

عنوان مقاله:

رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده با ارزش ادراک شده توسط بیماران بستری در بیمارستان

محل انتشار:

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دوره 22، شماره 98 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

احسان زارعی

محمد عرب

آرش رشیدیان

سید محمود قاضی طباطبایی

عباس رحیمی فروشانی

خلاصه مقاله:

سابقه و هدف: ارزش ادراک شده به مفهوم ارزیابی کلی مشتری از میزان مطلوبیت یک کالا یا خدمت بر مبنای ادراک وی از منافع دریافت شده در مقابل هزینه های پرداخت شده است. هدف این مطالعه بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان های خصوصی شهر تهران با ارزش ادراک شده از سوی بیماران بود. مواد و روش ها: این مطالعه مقطعی و توصیفی- تحلیلی در سال ۱۳۸۹ انجام شد. تعداد نمونه های مطالعه ۹۶۹ بیمار بود که از ۸ بیمارستان عمومی خصوصی در شهر تهران انتخاب شدند. داده های مطالعه از طریق یک پرسشنامه ۱۸ آیتمی (شامل ۱۴ آیتم کیفیت، ۴ آیتم ارزش ادراک شده) جمع آوری شد که روایی و پایایی آن تایید شده بود. آنالیز داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی و رگرسیون چند متغیره در نرم افزار SPSS۱۷ انجام شد. یافته ها: به طور کلی میانگین نمره ادراک بیماران از کیفیت خدمات، ۰/۴ و میانگین نمره کلی ارزش ادراک شده نیز ۴۳/۳ از ۵ بود. بر اساس نتایج رگرسیون، حدود ۲۷ درصد از واریانس ارزش ادراک شده توسط ابعاد کیفیت خدمت تبیین می شود. کیفیت تعامل قوی ترین عامل موثر بر ارزش ادراک شده بیمار است که قدرت پیش بینی این عامل حدود دو برابر دو بعد دیگر کیفیت (کیفیت فرایند و کیفیت محیط) است. استنتاج: سه بعد کیفیت خدمات تعیین کننده های کلیدی ارزش ادراک شده در بیمارستان های خصوصی تهران بودند. برای ارتقاء ارزش ادراک شده از سوی بیماران، اقدامات بهبود کیفیت باید بر کاهش و متناسب کردن هزینه های پولی، زمان بندی و انجام دقیق خدمات، و تقویت جنبه های روابط بین شخصی و مهارت های ارتباطی پزشکان، پرستاران و پرسنل متمرکز باشد.

کلمات کلیدی:

Service quality, perceived value, private hospitals, patient, SERVPERF

کیفیت خدمات، ارزش ادراک شده، بیمارستان های خصوصی، بیمار، Servper

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1790840>

