



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

بررسی ارتباط بین پاسخگویی و مشتری‌مداری با وفاداری بیماران بستری در  
بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۹۴

توسط:

زهرا کریمی جابری

استاد راهنما:

دکتر لیلا والی

استاد مشاور:

دکتر یونس جهانی

دکتر محمدرضا امیر اسماعیلی

سال تحصیلی: تابستان ۱۳۹۹

۱۰/۲۹/۷۲۵

شماره پایان‌نامه:

## چکیده

**مقدمه و اهداف:** مبحث پاسخگویی و وفاداری در دنیای امروز دارای جایگاه ویژه ای در بازاریابی مشتریان است. اما این موضوع در رابطه با بیماران اهمیت دوچندانی می یابد. زیرا رعایت نکات و اصول صحیح ارائه خدمات به بیماران می تواند نقش بسزایی در سلامت جسم و روان بیماران و حتی رضایت خانواده های آنان داشته باشد. پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین پاسخگویی و مشتری مداری با وفاداری در بیماران بستری بیمارستان های آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۹۴ انجام گرفت.

**مواد و روش ها:** پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر به شیوه مقطعی انجام شد. جامعه آماری پژوهش بیماران بستری در سه بیمارستان شهید باهنر، افضل پور و شفا بودند که از این میان آن ها، ۳۰۰ نفر نمونه به روش نمونه گیری طبقه ای و در هر طبقه به صورت تصادفی ساده وارد پژوهش شدند. جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه های پاسخگویی، مشتری مداری و وفاداری انجام گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های آماری همبستگی پیرسون، تی تست و آنووا در نرم افزار SPSS و آنالیز مسیر در نرم افزار AMOS انجام گرفت.

**یافته ها:** از ۳۰۰ بیمار مورد بررسی، ۱۵۳ نفر (۵۱٪) زن و ۲۱۱ نفر (۷۰/۳٪) متأهل بودند. تأثیر پاسخگویی بر مشتری مداری با ضریب مسیر ۰/۹۱، تأثیر متغیر مشتری مداری بر وفاداری با ضریب مسیر ۰/۳۴ و تأثیر پاسخگویی بر وفاداری با ضریب مسیر ۰/۵۵ معنادار بدست آمد ( $p < ۰/۰۵$ ). بین جنسیت، وضعیت تأهل و شغل بیماران با پاسخگویی، وفاداری و مشتری مداری بیمارستان های مورد مطالعه ارتباط آماری معناداری وجود نداشت ( $p > ۰/۰۵$ ).

**بحث و نتیجه گیری:** با توجه به تأثیر معنادار پاسخگویی و مشتری مداری بر وفاداری، افزایش کیفیت خدمات در حوزه های محیط فیزیکی، احترام به بیماران و توجه به نیازهای معنوی و بالینی باعث افزایش مراجعه مجدد بیماران و معرفی بیمارستان به دیگران می شود. ضرورت دارد که مدیریت ارتباط تیم درمان و بیمار جهت تضمین حق انتخاب بیمار و توجه به وضعیت بیمار از نظر حمایت های دریافتی ارتقا یابد.

**کلید واژه ها:** پاسخگویی، مشتری مداری، وفاداری