

چکیده

مقدمه:

حفظ مشتری سنگ بنای تجارت موفق محسوب می شود. از سویی بیماریهای غیرواگیر یکی از بزرگترین چالش های بهداشت عمومی در قرن ۲۱ است و کاهش بار جهانی بیماریهای غیرواگیر یک اولویت و یک ضرورت برای توسعه پایدار است. این مطالعه درصدد بررسی عوامل حفظ خدمتگیران در واحدهای پیشگیری و کنترل بیماری های غیرواگیر می باشد.

روش کار:

این پژوهش از نوع تلفیقی، کمی و کیفی می باشد. جمعیت هدف مطالعه مراجعین به واحدهای پیشگیری و کنترل بیماریهای غیر واگیر مرکز بهداشت جنوب تهران از سال ۱۳۸۹ تا سال ۱۳۹۴ بودند. نمونه گیری بصورت تصادفی سیستماتیک انجام شد و حجم نمونه ۴۱۸ نفر تعیین شد. در مرحله کمی از داده های ثبت شده در نرم افزار موجود در این واحدها استفاده شد و با روش های همبستگی پیرسون، مجذور کای و رگرسیون لجستیک آنالیز داده ها صورت گرفت. در مرحله کیفی با این افراد تماس تلفنی گرفته شده و در رابطه با رضایت از خدمات و فاصله محل سکونت تا محل ارائه خدمت مصاحبه شد و داده ها ثبت و بررسی گردید.

یافته ها:

ارتباط مستقیم و معناداری بین تعداد ویزیت در طول مدت تحت نظر بودن با تعداد تماس در طول مدت تحت نظر بودن وجود داشت. همچنین افرادی با پرونده فعال تعداد ویزیت بیشتری نسبت به افراد غیر فعال داشتند. دفعات تماس با افراد رابطه مستقیمی با فعال بودن افراد داشت. مدت تحت نظر بودن با فعال بودن افراد ارتباط مستقیم دارد. همچنین مشخص شد که سن، جنسیت، تحصیلات، میزان پاسخ به درمان و فاصله محل سکونت (با توجه به شهری بودن محیط پژوهش)، رابطه ای با فعال ماندن خدمتگیران نداشته است. نود و چهار درصد خدمت گیران غیرفعال از خدمات ارائه شده راضی بوده اند.

بحث و نتیجه گیری:

این مطالعه نشان داد که اکثر استفاده کنندگان از این گونه خدمات مراکز بهداشتی درمانی خانم ها و افراد کم سواد می باشند. بدین لحاظ توجه ویژه برای فرهنگ سازی برای مراجعه جهت غربالگری بین آقایان و افراد تحصیلکرده ضروری می باشد. رضایت صرف از خدمات به تنهایی موجب حفظ مراجعان نمی شود و تماس جهت پیگیری بیماران در حفظ آنها باعث وفاداری بیشتر مشتریان می شود.

واژه های کلیدی:

حفظ مراجعان، واحدهای مراقبتهای غیر واگیر، بیماریهای غیرواگیر، مرکز بهداشت