

## چکیده:

### مقدمه

بیمارانی که خدمت درمانی دریافت می کنند قبل از دریافت اینگونه خدمات نمی توانند نتیجه آن را مشاهده کنند و قضاوت آنان در خصوص آن ناشی از مشاهدات ایشان درباره ظاهر اینگونه سازمانها، تجهیزات و ابزار کار، محل ارائه خدمت، چگونگی ارائه خدمت و قیمت و... است. بنابراین، اندازه گیری کیفیت خدمات برای این سازمان ها امری حیاتی است.

### روش کار

در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد SERVQUAL به عنوان ابزار تحقیق استفاده شد. جامعه پژوهش را کلیه بیماران بستری در بیمارستان حضرت رسول اکرم(ص) تشکیل می دادند و با استفاده از روش نمونه های دردسترس، ۱۰۲ نفر از افراد جامعه پژوهش، بعنوان نمونه، انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS ۱۲ استفاده شد.

### یافته ها

یافته های پژوهش نشان داد در هر دو حوزه ادراک و انتظار، بیشترین میانگین امتیازات در میان ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، در بعد قابلیت اطمینان دیده می شود؛ و پس از آن به ترتیب ابعاد پاسخگویی، ملموس بودن، قابلیت تضمین و همدلی، نمرات کمتری را کسب نموده بودند. از سوی دیگر، بیشترین شکاف بین ادراک و انتظار نمونه های پژوهش در بعد قابلیت تضمین وجود داشت (۲۷/۸٪) و پس از آن به ترتیب ابعاد ملموس بودن (۲۶/۲٪)، همدلی (۲۵/۸٪)، پاسخگویی (۲۵/۲٪) و قابلیت تضمین (۲۲٪) قرار داشتند و میانگین شکاف بین دو حوزه ادراک و انتظار در ابعاد پنجگانه، ۲۵/۴٪ بود.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نیز نشان داد تنها در بعد همدلی ارتباط آماری معنی داری (همبستگی مثبت) بین دو حوزه ادراک و انتظار بیماران وجود دارد.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان داد کیفیت خدمات درمانی در بیمارستان مورد پژوهش پاسخگوی نیازها و انتظارات بیماران نمی باشد؛ برای حل این مشکل، کیفیت این خدمات پیوسته باید مورد ارزیابی قرار گیرد تا بیمارستان بموقع از وجود مشکلات احتمالی در زمینه های نیروی انسانی، تجهیزات، تسهیلات و... مطلع گردد و در صدد رفع آن باشد.

### کلید واژه ها

مدل سروکوال - بیمارستان - مدیریت - بیماران - ادراک - انتظار