

## چکیده:

**مقدمه:** کیفیت خدمات ارائه شده جهت رضایت مشتری امری ضروری است. یکی از ابزارهای مهم اندازه‌گیری کیفیت، شاخص‌های آن می‌باشد. با کمک شاخص‌های کیفیت، اهدافی مانند افزایش پاسخگویی و شفافیت و همچنین دستیابی به هدف اصلی ارتقاء و تضمین کیفیت قابل دستیابی خواهد بود.

**روش پژوهش:** این پژوهش در مقطه زمانی شش ماهه از سه ماه آخر سال ۱۳۹۹ لغایت سه ماه اول سال ۱۴۰۰ در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام گرفته است. جامعه آماری، کارکنان ارشد بیمارستان‌ها با تعداد ۱۸۰ نفر بودند با استفاده از جدول مورگان تعداد ۴۲ نمونه تایید شد لیکن جهت اطمینان بیشتر و دستیابی به نتایج معتبر در نهایت از ۸۲ نفر از طریق پرسشنامه اطلاعات جمع‌آوری شد. جهت تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی (فراوانی و درصد) و آمار استنباطی (کولموگروف-اسمینوف، کای دو و پیرسون) استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS ورژن ۲۴ استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از آزمون‌های آماری بیانگر این بود که هر دو گروه نتایج مدیریتی و بالینی شاخص‌های کیفیت را مهم تلقی می‌کنند. کاربرد شاخص‌ها از دیدگاه کارکنان ارشد بالینی ۶۸/۶۶ درصد و کارکنان ارشد مدیریتی ۹۵/۵۷ درصد بودند. همچنین متغیر اندازه‌گیری شاخص در بیمارستان که خود شامل سه سوال بود با ( $p\text{-valu}=/۴۷۳$ ) اندازه‌گیری شد. از دیدگاه کارکنان ارشد اهمیت تمامی گروه‌های طبقه‌بندی شاخص (ساختاری، فرآیندی و خروجی) دارای اهمیت یکسان بودند و میانگین همه برابر با سه (اهمیت زیاد) شد. از بعد علمی بودن شاخص، هر دو گروه شاخص‌ها را با پیشینه علمی تقریباً یکسانی امتیاز دادند (شاخص‌های بالینی = ۷۶/۱۳ و شاخص‌های مدیریتی = ۷۷/۹۷ درصد).

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از بررسی‌های پژوهش نشان داد که با گسترش استفاده از شاخص‌های خروجی شاخص‌های ساختاری نیز در همان راستا افزایش می‌یابند. شناخت و بهره‌گیری کارکنان ارشد از شاخص‌های فرآیندی کمتر از بقیه می‌باشد. فرآیندهای ارتقاء و تضمین کیفیت در سطح بیمارستان بایستی بخشی از روش کار کارکنان بیمارستان شود تا فرهنگ و احساس مالکیت مشترک برای سیستم شاخص‌های کیفیت جهت اندازه‌گیری مکرر ایجاد شود.

**کلید واژه‌ها:** شاخص‌های کیفیت، شاخص بالینی، شاخص مدیریتی، بیمارستان