

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.