

استفاده از رویکردی ترکیبی برای ارزیابی کیفیت خدمات یک بیمارستان

کریم آتشگر^۱، طیبه ابروانی^۲، سید مجید حسینی^۳

^۱ عضو هیات علمی مجتمع مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر؛ atashgar@iust.ac.ir

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر؛ tayyeb_e_ir@yahoo.com

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر؛ majid6280@yahoo.com

چکیده

از آنجاییکه بیماران محور اصلی خدمات بیمارستان محسوب می شوند، و تمام خدمات بیمارستانی با هدف جلب رضایت آنها انجام می پذیرد، لذا استفاده از مدلی جهت سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی یک الزام و ضرورت است. این پژوهش با رویکردی توصیفی- کاربردی، ضمن ارزیابی شاخص های کیفیت خدمات بیمارستان بوعلی با رویکرد ترکیبی سروکوال و کانو و با استفاده از تحلیل شکاف کیفیت و اهمیت - عملکرد، به طبقه بندی ابعاد کیفیت خدمات پرداخته و راهکارهای بهبود را بخوبی طبقه بندی کرده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که: 1) با استفاده از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون، شکاف کیفیت خدمات در تمام ابعاد منفی است که دلالت بر معنا دار بودن شکاف کیفیت خدمات دارد. 2) براساس ماتریس ارزیابی کانو، ابعاد وضعیت ظاهری تسهیلات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین کیفیت جزو نیازهای اساسی بیماران بوده و بعد دلسوزی و همدلی جزء نیازهای جذاب بیماران می باشد. 3) با استفاده از تحلیل اهمیت- عملکرد، استراتژی های مواجهه با هریک از عوامل موثر بر رضایت بیماران قابل دست یابی است. مدل ترکیبی استفاده شده در این مقاله، الگوی مناسبی را ارائه داده است که دیگر بیمارستان ها و مراکز خدمات درمانی می توانند برای شناسایی راهکارهای ارتقا کیفیت خدمات، از آن استفاده نمایند.

کلمات کلیدی

کیفیت خدمات، مدل سروکوال، مدل کانو، رضایت بیمار

Evaluation of the Quality of a Hospital Services Using a Hybrid Approach

Karim Atashgar, Tayyeb Irvani, Seyyed Majid Hoseini

ABSTRACT

Patients are considered as the core attention of services in a hospital and then usually a hospital focuses on to meet patient expectations. This attention addresses utilizing an effectiveness model to cable a hospital to evaluate the quality of services is evaluated as an important issue. This research approached descriptive-applicable method evaluates quality terms for Boali hospital using Sevequal-Kano hybrid approach. In this research to categorize different dimensions of the hospital services leading to clustering of improvement solutions, quality gap analysis and importance – performance analysis are approached. The results of this research indicate: 1) Wilcoxon non-parametric test indicates the significant for gaps of service quality, 2) Kano evaluation matrix addresses Tangibility, Reliability, Responsiveness and assurance factors are evaluated as main needs and empathy factor is evaluated as an attractive need for patients, 3) Importance – performance analysis can help practitioners to design a strategy to provide patient needs. The hybrid model used in this paper is a suitable model for hospital servicing to identify solutions to enhance the quality of services.

KEYWORDS

Service quality, Servqual model, Kano model, Patient satisfaction

^۱ نویسنده مسئول: کریم آتشگر؛ مجتمع مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تلفن: 22931101