



Semnan University of Medical Sciences

KOOMESH

Journal of Semnan University of Medical Sciences

Volume 20, Issue 2 (Spring 2018), 179-416 Social Determinants of Health Supplement

ISSN: 1608-7046

Full text of all articles indexed in:

Scopus, Index Copernicus, SID, CABI (UK), EMRO, Iranmedex, Magiran, ISC, Embase

انتظارات و ادراک بیماران از کیفیت خدمات بستری در بخش‌های زنان و زایمان و کودکان بیمارستان امیرالمومنین (ع) شهر سمنان در سال ۱۳۹۵

عباس زیاری^۱ (M.D)، فرزانه بینایی^۲ (M.D Student)، معصومه انصاری^۳ (M.Sc)، علی ولی‌نژادی^۴ (Ph.D)

۱- مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران

۲- کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران

۳- واحد علم سنجی و انتشارات، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۳/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۰/۱۰

* نویسنده مسئول، تلفن: ۰۲۳۳۳۶۱۱۵۸۷ valinejadi.a@semums.ac.ir

چکیده

هدف: بیمارستان‌ها و مراکز درمانی از مهم‌ترین واحدهای ارائه خدمت در نظام سلامت هستند. با توجه به ضرورت درک ادراکات و انتظارات بیماران برای بهبود کیفیت ارائه خدمات، هدف این پژوهش، سنجش انتظارات و ادراک بیماران از کیفیت خدمات بستری در بخش‌های زنان و زایمان و کودکان بیمارستان امیرالمومنین (ع) شهر سمنان در سال ۱۳۹۵ بر اساس مدل سروکوال است.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نوع مقطعی است که به روش نمونه‌گیری آسان بر روی ۳۲۱ نفر در دو بخش زنان و زایمان (۱۵۱ نفر) و کودکان (۱۷۰ نفر) بیمارستان امیرالمومنین (ع) سمنان و با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال که روایی و پایایی آن تأیید شده، از اردیبهشت تا بهمن ۱۳۹۵ صورت گرفت.

یافته‌ها: میانگین گویه‌های مربوط به مؤلفه‌های «انتظارات» و «ادراکات» به ترتیب با ۱/۲۴ و ۲/۴۴ (از ۵) در سطح «ضعیف» و «متوسط» برآورد شد. «وفاداری» مراجعه‌کنندگان به بیمارستان در سطح «متوسط» و فاصله بین ادراکات و انتظارات بیماران و به بیان دیگر «رضایت بیماران»، در سطح «متوسط» بود.

نتیجه‌گیری: فاصله کم بین ادراکات و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت در تمام مؤلفه‌های کیفیت ارائه خدمات، نشان‌دهنده برآورده شدن انتظارات آن‌ها در حد پایین است. بنابراین ارتقای کیفیت در همه ابعاد ارائه خدمت در جامعه مورد پژوهش ضروری به نظر می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات سلامت، انتظارات، ادراکات، سروکوال، بیمارستان

مقدمه

خدمت با استانداردهای تعریف شده، در نظر گرفته می‌شود. در حقیقت، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کند و ادراک و انتظارات مشتری اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت است [۴]. اکثر سازمان‌ها با ایجاد کیفیت مناسب، به دنبال ایجاد و بهبود رضایت و جلب نظر مشتری و در نتیجه، بقا و دوام خود هستند [۵]. در این مسیر دریافت بازخورد از کاربران جزء مهم‌ترین گام‌های تأمین و ارتقای کیفیت است. این بازخورد

مطالعات در علوم پزشکی جنبه‌های گوناگونی را شامل می‌شود. برخی از این مطالعات به سلامت افراد در حیطه اجتماع پرداخته [۱] و برخی دیگر پژوهش در علوم پزشکی را مد نظر قرار داده‌اند [۲] اما توجه به کیفیت ارائه خدمات پزشکی جزء مواردی بوده که همواره توجه مدیران و پژوهشگران را به خود جلب کرده است [۳]. کیفیت یک محصول یا خدمت، به عنوان درجه تطبیق آن محصول یا

باعث شناسایی و اولویت بندی نیازهای کاربران خواهد شد [۶].

مراقبت سلامت در ارتقاء سطح سلامت بیماران، روند بهبودی و رضایت مندی آن‌ها نقش مهمی ایفا می‌کند [۷]. سلامت و بهبود بیماران در گرو ارائه مراقبت باکیفیت بوده [۸] و اولین گام در ارتقای کیفیت مراقبت‌ها، ارزیابی کیفیت ارائه این خدمات است [۹]. کیفیت مراقبت‌های بهداشتی نیز یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش رضایت بیماران است [۱۰] و ارتقای این کیفیت، از رویکردهای مهم در توسعه عمل‌کرد سازمان محسوب می‌شود [۱۱] و رضایت بیماران به عنوان مشتریان مراکز بهداشتی و درمانی از خدمات بیمارستانی، از مهم‌ترین شاخص‌های اثربخشی خدمات بیمارستانی است [۱۲]. رضایت مندی بیمار به معنای درک او از کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی است که با توجه به نظرات بیماران، نارضایتی‌های موجود قابل بررسی و در جهت ارتقای کیفیت قابل خواهد بود [۱۳].

در راستای ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، مراکز مختلفی زیر نظر دانشگاه‌های علوم پزشکی فعالیت می‌کنند. هر چند کیفیت ارائه خدمات در این مراکز باید تابع استانداردهای معینی باشد ولی با این وجود، نواقصی در این امر به چشم می‌خورد که برای شناسایی دقیق‌تر و درک آن، باید ادراک بیماران از کیفیت ارائه خدمت، در نظر گرفته شده و در راستای برطرف کردن نواقص و ارتقاء کیفیت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی گام برداشت [۱۴].

با توجه به اهمیت ارزیابی کیفیت خدمات در مراکز ارائه خدمات به‌ویژه مراکز بهداشتی و درمانی از دیدگاه بیماران بستری و این‌که تنها راه مشارکت بیماران در امر مراقبت، بررسی سطح رضایت آن‌ها از دریافت خدمات است [۱۵]، پژوهش‌های متعددی پیرامون بررسی کیفیت خدمات به‌ویژه خدمات بهداشتی-درمانی و بیمارستانی [۱۶-۲۰]، دیدگاه و میزان رضایتمندی بیماران بستری [۲۱، ۲۶-۲۱]، در آن‌ها صورت پذیرفته است.

کیفیت خدمات نظام سلامت از طرق و ابزارهای گوناگون مورد ارزیابی و سنجش قرار می‌گیرد که این ابزارها از نظر تعریف، محتوا و نوع سنجش باهم متفاوتند. یکی از شناخته شده‌ترین و پرکاربردترین ابزارها، پرسش‌نامه سروکوال است که برای نخستین بار توسط پاراسورمن [۲۷] و همکاران و بر اساس مدل شکاف (یا فاصله بین انتظارات و ادراکات بیماران از خدمات ارائه شده)، طراحی و ارائه شده است [۲۷] و پژوهش‌های مختلفی به منظور سنجش کیفیت خدمات و با هدف بررسی شکاف (فاصله بین انتظارات و ادراکات بیماران)، از این ابزار استفاده کردند [۲۸، ۲۹].

در میان مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت، بیمارستان‌ها و از جمله بیمارستان امیرالمومنین (ع) سمنان که با داشتن بخش‌های زنان و زایمان و کودکان نقش بسزایی در حفظ و ارتقای سلامت این دو گروه آسیب‌پذیر جامعه دارد، از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. با توجه به این که با گذشت زمان، دیدگاه و انتظارات بیماران در مورد خدمات ارائه شده، نسبت به بیمارستان‌ها تغییر می‌کند؛ انجام مطالعاتی با هدف سنجش دیدگاه و میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به بیمارستان‌ها مهم و حیاتی به نظر می‌رسد. لذا این پژوهش با هدف سنجش کیفیت خدمات ارائه شده به منظور بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دریافت‌کنندگان خدمت در بخش زنان و زایمان و اطفال مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع) دانشگاه علوم پزشکی سمنان در سال ۱۳۹۵ انجام شده است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش، پیمایشی مقطعی با هدف کاربردی است. نمونه مورد بررسی، بیماران بستری و دریافت‌کنندگان خدمت در بخش زنان و اطفال مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع) دانشگاه علوم پزشکی سمنان از اردیبهشت تا بهمن ۱۳۹۵ هستند. پس از تایید پروپوزال و کسب کد اخلاق به شماره IR.SEMUMS.REC.1394.115 مورخ ۹۴/۹/۱۶ و هماهنگی با مسئولین مربوطه، با استفاده از مطالعه مقدماتی (Pilot study) حجم نمونه ۳۲۱ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری

آن‌ها است و منفی بودن شکاف نشان‌دهنده بالاتر بودن «انتظارات» بیماران از «ادراکات» آن‌ها و برآورده نشدن رضایت آن‌ها است. به این ترتیب جهت تعیین رابطه بین شکاف بین «انتظارات» و «ادراکات» (رضایت) با متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل و دفعات مراجعه از آزمون تی مستقل، جهت تعیین ارتباط با سن از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و جهت تعیین ارتباط برای تحصیلات و نوع بیمه از آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

نتایج

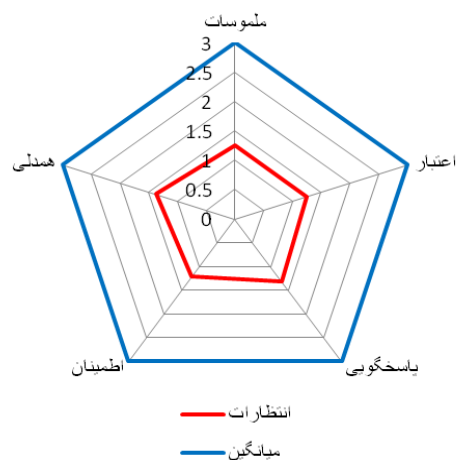
از مجموع ۳۲۱ بیمار مورد مطالعه ۱۵۱ نفر از بخش زنان و ۱۷۰ نفر از بخش اطفال انتخاب شدند. از این تعداد، ۳۰۱ نفر (۹۳/۸٪) زن و ۲۰ نفر (۶/۲٪) مرد بودند. از نظر تحصیلات، ۱۰ نفر (۳/۱٪) بی‌سواد، ۲۸ نفر (۸/۷٪) دارای تحصیلات ابتدایی، ۳۸ نفر (۱۱/۸٪) دارای تحصیلات راهنمایی، ۹۶ نفر (۲۹/۹٪) دارای تحصیلات دبیرستان و دیپلم و ۱۴۹ نفر (۴۶/۶٪) دارای تحصیلات دانشگاهی بودند. ۱۷۴ نفر (۵۴/۲٪) از بیماران برای بار اول و ۱۴۷ نفر (۴۵/۸٪) برای دو یا چندمین بار، به این مرکز مراجعه کرده و بستری شده بودند. از نظر نوع بیمه، ۲۳۴ نفر (۷۲/۹٪) با بیمه تأمین اجتماعی، ۲۸ نفر (۸/۷٪) با بیمه خدمات درمانی، ۱۲ نفر (۳/۷٪) با بیمه روستایی، ۱۸ نفر (۵/۶٪) با بیمه نیروهای مسلح، ۱۷ نفر (۵/۳٪) با سایر بیمه‌ها در پژوهش شرکت کردند و ۱۲ نفر (۳/۷٪) نیز فاقد بیمه بودند.

یافته‌های پژوهش نشان داد که بین ادراک (رضایت‌مندی) بیماران از خدمات بیمارستانی و کیفیت خدمات ادراک شده دریافت‌کنندگان خدمت، ارتباط معنی‌داری وجود دارد ($t=0/576, P<0/001$). نتایج به دست آمده در بخش «انتظارات بیماران» نشان داد (از حداکثر ۵ و میانگین ۳ در طیف لیکرت) میانگین نمره گویه‌های مربوط به مؤلفه‌های ملموسات ۱/۲۴، اعتبار ۱/۲۴، پاسخگویی ۱/۳۲، اطمینان ۱/۲۱ و همدلی ۱/۳۶ بوده و در تمامی این ۵ مؤلفه در

اطلاعات، پرسش‌نامه استاندارد شده کیفیت خدمات سروکوال، با دو بخش «انتظارات» و «ادراکات» بیماران، هر کدام شامل ۵ مؤلفه ملموسات (Tangibles) (با ۳ سوال)، اعتبار (Reliability) (با ۳ سوال)، پاسخگویی (Responsiveness) (با ۳ سوال)، اطمینان (Assurance) (با ۴ سوال)، همدلی (Empathy) (با ۲ سوال) بوده که در مجموع بخش‌های «انتظارات» و «ادراکات» دارای ۳۲ سوال هستند (دو سوال پایانی پرسش‌نامه (سوالات ۳۱ و ۳۲) به ترتیب نظر کلی را در مورد خدمات و میزان وفاداری جویا شده‌اند). روایی و پایایی این پرسش‌نامه در پژوهش حیدرنیا (۳۰) تأیید شده و در مطالعات مختلفی مدل سروکوال مورد استفاده قرار گرفته است [۳۱-۳۳]. پرسش‌نامه‌ها بعد از دستور ترخیص توسط پزشک (بیماران همگی در شیفت صبح ترخیص و از همین شیفت انتخاب شدند) و با اخذ رضایت کتبی از بیماران، در فاصله انجام مراحل اداری ترخیص توسط یک پژوهشگر، در بخش زنان به خود بیمار و در بخش اطفال به یکی از والدین بیمار ارائه و پس از توضیح هدف و مراحل انجام پژوهش و محرمانه ماندن اطلاعات توسط پژوهشگر، بر تکمیل پرسش‌نامه نظارت و در نهایت پرسش‌نامه‌های تکمیل شده، گردآوری می‌شدند. سوالات بر حسب نظر پاسخ‌دهنده از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف (در مقیاس طیف لیکرت از ۱ تا ۵) نمره‌گذاری و مورد بررسی قرار گرفت. نمره (۱/۶۷-۰) نشان‌دهنده ضعیف بودن، نمره (۳/۳۳-۱/۶۷) نشان‌دهنده متوسط بودن و نمره (۵-۳/۳۳) نشان‌دهنده خوب بودن سطح «انتظارات» و «ادراکات» بود. در مواردی که فرد بی‌سواد بود سوالات توسط پژوهشگر برایش خوانده شده و پاسخ‌های وی درج می‌گردید.

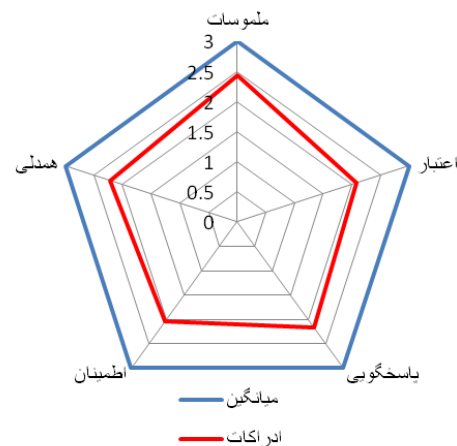
اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS ویرایش ۱۹ تحلیل شدند. شکاف بین ادراکات و انتظارات بیماران (کسر امتیاز «انتظارات بیماران» از امتیاز «ادراکات بیماران») در مدل سروکوال، «رضایت» نامیده می‌شود [۳۴]. شکاف مثبت به معنای برآورده شدن انتظارات بیمار و کم‌تر بودن «انتظارات بیماران» نسبت به «ادراکات»

قسمت انتظارات به طور معناداری ($P < 0.001$ در همه موارد) کم‌تر از میانگین استاندارد (عدد ۳) و در سطح «ضعیف» است.



شکل ۱. مقایسه «انتظارات» مراجعه‌کنندگان به مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع) با میانگین مؤلفه‌های پنج‌گانه مدل سروکوال

با توجه به نتایج به‌دست آمده در بخش «ادراکات بیماران» میانگین نمره گویه‌های مربوط به مؤلفه‌های ملموسات ۲/۴۴، اعتبار ۲/۰۸، پاسخگویی ۲/۱۶، اطمینان ۲/۰۳ و همدلی ۲/۲۰ بوده و در تمامی این ۵ مؤلفه در قسمت ادراکات به طور معناداری ($P < 0.001$ در همه موارد) کم‌تر از میانگین استاندارد (۳) و در سطح «متوسط» است. در مجموع میانگین این ۵ مؤلفه در حیطه «انتظارات» ۱/۲۶ و در حیطه «ادراکات» ۲/۱۸ بوده که کم‌تر از میانگین استاندارد (عدد ۳) و به ترتیب در سطح «ضعیف» و «متوسط» ارزیابی شد.



شکل ۲. مقایسه «ادراکات» مراجعه‌کنندگان به مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع) با میانگین مؤلفه‌های پنج‌گانه مدل سروکوال

بررسی میزان «رضایتمندی کلی بیماران» به صورت «نظر کلی شما راجع به خدمات دریافتی» مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع) دانشگاه علوم پزشکی سمنان، نشان داد میانگین نمره «رضایت کلی» عدد ۲/۲۵ بوده که به طور معناداری ($P < 0.001$ در همه موارد) کم‌تر از میانگین استاندارد (عدد ۳) و در سطح «متوسط» است. بررسی میزان «وفاداری بیماران» به صورت «تمایل برای مراجعه مجدد» به مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع) دانشگاه علوم پزشکی سمنان، نشان داد میانگین نمره «وفاداری بیماران» عدد ۲/۱۸ بوده که به طور معناداری ($P < 0.001$ در همه موارد) کم‌تر از میانگین استاندارد (عدد ۳) و در سطح «متوسط» است.

در این مطالعه شکاف بین انتظارات و ادراکات بیماران در مؤلفه ملموسات ۱/۱۹، اعتبار ۰/۸۳، پاسخگویی ۰/۹۶، اطمینان ۰/۸۴ و همدلی ۰/۸۴ است که نشان‌دهنده فاصله بسیار اندک ادراکات و انتظارات بیماران بوده و هر چند که در تمام ۵ مؤلفه معنی‌دار هستند ($P < 0.001$ در همه موارد)، اما اختلاف بسیار کم آن‌ها (کم‌تر از یک)، نشان‌دهنده پایین بودن میزان برآورده شدن انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت است.

جدول ۱. شکاف بین «انتظارات» و «ادراکات» بیماران در مؤلفه‌های پنج‌گانه مدل سروکوال

مؤلفه	انتظارات		ادراکات		شکاف بین انتظارات و ادراکات
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
ملموسات	۱/۲۳	۰/۴۷	۲/۴۳	۱	۱/۲
اعتبار	۱/۲۱	۰/۴۸	۲/۰۷	۰/۸۹	۰/۸۴
پاسخگویی	۱/۳۲	۰/۵۳	۲/۱۶	۰/۹۸	۰/۸۴
اطمینان	۱/۲۱	۰/۴۵	۱/۹۷	۰/۸۵	۰/۸۲
همدلی	۱/۳۵	۰/۶۰	۲/۲۰	۰/۹۶	۰/۸۴

در بررسی رابطه شکاف بین «انتظارات» و «ادراکات» (رضایت) با متغیرهای جنسیت، سن، وضعیت تأهل و نوع بیمه افراد مورد مطالعه، رابطه معناداری در هیچ یک از مؤلفه‌های ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی مشاهده نشد. اما شکاف بین «انتظارات» و «ادراکات» با متغیر دفعات مراجعه به مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع)، در مؤلفه

از پژوهش و سایر پژوهش‌های این حوزه؛ در پژوهش سینا و همکارانش [۱۲] وضعیت ادراکات و انتظارات بیماران «کم‌تر از حد متوسط» و در پژوهش حاضر، «متوسط» و «ضعیف» ارزیابی شد.

در این پژوهش مانند پژوهش روح‌افزا و همکاران [۳۹] بین میزان رضایتمندی با متغیرهای جنسیت، سن، وضعیت تأهل و نوع بیمه افراد مورد مطالعه ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. برعکس، در پژوهش البوریه و همکاران [۳۶] بین میزان رضایتمندی با متغیر جنسیت و تحصیلات بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های عربستان سعودی ارتباط معنی‌داری مشاهده شد و مانند پژوهش حاضر، میزان رضایتمندی با متغیر سن افراد مورد مطالعه ارتباط معنی‌داری نداشت که احتمالاً این امر ناشی از جامعه انتخاب شده جهت مطالعه (بخش زنان و زایمان و کودکان) بوده است.

با توجه به نتایج بررسی میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات (رضایت) بیماران مراجعه‌کننده به مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین؛ در پژوهش حاضر میزان رضایت بیماران مانند پژوهش هواس بیگی و همکاران [۴۰] در مورد بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های دولتی شهرهای ایلام و کرمانشاه، پژوهش الامین و یونس [۳۵] درباره بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های خارطوم سودان و یا پژوهش کانسرا و کومار [۳۷] در مورد بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های منطقه جلندهار (Jalandhar Region) هندوستان، در سطح «ضعیف» برآورد شد که نشان‌دهنده بالا بودن انتظارات بیماران نسبت به ادراکات آن‌ها و برآورده نشدن رضایت آن‌ها بود. در حالی که میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران توسط روح‌افزا و همکاران [۳۹] در سطح «بالا» گزارش شد که این امر دلالت بر مناسب بودن کیفیت و کمیت خدمات این مراکز درمانی دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر در مورد شکاف مؤلفه‌های پنج‌گانه ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی کیفیت خدمات، بیش‌ترین شکاف مربوط به مؤلفه

ملموسات ($P=0/012$) و با متغیر سطح تحصیلات، در همه مؤلفه‌های ملموسات ($P=0/001$)، اعتبار ($P=0/001$)، پاسخگویی ($P=0/001$)، اطمینان ($P=0/001$) و همدلی ($P=0/001$)، دارای رابطه معنادار بود. هم‌چنین همان‌گونه که در جدول ۲، دیده می‌شود رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت خدمات درک شده با میزان رضایت کلی و وفاداری بیماران، نسبتاً بالا و همگی از نظر آماری معنادار هستند و این بدان معناست که هر چه میزان کیفیت خدمات از نظر دریافت‌کنندگان خدمت بالاتر باشد میزان وفاداری و رضایت کلی آن‌ها نیز بالاتر خواهد بود. این اطلاعات نشان‌دهنده این است که آیا نمرات به دست آمده در ادراکات با نظر کلی بیماران و وفاداری آن‌ها همبستگی دارند و معنی‌دار هستند یا نه. این اطلاعات تأییدی بر صحت نتایج و پاسخ‌گویی آن‌ها است.

جدول ۲. همبستگی بین مؤلفه‌های پنج‌گانه ادراکات بیماران در مدل سروکوال با میزان رضایت کلی و وفاداری آنها

ابعاد	میزان رضایت کلی		میزان وفاداری بیماران	
	ضریب همبستگی	p-value	ضریب همبستگی	p-value
ادراکات - ملموسات	۰/۵۹۵	<۰/۰۰۱	۰/۵۷۳	<۰/۰۰۱
ادراکات - اعتبار	۰/۵۴۱	<۰/۰۰۱	۰/۵۰۹	<۰/۰۰۱
ادراکات - پاسخگویی	۰/۵۵۴	<۰/۰۰۱	۰/۵۴۷	<۰/۰۰۱
ادراکات - اطمینان	۰/۶۲۲	<۰/۰۰۱	۰/۶۰۹	<۰/۰۰۱
ادراکات - همدلی	۰/۶۴۱	<۰/۰۰۱	۰/۶۴۳	<۰/۰۰۱

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش نشان که کیفیت درک شده خدمات از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت در بیمارستان امیرالمومنین (ع) سمنان از میزان انتظارات آنان پایین‌تر بوده و رضایت آنان را برآورده نساخته است. هم‌چنین نتایج قابل‌اعتنایی از نقش و رابطه معنادار بین کیفیت ارائه خدمات به بیماران، در جلب رضایتمندی آن‌ها را نشان داد. در پژوهش‌های متعددی در کشور ایران [۱۲، ۱۰] و سایر کشورها [۳۵-۳۸، ۳] محققان بر این ارتباط تأکید کرده و بر اهتمام به کیفیت ارائه خدمات و جلب رضایتمندی مشتریان در سازمان‌های خدماتی مانند بیمارستان و اثرات شگرف آن بر پیشبرد اهداف، برنامه‌ها و استراتژی‌های سازمان، تأکید کرده‌اند. با توجه به نتایج حاصل

بیمارستان امیرالمومنین (ع) دانشگاه علوم پزشکی سمنان، بابت همکاری و تأمین تسهیلات لازم برای انجام این تحقیق تقدیر و تشکر می‌شود.

منابع

- [1] Hashemi FM, Pourmalek F, Tehrani A, Abachizadeh K, Memaryan N, Hazar N, et al. Monitoring Social Well-Being in Iran. *Soc Indic Res* 2016; 129: 1-12.
- [2] Ziari A, Ghods AA, Rashidy_pour A, Bozorgi H, Babamohamadi H. Faculty viewpoints about factors influencing research performance: A qualitative study in Semnan University of Medical Sciences. *Koomesh* 2017; 19: 22-35. (Persian).
- [3] Güllü Ö, Tekindal M, Tekindal MA, Yazıcı AC. Evaluation of expected and perceived of quality of service with the SERVQUAL scale: The case of a private physical therapy and rehabilitation center. *Biomed Res* 2017; 28: 164-175.
- [4] Lee M, Hwan I. Relationships among Service quality, customer satisfaction and profitability in the Taiwanese banking industry. *Int J Manag* 2005; 22: 635-648.
- [5] Kaplan RS, Norton DP. The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment: Harvard Business Press; 2001.
- [6] Lau P, Akbar A, Fie D. Service quality: A study of the luxury hotels in Malaysi. *J Am Acad Business* 2005; 7: 46-56.
- [7] Seyedshohadaee M, Mohammadi H, Seyedfatemi N, Mehran A. Relationship between the circadian types and nurses' caring behaviours. *Koomesh* 2015; 16: 389-396. (Persian).
- [8] Neishabory M, Raeisdana N, Ghorbani R, Sadeghi T. Nurses' and patients' viewpoints regarding quality of nursing care in the teaching hospitals of Semnan University of Medical Sciences, 2009. *Koomesh* 2011; 12: 134-143. (Persian).
- [9] Bahri N, Arabnejad BA, Bahri N, Eshaghi F, Fathi Najafi T, Larki M. Objective structured clinical evaluation for assessment of the quality of practice of health practitioners during preconception, prenatal and postnatal cares. *Koomesh* 2015; 17: 45-53. (Persian).
- [10] Hasani H, Mohebifar R, Barikani A. Measuring hospital service quality Gap from the viewpoint of inpatients in educational hospitals of Qazvin University of Medical Sciences (2012-13). *J Hospital* 2015; 14: 97-104. (Persian).
- [11] Sedighi J, Farzadi F, Maftoon F, Noorae M, Zafarghandi M, Harirchi E. Performance assessment Model design for medical science University. *Payesh* 2005; 4: 297-285. (Persian).
- [12] Sina K, Babai Shibaabandani M, Nadi Ghara A. Factors Influencing the Inpatients' Satisfaction Based on the SERVQUAL Model. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2015; 24: 299-308. (Persian).
- [13] Celebic A, Kenzovic-Zlaticaric D, Papic M, Carek V, Baucic I, Stipetic J. Factors related to patient satisfaction with complete denture therapy. *J Gerontol A Biol Sci Med Sci* 2003; 58: 948-953.
- [14] Woodring S, Polomano R, Haack M, Nunn R. Development and testing patient satisfaction measure for inpatient psychiatry care. *J Nurs Care Qual* 2004: 137-147.

ملموسات و کم‌ترین شکاف، برخلاف پژوهش رضایی و همکاران [۴۱] مربوط به مؤلفه اطمینان است. در پژوهش توشمال و همکاران [۴۲]، بیش‌ترین شکاف مربوط به مؤلفه‌های همدلی و ملموسات و کم‌ترین شکاف مربوط به مؤلفه اعتماد بود در حالی که در پژوهش دادمند [۴۳] مؤلفه اعتماد حائز بیش‌ترین شکاف بود. بر اساس یافته‌های این پژوهش نیز، بیش‌ترین شکاف مربوط به مؤلفه ملموسات و کم‌ترین شکاف همچون پژوهش دادمند [۴۳] و پژوهش هواس بیگی و همکاران [۴۰] مربوط به مؤلفه اطمینان است. در مجموع به نظر می‌رسد با توجه به پراکندگی شکاف در مورد پنج مؤلفه، نیاز به ارزیابی و بهبود وضعیت در هر پنج مؤلفه وجود دارد.

با توجه به جامعه انتخاب شده جهت انجام پژوهش یعنی کودکان و زنان؛ دریافت اطلاعات دقیق و صحیح از کودکان مورد مطالعه ممکن نبود و جهت دریافت اطلاعات نیاز بود که پژوهشگران با همراه یا همراهان بیمار صحبت کنند. از طرفی با توجه به این پوشش جامعه و حضور نداشتن مردان در گروه مورد بررسی، به نظر می‌رسد نیاز به انجام بررسی در این قشر نیز وجود دارد تا نظر ایشان راجع به متغیرهای بررسی شده، مورد ارزیابی قرار گیرد.

با توجه به شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات و به عبارت دیگر ضعیف بودن سطح رضایت و وفاداری بیماران مراجعه‌کننده به مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین؛ به نظر می‌رسد مدیران و برنامه‌ریزان ذیربط باید علاوه بر نظرسنجی و بررسی شکاف خدمات در کلیه واحدهای ارائه‌دهنده خدمات، به دنبال راه‌کارهای مناسب جهت برآورده کردن انتظارات بیماران و استانداردسازی خدمات مراکز آموزشی و درمانی باشند.

تشکر و قدردانی

این مطالعه حاصل طرح پژوهشی مصوب واحد توسعه تحقیقات بالینی و معاونت پژوهشی بیمارستان امیرالمومنین (ع) سمنان می باشد. بدین وسیله از واحد توسعه تحقیقات بالینی

- [30] Heidarnia MA, Riazi-Isfahani S, Abadi A, Mohseni M. Cross cultural adaptation and assessing validity and reliability of SERVQUAL questionnaire in hospital service quality. *Res Med* 2014; 38: 98-105. (Persian).
- [31] Liu FM, Gan ML, Ho SC, Hu YJ. The part of reliability in the servqual scale: an invariance invariance analysis for chain restaurants in Taiwan. *Int J Organiz Innov* 2017; 9: 222-328.
- [32] Kansra P, Jha AK. Measuring service quality in Indian hospitals: an analysis of SERVQUAL model. *Int J Serv Operat Manag* 2016; 24: 1-17.
- [33] Meymand-Mahmoudi F, Aryankhesal A, Raeissi P. Relationship between Quality of the referral Chain of hospital services and patient satisfaction. *Global J Health Sci* 2016; 9: 68-75.
- [34] Siadat Seyed H. Measuring service quality using servqual Model: A case study of E-retailing in Iran. [Thesis], Malaysia: Faculty of Computer Science and Information System University Technology; 2008.
- [35] Alamin THM, Younis AM. Measuring the performance of human services providers using SERVQUAL Model: Study on governmental hospitals services at Ministry of Health-Khartoum state 2012. *J Sci Technol* 2013; 14: 56-71.
- [36] Al- Borie HM, Damanhoury AM. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *Int J Health Care Qual Assur* 2013; 26: 20-30.
- [37] Pooja K, Jha AK. Measuring service quality in Indian hospitals: an analysis of SERVQUAL model. *Int J Serv Operat Manag* 2016; 24: 1-17.
- [38] Naskar P, Naskar S, Roy S. Assessment of patient's satisfaction regarding the service quality of a rural hospital of Burdwan district, West Bengal, India. *Int J Commun Med Public Health* 2017; 3: 2222-2238.
- [39] Rouhafza M, Adhami Moghadam F, Sahebalzamani M. Assessment the relationship between patient satisfaction and quality of hospital services based on SERVQUAL Model in the hospitals related to Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch in 2015. *Med Sci J* 2016; 26: 173-179.
- [40] Havas-beigi F, Ahmadi A, Yas-bolaghi-sharahi B, Mohamadi E. A survey of the quality of the provided Services by Public Hospitals of Ilam and Kermanshah city to the Out-Patients on the Basis of SERVQUAL Model. *J Ilam Univ Med Sci* 2013; 21: 207-214. (Persian).
- [41] Rezaei S, Karami-Matin B, Bijan B, Moradi K, Fallahi M, Shokati B, et al. Measurement of quality of educational hospital services by the SERVQUAL Model: The Iranian patients' perspective. *Electron Physician* 2016; 8: 201-210.
- [42] Toushmal g, Hakak m, Heidary h. A survey of quality gap of Khoramabad medical emergency services using SERVQUAL model. *Yafte* 2015; 17: 78-86. (Persian).
- [43] Dadmand F. Effects of the multiple dimensions of hospital services quality on patients satisfaction: SERVQUAL Model testing. *Quarterly of Horizon of Med Sci* 2015; 21: 50-57.
- [15] Mohammadi A, Eftekharardabili H, Akbariaghghi F, Mahmoudi M, Poorreza A. Evaluation of services quality based on the patient's expectations and perceptions in zanjan hospital. *Sjsph* 2004; 2: 71-84. (Persian).
- [16] Amin M, Yahya Z, Ismayatim WF, Nasharuddin SZ, Kassim E. Service quality dimension and customer satisfaction: an empirical study in the Malaysian hotel industry. *Services Marketing Quarterly* 2013; 34: 115-125.
- [17] Ameryoun A, Najafi S, Nejati-Zarnaqi B, Khalilifar SO, Ajam M, Ansarimoghadam A. Factor selection for service quality evaluation: a hospital case study. *Int J Health Care Qual Assur* 2017; 30: 58-66.
- [18] Bautista JMS, Tangsoc JC. Hospital Service Quality Assessment and Analysis: A Multi-Perspective Approach. *DLSU Business & Economics Review*. 2016; 26: 30-49.
- [19] Lupo T. A fuzzy framework to evaluate service quality in the healthcare industry: An empirical case of public hospital service evaluation in Sicily. *Appl Soft Comput* 2016; 40: 468-478.
- [20] Swain S, Kar NC. A holistic framework for conceptualizing hospital service quality. *J Health Manag* 2017; 19: 84-96.
- [21] Yavas U, Babakus E, Westbrook KW, Grant CC, Deitz GD, Rafalski E. An investigation of service quality—willingness to recommend relationship across patient and hospital characteristics. *J Health Manag* 2016; 0972063415625508.
- [22] Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Soc Sci Med* 2001; 52: 1359-1370.
- [23] Boshoff C, Gray B. The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. *South African J Busines Manag* 2004; 35: 27-37.
- [24] Scotti DJ, Harmon J, Behson SJ, Messina DJ. Links among high-performance work environment, service quality, and customer satisfaction: an extension to the healthcare sector/practitioner application. *J Health Care Manag* 2007; 52: 109-124.
- [25] Taner T, Antony J. Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 2006; 19: 1-10.
- [26] Lee MA, Yom YH. 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: 545-555.
- [27] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *J Retail* 1988; 64: 12-22.
- [28] Wicks A, Chin W. Measuring the three process segments of a customer's service experience for an out-patient surgery center. *Int J Health Care Qual Assur* 2008; 21: 24-38.
- [29] Mehdizadeh A, Arastoo H, Emadi A. Measuring and improving the quality of health care services based on patient satisfaction with provided services) improved SERVQUAL model. *J Appl Environ Biol Sci* 2015; 5: 291-294.

The gap between the service quality and patients' expectations in Amir-al-momenin hospital of Semnan University of Medical Sciences in 2016, Semnan, Iran

Abbas Ziari (M.D)¹, Farzaneh binaei (M.D Student)², Masoumeh Ansari (M.Sc)³, Ali Valinejadi (Ph.D)^{*1}
1 - Community Medicine Specialist, Social Determinants of Health Research Center, Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran
2 - Student Research Committee, Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran
3 - Scientometrics and Publication Center, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran

* Corresponding author. +98 2333611587 valinejadi.a@semums.ac.ir

Received: 25 Jul 2017; Accepted: 31 Dec 2017

Introduction: Since understanding patients' expectations is necessary for improving service quality, this study aimed to assess and determine the gap between hospital services quality and patients' expectations in Amir-al-momenin Hospital of Semnan University of Medical Sciences based on the SERVQUAL model in 2016.

Materials and Methods: This cross-sectional study with simple random sampling method conducted on 321 persons in two wards; obstetrics and gynecology (151 persons) and pediatrics (170 persons) in Amir-al-momenin Hospital in Semnan (Iran), using "SERVQUAL" standard questionnaire in 2016.

Results: Results showed "expectations" and "perceptions" scores were "low" and "relatively low" respectively. The "loyalty" of patients was "relatively low" and the gap between patients' perceptions and expectations, and in other words, "patients' satisfaction", was "very low".

Conclusion: Very little difference between the patients' perceptions and their expectations in all determinants of the quality of services delivery indicates "very low" satisfaction of patients, so quality improvement in all aspects of service delivery seems necessary.

Keywords: Service Quality, Expectations, Perceptions, SERVQUAL, Hospital.