

بررسی تاثیر نگرانی کارکنان و کیفیت خدمات بر رضایت بیماران با نقش میانجی‌گری کیفیت عمومی مراقبت‌های بهداشتی

منا علیمحمدی^{۱*}، مهشاد شمس^۲، عباس قومنجانی^۳

- ۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران mona.alimohammadi@gmail.com
- ۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران m.e.a.s1391@gmail.com
- ۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران Abbasghomanjani@gmail.com

چکیده

بررسی انتظارات و رضایت بیماران از کیفیت خدمات بیمارستان‌ها، پیش شرط اصلی مدیریت مؤثر و از اساسی‌ترین شاخص‌های استقرار کیفیت سلامت می‌باشد. مدیران بیمارستان‌ها در جستجوی مسیر رسیدن به رضایت بیماران هستند که شرط لازم برای تداوم و سوآوری است. بنابراین رضایتمندی بیمار، معیاری است که بعنوان یک مؤلفه مهم مکمل در کیفیت مراقبت بهداشتی محسوب می‌شود. هدف این مطالعه، سنجش رضایت بیماران بیمارستان بر اساس نگرانی کارکنان و کیفیت خدمات با نقش میانجی-گری کیفیت عمومی مراقبت‌های بهداشتی است که بر اساس جستجوی مطالعات انجام گرفته، هیچ مدلی مبتنی بر رابطه همزمان متغیرهای نامبرده، در مطالعات داخلی و خارجی یافت نشد. بنابراین مدل تحقیق، مدلی نوآورانه محسوب می‌شود. نتایج طبق مطالعه پیشینه پژوهش‌ها، به روابط مثبت و معنادار بین متغیرهای مدل تحقیق اشاره دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایت بیمار، کیفیت عمومی مراقبت‌های بهداشتی، نگرانی، وفاداری