(Service Quality)

کیفیت خدمات در مراقبت‌های پیمانی مبتلا به دیابت نوع 2

چکیده:
زمینه و هدف: با توجه به اهمیت کیفیت در خدمات سلامت و تأمین تیاره‌های پیمان، انتشار گیرنده کیفیت خدمات و شناسایی نقطه ضعف از دیدگاه پیمان امروز به نظر می‌رسد. لذا هدف از این مطالعه انتشار مراقبت‌های پیمانی مبتلا به دیابت نوع دو می‌باشد.

مواد و روش‌ها: مطالعه ی حاضر از نوع توصیفی- متغییر بوده که با شرکت ۱۸۰ نفر از پیمان‌های مبتلا به دیابت نوع ۲ در بخش روانlog دانشگاهی بودن از دیدگاه گیرنده کیفیت خدمات با استفاده از CQM: (Importance × Performance) استفاده از مدل SPSS برگردانده شده است. این درصد نتایج از جمله ۱۳ درصد افزایش شد.

نتایج در این مطالعه اکثریت شرکت کننده‌ها (۷۷٪) زن بوده، ۶۵٪ در پر بی‌سی ۶۴–۲۵ سال قرار داشته و ۳۲ درصد از گزارش‌های دانشگاهی بودن از دیدگاه گیرنده کیفیت خدمات انتشار گیرنده کیفیت خدمات کل ۸.۱۷ بوده و بعد از ارتباطات و مشغله‌ی پیشگیری اهمیت و بعد ارتباطات بهترین عملکرد را داشته است. نتایج این اعداد استمرار خدمات، احترام و اعتماد از کیفیت خدمات (SQ) بی‌بی برگردانده شود.

نتیجه‌گیری: کیفیت خدمات کل از دیدگاه گیرنده‌گان خدمات نسبتاً پایین (۷.۸۷) بوده و فرصت مناسبی برای ارتقای ابعاد کیفیت خدمات فراهم می‌باشد.

کلمات کلیدی: دیابت نوع دو، کیفیت مراقبت‌های بهداشتی، کیفیت خدمات

پژوهش‌های مربوطه:
۱. دکتر اکبری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
۲. دکتر اکبری کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت و خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
۳. دکتر اکبری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
۴. دکتر اکبری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
۵. دکتر اکبری کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت و خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز.
۶. دکتر اکبری کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت و خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز.

Published By Tehran University Of Medical Sciences: www.TUMS.ac.ir
مقدمه:
کیفیت به مجموعه ای از مشخصات و ویژگی‌های یک کالا یا خدمات اطلاق می‌شود که طوری که خدمت درست، به شرکت‌ها و تامین‌کنندگان در درک و نیازهای مشتریان و تأمین‌کنندگان می‌رسد. با توجه به این دسته‌بندی که شیوه صحیح، در چارچوب زمایی درست و درجه نسبی تامین‌کنندگان آزاد شود و پیامدهای درست و مناسب را برای نیازهای مشتریان بهبودبخورده و درمان که کیفیت در این حیطه اهمیت بیشتری می‌باشد، این جنبش تا حد اکثر، بخشی از این است که آنها، برای بهبود کیفیت خدمات، به درک تأمین‌کنندگان است.}

استراتژی آزمایش کیفیت مربوط به با توجه به اهمیت کیفیت بالای خدمات در رضایت مشتریان، انتظارات مشتری و تجربه مشتری بر اساس شرایط زندگی به افراد و جامعه تبدیل می‌گردد. این مشتری‌ها به توانایی در حال یافتن و گرفتن سیستم‌های متناسب و بهترین و بهترین روش‌ها برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان برای درست بودن سالهای 2002 و سال 2003 یک تنظیم خاصی نسبت به بهترین خدمت‌های مربوط به کیفیت می‌باشد. این به توجه به این دسته‌بندی که بهبود و ارتقای کیفیت خدمات، به درک تأمین‌کنندگان است.
کننده به گلیشک دیابت تکمیل گریدبندی‌برای تجزیه و تحلیل
داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

نتایج:
اکثریت شرکت‌کننده‌گان (47%) زن بوده و 60% آنها در
بازه سنی 35-50 سال قرار داشتند. تقیی ترین نیمی از افراد
(46%) اضافه وزن داشته و تنها 27% از آن‌ها سابقه مصرف
سیگار داشتند. اکثریت شرکت‌کننده‌گان (43%) خانه دار بوده، 47% بیسواد
و تنها 2% تحصیلات دانشگاهی داشتند و تقیی‌تری همه ی شرکت
کننده‌گان (84%) تحت پوشش یکی از بیمه‌های مدنی می‌باشند.

جدول 1: اطلاعات دموگرافیک بیماران مبتلا به دیابت نوع 2

<table>
<thead>
<tr>
<th>جنس</th>
<th>فاکتوریال</th>
<th>فردی</th>
</tr>
</thead>
</table>
| زن | 120 | 62.5%
| مرد | 40 | 37.5%

<table>
<thead>
<tr>
<th>سن</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>45-64</td>
</tr>
<tr>
<td>25-44</td>
</tr>
<tr>
<td>55-64</td>
</tr>
<tr>
<td>65-74</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| بیش از 75 | 7 | 1.4%

<table>
<thead>
<tr>
<th>محل سکونت</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تبریز (کویی)</td>
</tr>
<tr>
<td>مازندران</td>
</tr>
<tr>
<td>ایلام</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>BMI</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>&lt;18.5</td>
</tr>
<tr>
<td>18.5-25</td>
</tr>
<tr>
<td>25-30</td>
</tr>
<tr>
<td>30-40</td>
</tr>
<tr>
<td>بیش از 40</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>وضعیت سیگار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سیگار</td>
</tr>
<tr>
<td>غیر سیگار</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>سابقه ی سیگار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>دارد</td>
</tr>
<tr>
<td>ندارد</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>شغل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شاغل</td>
</tr>
<tr>
<td>خانه‌دار</td>
</tr>
<tr>
<td>پزشک</td>
</tr>
<tr>
<td>بیمار و ازکارافندگان</td>
</tr>
<tr>
<td>بیماردار</td>
</tr>
<tr>
<td>زیرسایه‌دار</td>
</tr>
<tr>
<td>دندانپزشک</td>
</tr>
<tr>
<td>پزشک</td>
</tr>
<tr>
<td>دیپلماسیون</td>
</tr>
<tr>
<td>داردار</td>
</tr>
<tr>
<td>وضعیت بیمه</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مواد و روش‌ها:
مطالعه‌ی حاضر از نوع توصیفی-مقطعی می‌باشد که بی
شرکت 180 نفر از بیماران مبتلا به دیابت نوع 2 به روش در
دسترس از مبانی بیماران داری پروتکل ال‌‌بی‌‌ان روی هم یا در
پیش به طور منظم برای دریافت خدمات مراقبه می‌کردند. اگر
اهمام‌گردد، کیفیت خدمات مراقبه‌ای افراد مبتلا به دیابت
نوع دو به وسیله‌ی مدل CQMH و با استفاده از فرمول
Service Quality= (Importance × Performance) / (Expectations)
گیری و محاسبه‌ی گریز ایزداگرداری داده‌ها و پرسشنامه‌ای
مشکل از سه قسمت مشخصات فردی بیماران، وضعیت بیماری
دیابت و ابعاد کیفیت خدمات می‌باشد که روابط و پایانی آن
tایید شده و از طریق مصاحبه‌ی حضوری این بیماران مراقبه

مقاله ی انتخاب اباد کیفیت خدمت نشان می دهد که
امتباز کیفیت خدمت کل 8.17 به موجب (94) در
سطح نسبتا بسیار قرار دارد. اباد استمرار خدمت
(94.3) احتمالاً با توجه به ابعاد استمرار کیفیت
را به خود اختصاص داده استفاده پایین کیفیت
کیفیت تسهیلات و امکانات اولیه (84.4) ارتباط (87.6) گروه

جدول ۲: ابعاد کیفیت خدمت (SQ) از دیدگاه افراد متیلا به دیاپت نوع

<table>
<thead>
<tr>
<th>ابعاد کیفیت خدمت</th>
<th>اهمیت</th>
<th>عملکرد</th>
<th>انتخاب اباد کیفیت خدمت</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>انتخاب اباد کیفیت خدمت</td>
<td>5.4</td>
<td>6.2</td>
<td>1.6</td>
</tr>
<tr>
<td>توجه قوری و به موقع</td>
<td>7.6</td>
<td>8.2</td>
<td>1.4</td>
</tr>
<tr>
<td>سطح اجتماعی</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>داشتن اختیار</td>
<td>4.3</td>
<td>4.8</td>
<td>6.2</td>
</tr>
<tr>
<td>استمرار خدمات</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>کیفیت سیستم‌ها و امکانات اویل</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>احتمال</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>استمرار</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>پیشگیری</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>دسترسی</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>استمرار</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>کیفیت خدمات</td>
<td>6.4</td>
<td>7.6</td>
<td>1.1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و نتیجه گیری:

در این مطالعه کیفیت خدمات کل برای مراقبت‌های افراد
متیلا به دیاپت نوع جدید با استفاده از قدرت
امتناعی (SQ) (87.6) که به موجب (94) در
طبیعت که به دست آمده است، قدرت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیعت (94) که به دست آمده است
طبیوت
بعد کیفیت تسهیلات و امکانات اولیه، به وضعیت مورد نیاز بیماران، هنوز به نسبت بسیار بسیار کمتر از مورد نظر بوده و باعث کاهش احتمال مبتلا به همکاران شده‌است. همچنین نیاز به مطالعه ای برای ارتباط دادن، به‌طور کلی، به‌طور گسترده‌ای در مطالعاتی که به‌طور همکاران مبتلا به دیابت هستند ارائه شده‌است. این نتایج از نظر علمی و احتمالاً از نظر اجتماعی به درک عمیق‌تری از این موضوع کمک می‌کند. همچنین، برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهند که نیاز به ارتباط بین بیماران و افراد دیگر در مورد این موضوع کمتر است. در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

می‌توان به دلیل اینکه بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های لازم برای حل این مشکل انجام شود.

**شکسته‌های ستاره‌ی ۲۰۰۹ به مطالعه‌های موفقیت‌آمیز و توانسته‌های بسیار در حال حاضر، بیماران با اشکال مختلف در مواجهه با این مشکل هستند و لازم است که توجه کافی به این موضوع و کمک‌های L
درمان و اخذ رضایت از اظهارات دامنه انتخاب دارای نقش پیامدهای طبیعی و گیاهی است. 

بعد از آبادانی، این آزمایش با کمک گروهی از دانشگاهیان از آزمایشگاه سیستم‌پزشکی انجام شد. 

"پیشگیری و تشخیص زودرس" یکی از بهترین روش‌های استفاده از آزمایش کوشش است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع، 

بعد از انتخاب آزمایش‌هایی، بزرگداشت دانشجویان و جامعه ایران و پایداری منابع فیزیکی این آزمایش می‌باشد.

"نحوه قوی و مقاوم" یکی از ابزارهای کنترل مصرف سیستم‌پزشکی است. این آزمایش با کمک ابزار دقیق و سریع،
References

Service Quality (SQ) in Patients with Type 2 Diabetes

Tabrizi J.S¹, Alidoost S²*, Bahrami A³, Asgharijafariabadi M⁴

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 × 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. 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