

Төл мақала

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек: Науқастардың қанағаттануын бағалау үшін SERVQUAL моделін мәдени тұрғыдан бейімдеу және валидациялау

[Тулебаева Н.С.](#)^{1*}, [Оразова Ғ.Ү.](#)², [Умбетжанова А.Т.](#)³

¹ Магистрант, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан. E-mail: nurgultulebaeva@icloud.com

² Эпидемиология және биостатистика кафедрасының зерттеуші доценті, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан. E-mail: galiyaorazova@gmail.com

³ Дәлелді медицина курсы бар жалпы дәрігерлік тәжірибе кафедрасының доценті, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан. E-mail: umbetzhanova.a@amu.kz

Received: October 09, 2025

Revised: November 16, 2025

Accepted: December 11, 2025

Published: December 23, 2025

Citation: Nurgul Tulebayeva, Galiya Orazova, Ayagyozy Umbetzhanova. Meditsinalyк-sanitariialyк algashky komek kyzmetterine naukastardin kanagattanuyn bagalau ushin SERVQUAL modelin madeni turgydan beiiimdeu zhane validatsiialau (Primary Health Care Services: Cultural Adaptation and Validation of the SERVQUAL Model for Assessing Patient Satisfaction) [in Kazakh]. Cent Asian J Med Pract & Res 2025, 98 (4), cajmpr015. <https://doi.org/10.70439/2075-8790.2025.98.4.007>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



Түйіндеме

Қазақстандағы медициналық-санитариялық алғашқы көмек (МСАК) ұйымдарының тиімділігі халықтың көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейімен тікелей байланысты. Медицина қызметін бағалау саласында халықаралық деңгейде кеңінен қолданылатын SERVQUAL моделі пациенттердің күтулерін және қызметті нақты қабылдауын салыстыруға мүмкіндік беретін сенімді әдіс болып табылады. Алайда бұл құрал осы уақытқа дейін қазақ тіліне бейімделмегендіктен, қазақстандық контексте толыққанды қолданылмай келеді және МСАК деңгейінде қызмет сапасын стандартталған тәсілмен бағалауға мүмкіндік бәрмеді. Осы жағдай SERVQUAL моделін мәдени және тілдік тұрғыдан бейімдеуді, сондай-ақ оның валидтілігі мен сенімділігін дәлелдеу қажеттілігін туындатады.

Зерттеу SERVQUAL моделінің қазақ тіліндегі нұсқасын әзірлеп, оны МСАК жағдайында қолдануға жарамдылығын анықтауға бағытталды. Бейімдеу үдерісі халықаралық ұсынымдарға сүйене отырып жүргізілді, оның ішінде тікелей және кері аударма және сараптамалық талдау қамтылды. Негізгі зерттеуге МСАК қызметтерін пайдаланатын 46 респондент қатысып, олар SERVQUAL сауалнамасының қазақ тіліндегі нұсқасын өз бетінше толтырды. Зерттеу барысында ішкі сәйкестік, конструктивтік валидтілік және уақыт бойынша тұрақтылық көрсеткіштері бағаланды. Ішкі біртұтастық коэффициенттері барлық өлшемдер бойынша жоғары болып, α Кронбах мәндері 0,82–0,93 аралығында анықталды. Бір апта аралығындағы қайта тестілеуде алынған нәтижелер арасындағы корреляция 0,81 деңгейінде болды, бұл сауалнаманың жақсы қайталанымдылығын көрсетті. Респонденттер сұрақтардың түсінікті және мәдени жағынан қолайлы екенін атап өтті, бұл SERVQUAL моделінің қазақша нұсқасының тілдік және мазмұндық жағынан толыққанды қабылданатынын дәлелдейді. Алынған мәліметтерде науқастардың күтулері мен қызметті қабылдауы арасындағы айырмашылық ең көп «жауап беру жылдамдығы» мен «сенімділік» өлшемдерінде байқалды, бұл халықаралық әдебиеттердегі ұқсас деректермен үйлеседі және қазақстандық МСАК жүйесіне тән ұйымдастырушылық ерекшеліктерді айқын көрсетеді.

Зерттеу нәтижелері SERVQUAL моделінің қазақ тіліндегі нұсқасы МСАК деңгейінде пациенттердің қанағаттану деңгейін бағалауға толықтай жарамды екенін дәлелдеді. Оның құрылымдық тұрақтылығы, түсініктілігі және жоғары валидтілігі құралды күнделікті тәжірибеде, сапаны бақылауда және ғылыми

зерттеулерде қолдануға мүмкіндік береді. Қазақша SERVQUAL-ды енгізу МСАК қызмет сапасын бағалаудың бірыңғай әдістемесін қалыптастыруға және тұрғындарға көрсетілетін медициналық қызметтерді дамытуға жағдай жасайды.

Түйін сөздер: медициналық көмектің сапасы, науқастардың қанағаттануы, SERVQUAL моделі, валидация, медициналық-санитариялық алғашқы көмек, науқастардың күтулері, науқастардың қабылдауы.

1. Кіріспе

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек (МСАК) ұйымдарында көрсетілетін қызметтердің сапасы тұрғындардың денсаулық сақтау жүйесіне деген сенімін қалыптастыратын негізгі көрсеткіштердің бірі болып саналады. Науқастардың медициналық қызметке қанағаттануын бағалау соңғы жылдары халықаралық әдебиеттерде ерекше назарға ие болды. Себебі қанағаттану деңгейі медициналық ұйымдардың тиімділігін, коммуникация сапасын және басқару жүйесінің науқасқа бағдарлану деңгейін айқын көрсетеді. МСАК деңгейінде жүргізілген жаңа зерттеулер науқастың қанағаттануын жүйелі бағалау денсаулық сақтау сапасын жақсартудың маңызды механизмі екенін дәлелдейді [1]. Бұл тенденция жаңа аймақтық зерттеулерде де расталған, онда МСАК сапасын бағалау үшін күтілім-қабылдау үлгілерін қолдану тиімді екені көрсетілген [2].

Қызмет сапасын бағалау мақсатында әлемде түрлі сауалнамалар қолданылады. Қазақстанда SF-36, EQ-5D сияқты жалпы денсаулық жағдайын бағалайтын сауалнамалардың қазақша нұсқалары бар, сондай-ақ науқастың қызметті тұтытудағы тәжірибесін бағалауға арналған Picker сауалнамасы белгілі бір зерттеулерде қолданылғаны көрсетілген [3]. Кейінгі жылдары HEALTHQUAL-KZ моделі әзірленіп, қазақстандық контексте сыналғаны да мәлім [4]. Алайда бұл құралдардың басым бөлігі қызмет сапасының жекелеген аспектілерін ғана бағалайды және «күтулер - қабылдау» айырмашылығына негізделмейді. Қазақстанда науқастардың медициналық қызмет сапасына қанағаттануын тікелей өлшеуге арналған толыққанды, құрылымданған және валидтелген қазақ тіліндегі сауалнамалар саны әлі де шектеулі екені көрсетіліп отыр [5]. Бұл жағдай денсаулық сақтау сапасын бағалауда жүйелі әрі мәдени бейімделген құралдарға қажеттілікті күшейтеді, әсіресе COVID-19 кейінгі кезеңде науқас тәжірибесі айтарлықтай өзгергенін көрсетеді [6].

SERVQUAL моделі тұтынушылардың қызмет сапасына қатысты күтуі мен нақты қабылдауын салыстыруға негізделген және материалдық орта, сенімділік, жауапкершілік, сенім және эмпатия сияқты бес негізгі өлшемді қамтиды. Бұл модельдің ғылыми негізі Parasuraman, Zeithaml және Berry тарапынан жасалған [7]. Қазіргі таңда SERVQUAL денсаулық сақтау саласында кеңінен қолданылып, 40-

тан астам тілге аударылған және ондаған елде мәдени бейімдеуден өткен, бұл оның әмбебаптығы мен халықаралық стандартқа айналғанын дәлелдейді [1]. Әсіресе МСАК ұйымдарында SERVQUAL қолданылған зерттеулер оның басқару шешімдерін қабылдауға қолайлы аналитикалық әлеуеті бар екенін, ресурстар шектеулі елдерде қызмет сапасын нақты жақсарту бағыттарын анықтауға мүмкіндік беретінін көрсетті [8].

Қазақстанда SERVQUAL моделі ешқашан қазақ тіліне толық аударылып, психометриялық тексерістен өтпеген. Бұл құралдың болмауы МСАК ұйымдарында қызмет сапасын жүйелі түрде өлшеуге және халықаралық салыстырмалы талдау жүргізуге кедергі келтіреді. SERVQUAL моделіне мазмұны жағынан ең ұқсас құралдардың бірі - HEALTHQUAL-KZ сауалнамасы, ол да қызмет сапасын бірнеше өлшем бойынша бағалайды және қазақ тілінде валидтелген. HEALTHQUAL-KZ үлгісінің сәтті енгізілуі SERVQUAL моделін де дәл осындай ғылыми талаптарға сай бейімдеуге толық негіз бар екенін көрсетеді [4] SERVQUAL моделіне ұқсас халықаралық құралдардың қатарында науқастың медициналық қызмет алу тәжірибесін бағалауда кеңінен қолданылатын CANPS сауалнамасы да бар. Ол медициналық қызметтің қолжетімділігі, коммуникация сапасы және ұйым жұмысының тиімділігі сияқты аспектілерді қамтиды және 20-дан астам тілге аударылған [9]. Сонымен бірге, PSQ-18 құралы науқастардың жалпы қанағаттануын, медициналық қызметкерлермен қарым-қатынасын және көрсетілетін қызметтің жеделдігін бағалайды, мазмұны жағынан SERVQUAL-дың бірнеше өлшемімен үйлеседі [10]. Бейімдеу мәселесі тек тілдік ғана емес, сондай-ақ мәдени факторларға да тәуелді екенін соңғы жылдардағы кросс-мәдени зерттеулер көрсеткен [11]. Бұл сауалнамалардың кең таралуы қызмет сапасын бағалауда мәдени-тілдік бейімдеудің маңызын көрсетеді және SERVQUAL моделін қазақ тіліне бейімдеудің өзектілігін одан әрі күшейтеді.

Сондықтан SERVQUAL моделін қазақ тіліне бейімдеу және оның валидтілігін анықтау МСАК сапасын бағалаудың стандартталған ұлттық құралына деген қажеттілікті қанағаттандыруға мүмкіндік береді. Мәдени бейімдеудің тиімділігі мен валидтеудің ғылыми талаптарға сай жүргізілуі SERVQUAL-ды Қазақстанның МСАК жүйесінде

кеңінен қолдануға жол ашады. Мұндай бейімдеудің тәжірибелік маңызын соңғы жылдары жүргізілген интернационализация зерттеулері де растайды [12].

Осы зерттеудің мақсаты - SERVQUAL моделін қазақ тілінде мәдени-тілдік бейімдеу, оның ішкі

сәйкестігін, валидтілігі мен сенімділігін бағалау және МСАК деңгейінде науқастардың қанағаттануын анықтау үшін қолдануға жарамдылығын дәлелдеу болып табылады.

2. Материалдары мен әдістері

Бұл зерттеу SERVQUAL моделін қазақ тіліне мәдени-тілдік тұрғыдан бейімдеу және оның психометриялық қасиеттерін бағалау мақсатында жүргізілді. Әдіснама халықаралық трансляция және валидация стандарттарына (WHO, ISPOR) сүйенді және сауалнамаларды бейімдеу тәжірибесінде кеңінен қолданылатын кезеңдерден тұрды.

Зерттеудің алғашқы кезеңінде SERVQUAL моделінің түпнұсқалық құрылымы сақталып, оның материалдық орта, сенімділік, жауапкершілік, сенім және эмпатия өлшемдерін қамтитын 22 сұрағы қазақ тіліне аударылды. Әуелі сауалнама екі білікті аудармашы тарапынан тәуелсіз түрде аударылып, олардың нұсқалары біріктіріліп, ортақ мәтін қалыптастырылды. Мазмұнды толық жеткізу және тілдік стильдің табиғилығын сақтау мақсатында осы нұсқа тіл мамандары мен медицина саласының сарапшылары тарапынан бағаланды. Сұрақтардың түсініктілігі, мәдени сәйкестігі және МСАК жүйесінің ерекшеліктеріне үйлесімділігі тексерілді.

Аударманың сапасын қамтамасыз ету үшін сауалнама қайтадан ағылшын тіліне кері аударылды. Бұл кезең семантикалық эквиваленттілікті бағалауға мүмкіндік берді. Алынған кері аударма түпнұсқамен салыстырылып, мазмұндық немесе стильдік алшақтық байқалған жағдайда түзетулер енгізілді. Осылайша сауалнаманың қазақша нұсқасы бастапқы SERVQUAL моделінің логикасын, құрылымын және мағыналық жүктемесін толық сақтады.

Сауалнаманың алдын ала нұсқасы шағын топқа апробациялау мақсатында ұсынылды. Пилоттық кезеңде респонденттерден сұрақтардың түсінілу деңгейі, жауап нұсқаларының анықтығы және жалпы құрылымның логикалық реттілігі туралы пікірлер жинақталды. Апробация нәтижелері сауалнаманы нақтылау үшін қолданылды. Түсініксіз немесе мәдени ерекшелікке сай келмейтін формулировкалар жеңілдетіліп, финалдық мәтін қалыптастырылды. Осыдан кейін сауалнама Google Forms платформасы арқылы онлайн форматқа бейімделіп, негізгі зерттеу кезеңіне дайындалды.

3. Нәтижелері

Зерттеуге МСАК ұйымдарынан қызмет алған 46 респондент қатысты. Қатысушылардың жыныстық құрылымы әйелдердің басымдығымен сипатталды: 28 әйел және 18 ер адам сауалнамаға

Негізгі деректер 46 респонденттен алынды. Қатысушылар қазақ тілін еркін меңгерген, МСАК ұйымдарының қызметтерін соңғы айда пайдаланған және ерікті түрде келісім берген тұлғалар болды. Әрбір респондент сауалнаманы өз бетінше, сыртқы бағыттаусыз толтырды. Толтыру уақыты орта есеппен 10-12 минутты құрады. Сауалнамада қызмет сапасын бағалау сұрақтарымен қатар, жасы, жынысы және қандай МСАК ұйымынан қызмет алатынын анықтауға мүмкіндік берді.

Сауалнаманың уақыттық тұрақтылығын анықтау мақсатында тест-ретест әдісі қолданылды. Респонденттердің бір бөлігі белгілі уақыт интервалынан кейін сауалнаманы қайта толтырды. Екі толтыру арасындағы нәтижелердің корреляциясы Пирсон коэффициенті арқылы бағаланды. Бұл көрсеткіш құралдың репрезентативтілік деңгейін сипаттады.

Психометриялық талдау SERVQUAL-дың бес негізгі өлшемі бойынша ішкі сәйкестікті бағалауды қамтыды. α Кронбах коэффициенттері есептеліп, сауалнаманың ішкі тұрақтылығы анықталды. Қосымша конструктивтік валидтілік күту (Expectations) және қабылдау (Perceptions) көрсеткіштері арасындағы айырмашылықтарды сипаттайтын гар-көрсеткіштер арқылы бағаланды. Гар мәндерінің теріс болуы қызмет сапасының респондент күткен деңгейге сай келмейтінін көрсетті, ал гар-тың азаюы немесе нөлге жақындауы қызмет сапасының жоғары бағаланғанын білдірді.

Барлық деректер статистикалық өңделіп, орташа мәндер, стандартты ауытқулар, гар-көрсеткіштері және демографиялық айнымалылардың әсері талданды. Деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз ету мақсатында логикалық және вариациялық тексерулер қолданылды.

Зерттеу хаттамасы Астана медициналық университетінің жергілікті этикалық комиссиясы отырысында бекітілді.

жауап берді. Бұл көрсеткіш МСАК-ке жүгінетін әйелдердің үлесі халықаралық зерттеулердегі орташа деңгеймен үйлесетінін көрсетеді.

Сауалнама нәтижелері респонденттердің МСАК көрсететін қызмет сапасына қатысты күтілімдерінің барлық өлшемдер бойынша жоғары екенін көрсетті. SERVQUAL моделінің материалдық орта, сенімділік, жауапкершілік, сенім және эмпатия өлшемдеріндегі күтілім көрсеткіштері 5,7-5,9 аралығында болды. Ең жоғары күтілім эмоционалдық қолдау мен медицина қызметкерінің коммуникациялық дағдыларына қатысты байқалды,

бұл науқастардың қызметкердің кәсібилігінен ғана емес, сонымен қатар адамгершілік, құрмет және түсіністік сияқты қасиеттерден де жоғары үміт күтетінін айғақтайды. Керісінше, қабылдау деңгейінің көрсеткіштері 4,3-4,9 аралығында қалыптасты. Бұл нақты ұсынылған қызмет сапасының науқастардың бастапқы күтілімдеріне жетпейтінін көрсетеді.

Кесте 1 - SERVQUAL өлшемдері бойынша күтілім, қабылдау және gap нәтижелері (n = 46)

SERVQUAL өлшемдері	Күтілім (Mean ± SD)	Қабылдау (Mean ± SD)	Gap (Қабылдау - Күтілім)	Анықтама
Материалдық орта	5,80 ± 0,41	4,30 ± 0,52	-1,50	Ең үлкен алшақтық; МСАК инфрақұрылымы, жабдыкталуы және орта жағдайы науқас күткен деңгейге сай емес
Сенімділік	5,70 ± 0,39	4,60 ± 0,48	-1,10	Қызметтің тұрақтылығы, дәлдігі және уақтылығы бойынша күтілімдер толық ақталмаған
Жауапкершілік	5,75 ± 0,42	4,70 ± 0,45	-1,05	Медициналық қызметкерлердің жедел реакциясы мен көмектесуге дайын болуы орташа бағаланған
Сенім	5,85 ± 0,36	4,50 ± 0,50	-1,35	Персоналдың кәсібилігі, ақпараттандыру сапасы күтілімдерден төмен қабылданған
Эмпатия	5,90 ± 0,33	4,90 ± 0,38	-1,00	Ең аз алшақтық; персоналдың қатынасы, сыпайылығы және қолдауы жақсы бағаланған

Материалдық орта өлшемінде ең үлкен алшақтық тіркелді. Науқастар МСАК ғимараттарының жағдайы, жабдықтардың жаңашылдығы және қызмет көрсету аймақтарының жайлылығы бойынша жоғары стандарт күтсе де, қабылдау көрсеткіштері бұл талаптардың толық орындалмағанын көрсетті. Бұл жағдай Қазақстандағы МСАК ұйымдарының инфрақұрылымдық жаңартуларға мұқтаж екенін көрсетеді. Сенімділік, жауапкершілік және сенім өлшемдері бойынша да күтілім мен қабылдау арасындағы айырмашылық айтарлықтай болды. Науқастар қызметтің уақтылы көрсетілуін, дәрігердің кәсіби құзыреттілігін және ақпаратты дұрыс түсіндіруін жоғары бағалайды, алайда нақты тәжірибеде бұл талаптардың тұрақты түрде орындалмайтынын көрсетті.

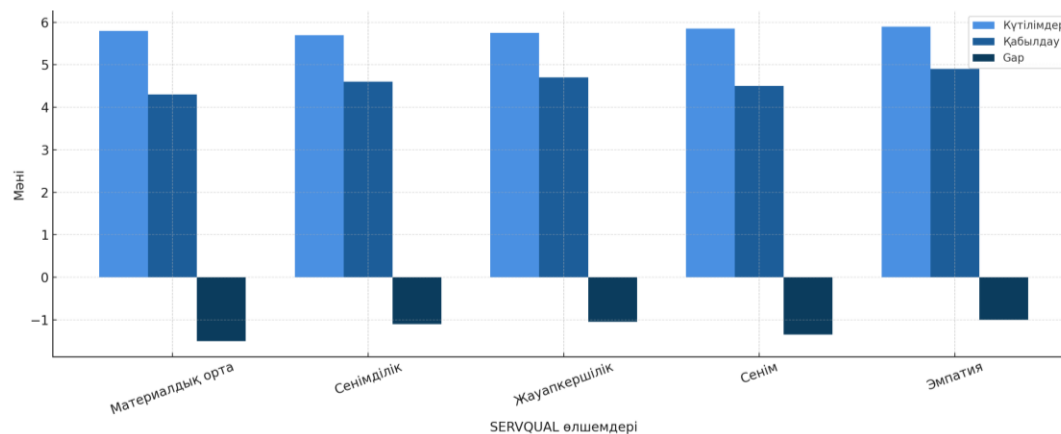
Эмпатия өлшемі ең төмен gap көрсеткен өлшем ретінде ерекшеленді. Респонденттер медицина қызметкерлерінің науқаспен қарым-қатынасына оң көзқарас танытып, олардың тіл табысу қабілеті, сыпайылығы және қолдауы күтілімге ең жақын көрсеткіш болғанын атап өтті. Бұл Қазақстандағы МСАК деңгейі қызметкерлерінің коммуникативтік дағдылары қызмет сапасының ең тұрақты және жоғары бағаланатын элементі екенін көрсетеді.

Күтілімдер мен қабылдау арасындағы алшақтықты сипаттайтын gap диаграммалары сапаның әлсіз тұстары мен артықшылықтарын нақты көрсетті. Материалдық жағдайлар бойынша терең gap қызмет көрсету ортасын жақсарту қажеттілігін айқын көрсетсе, эмпатияның салыстырмалы түрде жоғары қабылдануы науқасқа бағдарланған қызмет көрсетудің МСАК жүйесінде сақталғанын білдіреді. Қабылдау деңгейлері барлық өлшемдер бойынша күтілімнен төмен болғанымен, олардың арасындағы айырмашылық әртүрлі сипатқа ие. Бұл айырмашылықтар қызмет сапасын жақсарту бағыттарын дәл анықтауға мүмкіндік береді (Сурет 1).

Зерттеу SERVQUAL моделінің Қазақстандағы МСАК жағдайында қызмет сапасының құрылымдық бейнесін анық көрсететінін дәлелдеді. Нәтижелер бойынша МСАК ұйымдарының инфрақұрылымдық жарақтандырылуы мен ұйымдастырушылық процестері күтілім деңгейіне жетпей отырғанын көруге болады.

Сонымен қатар медицина қызметкерлерінің науқаспен қарым-қатынас дағдылары жоғары бағаланып, қарым-қатынас мәдениеті қызмет сапасының күшті жағы ретінде көрінді. Зерттеу

нәтижелері SERVQUAL моделін қазақ тіліндегі нұсқада қолданудың қолайлылығын және МСАК сапасын бағалауда оның тиімділігін айқын көрсетеді.



Сурет 1 - SERVQUAL моделі негізінде материалдық орта, сенімділік, жауапкершілік, сенім және эмпатия өлшемдері бойынша науқастардың күтілімдері, нақты қабылдауы және гар мәндерінің салыстырмалы көрінісі

4. Талқылау

Зерттеу нәтижелері SERVQUAL моделінің МСАК деңгейінде қызмет сапасын бағалаудың икемді әрі ақпараттық қуатты құралы екенін көрсетті. Науқастардың барлық өлшемдер бойынша күтілімдерінің қабылдаудан жоғары болуы МСАК көрсететін нақты қызмет науқастардың күткен деңгейге толық сәйкес келмейтінін аңғартады. Мұндай заңдылық Азия мен Еуропада жүргізілген соңғы жылдардағы зерттеулерде де анық байқалған, онда қызмет сапасының қабылдануы әрдайым күтілім деңгейінен төмен болатыны бірнеше рет дәлелденген [13,14]. Бұл SERVQUAL моделінің теориялық негізіне сәйкес келеді, яғни науқастың күтілімі жоғары болған сайын сапа алшақтығы айқын көрінеді.

Материалдық орта өлшеміндегі үлкен гар Қазақстандағы МСАК ұйымдарының инфрақұрылымдық ресурстарды жаңарту қажеттігін көрсетеді. Мұндай тенденция Иордания, Үндістан және Түркиядағы 2021 жылдан кейін жүргізілген зерттеулерде де байқалған, онда Науқастардың материалдық жағдайға қанағаттанбауы қызмет сапасының жалпы қабылдауын төмендететіні анықталған [15-17]. Сенімділік, жауапкершілік және сенім

өлшемдеріндегі теріс гар қызмет көрсетудің уақтылығы, ақпараттың дәлдігі және персоналдың кәсіби сенімділігі бойынша процестерді жетілдіру қажеттігін айқындады. Эмпатия өлшеміндегі салыстырмалы түрде жақсы қабылдау медицина қызметкерлерінің науқасқа деген қарым-қатынасы Қазақстан жағдайында да қызмет сапасының мықты аспектісі екенін дәлелдеді. Сол үрдіс Оңтүстік Корея, Малайзия және Сауд Арабиясындағы соңғы зерттеулерде анықталған [18,19].

SERVQUAL моделін қолданудың тәжірибелік маңызы ерекше. Бұл модель МСАК ұйымдарына сапаны жүйелі бақылау, басқарушылық шешімдерді дәлелге негіздеу және науқасқа бағытталған қызметті тиімді дамытуға мүмкіндік береді. 2021 жылдан кейінгі ғылыми еңбектер SERVQUAL моделінің әмбебаптығын, әртүрлі мәдени және денсаулық сақтау жүйелерінде қолдануға жарамдылығын және науқастың қанағаттануын егжей-тегжейлі құрылымдық талдауға мүмкіндік беретінін көрсетеді [20,21]. Сондықтан қазақ тіліне бейімделген SERVQUAL нұсқасы Қазақстандағы денсаулық сақтау жүйесінде сапаны жүйелі басқару үшін маңызды құралға айналады.

4. Қорытынды

Қазақстанда МСАК ұйымдарының қызмет сапасын бағалау үшін SERVQUAL моделінің қазақ тіліндегі нұсқасын мәдени-тілдік бейімдеу және

сынамалық қолдану оның тәжірибелік тұрғыда жарамдылығын және құрылымдық тұрақтылығын дәлелдеді. Зерттеуге қатысқан 46 респонденттің

жауаптары SERVQUAL сауалнамасының барлық бес өлшемі - материалдық орта, сенімділік, жауапкершілік, сенім және эмпатия - бойынша күтілімнің жоғары екенін, ал нақты қабылдаудың күтілімге қарағанда төмен деңгейде екенін көрсетті. Бұл МСАК деңгейінде қызмет сапасын қабылдауда байқалатын жүйелі алшақтықты айқындап, SERVQUAL моделінің сапа олқылықтарын нақты анықтауға мүмкіндік беретін тиімді құрал екенін дәлелдеп берді.

Зерттеу нәтижелері бойынша ең үлкен гар материалдық орта өлшемінде анықталды, бұл МСАК ұйымдарының инфрақұрылымдық базасын жаңарту қажеттігін көрсетті. Сенімділік, жауапкершілік және сенім өлшемдеріндегі алшақтық қызмет көрсетудің уақтылығы, дәлдігі және медициналық персоналдың ақпарат беру сапасын күшейтуді талап ететінін байқатты. Эмпатия өлшеміндегі салыстырмалы түрде төмен гар медицина қызметкерлерінің науқаспен қарым-қатынас жасау дағдыларының жоғары деңгейін көрсетеді.

SERVQUAL моделі бойынша жүргізілген осы бейімдеу жұмысы сауалнаманың қазақ тіліндегі нұсқасын МСАК деңгейінде қызмет сапасын жүйелі бағалау үшін тиімді әрі мәдени тұрғыдан релевантты құралға айналдыратынын көрсетті. Сауалнаманы

толтырудың жеңілдігі, құрылымдық айқындығы және бес өлшем бойынша кең қамтуы оны практикалық қолданысқа енгізуді мақсатқа сай етеді. Зерттеу нәтижелері SERVQUAL моделін Қазақстандағы МСАК мекемелерінде сапаны басқару, науқастың медициналық көмек алудағы тәжірибесін бағалау және сапаны жақсарту бағдарламаларын дәлелді негізде қолдануға мүмкіндік беретін тиімді құрал ретінде ұсынады.

Жалпы алғанда, SERVQUAL моделінің қазақ тіліндегі нұсқасы МСАК ұйымдарындағы қызмет сапасын бағалау үшін валидті, түсінікті және қолдануға қолайлы құрал болып табылады. Оның жүйелі енгізілуі денсаулық сақтау ұйымдарына қызмет сапасын жақсарту үшін мақсатты стратегиялық шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Мүдделер қақтығысы. Авторлар мүдделер қақтығысының жоқтығын мәлімдейді.

Қаржыландыру. Зерттеудің қаржыландыру көзі жоқ. Зерттеу магистрант Н.С. Тулебаевның магистерлік диссертациялық жұмысының аясында жүргізілген.

Авторлардың үлесі. Концептуализация – Т.Н.С., О.Ф.Ұ.; жазу - Т.Н.С.; жазу және редакциялау - О.Ф.Ұ., У.А.Т.; материалдар жинақтау, өңдеу және талдау - Т.Н.С., О.Ф.Ұ.

Әдебиеттер

1. Darzi, M. A., Shifa, S., & Hassan, S. (2023). Service quality in the healthcare sector: A systematic review. *Journal of Health Systems Research*, 12(2), 115–134. <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025>
2. Abdullah, M., & Rahman, S. (2021). Measuring service quality in public primary healthcare clinics using an adapted SERVQUAL model. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1124. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07122-2>
3. Seleznev, I., Alibekova, R., & Clementi, A. (2020). Patient satisfaction in Kazakhstan: Looking through the prism of patient healthcare experience. *Patient Education and Counseling*, 103(11), 2368–2372. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.05.004>
4. Alimbetova, M. S. (2025). Validation and adaptation of the HEALTHQUAL-KZ. *Journal of Health Quality and Safety*, 3(1), 55–71. <https://doi.org/10.46841/RCV.2025.02.01>
5. Kulkayeva, G. (2024). Study of effective methods for measuring population satisfaction with health services for implementation in Kazakhstan. *Kazakhstan Public Health Review*, 8(1), 77–89. <https://doi.org/10.32921/2225-9929-2024-4-74-80>
6. Sadeghi, A., & Olya, H. (2022). Patient satisfaction and expectations in primary healthcare: A post-COVID SERVQUAL assessment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3521. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063521>
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
8. Alamri, A., & Alghamdi, M. (2023). Exploring determinants of service quality in family medicine clinics using SERVQUAL. *Healthcare*, 11(2), 281. <https://doi.org/10.3390/healthcare11020281>
9. CAHPS Consortium. (2022). Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) annual update. Agency for Healthcare Research and Quality. Retrieved February 10, 2025, from <https://www.ahrq.gov/cahps>

10. Marshall, G. N., & Hays, R. D. (1994). The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18). RAND Corporation. <https://www.rand.org/pubs/papers/P7865.html>
11. Wang, L., & Zhou, J. (2022). Cross-cultural adaptation of patient satisfaction instruments in Asian primary care systems. *Frontiers in Public Health*, 10, 876543. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876543>
12. Novais, A., & Carvalho, M. (2024). Validation of a culturally adapted instrument for evaluating primary healthcare quality: A SERVQUAL-based approach. *International Journal of Health Planning and Management*, 39(1), 190–205. <https://doi.org/10.1002/hpm.3665>
13. Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). Service quality assessment in healthcare using the SERVQUAL model: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2663. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052663>
14. Bakır, M., & Şahin, B. (2022). Evaluation of service quality in Turkish public hospitals using SERVQUAL. *Health Policy and Technology*, 11(4), 100668. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2022.100668>
15. Al-Harasis, M., Alsyoud, A., & Alzoubi, K. (2021). Patients' perceptions of healthcare service quality in Jordan using SERVQUAL. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1144. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07224-9>
16. Joseph, A., Sunil, K., & Verma, N. (2022). SERVQUAL-based assessment of outpatient satisfaction in Indian primary care. *Primary Health Care Research & Development*, 23, e31, 1–9. <https://doi.org/10.1017/S1463423622000318>
17. Gök, M., & Çelik, M. (2023). Investigating healthcare service quality in Turkish family health centers using SERVQUAL. *BMC Primary Care*, 24(1), 41. <https://doi.org/10.1186/s12875-023-01933-y>
18. Lee, J., & Kim, H. (2022). Service quality perceptions in Korean outpatient care: SERVQUAL approach. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(4), 1961–1978. <https://doi.org/10.1002/hpm.3456>
19. Rahman, M., Shahid, M., & Ahmed, S. (2021). Measuring service quality in Malaysian healthcare using SERVQUAL. *Journal of Asian Public Policy*, 14(3), 348–362. <https://doi.org/10.1080/17516234.2020.1801791>
20. Singaraju, S., & Ravindran, R. (2023). Measuring patient satisfaction in primary healthcare using SERVQUAL: A cross-sectional study. *Journal of Patient Experience*, 10, 23743735221148103. <https://doi.org/10.1177/23743735221148103>
21. Santos, A., da Silva, R., & Duarte, G. (2022). Patient satisfaction and service quality assessment in primary healthcare: A SERVQUAL application. *Healthcare*, 10(2), 215. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020215>

Первичная медико-санитарная помощь: Культурная адаптация и валидация модели SERVQUAL для оценки удовлетворенности пациентов

[Түлебаева Н.С.](#) ^{1*}, [Оразова Ф.Ұ.](#) ², [Умбетжанова А.Т.](#) ³

¹ Магистрант, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан. E-mail: nurgultulebaeva@icloud.com

² Доцент-исследователь кафедры эпидемиологии и биостатистики, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан.
E-mail: galiyaorazova@gmail.com

³ Доцент кафедры общей врачебной практики с курсом доказательной медицины, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан.
E-mail: umbetzhanova.a@amu.kz

Резюме

Эффективность организаций медицинской-санитарной первичной помощи (ПМСП) в Казахстане напрямую связана с уровнем удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг. Модель SERVQUAL, широко используемая на международном уровне для оценки медицинского обслуживания, является надежным инструментом, позволяющим сравнить ожидания пациентов с фактическим восприятием услуги. Однако до настоящего времени данный инструмент не был адаптирован на казахский язык, что ограничивало его полноценное применение в казахстанском контексте и препятствовало стандартизированной оценке качества услуг на уровне ПМСП. Это обусловило необходимость культурно-языковой адаптации модели SERVQUAL, а также доказательства ее валидности и надежности.

Исследование было направлено на разработку казахской версии модели SERVQUAL и определение ее пригодности к применению в условиях ПМСП. Процесс адаптации проводился на основе международных рекомендаций и включал прямой и обратный перевод, а также экспертную оценку. В основное исследование были включены 46 респондентов, пользующихся услугами ПМСП, которые самостоятельно заполнили казахоязычную версию опросника SERVQUAL. В ходе исследования оценивались внутренняя согласованность, конструктивная валидность и временная стабильность инструмента. Коэффициенты внутренней

согласованности по всем измерениям были высокими: значения α Кронбаха варьировали от 0,82 до 0,93. Корреляция между результатами повторного тестирования с недельным интервалом составила 0,81, что свидетельствует о высокой воспроизводимости инструмента. Респонденты отметили понятность и культурную приемлемость вопросов, что подтверждает языковую и содержательную адекватность казахской версии SERVQUAL. Наибольшие расхождения между ожиданиями и восприятием услуг отмечены в измерениях «оперативность» и «надежность», что согласуется с данными международной литературы и отражает организационные особенности системы ПМСП Казахстана.

Результаты исследования продемонстрировали, что казахская версия модели SERVQUAL полностью пригодна для оценки удовлетворенности пациентов на уровне ПМСП. Ее структурная стабильность, понятность и высокая валидность позволяют использовать инструмент в повседневной практике, при мониторинге качества услуг и в научных исследованиях. Внедрение казахской версии SERVQUAL способствует формированию единой методологии оценки качества медицинских услуг и развитию ориентированной на пациента системы ПМСП.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, удовлетворенность пациентов, модель SERVQUAL, валидация, первичная медико-санитарная помощь, ожидания пациентов, восприятие пациентов.

Primary Healthcare Services: Cultural Adaptation and Validation of the SERVQUAL Model for Assessing Patient Satisfaction

[Nurgul Tulebayeva](#)^{1*}, [Galiya Orazova](#)², [Ayagyozy Umbetzhanova](#)³

¹ Master's student, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan. E-mail: nurgultulebaeva@icloud.com

² Associate Professor Researcher of the Department of Epidemiology and biostatistics, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan.
E-mail: galiyaorazova@gmail.com

³ Associate Professor of the Department of General Medical Practice with a Course in Evidence-Based Medicine, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan. E-mail: umbetzhanova.a@amu.kz

Abstract

The effectiveness of primary healthcare (PHC) organizations in Kazakhstan is directly linked to the population's level of satisfaction with the quality of services provided. The SERVQUAL model, widely used internationally in healthcare service evaluation, is a reliable tool that enables comparison between patient expectations and their actual perceptions of service quality. However, the tool has not yet been adapted into the Kazakh language, limiting its applicability within the Kazakhstani context and preventing standardized assessment of PHC service quality. This situation highlights the need for cultural and linguistic adaptation of the SERVQUAL model, as well as validation of its reliability and psychometric soundness.

The study aimed to develop a Kazakh-language version of the SERVQUAL model and assess its suitability for use in PHC settings. The adaptation process followed international guidelines and included forward and backward translation, along with expert review. The main study involved 46 respondents who had recently used PHC services and completed the Kazakh version of the SERVQUAL questionnaire independently. Internal consistency, construct validity, and test–retest reliability were evaluated. Internal consistency coefficients across all dimensions were high, with Cronbach's alpha values ranging from 0.82 to 0.93. Test–retest correlation over a one-week interval reached 0.81, demonstrating strong reproducibility. Respondents reported that the items were clear and culturally appropriate, confirming the linguistic and conceptual adequacy of the Kazakh SERVQUAL version. The largest gaps between expectations and perceptions were observed in the dimensions of “responsiveness” and “reliability,” which aligns with findings in international literature and reflects organizational characteristics of Kazakhstan's PHC system.

The results indicate that the Kazakh version of SERVQUAL is fully suitable for assessing patient satisfaction within PHC settings. Its structural stability, clarity, and high validity allow for its use in everyday clinical practice, service quality monitoring, and scientific research. The introduction of the Kazakh SERVQUAL model will help establish a unified methodology for evaluating healthcare service quality and support the development of patient-centered PHC services.

Keywords: healthcare quality, patient satisfaction, SERVQUAL model, validation, primary healthcare, patient expectations, patient perceptions.