

میزان رضایت مراجعین از ارایه خدمات بهداشتی در مراکز بهداشتی درمانی شهری تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اراک

دکتر فریده یغمایی^۱ - دکتر سعاد محفوظ‌پور^۲ - قاسم رئیس اکبری^۳ - مهندس پرویز کمالی^۴

چکیده

مقدمه: خدمات بهداشتی در یک جامعه با سلامت و پیشرفت آن جامعه ارتباط مستقیم دارد. افراد جامعه در سنین مختلف احتیاجات بهداشتی متفاوتی دارند و تامین این نیازها در چارچوب خدمات مراکز بهداشتی - درمانی امکان‌پذیر می‌باشد. این پژوهش با هدف تعیین میزان رضایت مراجعین مراکز بهداشتی درمانی از خدمات بهداشتی اراک انجام شد.

روش کار: در این مطالعه ۲۸۵ نفر از مراکز بهداشتی - درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه شامل ۵۱ سؤال و در دو بخش اطلاعات دموگرافیک (۱۱ سؤال) و قسمت دوم سؤالات مربوط به رضایت مراجعین از خدمات مادر و کودک (۱۱ سؤال)، خدمات تنظیم خانواده (۹ سؤال)، خدمات واکسیناسیون (۹ سؤال) و خدمات آموزش بهداشت (۱۱ سؤال) تنظیم گردید. اعتبار ابزار فوق از طریق اعتبار محتوا و پایایی آن از طریق آزمون مجدد به دست آمد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین رضایت مراجعین از خدمات مادر و کودک $4/18 \pm 37/69$ (رضایت بالا)، میانگین از خدمات تنظیم خانواده $4/50 \pm 28/14$ (رضایت متوسط)، و میانگین رضایت از خدمات واکسیناسیون مراکز بهداشتی درمانی $2/88 \pm 31/44$ (رضایت بالا) می‌باشد. ضمناً اکثریت مراجعین (۷۸/۸٪) از خدمات آموزش بهداشت رضایت داشتند. ۸۶/۱٪ نیز از نحوه رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان واحد مادر و کودک و تنظیم خانواده و ۸۳/۳٪ از رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان واحد واکسیناسیون راضی بوده‌اند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاضر به طور کلی حاکی از آن است که میزان رضایت مراجعین از خدمات بهداشتی مراکز بهداشتی درمانی شهری اراک، بالا می‌باشد. به طوری که میزان رضایت آن‌ها در کل ۶۳/۲٪ بوده است. لذا توصیه می‌شود کیفیت ارایه خدمات و چگونگی رضایت از آنها جداگانه و به طور کامل‌تری در مورد هر یک از فعالیت‌های مادر و کودک، تنظیم خانواده، واکسیناسیون، آموزش بهداشت و ... بررسی گردد تا پیشنهاد راه‌کارهای مناسب جهت ارایه خدمات، میسر گردد.

واژه‌های کلیدی: مراکز بهداشتی-درمانی، رضایت مراجعین، خدمات بهداشتی

پذیرش مقاله: ۸۵/۱۲/۱۵

دریافت مقاله: ۸۵/۶/۱۴

۱ - دکترای بهداشت عمومی دانشیار دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی (نویسنده مسؤول)
آدرس: تهران. خیابان شریعتی جنب بیمارستان مفید. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی
تلفن: ۲۲۲۵۹۴۲۹

پست الکترونیکی: Farideh_y2002@yahoo.com

۲ - دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی و استاد یار دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی
۳ - کارشناس ارشد بهداشت دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی
۴ - کارشناس ارشد آمار حیاتی و عضو هیئت علمی دانشگاه تهران

مقدمه

مراکز بهداشتی- درمانی جهت رفع نیاز مراجعین در ابعاد گوناگون نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی فعالیت می‌کنند. برای اطمینان از بهبود کیفیت و دستیابی به اهداف، ارزشیابی و کنترل خدمات ارایه شده امری ضروری است.

بررسی رضایت مراجعین به مراکز بهداشتی و درمانی از نحوه ارایه خدمات یکی از متداول‌ترین روش‌هایی است که در ارزشیابی اقدامات انجام شده مورد استفاده قرار می‌گیرد و نتیجه آن به طور گسترده در سازماندهی خدمات از جمله تعیین شرح وظایف کاربرد دارد. لذا باید به نظرات مراجعین توجه خاص مبذول داشت چون این امر سبب بهبود ارایه خدمات می‌گردد [۲ و ۱]. مددجویان توانایی ارزیابی، و شایستگی کمیت و کیفیت خدمات مراقبتی را دارند. بدین ترتیب می‌توان از انتظارات و نیازهای مددجویان در برنامه‌ریزی و ارزشیابی خدمات استفاده کرد. در نتیجه مدیران باید توجه کافی به درک و نظرات مراجعین داشته باشند تا بتوانند خدمت‌دهی را توسعه دهند. بنابراین، بهترین و مهم‌ترین شاخص جهت اندازه‌گیری کمیت و کیفیت خدمات ارایه شده بررسی رضایت مراجعین می‌باشد [۳]. پژوهشی توسط بلیسی^۱ از انجمن مراکز بهداشت جامعه تگزاس در سال ۲۰۰۱ به صورت کیفی و با مصاحبه گروه مدار بر روی ۲۸۴ نفر از ۱۱ مرکز بهداشتی انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد که مراجعین از آموزش مراکز و کیفیت بالای خدمت‌دهی رضایت داشتند. در این پژوهش مراجعین پیشنهاد کردند که برقراری ارتباط پرستار با مراکز بهداشتی و درمانی جهت دریافت نیازهای جامعه ضرورت دارد [۴].

در رابطه با رضایت مددجویان از خدمات بهداشتی درمانی ارایه شده، شاب‌راوی پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایت مددجویان از چگونگی ارایه خدمات اولیه بهداشتی انجام داد [۵]. در این پژوهش توصیفی، ۹۰۰ نفر که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند شرکت داشتند. این پژوهش در ۱۴۰ مرکز درمانی در نقاط مختلف شهر ریاض انجام گردید. اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. یافته‌ها نشان داد که ۴۵۰ نفر از مراجعین از خدمت‌اتی که در اختیار آن‌ها گذاشته بودند

راضی بودند و ۱۹۴ نفر از ارایه خدمات شکایت داشتند. همچنین نتایج نشان داد که ۳۸/۹٪ از این که می‌بایست به مراکز دوردست جهت مشاوره مراجعه نمایند شکایت داشتند و ۱۹/۴٪ از مراجعین از نحوه ارتباط کلامی و عدم درک صحبت‌های پزشکان ناراضی بودند. ۲۲/۳٪ از مراجعین عنوان کردند که تیم بهداشتی در مورد مسایل و مشکلات آن‌ها توضیحی به آن‌ها نمی‌دهند. یافته‌های دیگر حاکی از آن بود که بدرفتاری پزشکان از عوامل دیگر ایجادکننده ناراضی در مددجویان بوده است. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت مراجعین مراکز بهداشتی - درمانی شهری تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی اراک از خدمات بهداشتی مانند مادر و کودک، تنظیم خانواده، واکسیناسیون، آموزش بهداشت انجام گرفت. مرور بر مطالعات نشان می‌دهد که علیرغم سالها ارایه خدمات در مراکز بهداشتی و درمانی شهری اراک به مراجعین، هنوز مطالعه ای برای سنجش میزان رضایت مراجعین از ارایه این خدمات صورت نگرفته است و این مطالعه با همین هدف انجام گردید.

مواد و روش کار

مطالعه حاضر به روش توصیفی - مقطعی انجام گرفت. در این مطالعه ابتدا لیست کلیه مراکز بهداشتی - درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی اراک از مرکز استان اتخاذ و بر حسب مناطق مختلف شهری از هر شهر یک مرکز که تمام خدمات بهداشتی درمانی را طبق هدف مطالعه دارا بوده به صورت تصادفی انتخاب گردید و سپس ۲۸۵ مراجعه کننده با استفاده از شماره پرونده هایشان انتخاب و سپس تعداد ۱۰۸ نفر که جهت دریافت مراقبت‌های بهداشتی مراجعه کرده بودند به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. قابل ذکر است که روزهای مراجعه جهت نمونه‌گیری از هر مرکز به صورت تصادفی بود. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه دو قسمتی بود که بدنبال مطالعه منابع معتبر و مرتبط تهیه و تنظیم گردید. پرسشنامه شامل اطلاعات دموگرافیک ۱۱ سؤال و سؤالات مربوط به رضایت مددجویان از قسمت‌های مختلف شامل ۴۰ سؤال بود. پاسخ به صورت ۵ عبارت لایکرتی از «کاملاً راضی هستم» تا «کاملاً ناراضی هستم» بود.

میزان رضایت ۳۷/۶۹ با انحراف معیار ۴/۱۸ بوده است. به علاوه، جدول نشان می‌دهد که اکثریت واحدهای پژوهش یعنی ۶۶/۷٪ از خدمات تنظیم خانواده رضایت متوسط و ۳۳/۳٪ رضایت زیاد داشته‌اند. میانگین رضایت از این خدمات ۲۸/۱۴ با انحراف معیار ۴/۵۰ بوده است. همچنین، میزان رضایت از خدمات واکسیناسیون در ۶۶/۷٪ زیاد و در ۳۳/۳٪ متوسط بوده است، که میانگین این رضایت ۳۱/۴۴ با انحراف معیار ۲/۸۸ می‌باشد.

جهت تعیین تفاوت بین میانگین‌های رضایت و پرونده بهداشتی از آزمون t استفاده شد و نتیجه آزمون اختلاف معنادار آماری بین میانگین‌های دو گروه دارای پرونده و بدون پرونده نشان داد ($p = ۰/۰۱$) (جدول شماره ۲).

همچنین یافته‌ها نشان داد که اکثریت مراجعه‌کننده زن از ارایه خدمات بهداشتی-درمانی رضایت داشتند. آزمون t اختلاف معنادار آماری بین میانگین دو گروه نشان نداد. به علاوه، نتایج نشان داد که اکثریت مراجعه‌کننده در محدوده سنی ۴۰ به بالا (۷۳/۹٪) رضایت بیشتری در مقایسه با مراجعه‌کننده در دامنه سنی ۲۹-۲۵ (۶۳/۵٪) از ارایه خدمات بهداشتی-درمانی داشتند. آزمون Z اختلاف معناداری بین این دو متغیر نشان نداد. همچنین، نتایج آزمون آماری نشان داد که اختلاف معناداری بین رضایت مراجعه‌کننده شهری و روستایی و نیز بین سطوح مختلف تحصیلی (بیسواد، فوق دیپلم و...) وجود ندارد.

ضمناً اکثریت مراجعین (۷۸/۸٪) از خدمات آموزش بهداشت (مطالب و موضوعات آموزشی) رضایت داشتند. ۸۶/۱٪ نیز از نحوه رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان واحد مادر و کودک و تنظیم خانواده و ۸۳/۳٪ از رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان واحد واکسیناسیون راضی بوده‌اند.

مقیاس محاسبه امتیاز رضایت از خدمات مادر و کودک ۱-۱۸ کم، ۱۹-۳۶ متوسط، ۳۷-۵۵ زیاد، میزان رضایت از خدمات واحد تنظیم خانواده ۱-۱۵ کم، ۱۶-۳۰ متوسط، ۳۱-۴۵ زیاد و میزان رضایت از خدمات واحد واکسیناسیون ۱-۱۵ کم، ۱۶-۳۰ متوسط، ۳۱-۴۵ زیاد تعیین گردید.

اعتبار محتوای ابزار با نظرخواهی از اعضای هیأت علمی متخصص در زمینه پژوهش و پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون مجدد ($I = ۰/۹۳$) تعیین گردید. پرسشنامه‌ها توسط مراجعین هنگام مراجعه به مراکز بهداشتی و درمانی و با رضایت آنان تکمیل و جمع‌آوری گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار کامپیوتری SPSS انجام گرفت. برای توصیف یافته‌ها از آماره‌های توصیفی (نسبت، میانگین و انحراف معیار) و برای تعیین ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک و رضایت از آزمون مقایسه میانگین‌ها و توزیع نسبت‌ها استفاده شده است.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان داد که اکثریت مراجعه‌کنندگان به مراکز بهداشتی-درمانی شهری در زمان انجام این پژوهش (۷۰/۵٪) زن و (۲۹/۵٪) مرد، محل سکونت ۸۴/۶٪ آن‌ها شهر و ۱۵/۴٪ از آن‌ها روستا بوده است. میانگین سنی واحدهای پژوهش ۳۳/۵۷ سال با انحراف معیار ۱۹/۲ بود. ۷۱/۹٪ مراجعین، تحصیلات دیپلم و زیردیپلم داشتند و فقط ۲۱٪ دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم بودند. ۴۵/۳٪ مراجعین خانه‌دار، ۸۰/۴٪ دارای انواع بیمه‌های درمانی، ۷۴/۷٪ دارای پرونده بهداشتی در مراکز و ۲۵/۳٪ بدون پرونده بوده‌اند.

جدول شماره ۱، میزان رضایت از خدمات مادر و کودک را نشان می‌دهد که در آن ۶۶/۷٪ میزان رضایت زیاد و ۳۳/۳٪ میزان رضایت متوسط داشتند و میانگین

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی مراجعین مراکز بهداشتی - درمانی شهری برحسب میزان رضایت از خدمات مادر و کودک، خدمات تنظیم خانواده و واکسیناسیون

واکسیناسیون		خدمات تنظیم خانواده		خدمات مادر و کودک		واحد	رضایت
۳۳/۳	۱۲	۶۶/۷	۲۴	۳۳/۳	۱۲	متوسط	
۶۶/۷	۲۴	۳۳/۳	۱۲	۶۶/۷	۲۴	زیاد	
۱۰۰	۳۶	۱۰۰	۳۶	۱۰۰	۳۶	جمع	
۳۱/۴۴		۲۸/۱۴		۳۷/۶۹		میانگین	
۲/۸۸		۴/۵۰		۴/۱۸		انحراف معیار	

جدول ۲: توزیع فراوانی مطلق و نسبی مراجعین مراکز بهداشتی- درمانی شهری برحسب همبستگی رضایت و داشتن سابقه پرونده بهداشتی در مراکز

	جمع		خیر		بلی		پرونده بهداشتی در این مرکز
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	رضایت کل
$t = - ۲/۵۴$ $p = ۰/۰۱$ $df = ۲۸۳$	۰	۰	۰	۰	۰	۰	کم ۳۳/۳ - ۰
	۳۶/۸	۱۰۵	۲۵	۱۸	۴۰/۸	۸۷	متوسط ۳۳/۴ - ۶۶/۶
	۶۲/۲	۱۸۰	۷۵/۰	۵۴	۵۹/۲	۱۲۶	زیاد ۶۶/۷ - ۱۰۰
	۱۰۰	۲۸۵	۱۰۰	۷۲	۱۰۰	۲۱۳	جمع
	۶۹/۱۶		۷۱/۷۸		۶۸/۲۶		میانگین
	۱۰/۲۳		۹/۳۷		۱۰/۳۷		انحراف معیار

بحث و نتیجه گیری

یافته های میانگین سن و نسبت خانم های مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی شهری مشابه یافته های پژوهش یغمایی و محفوظ پور (۱۳۷۹) [۶] و شابراوی (۱۹۹۵) [۵] می باشد.

در این پژوهش اکثریت مراجعین دارای انواع بیمه های درمانی بوده اند. در حالی که در پژوهش یغمایی و محفوظ پور (۱۳۷۹)، اکثریت آنها هیچگونه بیمه ای نداشتند و شاید بتوان مطرح کرد که اکثریت مراجعین به این مراکز شهری از اقشار کم درآمد می باشند [۶].

اکثریت واحدهای پژوهش دارای پرونده بهداشتی در مراکز بودند که یافته های پژوهش یغمایی و محفوظ پور (۱۳۷۹) در مراکز بهداشتی درمانی شهری تهران نیز با سابقه بین یک تا سه سال مراجعه و داشتن پرونده، این یافته را تأیید می نماید [۶]. آزمون آماری تی مستقل بین میانگین های میزان رضایت آنهايي که پرونده داشته و نداشتند تفاوت معنی داری نشان داد. به عبارتی اکثریت مراجعین که پرونده بهداشتی نداشتند از خدمات بهداشتی «رضایت زیاد» داشتند. در حالی که میزان رضایت در مراجعین دارای پرونده بهداشتی متوسط بوده است. علت رضایت متوسط افراد دارای پرونده و با سابقه مراجعه بیشتر به مراکز را ممکن است بتوان در علل دیگری مانند

معطلی بیش از حد، کیفیت آموزش های داده شده و کم بودن ساعات کار مراکز و عدم رسیدگی کافی به مددجویان و کیفیت نامطلوب خدمات مامایی جستجو نمود [۷۰۶].

یافته ها همچنین نشان داد که اکثریت مراجعین از آموزش ارایه شده توسط کارکنان و بیشتر آنها از نحوه رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان ارایه دهنده خدمات مادر و کودک و تنظیم خانواده و نیز از رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان واحد واکسیناسیون، رضایت داشتند.

یافته های پژوهش انجمن مراکز بهداشتی جامعه نگزاس آمریکا که از تعداد زیادی مصاحبه های گروه مدار به دست آمده نیز نشان داد که دریافت کنندگان از کلیه خدمات موجود آگاهی نداشتند، و معتقد بودند که این مراکز فقط برای اقشار کم درآمد بدون بیمه های درمانی ایجاد شده اند و دسترسی و کیفیت بالای خدمات در این مراکز را با ارزش می دانستند. همچنین روابط دوستانه بین کارکنان و مددجویان را از نکات مهم در ایجاد رضایت مطرح کردند که با یافته های پژوهش حاضر که از نحوه رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان بهداشتی راضی بودند، همخوانی دارد [۴].

یافته های پژوهشی در رابطه با هدف کلی آن، یعنی تعیین میزان رضایت مراجعین مراکز بهداشتی درمانی

کامل و جداگانه در مورد هریک از فعالیت‌های مادر و کودک، تنظیم خانواده، واکسیناسیون، آموزش بهداشت و سایر فعالیت‌های بهداشتی، انجام گردد تا راه کارهای مناسبی جهت تأمین رضایت واقعی مددجویان که خود موجب ارتقای کیفیت خدمات نیز می‌گردد.

تشکر و قدردانی

از زحمات سرکارخانم ماهرخسار قاسمی ملایر در انجام این پژوهش و کلیه مراجعین محترم به مراکز بهداشتی درمانی شهری مورد پژوهش که در این پژوهش همکاری کرده‌اند، تشکر و قدردانی می‌شود.

ند به

طوری که میزان رضایت آن‌ها در کل متوسط بوده است. لازم به توضیح است که در برخی موارد با توجه به سطح سواد و تحصیلات پایین مراجعین که منجر به عدم آگاهی از حقوق خودشان می‌شود و یا اجبار به استفاده از این مراکز به دلیل درآمد پایین و نداشتن بیمه، افراد ممکن است رضایت کم یا احياناً زیادی را مطرح نمایند [۸ و ۷].

با توجه به نتایج پژوهش و موارد استفاده از آن و حیطه آموزش و مدیریت خدمات بهداشتی توصیه می‌شود کیفیت ارایه خدمات و چگونگی رضایت از آن‌ها به طور

منابع

- 1 - Sengabond A. Measuring patient's satisfaction with nursing care. Journal of Advanced Nursing. 1992; 19 (7) 52 – 63.
- 2 - St Leger, A.S et al. Evaluating Health Services Effectiveness. Open University press Philadelphia. 1993.
- 3 - Hudak, P.L et al. The metaphor of patients as customers: Implications for measuring satisfaction. Journal of Clinical Epidemiology. 2003; 56, 103 – 108.
- 4 - Blasi, J. <http://bphc.hrsa.gov/bphc/database>. Htm. "Perceptions of community health centers and barriers to medical enrollment. 2001.
- 5 - Shabrawy A M. A study of patients' satisfaction as an evaluation parameter for utilization of primary health care services. J. R. Soc Health. 1992; 112 (2): 64-7.
- 6 - یغمایی ف، محفوظ پور س. بررسی رضایت مراجعین به مراکز بهداشتی - درمانی شهری تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی شهید بهشتی در رابطه با خدمت‌دهی به آن‌ها. طرح مصوب دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی. 1379.
- 7 - Geyman. J. P. Health Care in America, Can Our Ailing System be Healed? Butter Worth-Heinemann. U.S.A. 2002.
- 8 - Rotes. S. Healthy futures. Nursing Standard. 1997; 11, 17.