

## نویسندگان

سیدرضا احمدی ۱ مهدی فروغیان ۱ نوید کلانی ۲ نیکتاتقی پور ۳ زهرا پاسالار ۳ اسماعیل رعیت دوست ۴

## چکیده

### مقدمه

مأموریت اصلی بیمارستان در نظام سلامت، تأمین مراقبت با کیفیت برای بیماران، و برآوردن نیازها و انتظارات آنها است. مطالعه حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی شهرستان جهرم انجام شده است.

### روش کار

در این مطالعه مقطعی طی سال ۱۳۹۷، دیدگاه ۱۹۳ بیمار بستری در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان جهرم که به روش تصادفی انتخاب شده بودند، از طریق پرسشنامه SERVQUAL مورد مطالعه قرار گرفت. این پرسشنامه مولفه‌های کیفیت را در ابعاد شش گانه شامل کیفیت خدمات فیزیکی و ملموس، تضمین، پاسخگویی، قابلیت اطمینان خدمت، همدلی و دسترسی به مراقبت بررسی می‌کند. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های کروسکال والیس و من ویتنی تجزیه و تحلیل شدند.

### نتایج

میانگین سنی افراد تحت مطالعه  $45/19 \pm 19/80$  سال بوده و  $52/8\%$  از بیماران مرد بودند. تفاوت معنی داری در میانگین نمره کیفیت در ابعاد شش گانه و بعد کیفیت کلی مشاهده شد. همچنین، اختلاف میانگین نمره کیفیت در تمامی ابعاد در بیمارستان‌ها معنی دار بود. بود بیشترین میانگین نمره کیفیت به بعد کیفیت خدمات فیزیکی و ملموس ( $3/69 \pm 20/63$ ) و کمترین میانگین نمره به همدلی ( $3/79 \pm 14/94$ ) تعلق گرفت. هم چنین از بین ابعاد کیفیت خدمات بیمارستانی، تنها بین داشتن بیمه تکمیلی با بعد تضمین تفاوت معنی دار وجود داشت ( $p=0/024$ ). ولی بین سایر ابعاد با متغیرهای دموگرافیک تفاوت معنی دار وجود نداشت ( $p < 0/05$ ).

### نتیجه‌گیری

کیفیت خدمات در بیمارستان‌های آموزشی علوم پزشکی جهرم از دیدگاه بیماران در وضعیت مناسبی قرار داشت، لیکن اختلاف معنی دار نمره کیفیت بین ابعاد مختلف در هر بیمارستان، بیانگر لزوم توجه بیشتر مدیران نسبت به برنامه‌های بهبود کیفیت است تا رضایتمندی بیشتر بیماران را فراهم آورد.

### کلیدواژه‌ها

کلیدواژه: کیفیت خدمات بیماران بستری بیمارستان