



# Client Satisfaction Rate with Physician's Performance of the Top 10 Provincial Centers of the Forensic Medicine Organization of Iran

## ARTICLE INFO

### Article Type

Descriptive Study

### Authors

Forouzesh M.<sup>1</sup> MD,  
Barzegar A.<sup>1</sup> MD  
Ghadipasha M.<sup>1</sup> MD,  
Taboli H.<sup>2</sup> PhD,  
Amiri A.<sup>3</sup> PhD,  
Nazparvar B.<sup>1</sup> MD,  
Najibzadeh H.<sup>4</sup> MSc,  
Shojaie A.<sup>5</sup> MD

### How to cite this article

Forouzesh M, Barzegar A, Ghadipasha M, Taboli H, Amiri A, Nazparvar B, Najibzadeh H, Shojaie A. Client Satisfaction Rate with Physician's Performance of the Top 10 Provincial Centers of the Forensic Medicine Organization of Iran. Iranian Journal of Forensic Medicine. 2019;25(3):139-144.

<sup>1</sup>Legal Medicine Research Center, Legal Medicine Organization, Tehran, Iran

<sup>2</sup>Management Department, Management Economy & Account Faculty, Payame Noor University, Tehran, Iran

<sup>3</sup>Management Department, Management Faculty, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

<sup>4</sup>Management Department, Management & Social Sciences Faculty, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

<sup>5</sup>Ophthalmology Department, Medicine Faculty, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

### \*Correspondence

Address: North Tehran Branch, Islamic Azad University, Shahid Abbaspour Boulevard, Shahid Sadoughi Street, Shahid Babaei Highway, Tehran, Iran. Postal Code: 1651153311  
Phone: +98 (21) 77009800  
Fax: +98 (21) 77009848  
ravabet-omomi@iaui-tnb.ac.ir

### Article History

Received: January 30, 2019

Accepted: August 7, 2019

ePublished: September 21, 2019

## ABSTRACT

**Aims** People's satisfaction from the services provided by government agencies in the executive and administrative systems in Iran is considered as one of the main indicators of efficacy in the growth and development of the system. Achieving public satisfaction with receiving services from the organization increases public confidence, which is the largest capital and support for the administrative system. The aim of this study was to assess the client satisfaction rate with the performance of physicians in the top 10 provincial centers of the forensic medicine organization in Iran.

**Instruments & Methods** This descriptive research with a survey method was carried out among people referred to the top 10 provincial centers of the forensic medicine organization in Isfahan, Fars, North Khorasan, Khorasan Razavi, Kermanshah, Kerman, Gilan, East Azarbaijan, Tehran and Mazandaran provinces in 2015-2016. The subjects were selected using the simple random sampling method, and they completed the researcher-made questionnaires. 1785 questionnaires were completed. The collected data were analyzed by SPSS 22 software through the one-sample t-test.

**Findings** The mean score of clients' satisfaction with physicians' performance, informativeness, specialty and skill, commitment, courtesy and respect, space and medical and non-medical equipment of the organization were  $4.25 \pm 0.62$ ,  $4.19 \pm 0.72$ ,  $4.17 \pm 0.70$ ,  $4.13 \pm 0.67$ ,  $4.27 \pm 0.73$  and  $4.24 \pm 0.74$ , respectively.

**Conclusion** From the viewpoint of the clients, the performance of physicians in the top 10 provincial centers of the forensic medicine organization of the country is at a favorable level.

**Keywords** Performance; Satisfaction; Clients; Forensic Medicine

## CITATION LINKS

[1] Strategy concept and process: a pragmatic approach [2] Public policy and political management [3] Empowering employees, a step towards customer orientation [4] Customer satisfaction [5] Customer orientation and customer satisfaction measurement patterns [6] Quality Services- Guide II- Measuring Client Satisfaction [7] measuring family planning service quality through client satisfaction exit interviews [8] Assessment of clients' satisfaction with quality of service provision of South Khorasan executive services [9] Assessment of clients' satisfaction with quality of service provision of South Khorasan executive services [10] Assessment of clients' satisfaction with quality of service provision of South Khorasan executive services [11] A comparative study between content of honoring program and concepts and principles of consumer orienting [12] Investigating the client tribute plan in hospitals related to Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in 2008 [13] Client tribute plan in Rasht teaching hospitals [14] A report of respecting patients program in Golestan University of Medical Sciences

## میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور

### مهدی فروزش MD

مرکز تحقیقات پزشکی قانونی، سازمان پزشکی قانونی کشور، تهران، ایران

### عبدالرزاق برزگر MD

مرکز تحقیقات پزشکی قانونی، سازمان پزشکی قانونی کشور، تهران، ایران

### مسعود قادی پاشا MD

مرکز تحقیقات پزشکی قانونی، سازمان پزشکی قانونی کشور، تهران، ایران

### حمید تابلی PhD

گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

### افلاطون امیری PhD

گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

### بشیر نازپرور MD

مرکز تحقیقات پزشکی قانونی، سازمان پزشکی قانونی کشور، تهران، ایران

### حوریه نجیب‌زاده\* MSc

گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

### احمد شجاعی MD

گروه چشم‌پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه بقیه‌الله، تهران، ایران

### چکیده

**اهداف:** در نظام اداری و اجرایی کشور رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاه‌های دولتی به‌عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی در رشد و توسعه نظام تلقی می‌شود. جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از سازمان موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگ‌ترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری است را فراهم می‌سازد. در سال‌های اخیر به دلیل گسترش خدمات پزشکی قانونی نیاز و توقع ارباب رجوع نیز افزایش یافته است. لذا پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور انجام شد.

**ابزار و روش‌ها:** این تحقیق توصیفی به روش پیمایشی در سال ۱۳۹۴-۹۵ در بین ارباب رجوعانی که به ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی شامل استان‌های اصفهان، فارس، خراسان شمالی، خراسان رضوی، کرمانشاه، کرمان، گیلان، آذربایجان شرقی، تهران و مازندران مراجعه کرده بودند، انجام شد. این افراد با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده وارد مطالعه شدند و پرسش‌نامه محقق‌ساخته را تکمیل نمودند که در نهایت تعداد ۱۷۸۵ پرسش‌نامه تکمیل و ارسال شد. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار SPSS 22 و با استفاده از آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** میانگین نمره میزان رضایت ارباب رجوعان از عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان،  $4.25 \pm 0.72$ ، نحوه اطلاع‌رسانی  $4.19 \pm 0.72$ ، تخصص و مهارت  $4.17 \pm 0.70$ ، تعهد  $4.13 \pm 0.71$ ، ادب و احترام  $4.27 \pm 0.73$  و فضا و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی سازمان  $4.24 \pm 0.74$  به دست آمد.

**نتیجه‌گیری:** از دیدگاه ارباب رجوعان عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور در حد مطلوب است.

**کلیدواژه‌ها:** عملکرد، رضایتمندی، ارباب رجوع، پزشکی قانونی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۵/۱۶

\*نویسنده مسئول: ravabet-omomi@iau-tnb.ac.ir

### مقدمه

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است که امروزه در دستگاه‌های دولتی مطرح است. این موضوع از آموزه‌های مهم دینی ما بوده و در جای‌جای آیه "و لقد کرّمنا بنی آدم" تا فرمان خداوند به پیامبر عظیم‌الشان اسلام مبنی بر سخن‌گفتن با بندگان به نیکوترین وجه بر آن دستور داده شده است. مصادیق علمی بحث تکریم همان سیره نبوی و ائمه اطهار است که در متون اسلامی به‌کرات آورده شده‌اند.

مشتری‌مداری، افزایش رقابت، تغییرات سریع فناوری، جهانی‌شدن و غیره مفاهیم جدیدی هستند که جهان امروزی را به‌شدت تحت تاثیر خود قرار داده‌اند؛ به گونه‌ای که دیگر نمی‌توان با اندیشه‌های قدیمی در جهان رقابت یا زندگی کرد<sup>[1]</sup>. مشتری، شخصی حقیقی یا حقوقی است که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کند<sup>[2]</sup>. منظور از مشتری، شخص (مراجعان، مردم)، گروه کار، یا واحد اداری و به‌طور کلی گیرندگان خدمت از سازمان‌ها هستند<sup>[3]</sup>. جلب رضایت شهروندان و مراجعان باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند<sup>[4]</sup>.

در عرصه رقابت جهانی بحث جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع از قالب شعار و مزیتی برای سازمان خارج و به ضرورتی در دامنه "بایدها و نبایدها"ی سازمانی تبدیل شده است. در دنیای رقابتی امروز عصر سلطه بر ارباب رجوع به پایان رسیده است و موفقیت سازمان‌ها در گرو جلب رضایت و به‌کارگیری اصول تکریم ارباب رجوع است. از این رو ایجاد و استقرار نظام‌هایی که سبب افزایش رضایت ارباب رجوع می‌شود در امر بهبود عملکرد از نیازهای اساسی سازمان‌هاست<sup>[5]</sup>.

ادراک مراجعان از عملکرد سازمان و خدمات دریافت‌شده یا ادراک مراجعان را که از برآورده‌شدن خواسته‌ها و انتظاراتشان ایجاد می‌شود، رضایتمندی می‌گویند<sup>[6]</sup>. سازمانی که رضایتمندی ارباب رجوع خود را از دست بدهد همچون سطل سوراخی است که آب آن بی‌وقفه خالی می‌شود. در این حال سازمان به‌طور مستمر در حال افول است. اگر سازمان بتواند با اتخاذ تمهیدات و مکانیزم‌های مناسب اولاً از بروز نارضایتی ارباب رجوع جلوگیری کند، ثانیاً رضایتمندی آنان را به حداکثر ممکن برساند، زمانی طول نمی‌کشد که سازمان می‌تواند به سطح قابل قبولی از تعالی و بالندگی مد نظر خود نایل آید.

کاپلان و نورتون در سنجش عملکرد سازمان، دیدگاه مشتری را مهم‌ترین دیدگاه دانسته‌اند. پیترز و واترمن دانستن نیازها و خواسته‌های مراجعان را از ویژگی‌های سازمان‌های موفق بیان کرده‌اند<sup>[5]</sup>. بررسی و ارزیابی نظریات و دیدگاه‌های مراجعان (نظرسنجی از مراجعان)، راهی سریع و ارزان برای تعیین بخش‌هایی از خدمات هستند که کیفیت آن نیاز به بهبود دارد<sup>[7]</sup>.

طرحی با عنوان سنجش میزان رضایتمندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی خراسان جنوبی در سال ۱۳۸۸ توسط

میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور ۱۴۱  
 ارباب رجوع از عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی  
 قانونی کشور انجام شد.

### ابزار و روش‌ها

این تحقیق براساس طرح تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی و براساس هدف از نوع کاربردی است که در سال ۹۵-۱۳۹۴ در ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی شامل استان‌های اصفهان، فارس، خراسان شمالی، خراسان رضوی، کرمانشاه، کرمان، گیلان، آذربایجان شرقی، تهران و مازندران انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش را ارباب رجوعانی که در شش ماهه نخست سال ۱۳۹۵ به سازمان پزشکی قانونی این استان‌ها مراجعه کرده بودند، تشکیل دادند. این افراد با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده وارد مطالعه شدند. برای انتخاب گروه نمونه، با معاونت توسعه مدیریت و پشتیبانی سازمان پزشکی قانونی کشور هماهنگی به عمل آمد و پرسش‌نامه‌ها برای ۱۰ مرکز استان برتر ارسال شد که از پرسش‌نامه‌های ارسالی، در مجموع تعداد ۱۷۸۵ پرسش‌نامه به صورت حضوری تکمیل و ارسال شد.

برای جمع‌آوری اطلاعات از روش میدانی و از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد. به منظور جمع‌آوری اطلاعات اولیه به مجلات و کتاب‌های علمی معتبر داخلی و خارجی مراجعه و نیز از سایت‌های علمی برای ادبیات تحقیق استفاده شد و پرسش‌نامه‌های محقق‌ساخته تحقیق که در منابع موجود بود، استخراج شد. پرسش‌نامه مورد استفاده دارای دو بخش دموگرافیک و بخش اصلی است که پنج عامل اصلی میزان رضایت ارباب رجوعان از عملکرد پزشکان شامل نحوه اطلاع‌رسانی، تخصص و مهارت، تعهد، ادب و احترام پزشکان و فضا و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی سازمان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. در پرسش‌نامه فوق، از طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای با نمرات ۱ تا ۵ استفاده شده و شامل ۲۵ سؤال است. ابتدا پرسش‌نامه به منظور تعیین روایی محتوایی در اختیار متخصصان قرار گرفت و پس از اعمال اصلاحات لازم و تایید آنان به صورت آزمایشی روی یک گروه ۳۰ نفره اجرا شد که مقدار آلفای کرونباخ آن ۰/۸۹۱ به دست آمد. برای محاسبه ضریب پایایی پرسش‌نامه با تاکید بر همسانی درونی سئوال‌ها به کاررفته، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۶۶ به دست آمد که بیانگر پایایی مطلوب ابزار پژوهش است.

در انجام پژوهش ملاحظات اخلاقی شامل محرمانه‌ماندن اطلاعات پاسخ‌دهندگان و امکان خروج از مطالعه در صورت عدم رضایت نمونه‌ها رعایت شد.

داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار SPSS 22 و با استفاده از آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

میانگین نمره میزان رضایت ارباب رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر،  $4/25 \pm 0/72$  به

استاندارداری خراسان جنوبی ارایه شد که به وسیله پرسش‌نامه‌ای خاص که توسط ستاد مرکزی طرح تک‌مرکز آماده شده بود انجام گرفت. در این طرح در اداره کل پزشکی قانونی خراسان جنوبی از ۵۰ نفر نظرخواهی شد که چهار محور آگاهی مراجعان با امتیاز CSM (اندازه‌گیری رضایت مشتری) ۷۲/۴۹٪ و رتبه ۴۵، اعتماد مراجعان با امتیاز CSM ۷۸/۸۶٪ و رتبه ۳۴، نحوه رفتار با ارباب رجوع با امتیاز CSM ۷۲/۵۱٪ و رتبه ۵۲، و فضا و تجهیزات فیزیکی با امتیاز CSM ۷۱/۸۵٪ و رتبه ۴۶ رتبه‌بندی شدند [8].

همین طرح در سال ۱۳۸۹ توسط استانداری خراسان جنوبی ارایه شد و در اداره کل پزشکی قانونی خراسان جنوبی از ۵۰ نفر نظرخواهی به عمل آمد که درصد رضایتمندی ارباب رجوع از کیفیت اطلاع‌رسانی این مرکز ۸۱/۶٪، میزان رضایتمندی از متصدی انجام کار یا ارایه‌دهنده خدمت در این مرکز ۸۲٪، میزان رضایتمندی مراجعان از وضعیت اطلاع‌رسانی زمان مراجعه در این مرکز ۸۲/۴۰٪، میزان رضایتمندی مراجعان از وضعیت اطلاع‌رسانی مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل در این مرکز ۸۲/۸۰٪، میزان رضایتمندی مراجعان از وضعیت اطلاع‌رسانی مراحل انجام کار در این مرکز ۸۰٪ و ارزیابی سنجش اعتماد مراجعان به این مرکز ۸۳/۴۷٪ بوده است. همچنین میزان رضایتمندی ارباب رجوع از نحوه رفتار با ارباب رجوع ۸۴/۲٪، رعایت ادب و احترام در برخورد ۹۰/۴٪، سرعت در انجام کار ۸۰٪، دقت در انجام کار ۸۱/۶٪ و تمایل به ارایه خدمت ۸۴/۴٪ بوده است. میزان رضایتمندی از شاخص امکانات محیطی و تجهیزات در این مرکز ۸۴/۰۹٪، پاکیزگی و نظافت فضای اداری ۹۱/۲٪، محل مناسب برای استقرار ارباب رجوع ۹۱/۲٪، استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم ۷۸/۸٪ و امکانات لازم ۷۴/۸٪ بوده است. درصد معیار امکانات نظیر دستگاه‌های فتوکپی، آبسردکن و سایر تجهیزات رفاهی نیز در این مرکز ۸٪ کم، ۳۲٪ متوسط، ۳۸٪ زیاد و ۲۲٪ بسیار زیاد بوده است. اداره کل پزشکی قانونی خراسان جنوبی از نظر کیفیت ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی در سال ۱۳۸۹ امتیاز CSM ۸۳/۲۳٪ و رتبه ۱۴ را به دست آورد [9].

طرح مذکور در سال ۱۳۹۰ نیز توسط استانداری خراسان جنوبی ارایه و در اداره کل پزشکی قانونی خراسان جنوبی از ۵۰ نفر نظرخواهی شد که رتبه‌بندی اداره کل پزشکی قانونی بیرجند بر حسب چهار محور آگاهی مراجعان با امتیاز CSM ۷۹/۷۹٪، اعتماد مراجعان با امتیاز CSM ۸۳/۹۰٪، نحوه رفتار با ارباب رجوع با امتیاز CSM ۸۵٪ و فضا و تجهیزات فیزیکی با امتیاز CSM ۷۵/۹۷٪ و رتبه ۲۸ بوده است [10].

سازمان پزشکی قانونی که رسالت حفظ سلامت و عدالت همراه با پاسخگویی به نیازهای مردم را بر عهده دارد، وظیفه دارد بیش از هر سازمان دیگر به تک‌مرکز ارباب رجوع به‌ویژه بیماران نیازمند پرداخته و کسب رضایت بیماران و خانواده‌های آنان را در سرلوحه امور خود قرار دهد. در این میان عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی در زمینه تک‌مرکز ارباب رجوع از اهمیت بسزایی برخوردار است که انجام این مهم نیازمند سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد پزشکان است. لذا پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی

ارزیابی شد (جدول ۵).

**جدول ۱)** میانگین آماری نمرات و نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای مربوط به ارزیابی گویه‌های میزان رضایت ارباب‌رجوعان از نحوه اطلاع‌رسانی پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر

مقدار t	نمرات	گویه‌ها
۵۷/۲۳	۴/۱۷±۰/۸۵	۱- نحوه اطلاع‌رسانی محل مراجعه برای انجام کارشناسی توسط پزشک
۵۹/۵۸	۴/۱۷±۰/۸۱	۲- نحوه اطلاع‌رسانی زمان‌بندی مراجعه توسط پزشک
۶۰/۶۳	۴/۲۰±۰/۸۲	۳- نحوه اطلاع‌رسانی مدارک مورد نیاز توسط پزشک
۵۵/۸۴	۴/۱۸±۰/۸۷	۴- نحوه اطلاع‌رسانی مدت‌زمان انجام کار توسط پزشک
۵۸/۰۸	۴/۲۰±۰/۸۵	۵- نحوه اطلاع‌رسانی مراحل انجام معاینات پزشکی توسط پزشک

برای تمام گویه‌ها  $p < ۰/۰۰۱$

**جدول ۲)** میانگین آماری نمرات و نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای مربوط به ارزیابی گویه‌های میزان رضایت ارباب‌رجوعان از تخصص و مهارت پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر

مقدار t	نمرات	گویه‌ها
۵۷/۴۵	۴/۲۳±۰/۸۸	۱- میزان رضایت از تخصص پزشک
۵۹/۵۴	۴/۲۲±۰/۸۵	۲- میزان رضایت از مهارت و تبحر پزشک
۶۱/۳۱	۴/۲۷±۰/۸۳	۳- میزان رضایت از سرعت در انجام کار توسط پزشک
۶۰/۸۸	۴/۲۶±۰/۸۵	۴- میزان رضایت از دقت در انجام کار توسط پزشک
۲۵/۶۳	۳/۷۹±۱/۲۲	۵- میزان استفاده از قوانین و مقررات دست‌وپاگیر توسط پزشک

برای تمام گویه‌ها  $p < ۰/۰۰۱$

**جدول ۳)** میانگین آماری نمرات و نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای مربوط به ارزیابی گویه‌های میزان رضایت ارباب‌رجوعان از تعهد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر

مقدار t	نمرات	گویه‌ها
۶۱/۰۲	۴/۲۵±۰/۸۴	۱- میزان رضایت از حس مسئولیت‌پذیری پزشک
۶۶/۳۵	۴/۲۸±۰/۷۹	۲- میزان رضایت از رعایت قوانین و مقررات توسط پزشک
۶۱/۹۱	۴/۲۵±۰/۸۳	۳- میزان رضایت از رعایت عدالت و مساوات توسط پزشک
۶۳/۸۲	۴/۲۶±۰/۸۱	۴- میزان رضایت از تمایل مثبت به ارائه خدمت توسط پزشک
۶۳/۹۹	۴/۲۷±۰/۸۱	۵- میزان رضایت از حضور به‌موقع و کامل پزشک در محل خدمت
۵۲/۹۰	۴/۱۴±۰/۸۶	۶- میزان رضایت از حضور جانشین در صورت عدم حضور متصدی اصلی
۲۵/۶۷	۳/۷۹±۱/۲۱	۷- میزان رضایت از توسل به سفارش و توصیه برای انجام کار توسط پزشک
۲۴/۵۸	۳/۷۶±۱/۲۳	۸- میزان موثر بودن سفارش و توصیه برای انجام کار توسط پزشک

برای تمام گویه‌ها  $p < ۰/۰۰۱$

دست آمد که با توجه به این که برای میانگین فرضی جامعه عدد ۳ در نظر گرفته شده، میزان رضایت ارباب‌رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر در حد مطلوب بود ( $p < ۰/۰۰۱$ ;  $t = ۶۷/۲۱$ ).

میزان رضایت ارباب‌رجوعان از نحوه اطلاع‌رسانی پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر  $۴/۱۹±۰/۷۲$  به دست آمد. با توجه به این که برای میانگین فرضی جامعه عدد ۳ در نظر گرفته شده، میزان رضایت ارباب‌رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر در حد مطلوب بود ( $p < ۰/۰۰۱$ ;  $t = ۶۶/۷۶$ ). همچنین میزان رضایت از گویه‌های مربوط به نحوه اطلاع‌رسانی پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور از دیدگاه ارباب‌رجوعان در حد زیاد ارزیابی شد (جدول ۱).

میزان رضایت ارباب‌رجوعان از تخصص و مهارت پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر  $۴/۱۷±۰/۷۰$  به دست آمد که با توجه به این که برای میانگین فرضی جامعه عدد ۳ در نظر گرفته شده، میزان رضایت ارباب‌رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر در حد مطلوب بود ( $p < ۰/۰۰۱$ ;  $t = ۶۱/۹۰$ ). میزان رضایت از گویه‌های مربوط به تخصص و مهارت پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور نیز از دیدگاه ارباب‌رجوعان در حد زیاد ارزیابی شد (جدول ۲).

میزان رضایت ارباب‌رجوعان از تعهد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر  $۴/۱۳±۰/۶۷$  به دست آمد که با توجه به این که برای میانگین فرضی جامعه عدد ۳ در نظر گرفته شده، میزان رضایت ارباب‌رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر در حد مطلوب بود ( $p < ۰/۰۰۱$ ;  $t = ۶۲/۴۲$ ). میزان رضایت از گویه‌های مربوط به تعهد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور نیز از دیدگاه ارباب‌رجوعان در حد زیاد ارزیابی شد (جدول ۳).

میزان رضایت ارباب‌رجوعان از ادب و احترام پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر  $۴/۲۷±۰/۷۳$  به دست آمد که با توجه به این که برای میانگین فرضی جامعه عدد ۳ در نظر گرفته شده، میزان رضایت ارباب‌رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر در حد مطلوب بود ( $p < ۰/۰۰۱$ ;  $t = ۶۸/۰۷$ ). همچنین میزان رضایت از گویه‌های مربوط به ادب و احترام پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور نیز از دیدگاه ارباب‌رجوعان در حد زیاد ارزیابی شد (جدول ۴).

میزان رضایت ارباب‌رجوعان از فضا و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر  $۴/۲۴±۰/۷۴$  به دست آمد که با توجه به این که برای میانگین فرضی جامعه عدد ۳ در نظر گرفته شده، میزان رضایت ارباب‌رجوعان از عملکرد پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر در حد مطلوب بود ( $p < ۰/۰۰۱$ ;  $t = ۶۶/۵۵$ ). همچنین میزان رضایت از گویه‌های مربوط به فضا و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی سازمان پزشکی قانونی کشور نیز از دیدگاه ارباب‌رجوعان در حد زیاد

برنامه شفاف و مستندسازی با امتیاز ۳۹٪ ضعیف، اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات با امتیاز ۴۳٪ ضعیف، تدوین منشور اخلاقی سازمان با امتیاز ۷۱٪ متوسط و برنامه نظرسنجی از مراجعان با امتیاز ۶۱٪ متوسط ارزیابی شد [12].

در پژوهش *مهربان* و همکاران با هدف ارزیابی نحوه اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت در سال ۱۳۸۳، میانگین امتیازهای آموزش کارکنان در این بیمارستان‌ها ۴۳/۳٪ بود که در حیطه برنامه شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع ۶۰٪، در حیطه اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم ۶۸/۳٪، در حیطه تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم ۱۰۰٪، در حیطه پیش‌بینی فضا و امکانات مناسب ۹۳/۳٪، در برنامه بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم ۷۳/۴٪، در برنامه نظرسنجی از مراجعان ۷۶/۶٪، در حیطه نظارت و بازرسی ۶۰٪، در برنامه تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق ۵۳/۳٪ و در حیطه نحوه رفتار با مردم ۵۵٪ بوده است. میانگین کل امتیازات حاصل از ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت ۶۸/۳۴٪ بود که بیمارستان دکترحشمت با ۸۳/۴۹٪ و بیمارستان الزهرا<sup>(س)</sup> با ۵۲/۶۶٪ به ترتیب بیشترین و کمترین امتیاز را کسب کردند [13].

در پژوهش ارزیابی تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی گلستان، براساس محوره‌های مورد ارزیابی بهترین سطح کسب امتیاز به ترتیب مربوط به محور رعایت ادب با ۶۸/۴٪ و احترام کارکنان و محور اطلاع‌رسانی با ۶۷/۶٪ بود و محور سنجش اعتماد مردم در سطح متوسط و محور فضا و تجهیزات با ۶۰/۱٪ در سطح پایین گزارش شد [14].

از محدودیت‌های این مطالعه، عدم وجود تحقیقات کافی مشابه در سطح مراکز و سازمان‌های وابسته، عدم آگاهی و شناخت کافی در این زمینه در بین ارباب رجوع و عدم تکمیل پرسش‌نامه توسط کلیه جامعه آماری بود.

در پایان، پیگیری مستمر و نظارت مسئولان، بالابردن سطح انگیزش در پزشکان، بازنگری و اصلاح دستورالعمل‌ها و موازین علمی و عملی، آموزش و بازآموزی اصولی پزشکان، به‌کارگیری و انتصاب افراد شایسته خدمت، ایجاد فرهنگ مناسب سازمانی خدمت به ارباب رجوع و تربیت نیروی کارآمد و اثربخش در جهت تکریم ارباب رجوع پیشنهاد می‌شود.

### نتیجه‌گیری

از دیدگاه ارباب رجوعان عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور در حد مطلوب است.

**تشکر و قدردانی:** این پژوهش در قالب یک طرح تحقیقاتی و با حمایت معاونت محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی سازمان پزشکی قانونی و ۱۰ مرکز استان برتر کشور صورت گرفته است. بدین وسیله از همکاری صمیمانه معاونت محترم و کلیه پزشکان و همکارانی

**جدول ۴)** میانگین آماري نمرات و نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای مربوط به ارزیابی گویه‌های میزان رضایت ارباب رجوعان از ادب و احترام پزشکان سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر

گویه‌ها	نمرات	مقدار t
۱- میزان رضایت از پاسخگویی پزشک	۴/۲۲±۰/۸۸	۵۷/۸۵
۲- میزان رضایت از رعایت نظم و انضباط کاری پزشک	۴/۳۰±۰/۷۹	۶۷/۹۸
۳- میزان اعتماد به پاسخ از سوی پزشک	۴/۲۵±۰/۸۲	۶۲/۷۱
۴- میزان رضایت از پاسخ به شکایت در صورت ایجاد مشکل توسط پزشک	۴/۱۷±۰/۸۶	۵۴/۲۸
۵- میزان رضایت از رعایت ادب و احترام از سوی پزشک	۴/۳۷±۰/۸۱	۶۹/۶۶

برای تمام گویه‌ها  $p < 0.001$

**جدول ۵)** میانگین آماري نمرات و نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای مربوط به ارزیابی گویه‌های میزان رضایت ارباب رجوعان از فضا و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی سازمان پزشکی قانونی کشور در مجموع ۱۰ مرکز استان برتر

گویه‌ها	نمرات	مقدار t
۱- میزان رضایت از مرتب و پاکیزگی محیط کار پزشک	۴/۲۹±۰/۷۹	۶۷/۶۴
۲- میزان رضایت از استفاده از وسایل و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی توسط پزشک	۴/۱۸±۰/۸۵	۵۵/۹۷

برای تمام گویه‌ها  $p < 0.001$

### بحث

پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور انجام شد. براساس نتایج به‌دست‌آمده، از دیدگاه ارباب رجوعان عملکرد پزشکان ۱۰ مرکز استان برتر سازمان پزشکی قانونی کشور در حد مطلوب ارزیابی شد.

در تحقیق *لطیفی قرمیس* و محمودی‌فر با عنوان مقایسه محتوای طرح تکریم در مقایسه با اصول و مبانی مشتری‌مداری، برای جذب و جلب رضایت مشتریان توسط سازمان‌های امروزی، نقاط ضعف و قوت طرح تکریم در سازمان‌های دولتی و کلیه موسساتی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند، بررسی شده است که نتیجه آن "بازنگری اصلاح و مهندسی مجدد فرآیندها به‌منظور ارتقای کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع توأم با اطلاع‌رسانی شفاف و حداکثر امکان جلب رضایت آنها" است [11].

در تحقیق *زارعی محمودآبادی* و *عسکری* با عنوان میزان تحقق اهداف طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۸۷، همه فعالیت‌های مربوط به برنامه ده‌گانه طرح تکریم ارباب رجوع مورد بررسی قرار گرفت. طبق نتایج، برنامه آموزش کارکنان ضعیف برآورد شد و امتیاز به‌دست‌آمده از آن ۳۳٪ بود. برگزاری جلسات توجیهی ویژه مدیران از کمترین حد مطلوبیت برخوردار بود که دلیل آن را می‌توان درگیری زیاد مدیران در زمینه‌های گوناگون عنوان کرد. اما نحوه رفتار با مردم با امتیاز ۸۱٪ از بیشترین امتیاز برخوردار بود.

Services- Guide II- Measuring Client Satisfaction [Internet]. Canada: Treasury Board of Canada Secretariat; 1996 [cited 2017 Feb 20]. Available from: [https://www.tbsct.gc.ca/Pubs\\_pol/opepubs/TB\\_O/2QG-eng.asp](https://www.tbsct.gc.ca/Pubs_pol/opepubs/TB_O/2QG-eng.asp)

7- Williams T, Schutt-Aine J, Cuca Y. measuring family planning service quality through client satisfaction exit interviews. *Int Fam Plann Perspect*. 2000;26(2):63-71.

8- Governorship of South Khorasan. Assessment of clients' satisfaction with quality of service provision of South Khorasan executive services [Internet]. Birjand: Governorship of South Khorasan; 2009 [cited 2017 Feb 20]. Available from: <https://www.sko.ir/index.aspx>. [Persian]

9- Governorship of South Khorasan. Assessment of clients' satisfaction with quality of service provision of South Khorasan executive services [Internet]. Birjand: Governorship of South Khorasan; 2010 [cited 2017 Feb 20]. Available from: <https://www.sko.ir/index.aspx>. [Persian]

10- Governorship of South Khorasan. Assessment of clients' satisfaction with quality of service provision of South Khorasan executive services [Internet]. Birjand: Governorship of South Khorasan; 2011 [cited 2017 Feb 20]. Available from: <https://www.sko.ir/index.aspx>. [Persian]

11- Latifi Qarmish K, Mahmoodifar Y. A comparative study between content of honoring program and concepts and principles of consumer orienting. *J Health Adm*. 2007;9(26):7-14. [Persian]

12- Zarei Mahmoodabadi Z, Asqari R. Investigating the client tribute plan in hospitals related to Yazd Shahid Sadughi University of Medical Sciences in 2008. *Toloo-e Behdasht*. 2008;7(1-2):43-51. [Persian]

13- Mehrabian F, Nasiripour AA, Tabibi SJ. Client tribute plan in Rasht teaching hospitals. *J Guilan Univ Med Sci*. 2006;15(57):82-91. [Persian]

14- Abbasi A, Yazdani N, Bahadori MK. A report of respecting patients program in Golestan University of Medical Sciences. *Med Ethics Hist Med*. 2008;1(4):63-74. [Persian]

که در جمع‌آوری اطلاعات همکاری نموده و در این تحقیق ما را یاری کردند سپاسگزاری می‌شود.

**تاییدیه اخلاقی:** بنا بر اعلام دفتر پژوهش در زمان انجام طرح، تاییدیه اخلاقی لازم نبوده است.

**تعارض منافع:** تعارض منافی وجود ندارد.

**سهم نویسندگان:** مهدی فروزش (نویسنده اول)، نگارنده مقدمه/نگارنده بحث (۱۰٪)؛ عبدالرزاق برزگر (نویسنده دوم)، پژوهشگر کمکی (۱۰٪)؛ مسعود قادی‌پاشا (نویسنده سوم)، روش‌شناس/تحلیلگر آماری (۱۰٪)؛ حمید تابلی (نویسنده چهارم)، پژوهشگر کمکی (۱۰٪)؛ افلاطون امیری (نویسنده پنجم)، پژوهشگر کمکی (۱۰٪)؛ احمدشجاعی (نویسنده ششم)، پژوهشگر کمکی (۱۰٪)؛ بشیر نازپرور (نویسنده هفتم)، پژوهشگر کمکی (۱۰٪)؛ حوریه نجیب‌زاده (نویسنده هشتم)، پژوهشگر اصلی (۲۰٪)

**منابع مالی:** منابع مالی این پژوهش، به‌صورت شخصی تامین شده است.

## منابع

- 1- Hax AC, Majluf NS. Strategy concept and process: a pragmatic approach. 2<sup>nd</sup> Edition. Boston: Prentice Hall; 1995.
- 2- Kazemi SAA. Public policy and political management. 1<sup>st</sup> Edition. Tehran: Islamic Culture Publication Office; 2000. [Persian]
- 3- Rahnavard F. Empowering employees, a step towards customer orientation. *Process Dev Manag*. 2003;17(1):28-37. [Persian]
- 4- Khayatzadeh Mahani A. Customer satisfaction. *J Tadbir*. 2004;14(141):75-7. [Persian]
- 5- Kord Naej A, Delkhah J. Customer orientation and customer satisfaction measurement patterns. *Process Dev Manag*. 2004;6(22):81-9. [Persian]
- 6- Treasury Board of Canada a Secretariat. Quality