

چکیده :

عنوان: رابطه رضایت مندی دریافت کنندگان خدمت از مرکز های خدمت های جامع سلامت آران و بیدگل با عامل های مرتبط آن
زمینه و هدف: رضایت مندی به معنای میزان برآورده شدن انتظارات افراد است و مفهومی روان شناختی و چند بعدی بوده که به عوامل زمینه ای از جمله عوامل فردی، روانی و وضعیت فرهنگی و اجتماعی-اقتصادی افراد وابسته است. رضایت مندی مراجعه کنندگان به مراکز خدمات بهداشتی و درمانی یکی از شاخص های اندازه گیری کیفیت خدمات ارائه شده می باشد. براین اساس مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل مرتبط با رضایت دریافت کنندگان خدمت به مراکز خدمات جامع سلامت آران و بیدگل در سال ۱۴۰۱ انجام گرفت.

مواد و روش ها: در این مطالعه توصیفی و تحلیلی ۳۲۸ نفر از دریافت کنندگان خدمت از مراکز جامع خدمات سلامت و پایگاه های آن به روش نمونه گیری تصادفی طبقاتی انتخاب شدند. ابزار تحقیق شامل اطلاعات دموگرافیک، پرسشنامه استاندارد شده رضایت کلی از خدمات (پرسشنامه رضایت مراجع CSQ-8) و پرسشنامه عوامل مرتبط با رضایت با ابعاد سه گانه مهارت فنی و ارتباطی کارکنان، سطح دسترسی و تسهیلات مراکز، زمان صرف شده توسط پرسنل برای ارائه خدمات و هزینه خدمت بود. داده ها با کمک نرم افزار SPSS و آمارهای توصیفی و استنباطی تحلیل شدند.

یافته ها: نتایج نشان داد که از مجموع ۳۸۲ دریافت کننده خدمت که به صورت تصادفی طبقاتی انتخاب گردیدند، ۱۰۹ نفر (۲۸,۳٪) را مرد و ۲۷۳ نفر (۷۱,۵٪) زن بودند. براساس نتایج مطالعات میزان رضایت مندی (۸۲,۹٪) بود. بیشترین بعد رضایت مربوط به رضایت کلی از خدمات، مهارت فنی و ارتباطی کارکنان، رضایت از بعد دسترسی و تسهیلات مراکز بود. کمترین بعد مربوط به رضایت از بعد زمان صرف شده توسط پرسنل برای ارائه خدمات و هزینه خدمت بود. از بین متغیرهای دموگرافیک بررسی شده جنس، وضعیت تأهل و شغل و رضایت فنی و ارتباطی با رضایت کلی از خدمات ارتباط معنادار داشت ($P < 0.05$).

نتیجه گیری: براساس نتایج این مطالعه پیشنهاد می گردد با به کارگیری استراتژی و برنامه ریزی مناسب سطح رضایت دریافت کنندگان خدمات از مراکز خدمات جامع سلامت را حفظ نموده و در جهت بالابردن آن در همه ابعاد اقدامات اساسی تری انجام گیرد. همچنین باید با به کارگیری راه های خلاقانه برای بهبود مهارت فنی و ارتباطی کارکنان در جهت افزایش رضایت دریافت کنندگان خدمت اقدام نمود.

واژه های کلیدی: رضایت، مهارت فنی و ارتباطی کارکنان، دسترسی و تسهیلات مراکز، هزینه خدمات، زمان صرف شده توسط کارکنان برای ارائه خدمت، مراکز خدمات جامع سلامت