

## اولویت‌بندی معیارهای کیفیت در خدمات بیمارستانی

## اولویت‌بندی معیارهای کیفیت در خدمات بیمارستانی از دیدگاه ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات

رفعت محبی‌فر

دانشیار گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

الناز قناتی

مریبه آموزشی گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

فاطمه زارعی

استادیار گروه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران

زهرا تقوایی

کارشناس مدیریت بهداشت و درمان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

مهسا محسنی

کارشناس مدیریت بهداشت و درمان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

صفیه امیریان

کارشناس مدیریت بهداشت و درمان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

علی اکبر آزادی

کارشناس مدیریت بهداشت و درمان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

ابوالفضل درست

کارشناس مدیریت بهداشت و درمان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

فریبا زاهدی‌فر

\* کارشناس ارشد آموزش پزشکی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران (نویسنده مسئول)  
fzahedifar@yahoo.com

### چکیده

**زمینه و هدف:** ارائه خدمات باکیفیت در بخش بهداشت و درمان، از مهم‌ترین اولویت‌های نظام سلامت است. از آنجایی که سازمان بیمارستان برجسته‌ترین بخش در نظام سلامت است، کیفیت ارائه‌شده در این سازمان نمود بیشتری از دیدگاه ارائه‌دهنده و بیمار دارد. هدف این مطالعه بررسی اولویت‌بندی و میزان توافق نظر ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات بیمارستانی در ۶ بعد (نیروی انسانی، تجهیزات و فضای فیزیکی، اطلاعات و ارتباطات و آموزش، دسترسی به خدمات و مراقبت، احترام به ارزش‌ها و حمایت عاطفی، مدیریت و هماهنگی سیستم) بوده است.

**مواد و روش‌ها:** در این مطالعه توصیفی-مقطعی معیارهای کیفیت در خدمات بیمارستانی در استان قزوین از دیدگاه ۳۷۷ نفر از ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات موردبررسی قرار گرفت. نمونه‌گیری از طریق نمونه‌گیری چندمرحله‌ای انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته تعیین معیار کیفیت خدمات بیمارستانی بود که به بررسی دیدگاه‌های ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات می‌پرداخت. محتوای پرسشنامه از طریق روایی محتوایی با استفاده از شاخص نسبت روانی محتوی تفسیر گردیده و مواردی با سطح معناداری ( $p > 0.05$ ) موردقبول قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون کای‌اسکوئر با استفاده از SPSS ۱۷ انجام شد.

**یافته‌ها:** بیشترین درصد توافق ابعاد شش‌گانه در اولویت اول و در بعد نیروی انسانی مربوط به معیار «دانش و تخصص و مهارت‌های پزشکان و پرستاران و سایر افراد درگیر در مراقبت از بیماران» با فراوانی (۸۰٪) بود. همچنین در بعد نیروی انسانی دو گروه ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات در انتخاب اولویت اول و دوم نظرات یکسانی داشته و در ابعاد تجهیزات و فضای فیزیکی، اطلاعات، ارتباطات و آموزش و احترام به ارزش‌ها و حمایت عاطفی توافق نظرات دو گروه در اولویت‌های دوم و سوم یکسان بوده است. **نتیجه‌گیری:** تعیین معیارها و اولویت‌های کیفیت با توجه به دیدگاه‌های گیرندگان خدمات و ارائه‌دهندگان خدمت در جوامع مختلف و با توجه به شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بسیار مهم هستند. لذا مطلوب آن است که برای برنامه‌ریزی‌های بخش خدمات سلامت و به‌ویژه خدمات بیمارستانی به این نکته توجه شود. خصوصاً با تعیین معیارهای کیفیت و لحاظ نمودن آن در نظام ارزیابی و اعتباربخشی بیمارستان‌ها می‌توان نیل به هدف ارتقاء کیفیت خدمات بیمارستانی را تضمین نمود.

**نوع مقاله:** مطالعه پژوهشی.

**کلیدواژه:** معیارهای کیفیت، ارائه‌دهندگان، گیرندگان خدمت، خدمات بیمارستانی، مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی، اعتباربخشی بیمارستان‌ها.

◀ **استناد:** محبی‌فر، ر.، قناتی، الف.، زارعی، ز.، تقوایی، محسنی، م.، امیریان، ص.، آزادی، ع.الف.، زاهدی‌فر، ف. اولویت‌بندی معیارهای کیفیت در خدمات بیمارستانی از دیدگاه ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات. فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، تابستان ۱۳۹۵؛ ۴(۲): ۱۰۱-۱۰۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۶/۱۷