

# رابطه عدالت و رضایتمندی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

\*دکتر امیر اشکان نصیری پور (Ph.D) - فردین مهراییان (MS) - هانی تقی‌زاده (MS)

\*نویسنده مسئول: تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، دانشکده مدیریت و اقتصاد

پست الکترونیک: drnp20@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله: ۸۷/۲/۲۳ تاریخ پذیرش: ۸۷/۵/۱

## چکیده

مقدمه: عدالت مبنای پایداری و حفظ تعادل سازمان‌های اجتماعی و یکی از جنبه‌های اساسی در ارائه خدمات سلامت تلقی می‌شود، لذا توجه به این موضوع در سازمان‌های بهداشتی و درمانی اهمیت ویژه‌ای دارد.

هدف: تعیین رابطه عدالت و اثر بخشی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

مواد و روش‌ها: این پژوهش از نوع همبستگی بود و در ۶ ماهه اول سال ۱۳۸۶ انجام شد. نمونه‌های پژوهش ۱۳۴ نفر از کارکنان و ۱۰۸ نفر از بیماران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بودند که به شیوه طبقه‌ای انتخاب شدند. ۲ نوع پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها (کارکنان-بیماران) تنظیم شد و برای تحلیل داده‌ها ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون بکار رفت.

نتایج: میانگین نمره‌های مربوط به ادراک بیماران از عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای به ترتیب ۵۴/۲۵ و ۶۶/۲۵٪ و برای کارکنان از عدالت توزیعی و رویه‌ای به ترتیب ۳۲/۷۵٪ و ۳۰٪ بدست آمد. یافته‌ها مبین همبستگی مثبت بین عدالت رویه‌ای با رضایت کارکنان ( $r=0.47$ ) و همچنین عدالت توزیعی با رضایت شغلی آنان ( $r=0.46$ ) بود. ضریب همبستگی عدالت مراوده‌ای و توزیعی با رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی به ترتیب ۶۷٪ و ۵۷٪ محاسبه شد.

نتیجه‌گیری: با توجه به رابطه معنی‌دار میان ادراک عدالت با رضایت شغلی کارکنان و رضایتمندی بیماران، احترام متقابل کارکنان و ارتباط صمیمانه آنان با یکدیگر، برخورد مودبانه و پاسخ‌گویی مناسب کارکنان بیمارستان با مشتریان و برقراری استانداردهای عینی برای ارائه خدمات با کمیت و کیفیت یکسان به ارباب رجوع، منجر به افزایش بهره‌وری در سازمان‌های بهداشتی و درمانی خواهد شد.

## کلید واژه‌ها: بیمارستان‌های دانشگاهی/رضایت بیمار/عدالت اجتماعی

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره هفدهم شماره ۶۷، صفحات: ۹۳-۸۸

## مقدمه

درمانی موضوع عدالت است (۴). عدالت در مراقبت‌های سلامتی ابعاد متفاوتی از قبیل توزیع منابع و امکانات، دسترسی مناسب، پاسخگویی متناسب با نیازهای بیماران و رویه‌های تصمیم‌گیری عادلانه در توزیع منابع دارد. ارزیابی اثر بخشی سازمانی موسسه‌های بهداشتی - درمانی از دید مشتریان و کارکنان آن اهمیت زیادی دارد (۵).

تاکنون تحقیق بسیاری در مورد عدالت در سازمان‌ها و نهادهای مختلف انجام شده است، از جمله پژوهش زینالی (۶) فام (۷) رایس (۸) شرت (۹) فن (۱۰) گارسیا (۱۱) اما در بیمارستان‌ها و ارتباط آن با رضایتمندی کارکنان و بیماران، در ایران پژوهشی با این مضمون انجام نشده است.

این پژوهش با هدف تعیین رابطه عدالت و رضایتمندی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شد. نتایج این تحقیق می‌تواند مدیران سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی - درمانی را به

اصولا فلسفه وجودی یک نظام سلامت، سلامت بهتر و موضوع عدالت یکی از هدف‌های اولیه آن است. تعریف عدالت در موضوع‌های مختلف متفاوت بوده و در مراقبت‌های سلامت عدالت عبارت است از کمترین تفاوت ممکن بین افراد و گروه‌ها. براساس گزارش سازمان جهانی بهداشت در سال ۲۰۰۰ یکی از اهداف اساسی ساختار بهداشتی و درمان عادلانه بودن است (۱).

یکی از جنبه‌های اساسی و مهم در ارائه خدمات درمانی عدالت و دسترسی است و در ابعاد مختلف و هدف‌های متفاوت سیاستگذاران بهداشتی و درمان، عمده نگرانی‌ها مربوط به عدالت و دسترسی است (۲). اکثر مردم اعتقاد دارند که عدالت یکی از جنبه‌های اصلی خدمات سلامتی است و موضوع عدالت از مباحث کلان در اقتصاد بهداشت است که از دیدگاه‌های مختلف از قبیل عدالت افقی، عمودی و نظایر آن بررسی می‌شود (۳).

یکی از جنبه‌های اساسی در ارزیابی خدمات بهداشتی