

سنجش کیفیت خدمات بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بوشهر از دیدگاه بیماران

جاسم زارعی^۱

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، سرپرست شبکه بهداشت و درمان شهرستان عسلویه، بوشهر، ایران. (نویسنده مسئول).

مجله پیشرفت های نوین در علوم رفتاری، دوره دوم، شماره شانزدهم، بهمن ماه ۱۳۹۶، صفحات ۲۱-۳۳

چکیده

هدف این پژوهش، سنجش کیفیت خدمات بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان بوشهر بر اساس مدل مقیاس کیفیت، مطابق تعریف پاراسورامان (عوامل ملموس، پاسخ گویی، تضمین، قابلیت اطمینان و همدلی) و دو بعد اضافی (مدیریت دارو و خدمات پاراکلینیکی) است. این پژوهش از نظرهدف، کاربردی و از نظر روش تحقیق از نوع توصیفی-تحلیلی و به صورت مقطعی است. جامعه آماری پژوهش بیماران و ارباب رجوعان بیمارستان های استان بوشهر بوده و ۴۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه سروکوال و برای تحلیل داده ها از آزمون مقایسه زوجی و آزمون فریدمن استفاده گردید. نتایج این تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می دهد که در تمام ابعاد هفت گانه، انتظارات مراجعین فراتر از عملکرد بیمارستان ها می باشد. به بیانی دیگر در تمام ابعاد کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، شکاف وجود دارد. بیشترین شکاف در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد مدیریت دارو بدست آمد. نتایج حاکی از آن است که مراجعین از هیچ یک از ابعاد کیفیت رضایت کافی ندارند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که مدیران بیمارستان های استان بوشهر باید به این نکته واقف باشند که عملکرد بیمارستان ها در تمام ابعاد هفت گانه و در کل از نظر مراجعه کنندگان، کمتر از انتظارات آنهاست. میانگین انتظارات ۳/۹۲ و میانگین ادراکات ۳/۰۷ است که گویای شکاف بین ادراکات بیماران از خدمات بیمارستانی و انتظارات آنها از این خدمات است. در تمام ابعاد یعنی عوامل ملموس، تضمین، همدلی، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، مدیریت دارو و خدمات پاراکلینیکی، انتظارات بیماران فراتر از عملکرد بیمارستان ها می باشد. نمرات منفی کیفیت خدمات نشانگر آن است که نیاز به بهبود کلیه ابعاد کیفیت خدمات در بیمارستانها وجود دارد. به همین دلیل پیشنهاد می شود مدیران برای کاستن شکاف کیفی موجود، به نیازهای بیماران و ارائه مطلوب خدمات توجه بیشتری نمایند و منابع مالی را برای بهبود عملکرد در حوزه هایی که اثر بیشتری بر ادراک بیمار از کیفیت خدمات دارد، تخصیص دهند.

کلید واژه ها: کیفیت خدمات، ادراک بیماران از خدمت، انتظار بیماران از خدمت، بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی بوشهر.