

## Survey of Client Satisfaction of an Urban Health Center Affiliated With a Military Unit in 2015

Hamidreza Gholami <sup>1</sup>, Hosein Mahmoudi <sup>2\*</sup>, Hasan Sarabandi <sup>3</sup>, Eesa Borji <sup>4</sup>

<sup>1</sup>MSc in Nursing, Javadolaemeh clinic, Bojnord, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Medical Surgical, School of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Iran, Tehran

<sup>3</sup> Phd Student of Psychology, Azad University, Nyshaboor Branch, Nyshaboor, Iran.

<sup>4</sup> MSc in Psychology, Javadolaemeh clinic, Bojnord, Iran

Received: 13 February 2017 Accepted: 31 July 2017

### Abstract

**Background and Aim:** Personal satisfaction is one of the most important elements of evaluation of service quality in health centers. In this study, we examined the patients' satisfaction in an urban health center affiliated with a military unit.

**Methods:** In a cross-sectional study, 387 clients were examined in an urban health center in Bojnord, Iran in 2015. Participants were military employees and their families that with convenience sampling were examined over a 2-week period. For data collecting, a demographic questionnaire and a validated investigator-developed satisfaction questionnaire related to various sectors of the clinic such as general and specialized clinics, the laboratory and the dentist clinic were used. Results were analyzed by SPSS 16.

**Results:** A total of 387 cases were assessed. Of these, 53.7% of patients were males and 56.4% of patients were soldiers. Overall 74.42 % of the patients were satisfied with healthcare services. Satisfaction in general and specialized clinics was 77.42 %, in the laboratory, 86.77 % and in the dentist clinic, 68%. The highest percentage of satisfaction was in retirees (72.91%) and the lowest satisfaction was in families of staff (66.99%).

**Conclusion:** Satisfaction with general and specialized clinics and Para-clinical was relatively good. Satisfaction with the dental clinic was average. Satisfaction may be increased with a modified admission process, by providing on time and high-quality service with specialist healthcare professionals, improving effective communication and on time and clear information, fulfilling obligations and raising the level of public services.

---

**Keywords:** Personal Satisfaction, Healthcare Services, Military Personnel

\*Corresponding author: **Hosein Mahmoudi**, Email: [h.mahmoudi@bmsu.ac.ir](mailto:h.mahmoudi@bmsu.ac.ir)

## بررسی میزان رضایتمندی مراجعین از مرکز بهداشتی درمانی شهری وابسته به یگان نظامی منتخب در سال ۱۳۹۴

حمیدرضا غلامی<sup>۱</sup>، حسین محمودی<sup>۳\*</sup>، حسن سرابندی<sup>۳</sup>، عیسی برجی<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد پرستاری، کلینیک جوادالائمه، بجنورد، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه داخلی جراحی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

<sup>۴</sup> کارشناسی ارشد روان‌شناسی، کلینیک جوادالائمه، بجنورد، ایران

### چکیده

**زمینه و هدف:** رضایتمندی مراجعین از مهم‌ترین ارکان ارزشیابی و مؤلفه‌های کیفیت خدمات مراکز بهداشتی، درمانی محسوب می‌گردد. در این پژوهش میزان رضایتمندی کارکنان و خانواده آنان از مرکز بهداشتی درمانی شهری در یگان نظامی منتخب مورد ارزیابی قرار گرفت.

**روش‌ها:** پژوهش حاضر به روش مقطعی- توصیفی بر روی ۳۸۷ مراجعه‌کننده به مرکز بهداشتی-درمانی شهری یگان نظامی منتخب در شهر بجنورد در سال ۱۳۹۴ انجام گردید. جامعه آماری کارکنان و خانواده‌های آنان بودند که با روش نمونه‌گیری در دسترس به مدت دو هفته مورد بررسی قرار گرفتند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌های جمعیت‌شناختی و از پرسشنامه رضایتمندی محقق ساخته روا و پایا مربوط به بخش‌های مختلف درمانگاه که شامل درمانگاه‌های عمومی و تخصصی، آزمایشگاه و دندانپزشکی بود، انجام شد. یافته‌ها توسط برنامه آماری SPSS ۱۶ تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** از ۳۸۷ نمونه مورد مطالعه، ۵۳/۷٪ از مراجعین مرد و از نظر عضویت ۵۶/۴٪ سرباز بودند. در مجموع ۷۴/۴۲٪ مراجعین از خدمات درمانی رضایت داشتند. این میزان در درمانگاه‌های عمومی و تخصصی ۷۷/۴۲٪، آزمایشگاه ۷۷/۸۶٪ و دندانپزشکی ۶۸٪ بود. بیشترین درصد رضایتمندی مربوط به بازنشستگان با ۷۲/۹٪ و کم‌ترین درصد به خانواده کارکنان ۶۶/۹۹٪ است. بیشترین رضایت از رفتار کارکنان دندانپزشکی ۹۵/۲٪ و کم‌ترین میزان رضایت ۵۳/۵٪ مربوط به ساعت حضور متخصصان بود.

**نتیجه‌گیری:** میزان رضایتمندی از درمانگاه‌های عمومی، تخصصی و پاراکلینیک خوب بود. این میزان در بخش دندانپزشکی در حد متوسط بود. بنابراین می‌توان با اصلاح روند پذیرش، حضور به موقع متخصصان، ارائه خدمت به‌موقع و باکیفیت، توجه به ارتباط مؤثر، اطلاع‌رسانی به‌موقع و شفاف، تأمین رضایت کارکنان متخصص و مجرب به نقطه مطلوب نزدیک شد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایتمندی، خدمات بهداشتی درمانی، کارکنان نظامی

## مقدمه

رضایتمندی به عنوان شاخصی جهت بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی درمانی طی چند دهه اخیر جایگاه ویژه‌ای یافته است (۱). موفقیت تمام سازمان‌ها و مؤسسات، اعم از تولیدی یا خدماتی، دولتی یا غیردولتی، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها رضایتمندی است (۲). در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی، یکی از جنبه‌های مهم رضایتمندی است زیرا یک مراقبت علیرغم اثربخشی و کارایی اگر مورد رضایت دریافت‌کنندگان خدمات قرار نگیرد با شکست مواجه شده و در آن مشارکت نخواهند کرد (۳). به این منظور رضایتمندی مراجعین از نحوه ارائه خدمات یکی از متداول‌ترین روش‌ها در ارزشیابی مراکز بهداشتی و درمانی است و به عنوان معیاری مناسب جهت بررسی کیفیت درمان مطرح است. به طور کلی مفهوم رضایتمندی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به احساس یا نگرش مراجعین به خدمات ارائه شده اطلاق می‌گردد. به عبارت دیگر احساسی است که در فرد در زمان برآورده شدن نیاز، توقع یا آرزو ایجاد می‌شود؛ بنابراین تأمین نیازها برآوردن توقعات، مددجویان یکی از مهم‌ترین وظایف مراکز خدمات بهداشتی درمانی است و مراکزی موفق‌تر خواهند بود که رضایت گیرندگان خدمت را سرلوحه برنامه‌های خویش قرار دهند. در نتیجه رضایت بیمار، زمانی میسر می‌گردد که نیازهای وی برطرف شده و بیمار بتواند با وضع موجود خود را هماهنگ سازد. بر اساس تحقیقات انجام شده بین رضایتمندی و ادامه مراجعه بیمار برای انجام اعمال درمانی توصیه شده، ارتباط مستقیم وجود دارد (۴).

نیروهای نظامی به مثابه حافظان امنیت و صیانت از ارزش‌های انقلاب اسلامی، دارای ویژگی‌های شخصیتی و جایگاهی ویژه هستند و رضایتمندی آن‌ها تأثیر مستقیم در امنیت کشور دارد چراکه موفقیت هر سازمان در گرو تلاش و رضایت کارکنان آن دارد (۵). همچنین روحیه، نشاط و عملکرد نیروهای نظامی متأثر از خدمات، امکانات و تسهیلاتی است که سازمان در اختیار آنان و خانواده‌هایشان قرار می‌دهد بنابراین سلامت روانی خانواده می‌تواند متأثر از رضایت کارکنان باشد. دانشمندان بر این نکته تأکید ویژه دارند که خدمات سازمان منجر به افزایش مهارت‌های فنی، اجتماعی و روان‌شناختی خانواده‌های نظامیان می‌شود و همین موضوع می‌تواند آن‌ها را از انواع آسیب‌های اجتماعی و روانی مصون بدارد (۶). با مصون ماندن خانواده‌ها دل‌مشغولی نظامیان از آسیب‌های خانواده‌هایشان کاهش یافته، باعث می‌شود که روحیه و آمادگی آنان برای به سامان رساندن تکالیف و مأموریت‌های نظامی افزایش یابد (۷).

تحقیقات اخیر بر این نکته تأکید دارند که گستره آثار رضایت کارکنان تنها به سازمان و عملکرد شغلی محدود نمی‌شود و می‌تواند حوزه‌های دیگری از فعالیت‌ها و نهادهای اجتماعی از جمله خانواده را هم شامل شود (۸). در مطالعه Damron-Rodriguez

و همکاران، آنچه باعث رضایتمندی نظامیان در ارائه خدمات درمانی شده مقبولیت، در دسترس بودن، برآوردن انتظارات آن‌ها، دقت در ارائه خدمات، تکریم آن‌ها توسط کارمندان تعیین کرده‌اند (۹). همچنین در مطالعه‌ای در خصوص عوامل رضایتمندی رزمندگان در مراکز ارائه خدمات درمانی، دسترسی، طول درمان، اولویت دادن به آن‌ها، حمایت عاطفی، هماهنگ بودن با فرایند درمان، ادب و نحوه برخورد، دسترسی به مراقبت‌های خاص از عوامل افزایش رضایتمندی بیان کرده‌اند (۱۰). از آنجا که رضایتمندی بیماران، شاخصی از کیفیت ارائه خدمات در زمینه‌های مختلف بین فردی، سازمانی و تکنیکی است؛ بنابراین ارزیابی آن می‌تواند به عنوان منبع مهمی از اطلاعات برای شناخت مشکلات و برنامه‌های مطلوب در زمینه ارائه خدمات درمانی باشد، چون رضایتمندی صفتی چند بعدی و متأثر از عوامل زمینه‌ای متعدد شامل: فردی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و مذهبی است (۱۱).

در مطالعات انجام شده در زمینه رضایتمندی، در ایران منحصر به مناطق جغرافیایی و محدوده‌های شهری خاص در مراکز درمانی دولتی یا دانشگاهی در داخل کشور انجام شده و یافته‌های بسیار متفاوتی را به دنبال داشته است (۱، ۱۲) از آنجائیکه نحوه ارائه خدمات مراکز بهداشتی، درمانی از عواملی هستند که به میزان زیادی بر حفظ و ارتقاء سلامت آحاد کارکنان تأثیر گذارند، بنابراین خدمات باید به سهولت با کیفیت مناسب در دسترس قرار گیرد، بنحوی که گیرنده و ارائه دهنده خدمات هردو احساس رضایت نمایند. با توجه به بررسی محقق در حال حاضر مطالعات محدودی در رابطه با میزان رضایتمندی کارکنان و خانواده‌ها از مراکز بهداشتی درمانی نظامیان انجام شده است. از آنجائیکه کارکنان در این مراکز بدون آگاهی از میزان رضایتمندی مراجعین قادر به روبروشدن با چالش‌های پیش روی خود نیستند، بنابراین برای ارائه خدمات درمانی با کیفیت مطلوب این مطالعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به این منظور این پروژه به بررسی میزان رضایتمندی کارکنان و خانواده‌شان از مرکز بهداشتی درمانی شهری در یگان نظامی منتخب انجام گرفت تا نتایج آن در جهت ارائه خدمت شایسته و مورد انتظار مراجعین در این مرکز و مراکز مشابه مورد استفاده مدیران و برنامه‌ریزان قرار گیرد.

## روش‌ها

پژوهش حاضر به روش توصیفی و مقطعی (Cross-Sectional) بر روی ۳۸۷ نفر از مراجعه‌کنندگان به مرکز بهداشتی-درمانی شهری دریگان نظامی منتخب در شهر بجنورد در سال ۱۳۹۴ انجام گردید. نمونه‌گیری به روش آسان یا در دسترس (convenient Sampling) به مدت دو هفته انجام شد. معیار ورود شامل مراجعین به درمانگاه شامل کارکنان و افراد خانواده تحت تکفل و سایر افراد خانواده که تمایل به شرکت در مطالعه را داشتند، بودند. بیماران بدحال، نیازمند اقدام درمانی فوری و بیماران مسری

کاملاً موافق بوده است که به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره دهی شد. برای هر بخش جداگانه میانگین گرفته شد. ماکزیمم و می نیمم تعیین شد و به تفکیک میانگین رضایت مندی در گروه های مختلف مراجعه کننده به درمانگاه مشخص شد. همچنین افرادی که نمره بیشتر از میانگین داشتند راضی و افرادی که نمره کمتر از میانگین داشتند ناراضی تلقی شد.

**ملاحظات اخلاقی:** بعد از هماهنگی با واحد پژوهش درمانگاه و اخذ مجوز های لازم نمونه گیری انجام شد. پرسشنامه ها بدون نام و نام خانوادگی توزیع شد. رضایت نامه کتبی و آگاهانه از تمام افراد شرکت کننده در مطالعه اخذ شد. تجزیه و تحلیل داده ها توسط پژوهش گر به صورت محرمانه انجام شد.

### نتایج

نتایج نشان می دهد ۵۳/۷ درصد از مراجعین مرد و از نظر عضویت ۵۶/۴ درصد سرباز بودند. در مجموع ۷۴/۴۲٪ مراجعین رضایت از خدمات ارائه شده در هر بخش درمانگاه داشتند این میزان رضایتمندی در درمانگاه های عمومی و تخصصی ۷۷/۴۲٪، آزمایشگاه ۷۷/۸۶٪ و دندانپزشکی ۶۸٪ بود. بیشترین درصد رضایت مندی مربوط به بازنشستگان با ۷۲/۹۱٪ و کمترین مربوط به خانواده کارکنان ۶۶/۹۹٪ است. از لحاظ بخشی، آزمایشگاه بالاترین درصد رضایتمندی ۷۷/۸۶٪، درمانگاه عمومی و تخصصی ۷۷/۴۲٪ و دندانپزشکی با کمترین درصد ۶۸٪ بود. بیشترین رضایتمندی مربوط به رفتار کارکنان ۹۵/۲٪ در دستیاران دندانپزشکی و کمترین ۵۳/۵٪ مربوط به ساعت حضور متخصصان بود. نتایج تحلیلی هر بخش به تفکیک شامل موارد زیر است.

**بخش آزمایشگاه:** از کل ۱۱۵ نفر شرکت کنندگانی که پرسشنامه ها را در بخش آزمایشگاه کامل نمودند ۵۰/۴ درصد مرد (۵۷ نفر) و ۳۸/۸ درصد در محدوده سنی بین ۱۸-۲۵ سال و ۷۳ درصد متأهل و بیشترین مدرک مراجعه کنندگان ۷۰/۲۸٪ لیسانس و بیشترین مراجع کننده با بیمه آزاد و سایر بیمه ها (۴۰/۱۷ درصد) بود. میانگین نمره  $(8/31 \pm 58/4)$  با ۷۷/۸۶٪ رضایتمندی و بیشترین نمره مربوط به بازنشستگان  $(6/37 \pm 61)$  با ۸۱/۳٪ از خدمات ارائه شده در آزمایشگاه راضی بودند و کمترین میزان مربوط به رضایت مندی مربوط به خانواده کارکنان با ۷۳ درصد بود (جدول - ۱).

از مطالعه خارج شدند. نمونه گیری با توجه به میانگین حجم مراجعات که از قسمت مالی درمانگاه در مدت دو هفته دریافت شد، ۳۲۰۰ نفر بود. با مراجعه به جدول مرگان حجم نمونه حدود ۳۰۰ نفر برآورد شد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه بود که توسط پژوهشگر به صورت مصاحبه چهره به چهره تکمیل گردید. به این طریق که به مراجعین در محل درمانگاه توضیح کامل در هر گویه مورد پژوهش داده و پرسشنامه به آن ها داده شد و در حضور پژوهشگر جمع آوری شد. برای روایی و پایایی پرسشنامه، از روش اعتبار محتوی و به منظور تعیین پایایی آن از روش آزمون مجدد استفاده شد. سؤالات پرسشنامه در دو بخش دموگرافیک (شامل سن، جنس، نوع عضویت، وضعیت تاهل) و اختصاصی طراحی شد و سؤالات اختصاصی به سه بخش کلی از میزان رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات تخصصی به تفکیک هر بخش آزمایشگاه، دندانپزشکی، درمانگاه عمومی و تخصصی تعیین گردید. جهت روایی صوری پرسشنامه با مراجعه به ده نفر از مدیران قسمت های مختلف درمانگاه از جمله آزمایشگاه، پذیرش و دندانپزشکی، پرسشنامه از نظر شکلی اصلاح شد. جهت تایید روایی محتوی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، که نتیجه آن به شرح زیر می باشد.

پرسشنامه مربوط به بخش آزمایشگاه (۱۵ گویه با شش متغیر اسمی) میزان ضریب آلفای کرونباخ ۸۵/۱٪، بخش درمانگاه عمومی و تخصصی (۲۱ گویه و شش متغیر اسمی) میزان ضریب آلفای کرونباخ ۷۵٪، و بخش دندانپزشکی (۱۶ گویه و شش متغیر) میزان ضریب آلفای کرونباخ ۸۱٪ می باشد.

جهت پایایی پرسشنامه از روش بازآزمایی (Test re Test) استفاده شد که ضریب پایایی ۸۳/۰٪ بوده است.

**تجزیه و تحلیل داده ها:** در تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS16 و آزمون های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار و درصد فراوانی) و آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و کای دو جهت تعیین ارتباط میان رضایتمندی و برخی ویژگی های فردی و جمعیت شناختی در سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ استفاده شد.

پرسشنامه رضایتمندی از خدمات از سه قسمت تشکیل شده است که ۵۱ گویه مربوط به آزمایشگاه، ۲۱ گویه مربوط به درمانگاه عمومی و تخصصی و ۱۶ گویه مربوط به بخش دندانپزشکی می باشد. گویه ها شامل کاملاً مخالف، مخالف، نظری ندارم، موافق و

جدول ۱. میانگین نمره رضایت از خدمات شرکت کنندگان در بخش آزمایشگاه.

شاخص	پایور	بازنشسته	نیروهای مسلح	خانواده کارکنان	وظیفه	قراردادی	سایرین	نامشخص	جمع
میانگین و انحراف معیار رضایتمندی٪	۵۷/۳±۷/۸	۶۱±۶/۳۷	۵۸/±۵	۵۴/۶±۷/۶۶	۵۹/۸±۸/۱۳	۶۰/۵±۷/۱۲	۵۷/۷±۷/۳۴	۵۷/۱±۱۱/۸	۵۸/۴±۸/۳۱
ماکزیمم مینیمم	۴۵-۷۱	۵۲-۶۸	۳۱-۶۸	۴۲-۶۷	۴۲-۷۱	۴۲-۶۹	۴۴-۶۹	۴۱-۷۱	۱۵-۷۵

درصد بود. ۸۲/۲٪ از مراجعین مراجعه مجدد به درمانگاه خواهند داشت و بیشترین درصد مربوط به پایوران با ۶۵ درصد بود.

**بخش دندانپزشکی:** از کل ۱۵۷ نفر شرکت‌کنندگان بیشترین محدوده سنی پاسخ‌دهندگان ۱۸-۲۵ سال (۴۲ درصد) سال بود از لحاظ میزان تحصیلات ۴۲/۶ درصد لیسانس بودند. از نظر جنسیت (۶۸ نفر) ۵۹/۱ درصد مرد و وضعیت تاهل شرکت‌کنندگان (۶۶) ۵۷/۴ درصد متأهل بودند. بیشترین نوع عضویت مشارکت‌کننده مربوط به کارکنان وظیفه (۲۰۲۵ درصد) بود. کمترین درصد ۶۸٪ رضایتمندی در درمانگاه را به خود اختصاص داد. در بین مشارکت‌کنندگان بیشترین نمره مربوط به پایوران (۶۲/۵±۶/۴) بود. از نظر عضویت کمترین میزان رضایتمندی مشارکت‌کنندگان مربوط به خانواده کارکنان با ۶۶/۶ بود. در بررسی گوی‌های پرسشنامه مهم‌ترین علل رضایتمندی از خدمات برخورد محترمانه و رفتار کارکنان پذیرش و دستیاران با ۹۵/۲ درصد و رفتار دندان‌پزشکان ۹۱/۳ درصد بود نکته دیگر بالا بودن میزان رضایتمندی تمیز بودن دندانپزشکی (۹۱/۳) است. از طرف دیگر مهم‌ترین علل ناراضی‌مندی مراجعین به درمانگاه پس از مدت انتظار و نوبت‌دهی (۶۷/۲ درصد) ارائه خدمات پیشگیرانه در دندانپزشکی بود (جدول-۳).

بالاترین درصد رضایتمندی از رفتار کارکنان پذیرش و نمونه‌گیری با ۹۳ درصد و کمترین میزان رضایت از زمان انتظار جهت گرفتن نمونه خون با ۲۷ درصد بود مراجعین در پاسخ به سؤال: من معمولاً برای آزمایش‌های تشخیصی طبی به آزمایشگاه این درمانگاه مراجعه می‌کنم. ۸۰ درصد موافق بودند و بیشترین درصد مربوط به متأهلین با ۷۱ درصد بود.

**درمانگاه‌های عمومی و تخصصی:** از کل ۱۵۷ نفر شرکت‌کنندگانی که پرسش‌نامه‌ها را در درمانگاه‌های عمومی و تخصصی کامل نمودند ۲/۵۲ درصد مرد (۸۲ نفر) و ۴۵/۹ درصد در محدوده سنی بین ۲۵-۳۵ سال و ۶۶/۹ درصد متأهل و بیشترین مدرک مراجعه‌کنندگان ۳۶/۶٪ لیسانس و بیشترین نوع عضویت مربوط به وظیفه (۲۰/۲۴ درصد) بود با درصد رضایتمندی ۷۷/۱۴٪ و بیشترین رضایتمندی مربوط به بازنشستگان با ۸۱/۹٪ از خدمات ارائه‌شده در درمانگاه‌های عمومی و تخصصی راضی بودند و کمترین میزان مربوط به رضایتمندی مربوط به خانواده کارکنان با ۷۳/۷ درصد بود (جدول-۲).

بالاترین درصد رضایتمندی از رفتار کارکنان پذیرش با ۸۶/۷ درصد و کمترین میزان رضایت از زمان پزشکان متخصص با ۵۳/۳

جدول-۲. میانگین نمره رضایت از خدمات شرکت‌کنندگان در بخش درمانگاه عمومی و تخصصی

عضویت	پایور	بازنشسته	نیروهای مسلح	خانواده کارکنان	وظیفه	قراردادی	سایرین	نامشخص	میانگین
میانگین و انحراف معیار	۸۱/۵±۷/۷	۸۶±۷/۱۱	۸۳/۵±۹/۸	۷۷/۴۲±۱۱/۶	۸۱±۹/۳	۸۳/۵±۱۰/۴	۸۱/۹۶±۱۰	۷۸/۱۶±۱۴/۳	۸۱/۷±۹/۷
رضایتمندی٪	۷۷/۶	۸۱/۹	۷۹/۵	۷۳/۷	۷۷/۱۴	۷۹/۵	۷۸	۷۴/۴	۷۷/۶۷
ماکزیمم مینیمم	۷۰-۹۸	۷۳-۹۸	۶۸-۱۰۱	۴۳-۹۵	۴۹-۹۹	۶۸-۱۰۱	۶۱-۱۰۵	۵۲-۹۵	۲۱-۱۰۵

جدول-۳. میانگین نمره رضایت از خدمات شرکت‌کنندگان در بخش دندانپزشکی

عضویت	پایور	بازنشسته	نیروهای مسلح	خانواده کارکنان	وظیفه	قراردادی	سایرین	نامشخص	در مجموع
میانگین	۶۲/۵۷±۶/۴	۶۲±۷/۳۸	۶۲/۳۵±۷	۵۸/۸۲±۵/۶	۵۹/۴۸±۶/۲۷	۶۲/۲±۴/۸۱	۶۱/۲±۷/۲۶	۶۳/۸۳±۷/۹	۶۱/۲±۶/۶
رضایتمندی٪	۶۹/۵۲	۶۸/۸	۶۵/۳۶	۶۵/۳۶	۶۶/۰۸	۶۹/۱۱	۶۸/۰۱	۷۰/۹۲	۶۸
ماکزیمم مینیمم	۴۸-۷۲	۵۲-۷۶	۴۸-۷۵	۵۱-۶۸	۴۲-۷۳	۵۶-۶۸	۵۰-۷۲	۵۱-۷۴	۱۶-۸۰

## بحث

در ویژگی‌های فردی، شخصیتی و انتظارات مراجعین از علل تفاوت یافته‌های مطالعه حاضر با سایر مطالعات مشابه باشد. علاوه بر آن، نحوه مدیریت، مراکز نظامی و دانشگاهی نیز متفاوت از یکدیگر است که تفاوت در یافته‌ها را میتوان به این عامل نیز نسبت داد. با توجه به این موارد نتایج این پژوهش بیانگر این نکته است که میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده در اندازه نسبتاً خیلی خوب (۷۴/۴۲٪) قرار دارد. در مطالعات پیشین میزان رضایتمندی از نحوه و کیفیت ارائه خدمات بیمارستانی در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های نظامی در نقاط مختلف ایران در کلیه زمینه‌های خدمات پزشکی، پرستاری، برخورد کارکنان درمانی، وضعیت تغذیه، خدمات رفاهی، خدمات پذیرش، خدمات ترخیص و حسابداری در حد مطلوب (۹۸٪) بوده است (۱۳). یافته‌های این مطالعه همسو

در مجموع ۷۴/۴۲٪ مراجعین از خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف درمانگاه رضایت داشتند. بیشترین درصد رضایتمندی مربوط به بازنشستگان با ۷۲/۹٪ و کمترین درصد به خانواده کارکنان ۶۶/۹۹٪ است. بیشترین رضایت از رفتار کارکنان دندانپزشکی ۹۵/۲٪ و کمترین میزان رضایت ۵۳/۵٪ مربوط به ساعت حضور متخصصان بود. یکی از عوامل مهم که به عنوان عامل موثر در نتایج حاصل از این پژوهش در نظر گرفته شد، آن است که در اغلب مطالعات داخلی پیشین، بررسی‌ها در مراکز درمانی دولتی و دانشگاهی انجام شده است؛ حال آنکه در مطالعه حاضر، مرکز درمانی نظامی مورد ارزیابی قرار گرفته است. تفاوت

با نتایج مطالعات مشابه در مراکز دولتی و دانشگاهی است در این مطالعات نشان می‌دهد که مجموعه‌ای از عوامل مانند نیروی انسانی متخصص و ماهر امکانات، تسهیلات و با ارتباطات مناسب و قوی در حوزه‌های مختلف مثل نیروی انسانی (خدمات پزشکی، پرستاری و پشتیبانی)، خدمات محیطی (نظافت، وضعیت تغذیه و امکانات رفاهی)، خدمات پاراکلینیک (خدمات داروخانه، آزمایشگاه) و حسابداری (حمایت بیمه و هزینه‌ها) در رضایتمندی موثر است. اگرچه تفاوت‌های چشمگیر میان نتایج بدست آمده وجود دارد، اما مطالعات میزان رضایتمندی را نحوه ارزیابی خدمات درمانی در حد خیلی خوب گزارش نموده اند (۱). در برخی مطالعات نیز میزان رضایتمندی بیماران بسیار کمتر و در حد ۵۰٪ گزارش شده است (۱۲). در برخی از مطالعات این میزان حتی پایین تر از ۲۵٪ بوده است (۱۴).

رضایتمندی از برنامه‌های تخصصی نظیر دخالت خانواده در فرآیند درمان در برخی از موارد تا ۸۳٪ نیز بوده است (۱۵) لذا می‌توان با مداخلات مناسب رضایتمندی را افزایش داد.

همچنین یافته‌های این پژوهش همسو با مطالعه رود پیمان در بخش درمانگاهی است که نشان داد که دیر آمدن پزشکان به درمانگاه و فقدان نظارت بر پزشک متخصص، دو فاکتور عمده ناراضی‌بیماران است. بنابراین حضور منظم پزشک متخصص در درمانگاه از طریق تعیین کادر ثابت درمانی می‌تواند در جلب رضایت آنان سودمند باشد (۱۶). یافته‌های این پژوهش در زمینه ارتباط کارکنان در بخش‌های مختلف بالاترین میزان رضایتمندی را داشت و با مطالعات بسیاری از پژوهشگران هم‌خوانی دارد. بر اساس تحقیقات انجام شده توجه به جنبه‌های روانی به‌خصوص برقراری ارتباط صحیح با بیماران، موجب رضایتمندی مراجعین خواهد شد (۱۷). بنابراین در مراکز درمانی می‌توان با انتخاب افراد خوش برخورد در پذیرش میزان رضایتمندی را به میزان قابل توجهی افزایش داد.

در این مطالعه میزان دسترسی به خدمات تأثیر زیادی بر میزان رضایتمندی مراجعین داشت. در این مورد این نتایج همسو با پژوهش خداوینی در خصوص رضایت خانواده‌های شهری از خدمات مراکز بهداشتی درمانی است، نتایج نشان داده که بیشترین اجزای رضایتمندی مربوط به دسترسی ۸۹٪ و بیشترین مورد ناراضی‌بیماری مربوط به دندانپزشکی ۳۵٪ بوده است (۱۸). در این مطالعه میزان رضایت از خدمات اختصاصی در دندانپزشکی ۶۸ درصد است. در مطالعه انجام شده میزان رضایتمندی از خدمات دندانپزشکی در ایران ۵۷٪ است (۱۹). بیشتر بودن رضایت مندی به میزان ۱۱ درصد در این بخش شاید به علت برقرار کردن ارتباط مناسب و سالم و انجام کلیه خدمات دندانپزشکی با مددجویان منجر به افزایش کیفیت و کمیت خدمات تخصصی ارائه شده و ارتقاء رضایتمندی خواهد شد. در این زمینه همسو با مطالعه انجام شده از میزان رضایتمندی مراجعین کلینیک‌های واحد دندانپزشکی

دانشگاه آزاد اسلامی است (۲۰). به‌طور کلی عواملی که در فهرست رضایت بیمار از خدمات دندانپزشکی قرار می‌گیرند، شامل قابلیت‌های فنی دندانپزشک، بهداشت، رفتار دندانپزشک، هزینه‌ها، تسهیلات و امکانات مراکز درمانی بوده است. مهم‌ترین علل ناراضی‌بیماری مراجعین، عدم ارائه خدمات آموزشی در جهت پیشگیری و بهداشت، دهان و دندان، کنترل درد قبل و بعد از ترمیم است (۲۱). با توجه به یافته‌های مطالعه ۸۷٪ مراجعین ابراز کرده‌اند که مجدداً مراجعه به این درمانگاه انتخاب می‌کنند. در مطالعه قیابچی نیز دریافته که ۸۴/۵٪ از مراجعین در نوبت بعدی مراجعه خواهند کرد (۲۲). در این مطالعه در بررسی بین سن و میزان رضایتمندی مراجعین از خدمات ارائه شده در دندانپزشکی همبستگی معنی‌داری مشاهده شد یافته‌های برخی مطالعات انجام شده در این زمینه در داخل کشور، نیز، حاکی از ارتباط متغیرهایی نظیر سن و سطح تحصیلات بر سطح رضایتمندی گزارش شده است (۲۳، ۲۴). همچنین رضایت شغلی کارکنان درمانی بر میزان رضایتمندی همسو است (۲۵). در خصوص کاربرد عملی این مطالعه سنجش رضایت ارباب رجوع در درمانگاه موجب اطلاع مدیر از وضعیت ارائه خدمات در مجموعه و اعمال روش‌های مدیریتی جهت اصلاح نقایص می‌گردد. از محدودیت‌های این مطالعه شلوغی قسمت‌های مختلف درمانگاه بود که با حضور مستمر پژوهشگر در عرصه، این محدودیت کنترل شد. از محدودیت‌های دیگر با توجه به اینکه مطالعه در یک کلینیک نظامی بوده است، لذا در دستیابی به مطالعات مشابه محدودیت وجود داشت.

### نتیجه‌گیری

توجه به اهمیت سنجش میزان رضایتمندی کارکنان و خانواده‌ها و تشخیص سطح توقعات و انتظارات آن‌ها از نحوه ارائه خدمات، موجب تعیین کیفیت خدمات و ارائه خدمات درمانی مطلوب می‌گردد. وقتی مراجعین به مراکز خدمات بهداشتی، درمانی احساس رضایت بیشتری داشته باشند، میل بیشتری به خدمات متقابل در یگان خدمتی خود خواهند داشت. نتایج به دست آمده نشان‌گر آن است که علی‌رغم بالا بودن میزان رضایت از ارائه خدمات درمانی، لیکن سطح رضایت در بخش‌های مختلف متغیر است، این میزان در بخش دندانپزشکی موجب تنزل سطح رضایت کلی مراجعین گردیده است. بنابراین توجه به کلیه بخش‌ها و حیطه‌های خدمات بهداشتی و درمانی و اصلاح عوامل مؤثر بر آن می‌تواند موجب افزایش سطح رضایتمندی کارکنان گردد. در جهت هر چه بیشتر شدن میزان رضایتمندی مراجعین پیشنهاد می‌شود ارائه خدمات به مددجویان در همه بخش‌ها در کمترین زمان ممکن انجام شود؛ بنابراین با حضور به موقع متخصصان در محل خدمت و توجه به ارتباط مؤثر همه کارکنان به‌ویژه پزشکان محترم با مراجعین انجام گردد.

**تضاد منافع:** بدین وسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچ گونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

### منابع

1. Hajian K. Evaluation of Patients'satisfaction with Hospital Care in Shahid Beheshti and Yahyanejad Hospitals (Babol; 2005). 2007. [Persian]
2. Saghaei A, Kavooosi A. Customer satisfaction measurement methods. Tehran: Sabzan Publications. 2005. [Persian]
3. Teklemariam Z, Mekonnen A, Kedir H, Kabew G. Clients and clinician satisfaction with laboratory services at selected government hospitals in eastern Ethiopia. BMC research notes. 2013;6(1):15.
4. Emelumadu OF, Onyeonoro UU, Ukegbu AU, Ezeama NN, Ifeadike CO, Okezie OK. Perception of quality of maternal healthcare services among women utilising antenatal services in selected primary health facilities in Anambra State, Southeast Nigeria. Nigerian Medical Journal. 2014;55(2):148.
5. Foroughi F, Kharrazi H, Iranfar S, Rezaei M. Job satisfaction and its affecting factors from the viewpoints of faculty members of Kermanshah University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education. 2008;7(2):335-42. [Persian]
6. Reed M. "A Singing Army is a Fighting Army": American Soldiers' Songs and the Training Camp Experience in World War I. Voces Novae: Chapman University Historical Review. 2016;8(1).
7. Huebner AJ, Mancini JA, Bowen GL, Orthner DK. Shadowed by war: Building community capacity to support military families. Family Relations. 2009;58(2):216-28.
8. Hamid A, Musa SA. Mental Health Problems, Coping strategies, and Job satisfaction amongst Care-givers in the UAE.
9. Damron-Rodriguez J, White-Kazemipour W, Washington D, Villa VM. Accessibility and acceptability of the Department of Veteran Affairs health care: diverse veterans' perspectives. Military medicine. 2004;169(3):243.
10. Isaac T, Zaslavsky AM, Cleary PD, Landon BE. The relationship between patients' perception of care and measures of hospital quality and safety. Health services research. 2010;45(4):1024-40.
11. Wikehult B, Ekselius L, Gerdin B, Willebrand M. Prediction of patient satisfaction with care one year after burn. Burns. 2009;35(2):194-200.
12. Zolfaghari A, Ovays S, Adibi A, Akbari P. How do control the quality of patient satisfaction in hospitals providing care to use. Teb-o Tazkiye. 2005;14:35-43. [Persian]
13. Ebrahimnia M, Ameriyoon A, Azizabadi F, Khoddami Vishte H. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services Iranian Journal of Military Medicine. 2010;12(2):101-105. [Persian]

**تشکر و قدردانی:** از معاونت دانش و پژوهش به خاطر حمایت‌های مادی و همه همکارانی که شرکت فعالانه داشتند به ویژه جناب آقای حمید دررودی تشکر می‌گردد.

14. Benkert R, Hollie B, Nordstrom CK, Wickson B, Bins- Emerick L. Trust, mistrust, racial identity and patient satisfaction in urban African American primary care patients of nurse practitioners. Journal of Nursing Scholarship. 2009;41(2):211-9.
15. Simbar M, Ahmadi M, Ahmadi G, Reza Alavi Majd H. Quality assessment of family planning services in urban health centers of Shahid Beheshti Medical Science University, 2004. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2006; 19(5):430-42. [Persian]
16. Sh R, Sadeghian N, Khalighimonfared M, Azadfar S, Naraghi E, Shakibafar F, et al. Surveying the Out-Patient Service in Taleghani Hospital are Patients Satisfied 2003;27(3):209-15. [Persian]
17. Singer AE, Goebel JR, Kim YS, Dy SM, Ahluwalia SC, Clifford M, et al. Populations and interventions for palliative and end-of-life care: A systematic review. Journal of Palliative Medicine. 2016;19(9):995-1008.
18. Alah Vh. The study of knowledge and satisfaction of Hamedan residents about the city health care centers in 2002. [Persian]
19. Razmi H, Jafari Tm. Evaluation Of Patients'satisfaction Referred To Dentistry Faculty, Tehran University Of Medical Sciences In 2005. [Persian]
20. Haji Ff, Rezaie F, Valaie N, Khosravani B, Haraji A, Mehrshadian M. Evaluation Of Patients' satisfaction Of Departments In Islamic Azad University Dental Branch, In 2010. [Persian]
21. Stege P, Handelman S, Baric J, Espeland M. Satisfaction of the older patient with dental care. Gerodontics. 1986;2(5):171.
22. Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A. Patients' satisfaction of dental care provided in Shiraz Dental School. Journal of Dentistry, Shiraz University of Medical Sciences. 2009;10(1):83-6. [Persian]
23. Shamsi V, Mahmoudi H. The survey of Ways of Reducing Patients' Length of Stay in the Emergency Department: A Systematic Review. International Journal of Medical Reviews. 2015;2(2).
24. Mohammadalizadeh A, Mahmoudi H, Khaghanizade M, Siratinir M. The effect of triage training on based on stabilization model on nurse's satisfaction in emergency ward: a clinical trial. Journal of Clinical Nursing and Midwifery. 2014;3(3):29-35. [Persian]
25. Shamsi V, Mahmoudi H, Nir MS, Darzi HB. Effect of Job Specialization on the Hospital Stay and Job Satisfaction of ED Nurses. Trauma monthly. 2016;21(1).