

## سنجش میزان رضامندی مددجویان از خدمات توانبخشی

## جمعیت هلال احمر شهر تهران

\*بهراد رضوی الهاشم<sup>۱</sup>، دکتر علیرضا محسنی تبریزی<sup>۲</sup>، دکتر مهدی رهگذر<sup>۳</sup>

## چکیده

**هدف:** این مطالعه، با هدف سنجش میزان رضامندی مددجویان از خدمات توانبخشی در مراکز توانبخشی سازمان هلال احمر شهر تهران انجام شده است. این تحقیق تلاش دارد سازمان را در دستیابی به نقاط قوت و ضعف خود یاری داده و به ارتقاء کیفیت و کارایی خدمات توانبخشی کمک کند.

**روش بررسی:** این مطالعه به روش توصیفی و پیمایشی انجام شده است. جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته صورت گرفته و پایایی آن ۰/۸۲ محاسبه شده است. تعداد ۱۹۰ نفر از مددجویان مراکز توانبخشی جمعیت هلال احمر شهر تهران با استفاده از سیستم طبقه بندی و خوشه‌ای انتخاب شده و در این مطالعه شرکت کردند. داده‌های حاصل با استفاده از آزمونهای آماری خی دو، تی مستقل و آنالیز واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** میزان مشارکت در فرایند درمان ( $P=0/021$ )، کارایی وسیله توانبخشی ( $P=0/002$ )، کیفیت خدمات توانبخشی ( $P<0/001$ ) و رفتار و برخورد پرسنل ( $P<0/001$ ) همگی با رضامندی مددجویان ارتباطی معنادار داشت.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این تحقیق مبین این نکته است که خدمات توانبخشی، تحت تأثیر عوامل مختلف منجر به کاهش رضامندی مددجویان شده است. رضامندی را می‌توان تابعی از میزان مشارکت مددجو در فرایند درمان، میزان کارایی و کیفیت خدمات و نوع رفتار و برخورد پرسنل (پزشکان، تکنسین‌ها و...) تلقی کرد. لذا با برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت برای پرسنل، تجهیز مراکز به امکانات مناسب توانبخشی و آگاه‌سازی و فراهم کردن امکان مشارکت مددجو در فرایند درمان می‌توان انتظارات مددجویان و خانواده‌های آنان را برآورده ساخته و رضامندی آنها را افزایش داد.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات توانبخشی / مددجو / رضامندی / کیفیت خدمت / هلال احمر / مشارکت

- ۱ - کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، محقق و مدرس دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران
- ۲ - دکترای جامعه‌شناسی، دانشیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران
- ۳ - دکترای آمار زیستی، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

تاریخ دریافت مقاله: ۸۶/۲/۲۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۶/۶/۱۴

\*آدرس نویسنده مسئول:

بزرگراه جلال آل احمد، جنب بیمارستان شریعتی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، مؤسسه تحقیقات تعاون  
تلفن: ۸۸۰۲۵۹۹۷

\*E-mail: brazavi@ut.ac.ir