کیفیت خدمات (Service Quality)
در مراقبت‌های بیمارستانی به دیابت نوع 2

چکیده:
زمینه و مهدف: با توجه به اهمیت کیفیت در خدمات سلامت و تأمین نیازهای بیماران، ایجاد گیر کیفیت خدمات و شناسایی نقاط ضعف از دیدگاه بیماران امروز مهم به نظر می‌رسد. لذا هدف از این مطالعه انتقاده کیفیت های بیمارستانی به دیابت نوع دو می‌باشد.

مواد و روش‌ها: مطالعهی حاضر از نوع توصیفی-فقطی بوده که با ۱۸۵ نفر از بیماران مبتلا به دیابت نوع ۲ در بخش جراحی و درمانی بیمارستان دارالبینه‌ی تربت حیدریه که در گروه کنترل، گروه خصوصی و گروه اولترا صورتشده قرار گرفته‌اند، با استفاده از CQM H استفاده از مدل Service Quality= 10 – (Importance x Performance) انجام گردید. کیفیت خدمات با پرسشنامهایی که روانی و پایانی آن تغییر شده بود، محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از ترم افزار SPSS استفاده شد.

نتایج: در این مطالعه آماریاتی شرکت کنندگان (۶۴٪) زن بودند. ۶۴٪ در باره‌ی سنی ۴۵-۶۴ سال قرار داشته و تنها ۲٪ دارای تحصیلات دانشگاهی بودند. در دیدگاه گروه‌بندی کیفیت خدمات امتیاز کیفیت خدمات کل ۸.۱۷ بوده و بعد از ارتباط و پیشگیری اهمیتی و بعد از احترام به تهرانعمک‌تره را داشته است. همچنین این ابعاد استمرار خدمات، احترام و اعتماد از کیفیت خدمات (SQ) یاری برخوردار بودند.

نتیجه گیری: کیفیت خدمات کل از دیدگاه گروه‌بندی کیفیت خدمات نسبتاً پایین (۸.۱۷) بوده و فرصت مناسب برای ارتقای ابعاد کیفیت خدمات فراهم می‌باشد.

کلمات کلیدی: دیابت نوع 2، کیفیت مراقبت‌های بیمارستانی، کیفیت خدمات

۱ دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
۲ دانشجوی کارشناسي ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت و خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی؛ alidoostsd@yahoo.com
۳ دانشگاه علوم پزشکی تبریز (۹ تنویره‌های مسئول) تلفن: ۹۱۲۱۱۸۶۴۳۸۵۷؛ ایمیل: ۹۱۲۱۱۸۶۴۳۸۵۷
۴ فوق تخصص عضو، استادیار گروه داخیلی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
۵ دکتری آزمایشی، استادیار گروه آزمایشی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تبریز

Published By Tehran University Of Medical Sciences: www.TUMS.ac.ir
مقدمه:
کیفیت به مجموعه‌ای از مشخصات و ویژگی‌های یک کالا یا خدمات اطلاق می‌شود که طوری که قابلیت درست، به‌شکلی که موانع، توانایی‌ها و بهداشت دریافت‌کننده دریافتگر ارجاع دهند.
در استانی که خدمات‌های بهداشتی و درمانی کیفیت ارائه می‌شود، به‌صورت قابل قبول و کیفیت بالا ارائه می‌شود.

نحوه آزمایش کیفیت
نحوه آزمایش کیفیت به‌صورت متقابلی و مشترک می‌باشد.

(ordinal را ارزیابی که یکی از ویژگی‌های کیفیت است، به‌عنوان یکی از ویژگی‌های کیفیت است می‌باشد.

یادآوری هوشمندی
یادآوری هوشمندی یکی از ویژگی‌های کیفیت است، به‌عنوان یکی از ویژگی‌های کیفیت است می‌باشد.
مواد و روش‌ها:
مطالعه ی جامعی از نوع توصیفی- مقیاسی به باشگاه کادی با شرکت 180 نفر از بیمارستان میتلا به دنبال نمود که به روش در دسترس از مبانی بیمارستان دارای پرانتز ی پروشکی که هر سال پیش به طور منظم برای دریافت خدمات مراقبت جریان می‌کردند، انجام گردید. کیفیت خدمات مراقبت‌های افراد مبتلا به دیابت یا ابتلا به سایر بیماری‌ها مورد تحقیق قرار گرفت. مطالعه به‌صورت یک مرحله‌ای انجام گرفت. در اولین مرحله مطالعه، آماری از سایر متخصصین و محققان در بیمارستان میتلا و بیمارستانهای مرتبط با بیماری دیابت و ابتلا به کیفیت خدمات می‌باشد که روابط و خاصیت آن تایید شده و از طریق مصاحبه ی حضوری با بیماران مراقبه می‌شود.

<table>
<thead>
<tr>
<th>جنس</th>
<th>مردان</th>
<th>زنان</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>64.8</td>
<td>120</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>11.1</td>
<td>40</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>65</td>
<td>117</td>
<td>64</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>27</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>8.9</td>
<td>16</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>79.4</td>
<td>143</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>6.0</td>
<td>1</td>
<td>18.5</td>
</tr>
<tr>
<td>31.7</td>
<td>57</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>58.5</td>
<td>25</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>5.1</td>
<td>40</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>96.1</td>
<td>173</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>13</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7</td>
<td>167</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>82</td>
<td>10</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>159</td>
<td>28</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>152</td>
<td>112</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>183</td>
<td>33</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>3.9</td>
<td>7</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>47.2</td>
<td>85</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>4.0</td>
<td>73</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>12</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>4.4</td>
<td>8</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>97.8</td>
<td>176</td>
<td>15</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 1: اطلاعات دموگرافیک بیماران مبتلا به دیابت نوع 2

BMI

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص</th>
<th>BMI</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شاخص</td>
<td>18.5-25 (وزن طبیعی)</td>
</tr>
<tr>
<td>شاخص</td>
<td>25-30 (اضافه وزن)</td>
</tr>
<tr>
<td>شاخص</td>
<td>30-40 (چاق)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| سایه‌ست سیگار | 7%
| دار | 13%
| ندار | 167%
| شاغل | 48%
| خانه | 12%
| پازنشته | 33%
| بیکار و ازکارفتد | 7%
| پیشاد | 85%
| زیر دیم | 73%
| دیم | 14%
| تحصیلات دانشگاهی | 8%
| ندار | 167%
صحبته بر اساس اعیان کیفیت خدمات نشان می‌دهد که 
امبیا کیفیت خدمات کل 8.17 به‌ویژه نسبت به معیار (9) در 
سطح سیستم احترام مورد استفاده ادامه خدمات کل 9.3.

امتحان (9.3) و استاندارد (9.3) به‌ترتیب کیفیت امتیاز امتیاز کیفیت یا به‌دست اخ瘫ص داده است. امتیاز کیفیت خدمات در ابعاد کیفیت تجهیزات و امکانات اولیه (8.44)، ارتباط (8.2۷۴)، گروه 

جدول ۲- ابعاد کیفیت خدمات (SQ) از دیدگاه افراد میتلا به دیابت نوع ۲

<table>
<thead>
<tr>
<th>ابعاد کیفیت خدمات</th>
<th>اهمیت</th>
<th>عملکرد</th>
<th>انحراف میانر</th>
<th>میانگین کیفیت خدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>انتخاب ارائه کننده</td>
<td>5.3</td>
<td>7.94</td>
<td>۲.۶</td>
<td>۲.۶۳</td>
</tr>
<tr>
<td>ارتباط و تعامل</td>
<td>7.0۹</td>
<td>۷.۸۲</td>
<td>۳.۵</td>
<td>۳.۵۲</td>
</tr>
<tr>
<td>داشتن انتخبار</td>
<td>۴.۲۸</td>
<td>۷.۹۲</td>
<td>۳.۲</td>
<td>۳.۲۴</td>
</tr>
<tr>
<td>استمرار خدمات</td>
<td>۴.۲</td>
<td>۷.۸۴</td>
<td>۲.۱۸</td>
<td>۲.۱۸۴</td>
</tr>
<tr>
<td>کیفیت سهولت و امکانات اولیه</td>
<td>۴.۱۹</td>
<td>۸.۴</td>
<td>۱.۲</td>
<td>۱.۲۴</td>
</tr>
<tr>
<td>استلام</td>
<td>۴.۷۷</td>
<td>۸.۹۳</td>
<td>۰.۲</td>
<td>۰.۲۴</td>
</tr>
<tr>
<td>توجه فوری و به‌موع</td>
<td>۵.۲</td>
<td>۷.۸۷</td>
<td>۱.۲</td>
<td>۱.۲۴</td>
</tr>
<tr>
<td>ارتباطی</td>
<td>۴.۹۴</td>
<td>۷.۳۴</td>
<td>۲.۲</td>
<td>۲.۲۴</td>
</tr>
<tr>
<td>پیشگیری</td>
<td>۷.۹۲</td>
<td>۷.۹۴</td>
<td>۱.۸</td>
<td>۱.۸۴</td>
</tr>
<tr>
<td>دسترسی</td>
<td>۷.۷</td>
<td>۷.۹۵</td>
<td>۲.۴</td>
<td>۲.۴۳</td>
</tr>
<tr>
<td>استفاده</td>
<td>۴.۱۷</td>
<td>۸.۸</td>
<td>۲.۵</td>
<td>۲.۵۷</td>
</tr>
<tr>
<td>کیفیت خدمات کل</td>
<td>۵.۱۷</td>
<td>۸.۱۷</td>
<td>۰.۲</td>
<td>۰.۲۷</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و نتیجه‌گیری:

در این مطالعه کیفیت خدمات کل برای مراقبت‌های افراد مبتلا به دیابت نوع ۲ که با استفاده از مدل SQMH گری شده است، ۸.۱۷ می‌باشد که نسبت به مقدار معلامه (8.۹) نسبتاً بالایی داشته. بایده به‌ویژه که این مطالعه تا کنون نسبتاً پایین‌تر بوده است.

در مطالعه‌های گزارش‌دار (Hanberger) در سال ۲۰۰۲ سرودنی به‌دست اطلاعات غلط و تغییرات اطلاعات در این موضوع مربوط به این امر است. اضطراری که با توجه به میزان خاصیت امتیاز ارائه دهنده کیفیت خدمات را به‌دست اخ瘫ص داده است.

منتشر از "استدلال‌های خدمات" ارائه شده در مطالعه‌های دیگر (Hanberger) در مطالعه‌های دیگر محاسبه و تست میزان مؤثر سطح ارتباط و تعامل، استاندارد، توجه فوری و به‌موع و کیفیت خدمات در ابعاد مختلف از این مطالعه به‌ویژه در به‌دست اخ瘫ص داده است.

در مطالعه‌های دیگر، ابعاد "استدلال‌های خدمات" ارائه شده، استلم، اثرات و تعامل، گروه احترام‌های جامعه، کیفیت سهولت و امکانات اولیه، داشتن انتخاب و استمرار خدمات، انتخاب ارائه‌کننده کیفیت خدمات را به‌ویژه میزان امتیاز امتیاز (کیفیت پایین) را به‌خود اختصاص داده است.

بعد "دسترسی" که شامل هر یک از خدمات خدمت‌های بیمارستانی و امکانات بهداشتی است که با امکانات داخلی و خارجی می‌تواند به بیماران و خدمات، امکان تأمین بهتری و کاهش بروز مشکلات متعددی در حوزه‌های مختلف پزشکی و پیشگیرانی که در این حوزه‌ها به سفارش و هدف‌گذاری کرده اند، و همکاران (2019) این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و این‌طور و ایم.
References

Service Quality (SQ) in Patients with Type 2 Diabetes

Tabrizi J.S 1, Alidoost S 2*, Bahrami A 3, Asgharijafariabadi M 4

Submitted: 2014.1.25  Accepted: 2014.4.15

Abstract

Background: Regarding the importance of quality in health care services and providing patient’s needs, measuring the quality of services and identifying the weaknesses from the patients’ point of view seems to be of great importance. The purpose of this study is to assess the service quality of care given to patients with Type 2 Diabetes (T2D).

Materials & Methods: A cross-sectional study was carried out among 180 people with Type 2 diabetes in diabetes clinic using convenience sampling method in Tabriz, Iran in 2012. Service quality was calculated using: \( SQ = 10 - (Importance \times Performance) \) and a verified questionnaire based on importance and performance of non-health aspects from the patients’ perspective. Data were analyzed by SPSS13 software.

Results: In this study, the majority of the patients were women (67%), about 65% were in the 45-64 age range and only 4% had university degrees. The overall service quality score was 8.17 from the patients’ point of view while of the 12 aspects of service quality, communication and prevention had the highest score for importance and dignity had the highest score for performance. Other aspects with high service quality scores were continuity of care, dignity and confidentiality.

Conclusion: Overall service quality seems to be low (8.17) from the patient’s point of view and there is an opportunity to improve quality of care.

Key words: Type 2 Diabetes, Quality of Health Care, Service Quality

1. Associate Professor, Health Services Management Research Center, School of Health Management and Medical Informatics, Tabriz University of Medical Science, Tabriz, Iran
2. M.Sc Student of Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Health Management and Medical Informatics, Tabriz University of Medical Science, Tabriz, Iran (*corresponding author)
   Email: alidoostsd@yahoo.com  Tel: +989141856359
3. Professor, Department of Endocrinology, Faculty of Medicine, Tabriz University of Medical Science, Tabriz, Iran
4. Assistant Professor, Department of Statistics and Epidemiology, Faculty of Health, Tabriz University of Medical Science, Tabriz, Iran