مطالعه مقایسه‌ای انتظارات بیماران و پرستاران از خدمات پرستاری و مراقبت‌های پزشکی در بیمارستان آموزشی الزهرا(س) شهر اصفهان

کریم آذربایجانی، علی عطافر، سعید عباسی، بشیر امیرنژاد*

چکیده

مقدمه: مطالعه در مورد انتظارات بیماران به عنوان مصرف‌کنندگان خدمات بهداشتی درمانی از یک سو و بررسی انتظارات پرستاران به عنوان ارائه‌دهندگان این خدمات از سوی دیگر، بسیار مورد اهمیت است. از این رو این بررسی با هدف تعیین تفاوت‌های انتظارات بیماران و پرستاران ازخدمات پرستاری و مراقبتهای پزشکی در بیمارستان آموزشی الزهرا(س) شهر اصفهان انجام شده است.

روش‌ها: مطالعه حاضر توصیفی مقطعی بوده که در نیمه دوم سال ۱۳۹۰ در شهر اصفهان انجام شد. در این مطالعه ۱۲۰ پرستار و ۱۱۴ بیمار با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. با استفاده از پرسشنامه خود گزارش‌دهی داده‌ها جمع‌آوری و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و با بهره‌گیری از آزمون t تحلیل شد.

نتایج: نتایج آزمون t در سطح $p<۰/۰۵$ تفاوت معنی داری را میان انتظارات بیماران و پرستاران از خدمات پرستاری نشان داد؛ به طور کلی انتظارات بیماران در تمامی ابعاد مورد بررسی از میانگین انتظارات پرستاران بالاتر بود. همچنین بیشترین نمره برای هر دو گروه بیمار و پرستار به ملموس بودن داده شده است.

نتیجه‌گیری: از دیدگاه پرستاران در بعد ملموس بودن در مقیاس انتظارات مهم‌ترین مؤلفه، داشتن ظاهری آراسته و تمیز بود و از دیدگاه بیماران، توجه پرستار به نظافت و بهداشت اتاق دارای بالاترین اهمیت است. بنابراین توجه به این دو گویه به منظور ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایت‌مندی بسیار ضروری است.

واژه‌های کلیدی: انتظارات، خدمات پرستاری،مراقبت‌های پزشکی، بیمارستان آموزشی

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی/ویژه‌نامه توسعه آموزش و ارتقای سلامت/ اسفند۱۳۹۰؛ ۱۱(۹): ۱۲۷٤ تا ۱۳۸۱

مقدمه

انتظارات مشتری در واقع عقایدی است درباره ارائه خدمت که این عقاید زمانی که مشتری عملکرد ارائه‌کننده خدمت را مورد ارزیابی قرار می‌دهد به عنوان نقاط مرجع و استاندارد عمل می‌نمایند. با توجه به این که مشتریان در ارزیابی کیفیت خدمات، ادراکات خود را از عملکرد با این نقاط مرجع مقایسه می‌کنند، درک دقیق انتظارات مشتری به منظور ارائه خدمات با کیفیت مورد اهمیت است. به عبارت دیگر عدم آگاهی از آنچه که مشتری می‌خواهد به معنی صرف منابع در اموری است که برای مشتریان مهم نیستند که این امر می‌تواند منجر به از دست دادن مشتری شود(۱).

میزان موفقیت یک محصول یا خدمت در تأمین انتظارات مشتریان به هنگام مصرف، کیفیت آن محصول یا خدمت

* نویسنده مسؤول: بشیر امیرنژاد،کارشناس ارشد رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. b.amirnejad@yahoo.com

دکتر کریم آذربایجانی (دانشیار)، گروه اقتصاد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. (k_azarbayjani@ase.ui.ac.ir)؛ دکتر علی عطافر(دانشیار)، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. (attafar@ase.ui.ac.ir)؛ دکتر سعید عباسی(استادیار)، فلو شیپ مراقبت‌های ویژه پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (s_abbasi@med.mui.ac.ir)

این مقاله بر گرفته از یافته‌هاي پایان نامه کارشناسي ارشد است.

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۹/۱، تاریخ اصلاحیه: ۹۰/۱۰/۲۵، تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۰/۲۶

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

را نشان می‌دهد.

مشکل کیفیت خدمات بیشتر در سازمان‌هایی به وجود می‌آید که بر شناخت و برآوردن نیازها و خواسته‌های مشتریان تمرکز نمی‌کنند. سازمان خدماتی باید خود را جای مشتریان بگذارد و سیاست‌های خودش را بر اساس دیدگاه آنان بنا نهد(۲).

در میان انواع مختلف خدمات، خدمات بهداشتی درمانی دارای جایگاه ویژه‌ای است، چرا که اولا این بخش با قشر وسیعی از جامعه ارتباط پیدا می‌کند و مهمتر این که رسالت خطیر حفظ سلامت و مراقبت از حیات جامعه بر عهده این بخش است. از آنجا که یک نظام بهداشتی کارآمد صرفا از طریق ارائه خدمات مطلوب می‌تواند به رسالت خود یعنی تأمین سلامت افراد جامعه اقدام نماید، ارزیابی انتظارات ارائه‌دهندگان و دریافت‌کنندگان خدمات بهداشتی درمانی، ضروری به نظر می‌رسد. ازجمله واحدهایی که در ارائه خدمات درمانی به جامعه بیشترین نقش را داراست بیمارستان‌ها هستند.

در یک بیمارستان اگرچه کادر پزشکی تعیین‌کننده نوع و میزان درمان مورد نیاز بیمار است ولی بیشترین مراقبت توسط کادر پرستاری ارائه می‌شود(۳). به طور خلاصه پرستاران نقطه اولیه تماس بین بیماران و دنیای مراقبت‌های بهداشتی هستند. تحقیقات نشان داده است که بیماران دارای معیارها و استانداردهای متفاوتی نسبت به متخصصان مراقبت‌های بهداشتی درمانی به عنوان متولیان و ارائه‌دهندگان خدمات هستند(٤). بنابراین برای ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی برقراری توازن بین انتظارات بیماران و ارائه‌دهندگان این خدمات ضروری است و نقطه شروع آن به این باز می‌گردد که بیماران و ارائه‌دهندگان خدمات به چه چیز بهاء می‌دهند؟

از این رو این پژوهش بر آن است تا با بررسی انتظارات پرستاران به عنوان ارائه‌دهندگان مراقبت‌های پرستاری و پزشکی از یک طرف و بیماران به عنوان دریافت‌کنندگان این خدمات از طرف دیگر، نسبت به خدمات پرستاری، به این سؤال پاسخ دهد که به طور کلی میان انتظارات پرستاران و بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان آموزشی الزهرا(س) شهر اصفهان چه تفاوتی وجود دارد؟

روش‌ها

این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی مقطعی بوده است که در پاییز و زمستان سال ۱۳۹۰ انجام شد. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه بیماران بستری بیمارستان آموزشی الزهرا(س) شهر اصفهان و پرستاران شاغل در بخش‌های بالینی این بیمارستان بود. نمونه این پژوهش شامل ۱۱٤ بیمار و ۱۲۰ پرستار بوده که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه محاسبه گردید و به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه و به شیوه خود گزارش‌دهی جمع‌آوری شد. در این پژوهش برای سنجش انتظارات بیماران و پرستاران از خدمات پرستاری از پرسشنامه انتظارات با الهام از مدل سروکوال پاراسورامان، زیتامل و بری (۱۹۸۸) بهره گرفته شد(۵)؛ مدل سروکوال یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل کیفیت خدمات ارایه شده را از ۵ بعد مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این پنج بعد عبارتند از:

ملموسات: ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار و کارکنان.

اعتماد و اطمینان: توانایی سازمان خدمت‌دهنده در عمل به وعده‌های خود به طور دقیق و مستمر.

پاسخ‌گویی: تمایل و اشتیاق سازمان و کارکنان برای کمک به مشتریان و ارایه به موقع خدمات.

تضمین: دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حسن اعتماد و اطمینان به مشتری.

همدلی و تلقین: نزدیکی و همدلی با مشتری و توجه ویژه و فردی به او و تلاش در جهت درک وی.

این ابزار پس از بررسی، تعدیل و حذف موارد غیر مرتبط

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

با خدمات پرستاری، دارای ۲۰ سؤال در ارتباط با انتظارات بوده که در ۵ بعد ملموس بودن، قابلیت اعتماد و اطمینان، پاسخ‌گو و واکنشی بودن،تضمین و همدلی و تلقین تقسیم شده است.

برای نمره گذاری پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه ای لیکرت استفاده شده است که مورد اول نمایان‌گر بسیار مخالف و مورد پنج بیانگر بسیار موافق است. برای به دست آوردن روایی پرسشنامه از روایی محتوایی استفاده گردید؛ بدین صورت که پرسشنامه ی مربوطه توسط اساتید در حوزه‌های مربوطه و مدیران بیمارستان مورد بررسی قرار گرفت و از منظر اعتبار محتوایی مورد تأیید واقع شد.

برای ارزیابی میزان پایایی ابزار پژوهش با روش همسانی درونی سؤالات از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج آن در جدول(۱) ارائه شده است.

جدول ۱- توزیع نتایج حاصل از آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه و ابعاد آن منبع: یافته‌های محقق

مقیاس	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ	
		بیمار	پرستار
انتظارات از خدمات مراقبت پرستاری و پزشکی	۲۰	۰/۸۷	۰/۷۵
ملموس بودن	٤	۰/۵۰	۰/۵٦
قابلیت اعتماد و اطمینان	٤	۰/۵۹	۰/٦٦
پاسخ‌گو و واکنشی بودن	٤	۰/٤۲	۰/۵۸
تضمین	٤	۰/٦٤	۰/۸۰
همدلی و تلقین	٤	۰/۷۰	۰/۷۸

داده‌های پرسشنامه توسط محقق با مراجعه به بخش‌های بستری از طریق توزیع بین بیماران بستری بالغ فارسی زبان و پرستاران بخش‌های بالینی در سه شیفت صبح، ظهر و شب جمع‌آوری شد.

از نرم‌افزار SPSS-19 برای تجزیه تحلیل داده‌ها با استفاده از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، مینیمم و ماکزیمم و آزمونt استفاده شده است.

نتایج

نتایج حاصل در مورد مشخصات جمعیت شناختی بیماران نشان داد که ٥٩.٤ درصد بیماران مرد و ٤٠/٦ درصد زن بوده‌اند. همچنین در گروه پرستاران، ٤/٦ درصد آنان مرد و ٩٤.٤٪ آنان زن بوده‌اند. میانگین سنی بیماران ٤٠.٥ سال و میانگین سنی پرستاران ۳۱ سال بوده است.

میانگین و انحراف معیار انتظارات بیماران و پرستاران از ابعاد مختلف خدمات پرستاری در جدول(۲) ارائه شده است. همانگونه که دیده می‌شود انتظارات بیماران در تمامی ابعاد از انتظارات پرستاران بالاتر است. بر مبنای تحلیل پاسخ پرستاران، بالاترین انتظار از بعد ملموس بودن خدمات است و کمترین انتظار مربوط به بعد پاسخ‌گو واکنشی بودن است. همچنین پراکندگی پاسخ پرستاران در این بعد نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. بر مبنای پاسخ بیماران نیز بالاترین انتظار مربوط به بعد ملموس بودن و پایین‌ترین انتظار مربوط به بعد پاسخ‌گو و واکنشی بودن است.

جدول(۲). توزیع شاخص‌های توصیفی انتظارات از ابعاد مختلف کیفیت خدمات پرستاری

پرستار		بیمار	
ابعاد	میانگین و انحراف معیار	ابعاد	میانگین و انحراف معیار
ملموس بودن	٤/۳۹±۰/۵۱٦	ملموس بودن	٤/۵۵±۰/٤۵۰
قابلیت اعتماد و اطمینان	٤/۳۱±۰/۵۳۰	قابلیت اعتماد و اطمینان	٤/٤۷±۰/٤۸۹
پاسخگو و واکنشی بودن	۳/۸۰±۰/٦۸٤	پاسخگو و واکنشی بودن	٤/۳۲±۰/٦۳۹
تضمین	٤/۲۸±۰/۵۸٦	تضمین	٤/٤۸±۰/٤۸۷
همدلی و تلقین	٤/۲۸±۰/۵٤۱	همدلی و تلقین	٤/٤۹±۰/۵۱۹
انتظارات	٤/۲۱±۰/٤۳۷	**انتظارات**	٤/٤٦±۰/٤۱۰

منبع : نتایج تحقیق

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

بر اساس نتایج، از دیدگاه پرستاران در بعد ملموس بودن مهم‌ترین مؤلفه، داشتن ظاهری مرتب و تمیز بود در حالی که از دید بیماران، در این بعد اهمیت دادن پرستار به نظافت و بهداشت اتاق دارای بالاترین درجه اهمیت است. در ابعاد قابلیت اعتماد و اطمینان، پاسخ‌گو و واکنشی بودن، تضمین و همدلی و تلقین در انتظارات بیمار و پرستار در مهم‌ترین مؤلفه‌ها نوعی توافق وجود داشت اما شدت اهمیت و میزان انتظارات در بیماران و پرستاران متفاوت بود به طوری که نتایج انتظارات بالاتری را برای بیماران نشان داد. به همین ترتیب در ابعاد پاسخ‌گو و واکنشی بودن، تضمین و همدلی و تلقین نیز نوعی توافق در مؤلفه‌هایی که دارای کم‌ترین میزان اهمیت می‌باشد وجود داشت. در بعد ملموس بودن برای پرستاران مؤلفه «پرستار باید یک محیط آرام و به حد کافی راحت برای استراحت بیمار فراهم کند» دارای کمترین میزان اهمیت و برای بیماران مؤلفه «خدمات پرستاری باید با امکانات و تجهیزات به روز ارائه شود» دارای کم‌ترین میزان اهمیت بود. در جدول (۳) به طور کلی مؤلفه‌هایی که بالاترین انتظارات در مورد آن‌ها وجود داشته است از نظر بیماران و پرستاران به تفکیک ارائه شده است. از دیدگاه پرستاران مهم‌ترین انتظار در مجموع انتظارات آراستگی ظاهری بودو درمقابل مهم‌ترین انتظار بیماران دارا بودن مهارت کافی در ارائه خدمات می‌باشد.

جدول ۳: تعیین و توزیع شاخص‌های توصیفی مهم‌ترین مؤلفه‌ها از دیدگاه بیمار و پرستار درمقیاس انتظارات

پرستار			بیمار		
رتبه	مؤلفه‌ها	میانگین و انحراف معیار	رتبه	مؤلفه‌ها	میانگین و انحراف معیار
۱	پرستار باید آراسته و ظاهری مرتب و تمیز داشته باشد	٤/٧٣±٠/٤٦٨	۱	پرستار باید در ارائه خدمات دقیق و دارای مهارت کافی باشد	٤/٧٨±٠/٤٤١
۲	پرستار باید در ارئه خدمات دقیق و دارای مهارت کافی باشد	٤/٥٦±٠/٥٦٦	۲	پرستار در انجام کار خود باید دارای دانش پرستاری بوده و نسبت به درمان بیمار آگاه باشد	٤/٦٨±٠/٤٨٨
۲	پرستار باید مودب بوده و به شخصیت بیمار احترام بگذارد	٤/٥٦±٠/٥٥٠	۳	پرستار باید مؤدب بوده و به شخصیت بیمار احترام بگذارد	٤/٦٧±٠/٥٤٦
۳	پرستار باید قابل اعتماد بوده و سوابق بیمار را به دقت نزد خود حفاظت کند	٤/٥٤±٠/٦٩٥	٤	پرستار باید احساسات بیمار را درک کرده و به او احترام بگذارد	٤/٦٢±٠/٥٦٠
۳	خدمات پرستاری باید با امکانات و تجهیزات به روز ارئه شود	٤/٥٤±٠/٥٩٨	٥	پرستار باید در هنگام ارائه خدمات به نحوی رفتار کند که بیمار احساس امنیت و اعتماد به نفس داشته باشد	٤/٦١±٠/٦٢٦

منبع : نتایج تحقیق

در مجموع، نتایج حاصل از آزمون فرضیه تحقیق نشان داد بین انتظارات بیماران و پرستاران از خدمات پرستاری تفاوت معنادار وجود دارد. در جدول (٤) نتایج آزمون t نشان داده شده است.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

جدول ۴: توزیع معناداری تفاوت در انتظارات بیماران و پرستاران

انتظارات از خدمات پرستاری	آزمون لوین جهت برابری واریانس‌ها		آزمون t جهت برابری میانگین‌ها						
	آماره F	معناداری	t	درجه آزادی	معناداری (دوسویه)	اختلاف میانگین	خطای استاندارد میانگین	تفاوت درونی با ۹۵٪ اطمینان	
								کرانه بالا	کرانه پایین
بافرض برابری واریانس‌ها	۰/۱۵۳	۰/۶۹۶	٤/۳۸۵	۲۱٦	۰/۰۰۰	۰/۲۵۲۲۳	۰/۰۵۷۵۲	۰/۱۳۸۸۷	۰/۳٦۵٦۰
بافرض عدم برابری واریانس‌ها			٤/۳۹٦	۲۱۵/۹۷٦	۰/۰۰۰	۰/۲۵۲۲۳	۰/۰۵۷۳۸	۰/۱۳۹۱۳	۰/۳٦۵۳۳

منبع : نتایج تحقیق

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود با فرض برابری واریانس‌ها، مقدار t مشاهده شده در سطح $P\geq۰/۰۵$ معنادار می‌باشد. بنابراین یافته‌ها نشان می‌دهد که بین میانگین انتظارات بیماران و پرستاران در ابعاد مختلف خدمات پرستاری در سطح $P\geq۰/۰۵$ تفاوت معنادار وجود دارد.

بحث

یکی از ارزشمندترین عناصر تحلیلی سروکوال در این پژوهش، تعیین اهمیت نسبی هر یک از ابعاد خدمات پرستاری از نظر بیماران و پرستاران است. در این مطالعه بالاترین نمره انتظارات برای بیماران و پرستاران، در بعد ملموس بودن بود در حالی که پاسخ‌گو و واکنشی بودن کمترین نمره انتظارات را در هر دو گروه دریافت کرد. این امر بدین مفهوم است که بیشترین انتظار بیماران و پرستاران از میان پنج بعد کیفیت خدمات پرستاری، بعد ملموس بودن بوده و در مقابل کمترین انتظار آنها، بعد پاسخ‌گو و واکنشی بودن است. بعد ملموس خدمت بر ادراک دریافت‌کنندگان خدمت تاثیر می گذارد؛ یافته‌های مطالعه گارسیا نشان داد که شرکت‌کنندگان مطالعه احساس می‌کردند که شرایط فیزیکی مناسب برای راحتی و آسایش دریافت‌کنندگان خدمت در مراکز بهداشتی حائز اهمیت هستند و اصلاح محیط فیزیکی موجب قدردانی آنها می‌شود. راحتی و آسایش در مراکز بهداشتی بر شرایط کاری و نحوه ارائه خدمات نیز تاثیر مثبت می‌گذارد.(٦و٧و٨)

نتایج این مطالعه از نظر بالاترین نمره انتظارات با نتایج جناآبادی و همکاران(۹) و محمدی و شغلی(۸) همخوان است به طوری که دریافت‌کنندگان خدمات دراین تحقیقات نیز بالاترین نمره انتظارات را به بعد ملموس بودن داده‌اند. از سوی دیگر یافته‌ها، نتایج متفاوتی را نسبت به نتایج غلامی و همکاران(۱۰)، پاراسورامان و همکاران(۱۱)، یوسف و همکاران(۱۲) و نیز مطالعه لی و یوم(۱۳) نشان داد؛ به طوری که بیماران در این تحقیقات بیشترین اهمیت را در مقیاس انتظارات به بعد قابلیت اعتماد و اطمینان داده اند.

همچنین یافته‌های تحقیقات محمدی و همکارانش(١٤) در بیمارستان‌های زنجان و مطالعه لیم و تانگ(۱۵) در بیمارستان‌های سنگاپور نیز نشان می‌دهد در مقیاس انتظارات بیماران بیشترین اهمیت را به بعد تضمین می‌دهند.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، میانگین انتظارات بیماران برای خدمات پرستاری ٤/٤٦ بود که بالاتر از ٤/٢٦ حاصل از تحقیقات محمدی و شغلی(۸)؛ و ۳/۹۹ حاصل از تحقیقات جونگ و یون(١٦)؛ و ۳/٤٦ حاصل از تحقیقات لی(٤) بود؛ اما پائینتر از ٤/٩٥ حاصل از تحقیقات جنا

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

آبادی و همکاران(۹)؛ و ٤/٨١ حاصل از تحقیقات غلامی و همکاران(۱۰) است. هرچند تحقیقات مذکور از آزمون‌ها و نمونه‌های آماری متفاوتی استفاده کرده اند و از این جهت نمی‌توان به طور مستقیم مطالعه حاضر را با آنها مقایسه کرد، اما به دلیل استفاده این تحقیقات از طیف لیکرت پنج موردی، نتایج را می‌توان به طور غیر مستقیم با یکدیگر مقایسه کرد.

در میان مؤلفه‌های خدمات پرستاری، بیماران انتظار بالایی از پرستاران در زمینه «ارائه خدمات دقیق و داشتن مهارت» و پس از آن «داشتن دانش پرستاری» داشته اند و در مقابل انتظار آنها در زمینه «پاسخ‌گویی به تقاضای بیمار حتی در زمان گرفتاری» و پس از آن «بیان توضیحات شفاف قبل از ارائه خدمات» در سطح پایینی قرار دارد. بنابراین می‌توان چنین بیان کرد که بیماران در زمینه دانش حرفه‌ای از خدمات پرستاری، انتظار بالایی دارند در حالی که انتظار زیادی از نظر واکنش سریع به درخواست بیمار ندارند.

از سوی دیگر، پرستاران از خدمات پرستاری انتظار زیادی در زمینه «ظاهری مرتب و آراسته»، «داشتن دانش پرستاری» و «احترام به شخصیت بیمار» داشته در حالی که در زمینه «پاسخ‌گویی به تقاضای بیمار حتی در زمان گرفتاری» و «همدردی با بیمار» انتظار کمتری دارند. در واقع پرستاران به لحاظ آراستگی انتظار بیشتری از خود دارند و در مقابل از نظر واکنش سریع به درخواست بیمار و توجه اختصاصی به بیمار، سطح انتظارات پایین‌تر است.

با این حال تفاوت انتظار بیماران و پرستاران از خدمات پرستاری قابل توجه است به طوری که اختلاف آماری معناداری را نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری

دراین پژوهش تلاش شد تا سنجش انتظارات از خدمات پرستاری به نظرسنجی صرف از بیماران محدود نشده و نظرات پرستاران نیز به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات پرستاری و مراقبت پزشکی در ابعاد مختلف در نظر گرفته شود.

در این مطالعه بالاترین نمره انتظارات برای بیماران و پرستاران، در بعد ملموس بودن بود در حالی که پاسخ‌گو و واکنشی بودن کمترین نمره انتظارات را در هر دو گروه دریافت کرد. وقتی نتایج این مطالعه باهم مد نظر قرار گیرد پیام مهمی را برای مدیران بیمارستان‌ها، سوپروایزران و سرپرستاران دارد. پرستاران باید سعی کنند تا علاوه بر آراستگی ظاهری از دانش کافی و تواضع حرفه‌ای مناسب برخوردادر بوده، به بهداشت و نظافت اتاق بیماران اهمیت داده و در ایجاد محیطی مملو از آرامش برای بیماران تلاش کنند؛ همچنین پیشنهاد می‌شود مجموعه مدیریت بیمارستان نسبت به نیازسنجی از پرستاران و تأمین امکانات و تجهیزات مورد نیازو به روز تلاش بیشتری نموده و با تغییر جهت منابع به سمت حوزه‌های موثر بر ادراک و تجربه دریافت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات پرستاری و مراقبت‌های پزشکی، موجب ارتقای سطح کیفی خدمات و در نتیجه افزایش سطح رضایت آنها شود.

از این رو نقش مدیریت بیمارستان، مدیر پرستاری، سوپروایزران وسرپرستاران در آموزش پرستاران، شناسایی نیازها و توقعات بیماران و پرستاران و مرتفع نمودن آنها غیر قابل انکار است.

نتایج این پژوهش میتواند از یک سو مجموعه مدیریت بیمارستان را از نیازهاو انتظارات پرستاران و از سوی دیگر پرستاران و دیگر ارائه‌دهندگان خدمات را از نیازهای بیماران آگاه نماید تا به منظور افزایش کیفیت خدمات اقدام به برنامه‌ریزی جهت رفع این نیازها و توقعات کنند.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

منابع

1. Kang H, Bradley G. Measuring the Performance of IT Services: An Assessment of SERVQUAL. International Journal of Accounting Information Systems. 2002; 3(3): 151-164.
2. Ghobadian A, Speller S, Jones M. service quality: concept and models. International Journal of Quality & Reliability Management. 1994; 11(9): 43-66.
3. Mosadeghrad AM. [Hospital Organization and Professional Administration Handbook]. 1st ed. Tehran: Dibagaran; 2004. [Persian]
4. Lee MA. A Study of the Nursing Service Perceived by Consumers and Providers and the Tool that Measures Nursing Services. Taehan Kanho Hakhoe Chi. 2003; 33(6): 772-783.
5. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.۱۹۸۸a; ٦٣(1): 12-37.
6. Hernan Garcia M, Gutierrez Cuadra JL, Lineros Gonzalez C, Ruiz Babosa C, Rabadan Asensio A. Patients and Quality of Primary Health Care Services. Survey of Practitioners at the Bahia de Cádiz and La Janda health centers. Aten Primaria. 2002; 30(7): 425-433.
7. Donthu N, Yoo B. Cultural Influences on Services Quality Expectations. Journal of Service Research. 1998; 1(2): 178-186.
8. Mohammadi A, Shoghli A. [Survey on Quality of Primary Health Cares in Zanjan District Health Centers]. ZUMS Journal. 2009; 16(65): 89-100. [Persian]
9. Jenaabadi H, Abili Kh, Nastizaee N, Yaghobi N. [Fasele miyane edrakat va entezarate bimaran az kefiate khadamate marakeze darmanie shahre zahedan ba estefade az modele SERVQUAL]. Payesh. 2011; 10(4): 449-457. [Persian]
10. Gholami A, Nori A, Khojastehpour M, Askari M, Sajjadi H. [Quality Gap in Primary Health Care in Neyshabour Health Care Centers]. Daneshvar pezeshki. 2011; 18(92): 1-11. [Persian]
11. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its' Implications for Future Research. Journal of Marketing. 1985; 49: 41-50. [Cited 2012 Apr 04]. Available from: http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/A%20Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
12. oussef FN, Nel D, Bovaird T. Health Care Quality in NHS Hospitals. Int J Health Care Qual Assur. 1996; 9(1): 15–28.
13. Lee MA, Yom YH. A Comparative Study of Patients' and Nurses' Perceptions of the Quality of Nursing Services, Satisfaction and Intent to Revisit the Hospital: A Questionnaire Survey. Int J Nurs Stud. 2007; 44(4): 545-555.
14. Mohammadii A, Eftekhar Ardebili H, Akbari Haghighi F, Mahmoudi M, Pourreza A. [Evaluation of Services Quality Based on the Patients' Expectations and Perceptions in Zanjan Hospitals]. Jornal of School of Public Health and Institute of Public Health Research. 2004; 2 (2): 71-84. [Persian]
15. Lim PC, Tang NK. A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv. 2000; 13(6-7): 290-299.
16. Jung WS, Yoon SH. Customer Satisfaction on the Nursing Service: A Relationship among the Expectation and the Perceived Performance and the Willingness of Reuse of Patients on the Nursing Services. Journal of Korea Academy of Nursing Administration. 2003; 9(1): 31–40.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]

Comparing Patients' and Nurses' Expectations of Nursing service and Medical Cares in Alzahra Teaching Hospital in Isfahan city

Karim Azarbayjani[1], Ali Atafar[2], Saeed Abbasi[3], Bashir Amirnejad[4]

Abstract

Introduction: *Studying patients' (as consumers) and nurses' (as care providers) expectations is very important. This study aimed to determine the differences between patients and nurses' expectations of nursing service and medical cares in Alzahra teaching hospitals in Isfahan.*
Methods: *This descriptive cross-sectional study was conducted in Isfahan in the second half of 2011. 120 nurses and 114 patients were selected randomly. Data were collected through self-rating questionnaire and data analysis was done through descriptive and inferential (t-test) statistical methods.*
Results: *Results showed significant differences between patients and nurses' expectations of nursing care. In all dimensions, the mean scores of patients' expectations were consistently higher than nurses' mean score. In both group (nurses and patients) the highest rating was related to tangibility.*
Conclusion: *In nurses' view, the most important item was "Having a clean and tidy appearance" and in patients' view, it was "Considering the cleanliness and hygiene of the patients'' room". Therefore, it is necessary to consider these items to improve the service quality and satisfaction.*

Keywords: Expectations, Nursing service, Medical cares, Teaching hospital

Addresses:
[1]. Associate Professor, Economics Group, Department of Economics and Administrative Sciences, University of Isfahan, Iran.
Email: k_azarbayjani@ase.ui.ac.ir
[2] Associate Professor, Management Group, Department of Economics and Administrative Sciences, University of Isfahan. Iran.
Email: attafar@ase.ui.ac.ir
[3] Assistant Professor, Department of Medicine, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
Email: s_abbasi@med.mui.ac.ir
[4] (✉) Master Student, Executive Management, University of Isfahan. Iran.
Email: b.amirnejad@yahoo.com - Tel: 09131257086

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2025-07-16]