

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



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛ شبکه های توجه گرافی (GAN)

مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



آموزش استفاده از وب آو ساینس

کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آو ساینس



کارگاه آنلاین مکالمه روزمره انگلیسی



تحلیل شکاف کیفیت خدمات بهداشت مادر و کودک ارایه شده در مراکز بهداشتی درمانی شهر قم در سال ۱۳۹۳؛ کاربرد الگوی سروکوال

لیلا کاظم نژاد ماتک (۱)، دکتر سیامک محبی (۲)، دکتر محمد جواد قاسم زاده (۳)، زهرا نوروزی (۴)، فاطمه واعظ زاده (۵) زهرا با خدا (۶)
(۱) نویسنده مسئول ، گروه مامایی ، واحد قم ، دانشگاه آزاد اسلامی ، قم ، ایران

(۲) گروه بهداشت ، دانشگاه علوم پزشکی قم ، قم ، ایران

(۳) گروه پزشکی ، واحد قم ، دانشگاه آزاد اسلامی ، قم ، ایران

(۴) دانشجوی پرستاری ، واحد قم ، دانشگاه آزاد اسلامی ، قم ، ایران

(۵) دانشجوی پرستاری ، واحد قم ، دانشگاه آزاد اسلامی ، قم ، ایران

(۶) دانشجوی پرستاری ، واحد قم ، دانشگاه آزاد اسلامی ، قم ، ایران

چکیده:

مقدمه و هدف: در حوزه ارائه خدمات بهداشتی، مقوله کیفیت دارای جایگاه ویژه ای است و شناخت ارائه دهندگان این خدمات از ادراکات و انتظارات آنان از خدمات ارائه شده حائز اهمیت فراوان است و اولین گام برای ارتقای کیفیت محسوب می شود. لذا این مطالعه با تعیین شکاف کیفیت خدمات بهداشتی ارایه شده در مراکز بهداشتی درمانی شهر قم صورت گرفت.

روش بررسی: در این مطالعه توصیفی تحلیلی مقطعی ۴۰۹ مادر مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی شهر قم جهت دریافت مراقبتهای بهداشتی به روش نمونه گیری طبقه ای انتخاب شدند. جهت گردآوری اطلاعات در این مطالعه از پرسشنامه مشخصات فردی و نیز پرسشنامه ۲۲ سئوالی استاندارد سروکوال (پرسشنامه سنجش کیفیت در ۵ بعد ملموسات، تضمین، اطمینان، پاسخگویی و همدلی) استفاده شد. داده ها توسط نرم افزار آماری SPSS توسط شاخصهای مرکزی و نیز آزمونهای ANOVA، T، مستقل و ضریب همبستگی پیرسون در سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ تحلیل شد.

نتایج: در تمامی ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده شکاف کیفیت، منفی به دست آمد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد ملموسات (۱/۵۹-) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد همدلی (۱/۵۳-)، پاسخگویی (۱/۴۷-) و اطمینان (۱/۲۸-) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد تضمین (۱/۱۰-) بود. در این مطالعه شکاف کیفیت خدمات ارائه شده بین زنان شاغل و خانه دار اختلاف معنی داری نشان داد ($P < 0/001$). میزان تحصيلات نیز با شکاف کیفیت خدمات ارائه شده ارتباط معنی داری داشت ($P = 0/024$). همچنین سن با شکاف منفی کیفیت همبستگی مستقیم معنی داری در تمام ابعاد نشان داد ($P < 0/005$).

نتیجه گیری: تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات و ابعاد آن نشان داد که در کیفیت خدمات و در تمامی ابعاد پنجگانه آن بین انتظارات و ادراکات زنان گیرنده خدمت، شکاف منفی وجود دارد. در تمامی موارد سطح انتظارات آنان فراتر از سطح ادراکات آنها بود.

واژه های کلیدی: شکاف کیفیت، خدمات بهداشتی مادر و کودک، سروکوال، مراکز بهداشتی درمانی

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



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آوساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی