گزارش کوتاه
مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
دوره ۱٤، آذر ۱۳۹٤، ۸۰۲-۷۹۵

رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز:یک گزارش کوتاه

فرزاد فرجی‌خیاوی[۱]، فاطمه بهرامی[۲]، سمیرا شریفی[۳]، مصطفی محمدی[۳]

دریافت مقاله: ۹۴/۲/۲۱ ارسال مقاله به نویسنده جهت اصلاح: ۹۴/۴/۱۴ دریافت اصلاحیه از نویسنده: ۹۴/۷/۲۰ پذیرش مقاله: ۹۴/۸/۴

چکیده

زمینه و هدف: عدالت سازمانی را می‌توان به صورت مطالعه برابری در کار تعریف نمود. رفتار شهروندی رفتار ارزشمند و مفیدی است که افراد به صورت داوطلبانه بروز می‌دهند. هدف این مطالعه تعیین رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز بود.

مواد و روش ها: پژوهش حاضر از نوع مقطعی بود. جامعه پژوهش، کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز بود. حجم نمونه ۱۴۷ نفر محاسبه شد که به روش تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها از طریق دو پرسش‌نامه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی جمع‌آوری شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از میانگین، انحراف معیار و آزمون‌های آماری ANOVA، t مستقل و ضریب همبستگی پیرسون صورت گرفت.

یافته‌ها: از میان ابعاد عدالت سازمانی، عدالت رویه‌ای بیشترین و عدالت تعاملی کمترین امتیاز را کسب نمود. در برآورد ابعاد رفتار شهروندی، وجدان کاری بالاترین و آداب اجتماعی پایین‌ترین برآورد امتیاز را کسب کرد. میان عدالت سازمانی با بعد جوانمردی همبستگی معناداری وجود داشت ($p=۰/۰۴$). همچنین، میان عدالت تعاملی با ابعاد آداب اجتماعی، جوانمردی و وجدان کاری همبستگی معناداری مشاهده شد ($p\leq۰/۰۱$).

نتیجه‌گیری: مؤلفه عدالت تعاملی نسبتاً نامطلوب برآورد شد. به نظر می‌رسد در بیمارستان‌های آموزشی، مدیران ضمن ایجاد تمایل در کارکنان برای نشان دادن وجدان کاری، می‌توانند با برگزاری کارگاه‌هایی رفتار مناسب با دیگر کارکنان را در بین ایشان نهادینه سازند.

واژه‌های کلیدی: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی، کارکنان، بیمارستان

۱- دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران

۲- (نویسنده مسئول) دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهـواز، ایران

تلفن: ۰۶۶-۴۳۲۴۶۹۸۳، دورنگار: ۰۶۶-۴۳۲۴۶۹۸۳، پست الکترونیکی: fatemehbahrami89@yahoo.com

۳- کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز،ایران

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

مقدمه

عدالت والاترین ارزش انسانی در راه تحقق حقوق بشر است. آرمان اصلی انسان‌ها رسیدن به عدالت است [۱]. عدالت سازمانی به رفتار منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره می‌کند و با فرآیند های مهم سازمانی مانند تعهد، حقوق شهروندی، رضایت شغلی و عملکرد مرتبط است [۲]. و دارای سه شکل اصلی؛ عدالت توزیعی به عنوان ادراک از توزیع عادلانه منافع از فعالیت های سازمان می‌باشد، تا هر فرد به سهم مطلوب عادلانه، متناسب با میزان آورده‌ها، مساعی و قابلیت هایش نایل آید. عدالت رویه‌ای دال بر این موضوع است که فرایند نیل به نتایج عادلانه، عادلانه است. عدالت تعاملی دال بر این موضوع است که کلیه تعاملات افراد در مسیر رسیدن به نتایج باید عادلانه باشد [۳].

شرایط کاملاً متحول سازمان ها و افزایش رقابت، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است. این کارکنان بی‌تردید وجه ممیز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند، چرا که سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند [۴].

رفتارشهروندی سازمانی آن نوع از رفتارهایی است که فراتر از الگوهای از پیش تعریف شده رسمی توسط سازمان بوده و با ساختارهای رسمی شناسایی نمی‌شوند، اما در موفقیت عملکردی و عملیاتی سازمان بسیار مهم هستند [۴]. یکی از مهم‌ترین مدل‌های ارائه شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان مطرح شده است که در برگیرنده ابعاد نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، فضیلت شهروندی و جوانمردی، می‌باشد [۶]. رفتار شهروندی سازمانی در محیط بیمارستان باعث افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیرکردن آنها در فعالیت‌های سازمانی می‌شود، بنابراین دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌نماید و عملکرد بیمارستان را ارتقا می‌دهد [۷].

در این مقاله با توجه به اهمیت مسأله، به تعیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز پرداخته می‌شود تا نتایج آن علاوه بر استفاده در سازمان‌ها، زمینه ساز اخلاق و کمال بشریت باشد.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع مقطعی بود. جامعه پژوهش کلیه کارکنان بیمارستان‌های آموزشی (امام خمینی (ره)، گلستان، رازی، ابوذر) دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور در شهر اهواز می‌باشد. با استفاده از فرمول زیر و مقادیر z=۱/۹۶، d=۰/۳ و σ=۱/۸۶ مقدار n ۱۴۷ به دست آمد.

$$n = \frac{z_1^2 - \frac{9}{2}\sigma^2}{d^2}$$

$$\frac{(1/96)^2 \times (1/86)^2}{(0/3)^2} = 147$$

تعداد ۱۴۷ نفر از جامعه پژوهش در طیف شغلی پزشکی، پرستاری، توانبخشی، پیراپزشکی، پشتیبانی و اداری با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به صورت تصادفی انتخاب شدند. پرسش‌نامه‌های مورد استفاده شامل پرسش

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

نامه مشخصات فردی برای سنجش متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی و گروه شغلی، پرسش‌نامه عدالت سازمانی و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند. پرسش‌نامه عدالت سازمانی توسط Chesters ساخته شده است [۸] که شامل ۲۶ سؤال در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت به صورت (خیلی کم امتیاز ۱ ، کم امتیاز ۲ ، متوسط امتیاز ۳، زیاد امتیاز ۴ و خیلی زیاد امتیاز ۵) برای سنجش سه حیطه عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی تنظیم شده است. برای تفسیر یافته‌ها، میانگین امتیاز بیشتر از ۴ مناسب، بین ۳-۴ نسبتاً مناسب، بین ۲-۳ نسبتاً نامناسب و کمتر از ۲ نامناسب ارزیابی شد. پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی توسط Markoczy ساخته شده است [۹] و رفتار را در حیطه‌های آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی، محافظت از منابع سازمان، جوانمردی و نزاکت در قالب ۲۷ سؤال در طیف ۴ گزینه‌ای لیکرت به-صورت (خیلی کم امتیاز۱، کم امتیاز۲، زیاد امتیاز ۳، خیلی زیاد امتیاز ۴) تنظیم شده است. برای تفسیر یافته ها میانگین امتیاز بیشتر از ۳ مطلوب، بین ۳-۲ نسبتا مطلوب، بین ۲-۱ نسبتا نامطلوب، کمتر از ۱ نامطلوب ارزیابی شد. ضمن آنکه از روش روایی محتوا برای سنجش روایی هر دو پرسش‌نامه استفاده شد، ابزارها از سوی اساتید تخصصی رشته مدیریت مورد تأیید قرار گرفت. وطن‌خواه [۱۰] پایایی پرسش‌نامه را از طریق آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۵ بدست آورد. در مطالعه حاضر، پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۵ اخذ شده است.

گردآوری داده‌ها به مدت ۳ ماه از آبان تا دی ماه ۱۳۹۲ به طول انجامید. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون‌های ANOVA و ضریب همبستگی پیرسون) به کمک نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۱۶ استفاده شد. آزمون‌ها در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ انجام شدند. کلیه پرسش‌نامه های پژوهش پس از کسب اجازه از مدیریت هر بیمارستان و توضیح هدف از پژوهش برای کارکنان مورد آزمون و توضیح در مورد اینکه اطلاعات حاصل از این پرسش‌نامه‌ها محرمانه باقی می‌ماند دراختیارگروه نمونه قرار گرفت.

نتایج

بیشتر پاسخ‌دهندگان مربوط به گروه سنی ۴۰-۳۰ (۴۲/۱٪) و زنان با (۶۴/۲ ٪) بودند، ۴۲/۹٪ در گروه شغلی پرستاری و اکثریت نمونه‌ها (۷۱/۴٪) دارای مدرک تحصیلی لیسانس بوده‌اند. از میان ابعاد عدالت سازمانی، عدالت رویه‌ای و سپس عدالت توزیعی نسبتاً مناسب و عدالت تعاملی نسبتا نامناسب برآورد شد. بر اساس آزمون ANOVA اختلاف معناداری بین میانگین عدالت سازمانی و ابعاد آن در بیمارستان‌های منتخب مشاهده نشد ($p>۰/۰۵$). همچنین، در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد وجدان کاری دارای بالاترین میانگین امتیاز بود و نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. تمام ابعاد دیگر دارای میانگینی بین ۲ تا ۳ بودند و نسبتاً نامطلوب برآورد شدند. رفتار شهروندی نیز در تمام بیمارستان‌های مورد مطالعه نسبتاً نامطلوب برآورد شد. بر اساس آزمون ANOVA

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

اختلاف معناداری بین میانگین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در بیمارستان‌های منتخب مشاهده نشد (p>۰/۰۵).

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی، تنها عدالت تعاملی با برخی از ابعاد رفتار شهروندی همبستگی مستقیم و ضعیفی نشان داد (p≤۰/۰۱). این ابعاد شامل آداب اجتماعی، جوان مردی و وجدان کاری می شدند. عدالت سازمانی کلی نیز با بعد جوان مردی همبستگی معنادار ضعیف و مثبتی نشان داد.

جدول۱- همبستگی عدالت سازمانی با ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه

رفتار شهروندی	عدالت سازمانی							
	رویه‌ای		توزیعی		تعاملی		کل	
	r	p	r	p	r	p	r	p
آداب اجتماعی	۰/۰۱	۰/۱۲	۰/۱۰	۰/۲۲	**۰/۲۳	۰/۰۰۱	۰/۱۳	۰/۱۱
نوع دوستی	۰/۰۰۱	۰/۹۵	۰/۰۶	۰/۴۴	۰/۱۰	۰/۲۱	۰/۰۳	۰/۷۰
وجدان کاری	۰/۰۶	۰/۴۴	۰/۰۳	۰/۶۹	**۰/۱۵	۰/۰۰۱	۰/۱۲	۰/۱۵
هماهنگی متقابل شخصی	۰/۰۱	۰/۸۴	۰/۰۰۱	۰/۹۸	۰/۰۴	۰/۶۳	۰/۰۱	۰/۸۵
محافظت ازمنابع سازمان	۰/۰۷	۰/۳۶	۰/۰۴	۰/۵۹	۰/۰۶	۰/۴۵	۰/۰۱	۰/۸۸
جوانمردی	۰/۱۱	۰/۲۰	۰/۰۶	۰/۴۷	*۰/۱۸	۰/۰۱	*۰/۱۱	۰/۰۴
نزاکت	۰/۰۸	۰/۳۲	۰/۱۳	۰/۱۱	۰/۰۷	۰/۴۰	۰/۱۲	۰/۱۳
رفتار شهروندی کلی	۰/۰۸	۰/۳۴	۰/۰۲	۰/۸۱	۰/۰۶	۰/۴۳	۰/۰۷	۰/۳۸

****: p<۰/۰۵ ،**: p<۰/۰۱***

بحث

مطالعه حاضر نشان داد ادراک از عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای همبستگی معناداری با رفتار شهروندی سازمانی ندارد و تنها عدالت تعاملی با ابعاد آداب اجتماعی، جوانمردی و وجدان کاری همبستگی معناداری را نشان داد. یکی از پیامدهای استقرار عدالت سازمانی، افزایش بهره‌وری فردی و عملکرد شغلی است. تحقیقات نشان می‌دهد که وقتی مدیران با کارکنان عادلانه رفتار می‌کنند، روابط مثبت در بین آنها شکل می‌گیرد. که موجب انگیزش شده و عملکرد شغلی را افزایش می‌دهد [۱۱].

مطالعه Tabarsa و همکاران نشان داد که صرفا عدالت رویه‌ای می‌تواند بر رفتار شهروندی تأثیر گذار باشد [۱۲]. که با نتایج پژوهش حاضر مغایرت داشت. در مطالعه Yaghobi و همکاران نتایج نشان می‌دهد عدالت تعاملی دارای پایین‌ترین و عدالت توزیعی دارای بالاترین امتیاز دربیمارستان‌های منتخب بوده است [۱۳] که با پژوهش

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

حاضر همخوانی دارد. یکی از علت‌هایی که در اکثر مطالعات انجام شده میزان امتیاز عدالت تعاملی در بیمارستان‌ها پایین می‌باشد می‌تواند این باشد که در بیمارستان طیفی گسترده‌ای از افراد با سطوح تحصیلی و درآمدی متفاوت وجود دارد. بنابراین ایجاد عدالت تعاملی در این نوع سازمان‌ها به خودی خود کار دشواری است، اما می‌توان با برگزاری دوره‌های آموزشی توسط مدیران جنبه‌های انسانی افراد را درون یک سازمان تقویت کرد و منجر به بالا بردن عدالت تعاملی شد.

در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی آداب اجتماعی رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد و امتیاز این بعد بیان می کند که رضایت نسبی درخصوص نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستاران و مخاطبان بیمارستان وجود ندارد. به نظر می‌رسد برگزاری کارگاه‌هایی در رابطه با آداب اجتماعی اعم از رفتار مناسب در سازمان و رفتار متقابل با همکاران اعم از زیردست و بالادست بتواند تأثیر مثبتی بر عدالت تعاملی و یا ادراک عدالت تعاملی در سازمان داشته باشد. در رابطه با تقویت بعد جوانمردی در کارکنان نیز برگزاری کارگاه‌هایی که سیره رفتاری رسول اکرم (ص) و اعمه اطهار (علیهما السلام) و دیگر بزرگان دینی را به تناسب با محیط بیمارستان و نیازهای آن بیان کند ممکن است بتواند راهگشا باشد. همچنین، در ارتباط با وجدان کاری در صورتی که کارکنان تعهد و وجدان کاری مسئولین خود را مشاهده کنند، آنها نیز با وجدان کاری بیشتری به انجام وظیفه می‌پردازند. از این رو مسئولین در بیمارستان لازم است که در تعامل بیشتری با کارکنان باشند تا کارکنان از تعهد کاری آن‌ها الگو برداری کنند.

نتیجه‌گیری

مؤلفه عدالت تعاملی نسبتاً نامطلوب برآورد شد، اما سایر مؤلفه‌های عدالت و نیز عدالت سازمانی کل نسبتاً مطلوب برآورد شد. عدالت تعاملی با ابعاد آداب اجتماعی، جوانمردی و وجدان کاری همبستگی ضعیف مثبت معناداری نشان داد. به نظر می‌رسد در بیمارستان‌های آموزشی لازم است کارگاه‌ها و برنامه‌های آموزشی برای کارکنان در ارتباط با رفتار شایسته با سایر کارکنان اعم از زیردست و بالادست برگزار گردد. علاوه بر آن لازم است مدیران به عنوان الگوهای تعهد و وجدان کاری تعامل بیشتری با کارکنان داشته باشند.

تشکر و قدردانی

از معاونت محترم پژوهشی، مدیران و تمامی کارکنان محترم بیمارستان‌های آموزشی اهواز که در این مسیر ما را یاری نموده‌اند صمیمانه تشکر می‌کنیم.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

References

[1] Katozian N. Justice and human law. *Journal of Law, Faculty of Law And Political Science*. 2008: (330). [Farsi]

[2] Mokhtarpoor M Conceptual obstacles in the pursuit of justice *Journal of Second Harvest* 2009; (8): 163-99. [Farsi]

[3] Porezat A, Gholipour A. A Study of structural barriers in the achieve justice): 2009: Available from:http://www.emdad.ir/barnamehrizi/files/edalatesazmani.pdf.

[4] Ramin mehr H, Hadi Alizadeh Moghadam A, Ahmadi E. Study the relationship between organizational justice perception and organizational citizenship behavior, *Transformation Management Journal* 2009; 1(2): 65-89.[Farsi]

[5] Castro CB, Armario EM, Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management* 2004; (1): 27-30.

[6] HasaniKakhki A, Gholipor A. Organizational citizenship behavior , a step to improve performance of organization *Journal of Pajohesh Name Bazargani* 2008; (45): 115-45.[Farsi]

[7] Shekarkan H, Naami AZ, Nissi AK, Mehrabizade Honarmand M. Survey of the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior and job performance of employees in manufacturing in Ahvaz. *Journal of Education and Psychology* 2009; 8(3-4): 1-22. [Farsi]

[8] Markoczy L, Xin K. The virtues of omission in organizational citizenship behavior. University of California : 2004; 28-30.

[9] Chester S, spell T, (A multi- level analysis of organization justice elimate , structure and employee mental health). *Journal of Management* 2007; 5(33): 724-51.

[10] Vatankhah S,Yegane S, Nasiri T, Shams L, Antique chian G, Vaziri nasab H. The Relation between Organizational Justice andOrganizational Citizenship Behavior In HospitalsOf Tehran University Of Medical Sciences. Tehran University of Medical Sciences. *Pyavard Salamat* 2014; 7(1): 544-55. [Farsi]

[11] Cropanzano R, Prehar CA , (Using sociall exchange theory to distinguish procedural) from interactional justice.*Group and Organizational Management*: 2002; (27): 93-108.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

[12] Tabarsa GH, Esmaeili Givi M. R, Esmaeili Givi H. R. Factors influencing organizational citizenship behavior in a military hospital) *Journal of Military Medicine* 2010; (2): 93-9. [Farsi]

[13] Yaghobi M, Yar mohammadian MH, Raeesi AR, Saghaian nezhad Esfahani S ،Javadi M. The study of relationship between the organizational justice and organizational citizenship behavior among medical records in hospitals of IUMS. *Health Information Management Journal* 2009; (7): 506-15. [Farsi]

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]

The Correlation between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Educational Hospitals of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences: A Short Report

F. Faraji Khiavi[1], F. Bahrami[2], S. Sharifi [3],M. Mohammadi[3]

Received: 11/05/2015 Sent for Revision: 05/07/2015 Received Revised Manuscript: 12/10/2015 Accepted: 26/10/2015

Background and Objective: Organizational justice can be defined as study of equality at work. Citizenship behavior is useful and valuable which people do it voluntarily. The aim of this study was to determine the correlation between organizational justice and organizational citizenship behavior in educational Hospitals of Ahvaz jundishapur University of Medical Sciences.

Materials and Methods: This study was cross-sectional. Research population included employees of educational hospitals affiliated Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences. The sample sizes included 147 cases collected randomly. Data was collected using two questionnaires: Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. Data was analyzed using mean, standard deviation as well as Pearson's correlation, ANOVA and independent t-tests.

Results: Among organizational justice components procedural and interactional justice showed the highest and lowest scores, respectively. Among organizational citizenship behavior subscales' estimations, consciousness was the highest and social customs was the lowest scores. There was a significant correlation between total organizational justice and organizational citizenship behavior($p=0.04$). Furthermore, there was a significant relationship between interactional justice and social customs, chivalry, and consciousness($p\leq.0.01$)

Conclusion: Interactional justice component was estimated relatively poor. It seems that in educational hospitals, the managers should create the tendency to show the work consciousness among staff. In addition they can institutionalize appropriate behavior with other employees among them, using some related workshops.

Key words: Organizational Justice, Citizenship Behavior, Employees, Hospital

Funding: This research was not funded by Jundishapur University of Medical Sciences**,** Ahvaz

Conflict of interest: None declared

Ethical approval: The Ethics Committee of Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz approved the study.

.

How to cite this article:.Faraji Khiavi F, Bahrami F, Sharifi S. The Correlation between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Educational Hospitals of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences: A Short Report. *J RafsanjanUniv Med Sci* 2015; 14(9): 795-802. [Farsi]

1- Assistant Prof., Dept. of Health Services Administration, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

2- MS student in Health Services Administration, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran (Corresponding Author) Tel: (066) 43246983, Fax: (066) 43246983, E-mail: fatemehbahrami89@yahoo.com

3- BSc in Health Services Administration, School of Health , Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-10-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1394.14.9.9.3]