

## رضایت مراجعین از عملکرد خانه‌های بهداشت و مراکز بهداشتی درمانی روستایی شهرستان قروه، ۱۳۷۸

دکتر علیرضا ظهور\*، عباس پیرانی\*\*

### خلاصه:

این پژوهش به منظور ارزیابی عملکرد خانه‌های بهداشت و مراکز بهداشتی درمانی روستایی شهرستان قروه توسط دریافت کنندگان خدمات در سال ۱۳۷۸ به روش مقطعی انجام گرفت. به این منظور از بین زنان ساکن در روستاهای محل استقرار خانه بهداشت که حداقل یک فرزند کمتر از ۲۴ ماهه داشتند، ۲۵۷ نفر به طور تصادفی انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفتند.

نتایج نشان داد که حدود ۵۴٪ از عملکرد خانه‌های بهداشت و ۳۵٪ از عملکرد مراکز بهداشتی درمانی اظهار رضایت نمودند. در این پژوهش تعدادی از عوامل احتمالاً مرتبط با رضایتمندی از قبیل خصوصیات دریافت کنندگان و پرسنل ارائه دهنده خدمات نیز بررسی شده است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، عملکرد خانه بهداشت و مرکز بهداشتی درمانی.

### مقدمه:

مردم برنامه ریزی بهداشتی موفق نخواهد بود و یا حداقل از محتوای اصلی تهی می‌گردد، اهمیت ارزیابی مستمر رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات روشن می‌گردد (W.H.O, 1987) (۲).

در شهرستان قروه (یکی از شهرستانهای استان کردستان) ۱۴۰۰۰۰ نفر در مناطق روستایی زندگی می‌کنند. چون اکثر زنان برای دریافت خدمات بهداشتی ارائه شده توسط خانه‌های بهداشت و مراکز بهداشتی درمانی روستایی به این مراکز مراجعه می‌کنند (مثل مراقبت‌های دوران بارداری، تنظیم خانواده،

رضایتمندی یکی از جنبه‌های مهم در مراقبت‌های بهداشتی است. زیرا یک مراقبت علیرغم اثربخشی و کارایی اگر مورد رضایت دریافت کنندگان خدمات قرار نگیرد، با شکست مواجه می‌شود. اگر برنامه‌ای مورد قبول و رضایت مردم واقع نگردد، مردم برای شکوفایی آن مشارکت نخواهند کرد و از طرف دیگر اگر مردم احساس کنند که در فرآیند برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی سهم هستند، در جلب رضایت آنان مؤثر است. به عبارت دیگر رضایت ضمن اینکه پیش‌نیازی برای مسئله مشارکت می‌باشد، می‌تواند نتیجه مشارکت نیز باشد (Thomson, 1992) (۱). از آنجایی که بدون مشارکت

\* استادیار دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

\*\* کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی.

واکسیناسیون، مراقبت از کودکان و...) در این پژوهش به بررسی رضایتمندی زنان از خدمات ارائه شده پرداخته شده است. هدف از این پژوهش بررسی رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات از عملکرد خانه‌های بهداشت و مراکز بهداشتی درمانی می‌باشد.

### روش پژوهش:

این پژوهش به روش مقطعی (Cross-sectional) در سال ۱۳۷۸ انجام گرفت. برای انتخاب افراد واجد شرایط برای شرکت در پژوهش دو مرحله‌ای نمونه‌گیری زیر صورت پذیرفت.

الف - انتخاب خانه‌های بهداشت: چون یکی از اهداف مطالعه مقایسه رضایتمندی استفاده کنندگان خدمات از بهورزان زن و مرد بود، از بین ۹۵ خانه بهداشت فعال در شهرستان قروه ۳۵ خانه بهداشتی که تنها دارای یک بهورز زن و یک بهورز مرد بودند انتخاب گردیدند. از بین آنان به طور تصادفی ۱۶ خانه بهداشت انتخاب شدند.

ب - انتخاب زنان واجد شرایط: چون هدف اصلی پژوهش بررسی رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات بود، ترجیح داده شد که جامعه پژوهش را افرادی تشکیل دهند که بیشترین مراجعه را اخیراً به مراکز بهداشتی داشته‌اند. به عبارت دیگر شناخت بیشتری به مراکز و پرسنل در زمان بررسی داشته‌اند. بدین منظور جامعه پژوهش را مادرانی تشکیل دادند که در زمان بررسی در روستاهای منتخب ساکن و حداقل دارای یک فرزند کمتر از ۲۴ ماهه باشند (مادران واجد شرایط). حجم نمونه مورد نیاز با توجه به مطالعه اولیه (Pilot study) و تعیین نسبت افراد راضی با اطمینان ۹۵٪ و خطای ۵٪ و همچنین احتمال اینکه دسترسی به ۵٪ نمونه‌ها میسر نگردد، ۲۵۷ نفر برآورد گردید. این تعداد به طور تصادفی از بین مادران واجد شرایط انتخاب گردیدند و با آنان

مصاحبه چهره به چهره صورت گرفت.

در این پژوهش خصوصیات دموگرافیک بهورزان از طریق اطلاعات موجود در نرم افزارهای واحد گسترش مرکز بهداشت شهرستان قروه استخراج گردید. داده‌های مربوط به رضایت دریافت کنندگان خدمات به روش مصاحبه چهره به چهره به کمک پرسشنامه‌ای که بدین منظور تدوین گردید، جمع آوری شدند. پرسشنامه پس از طراحی، بین صاحب‌نظران و کارشناسان فن در دانشکده مدیریت دانشگاه علوم پزشکی ایران و همچنین شبکه بهداشتی درمانی قروه توزیع گردید و با بهره‌گیری از نظرات آنان بازسازی شد. سپس تعداد ۳۰ پرسشنامه در یک مطالعه اولیه (Pilot study) در یکی از روستاهای قروه تکمیل گردید و پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها و نظر سنجی به عمل آمده از زنان واجد شرایط و همچنین مشاوره با کارشناسان فن، پرسشنامه مجدداً بازسازی گردید.

### یافته‌های پژوهش:

مشخصات فردی دریافت کنندگان خدمات:

حدود ۵۳٪ زنان (۱۳۶ نفر از ۲۵۷ نفر) در گروه سنی ۱۵-۲۴ سال، ۴۱٪ در گروه سنی ۲۵-۳۴ سال بقیه مسن‌تر بودند. حدود ۵۶٪ بی سواد، ۳۶٪ تحصیلات ابتدایی، ۶٪ راهنمایی و بقیه دبیرستانی بودند. حدود ۲۷٪ به جز خانه داری فعالیت هایی از قبیل کشاورزی، دامپروری و قالی بافی داشتند.

مشخصات فردی بهورزان:

حدود ۵۶٪ از بهورزان زن (۹ از ۱۶ نفر) دارای تحصیلات ابتدایی، ۳۱٪ راهنمایی و ۱۲٪ دبیرستانی بودند. حدود ۴۴٪ بهورزان زن و ۳۸٪ بهورزان مرد بودند و حدود ۵۶٪ بهورزان زن و ۴۴٪ بهورزان مرد ساکن در روستاهای محل اشتغال بودند.

### رضایت مراجعین از خدمات خانه‌های بهداشت:

#### الف - رضایت از ساعت کار خانه بهداشت:

نتایج این بررسی نشان داد که ۴۶٪ مادران از ساعت کاری خانه‌های بهداشت راضی بودند و آن را مناسب می‌دانستند ولی بقیه خواستار فعالیت خانه بهداشت تا پاسی از شب بودند. در تجزیه و تحلیل داده‌ها بین زنان خانه دار و آنهایی که علاوه بر خانه داری فعالیت‌های اقتصادی دیگری دارند با مناسب دانستن ساعات کاری خانه بهداشت ارتباط معنی داری مشاهده نگردید.

ب - رضایت از مشارکت در مسائل بهداشتی: تنها حدود ۳۷٪ زنان اظهار نمودند که تاکنون از آنان در مورد مسائل بهداشتی روستا نظر خواهی به عمل آمده است و به نوعی در مسائل بهداشتی مشارکت داده شده‌اند در حالی که بقیه از این موضوع ناراضی بودند.

ج - پوشش خدمات مربوط به دوران بارداری و رضایت از آن:

برای ارزیابی خدمات دوران بارداری چهار عامل آموزش بهداشت، اندازه‌گیری فشار خون، تجویز داروهای ضروری مثل قرص آهن و مولتی ویتامین و همچنین معرفی به زایشگاه در نظر گرفته شد. حدود ۷۷٪ اظهار نمودند که هر چهار نوع مراقبت از آنان به عمل می‌آید. نتایج نشان داد که تنها ۵۶٪ مادران از خدمات دوران بارداری کاملاً رضایت داشته‌اند.

د - پوشش خدمات مربوط به مراقبت اطفال و رضایت از آن:

برای ارزیابی خدمات مربوط به مراقبت اطفال، چهار عامل آموزش به مادر، اندازه‌گیری قد و وزن و دور سر کودک، تجویز قطره آهن، ویتامین و واکسیناسیون در نظر گرفته شد. حدود ۷۳٪ اظهار نمودند که هر چهار خدمات را دریافت کرده‌اند. نتایج نشان داد که تنها ۵۷٪ مادران از خدمات مربوط به مراقبت اطفال کاملاً راضی بودند.

ه - پوشش خدمات مربوط به تنظیم خانواده و رضایت از آن:

برای ارزیابی خدمات مربوط به تنظیم خانواده چهار عامل آموزش نحوه استفاده از وسیله، فواید و عوارض وسیله، معاینه و اندازه‌گیری فشار خون و پیگیری در صورت ضرورت در نظر گرفته شد. حدود ۴۱٪ اظهار نمودند که هر چهار خدمات را دریافت کرده‌اند. نتایج نشان داد که تنها ۵۲٪ مادران از خدمات مربوط به تنظیم خانواده کاملاً راضی بودند.

و - رضایت از پرسنل خانه‌های بهداشت:

حدود ۵۲٪ از مادران از دسترسی به بهورز زن، ۴۶٪ از دسترسی به بهورز مرد، ۴۸٪ از نحوه ارائه خدمات درمانی بهورزان و ۴۷٪ از شیوه آموزشی آنان رضایت کامل داشتند. به طور کلی ۶۲٪ مادران از عملکرد بهورز زن و ارائه خدمت آنان رضایت داشتند. در حالی که این درصد برای بهورز مرد تنها ۵۱٪ بود. کلاً ۵۴٪ مادران از خدمات خانه‌های بهداشت رضایت داشتند.

ز - رضایت از خدمات مراکز بهداشتی درمانی روستایی:

حدود ۲۹٪ مادران از حضور پزشک طبق برنامه‌های اعلام شده در خانه‌های بهداشت ۳۲٪ از نحوه ارائه خدمات درمانی پزشکان، ۳۹٪ از نحوه ارائه خدمات مامایی و ۴۱٪ از نحوه ارائه خدمات دندانپزشکی و به طور کلی تنها ۳۵٪ مادران از خدمات مراکز بهداشتی درمانی روستایی رضایت کامل داشتند.

### بحث:

تنها ۴۶٪ مادران از ساعت کاری خانه‌های بهداشت راضی و بقیه خواستار فعالیت خانه‌های بهداشت تا پاسی از شب بودند. شاید بتوان حداقل برای خانه‌های بهداشتی که دارای دو بهورز هستند، طوری برنامه ریزی کرد که یکی صبح‌ها (مثلاً از ساعت ۸-۱۴) و دیگری عصرها (مثلاً از

ساعت ۱۶-۲۲) انجام وظیفه نمایند. تنها ۳۷٪ زنان به نوعی در مسائل بهداشتی مشکلات داشته‌اند. با توجه به اهمیت مشارکت مردم در موفقیت برنامه‌های بهداشتی لازم است در برنامه ریزی برای اولویت بندی مشکلات، راه حل‌ها و راههای اجرا و ارزیابی از نظرات مردم بیشتر استفاده گردد.

پوشش مراقبت‌های بارداری، مراقبت اطفال، تنظیم خانواده بر اساس اظهار نظر مادران به ترتیب حدود ۷۷٪، ۷۳٪ و ۴۱٪ بوده است. با توجه به اینکه این پوشش مربوط به روستای اصلی بوده و احتمالاً در روستاهای قمر کمتر از این مقدار می‌باشد و خدمات ناقص نمی‌تواند سلامت مادران و کودکان را تضمین نماید، بر مسئولین لازم است برنامه ریزی‌هایی برای افزایش سطح پوشش خدمات بنمایند.

حدود ۵۶٪ مادران از خدمات مربوط به مراقبت‌های دوران بارداری، ۵۷٪ از خدمات مربوط به مراقبت‌های اطفال، ۵۲٪ از خدمات مربوط به تنظیم خانواده، ۶۲٪ از عملکرد بهورزان زن و ۵۱٪ از عملکرد بهورزان مرد، ۴۸٪ از حضور بهورز و امکان دسترسی به آن (بر اساس برنامه‌های اعلام شده از سوی خانه‌های بهداشت) و به طور کلی ۵۴٪ از خدمات ارائه شده توسط خانه‌های بهداشت رضایت کامل داشتند. جا دارد که مسئولین برای بالا بردن انگیزه در بهورزان و ارزیابی و تشویق آنان برنامه ریزی نمایند.

حدود ۳۲٪ مادران از نحوه ارائه خدمات درمانی پزشکان، ۳۹٪ از نحوه ارائه خدمات مامایی، ۴۱٪ از نحوه ارائه خدمات دندانپزشکی، ۲۹٪ از حضور پزشک و امکان دسترسی به آن (بر اساس برنامه‌های اعلام شده از سوی خانه‌های بهداشت و مراکز بهداشتی درمانی و روستایی) و به طور کلی ۳۵٪ از خدمات ارائه شده توسط مراکز بهداشتی درمانی روستایی رضایت کامل داشتند. جا دارد که مسئولین نسبت به تدوین و کنترل برنامه‌های منظم؛ بازدید تیم‌های سیار پزشکی، مامایی و دندانپزشکی اقدام نمایند.

#### کتابنامه :

- 1 - Thomson Hill: Measuring patient satisfaction with nursing care. Hill service journal, jan , 1992.
- 2 - World Health Organization: Evaluation of the strategy for health for all by the year 2000. 7th reports on the world health situation 1: 92-94, 1987.
- 3 - Obaidullah M: Evaluation report of 5 years activities: National Council of Churches, Bangladesh. PP.53-55, August 1980.
- 4 - Word Health Organization: Evaluation of family planning in health services. Printed in Switzerland. 569: 7-32,1975 .