

چکیده

زمینه و هدف: ارائه خدمات باکیفیت یکی از کارکردهای اصلی نظام سلامت می‌باشد. رضایت مشتری در قلب هر سازمانی وجود دارد و به‌عنوان هدف نهایی هر استراتژی سازمانی محسوب می‌شود. رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در سازمان‌های بهداشتی و درمانی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته است و در فرایند مراقبت بهداشتی درمانی نقش مهمی را ایفا می‌کند. سنجش کیفیت خدمات پیش‌شرط اساسی برای بهبود کیفیت است. یکی از راه‌های سنجش کیفیت خدمات، تحلیل شکاف کیفیت خدمات سازمان‌ها می‌باشد. هدف این پژوهش تحلیل شکاف کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی با استفاده از مدل سروکوال در سلامتکده‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران می‌باشد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نوع توصیفی-تحلیلی و از نوع مقطعی است که بر روی ۴۰۰ مراجعه‌کننده به سلامتکده‌های مورد مطالعه، در سال ۱۳۹۹ در سلامتکده‌های طب سنتی دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران جهت سنجش شکاف کیفیت خدمات انجام گرفت. جمع‌آوری داده‌ها بر اساس پرسشنامه محقق ساخته بر اساس پرسش‌نامه استاندارد سروکوال بود که پایایی و روایی این پرسشنامه تأیید شد. همه تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS.25 انجام گردید. داده‌ها به کمک آزمون‌های ANOVA، آزمون کای دو، آزمون دانت و آزمون حداقل اختلاف معنی‌دار (LSD)، آزمون من-ویتنی، آزمون همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: در تمامی ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات ارائه‌شده (شامل ابعاد ملموس یا فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) در هر دو گروه بیماران و افراد سالم شکاف منفی کیفیت وجود داشت. در این مطالعه نتایج نشان داد که اختلاف میانگین نمره بین ادراکات افراد سالم و ادراکات بیماران از کیفیت خدمات در همه ابعاد معنی‌دار است به‌طوری‌که در کل مقدار $0/76-$ اختلاف نمره وجود دارد. بیشترین تفاضل میانگین نمره به بعد پاسخگویی ($0/89-$) مربوط بود. همچنین کمترین تفاضل میانگین نمره مربوط به بعد محسوسات ($0/48-$) بود. همانند بیماران، افراد سالم نیز دو بعد اطمینان و همدردی را با بالاترین نمره گزارش کردند. افراد سالم بعد محسوسات را با نمره $3/64$ به‌عنوان ضعیف‌ترین بعد ارزیابی کردند و بیماران بعد پاسخگویی به‌عنوان ضعیف‌ترین بعد شناخته شد که میانگین نمره (تقریباً ۳) آن در پایین‌ترین سطح بود.

نتیجه‌گیری: شکاف‌های منفی (انتظارات بالاتر از ادراکات) در تمام ابعاد کیفیت نشان داد که ارتقای کیفیت در همه‌ی ابعاد لازم و ضروری می‌باشد. جهت کاهش دادن شکاف پنج بعد کیفیت و ارائه خدمات مطلوب به مراجعه‌کنندگان پیشنهاد می‌شود که مدیران سلامتکده های طب سنتی با برنامه‌ریزی و مدیریت بهینه خود توجه ویژه‌ای به نیازهای مراجعه‌کنندگان داشته باشند.

کلمات کلیدی: شکاف کیفیت خدمات، طب سنتی، سلامتکده های طب سنتی