

## بررسی میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی شهری و روستایی شهرستان اسفراین

سارا عابدی کوشکی<sup>1</sup>، فرشته عیدی<sup>3</sup>، مریم ربیعی فرادنبه<sup>4</sup>، مهدی هادی<sup>1\*</sup>

1. دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران
  2. دانش آموخته دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران
  3. مربی آمار زیستی، دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران
  4. دانشجوی کارشناسی ارشد سلامت سالمندی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، گروه ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، شیراز، ایران
- نویسنده مسئول: مهدی هادی، خراسان شمالی، اسفراین، خیابان امام رضا(ع)، دانشکده علوم پزشکی اسفراین

Mahdihadi97@yahoo.com

(تاریخ دریافت: 00/6/30 تاریخ پذیرش نهایی: 00/7/30)

**زمینه و هدف:** امروزه یکی از شاخص‌های بسیار مهم در ارزشیابی خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی درمانی، رضایتمندی دریافت‌کنندگان خدمات می‌باشد لذا هدف این مطالعه تعیین رضایتمندی مراجعین از مراکز بهداشتی شهری و روستایی شهرستان اسفراین است.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-تحلیلی مقطعی در سال 1396 بر روی 329 نفر از مراجعین به مراکز بهداشتی درمانی شهری و روستایی دانشکده علوم پزشکی اسفراین با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انجام شد. داده‌ها با پرسشنامه‌ی محقق ساخته در 4 حیطه شامل: خدمات عمومی، ارائه خدمات، دسترسی به خدمات و برخورد کارکنان جمع‌آوری گردید. روایی محتوایی و صوری بررسی و تایید شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS16 و آزمون‌های آماری تی مستقل و آنالیز واریانس تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** میانگین سنی افراد شرکت‌کننده  $31/43 \pm 7/09$  سال بود که بیشتر آن‌ها در محدوده سنی 25-35 سال (53/4) و بیش از نیمی (67/5 درصد) از آنها خانم بوده‌اند. رضایتمندی کلی ( $39/95 \pm 11/64$ ) محاسبه شد که در سطح مطلوبی قرار داشت. بالاترین میزان رضایتمندی از برخورد کارکنان ( $11/38 \pm 3/64$ ) و پایین‌ترین میزان رضایتمندی از دسترسی به خدمات بهداشتی درمانی ( $3/28 \pm 8/42$ ) بوده است. تحصیلات افراد و نوع مرکز شهری یا روستایی بر رضایت از خدمات عمومی و برخورد کارکنان تاثیرگذار بوده- است ( $p < 0.05$ ).

**نتیجه‌گیری:** در مجموع سطح رضایتمندی افراد مراجعه‌کننده به مراکز بهداشتی درمانی شهرستان مورد مطالعه در سطح مطلوب بوده است. بررسی میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به مراکز بهداشتی درمانی باعث افزایش آگاهی برنامه‌ریزان و مدیران شده و بهبود دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی می‌تواند میزان رضایتمندی را افزایش دهد.

**کلید واژه‌ها:** رضایتمندی، خدمات بهداشتی، مراکز بهداشتی درمانی

**مقدمه :**

مفهومی منحصر به فرد بوده و مبین شکاف بین کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت شده می باشد (11). رضایت سبب ایجاد احساس آرامش و ایمنی در مراجعین می گردد (3). در حقیقت رضایت بیمار یکی از شاخص های کیفیت مراقبت های بهداشتی و درمانی است که شامل برآوردن نیازهای جسمی با انجام مراقبت های حرفه ای، حمایت های روانی و اجتماعی و اطمینان از ارائه خدمات جامع به بیمار می شود (12). رضایتمندی می تواند به عنوان یک قدرت و توانایی برای سیستم بهداشتی در نظر گرفته شود و متاثر از عوامل متعددی از جمله: تخصص و رفتار مراقبتی صحیح، مسافت طی شده، زمان و هزینه صرف شده برای دریافت خدمات، حریم خصوصی بیمار و همچنین برخی از ویژگی های جمعیت شناختی مانند سن، جنس، سطح تحصیلات و آشنایی مدد جو به حقوق خود به عنوان مشتری و گیرنده خدمات باشد (13، 14).

در شرایط کنونی سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، پژوهشگران را واداشته تا در جستجوی مبنای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند (15). نارضایتی از خدمات سلامت، موجب عدم تمایل افراد جهت مراجعه به مراکز بهداشتی درمانی، عدم مشارکت عموم در حمایت و پیشبرد خدمات مذکور و قطع ارتباط و حمایت مردم با سیستم بهداشت و درمان می شود. بنابراین ارزیابی مستمر رضایتمندی از ارائه خدمات سیستم بهداشت و درمان از دو جنبه ی درک بهتر کیفیت و بهبود خدمات ارائه شده ضرورت دارد (16، 17). در این راستا، برنامه ریزی برای تسهیل دسترسی صحیح بیماران به خدمات بهداشتی، کاهش زمان انتظار، استفاده حداکثری از منابع مراقبت های بهداشتی و در نهایت افزایش بهره وری کارکنان و تجهیزات پزشکی ضروری است (5، 13).

سلامتی یکی از بزرگترین سرمایه های هر فرد است (1). عوامل زیادی در سلامت افراد جامعه تاثیر می گذارند که می توان آنها را به چهار دسته کلی تقسیم نمود: ارث، محیط، سبک زندگی، سازمان ها و مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی و نحوه ارائه خدمات توسط آن ها (2). مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی مثل بیمارستان ها، آزمایشگاه ها و مراکز بهداشتی جایگاه مهمی در جامعه داشته و در تصمیم گیری های پزشکی مناسب برای سلامت افراد نقش اساسی دارند (1، 3). اصلی ترین هدف نظام سلامت، ارتقاء سطح سلامت افراد و ارائه خدمات بهداشتی درمانی به گروه های مختلف جامعه است (4). هر چه فعالیت سازمان ها و مراکز ارائه دهنده خدمات بیشتر و بهتر گردد، تامین سلامت افراد جامعه نیز مطلوب تر خواهد شد (2). موفقیت این نظام به کیفیت خدمات و بهره مندی مردم از خدمات ارائه شده بستگی دارد (5). در سال های اخیر، آگاهی و درک بیماران از کیفیت مراقبت هایشان افزایش یافته است (6). مفهوم کیفیت خدمات شامل: فرآیند ارائه خدمت و پیامدهای ناشی از آن بوده که به رضایت افراد دریافت کننده این خدمات برمی گردد (7). یکی از مهم ترین شاخص های اندازه گیری کیفیت خدمات و ارزشیابی عملکرد بیمارستان ها و مراکز بهداشتی درمانی میزان رضایت مردم از خدمات ارائه شده است (8).

امروزه، بیمار عضوی فعال از تیم سلامت بوده که نظرات و رضایت وی می تواند به ارزیابی ساختار، فرآیند و نتایج خدمات کمک کند (9). سنجش رضایت بیماران برای مدیران و ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی کاری دشوار است چرا که رضایت مراجعین مفهومی پیچیده و چند بعدی است (10). درک رضایتمندی ساده اما تعریف آن مشکل است و مفهوم آن با اصطلاحاتی مانند خوشایندی، خرسندی و کیفیت زندگی همپوشانی دارد (8). رضایتمندی



مطالعات انجام شده در خصوص ارزیابی رضایتمندی مراجعه کنندگان به مراکز بهداشتی درمانی در ایران محدود به مناطق جغرافیایی خاص می باشد که نتایج بسیار متفاوتی را به دنبال داشته است.

رضایی و همکارانش نیز میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان رفسنجان را سنجیده و نشان دادند که در کل، رضایتمندی مراجعین بالا بوده است (5). از طرفی نبی‌لو و رسولی در مطالعه خویش وضعیت موجود و انتظارات مراجعین از خدمات بهداشت خانواده در پایگاه‌های بهداشت شهرهای منتخب استان آذربایجان غربی را ارزیابی کرده و نتیجه گرفتند که بین وضعیت موجود با انتظارات دریافت کنندگان خدمات، فاصله وجود دارد و باید کیفیت خدمات ارائه شده بهبود یابد.

از آنجایی که نحوه ارائه خدمات در مراکز بهداشتی درمانی به میزان زیادی بر حفظ و ارتقاء سلامت افراد جامعه تأثیر گذار است بنابراین جهت ارائه خدمات با کیفیت، بررسی رضایتمندی مراجعین، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و می تواند در افزایش بهره‌وری و کارایی این مراکز مفید باشد (19، 20). در همین راستا این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به مراکز بهداشتی درمانی انجام شد تا نتایج آن در جهت ارائه خدمات مطلوب مورد استفاده مدیران و برنامه ریزان قرار گیرد.

## مواد و روش ها

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی- تحلیلی است که پس از تصویب در شورای پژوهشی دانشکده علوم پزشکی اسفراین با کد اخلاق IR.ESFARAYENUMS.REC.1395.16 بر روی افراد مراجعه کننده به مراکز بهداشتی- درمانی شهرستان اسفراین در نیمه دوم سال 1396 انجام شد. این شهرستان

دارای 3 مرکز شهری و 9 مرکز روستایی است. جمعیت آماری در این مطالعه 329 نفر از دریافت کنندگان خدمات بهداشتی در مراکز بهداشتی درمانی شهری و روستایی شهرستان اسفراین بودند که به صورت متناسب از جمعیت تحت پوشش مراکز بهداشتی شهری و روستایی با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای به صورت تصادفی انتخاب شدند. جهت انتخاب افراد، ابتدا در مناطق شهری و روستایی، کلیه مراکز بهداشتی درمانی، به عنوان واحد نمونه گیری در نظر گرفته شدند. سپس افرادی که در طی یک هفته گذشته به هر یک از مراکز مراجعه کرده بودند و شماره تماس آنان ثبت شده بود، اسامی آنان از طریق سامانه سبب استخراج شد. سپس به صورت تصادفی از بین افراد ثبت شده، افراد انتخاب شدند، معیار ورود افراد به مطالعه مراجعه به مراکز بهداشتی، ثبت اطلاعات آنان در سامانه سبب، استفاده از خدمات آن مرکز برای حداقل یک سال و حداقل سه بار مراجعه به آن مرکز بهداشتی در طول یک سال بود. معیار خروج نیز عدم تمایل به همکاری، مراجعه کمتر از سه بار در سال به مراکز بهداشتی بود. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس اهداف پژوهش که دربرگیرنده دو بخش: اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، شغل، مقطع تحصیلی، وضعیت تأهل) و اطلاعات اختصاصی بود، استفاده شد. بخش دوم پرسشنامه شامل چهار حیطه خدمات عمومی، وضعیت ظاهری (تجهیزات و امکانات مرکز)، ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، دسترسی به خدمات بهداشتی درمانی و برخورد کارکنان می باشد. هر حیطه دارای 5 سوال می باشد. پاسخ سوالات بر مقیاس 5 درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم با نمره 5 تا کاملاً مخالفم با نمره 1 امتیازبندی شده است. برای محاسبه امتیاز هر بعد، نمره سوالات مربوط به آن بعد و برای محاسبه امتیاز کلی پرسشنامه، نمره همه سوالات پرسشنامه با هم جمع شدند. محدوده نمرات ابعاد از 5 تا 25 و محدوده نمره 20 تا 100 می باشد که با افزایش نمره



## یافته‌ها

تعداد شرکت کنندگان در طرح 329 نفر بودند که اکثر آنها خانم (67.5 درصد) و میانگین سنی افراد  $31/43 \pm 7/09$  سال بود. بیشتر افراد (54/7 درصد) خانه دار بوده اند. بیشترین علت مراجعه به مراکز بهداشتی درمانی (36/5) ویزیت پزشک بوده است. سایر اطلاعات جمعیتی نمونه مورد نظر به تفکیک در جدول شماره 1 آورده شده است.

میزان رضایتمندی افزایش می یابد. روایی محتوا و صوری پرسشنامه توسط چند تن از متخصصین و اعضای هیات علمی سنجیده شد و جهت بررسی پایایی آن، پرسشنامه توسط 30 نفر تکمیل گردید و ضریب همبستگی درونی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد خدمات عمومی، ارائه خدمات، دسترسی به خدمات و برخورد کارکنان به ترتیب 0/96، 0/94 و 0/92 و 0/97 بدست آمد. داده‌ها پس از جمع آوری وارد نرم افزار SPSS16 گردید و پس از توصیف با شاخص های مرکزی، پراکندگی و فراوانی توسط آزمون های آماری تی مستقل و آنالیز واریانس تجزیه و تحلیل شدند.

جدول 1: توزیع فراوانی اطلاعات جمعیتی نمونه مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی شهرستان اسفراین

متغیر	طبقات	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	107	32/5
	زن	222	67/5
تاهل	مجرد	47	14/3
	متاهل	282	85/7
شغل	کارمند	29	8/8
	آزاد	88	26/7
	خانه دار	180	54/7
	سایر	32	9/8
نوع مرکز	شهری	167	50/8
	روستائی	162	49/2
علت مراجعه	واکسیناسیون	31	9/4
	مراقبت بارداری	54	16/4



36/5	120	ویزیت پزشک	
19/8	65	مراقبت کودکان	
2/1	7	بهداشت محیط	
6/4	21	دندانپزشکی	
3/0	10	آزمایشگاه	
6/4	21	سایر دلایل	
22/9	75	25-10	گروه های سنی
53/4	175	35-25	
18/3	60	45-35	
5/5	18	45-60	
8/8	29	بیسواد	تحصیلات
23/2	76	زیر دیپلم	
39/3	129	دیپلم	
28/7	94	بالتر از دیپلم	

بیشترین نمره رضایت مراجعه کنندگان مربوط به برخورد کارکنان و کمترین نمره کسب شده مربوط به دسترسی به خدمات می باشد (جدول شماره 2).



جدول شماره 2- میانگین نمرات رضایت از مراکز بهداشتی-درمانی شهرستان اسفراین

انحراف معیار $\pm$ میانگین	دامنه تغییرات	میانگین	
10/27 $\pm$ 3/51	22-5	17	خدمات عمومی
10/11 $\pm$ 3/43	23-5	12	ارائه خدمات
8/42 $\pm$ 3/28	25-5	16	دسترسی به خدمات
11/38 $\pm$ 3/64	25-5	12	برخورد کارکنان
$\pm 95/39$ 11/64	80-20	34	رضایت مندی کلی

جدول شماره 3- میانگین نمرات رضایت مراجعین و عوامل مرتبط با آن

مقیاس	متغیر	طبقه	انحراف معیار $\pm$ میانگین	سطح معنی داری
خدمات عمومی	تحصیلات	بیسواد	8/40 $\pm$ 2/30	0/02*
		زیر دیپلم	10/52 $\pm$ 3/23	
		دیپلم	10/16 $\pm$ 3/74	
		بالتر از دیپلم	10/24 $\pm$ 3/47	
	نوع مرکز	شهری	9/88 $\pm$ 3/23	0/04**
		روستایی	10/68 $\pm$ 3/75	
برخورد کارکنان	نوع مرکز	شهری	7/94 $\pm$ 2/71	0/007**
		روستایی	8/94 $\pm$ 3/73	

### بحث و نتیجه گیری

Hilfi و همکارانش در سال 2019 و عرب عامری و همکارانش در سال 1397 مشابه دانست (21، 9). در مطالعه عرب عامری نیز برای سنجش رضایتمندی با پرسشنامه‌ای محقق ساخته ابعادی را در نظر گرفته که بیشترین میزان رضایت در "رضایت از کیفیت خدمات و

در این پژوهش رضایتمندی در 4 بخش شامل: خدمات عمومی، ارائه خدمات، دسترسی به خدمات و برخورد کارکنان سنجیده شد و از جمع نمرات این بخش‌ها رضایتمندی کلی به دست آمد. روش انجام این پژوهش و نتایج حاصل از آن را میتوان تا حدودی با مطالعه و Al



مطالعه حاضر داشته به نحوی که بیشتر شرکت کنندگان از برخورد کارکنان رضایت مطلوب داشته اند (6). برخورد مودبانه و مناسب نه تنها زمینه جذب مراجعه کنندگان را فراهم می کند بلکه ضمن رفع نیازهای فردی مراجعین، انگیزه لازم را جهت توصیه به دیگر بستگان و آشنایان ایجاد خواهد نمود (23).

در این مطالعه اکثریت مراجعین خانم (67.5 درصد) بودند. بالاتر بودن تعداد زنان نسبت به مردان می تواند به این دلیل باشد که اکثر زنان خانه دار بوده و در مقایسه با مردان شاغل فرصت بیشتری دارند تا در وقت اداری که مراکز بهداشتی درمانی فعال هستند، مراجعه کنند و از طرفی بیشتر در معرض ابتلا به بیماری ها و اختلالات جسمی هستند که شاید به حساسیت بیشتر آنان برگردد و همچنین به خاطر توجه بیشتر به بانوان به سلامتی خود نسبت به مردان تمایل بیشتری به مراجعه به مراکز بهداشتی درمانی دارند. نتایج به دست آمده از مطالعه زهیری و همکاران نیز نشان داد بیش از 70٪ مراجعه کنندگان به مراکز بهداشتی خانم ها بودند (24). علی رغم مراجعه بیشتر زنان، بین جنسیت و رضایت از مراکز ارتباط معناداری مشاهده نگردید. این یافته موکد این موضوع است که کیفیت خدمات ارائه شده تعیین کننده رضایت مراجعه کنندگان است و جنسیت فرد بر روی این رضایتمندی تأثیر ندارد. زهیری و طاهری (2010) و نیز مارگولیس و همکاران (2003) نیز در پژوهش هایشان اعلام داشتند که جنسیت بر رضایت مندی تأثیری ندارد (24، 25).

ارتباط معنادار بین رضایتمندی مراجعه کنندگان با سطح تحصیلات افراد می تواند به این علت باشد که افراد با سطح تحصیلات بالاتر به حقوق خود آشنایی بیشتری دارند و کم کاری می تواند باعث نارضایتی آن ها شود، همچنین افراد با سطح سواد بالاتر به کیفیت خدمات ارائه شده بیشتر توجه می کنند که این یافته با مطالعات اسدی و همکاران و سیدی اندی و همکاران سازگار می باشد (26، 27).

میانگین سنی افراد 31.43 سال بود. بین سن و رضایتمندی تفاوت آماری معنی داری دیده نشد که این یافته با نتایج مطالعه غلامی و فشارکی و همکاران همخوانی

مراقبت و کمترین آن در "رضایت از هزینه خدمات و مراقبت" بوده است (9). در حالی که در پژوهش حاضر بالاترین میزان رضایتمندی از برخورد کارکنان و پایین ترین میزان رضایتمندی از دسترسی به خدمات بهداشتی درمانی بوده است.

رضایتمندی کلی در افراد مراجعه کننده به مراکز بهداشتی و درمانی در سطح مطلوبی قرار داشت. نتایج مطالعه ریاحی و همکاران نیز نشان می دهد که درصد بیشتری از افراد حد رضایت بالا (68٪) را اعلام کرده اند (4). مطالعاتی نیز رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت را مورد سنجش قرار داده اند و مشابه با نتایج این مطالعه میزان رضایتمندی کلی، مطلوب به دست آمده است (8، 12). نتایج مطالعات مشابه در مراکز دولتی نشان داده است که عواملی مانند خدمات محیطی (نظافت، وضعیت رفاهی، امکانات و تسهیلات) و وجود نیروی انسانی ماهر در مراکز در رضایتمندی مراجعه کنندگان موثر است (20). در تبیین این مطلب می توان گفت که خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی و مهارت کارکنان مراکز موارد مهمی در جلب رضایت مراجعین هستند؛ به نحوی که کیفیت بالای خدمات و مهارت بالای کارکنان میزان رضایتمندی را افزایش می دهد.

در این مطالعه کمترین میزان رضایتمندی از دسترسی به خدمات عمومی بوده است. خدمات عمومی شامل وضعیت ظاهری و تجهیزات و امکانات مرکز می باشد. در مطالعه حسین پور و همکارانش که برای مقایسه رضایتمندی مراجعین در دو مرکز انجام شد، نیز رضایتمندی از خدمات عمومی چندان مطلوب نبود (2). مشکلات رفت و آمد و توزیع نامناسب خدمات و نیروی انسانی در بخش های مختلف مراکز بهداشتی می تواند دلیل پایین بودن رضایت از دسترسی به خدمات باشد (22). بنابراین میتوان گفت هرچه خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی مجهزتر و در دسترس تر باشند؛ رضایتمندی مراجعین بیشتر خواهد بود. در پژوهش حاضر رضایت از برخورد کارکنان به میزان قابل توجهی مطلوب بوده است. در مطالعه اسفند یاری و همکارانش نیز بیش از نیمی از شرکت کنندگان (55.8 درصد) از برخورد کارکنان بسیار راضی بوده اند (22). مطالعه Agdelen و همکارانش نیز نتایجی مشابه با



جلب رضایت افراد از خدمات بهداشتی درمانی نیازمند توجه مسئولان به ابعاد مختلفی از جمله کیفیت و دسترسی به خدمات، توانمندی کارکنان و پزشکان و هزینه های مربوطه می باشد. نظارت مطلوب بر نحوه اجرای فرآیندهای مراقبت بهداشتی و درمانی و ارائه خدمات، ارزشیابی منظم و دقیق پرسنل، ارائه آموزش های لازم به آنها و به کارگیری رویکردهای تشویقی در مورد ایشان و همچنین کنترل و ارتقاء امکانات و تجهیزات موجود بر میزان رضایتمندی مراجعین موثر می باشد. رضایتمندی مراجعه کنندگان به مراکز بهداشتی درمانی منجر به آگاهی برنامه ریزان و مدیران از وضعیت ارائه خدمات و اعمال روش هایی جهت رفع نواقص شده و باعث بهبود کیفیت خدمات می شود. بر این اساس، برنامه ریزان و مدیران سازمان های درمانی و بهداشتی به عنوان مهمترین عامل رشد بهداشتی، برای دستیابی به اهداف بهتر و بالاتر، باید سازوکارهای تقویت رضایتمندی را در زیرمجموعه خود فراهم کنند (19). هم چنین، سنجش میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان از ارائه خدمات، باعث تعیین میزان کیفیت خدمات و همچنین ارائه خدمات بهداشتی-درمانی بهتر می شود؛ زیرا زمانی که مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی رضایت داشته باشند، تمایل بیشتری جهت مراجعه مجدد و دریافت خدمات دارند در پایان بر اساس یافته های این پژوهش می توان چنین نتیجه گرفت که در کل میزان رضایت از خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان اسفراین در ابعاد مختلف خدمات عمومی، ارائه خدمات، دسترسی به خدمات، برخورد کارکنان و در نهایت رضایتمندی کلی مطلوب و در سطح بالایی بوده است.

#### تشکر و قدردانی

از معاونت آموزش و پژوهش دانشکده علوم پزشکی اسفراین که از این طرح حمایت مالی نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می گردد.

#### تعارض منافع

همچنین نویسندگان این مقاله اظهار می دارند، هیچگونه تعارض منافی وجود ندارد.

داشت (28). مطالعه Sharma و همکارانش در سال 2019 نشان داد عامل سن میتواند با میزان رضایتمندی افراد از خدمات دریافت شده مرتبط باشد (29). زهیری و طاهری همچنین باقیان محمد و همکاران نیز به این نتیجه رسیدند که با افزایش سن، میزان رضایتمندی افزایش می باید (24، 30).

بین رضایتمندی و برخی متغیرها مثل جنسیت، وضعیت تاهل، شغل و گروه های سنی ارتباط معناداری وجود نداشت. عدم وجود ارتباط معنادار بین رضایتمندی و متغیرهای ذکر شده می تواند به این دلیل باشد که عامل اصلی رضایتمندی، کیفیت خدمات ارائه شده است.

این مطالعه نشان داد که بیشترین علت مراجعه به مراکز (36/5) ویزیت پزشک بوده است که با مطالعه Setyawan و همکارانش همسو بوده و اکثر بیماران در این مطالعه اظهار داشتند که از ملاقات خود با پزشکان در مراکز ارائه خدمات رضایت داشته اند (31).

میزان رضایت مراجعه کنندگان مراکز روستایی در دو بعد خدمات عمومی و برخورد کارکنان به صورت معنی داری از میزان رضایت مراجعه کنندگان شهری بیشتر می باشد. در مطالعه رضایی و همکارانش بالاترین نمره رضایت به مراکز دولتی روستایی اختصاص داشت (5). به نظر می رسد در مراکز روستایی با توجه به نزدیک بودن مراکز رفت و آمد آسان تر بوده و حتی تعداد دفعات مراجعه نیز بیشتر خواهد شد.

از آنجایی که این پژوهش در مراکز بهداشتی درمانی شهری و روستایی انجام شده است؛ بنابراین میزان رضایتمندی در این دو نوع مرکز قابل قیاس بوده که از نقاط قوت این مطالعه به شمار می آید. در خصوص محدودیت های این مطالعه باید گفت با توجه به اینکه داده ها مربوط به شهرستان اسفراین بوده است، لذا تعمیم آن به سایر شهرستان ها باید با احتیاط بیشتری صورت گیرد. بر مبنای نتایج این پژوهش پیشنهاد می شود اقدامات مناسب در جهت بهبود کیفیت و افزایش مشارکت مردم انجام شود تا پویایی سیستم های ارائه خدمات بهداشتی و همچنین رضایتمندی مراجعین افزایش یابد، از انجام تحقیقات بیشتر نیز در این زمینه ضروری به نظر می رسد.





## References

1. Dubey P, Sahu SK. Effect of service quality on perceived value, satisfaction and loyalty of customers: a study on selected hospitals of Chhattisgarh. *Int J Comput Sci and Eng*. 2019;7(3):55-62.
2. Hosseinpour M, Yazdi Feyzabadi V, Balali Meybodi F, Hajimaghsoudi S. Customers' Satisfaction with primary health care: comparison of two district health centers with and without ISO certificate in Kerman University of Medical Sciences. *Health and Development Journal*. 2013;2(1):54-64. (Persian)
3. Sathyanarayana P, Shenoy V, Gargesa S. SERVICE QUALITY AND PATIENTS SATISFACTION: PRIMARY HEALTH CARE CENTERS IN RURAL KARNATAKA. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*. 2019;11:453-71.
4. Riahi L, Rahbar A, Ebraze A, Mohebi S, Gharlipour Z, Keshvari A, et al. Compare client satisfaction in the public health posts and outsourced health posts affiliated to Qom University of Medical Sciences in 2014. *Journal of Arak University of Medical Sciences*. 2016;19(9):67-77. (Persian)
5. Rezaei B, Jamalizade A, Rezaeian M, Khalili P. Satisfaction Rate Regarding Services Provided in Health-Care Centers and Its Effective Factors in Rafsanjan, 2017: A Descriptive Study. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*. 2019;18(6):573-586. (Persian)
6. Ağdelen Z, Toker B. Perceptual analysis of patient satisfaction from health services provided in north Cyprus: A case study of private hospitals. *Int J Sci Res Inf Syst Eng*. 2015;1(2):103-108.
7. Peng LS, Moghavvemi S. The dimension of service quality and its impact on customer satisfaction, trust, and loyalty: A case of Malaysian banks. *Asian Journal of Business and Accounting*. 2015;8(2):91-121.
8. Rezaei S, Karami MB, Soltani S, Soofi M, Sepehrian E, Karizi M, et al. Patients' satisfaction with hospital services after the implementation of health sector evolution plan in Iran: a case study of educational hospitals affiliated to Kermanshah University of Medical Sciences. *Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences*. 2019;7(1):50-61. (Persian)
9. Arab Ameri Y, Hasani A. A Comprehensive Satisfaction Assessment Model for Healthcare Services. *Journal of healthcare management*. 2019;9(4):67-77. (Persian)
10. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*. 2017;137(2):89-101.
11. YassenTaha T. Evaluation of Clients' Satisfaction towards Primary Health Care Centers Services at Baghdad City. *Iraqi National Journal of Nursing Specialties*. 2017;30(2):54-62.



12. Raei ss, Shahraki j. A Survey of Patients' Satisfaction of Health System Development Plan (A Case Study of Khatam Al-Anbia Hospital and Ali ibn Abitaleb in Zahedan). *Strategic Studies of public policy*. 2019;9(31):213-221. (Persian)
13. Chen H, Li M, Wang J, Xue C, Ding T, Nong X, et al. Factors influencing inpatients' satisfaction with hospitalization service in public hospitals in Shanghai, People's Republic of China. *Patient preference and adherence*. 2016;10:469-477.
14. Honarvar B, Lankarani KB, Ghahramani S, Akbari M, Tabrizi R, Bagheri Z, et al. Satisfaction and dissatisfaction toward urban family physician program: A population based study in Shiraz, Southern Iran. *International journal of preventive medicine*. 2016;7(3).
15. Abadi koshki, S., Zinabadi, H., Nave Ebrahim, A. Investigating the role of organizational virtuousness in organizational citizenship behavior teachers: The findings of a quantitative study in secondary schools of Karaj city. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 2017; 8(29): 195-208. (Persian)
16. Alrasheedi KF, Al-Mohaithef M, Edrees HH, Chandramohan S. The association between wait times and patient satisfaction: findings from primary health centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health services research and managerial epidemiology*. 2019;6:1-7.
17. Potluri RM, Angiating G. A study on service quality and customer satisfaction in Nigerian healthcare sector. *The Journal of Industrial Distribution & Business*. 2018;9(12):7-14.
18. Nabilou B, Rasouli J. Quality of family health services in selected cities of west azerbaijan province health posts from reality to expectations of service consumers. *Studies in Medical Sciences*. 2013;24(4):277-85.
19. Abedi Kooshki S, Eidy F, Hadi M. Investigating the Relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction among Employee of Esfarayne Faculty of Medical Sciences in 2017. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty*. 2020; 6 (2) :22-30. (Persian)
20. Zeinābadi, H., Ābedi Kooshki, S. School virtuous and citizen teacher: Testing a model through the mediating role of teachers' job attitudes in Karaj high schools. *Educational Innovations*, 2017; 16(2): 43-56. (Persian)
21. Al Hilfi R, Mahmoud RA, Al Hamadi NQ. Measuring the level of patient's satisfaction for those attending primary health centers versus family medicine centers in Basrah governorate. *The Medical Journal of Basrah University*. 2019;37(2):74-80.
22. Esfandyari Nejad P, Najar S, Afshari P, Yaralizadeh M, Nezamivand Chegini S. Evaluation of pregnant women's satisfaction of presented prenatal care at Ahvaz health care centers. *The Iranian Journal of Obstetrics, Gynecology and Infertility*. 2016;19(31):13-22. (Persian)



23. Fallahi A, Shahrababaki BN, Hashemian M. Assessment client satisfaction with family physician' demographic variables in health care centers of Jiroft county. Zanco Journal of medical Sciences. 2015;16(49):61-72. (Persian)
24. Zahiri R, Taheri M. Client satisfaction with health services delivery in Urban and Rural Health Centers in Markazi Province. Journal of School of Public Health & Institute of Public Health Research. 2010;8(3):61-72. (Persian)
25. Margolis SA, Al-Marzouqi S, Revel T, Reed RL. Patient satisfaction with primary health care services in the United Arab Emirates. International journal for quality in health care. 2003;15(3):241-249.
26. Andi S, Shojaeizadeh D, Batebi A, Hoseini M, Rezai R. Client satisfaction with health system services offered by urban health care centers of Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran. Journal of Babol University of Medical Sciences. 2009;10(6):80-87. (Persian)
27. Asadi f, Afrazandeh ss, Ebrahimi m. Assessing Patients' Satisfaction about Performance of Health Transformation Plan in Teaching Hospitals Affiliated to Southern Khorasan Province In 2016. Journal of Hospital. 2018;17(3):55-63. (Persian)
28. Gholami fesharaki M, Akbari H, Akbari H, Mohammadian M. Inpatient Satisfaction and Effecting Factors: Findings from a Large Sample Size Cross Sectional Study. Health Research Journal. 2016; 1 (1) :23-32. (Persian)
29. Sharma MV, Wagh A. Analysis of Patient Satisfaction within Health Care Sector: An Exploratory Study. Journal of the Gujarat Research Society. 2019;21(7):183-95.
30. Baghianimoghadam MH, Gerayllo S, Sharifi E, Sharifi E, Pourmazar V, Dehghan A, et al. A Survey of Client Satisfaction on Service Delivery in Urban Health Centers of Yazd. Journal of Community Health Research. 2014;3(1):59-66.
31. Setyawan FEB, Supriyanto S, Ernawaty E, Lestari R. Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. Journal of Public Health Research. 2020;9(2)140-



## Investigating of Satisfaction Regarding Services Provided in urban and rural health centers of Esfarayen city

Sara Abedikooshki<sup>1,2</sup>, Fereshteh Eidy<sup>3</sup>, Maryam Rabiey Faradonbeh<sup>4</sup>, Mehdi Hadi<sup>1\*</sup>

1. Esfarayen faculty of medical sciences, Esfarayen, iran
2. Graduate of PhD in Educational Administration, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Semnan University, Semnan, Iran
3. Instructor of Biostatistics, Esfarayen faculty of medical sciences, Esfarayen, Iran
4. Student of MSc in Aging Health, Department of Health Promotion, School of Health, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

Corresponding Author: Mehdi Hadi, North Khorasan, Esfarayen, Imam Reza St, Esfarayen faculty of medical sciences, Esfarayen, Iran.

[Mahdihadi97@yahoo.com](mailto:Mahdihadi97@yahoo.com)

(Received: September 21, 2021 Accepted: October 22, 2021)

### Abstract

**Background and Objectives:** Today, one of the most important indicators in evaluating the services provided in health-care centers is the satisfaction of clients. The purpose of this study was to investigate the client's satisfaction in health-care centers with urban and rural health centers in Esfarayen.

**Materials and Methods:** This cross-sectional study was performed in 2017 on 329 patients in urban and rural health-care centers of Esfarayen University of Medical Sciences by cluster sampling method. Data were collected with a researcher-made questionnaire in 4 areas: public services, service delivery, access to services and staff attitudes. Content and face validity were reviewed and confirmed. Data were analyzed by SPSS16 and independent sample t-test and one way ANOVA.

**Results:** The average age of participants was  $31.43 \pm 7/09$ , most of whom were in the range of 25-35 years (53.4) and more than half (67.5%) of them were women. Overall satisfaction ( $39/95 \pm 11/64$ ) was at a desirable level. The highest level of satisfaction with the attitude of employees ( $11.38 \pm 3.64$ ) and the lowest level of satisfaction with access to health services ( $8.42 \pm 3.28$ ). The education of individuals and the type of urban or rural center had effect on public service satisfaction and staff attitudes ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** In general, the level of satisfaction of people referring to health centers in the study city was at the desired level. Assessing the level of satisfaction of clients increases the awareness of planners and managers and improving the health services provided can increase satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, Health Services, Health-care center