

چکیده

مقدمه: امروزه کیفیت خدمات و رضایت مشتری از بحث‌انگیزترین جنبه‌های مدیریتی سازمان‌های خدماتی است و مشتری محوری اولین استراتژی سازمان‌ها محسوب می‌شود. همچنین در بازار رقابت، موسساتی موفق تر خواهند بود که رضایت گیرندگان خدمات را سرلوحه برنامه خویش قرار دهند. اندازه گیری صحیح کیفیت مراقبت های سلامت همانقدر در موفقیت سازمان های بهداشتی نقش دارد که دستیابی به فرایند مناسب برای ارائه خدمات مهم است. بدون در اختیار داشتن یک روش ارزیابی معتبر تعیین و اجرای استراتژی‌های لازم برای اجرای مدیریت کیفیت خدمات غیر ممکن می‌باشد. هدف از این پژوهش تحلیل "اهمیت - عملکرد" کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان های منتخب می باشد.

روش کار: تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد که با استفاده از پرسشنامه ای با ۲ بخش اهمیت و عملکرد و در ۸ بعد عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، قدرت پاسخگویی، اعتماد، همدلی، فرایند خدمات، مسئولیت پذیری اجتماعی و سازمان خدمات به سنجش کیفیت خدمت پرداخته است. جامعه این پژوهش شامل کلیه بیماران بستری بیمارستان های لولگر، شهدای یافت آباد، شهدای هفتم تیر و فیروزآبادی می باشد که از طریق نمونه گیری تصادفی ۲۸۴ نفر بیمار بستری انتخاب شدند.

در این پرسشنامه از مقیاس ۴ تایی لیکرت از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم در بخش عملکرد و از کاملاً با اهمیت تا کاملاً بی اهمیت در بخش اهمیت جهت تعیین میزان اهمیت و عملکرد استفاده شده است.

بمنظور ارائه یک نتیجه گیری کاربردی بر مبنای داده های حاصله از پرسشنامه، ماتریسی بر اساس ترکیب دو فاکتور میزان رضایتمندی از عملکرد و میزان اهمیت هر یک از مولفه ها بر روی دستگاه محورهای مختصات طراحی شد. از ترکیب دو فاکتور مذکور چهار منطقه بوجود آمد که هر یک از این مناطق معنای خاص خود را دارا می باشند.

نتایج: بطور کلی بالاترین اهمیت با میانگین ۳,۵۶ مربوط به بعد مسئولیت پذیری و بالاترین عملکرد با میانگین ۳,۲۶ مربوط به بعد اعتماد و پاسخگویی است. پایین ترین اهمیت و عملکرد به ترتیب با میانگین ۳,۳۷ و ۳,۱۱ مربوط به بعد سازمان خدمات است. در تحلیل کیفیت خدمات ابعاد اعتماد، همدلی، اطمینان و مسئولیت پذیری در منطقه ۱، بعد فرایند خدمات در منطقه ۲، بعد سازمان خدمات در منطقه ۳ و ابعاد عوامل ملموس و قدرت پاسخگویی در منطقه ۴ قرار گرفت.

نتیجه گیری: بالاترین اولویت عملکردی برنامه ریزان و سیاست گذاران بر اساس نتایج این مطالعه باید در بیمارستانها به بهبود فرایند های ارائه خدمات بهداشتی درمانی معطوف شود و باید در این راستا گام برداشته و به مدیریت فرایند ها بپردازند. زیرا مولفه های این بعد از نظر بیماران مهم هستند ولی از عملکرد بیمارستان در رابطه با آنها رضایت چندانی ندارند، لذا در رابطه با بهبود عملکرد در این آیتم ها باید هرچه سریعتر چاره ای اندیشیده شود تا بتوان عملکرد بیمارستان را بهبود بخشیده و مشتریان را حفظ نماید.

کلید واژه: کیفیت، خدمت، کیفیت خدمت، تحلیل اهمیت- عملکرد، بیمارستان