



دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی شیراز

## فرم ترجمان دانش

دانشکده پرستاری - مامایی شهید بهشتی رشت

**عنوان طرح:** بررسی کیفیت خدمات اورژانس از دیدگاه بیماران مراجعه کننده به مراکز آموزشی درمانی شهر رشت بر اساس مدل سروکوال در سال ۱۴۰۲

**مجری طرح و همکاران:** کبری سلامی کهن، دکتر مرضیه جهانی صیادنویری، دکتر احسان کاظم نژاد لیلی، تارا علیزاده

**مخاطبان:** مدیران و سیاست گذاران بهداشت و درمان - مدیران پرستاری

### مهمترین یافته ها و کاربرد آنها:

بیمارستان های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات نتوانستند انتظارات بیماران را برآورده سازند. از آن جایی که بعد پاسخگویی، دارای بیشترین شکاف کیفیت می باشد، برای بهبود رضایت بیماران از کیفیت خدمات اورژانس پیشنهاد می شود که به عواملی مانند مدت زمان و سرعت پاسخگویی و ارائه خدمات به بیماران توجه بیشتری شود. به صورت کلی، تغییرات اساسی در اورژانس به منظور کاهش شکاف کیفیت خدمات ضروری است. نتایج این مطالعه می توانند اطلاعاتی مفید برای تصمیم گیری درباره سیاست ها، راهبردها و اولویت های مدیریتی در حوزه خدمات بهداشتی درمانی باشند؛ زیرا این نتایج به مدیران امکان شناسایی نقاط قوت و ضعف سیستم بهداشت و درمان را می دهند. هم چنین می توان بر اساس این نتایج، اقدامات اصلاحی برای کاهش هدر رفت منابع و افزایش کارایی ارائه خدمات انجام داد. در نتیجه رضایت بیماران و اعتماد آنان به سیستم بهداشتی درمانی افزایش می یابد.

**کلید واژه ها:** کیفیت خدمات، اورژانس، بیمار، سروکوال