کیفیت خدمات بهداشتی اولیه ارائه شده در مراکز بهداشتی و خانه های بهداشت شهرستان کاشان انجام شد.

مواد و روش ها: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۸۱ بر روی ۳۰۰ نفر از زنان دریافت کننده خدمات بهداشتی اولیه انجام شد. نمونه گیری به روش خوشه ای تصادفی و در خوشه ها به روش تصادفی منظم بود. گردآوری داده ها به کمک پرسش نامه تدوین شده بر اساس ابزار SERVQUAL که شکاف کیفیت را در پنج بُعد خدمت اندازه گیری می نماید، انجام شد. داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی و تحلیلی و ضریب همبستگی تحلیل شدند.

یافته ها: به طور کلی شکاف کیفیت در خدمات ارائه شده وجود داشت. کمترین شکاف کیفیت در بُعد ملموس خدمت و بیش ترین شکاف در بُعد پاسخ گویی به دست آمد. سن پاسخ گوینان با نمره های شکاف همبستگی مستقیم ($p < 0.001$) و ($r = 0.48$) و میزان تحصیلات آنها با نمره های شکاف ارتباط معکوس داشت ($p = 0.001$ و $r = -0.26$). محل دریافت خدمت با نمره های شکاف کیفیت ارتباط معنی دار داشت ($p = 0.003$ و $r = 0.24$)، ولی بین شغل و شکاف کیفیت ارتباط معنی دار مشاهده نشد.

نتیجه گیری: یافته ها نشان داد خدمات ارائه شده در هیچ یک از ابعاد فراتر از حد انتظار پاسخ گوینان نبود و در این مراکز برای بهبود کیفیت ارائه خدمت فرصت هایی وجود دارد.

کلید واژه ها: خدمات بهداشتی اولیه، مراکز بهداشتی، مدیریت خدمات بهداشتی، روش ها

* استادیار دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

** استادیار دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

*** استاد گروه خدمات بهداشتی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

آدرس مکاتبه: زاهدان، خیابان دندان پزشکی، روبروی عیدگاه اهل سنت، پلاک ۳