

بررسی کیفیت ارائه خدمات دندانپزشکی از دیدگاه مراجعین بخش خصوصی و دولتی شهر رفسنجان

۱۳۸۹

استاد راهنما: دکتر زینب کاظمی زاده

استاد مشاور: حمید بخشی

نگارش: فرج الله پزشکی

شماره: ۳۱۶

چکیده:

**زمینه و هدف:** ارائه خدمات دندانپزشکی با کیفیت مطلوب و مطابق استانداردهای حرفه ای حائز اهمیت است. شناخت انتظارات بیماران اولین قدم در بهبود کیفیت خدمات می باشد. این مطالعه باهدف تعیین کیفیت ارائه خدمات دندانپزشکی از دیدگاه بیماران بخش خصوصی و دولتی شهر رفسنجان در سال ۱۳۸۹ انجام شد.

**موارد و روش ها:** این مطالعه توصیفی - مقطعی در مراکز دندانپزشکی بخش خصوصی و دولتی شهر رفسنجان در بهار ۱۳۸۹ انجام شد، به همین منظور ۴۴۰ نفر بیمار دریافت کننده خدمات در این دو بخش به نسبت مساوی به صورت تصادفی از بین مراجعین انتخاب شدند و داده ها با استفاده از مدل تحلیل شکاف از پرسشنامه سرکوال (Servqual) ۲۲ سوالی در حوزه ادراک و انتظار آنان از خدمات دندانپزشکی جمع آوری شد. تجزیه و تحلیل داده ها با کمک نرم افزار آماری SPSS 16 انجام شد و با استفاده از روش های آمار توصیفی و تحلیلی شامل میانگین و آزمون های T-test و ANOVA آنالیز گردید.

**نتایج:** به طور کلی در بعد ملموس و پاسخگویی، شکاف کیفیت منفی بود. در بخش دولتی علاوه بر دو بعد ذکر شده و مشترک با بخش خصوصی در بعد تضمین نیز شکاف کیفیت منفی بود. در سایر ابعاد انتظار بیماران از خدمات دریافتی برآورده شده بود.

**نتیجه گیری:** نتایج این مطالعه نشان داد که بعد ملموس و فیزیکی خدمات و بعد پاسخگویی مهم ترین مسئله بیماران دریافت کننده خدمات دندانپزشکی در شهر رفسنجان است.

**کلمات کلیدی:** کیفیت خدمات دندانپزشکی، بخش خصوصی - دولتی، رفسنجان، ۱۳۸۹.