

عنوان مقاله:

ارزیابی مقایسه ای کیفیت خدمات بیمارستانی با استفاده از روش سروکوال وزن دهی شده ی فازی در شهر زاهدان

محل انتشار:

مجله دانشکده پزشکی زابل، دوره 1، شماره 1 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

زهرا وظیفه - استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

صدف استانستی - مربی، گروه مدیریت، دانشگاه ولایت، ایرانشهر، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: کیفیت خدمات و رضایت مشتری، یکی از مهمترین مباحث در هر سازمانی است. نقش کیفیت خدمات در بیمارستانها، نسبت به سایر سازمانها برجسته تر میباشد، زیرا با زندگی مردم و روحیه ی اجتماع در ارتباط است. لذا این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانها و مقایسه ی آنها جهت بهبود ارایه ی خدمات و ارتقای سطح سلامت در شهر زاهدان اجرا شد. شیوه مطالعه: این پژوهش از نوع کاربردی بود و جامعه ی آماری آن، بیماران دو بیمارستان دولتی امام علی و خاتم الانبیا در شهرستان زاهدان بودند. نمونه گیری به صورت تصادفی و بر اساس مراجعه ی بیماران به بیمارستانها انجام پذیرفت. تعداد 96 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ی محقق ساخته بود که روایی آن توسط اساتید صاحب نظر، تایید شد و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، 0/8 برآورد گردید. نتایج به دست آمده با استفاده از روش سروکوال وزن دهی شده فازی مورد تجزیه و تحلیل و مقایسه قرار گرفت. یافته ها: اطلاعات دموگرافیک مطالعه نشان داد که 56 درصد بیماران مرد و 44 درصد زن بودند. میانگین سنی آنها 45 سال بود. 42 درصد بیماران دارای تحصیلات دانشگاهی و 82 درصد از بیماران دارای پوشش بیمه ای بودند. در مورد ادراکات بیماران بیمارستانها از نحوه و میزان کیفیت خدمت دهی، نتایج بیانگر نزدیک بودن سطح رضایت بیماران هر دو بیمارستان از خدمات میباشد. نتیجه گیری: نتایج به دست آمده از این پژوهش تا حدود زیادی نشان داد، با توجه به میزان انتظارات، ادراکات، شکافها و شکافهای وزن دهی شده از نقطه نظر بیماران، بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی امام علی، از نظر کیفیت خدمات برتر می باشد. همچنین ابعادی که بیشتر نیازمند اقدامات بهبود کیفیت هستند، مشخص شد و سنجش نظرات بیماران میتواند ارایه ی خدمات بیمارستانی را به خصوص برای بیمارستان خاتم الانبیا تسهیل کند، به طوری که مطلوبیت خدمات ارایه شده را افزایش دهد و کیفیت خدمات و رضایت بیمار را بهبود بخشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت خدمات بیمارستانی، سروکوال، فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/995560>

