

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



PROPOSAL

پروپوزال

مركز آموزش پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

کارگاه آنلاین پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی



مركز آموزش روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی

کارگاه آنلاین روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی



مركز آموزش آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترکیه های جستجو

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترکیه های جستجو

۲۱۶۴ پوستر

ارزیابی کیفیت خدمات پرستاری با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: بیمارستان شهید صدوقی یزد) سال ۱۳۹۳

نویسنده (گان): اعظم سامیه زرگر*، سید حیدر میرفخرالدینی

سازمان: دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد

پست الکترونیکی: aszargar@yahoo.com

مقدمه: نقش بیمارستان ها به عنوان یکی از سازمان های بزرگ و پیچیده خدماتی و مهم ترین واحدهای ارائه خدمات در نظام سلامت، بسیار برجسته است و پرستاران، یکی از بزرگ ترین گروه های ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی درمانی هستند. اولین قدم جهت طراحی برنامه های حفظ یا ارتقاء کیفیت مراقبت، بررسی میزان کیفیت می باشد. در این تحقیق با استفاده از مدل سروکوال به ارزیابی کیفیت خدمات پرستاری به صورت موردی در بیمارستان شهید صدوقی یزد پرداخته شده است.

روش تحقیق: پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی، کاربردی و پیمایشی است که به صورت مقطعی در سه ماهه دوم سال ۱۳۹۳ انجام شده است. جامعه پژوهش، بیماران بستری در بیمارستان شهید صدوقی یزد می باشند. نمونه گیری به صورت طبقه ای تصادفی انجام شد و حجم نمونه، با توجه به مطالعات پیشین و با در نظر گرفتن $p=0/05$ و $d=0/90$ ، برابر با ۱۷۴ نفر به دست آمد. داده ها با استفاده از پرسش نامه سروکوال بازنگری شده توسط خبرگان که شامل ۵ بعد و ۲۳ سؤال بود جمع آوری گردید. تحلیل داده ها توسط نرم افزار آماری SPSS و نرم افزار LISREL و با استفاده از آزمون های کلموگروف اسمیرنوف و میانگین ناپارامتریک ویلکاکسون انجام شد.

نتایج: بیشترین ادراکات بیماران در مورد "استفاده از روپوش تمیز و مرتب" با نمره ۴,۴۵ و کمترین ادراکات آن ها در زمینه "پیگیری و رسیدگی به شکایات بیمار" با نمره ۳,۴۷ می باشد. بیشترین انتظارات آن ها در زمینه "برخورداری از دقت و مهارت کافی در انجام کارها" با نمره ۴,۶۳ و کمترین انتظارات آن ها نیز در زمینه "اقدامات بی درنگ پرستاری حتی در مواقع شلوغی" با نمره ۴,۲۴ می باشد. به غیر از مورد "استفاده از روپوش تمیز و مرتب" ($P\text{-value}=0,56$)، شکاف خدمات در تمامی موارد معنادار شده است و بیشترین شکاف بین ادراکات و انتظارات در زمینه "پیگیری و رسیدگی به شکایات بیمار" با میزان ۱,۰۱- و کمترین شکاف بین ادراکات و انتظارات در مورد "استفاده از روپوش تمیز و مرتب" با میزان ۰,۰۲- بوده است. بیشترین شکاف در بعد همدلی (۰,۷۶-) و کمترین شکاف در بعد ملموسات (۰,۴۷-) بوده است.

بحث و نتیجه گیری: با اینکه سطح ادراکات بیماران در کلیه عوامل کیفی خدمات پرستاری بالاتر از حد متوسط بوده است؛ شکاف بین ادراکات و انتظارات در تمامی موارد منفی بوده که بنا بر ضرورت و حساسیت حرفه ی پرستاری لازم است راهکارهایی برای کاهش شکاف ها توسط مسئولین ارائه گردد.

کلمات کلیدی: ارزیابی خدمات پرستاری، تحلیل شکاف، مدل سروکوال

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



PROPOSAL
پروپوزال

پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

دکتره تهرانی

کارگاه آنلاین
پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی



روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی

دکتره تهرانی

کارگاه آنلاین
روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی



ISI
Scopus

آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو

دکتره تهرانی

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو