

ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان شهدای شهرستان قاین و تاثیر آن بر رضایت و وفاداری بیمار

Evaluation of the Quality of Services Provided in Shohada Qaen Hospital and Its Effect on Patient Satisfaction and Loyalty

چکیده

پیش زمینه: کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان‌ها نقش مهمی در میزان رضایت بیماران دارد و از سوی دیگر رضایتمندی و وفاداری بیماران به کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمد بیمارستان‌ها منجر می‌شود. لذا این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی با رضایت و وفاداری بیماران بستری در بیمارستان شهدای قاین انجام شده است.

روش‌ها: در این مطالعه توصیفی تحلیلی که به روش مقطعی در سال ۱۳۹۵ انجام شد، نمونه مورد پژوهش شامل بیماران بیمارستان شهدای شهرستان قاین بود که به روش تصادفی ساده انتخاب شده بودند. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه مسالا و پاول (۲۰۱۵) استفاده شد. در این پرسشنامه، ابعاد کیفیت (ملموس بودن خدمات، قابلیت اطمینان به کارکنان، پاسخگویی کارکنان، همدلی کارکنان، دسترسی)، رضایت و وفاداری بیماران بررسی شد. داده‌های به دست آمده از گروه مطالعه وارد نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ شد و با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتایج مطالعه حاضر نشان داد که اکثر بیماران بیمارستان شهدای شهرستان قاین کیفیت خدمات ارائه شده در این بیمارستان را متوسط ارزیابی کردند. به علاوه، مطابق با یافته‌های آماری این تحقیق بین کیفیت خدمات ارائه شده و میزان وفاداری و رضایتمندی مشتریان ارتباط مستقیم و معناداری وجود داشت.

نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیت جایگاه مراکز درمانی در تأمین و توسعه سلامت و بهداشت جامعه، ضروری است که مدیران و مسئولین در برنامه‌های استراتژیک به ارائه خدمات با کیفیت توجه کنند تا بدین وسیله توان رقابتی مراکز بر مبنای مزیت رقابتی تقویت شود.

کلید واژه‌ها: بیمارستان؛ رضایتمندی؛ قاین؛ کیفیت خدمات؛ وفاداری



Corresponding author:
Zahra mohemi; MA

Email: mohemi2005@gmail.com

نویسنده مسئول: زهرا مهمی؛

کارشناس ارشد مدیریت بازاریابی، عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور، قاین، ایران

Zahara Mohemi, Fatemeh Dadmand

زهرا مهمی^۱، فاطمه دادمند^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت بازاریابی، عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور، قاین، ایران
^۲ دانشجوی دکتری مدیریت تحقیق در عملیات، عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور، گناباد، ایران

How to cite this article: Mohemi Z, Dadmand F. Evaluation of the Quality of Services Provided in Shohada Qaen Hospital and Its Effect on Patient Satisfaction and Loyalty. *J Mashhad Med Coun* 2017;21:50-2.

Abstract

Background: Quality of services provided in hospitals has an important role in patient satisfaction. On the other hand, patients' satisfaction and loyalty lead to cost reduction and increase the hospital income. Therefore, this study was conducted to evaluate the quality of hospital services with satisfaction and loyalty in hospitalized patients in Shohada Hospital in Qaen.

Methods: This is a descriptive-analytical study, which was conducted through cross-sectional analysis in 2016. The sample consisted of patients in Shohada Hospital in the city of Qaen, who were selected by simple random sampling method. Meesala and Paul questionnaire (2015) was used to collect data. In this questionnaire, the dimensions of quality (tangibility of services, staff reliability, staff accountability, staff empathy, access), satisfaction and loyalty of patients were examined. Data from the study group were entered into SPSS software version 20, and analyzed by Pearson correlation test.

Results: The results of this study showed that the majority of patients in Shohada Hospital in Qaen found the quality of the services provided in this hospital as being moderate. In addition, according to the statistical findings of this research, there was a direct and significant relationship between the quality of services provided and the level of customer loyalty and satisfaction.

Conclusion: Regarding the importance of health centers in providing and developing public health, it is essential for managers and officials in the strategic plans to pay attention to providing high-quality services, in order to strengthen the competitiveness of the centers based on competitive advantage.

Keywords: Hospital; Satisfaction; Qaen; Quality of Service; Loyalty

مقدمه

کلید موفقیت صنایع خدماتی، ارائه خدمات با کیفیت بالا است. در عصر حاضر بهبود و نظارت بر کیفیت خدمات به منظور ارتقا بهره‌وری در کسب و کار، بسیار ضروری است. بسیاری از محققین اظهار داشتند که کیفیت مناسب محصول و خدمات به منظور حفظ رضایت مشتریان در کلیه صنایع حیاتی است.^۱ با توجه به این که بیمارستان‌ها یکی از مهم‌ترین مراکز ارائه‌دهنده خدمات به جامعه هستند، بررسی میزان کیفیت خدمات مراقبتی این مراکز شایان توجه است. لذا، ابعاد ویژه کیفیت خدمات که در کسب رضایت بیمار نقش به‌سزایی دارند، باید شناسایی شوند. همچنین، از یک سو مدیریت بیمارستان‌ها علاقه‌مند به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات ارائه‌شده در بیمارستان هستند و از سوی دیگر، با توجه به توسعه روزافزون صنعت گردشگری پزشکی اهمیت عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات در مراکز درمانی افزایش می‌یابد.^۲

رضایت به معنای برداشت ذهنی مشتری از محصول یا خدمت پس از خرید آن است که منعکس‌کننده میزان رغبت و دلزدگی مصرف‌کننده است.^۳ رضایت به دو نوع؛ رضایت ویژه از معامله (برآیند ذهنی از خرید یک محصول یا دریافت خدمات) و رضایت جمعی (رضایت کلی از محصول یا خدمات پس از چند بار خرید و تجربه آن) می‌باشد که رضایت نوع دوم در نهایت به وفاداری مصرف‌کننده منجر می‌شود. به بیان دیگر، رضایت مشتری منجر به وفاداری مشتری، توصیه و تکرار خرید می‌شود. تکرار خرید یک خدمت توسط یک مشتری نشان‌دهنده وفاداری او به آن سازمان است.^۴

در نتیجه، رضایت و وفاداری بیمار به عنوان دو فاکتور استراتژیکی در سازمان‌ها هستند که توجه به آن‌ها در فرآیند کاری برای دستیابی به اهداف و موفقیت آینده سازمان مهم است. بیمارستان‌ها باید ارتباط بین ابعاد خدمات مراقبت بهداشتی، رضایت بیمار و وفاداری مشتری را درک کنند. به علاوه، رضایتمندی و وفاداری بیمار منجر به کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمد در بیمارستان‌ها می‌شود.^۵ با توجه به اهمیت موارد بیان شده، هدف از مطالعه کنونی، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده در بیمارستان شهدای شهرستان قاین و تأثیر آن بر رضایت و وفاداری بیمار آن است.

روش

مطالعه حاضر به روش مقطعی بر روی تعدادی از بیماران ترخیص شده از بیمارستان شهدای شهرستان قاین در سال ۱۳۹۵ انجام شد. از مجموع ۲۱۰ بیمار ترخیص شده از بیمارستان، ۱۵۰ نفر در این پژوهش شرکت کردند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردیده است. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه مسالا و پاول (۲۰۱۵) استفاده شد.^۶ در این پرسشنامه سه متغیر؛ کیفیت خدمات، وفاداری و رضایت بیماران مورد سنجش قرار گرفت. آلفای کرانباخ برای متغیر کیفیت خدمات ۰/۹۴ و برای متغیر وفاداری ۰/۸۵ و رضایت بیماران ۰/۸۹ به‌دست آمد که مؤید پایایی ابعاد پرسشنامه بود. داده‌های به‌دست آمده از گروه مطالعه وارد نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ شد و با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها

در این مطالعه، ۱۵۰ پرسشنامه در اختیار بیماران ترخیص شده از

بیمارستان شهدای شهرستان قاین قرار گرفت که از این میان، ۱۰۶ مرد (۷۰/۷٪) و ۴۴ زن (۲۹/۳٪) آن را تکمیل کردند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان 30 ± 5 سال بود. اکثر پاسخ‌دهندگان شاغل و فقط یک درصد از آنها بیکار بودند. میزان تحصیلات ۷۴٪ از افراد (۱۱۱ نفر) زیر دیپلم، ۱۶/۷٪ دیپلم و بقیه شرکت‌کنندگان (۹/۳٪) دارای تحصیلات فوق دیپلم به بالا بودند.

میزان رضایتمندی ۳۸/۶٪ از بیماران این بیمارستان متوسط، ۱۲٪ بسیار مناسب، ۱۶/۷٪ خوب و ۲۳/۴٪ نامناسب بود. همچنین، سطح وفاداری ۳۶/۶٪ از شرکت‌کنندگان متوسط، ۲۶/۷٪ زیاد و ۲۰/۷٪ کم بود. ۴۳/۳٪ از پاسخ‌دهندگان کیفیت خدمات ارائه‌شده در این بیمارستان را متوسط، ۱۲٪ خوب، ۳۳/۴٪ ضعیف و ۱۱/۳٪ خیلی ضعیف ارزیابی کردند.

بین رضایت بیماران و مؤلفه‌های ابعاد کیفیت؛ ملموس بودن ($r = 0.39, P > 0.05$)، اطمینان ($r = 0.51, P > 0.05$)، پاسخگویی ($r = 0.54, P > 0.05$)، دسترسی ($r = 0.84, P > 0.01$) و همدلی ($r = 0.73, P > 0.01$)، رابطه آماری معنادار و مستقیمی وجود داشت. همچنین، نتایج ضریب همبستگی نشانگر رابطه آماری مستقیم و معنادار بین وفاداری مشتریان و ابعاد کیفیت (ملموس بودن ($r = 0.36, P > 0.05$)، اطمینان ($r = 0.49, P > 0.05$)، پاسخگویی ($r = 0.51, P > 0.05$)، دسترسی ($r = 0.69, P > 0.01$) و همدلی ($r = 0.58, P > 0.01$)) بود.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نقش و اهمیت کلیدی بیمارستان‌ها در تأمین سلامت جامعه و توسعه بهداشت کشورها، سنجش عملکرد بیمارستان‌ها به منظور افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط آن‌ها و جلوگیری از گسترش بیماری‌ها ضروری است. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که اکثر بیماران بیمارستان شهدای شهرستان قاین کیفیت خدمات ارائه‌شده در این بیمارستان را متوسط ارزیابی کردند. به علاوه، مطابق با یافته‌های آماری این تحقیق بین کیفیت خدمات ارائه‌شده و میزان وفاداری و رضایتمندی مشتریان ارتباط مستقیم و معناداری وجود داشت. نتایج مطالعه اسمیت و سوین‌هارت در سال ۲۰۰۱ نشان داد که بین کیفیت محصول یا خدمات و رضایت مصرف‌کنندگان ارتباط قابل‌توجهی وجود دارد و درک مصرف‌کننده از کیفیت، متغیر مهمی برای تعیین سطح رضایت است.^۷ همچنین، یافته‌های پژوهش لی و همکاران (۲۰۰۰) و سوکی و همکاران (۲۰۰۸) همسو با نتایج مطالعه حاضر بود.^۸ نتایج پژوهش کرسنیک در سال ۲۰۰۳ نشان داد که رضایت از کیفیت خدمات ارائه‌شده ممکن است منجر به توصیه و پیشنهاد پزشک به دوستان و آشنایان شود.^۹ کیتاپسی و همکارانش در سال ۲۰۱۴ با انجام پژوهشی بر روی ۳۶۹ بیمار بیان کردند که ابعاد اطمینان و همدلی در کیفیت خدمات، رابطه مثبت با رضایت مشتری دارد.^{۱۰} ایتومالا (۲۰۱۲) بر اساس اطلاعات به دست آمده از ۲۱۰ بیمار از یک بیمارستان خصوصی در هند، عوامل مؤثر در ارزیابی رضایتمندی را (قابلیت اطمینان، دانش، نگرش، ارتباطات، قابلیت دسترسی، ایمنی، اعتماد، ثبات، سرعت و تجهیزات و امکانات) شناسایی کرد.^{۱۱} به علاوه، مطابق با تحقیقات موری و هوات (۲۰۰۲) و لادهاری (۲۰۰۹)، ارائه خدمات با کیفیت، تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر اهداف رفتاری فرد دارد.^{۱۲} یافته‌های مطالعه لوسکیو

رقابتی مراکز بر مبنای مزیت رقابتی تقویت شود.

محدودیت‌ها

محدودیت اصلی تحقیق حاضر تعداد اندک نمونه‌ها است. اگرچه نتایج تحقیق مشابه با دیگر پژوهش‌ها در این حوزه بود لکن گردآوری داده‌ها از چندین بیمارستان و مقایسه نتایج آن‌ها حائز اهمیت است.

سپاسگزاری

از همکاری مدیریت محترم و کلیه کارکنان بیمارستان شهدای شهرستان قائن در انجام نظرسنجی و جمع‌آوری داده‌ها تشکر می‌شود.

و ام‌سی‌دوگال نشان داد که تقریباً نیمی از مشتریان علی‌رغم مواجهه با مشکلات مختلف مانند هزینه‌های بالا، عدم دسترسی به گزینه‌های متمایز، داشتن انتخاب محدود با توجه به محل و موقعیت، زمان و پول، یا جابجایی و عادت، به شرکت وفادار می‌مانند.^{۱۲} یافته‌های مطالعه آنبوری و همکاران در سال ۲۰۱۰ نشانگر تأثیر ابعاد همدلی و اطمینان بر تمایل بیمار به استفاده مجدد از خدمات بیمارستان بود.^{۱۳} در نتیجه مصرف‌کنندگان خدمت، کیفیت خدمات ارائه شده را بر مبنای عوامل مختلفی ارزیابی می‌کنند و مطابق با آن میزان رضایتمندی و وفاداری افراد مشخص می‌شود.

با توجه به اهمیت جایگاه مراکز درمانی در تأمین و توسعه سلامت و بهداشت جامعه، ضروری است که مدیران و مسئولین در برنامه‌های استراتژیک به ارائه خدمات با کیفیت توجه کنند تا بدین وسیله توان

لطفاً به این مقاله از ۱ تا ۲۰ امتیاز دهید و به شماره پیامک مجله (۳۰۰۰۷۸۳۸) ارسال فرمایید.

کد مقاله: ۷۴۰۳ نحوه امتیازدهی: امتیاز-شماره مقاله

References

- 1) Garvin DA. Quality on the Line. *Harv Bus* 1983;61:65-73.
- 2) Meesalaa A, Paul J. Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the Future. *J Retail Cons Servs* 2016;14:1-9.
- 3) Woodside AG, Frey LL, Daly RT. Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention. *J Health Care Mark* 1989;9:5-17.
- 4) Wilson A, Zeithamal VA, Bitner MJ, Gremler D. Services Marketing. United States: McGraw-Hill Education; 2008.
- 5) Smith A, Swinehart K. Integrated Systems Design for Customer Focused Health Care Performance Measurement: a Strategic Service Unit Approach. *Int J Health Care Qual Assur* 2001;14:21-8.
- 6) Lee H, Lee Y, Yoo D. The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction. *J Serv Mark* 2000;14:217-31.
- 7) Souki GQ, Filho CG. Perceived Quality, Satisfaction and Customer Loyalty: an Empirical Study in the Mobile Phones Sector in Brazil. *Int J Internet Ent Mgmt* 2008;5:298-312.
- 8) Kersnik J. Patients' Recommendation of Doctor as an Indicator of Patient Satisfaction. *Hong Kong Med J* 2003;9:247-50.
- 9) Kitapci O, Akdogan C, Dortyol IT. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia-Soc Behav Sci* 2014;148:161-9.
- 10) Itumalla R. Information Technology and Service Quality in Health Care: an Empirical Study on Private Hospitals in India. *Int J Innov Manag Technol* 2012;3:433-6.
- 11) Ladhari R. A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research. *Int J Qual Serv Sci* 2009;1:172-98.
- 12) Levesque TJ, McDougall GHG. Managing Customer Satisfaction: the Nature of Service Problems and Customer Exit, Voice and Loyalty. *Asia Pac J Qual Mgmt* 1993;2:40-58.
- 13) Anbori A, Ghani SN, Yadav H, Daher AM, Su TT. Patient Satisfaction and Loyalty to the Private Hospitals in Sana'a, Yemen. *Int J Qual Health Care* 2010;22:310-5.