

Compare Client Satisfaction in the Public Health Posts and Outsourced Health Posts Affiliated to Qom University of Medical Sciences in 2014

Leila Riahi¹, Ahmad Rahbar^{2*}, Ali Ebraze³, Siamak Mohebi³, Zabihollah Gharlipour Z³, Atefeh Keshvari⁴, Fereshteh Hemmatiyani⁴, Zahra Foghara Ardestani⁴

1. Assistant Professor, Department of Health Care Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2. Instructor, Department of Public Health, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

3. Assistant Professor, Department of Public Health, Qom University of Medical sciences, Qom, Iran.

4. BS Student of Public Health, Faculty of Health, Qom University of Medical sciences, Qom, Iran.

Received: 30 May 2016, Accepted: 13 Aug 2016

Abstract

Background: Client satisfaction as an important indicator to assess the quality of provided services has found a special place over the past few decades. The main purpose of this study is to compare the client satisfaction in the public health posts and outsourced health posts affiliated to Qom university of medical Sciences in 2014.

Materials and Methods: This was a descriptive analytic (cross-sectional) study. The participants were 216 clients, who had referred to 10 public health posts and outsourced health posts of Qom province. Health posts were selected by cluster sampling from different urban areas and participants were selected by simple sampling methods. A researcher made questionnaire was used to measure the data on a 5-point Likert scale, which its validity and reliability were confirmed by experts panel and Cronbach's alpha coefficient, respectively. After collection, the data were analyzed by SPSS 20, and descriptive statistical methods, Mann-Whitney test, chi-square, with 0.05 significant level.

Results: Among 60 health posts, 20 health posts (33.33%) were outsourced and 40 (66.66%) were managed by the public sector. Results showed that in health centers outsourced, overall satisfaction of the child care and vaccinations and maternity care were respectively, 64.5 and 55.42 and 67.43 percent and in public health posts were respectively, 35.5 and 44.58 and 37.66 percent and this difference was significant. Client satisfaction in the public health posts of the vaccination (57.1%) compared with client satisfaction in the outsourced health posts (47.2%) was higher, also at public health posts, satisfaction of the scientific skill employees (55.1 percent) assigned to the outsourced health posts (44.9%) was even greater, that this difference was significant.

Conclusion: Results of the present study showed that, there is a significant difference in satisfaction of clients in public health posts and outsourced health posts. It seems necessary to pay special attention to employee training programs by managers and also considering the results of client satisfaction in performance appraisal of personnel in health care posts.

Keywords: Client satisfaction, Health care, Health posts, Outsourced services

*Corresponding Author:

Address: Department of Public Health, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran

Email: ahm418rahbar@yahoo.com

مقایسه رضایت‌مندی مراجعین در پایگاه‌های بهداشت دولتی و پایگاه‌های

برون سپاری شده تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی قم ۱۳۹۳

یلای ریاحی^۱، احمد راهبر^{۲*}، علی ابراز^۳، سیامک محبی^۴، ذبیح اله قارلی پور^۳، عاطفه کشوری^۴، فرشته همتیان^۴، زهرا فترا اردستانی^۴

۱. استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

۲. مربی، گروه بهداشت عمومی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران

۳. استادیار، گروه بهداشت عمومی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران

۴. دانشجوی کارشناسی بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۳/۱۰ تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۵/۲۳

چکیده

زمینه و هدف: رضایت مشتری طی چند دهه اخیر به عنوان یک شاخص مهم جهت ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. هدف اصلی این مقاله مقایسه رضایت‌مندی مراجعین به پایگاه‌های بهداشتی دولتی و پایگاه‌های بهداشتی برون سپاری شده تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی قم در سال ۱۳۹۳ می‌باشد.

مواد و روش‌ها: این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی و به صورت مقطعی می‌باشد که بر روی ۲۱۶ نفر مراجعه کننده به ۱۰ پایگاه بهداشتی دولتی و برون سپاری شده در استان قم انجام گرفته است. پایگاه‌های بهداشتی به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و از مناطق مختلف شهری انتخاب شده و مراجعه کنندگان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه محقق ساخته با طیف پنج درجه‌ای لیکرت می‌باشد که روایی آن توسط خبرگان و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. داده‌ها پس از جمع‌آوری با نرم افزار نسخه ۲۰ و به کمک روش‌های آمار توصیفی، آزمون من ویتنی و کای اسکویر و در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: از مجموع ۶۰ پایگاه موجود، ۲۰ پایگاه (۳۳/۳۳ درصد) برون سپاری شده و ۴۰ پایگاه (۶۶/۶۶ درصد) دولتی بودند. نتایج نشان داد که در بخش مراقبت از کودک و بخش واکسیناسیون و بخش مادران باردار، در پایگاه‌های بهداشتی واگذار شده رضایت‌مندی کل به ترتیب ۶۴/۵، ۵۵/۴۲ و ۶۷/۴۳ درصد و در پایگاه‌های دولتی به ترتیب ۳۵/۵ و ۴۴/۵۸ و ۳۷/۶۶ درصد به دست آمد و این اختلاف معنی‌دار بود. در پایگاه‌های دولتی رضایت‌مندی مراجعین از خدمات واکسیناسیون (۵۷/۱ درصد) بیشتر از پایگاه‌های واگذار شده (۴۷/۲ درصد) بود، همچنین در پایگاه‌های بهداشت دولتی، میزان رضایت از مهارت علمی کارکنان (۵۵/۱ درصد) بیشتر از پایگاه‌های واگذار شده (۴۴/۹ درصد) به دست آمد که این اختلاف معنی‌دار بود.

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش فعلی نشان داد که تفاوت معنی‌داری در رضایت‌مندی مراجعین به پایگاه‌های دولتی و واگذار شده وجود دارد. توجه ویژه به برنامه‌های آموزشی پرسنل از طرف مدیران و همچنین لحاظ نمودن نتایج رضایت‌مندی مراجعین در ارزش‌یابی عملکرد پرسنل در مراکز بهداشتی و درمانی ضروری به نظر می‌رسد.

واژگان کلیدی: رضایت مشتری، پایگاه‌های بهداشت، برون سپاری خدمات، مراقبت‌های بهداشتی

*نویسنده مسئول: ایران، قم، دانشگاه علوم پزشکی قم، گروه بهداشت عمومی

Email: Ahm418Rahbar@yahoo.com

هدف اصلی نظام سلامت، ارائه خدمات بهداشتی درمانی به گروه‌های مختلف اقتصادی اجتماعی جامعه است. موفقیت این نظام به دو عامل بستگی خواهد داشت، یکی کیفیت خدمات و دیگری بهره‌مندی مردم از خدمات ارائه شده است. هر چه کیفیت خدمات بهداشت و درمان بهتر باشد و گروه‌های اقتصادی اجتماعی گسترده‌تری از آن بهره‌مند شوند آن نظام موفق‌تر تلقی می‌شود موفقیت نظام سلامت به پوشش و کیفیت خدمات ارائه شده بستگی دارد. پوشش خدمات با میزان بهره‌مندی مردم از خدمات سنجیده می‌شود و یکی از مهم‌ترین شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات، میزان رضایت مردم از خدمات ارائه شده است (۱). (۲). یک نظام سلامت کارآمد نظامی است که به نسبت منابعی که مصرف می‌کند دستاوردهای بیشتری کسب کند. نظام سلامت ناکارآمد حتی اگر دستاورد زیادی داشته باشد به نسبت آن منابع را هدر می‌دهد لذا ارزیابی عملکرد نظام سلامت و رضایت گیرندگان خدمت ضروری است (۳). ارضای نیازها و تمایلات، انتظارات و توقعات مراجعین از خدمات بهداشتی ارائه شده پیچیده بوده و به صورت رضایت تجلی پیدا می‌کند (۴). رضایت احساس خوشایندی در مراجعین ایجاد می‌نماید و سبب آرامش و ایمنی در آنها می‌گردد هر قدر شرایط پاسخ‌گویی به نیازها و انتظارات مساعدتر باشد تامین نیاز کامل‌تر و رضایت حاصله عمیق‌تر خواهد بود (۵). بررسی رضایت مراجعین به مراکز بهداشتی و درمانی از نحوه ارائه 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 ارائه خدمات می‌گردد (۶) و از طرف دیگر یافتن جنبه‌هایی از

خدمات که موجب نارضایتی مصرف کنندگان می‌شود و بر طرف نمودن آنها می‌تواند موثرترین و کم هزینه‌ترین راه افزایش کیفیت خدمات باشد (۷).

نظام بهداشتی مبتنی بر مراقبت‌های اولیه بهداشتی در یک شهرستان، مجموعه‌ای کم و بیش همه جانبه از کل نظام بهداشتی هر کشور است (۸). شبکه بهداشت در شهرها خدمات خود را در قالب پایگاه‌های بهداشت شهری ارائه می‌کند. هر پایگاه بهداشت حدود ۱۲۵۰۰ نفر جمعیت ساکن در محدوده شهری را تحت پوشش دارد و سه تا پنج پایگاه بهداشت شهری، تحت پوشش یک مرکز بهداشتی درمانی شهری هستند. خدماتی که در پایگاه بهداشت ارائه می‌شود شامل: تنظیم خانواده، سلامت مادران باردار، کودکان و سالمندان، بهداشت دهان و دندان، بهداشت مدارس، مبارزه با بیماری‌ها و آموزش بهداشت است. این خدمات توسط یک کارشناس مامایی و دو نفر کاردان یا کارشناس بهداشتی زن ارائه می‌گردد. هر مرکز بهداشتی درمانی شهری که نقش پشتیبان و محل ارجاع چند پایگاه بهداشت است دارای تیم کارشناسی و پزشک عمومی، دندان‌پزشک، آزمایشگاه و داروخانه است (۳). تفاوت عمده این واحد با مرکز بهداشتی درمانی روستایی در مراجعه مستقیم بیماران به این مرکز است (۸). خدمات بهداشتی در استان قم از طریق ۳۷ مرکز بهداشتی درمانی شهری و ۶۰ پایگاه بهداشتی به جمعیت تحت پوشش در سطح استان ارائه می‌شود. که از این تعداد پایگاه تعداد ۴۰ پایگاه (۶۶.۶۶ درصد) توسط خود دانشگاه و عمدتاً در بافت اصلی شهر قرار دارند و تعداد ۲۰ پایگاه (۳۳.۳ درصد) توسط پرسنل بخش غیر دولتی اداره می‌شود که عمدتاً در حاشیه شهر قرار دارد. حضور فعال و آمادگی بخش غیر دولتی در مناطق شهری و بازنشستگی نیروهای قدیمی و عدم امکان استخدام نیرو جدید و هم‌چنین وجود برنامه‌های توسعه پایگاه‌های بهداشت در راستای تحت پوشش قرار دادن

جمعیت بیش‌تر در سطح استان، تمایل واگذاری تعدادی از پایگاه‌های ملکی یا پایگاه‌های جدید الاحداث به خصوص نقاطی که در حاشیه شهرها قرار دارند را به بخش غیر دولتی افزایش داده است. چرا که در چارچوب بحث اصلاحات نظام سلامت، برون سپاری به عنوان یکی از راهبردهایی که می‌تواند به ارتقای کارایی نظام سلامت کمک کند در نظر گرفته می‌شود. برون سپاری در واحدهایی که خدمات تعریف شده و کاملاً استاندارد ارائه می‌کنند کاربرد می‌یابد و در آن، روش پرداخت به صورتی اصلاح می‌شود که باعث رقابت در ارائه خدمات تعریف شده، افزایش کارایی واحدهای ارائه خدمات سلامت و جلب رضایت گیرندگان خدمت شود (۳). تمامی خدمات و تعرفه‌ها در هر دو نوع پایگاه بهداشتی دولتی و واگذار شده در این مطالعه یکسان می‌باشد و نظارت، پایش و ارزشیابی خدمات پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده از طریق ستاد استان و شهرستان و با استفاده از استانداردهای وزارتی صورت می‌گیرد و بخشی از پرداختی به پایگاه‌های واگذار شده منوط به رعایت استانداردها و رضایت مراجعین می‌باشد که پس از ارزشیابی در مقاطع سه ماه انجام و به آنها پرداخت خواهد شد. زیرا گزارش مشتریان از رضایت‌مندی و کیفیت خدمات دریافتی یکی از مهم‌ترین منابع اطلاعاتی برای مدیران و تصمیم‌گیران حوزه سلامت می‌باشد (۹).

سیستم شبکه بهداشت و درمان یکی از برنامه‌های موفق کشورمان می‌باشد که مبتنی بر اصول برابری، عدالت اجتماعی و مشارکت مردمی می‌باشد. بنابر این رضایت‌مندی یکی از جنبه‌های مهم مراقبت‌های بهداشتی است (۸) رضایت‌مندی، میزان دستیابی افراد به اهداف مطلوب و مورد نظر است و بر اساس شکاف بین خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت شده سنجیده می‌شود (۱۰) صافی و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه خود دریافتند که خدمات ارائه

شده به مراجعین در هیچ یک از ابعاد فراتر از انتظار مراجعین نبوده است (۲). نتایج دیگر مطالعات نشان داد که کیفیت خدمات از دید مادران باردار نسبتاً پایین است و همچنین شکاف کیفیت خدمات در پایگاه‌های بهداشت دولتی بیشتر از پایگاه‌های بهداشت واگذار شده می‌باشد (۷، ۱۱). سلمانی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه خود دریافتند که ارائه‌کنندگان خدمات سلامت خصوصی در تهران نسبت به واحدهای دولتی پاسخ‌گوتر هستند و مستندسازی و ثبت اطلاعات در پایگاه‌های برون سپاری شده مطلوب‌تر از پایگاه‌های دولتی می‌باشد (۳). ظهیری و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود در مراکز بهداشتی درمانی استان مرکزی دریافتند که ۳۵ درصد از مراجعین از کلیت عملکرد مراکز بهداشتی درمانی در سطح بالا و خیلی بالا راضی بودند (۴). در بعضی از مطالعات میزان رضایت کلی مراجعین در خدمات بهداشتی چهار گانه ۶۰ درصد بوده است که بیش‌ترین درصد مربوط به مراقبت مادران و کم‌ترین درصد مربوط به واکسیناسیون کودکان بوده است (۱، ۱۲) نتایج مطالعات یغمایی و همکاران (۱۳۸۶) در شهر اراک نشان داد که اکثریت مراجعین از آموزش ارائه شده توسط کارکنان و بیش‌تر آنها از نحوه رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان ارائه‌دهنده خدمات مادر و کودک و تنظیم خانواده و نیز از رفتار و خصوصیات اخلاقی کارکنان واحد واکسیناسیون، رضایت داشتند (۶). مطالعات کجوری و همکاران (۱۳۸۴) نشان داد که ۸۷ درصد از زنان از مراقبت دوران بارداری به میزان زیاد و خیلی زیاد رضایت داشته‌اند و ۶۰ درصد آنها از اطلاعات دریافت شده رضایت کم و خیلی کم داشته‌اند (۵). لطفی و همکاران (۱۳۸۳) در مطالعات خود در شهر آستارا دریافتند که کیفیت مراقبت دوران بارداری در سطح مطلوب بوده است (۱۳). مطالعات انجام شده توسط آدونوا و همکاران (۲۰۱۰) در نیجریه نشان داد که اکثر مراجعین از بیشتر جنبه‌های ارائه خدمات از قبیل زمان انتظار و

از خدمات بهداشتی در بخش‌های مادر، کودک و واکسیناسیون صورت گرفته است.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نوع توصیفی-تحلیلی و به صورت مقطعی می‌باشد و بر روی مراجعه کننده به دو گروه مستقل از پایگاه بهداشتی دولتی و واگذار شده در سال ۱۳۹۳ صورت پذیرفته است. نمونه‌ها به صورت روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب شده‌اند، با در نظر گرفتن مناطق شهری به عنوان طبقات نمونه‌گیری، پایگاه‌های بهداشتی هر منطقه به عنوان خوشه در نظر گرفته شده و از هر کدام از این مناطق با در نظر گرفتن تعداد نمونه مورد نیاز یک یا چند خوشه به صورت تصادفی ساده انتخاب و مراجعه کننده به آنها به صورت تصادفی مورد پرسش قرار گرفته‌اند. حجم نمونه با توجه به مطالعات قبلی (۶، ۱۹) و بر اساس نسبت رضایت مراجعین ($p=0.8$)، حداکثر میزان خطا ($d=0.06$) و با درجه اطمینان $1-\alpha=0.95$ تعداد ۱۷۱ نفر تعیین شد. نمونه‌گیری به روش تصادفی انجام گرفت. بدین ترتیب که با مراجعه به پایگاه‌های بهداشت دولتی و واگذار شده به بخش خصوصی منتخب، از مراجعین واجد شرایط تعداد ۲۱۶ نفر به صورت تصادفی انتخاب و مورد پرسش قرار گرفتند، معیار ورود رضایت کامل و داوطلبانه مادران برای شرکت در این مطالعه بود و معیار خروج افرادی بودند که پرسش‌نامه خود را به طور کامل تکمیل نکرده بودند که در این صورت با نمونه‌ی دیگر جایگزین می‌شدند. از محدودیت‌های این پژوهش سخت‌گیری پرسنل پایگاه‌های بهداشتی، به خصوص پایگاه‌های واگذار شده بود و در سایر موارد با محدودیت خاصی مواجه نبودیم.

پرسش‌نامه محقق ساخته از دو بخش سوالات دموگرافیک و سوالات مربوط به رضایت مراجعین و به دنبال

حقوق مراجعین و آموزش به مراجعین در بخش واکسیناسیون ناراضی بوده‌اند (۱۴). فتیرگان و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه خود دریافتند که ۸۵ درصد از مردم مناطق شهری و ۹۳ درصد از مردم مناطق روستایی از خدمات واکسیناسیون رضایت داشته‌اند و زمان انتظار بالا و ناخوشایند بودن مکان فیزیکی بیش‌ترین دلیل ناراضی‌تایی آنها بوده است (۱۵). کریم اف و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود به رضایت بالای مردم از بخش واکسیناسیون و همبستگی غیر مستقیم بین فاصله محل اقامت مراجعین با میزان رضایت‌مندی کلی آنان از واکسیناسیون دست یافتند (۱۶). شمپ و همکاران (۲۰۰۷) دریافتند که اکثر والدین از مراقبت کودکان خودشان رضایت کامل داشته و فقط ۴ درصد در این خصوص ناراضی بوده‌اند (۱۷). سیواستا و همکاران (۲۰۱۵) دریافتند که محیط فیزیکی خوب، پاکیزگی محل، تعداد پرسنل کافی و حمایت عاطفی پرسنل از مراجعین از مهم‌ترین ابعاد در فرایند رضایت‌مندی است (۱۸).

بررسی متون مرتبط با ابعاد رضایت مشتری از ارائه مراقبت نشان داد که در این زمینه مطالعاتی در کشورمان انجام شده است ولی کمتر مطالعه‌ای رضایت‌مندی ارائه خدمت در پایگاه‌های برون سپاری شده و دولتی را مقایسه نموده تا نقاط قوت و ضعف رویکرد برون سپاری شناخته شود لذا با توجه به موارد فوق و اهمیت رضایت مددجویان در سیستم بهداشت و درمان و نقش اساسی که ارائه مراقبت‌های جامع و با کیفیت توسط پرسنل در میزان رضایت مراجعین به دنبال دارد، بنابر این تکرار این پژوهش به منظور آگاهی مدیران از میزان رضایت مراجعین از خدمات دریافتی در مراکز تحت پوشش می‌باشد، که لازمه پویایی و ارتقاء مستمر عملکرد در مراکز ارائه دهنده خدمات سلامتی است، لذا این پژوهش با هدف تعیین میزان رضایت مشتری و مقایسه پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های برون سپاری شده در زمینه رضایت‌مندی مراجعین

و تحصیلات و تعداد فرزندان در مراجعین به دو نوع پایگاه بهداشتی می‌باشد.

همان‌طور که در جدول ۲ آمده نتایج حاصله از آزمون من ویتنی در سه بخش مورد مطالعه نشان داد که از بین سوالات پرسش شده از مراجعین به پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده در ۱۱ مورد تفاوت آماری معنی‌داری بین رضایت‌مندی مراجعین به دو گروه از پایگاه‌های بهداشتی دولتی و واگذار شده وجود دارد، به نحوی که در دو مورد که مربوط به بخش واکسیناسیون می‌باشد رضایت‌مندی از پایگاه‌های دولتی بیشتر از پایگاه‌های واگذار شده بوده و در ۹ مورد رضایت‌مندی از پایگاه‌های واگذار شده بیشتر از پایگاه‌های دولتی می‌باشد. در بخش مراقبت از کودک، میزان رضایت از برخورد پرسنل و نحوه ارائه خدمات بهداشتی و نحوه ارائه آموزش در پایگاه‌های واگذار شده به ترتیب ۷۸/۴، ۶۵/۱ و ۶۰ و به طور متوسط میزان رضایت‌مندی مراجعین ۶۴/۵ درصد خیلی خوب در حالی که در پایگاه‌های دولتی این میزان ۲۱/۶، ۴۴/۹ و ۴۰ و به طور متوسط میزان رضایت‌مندی مراجعین ۳۵/۵ درصد خیلی خوب می‌باشد و این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار است.

در بخش واکسیناسیون کودکان، میزان رضایت از برخورد پرسنل و ارائه خدمات بهداشتی و ارائه آموزش‌های بهداشتی و سرعت انجام کار و مهارت علمی پرسنل در پایگاه‌های واگذار شده به ترتیب برابر ۶۳/۶، ۶۱/۴، ۶۰، ۴۷/۲ و ۴۴/۹ و به طور متوسط میزان رضایت‌مندی مراجعین ۵۵/۴۲ درصد خیلی خوب در حالی که در پایگاه‌های دولتی این میزان ۳۶/۴، ۳۸/۶، ۴۰، ۵۲/۸ و ۵۵/۱ به طور متوسط میزان رضایت‌مندی مراجعین ۴۴/۵۸ درصد خیلی خوب می‌باشد و این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار است.

در بخش مادران باردار، میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات بهداشتی و نحوه آموزش‌های بهداشتی و مهارت

مطالعه منابع معتبر و مرتبط و انتخاب بهترین سوالات ممکن تدوین گردیده است (۲-۵، ۷ و ۱۹) و بر اساس طیف لیکرت ۵ بخشی از خیلی خوب (نمره ۵) تا خیلی بد (نمره ۱) درجه بندی شده است. روایی صوری ابزار اندازه‌گیری توسط پانل خبرگان و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ (بخش مراقبت از کودک مساوی ۰.۹۱۰، بخش واکسیناسیون کودکان مساوی ۰.۹۳۸، بخش مادران باردار مساوی ۰.۹۳۰) مورد تایید قرار گرفته است و ضریب آلفای کرونباخ کل برابر ۰.۹۵۱ به دست آمده است که بیان‌گر پایایی ابزار مورد استفاده می‌باشد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS 20 و به کمک روش‌های آمار توصیفی و بهره‌گیری از آزمون من ویتنی و کای اسکویر و در سطح معنی‌داری ۰.۰۵ انجام گردیده است.

یافته‌ها

همان‌طور که در جدول ۱ آمده، نتایج تحقیق نشان می‌دهد ۷۵/۴۶ درصد از مراجعین به پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده در طبقه سنی ۱۷ تا ۳۰ سال و ۲۴/۵۴ درصد در طبقه سنی ۳۱ تا ۴۵ قرار دارند. ۱۲/۵ درصد از مراجعین به پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده شاغل ۸۷/۵ درصد خانه‌دار می‌باشند. ۴۴/۹۰ درصد از مراجعین به پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده دارای یک فرزند و ۴۳/۹۸ درصد دارای دو فرزند و ۹.۷۲ درصد دارای سه فرزند و بقیه دارای چهار یا پنج فرزند می‌باشند. همچنین ۲۰/۸۳ درصد از مراجعین به پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده دارای تحصیلات دانشگاهی و ۳۷/۰۷ درصد دارای تحصیلات دیپلم و ۲۰/۸۱ درصد دارای تحصیلات راهنمایی و ۱۷/۵۹ درصد دارای تحصیلات ابتدایی و ۳/۷۰ درصد بی‌سواد می‌باشند. نتایج آزمون آماری کراس تب و کای اسکویر بیان‌گر اختلاف معنادار بین متغیرهای سن و شغل

مقایسه رضایت‌مندی مراجعین در پایگاه‌های بهداشت...

لیلا ریاحی و همکاران

در خصوص فضای فیزیکی و تجهیزات موجود در پایگاه‌ها و هم‌چنین مدت زمان انتظار مراجعین برای دریافت خدمات هیچ تفاوت آماری معنی‌داری بین پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده وجود نداشت.

علمی پرسنل در پایگاه‌های واگذار شده به ترتیب ۷۸، ۵۸/۱ و ۶۶/۲ و به طور متوسط میزان رضایتمندی مراجعین ۶۷/۴۳ درصد خیلی خوب در حالی که در پایگاه‌های دولتی این میزان به ترتیب ۳۷/۳، ۴۱/۹ و ۳۳/۸ و به طور متوسط میزان رضایت‌مندی مراجعین ۳۷/۶۶ درصد خیلی خوب می‌باشد و این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار است.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد مشخصات جمعیت شناختی مراجعین به پایگاه بهداشتی دولتی و واگذار شده

Chi-Square Tests	کل		پایگاه بهداشتی واگذار شده		پایگاه بهداشتی دولتی		
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
سن مادر							
$\chi^2(df=1)=6.026, p<.003$	۱۶۳	۷۵.۴۶	۷۲	۶۶.۷	۹۱	۸۴.۳	۳۰ تا ۱۷
	۵۳	۲۴.۵۴	۳۶	۳۳.۳	۱۷	۱۵.۷	۴۵ تا ۳۱
شغل مادر							
$2(df=1)=15.280, p<.000$	۲۷	۱۲.۵	۴	۳.۷	۲۳	۲۱.۳	شاغل
	۱۸۹	۸۷.۵	۱۰۴	۹۶.۳	۸۵	۷۸.۷	خانه دار
تعداد فرزندان							
$2(df=4)=11.162, p<.025$	۹۷	۴۴.۹۰	۵۲	۴۸.۱۴	۴۵	۴۱.۷	یک فرزند
	۹۵	۴۳.۹۸	۳۸	۳۵.۱۸	۵۷	۵۲.۸	دو فرزند
	۲۱	۹.۷۲	۱۵	۱۳.۸۸	۶	۵.۵	سه فرزند
	۲	.۹۲	۲	۱.۸۵	۰	۰	چهار فرزند
	۱	.۴۶	۱	۰.۹۲	۰	۰	پنج فرزند و بیشتر
تحصیلات مادر							
$\chi^2(df=5)=45.234, p<.000$	۸	۳.۷۰	۷	۶.۴۸	۱	۰.۹۲	بی سواد
	۳۸	۱۷.۵۹	۳۲	۲۹.۶۲	۶	۵.۵۵	ابتدایی
	۴۵	۲۰.۸۱	۲۸	۲۵.۹۴	۱۷	۱۵.۷۴	راهنمایی
	۸۰	۳۷.۰۷	۳۰	۲۷.۷۸	۵۰	۴۶.۲۹	دیپلم
	۴۵	۲۰.۸۳	۱۱	۱۰.۱۸	۳۴	۳۱.۵۰	دانشگاهی

متغیر	نوع پایگاه	بخش مراقبت کودک		بخش واکسیناسیون		بخش مراقبت از مادران	
		خیلی خوب فراوانی (درصد)	p	خیلی خوب فراوانی (درصد)	p	خیلی خوب فراوانی (درصد)	p
برخورد پرسنل	دولتی	۸ (۲۱.۶)	/۰۰۱	۱۶ (۳۶.۴)	/۰۰۱	۳۰ (۴۲.۹)	/۰۷۱
	واگذار شده	۲۹ (۷۸.۴)		۲۸ (۶۳.۶)		۴۰ (۵۷.۱)	
نحوه ارائه خدمات بهداشتی	دولتی	۲۲ (۴۴.۹)	/۰۰۵	۱۷ (۳۸.۶)	/۰۰۱	۲۲ (۳۷.۳)	/۰۰۶
	واگذار شده	۲۷ (۵۵.۱)		۲۷ (۶۱.۴)		۳۷ (۶۲.۷)	
نحوه ارائه آموزش	دولتی	۲۰ (۴۰)	/۰۰۱	۱۸ (۴۰)	/۰۰۱	۲۶ (۴۱.۹)	/۰۴۱
	واگذار شده	۳۰ (۶۰)		۲۷ (۶۰)		۳۶ (۵۸.۱)	
فضای فیزیکی و تجهیزات	دولتی	۲۸ (۷۰)	/۱۶۵	۱۶ (۵۷.۱)	/۲۳۰	۳۱ (۶۰.۸)	/۳۸۸
	واگذار شده	۱۲ (۳۰)		۱۲ (۴۲.۹)		۲۰ (۳۹.۲)	
سرعت انجام کار	دولتی	۲۶ (۶۰.۵)	/۲۰۹	۱۹ (۵۲.۸)	/۰۰۲	۳۱ (۵۰.۸)	/۶۰۳
	واگذار شده	۱۷ (۳۹.۵)		۱۷ (۴۷.۲)		۳۰ (۴۹.۲)	
مدت زمان انتظار	دولتی	۲۶ (۶۸.۴)	/۴۲۹	۲۵ (۵۸.۱)	/۹۰۶	۳۰ (۵۶.۶)	/۲۹۳
	واگذار شده	۱۲ (۳۱.۶)		۱۸ (۴۱.۹)		۲۳ (۴۳.۴)	
مهارت علمی پرسنل	دولتی	۲۰ (۴۷.۶)	/۱۱۷	۲۷ (۵۵.۱)	/۰۱۸	۲۲ (۳۳.۸)	/۰۰۱
	واگذار شده	۲۲ (۵۲.۴)		۲۲ (۴۴.۹)		۴۳ (۶۶.۲)	

بحث

در بخش مراقبت کودکان نظر مراجعین در خصوص میزان رضایت از برخورد پرسنل و نحوه ارائه خدمات بهداشتی و نحوه ارائه آموزش به طور متوسط در پایگاه‌های دولتی ۳۵/۵ درصد خیلی خوب و در پایگاه‌های واگذار شده ۶۴/۵ درصد خیلی خوب می‌باشد، این در حالی است که افلاطونیان و همکاران (۱۳۹۰) در فرآیند پژوهش‌های مشارکتی مبتنی بر جامعه (CBPR)، میانگین رضایت‌مندی از بخش مراقبت‌های کودک را ۶۶/۴ درصد گزارش نموده که به نتایج به دست آمده از پایگاه‌های واگذار شده به بخش خصوصی (۶۴/۵ درصد) نزدیک می‌باشد و با پایگاه‌های دولتی (۳۵/۵ درصد) فاصله زیادی دارند (۸) به نظر می‌رسد که این اختلاف به دلیل فعالیت‌های داوطلبانه شهروندان به منظور توسعه محله‌ای و منطقه‌ای در آن پژوهش بوده است، لذا مشارکت دادن مردم می‌تواند به پویایی سیستم‌های ارائه خدمات و افزایش رضایت‌مندی کمک نماید. در پژوهش انجام شده توسط یغمایی و همکاران (۱۳۸۶) در شهر اراک میانگین رضایت‌مندی از بخش مراقبت کودک ۶۶/۷ درصد

این مطالعه با هدف مقایسه میزان رضایت مراجعین به پایگاه‌های دولتی و واگذار شده صورت گرفته است. وجود مراکز بهداشتی درمانی و نحوه ارائه خدمات آنان می‌تواند به میزان زیادی بر سلامت جامعه تاثیر گذار باشد و هر چه فعالیت این پایگاه‌ها بیشتر و بهتر گردد تامین سلامت افراد جامعه مطلوب‌تر خواهد بود (۹). نتایج پژوهش نشان داد که از بین سوالات پرسش شده از مراجعین به پایگاه‌های دولتی و پایگاه‌های واگذار شده، در ۱۱ مورد از سوالات پرسش شده در سه بخش ارائه خدمات، تفاوت آماری معنی‌داری بین رضایت‌مندی مراجعین وجود دارد. نتایج آزمون آماری کراس تب و کای اسکویر بیانگر اختلاف معنادار بین متغیرهای سن و شغل و تحصیلات و تعداد فرزندان در بین دو نوع پایگاه بهداشتی دولتی و واگذار شده می‌باشد، با عنایت به این که پایگاه‌های بهداشتی واگذار شده بیشتر در مناطق حاشیه شهری است بنابراین به نظر می‌رسد که این اختلاف ناشی از تفاوت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی بافت شهری باشد.

خوب پرسنل در برقراری ارتباط و ارائه آموزش‌های لازم در پایگاه‌های بهداشتی ایران باشد (۱۴). متوسط رضایت‌مندی در پایگاه‌های دولتی و واگذار شده از متوسط رضایت‌مندی پژوهش انجام شده در اربیل عراق توسط کریم اف (۲۰۱۵) که نتیجه ۷۴/۴۳ درصد را به دست آورده است کمتر می‌باشد به نظر می‌رسد این تفاوت می‌تواند ناشی از سطح بالای انتظارات گیرندگان خدمت در ایران باشد (۱۶). هم‌چنین در نتایج حاصله میزان رضایت‌مندی مراجعین از مهارت علمی پرسنل و سرعت انجام کار در پایگاه‌های دولتی بیشتر از پایگاه‌های واگذار شده می‌باشد که این موضوع می‌تواند ناشی از تجربه و سابقه پرسنل پایگاه‌های دولتی نسبت به پایگاه‌های واگذار شده باشد.

در بخش مادران باردار، میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات بهداشتی و نحوه آموزش‌های بهداشتی و مهارت علمی پرسنل در پایگاه‌های واگذار شده به طور متوسط ۶۷/۴۳ درصد خیلی خوب در حالی که در پایگاه‌های دولتی این میزان به طور متوسط ۳۷/۶۶ درصد خیلی خوب می‌باشد. در حالی که افلاطونیان در تحقیق خود درصد رضایت کلی مراجعین به بخش مراقبت مادران را ۷۰/۲ درصد گزارش نموده (۸) که به نتایج پایگاه‌های واگذار شده (۶۷/۴۳) نزدیک می‌باشد ولیکن با نتایج پایگاه‌های دولتی اختلاف زیاد دارد به نظر می‌رسد که این اختلاف به دلیل پایین بودن مشارکت مردم در پایگاه‌های دولتی باشد و مسئولین بایستی به طور جدی به آسیب شناسی آن بپردازند و از طریق مشارکت مردم، از این امکانات بالقوه بهره‌برداری بهتری صورت بگیرد. هم‌چنین متوسط رضایت از ارائه خدمات (۳۷/۶۶) درصد) در پایگاه‌های دولتی و میزان رضایت از نحوه آموزش‌های بهداشتی (۵۸/۱ درصد) در پایگاه‌های واگذار شده با نتایج پژوهش ظهیری (۱۳۸۹) در خصوص متوسط رضایت مراجعین به بخش مراقبت مادران (۳۷/۱ درصد) و راهنمایی و آموزش مادران (۵۶/۵۲ درصد) در مراکز شهری و روستایی استان مرکزی مطابقت دارد (۴). هم‌چنین میزان رضایت‌مندی از نحوه ارائه آموزش به مادران در پایگاه‌های دولتی (۴۱/۹ درصد) به نتایج به دست آمده از پژوهش دانش

خیلی زیاد گزارش گردیده که به نتایج این تحقیق در خصوص پایگاه‌های واگذار شده ۶۴/۵ درصد نزدیک می‌باشد. هم‌چنین میزان رضایت از نحوه برخورد پرسنل در تحقیق یغمایی برابر ۸۶/۱ درصد به دست آمده که به نتایج به دست آمده از پایگاه‌های واگذار شده ۷۸/۴ درصد کمی فاصله دارد و به نظر می‌رسد که این اختلاف ناشی از سطح توقعات مردم یا آموزش پرسنل در برقراری ارتباط با مراجعین در مطالعات باشد (۶).

در بخش واکسیناسیون کودکان نظر مراجعین در خصوص میزان رضایت از برخورد پرسنل و نحوه ارائه خدمات بهداشتی و ارائه آموزش‌های بهداشتی و سرعت انجام کار و مهارت علمی پرسنل به طور متوسط در پایگاه‌های دولتی ۴۴/۵۸ درصد خیلی خوب و در پایگاه‌های واگذار شده ۵۵/۴۲ درصد خیلی خوب به دست آمده است در حالی که افلاطونیان در تحقیق خود متوسط درصد رضایت‌مندی مراجعین به بخش واکسیناسیون کودک ۹۴/۵ درصد و فتیرگان (۲۰۱۴) در پژوهش خود در مناطق شهری و روستایی نیجریه به ترتیب رضایت‌مندی ۸۴/۵ ، ۸۴/۵ و ۹۴/۳ را از خدمات بخش واکسیناسیون گزارش نموده است، که با نتایج حاصله از این تحقیق در پایگاه‌های دولتی و واگذار شده تفاوت زیادی دارد (۸، ۱۵) و به نظر می‌رسد این اختلاف ناشی از مشارکت بالای مردم در فعالیت پژوهشی در مطالعه افلاطونیان و سطح پائین انتظارات مردم در مطالعه فتیرگان باشد. هم‌چنین میزان رضایت از برخورد پرسنل با مراجعین در بخش دولتی (۳۶/۴ درصد) با نتایج حاصل از پژوهش ظهیری (۱۳۸۹) که برابر ۳۷/۳۰ درصد می‌باشد مطابقت دارد (۴) و هم‌چنین متوسط رضایت از بخش واکسیناسیون در پایگاه‌های واگذار شده (۵۵/۴۲ درصد) است که به پژوهش سیدی اندی (۵۷/۸ درصد) نزدیک می‌باشد (۱۲). نتایج به دست آمده از رضایت‌مندی در پایگاه‌های دولتی و واگذار شده در خصوص برخورد پرسنل و ارائه آموزش از نتایج به دست آمده در کشور نیجریه توسط آدونوا (۲۰۱۰) که به ترتیب ۲۶/۱ درصد و ۳۴ درصد می‌باشد بیشتر است و به نظر می‌رسد که این برتری ناشی از سطح سواد و آموزش‌های

به افزایش چشم‌گیر رضایت‌مندی مراجعین در بخش دولتی منجر گردد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی دانشگاه علوم پزشکی قم با کد IR.MUQ.REC.1394.46 می‌باشد بدین وسیله از کلیه کارکنان پایگاه‌های بهداشتی و کارشناسان معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم که ما را در فرایند انجام این مهم یاری نمودند تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

منابع

1. Qajariyeh Sepanlou S, Majdzadeh S, SH K, Poor Malek F, Jamshidi E, Shahande k. Study on: Health Per Capita and Inequality in Economic Conditions and Public Services Population Research Center Tehran University of Medical Science. Journal of Diabetes and Metabolism. 2004;3(1):11-9. [Persian].
2. Safi M-H, Fereydounfar A-A, Arshi S. Quality OF Primary Health Services In The Clinics of North Health Centre Of Tehran. Journal of Community Health. 2014;1(1):54-61. [Persian].
3. Salmani MR, Rashidian A, Abolhassani F, Majdzadeh R. Assessing Experiences of Outsourcing Urban Health Posts: Facilities and Services Offered in Publicly Owned and Outsourced Health Posts in Tehran University of Medical Sciences. Journal of Hakim. 2013; 16 (1) :28-34. [Persian].
4. Zahiri R, Taheri M. Client satisfaction with health services delivery in Urban and Rural Health Centers in Markazi Province. sjsph. 2010;8(3):61-72. [Persian].
5. Danesh Kojuri M, Karimi S, Shekarabi R, Hossinei F. A Study of Satisfaction With Prenatal Care Services In The Women Attending To The Health Centers of The Shirvan Chardavel (IRAN). Iran Journal of Nursing. 2005;18(43):61-9. [Persian].
6. Yaghmaei F, Mahfouzpour S, Raeiss Akbari G, Kamali P. Satisfaction with

کجوری (۴۰ درصد) نزدیک می‌باشد(۵). متوسط رضایت در پایگاه‌های واگذار شده (۶۷/۴۳ درصد) به نتایج به دست آمده از پژوهش سیدی اندی (۶۹/۴ درصد) نزدیک می‌باشد(۱۲). سرواستاوا(۲۰۱۵) در پژوهش خود که بر روی ۲۴ کشور در حال توسعه انجام داده است میزان رضایت‌مندی خانم‌ها از بخش مادران را ۷۵ درصد به دست آورده که بیش‌تر از نتایج به دست آمده از پایگاه‌های دولتی و واگذار شده می‌باشد این اختلاف به نظر می‌رسد ناشی از آموزش‌های بالا یا نحوه انتخاب کشورهای در حال توسعه در مطالعه سرواستاوا باشد(۱۸).

در خصوص فضای فیزیکی و تجهیزات در هیچ کدام از سه بخش ارائه خدمات در پایگاه‌ها دولتی و خصوصی اختلاف معناداری از نظر آماری به دست نیامد. به نظر می‌رسد که چون تامین و نگهداشت فضای فیزیکی و تجهیزات توسط دانشگاه علوم پزشکی مدیریت می‌شود لذا تفاوت معناداری در این خصوص بین پایگاه‌های دولتی و واگذار شده وجود نداشته است.

نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده در سه بخش مراقبت از کودک، واکسیناسیون و مراقبت از مادر بیان‌گر تفاوت آماری معنی‌داری بین رضایت‌مندی مراجعین به پایگاه‌های بهداشتی دولتی و واگذار شده می‌باشد به نحوی که به جز دو مورد در بقیه مورد میزان رضایت مراجعین در پایگاه‌های واگذار شده بیشتر از پایگاه‌های دولتی می‌باشد. با توجه به این که ارائه خدمات در پایگاه‌های دولتی در بیشتر موارد در حدی که رضایت مراجعین را جلب نماید، نمی‌باشد لذا اتخاذ اقدامات در جهت ارتقای کیفیت خدمات و مشارکت دادن مردم می‌تواند به پویایی سیستم‌های ارائه خدمات و افزایش رضایت‌مندی کمک نماید. توجه ویژه مدیران و کارشناسان بهداشتی در برنامه‌های آموزشی و هم‌چنین لحاظ نمودن نتایج رضایت‌مندی مراجعین در ارزشیابی عملکرد پرسنل در مراکز بهداشتی و درمانی ضروری به نظر می‌رسد و می‌تواند در آینده

- Service Delivery In Clients Referring To Urban Health Centers Affiliated to Arak University of Medical Sciences. Iranian Journal of Nursing Research. 2007;2(4-5):45-9. [Persian].
7. Tabrizi J, Gholipour K, Alipour R, Farahbakhsh M, Asghari-Jafarabadi M, Haghaei M. Service Quality of Maternity Care From The Perspective of Pregnant Women In Tabriz Health Centers and Health Posts. *jhosp*. 2014;12(4):9-18. [Persian].
8. Aflatoonian MR, Aflatoonian B, Abbasi R. Investigation of Fruition Rate and Satisfaction of Population from Baghodrat Health Center (Population research bare 2008). *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*. 2011; 11 (1 and 2) :25-31. [Persian].
9. Halfon N, Inkelas M, Mistry R, Olson LM. Satisfaction with Health Care For Young Children. *Pediatrics*. 2004;113(Supplement 5):1965-72.
10. Hosseinpour M, Yazdi Feyzabadi V, Balali Meybodi F, Hajimaghsoudi S. Customers' Satisfaction with primary Health Care: Comparison of Two District Health Centers With and Without ISO Certificate in Kerman University of Medical Sciences. *Journal of Health & Development*. 2013;1(2):54-63. [Persian].
11. Esmaeli Shahmirzadi S, Davoud S, Moradian Sorkhkalaei M, Lashgarara B, Tarahi MJ, Taheri G. Comparing The Quality of The Provided Services in Public Health Sites with Collaborative Health. *Health System Research*. 2012;8(7):1225-34. [Persian].
12. Seyedi Andi SJ, Shojaeizadeh D, Batebi A, Hoseini M, Rezai R. Client Satisfaction With Health System Services Offered by Urban Health Care CENTERS OF Shahid Beheshti University of Medical Sciences, TEHRAN, IRAN. *Journal of Babol University of Medical Sciences*. 2009;10(6):80-7. [Persian].
13. Lotfi R, Goshtasbi A. Quality Assessment of Prenatal Care Using LQAS in Urban Health Centers and Health Houses. *Astara2004. Journal of Medical Faculty Guilan University of Medical Sciences* 2006;15(58):33-40. [Persian].
14. Udonwa N, Gyuse A, Etokidem A, Ogaji D. Client views, perception and Satisfaction with Immunisation Services at Primary Health Care Facilities in Calabar South-South Nigeria. *Asian Pacific Journal of Tropical Medicine*. 2010;3(4):298-301.
15. Fatiregun A, Ossai E. Clients' Satisfaction with Immunization Services in The Urban and Rural primary Health Centers of a South-Eastern State in Nigeria. *Nigerian Journal of Pediatrics*. 2014;41(4):375-82.
16. Kareem F A. Client's Satisfaction in Primary Health Care Centers Toward Immunization Services in Erbil -IRAQ. *Medical Journal of Babylon*. 2015;12(2):502-8.
17. Schempf AH, Minkovitz CS, Strobino DM, Guyer B. Parental Satisfaction With Early Pediatric Care and Immunization of Young Children: The Mediating Role Of Age-Appropriate Well-Child Care Utilization. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*. 2007;161(1):50-56.
18. Srivastava A, Avan BI, Rajbangshi P, Bhattacharyya S. Determinants of women's Satisfaction with Maternal Health Care: A Review of Literature From Developing Countries. *BMC Pregnancy & Childbirth*. 2015;15(1):1-12.
19. javady M, Zareach A, samiee S, sarhang F, Motahedian A, Khamseh F. Assessing The of janbazan Satisfaction Form Medical Health Services With Demographic Characteristic. *Iran J War Public Health*. 2010; 2 (3) :28-35.