

عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات زایشگاه از دیدگاه زنان: یک مطالعه مقطعی

محل انتشار:

دومین کنگره سلامت زنان و خانواده (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 1

نویسندگان:

ندا دستیار - مربی، کارشناسی ارشد، گروه مامایی، دانشگاه علوم پزشکی، جیرفت، کرمان، ایران

حوریه طاهری - دانشجوی کارشناسی مامایی، دانشگاه علوم پزشکی، جیرفت، کرمان، ایران

نرگس محیاپور - دانشجوی کارشناسی مامایی، دانشگاه علوم پزشکی، جیرفت، کرمان، ایران

مطهره پیله ورزاده - مربی، گروه پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی، جیرفت، کرمان، ایران

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: ارائه خدمات برتر از طریق حفظ کیفیت بالا، پیش نیاز موفقیت های سازمان های خدماتی از جمله زایشگاه ها به شمار می-رود. از آنجایی که زایشگاه ها نقش مهمی در تامین خدمات و ارتقای سلامت زنان و جامعه دار د، این مطالعه با هدف بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در زایشگاه های بیمارستان آیت الله کاشانی (ره) شهرستان جیرفت شد. روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع مطالعات کاربردی بود که به صورت توصیفی-مقطعی بر روی ۲۳۴ نفر از زنانی که در بخش لیبریمارستان آیت الله کاشانی (ره)، زایمان وازینال داشتند و ۲ ساعت زایمان آنها گذشته بود. به روش نمونه گیری در دسترس در سال ۱۳۹۸ انجام شد. جمع اوری اطلاعات از طریق پرسشنامه استاندارد سرکوال (۱۹۸۸)، که روایی و پایایی آن مورد تأیید می باشد، انجام گرفت. در پایان داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آمارتوصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. یافته ها: نتایج نشان داد. در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف وجود دارد و این شکاف منفی میباشد. بیشترین شکاف در بعد تضمین (۵/۶۹-) و کمترین شکاف در بعد فیزیکی (۳/۲-)، مشاهده شدو بین انتظارات با ادراکات زنان در تمامی ابعاد پنج گانه مدل سرکوال اختلاف آماری معنی داری وجود دارد ($P < 0.001$). نتیجه گیری: کیفیت خدمات از دیدگاه زنان، وضعیت مناسبی نداشت و این اختلاف معنی دار بین خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی، نشان دهنده لزوم توجه بیشتر مدیران نسبت به برنامه های بهبود کیفیت خدمات در زایشگاه ها است تا با افزایش کیفیت خدمات زمینه ی ارتقای سلامت زنانو متعاقبا جامعه را فراهم آورند.

کلمات کلیدی:

زنان، زایشگاه، سرکوال، کیفیت خدمات درمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1858051>

