

میزان رضایت‌مندی جانبازان و آزادگان مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی بنیاد جانبازان شهرستان کرمان جهت اخذ خدمات درمانی در سال ۱۳۸۲

حسن شجاعی باغینی^{۱*}، نوذر نخعی^۲

پذیرش: ۱۳۸۳/۱۲/۱۲

بازنگری: ۱۳۸۳/۱۲/۹

دریافت: ۱۳۸۳/۴/۱۸

خلاصه

سابقه و هدف: با گذشت ۱۶ سال از پایان دفاع مقدس، هم‌چنان شاهد تألمات جسمی و روانی ناشی از جنگ در جانبازان و آزادگان عزیز می‌باشیم. با توجه به تأکید سازمان‌های بین‌المللی بر نقش محوری نظرات دریافت کنندگان خدمات سلامتی بر بهبود کیفیت این خدمات، این مطالعه با هدف سنجش سطح رضایت‌مندی جانبازان و آزادگان مراجعه کننده به بنیاد جانبازان شهرستان کرمان انجام پذیرفت.

مواد و روش‌ها: در این مطالعه مقطعی طی مدت ۴ ماه از آذر ماه لغایت اسفند ماه ۱۳۸۲، تعداد ۳۸۴ جانباز و آزاده به صورت تصادفی انتخاب (یک نفر از هر ۱۰ نفر مراجعه کننده) و پرسش‌نامه‌ای که مشتمل بر اطلاعات زمینه‌ای و نیز ۳۱ عبارت که سطح رضایت را با استفاده از مقیاس لیکرت از بسیار ناراضی (نمره ۱) تا بسیار راضی (نمره ۵) می‌سنجید، به وسیله مصاحبه تکمیل گردید. روایی پرسش‌نامه با استفاده از متون معتبر و نظر جمعی از مجربین تأمین شد. برای تعیین سازگاری درونی آلفای کرونباخ محاسبه شد که ۰/۹۷ بود.

یافته‌ها: میانگین و انحراف معیار سن نمونه مورد بررسی 39.2 ± 5.8 بود و ۹۹/۷ درصد آنان مرد بودند. بیشترین میانگین نمره رضایت در مورد "نحوه برخورد پزشکان در خدمات سرپایی" (با میانگین ۳/۵) به دست آمد، و بیشترین درصد نارضایتی (۴۱/۷ درصد) از نتیجه اقدامات درمانی توسط پزشکان بود.

نتیجه‌گیری: یافته‌های این تحقیق لزوم ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی ارایه شده به این قشر سلحشور را مشخص می‌نماید.

واژه‌های کلیدی: دفاع مقدس، خدمات بهداشتی درمانی، رضایت‌مندی مشتری

مقدمه

طی جنگ ۸ ساله که از سوی استکبار جهانی و عاملیت کشور عراق به ایران تحمیل گردید، تعدادی از ایشارگران با انواع آسیب‌های ناشی از جنگ به صورت جانباز انقلاب اسلامی در آمدند که هر کدام با درجات مختلف دچار معلولیت گردیدند و پس از معلولیت با مشکلات و رنج‌های

جسمی و روانی متعددی مواجه شدند. پرونده پزشکی یادگاران دوران دفاع مقدس (مصدومین ناشی از جنگ تحمیلی) یادگارانی که حدود نیمی از آن‌ها را نیروهای داوطلب مردمی تشکیل می‌داده است، حاکی از رنج و مشقت‌های جسمی و روانی فراوانی است که زندگی این عزیزان با آن عجین شده است [۴، ۵]. به همین لحاظ آشنایی

*- مربی، عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان (نویسنده مسئول)

تلفن: ۰۳۴۱-۲۵۱۸۳۰۹، فاکس: ۰۳۴۱-۳۲۲۱۶۷۱، پست الکترونیکی: nakhaeen@yahoo.com

۲- استادیار گروه پزشکی اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان