مقاله گزارش کوتاه
مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
دوره ۲۱، مهر ۱۴۰۱، ۷۹۴-۷۸۵

بررسی کیفیت خدمات سرپایی در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۹۹: یک گزارش کوتاه

پوریا فرخی[۱]، حجت رحمانی[۲]، آیدین آرین خصال[۳]، رفعت باقرزاده[۴]، مهدیه اصغری[۵]، عسگر آقایی هشجین[۶]

دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۳/۱۷ ارسال مقاله به نویسنده جهت اصلاح: ۱۴۰۱/۰۵/۰۸ دریافت اصلاحیه از نویسنده: ۱۴۰۱/۰۵/۲۲ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۸/۱۴

چکیده

زمینه و هدف: مطالعه حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات سرپایی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۹۹ انجام گرفت.

مواد و روش‌ها: در مطالعه توصیفی حاضر، تعداد ۱۰۰ نفر از کارکنان بالینی و غیر بالینی با استفاده از روش تصادفی ساده از چهار بیمارستان آموزشی وارد مطالعه شدند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد *SERVQUAL* انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون t مستقل انجام شد.

یافته‌ها: میزان مشارکت کارکنان در مطالعه تقریباً ۷۷ درصد بود. میانگین نمره انتظارات و ادراکات کارکنان به کیفیت خدمات به ترتیب برابر با ۴/۷۲ و ۳/۹۶ از ۵ بود. در مقایسه میانگین نمره ادراکات و انتظارات، بیش‌ترین و کم‌ترین شکاف به ترتیب مربوط به ابعاد محسوسات (*gap*= -۱/۲۲) و همدردی (*gap*= -۰/۵۰) بود.

نتیجه‌گیری: شکاف بین انتظارات و ادراکات در تمام ابعاد معنی‌دار گزارش شد. پیشنهاد می‌گردد مدیران و سیاست‌گذاران جهت به حداقل رساندن شکاف موجود، توجه بیش‌تری داشته باشند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، خدمات سرپایی، کارکنان، سروکوال

۱- دکتری تخصصی، گروه مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
۲- دانشیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
۳- استاد، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران
۴- استادیار، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.
۵- کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران
۶- (نویسنده مسئول) استادیار، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران
تلفن: ۰۲۱-۸۶۷۰۲۰۳۰، دورنگار: ۰۲۱-۸۶۷۰۲۰۳۰، پست الکترونیکی: **Asgar.aghaei.h@gmail.com**

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]

[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

مقدمه

کیفیت خدمات در سازمان‌های بهداشتی درمانی، به دلیل فضای رقابتی موجود از اهمیت بالایی برخوردار است. با توجه به بهبود در اطلاعات و تکنولوژی به‌ویژه در علم پزشکی، انتظارات دریافت کنندگان و ارائه دهندگان خدمات به‌طور پیوسته در حال افزایش است [۲-۱]. ارزیابی کیفیت خدمات شامل شناسایی انتظارات و عملکرد درک شده از خدمات ارائه‌شده است. بر اساس مدل Gronroos و همکاران و مدل Parasuraman و همکاران، شکاف در کیفیت خدمات نشان دهنده تفاوت بین انتظارات و ادراکات از خدمات دریافت شده عنوان شده است [۳]. سنجش و ارزیابی صرفاً یک دیدگاه، به بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات کمک نخواهد کرد. ارزیابی و بهبود در رفتار و تعاملات بین کارکنان و مشتریان کیفیت برتر را برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند [۴]. برای انجام یک ارزیابی درست از شکاف‌های موجود، بهتر است به‌صورت همه‌جانبه دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گیرند درحالی‌که اکثر مطالعات فقط دیدگاه مشتریان را مبنای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات قرار داده و از دیدگاه کارکنان چنین بررسی‌هایی انجام نشده است [۶-۵].

کارکنان به‌عنوان مشتری‌های داخلی سازمان در نظر گرفته می‌شوند و تقریباً بهتر از سایر گروه‌ها توانایی ارزیابی کیفیت خدمات را دارند. آن‌ها هر روز سیستم ارائه خدمات سازمان را تجربه می‌کنند، در نتیجه دارای بصیرت کافی و بالایی از شرایط کیفیت خدمات در سازمان هستند و ممکن است زوایایی از ارائه خدمت را مدنظر قرار دهند که مراجعه کنندگان هیچ وقت به آن‌ها فکر نکرده‌اند [۷-۶]. بیش‌تر شرکت‌ها و سازمان‌های موفق با در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و پیشنهادهای دریافت شده از کارکنان برای یافتن علت و رفع مشکلات اقدام می‌کنند. از آن‌جایی که کارکنان به صورت مداوم و تخصصی‌تر با سیستم ارائه خدمات در ارتباط هستند در نتیجه نظرات و پیشنهادهای دریافتی از آن‌ها می‌تواند به‌عنوان یک سیستم هشدار دهنده عمل کند و خیلی زودتر نسبت به سایر مشتریان متوجه نقص در سیستم ارائه خدمات شوند [۶].

ارزیابی و بهبود کیفیت صرفاً بر اساس یک دیدگاه می‌تواند منجر به اتلاف منابع گردد. دریافت کنندگان خدمات و ارائه دهندگان خدمات، هر یک استانداردها و معیارهای متفاوتی را برای ارزیابی کیفیت خدمات در نظر می‌گیرند. در کشور ایران اکثر مطالعات به بررسی کیفیت خدمات از دیدگاه بیماران پرداخته‌اند و دیدگاه کارکنان مورد بررسی قرار نگرفته است [۹-۸]. بنابراین مطالعه حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات سرپایی از دیدگاه کارکنان در درمانگاه‌های بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام گرفت.

مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی به‌صورت مقطعی در سال ۱۳۹۹ انجام گرفت. دانشگاه علوم پزشکی ایران دارای ۱۸ بیمارستان در شهر تهران است. مطالعه حاضر مصوب دانشگاه علوم پزشکی ایران با کد اخلاق به شماره IR.IUMS.REC.1398.403 می‌باشد.

با توجه به محدودیت بودجه و زمان، چهار بیمارستان به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. به این صورت که بعد

از تقسیم بیمارستان‌ها در دو گروه تخصصی و عمومی، از هر گروه دو بیمارستان به روش تصادفی ساده (به شیوه قرعه کشی) انتخاب شدند. با در نظر گرفتن تعداد تخت هر بیمارستان، سهم هر درمانگاه از کل نمونه‌های مطالعه مشخص گردید. به‌عبارت دیگر، در درمانگاه‌های با تعداد کارکنان بیش‌تر، به نسبت سایر درمانگاه‌ها تعداد پرسش‌نامه بیش‌تری توزیع گردید. جامعه پژوهش در این مطالعه شامل کلیه کارکنان بالینی (پزشکان و پرستاران) و کارکنان غیر بالینی (پذیرش، نگهبان، خدمه، منشی) در درمانگاه‌های بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران بود. بر اساس اطلاعات دریافتی از بیمارستان‌ها، متوسط تعداد کارکنان هر درمانگاه ۴۰ نفر گزارش شد که در نتیجه تعداد کل کارکنان در درمانگاه‌های مورد بررسی برابر با ۱۶۰ نفر در نظر گرفته شد. بر اساس فرمول کوکران حداقل حجم نمونه مطالعه ۱۱۴ نفر محاسبه شد که جهت اطمینان بیش‌تر ۱۳۰ نفر به‌صورت تصادفی ساده وارد مطالعه شدند. در این فرمول در سطح خطای ۰/۰۵، مقدار z برابر ۱/۹۶ و مقدار d نیز برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. هم‌چنین در مطالعه حاضر میزان p و q برابر حداکثر مقدار آن‌ها یعنی ۰/۵ در نظر گرفته شد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N}\left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1\right]}$$

از ۱۳۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شده حدود ۳۰ پرسش‌نامه ناقص از مطالعه خارج شدند (میزان پاسخ‌گویی حدود ۷۷ درصد). از مهم‌ترین دلایل خروج تعدادی از شرکت کنندگان از مطالعه می‌توان به تکمیل ناقص پرسش‌نامه، انتخاب یک گزینه یکسان برای کل سؤالات، مشغله شغلی، عدم اعتماد به محرمانگی اطلاعات و دارا نبودن معیارهای ورود به مطالعه گزارش کرد. معیارهای ورود به مطالعه شامل کارکنانی بود که تمایل به شرکت در مطالعه را داشته و حداقل دارای یک سال سابقه کار بودند.

برای سنجش کیفیت خدمات، از پرسش‌نامه استاندارد SERVQUAL استفاده شد. مطالعات زیادی در ایران برای ارزیابی کیفیت خدمات سلامت از این پرسش‌نامه استفاده کرده‌اند [۹] و روایی و پایایی آن مورد سنجش قرار گرفته است [۱۰]. این پرسش‌نامه دارای دو قسمت بود. قسمت اول، مشخصات دموگرافیک شامل جنسیت، سطح تحصیلات، سمت، درآمد، سابقه کار و ساعات کار و قسمت دوم، شامل ۲۲ آیتم اصلی مربوط به انتظارات و ادراکات مشتریان از ارائه خدمات بود. آیتم‌های مربوطه در پنج بعد شامل محسوسات (تجهیزات، وسایل و ابزارهای فیزیکی موجود در محل کار و کارکنان)، اعتماد (توانایی سازمان خدمت دهنده در عمل به وعده‌های خود به‌طور دقیق و مستمر)، پاسخ‌گویی (تمایل و اشتیاق سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه به‌موقع خدمات)، اطمینان (دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القاء حسن اعتماد و اطمینان به مشتری) و همدردی (نزدیکی و همدلی با مشتری و توجه ویژه و فردی به وی و تلاش در جهت درک او) تقسیم شدند. ابتدا از نمره آیتم‌های هر بعد میانگین گرفته شد و سپس از میانگین‌های به‌دست آمده از پنج بعد، برای میانگین نمره ادراکات و انتظارات استفاده گردید. در نهایت تفاضل بین میانگین نمره کل ادراکات از میانگین نمره کل انتظارات، شکاف موجود در

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

ارائه خدمات را مشخص کرد. در این مطالعه سؤالات پرسش‌نامه به‌صورت پنج گزینه‌ای لیکرت تکمیل شدند از کاملاً مخالفم = نمره ۱ تا کاملاً موافقم = نمره ۵.

بخش‌های سرپایی بیمارستان در شش روز هفته و به‌صورت دو شیفت فعال هستند، برای افزایش احتمال مشارکت کارکنان در مطالعه، نمونه‌گیری در روزهای فعال هفته (شنبه تا پنج‌شنبه) در دو شیفت کاری از اول بهمن ماه ۱۳۹۹ الی ۱۰ اسفند ماه ۱۳۹۹ انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌گر استفاده شد به‌طوری‌که آموزش‌های لازم برای انتخاب نمونه‌ها، جمع‌آوری داده‌ها، توضیح هدف مطالعه و حفظ محرمانگی اطلاعات برای آن‌ها فراهم شد. از آغاز شروع جمع‌آوری داده، پرسش‌گرها هر روز به درمانگاه بیمارستان منتخب مراجعه و اقدام به توزیع پرسش‌نامه‌ها کردند. بعد از توضیحات کافی در رابطه با پژوهش و موافقت نمونه برای مشارکت در مطالعه، پرسش‌نامه توسط خود شرکت کننده تکمیل گردید.

تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ انجام گرفت. نتایج آزمون Kolmogorov–Smirnov نشان داد که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار هستند (P>۰/۰۵) و لذا برای ادامه تحلیل‌ها از آزمون پارامتریک استفاده گردید. جهت مقایسه میانگین نمره ادراکات و انتظارات شرکت کنندگان و تعیین شکاف موجود برای هر کدام از ابعاد کیفیت خدمات از آزمون آماری t مستقل استفاده شد. سطح معنی‌داری در آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

نتایج

نتایج نشان داد که از ۱۳۰ نفر مورد نظر جهت مطالعه، ۱۰۰ نفر (۷۷ درصد) از کارکنان درمانگاه‌ها در مطالعه مشارکت داشتند. در این مطالعه بیش‌تر شرکت کنندگان مرد (۵۲ نفر)، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (۵۷ نفر)، متأهل (۵۲ نفر) و غیر بالینی (۷۰ نفر) بودند. هم‌چنین، شرکت کنندگان دارای میانگین سنی ۳۵/۵۱ سال (در محدوده ۲۲ الی ۶۰ سال)، میانگین سابقه کار ۸/۶۲ سال (در محدوده ۱ الی ۲۹ سال)، ۱۸۰ ساعت کار و درآمد ۲/۸۳ میلیون تومان بودند. هم‌چنین، بالاترین و پایین‌ترین نمره انتظارات به ترتیب مربوط به آیتم‌های "ظاهر تمیز و آراسته کارکنان" با نمره ۰/۲۱ ± ۴/۹۵ و "توجه به بیماران از صمیم قلب" با نمره ۰/۶۵ ± ۴/۵۳ بود. هم‌چنین، بالاترین و پایین‌ترین نمره ادراکات به ترتیب مربوط به آیتم‌های " درک نیازهای خاص بیماران" با نمره ۰/۷۲ ± ۴/۲۸ و " ظاهر فیزیکی درمانگاه" با نمره ۱/۲۹ ± ۳/۴۵ گزارش شد. مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات با استفاده از آزمون آماری t مستقل نشان داد که بیش‌ترین و کم‌ترین شکاف به ترتیب مربوط به ابعاد محسوسات (gap= -۱/۲۲) و همدردی (gap= -۰/۵۰) بوده است. اختلاف بین میانگین نمره ادراکات و انتظارات کارکنان در همه ابعاد معنی‌دار (P<۰/۰۰۱) و میانگین نمره کل ادراک کارکنان از انتظار آن‌ها کم‌تر بوده است (جدول ۱).

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

جدول ۱- مقایسه میانگین نمره ادراکات و انتظارات کارکنان درمانگاه‌های بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۹۹ (n=۱۰۰)

ابعاد	آیتم‌ها	انتظارات		ادراکات		شکاف	مقدار P
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
محسوسات	۱- تجهیزات به‌روز و مدرن.	۴/۸۶	۰/۴۹	۳/۵۱	۱/۱۱	-۱/۳۵	<۰/۰۰۱
	۲- ظاهر فیزیکی درمانگاه (مانند ساختمان و محوطه‌سازی).	۴/۸۴	۰/۵۶	۳/۴۵	۱/۲۹	-۱/۳۹	
	۳- ظاهر تمیز و آراسته کارکنان.	۴/۹۵	۰/۲۱	۳/۸۸	۱/۰۰	-۱/۰۷	
	۴- لوازم و امکانات درمانگاه (مانند تهویه هوا، صندلی چرخ‌دار و برانکارد).	۴/۸۱	۰/۵۲	۳/۷۴	۱/۱۰	-۱/۰۷	
در مجموع		۴/۸۶	۰/۳۶	۳/۶۴	۱/۰۴	-۱/۲۲	
اعتماد	۵- ارائه خدمات در زمان تعهد شده (مانند زمان ملاقات بعدی و تاریخ آزمایش).	۴/۶۵	۰/۵۹	۴/۰۱	۰/۹۹	-۰/۶۴	<۰/۰۰۱
	۶- توجه دلسوزانه و صادقانه کارکنان برای رفع مشکل بیماران.	۴/۶۵	۰/۶۸	۳/۹۸	۱/۰۴	-۰/۶۷	
	۷- ایجاد اعتماد در بیماران به خدمات درمانگاه (مانند ارائه به‌موقع خدمت و ثبت خطاها).	۴/۷۷	۰/۵۴	۳/۹۷	۰/۹۱	-۰/۸	
	۸- ارائه خدمات به بیماران بر اساس زمان‌های تعیین شده.	۴/۶۵	۰/۶۸	۴/۰۱	۱/۰۲	-۰/۶۴	
	۹- ارائه درست خدمات به بیماران (مانند تشخیص درست و درمان به‌موقع).	۴/۶۹	۰/۶۷	۴/۱۵	۰/۸۰	-۰/۵۴	
در مجموع		۴/۶۸	۰/۵۱	۴/۰۲	۰/۸۵	-۰/۶۵	
پاسخ‌گویی	۱۰- اطلاع‌رسانی زمان دقیق ارائه خدمات به بیماران.	۴/۷۹	۰/۴۳	۳/۹۵	۱/۰۲	-۰/۸۴	<۰/۰۰۱
	۱۱- ارائه خدمات به بیماران در کوتاه‌ترین زمان ممکن.	۴/۵۵	۰/۵۵	۴/۰۷	۱/۰۰	-۰/۴۸	
	۱۲- ارائه مشتاقانه خدمات به بیماران.	۴/۶۳	۰/۷۱	۳/۹۰	۱/۰۹	-۰/۷۳	
	۱۳- عدم مشغله شغلی در پاسخگویی به درخواست‌های بیماران.	۴/۹۰	۰/۳۳	۳/۷۰	۱/۳۰	-۱/۲۰	
در مجموع		۴/۷۱	۰/۴۱	۳/۹۰	۱/۰۱	-۰/۸۱	
اطمینان	۱۴- ایجاد اعتماد به نفس در بیماران (از طریق توضیحات قانع‌کننده).	۴/۷۳	۰/۵۴	۴/۰۲	۱/۰۰	-۰/۷۱	<۰/۰۰۱
	۱۵- ایجاد احساس امنیت در بیماران.	۴/۷۵	۰/۴۳	۴/۱۴	۰/۸۱	-۰/۶۱	
	۱۶- رفتار محترمانه و مؤدبانه با بیماران.	۴/۷۸	۰/۴۱	۴/۱۰	۰/۹۷	-۰/۶۸	
	۱۷- آگاهی و مهارت لازم برای پاسخگویی به نیازهای بیماران.	۴/۶۷	۰/۵۳	۴/۲۲	۰/۸۷	-۰/۴۵	
در مجموع		۴/۷۳	۰/۴۴	۴/۱۲	۰/۸۶	-۰/۶۱	
همدردی	۱۸- توجه جداگانه کارکنان به هرکدام از بیماران.	۴/۶۰	۰/۹۲	۴/۲۲	۰/۷۸	-۰/۳۸	<۰/۰۰۱
	۱۹- ارائه اطلاعات کافی و توجه به صحبت‌های بیماران.	۴/۶۰	۰/۷۲	۴/۰۰	۱/۰۱	-۰/۶۰	
	۲۰- درک نیازهای خاص بیماران.	۴/۵۴	۰/۸۰	۴/۲۸	۰/۷۲	-۰/۲۶	
	۲۱- توجه به منافع بیماران از صمیم قلب.	۴/۵۳	۰/۶۵	۴/۱۰	۰/۸۵	-۰/۴۳	
	۲۲- مناسب بودن ساعات کار درمانگاه برای بیماران.	۴/۶۰	۰/۶۸	۴/۰۲	۱/۰۱	-۰/۵۸	
در مجموع		۴/۶۳	۰/۷۱	۳/۹۶	۰/۸۴	-۰/۵۰	
کل		۴/۷۲	۰/۵۳	۳/۹۶	۰/۸۶	-۰/۷۶	<۰/۰۰۱

آزمون t مستقل، P<۰/۰۵ اختلاف معنی‌دار

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

بحث

مطالعه حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات سرپایی انجام شد که انتظارات و ادراکات کارکنان در این رابطه مورد سنجش قرار گرفت. میانگین نمره انتظارات کارکنان برابر با ۴/۷۲ بود. بالاترین و پایین‌ترین نمره انتظارات به ترتیب به بعد محسوسات (۴/۸۶ از ۵) و بعد همدردی (۴/۶۳ از ۵) تعلق گرفت. می‌توان گفت کارکنان انتظار دارند در محیطی ارائه خدمات داشته باشند که ازلحاظ فیزیکی و فراهمی تجهیزات وضعیت خوبی داشته باشد. اگر انتظارات کارکنان برآورده نشود و با وضعیت موجود فاصله زیادی داشته باشد می‌تواند منجر به نارضایتی آن‌ها گردد. مطالعه Ramseook Munhurrun و همکاران در کشور آفریقا نشان داد که نارضایتی ارائه دهندگان تأثیر منفی بر ارائه خدمات با کیفیت می‌گذارد. هم‌چنین، یافته‌های مطالعه مذکور نشان داد که میانگین نمره کل انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات برابر با ۳/۳۲ بوده که نسبت به مطالعه ما نمره کم‌تری است. به‌علاوه، پایین‌ترین نمره مربوط به بعد همدردی (۳/۸۲ از ۵) بود که با مطالعه ما همخوانی داشت [۱۱]. در مطالعه حاضر میانگین نمره کل ادراکات کارکنان برابر با ۳/۹۶ گزارش شد. در مطالعه Roberge در درمانگاه‌های شهر کبک کانادا، میانگین نمره ادراکات ۳/۳۷ از ۵ گزارش شد. در مطالعه مذکور دیدگاه ۱۵۵ نفر از متخصصین مورد ارزیابی قرار گرفت [۷]. هم‌چنین، در مطالعه Aghaei Hashjin و همکاران میانگین نمره ادراکات بیماران از کیفیت خدمات سرپایی برابر با ۳/۲۰ از ۵ گزارش شد که با مطالعه ما همخوانی نداشت [۲]، که احتمال می‌رود اختلاف در ارزیابی کیفیت خدمات سلامت، مربوط به معیارها و استانداردهای متفاوت از دیدگاه دریافت‌کنندگان و ارائه دهندگان خدمات باشد. هم‌چنین، احتمال سوءگیری در نمره‌دهی کارکنان و بیماران به کیفیت خدمات سلامت وجود دارد.

در مطالعه حاضر بالاترین میانگین نمره ادراکات مربوط به دو بعد اطمینان و همدردی (۴/۱۲ از ۵) بود. در نتیجه می‌توان گفت کارکنان ارائه خدمات در درمانگاه‌ها را به‌صورت مؤدبانه، همراه با پاسخ‌گویی بالا، ایجاد اعتماد به نفس در بیماران، توجه به نیازهای بیماران، ارائه اطلاعات کافی و توجه به درخواست‌های بیماران ارزیابی کرده‌اند. مطالعه Huang و Li در کشور تایوان با استفاده از پرسش‌نامه سروکوال نشان داد که بعد اطمینان از دیدگاه کارکنان وضعیت خوبی داشته و به‌عنوان دومین بعد با نمره بالا گزارش شد که این یافته با مطالعه ما هم‌راستا است. هم‌چنین، در مطالعه مذکور بعد همدردی پایین‌ترین نمره را به خود اختصاص داد که با نتایج مطالعه ما مطابقت نداشت [۱۲]. در بررسی نمره ادراکات و انتظارات کارکنان، در همه ابعاد بین میانگین نمره ادراکات و انتظارات رابطه معنی‌داری مشاهده شد. به‌عبارت دیگر، خدماتی که کارکنان ارائه می‌دهند با خدمات مورد انتظار آن‌ها فاصله دارد. بیش‌ترین شکاف بین ادراکات و انتظارات کارکنان مربوط به بعد محسوسات (۱/۲۲-) بود و هم‌چنین کم‌ترین شکاف منفی مربوط به بعد همدردی (۰/۵۰-) بود. علت این یافته را می‌توان در عینی و ضمنی بودن این دو بعد جستجو کرد. بعد محسوسات مربوط به محیط فیزیکی، ظاهر کارکنان و

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

تجهیزات و امکانات می‌باشد که در نتیجه امکان ارزیابی دقیق‌تری برای کارکنان وجود داشته است. آن‌ها هر آن‌چه توقع داشته‌اند را با وضعیت موجود مقایسه کرده‌اند که وضعیت موجود با توقعات آن‌ها بیش‌ترین فاصله را داشته است، اما بعد همدردی به دلیل انتزاعی بودن مفهوم، امکان ارزیابی دقیقی برای آن وجود ندارد. کارکنان رفتار خود را در برخورد و درک بیماران مناسب ارزیابی کرده‌اند که احتمال خطا در گزارش وضعیت این بعد بالا است. مطالعه Lee و Yom با هدف تعیین سطح انتظارات و عملکرد پرستاران نشان داد که در ابعاد محسوسات و همدردی به ترتیب بیش‌ترین و کم‌ترین شکاف وجود داشته است. یافته‌های مطالعه موردنظر با نتایج این پژوهش همخوانی دارد [۱۳].

کم‌ترین میانگین نمره ادراکات از دیدگاه کارکنان مربوط بعد محسوسات با نمره ۳/۶۴ از ۵ بود. در نتیجه این بعد به‌عنوان ضعیف‌ترین بعد ارزیابی شد. از مهم‌ترین علل نمره پایین به این بعد می‌توان به کمبود امکانات و تجهیزات قدیمی اشاره کرد. مطالعه Lee و Yom در کشور کره جنوبی و مطالعه Al-Daoar و Munusamy در کشور یمن به ارزیابی دیدگاه پرستاران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین واصلی‌ترین منابع انسانی بیمارستان از کیفیت خدمات پرداختند. نتایج این مطالعات نشان داد که پرستاران از بین ابعاد مورد ارزیابی به بعد محیط فیزیکی نمره کم‌تری دادند و بعد محسوسات به‌عنوان ضعیف‌ترین بعد در ایجاد رضایت برای بیماران شناخته شد [۱۴-۱۳]. به‌علاوه، هم‌راستا با نتایج مطالعه ما، پژوهش Singh و Sharma در کشور هند در خصوص ارزیابی کیفیت خدمات از دیدگاه کارکنان (پرستاران و پزشکان) نشان داد که کارکنان بعد از عدم رضایت از تعداد کافی پرسنل، از وجود امکانات و تجهیزات کافی و مدرن برای ارائه خدمات باکیفیت رضایت نداشتند [۱۵].

این مطالعه در درمانگاه‌های سرپایی بیمارستان‌های آموزشی دولتی انجام گرفت، در نتیجه در تعمیم‌پذیری نتایج محدودیت وجود دارد. پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی، بیمارستان‌های دولتی و خصوصی هم‌زمان با حجم نمونه بالاتر مورد بررسی قرار بگیرند. استفاده از روش کمی برای ارزیابی کیفیت از دیگر محدودیت‌های پژوهش بود. با توجه به انتزاعی بودن مفهوم کیفیت بهتر است که از دو روش کمی و کیفی هم‌زمان استفاده گردد.

نتیجه‌گیری

شکاف بین انتظارات و ادراکات در تمام ابعاد معنی‌دار گزارش شد. از دیدگاه کارکنان بالاترین شکاف مربوط به بعد محسوسات بود که به‌عنوان ضعیف‌ترین بعد تشخیص داده شد. توصیه می‌گردد مدیران و سیاست‌گذاران نهایت تلاش خود را جهت به حداقل رساندن شکاف موجود به‌کارگیرند. از مهم‌ترین اقدامات می‌توان به سرمایه‌گذاری بیش‌تر در محیط فیزیکی و تجهیزات، بهبود فرآیند ارائه خدمات و توجه به عوامل تأثیرگذار بر انگیزه کارکنان اشاره کرد.

تشکر و قدردانی

از کلیه کارکنان شاغل در درمانگاه‌های بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران که در این مطالعه مشارکت داشتند نهایت تشکر و قدردانی را داریم.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

References

[1] Farrokhi p, Aghaei Hashjin A, Bagherzadeh R, Zarei E. The relationship between patient satisfaction and service quality in outpatient departments: A cross-sectional study. *Int J Hosp Res* 2022; 11(2): 34-53.

[2] Aghaei Hashjin A, Farrokhi P, Aryankhesal A. Gap of services quality expectation and perception based on SERVQUAL model in the selected hospital outpatient clinics affiliated with Iran University of Medical Sciences. *Journal of Health Administration* 2020; 23(3): 55-65.

[3] Yarimoglu EK. A review on dimensions of service quality models. *J Mark Manag* 2014; 2(2): 79-93.

[4] Bell SJ, Menguc B. The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of Retailing* 2002; 78(2): 131-46.

[5] Campos DF, Negromonte Filho RB, Castro FN. Service quality in public health clinics: perceptions of users and health professionals. *Int J Health Care Qual Assur* 2017; 30(8): 12-34.

[6] Lai J-Y. Assessment of employees' perceptions of service quality and satisfaction with e-business. *Int J Hum Comput Stud* 2006; 64(9): 926-38.

[7] Roberge D, Tremblay D, Turgeon M-È, Berbiche D. Patients' and professionals' evaluations of quality of care in oncology outpatient clinics. *Supportive Care in Cancer* 2013; 21(11): 2983-90.

[8] Mohseni M, Raeisi A, Azami-Aghdash S, Moosavi A, Mousavi SM. Hospital Services Quality from Patients' viewpoint in Iran: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Evid based health Policy Manag Econ* 2017; 1(4): 261-9.

[9] Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *Int J Qual Health Care* 2018; 30(2): 82-9.

[10] Heidarnia M-A, Riazi-Isfahani S, Abadi A, Mohseni M. Cross cultural adaptation and assessing validity and reliability of SERVQUAL questionnaire in hospital service quality. *Research in Medicine* 2014; 38(2): 98-105.

[11] Ramseook Munhurrun P, Naidoo P, Lukea-Bhiwajee SD. Measuring service quality: Perceptions of employees. *Global journal of Business Research* 2010; 4(1): 47-58.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

[12] Huang Y-Y, Li S-J. Understanding quality perception gaps among executives, frontline employees, and patients: the outpatient services in Taiwan hospitals. *Qual Manag Health Care* 2010; 19(2): 173-84.

[13] Lee MA, Yom Y-H. A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2007; 44(4): 545-55.

[14] Al-Daoar RMA, Munusamy S. Evaluating Nurses' Perspective towards Service Quality and Patient Satisfaction in Private Hospitals: An Empirical Study in Yemen. *Indian J Public Health Res Dev* 2019; 10(8): 259-65.

[15] Singh S, Sharma Y. Evaluation of Quality in Hospitals of Haryana: A Perspective of Doctors & Nurses. *Int J Curr Eng Technol* 2016; 6(4): 1422-30.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]

[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]

Investigation of Outpatient Service Quality in Hospitals Affiliated with Iran University of Medical Sciences in 2020: A Short Report

Pouria Farrokhi[1], Hojjat Rahmani[2], Aidin Aryankhesal[3], Rafat Bagherzadeh[4], Mahdieh Asghari[5], Asgar Aghaei Hashjin[6]

Received: 06/07/22 Sent for Revision: 30/07/22 Received Revised Manuscript: 13/08/22 Accepted: 14/08/22

Background and Objectives: The current study aimed to evaluate outpatient service quality from the perspective of employees in hospitals affiliated with Iran University of Medical Sciences in 2020.

Materials and Methods: In this descriptive study, 100 clinical and non-clinical employees were selected through a simple random sampling method from four teaching hospitals. Data were collected by using a standard SERVQUAL questionnaire. Data were analyzed using independent t-test.

Results: Approximately 77% of the employees participated in the study. The mean scores of the employees' expectations and perceptions of service quality were 4.72 and 3.96 out of 5, respectively. In comparing the mean scores of perceptions and expectations, the highest and lowest gaps were related to the dimensions of tangibility (gap=-1.22) and empathy (gap=-0.50), respectively.

Conclusion: There was a significant gap in all dimensions of expectations and perceptions. Therefore, in order to minimize the existing gap, managers and policy makers are suggested to pay more attention.

Key words: Service quality, Outpatient services, Employees, SERVQUAL

Funding: This study did not have any funds.

Conflict of interest: None declared.

Ethical approval: The National Committee of Ethics in Biomedical Research approved the study (IR.IUMS.REC.1398.403).

How to cite this article: Farrokhi Pouria, Rahmani Hojjat, Aryankhesal Aidin, Bagherzadeh Rafat, Asghari Mahdieh, Aghaei Hashjin Asgar. Investigation of Outpatient Service Quality in Hospitals Affiliated with Iran University of Medical Sciences in 2020: A Short Report. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2022; 21 (7): 785-94. [Farsi]

1- PhD, Dept. of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2- Associate Prof., Dept. of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3- Prof., School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
4- Assistant Prof., School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
5- MSc Student, School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
6- Assistant Prof., School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, ORCID: 0000-0001-7954-557x
(Corresponding Author) Tel: (021) 86702030, Fax: (021) 86702030, E-mail: Asgar.aghaei.h@gmail.com

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-09]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.7.2.1]
[DOI: 10.52547/jrums.21.7.785]