

بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت درک شده مراقبت‌های دوران بارداری بر

اساس مدل SERVQUAL

لطفاله افروشته‌کوشک^۱، ظفر پریسای^۲

۱- دانشگاه علوم پزشکی یاسوج- کارشناس ارشد- گروه گسترش شبکه‌ها. ۲- دانشگاه علوم پزشکی یاسوج- کارشناس ارشد اپیدمیولوژی- معاونت بهداشتی- رئیس گروه بیماری‌ها.

چکیده

مقدمه: اولین گام در بهبود کیفیت خدمات، سنجش کیفیت خدمات می‌باشد. و برای این منظور مدل‌های زیادی ارائه شده است، که رایج‌ترین آن‌ها SERVQUAL است. این مدل توسط پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه شد. و شامل پنج بعد است. بر این اساس این تحقیق برای بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت درک شده مراقبت‌های پیش از زایمان زنان باردار روستایی شهرستان گچساران در بهار ۱۳۸۷ بر اساس مدل SERVQUAL صورت گرفت.

مواد و روش‌ها: در مطالعه توصیفی تحلیلی حاضر که به روش مقطعی در بهار ۱۳۸۷ انجام شد کلیه زنان باردار روستایی شهرستان گچساران که در این مقطع دارای پرونده بارداری در خانه بهداشت بوده، حداقل سه ماه از خدمات خانه بهداشت استفاده کرده بودند و حداقل ۶ ماه در یکی از روستاهای تحت پوشش خانه بهداشت سکونت داشته‌اند مورد پرسش قرار گرفتند. گردآوری داده‌ها به وسیله پرسش‌نامه‌ای شامل دو بخش، بخش اول اطلاعات زمینه‌ای و بخش دوم پرسش‌نامه‌ای دو قسمتی شامل ادراکات و انتظارات تهیه شده است. برای بررسی روایی پرسش‌نامه از نظر متخصصین استفاده شده است، و برای پایایی از آزمون مجدد استفاده شده است برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم-افزار SPSS استفاده گردید.

یافته‌ها: این بررسی نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات بین ادراکات و انتظارات زنان باردار روستایی شکاف وجود دارد. به عبارتی انتظارات آنان از خدمات بیش‌تر از چیزی است که در عمل دریافت می‌کنند و بیش‌ترین شکاف در بعد عوامل محسوس و کم‌ترین در بعد پاسخگویی است.

نتیجه‌گیری: بنابراین مدیران دانشگاه علوم پزشکی یاسوج و شبکه بهداشت و درمان گچساران فرصت‌های زیادی برای ارتقاء کیفیت خدمات در خانه‌های بهداشت دارند و برای ارتقاء کیفیت خدمات لازم است نسبت به تجهیز خانه‌های بهداشت اقدام کنند، و به کارکنان خانه‌های بهداشت برای برقراری ارتباط عاطفی با زنان باردار و ارتقاء مهارت‌های فنی، آموزش‌های مستمر ارائه دهند.

واژگان کلیدی: SERVQUAL، خانه بهداشت، زنان باردار، کیفیت.

شماره پوستر: ۱۱۸