

## مقدمه

با توجه به اهمیت نظام‌های سلامت، بررسی ابعاد مختلف کیفیت خدمات در این زمینه ضرورت دارد. این ارزیابی در دانشکده دندانپزشکی رفسنجان تا به حال انجام نشده بود. هدف از این مطالعه بررسی شکاف موجود در کیفیت ارائه خدمات در بخش‌های بالینی این دانشکده بود.

## مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی در سال تحصیلی ۱۳۹۴-۱۳۹۵ انجام شد. مراجعه کنندگان ۱۸۰ نفر از بیماران بخش‌های مختلف بالینی دانشکده دندانپزشکی رفسنجان بودند. داده‌ها توسط پرسش‌نامه استاندارد Servqual که به سنجش کیفیت خدمات در قالب ۳۱ سوال و شش بعد می‌پردازد جمع‌آوری و پردازش شد. در پردازش داده‌ها از آزمون‌های t مستقل، t زوجی و آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده شد.

## یافته‌ها

در تمامی ابعاد پرسش‌نامه بین انتظارات و ادراکات، شکاف معنادار ( $p < 0.001$ ) گزارش شد. بیش‌ترین شکاف در بعد دسترسی به مراقبت ( $1.57 \pm 0.91$ ) و کم‌ترین شکاف مربوط به بعد تضمین خدمات تعهد شده ( $1.37 \pm 0.58$ ) بود. میانگین کلی شکاف ابعاد این پرسش‌نامه برای این دانشکده  $1.24 \pm 0.34$  - محاسبه گردید. در بین تمامی سنجه‌ها نیز سنجه "ارایه خدمات در زمان مقرر شده" بیش‌ترین شکاف ( $2.26 \pm 1.06$ ) را دارا بود. بیش‌ترین شکاف در بین بخش‌های بالینی نیز در بخش بیماری‌های دهان و دندان (تشخیص) گزارش شد ( $2.40 \pm 0.63$ ).

## نتیجه‌گیری

با توجه به این‌که عدم رضایت نسبی در تمامی ابعاد، سنجه‌ها و بخش‌های بالینی مشاهده شد، نیاز به یک برنامه‌ریزی موثر در جهت کاهش شکاف‌های هر بخش و ارتقاء کیفیت ارائه خدمات ضروری به نظر می‌رسد.

**کلمات کلیدی:** ادراکات، خدمات دندانپزشکی، رضایت بیماران، ارزیابی کیفیت خدمات سلامت