

# اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات مراقبت های بهداشتی

## در بیمارستان های دولتی شهر کرمانشاه

محسن محمدی<sup>۱</sup>، آزیتا شکوهی<sup>۱</sup>، انیتا آزادی<sup>۲</sup>، پریسا محمدی<sup>۲</sup>، طاهره خزایی<sup>۳</sup>

### زمینه و هدف:

بالا بودن کیفیت خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی منجر به جامعه سالم می شود. هدف از این تحقیق سنجش کیفیت خدمات در بخش مراقبت های بهداشتی بر اساس رویکرد کیفیت خدمات سروکوال در بیمارستان های دولتی بود.

### مواد و روش ها:

این تحقیق توصیفی پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی در اواخر سال ۹۵ تا ۹۶ بر روی هفت بیمارستان دولتی انجام گرفت. در این تحقیق از رویکرد ترکیبی فرآیند تحلیل شبکه ای برای اولویت بندی عوامل موثر کیفیت خدمات مراقبت های بهداشتی و تاپسیس فازی برای اولویت بندی بیمارستان ها استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه فرآیند تحلیل شبکه ای و تاپسیس بود.

### نتایج:

یافته های تحقیق مبتنی بر شش معیار اصلی و ۱۹ زیر معیار نشان می دهد که بیمارستان ۶ با ضریب نزدیکی ۰/۷۱۴ در رتبه اول قرار گرفت و بیمارستان ۲ با ضریب نزدیکی ۰/۲۴۳ رتبه آخر را کسب کردند که نشان از عملکرد بهتر بیمارستان ۶ در ارائه خدمات است در بین معیارها قابلیت اطمینان با وزن ۰/۲۰۵ و پاسخگویی با وزن ۰/۱۹۹ به ترتیب در جایگاه اول و دوم قرار گرفتند که نشان از اهمیت آنها در این تحقیق می باشد.

### نتیجه گیری:

این تحقیق یک رویکرد ترکیبی فرآیند تحلیل شبکه ای و تاپسیس فازی را به منظور بهبود ارزیابی عملکرد بیمارستان ها پیشنهاد کرد که نتایج حاکی از آن است که بیمارستان ها با توجه به نقاط ضعف خود می توانند خدمات بهتری را برای بیماران فراهم کنند در نتیجه رضایت بیماران افزایش می یابد و منجر به افزایش وفاداری بیماران به بیمارستان ها می شود.

### واژه های کلیدی:

کیفیت خدمات سروکوال، مراقبت های بهداشتی، بیمارستان های دولتی

<sup>۱</sup> دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

<sup>۲</sup> دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران (نویسنده مسئول)