

## چکیده

**مقدمه:** امروزه اندازه‌گیری و شناسایی ابعاد مختلف کیفیت خدمات جهت تخصیص موثر منابع و تضمین سطح بالاتری از رضایت بیماران در دستور کار مدیران مراقبت بهداشتی قرار گرفته است. این مطالعه با هدف بررسی شکاف ادراکی کیفیت خدمات در درمانگاه‌های منتخب بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-تحلیلی بصورت مقطعی در سال ۱۳۹۸ در تهران انجام شد. نمونه‌های این مطالعه شامل ۴۳۵ نفر بیماران، ۱۰۰ نفر کارکنان و ۱۵ نفر مدیران بود که بصورت تصادفی سیستماتیک از شش بیمارستان انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه دارای روایی و پایایی سروکوال بود. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آنووا، کای دو، من-ویتنی، ضریب همبستگی و رگرسیون در نرم افزار SPSS.25 استفاده شد.

**یافته‌ها:** سطح کل کیفیت خدمات از دیدگاه بیماران، کارکنان و مدیران به ترتیب متوسط (۵۸ درصد)، مطلوب (۶۳ درصد) و مطلوب (۵۳ درصد) گزارش شد. با استفاده از مقیاس پنج امتیازی لیکرت، سطح انتظارات بیماران  $(4/76 \pm 0/5)$  بالاتر از انتظارات کارکنان  $(4/72 \pm 0/57)$  و مدیران  $(4/58 \pm 0/53)$  بود، درحالیکه سطح ادراکات بیماران  $(3/20 \pm 1/17)$  از کیفیت خدمات پایین‌تر از سطح ادراکات کارکنان  $(3/96 \pm 0/98)$  و مدیران  $(3/73 \pm 0/99)$  گزارش شد. شکاف بین انتظارات و ادراکات از دیدگاه بیماران و کارکنان در تمام ابعاد معنی‌دار بود، همچنین از دیدگاه مدیران نیز این شکاف در همه ابعاد بجز بعد پاسخگویی معنی‌دار گزارش شد. بیشترین اختلاف میانگین نمره از دیدگاه بیماران، کارکنان و مدیران به ترتیب مربوط به ابعاد پاسخگویی  $(-1/70)$ ، محسوسات  $(-1/22)$  و محسوسات  $(-1/73)$  بود.

**نتیجه‌گیری:** مدیران باید در به حداقل رساندن شکاف بین انتظارات و ادراکات بیماران اقدام کنند. استخدام کارکنان توانمند در برقراری ارتباط با بیماران و پاداش بموقع به کارکنان شایسته مناسب‌ترین راه حل‌ها بنظر می‌رسند.

**کلیدواژه‌ها:** ادراک، انتظار، کیفیت خدمات، کیفیت مراقبت‌های بهداشتی، ارزیابی کیفیت