

# رضایت سنجی جانبازان از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران<sup>۱</sup>

فریبرز درتاج<sup>۱</sup>، سارا السادات حسینی فرهنگی<sup>۲\*</sup>، مهدی طالبی<sup>۳</sup>، فاطمه قانع<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> دکتری روانشناسی تربیتی، استادیار دانشگاه علامه طباطبایی، <sup>۲</sup> کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان، <sup>۳</sup> کارشناس الکترونیک، <sup>۴</sup> معاونت سلامت وزارت بهداشت

\*نویسنده پاسخگو: رفسنجان، خیابان شهید مصطفی خمینی ۱۳، پلاک ۱۵. E-mail: hf.sara@yahoo.com

## چکیده

هدف: خدمات درمانی به دلیل سر و کار داشتن با سلامت افراد جامعه یکی از خدمات بسیار مهم محسوب می شود و اغلب کشورها در این زمینه برنامه های گوناگونی دارند و سرمایه گذاری هایی را برای آن پیش بینی می کنند. جامعه ایثار گر نیز، خدماتی را در این زمینه دریافت می کند که با توجه به مشکلات خاص و منزلت و مقام این گروه از جامعه در این تحقیق سعی شده میزان رضایت جانبازان از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران مورد بررسی قرار گیرد.

مواد و روش ها: برای این منظور، میزان رضایت جانبازان از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، رابطه آن با نوع و درصد جانبازی و تعیین سایر عوامل مرتبط با رضایت جانبازان از این بیمه مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها: در این بررسی ۱۳۸ نفر از جانبازان شهر تهران که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای (بر اساس نوع جانبازی) انتخاب شدند به سوالات پاسخ دادند و داده های آن به وسیله ی پرسشنامه ۳۳ سؤالی که در این زمینه طراحی شده بود، جمع آوری و با استفاده از جدول های فراوانی، شاخص های مرکزی و پراکندگی، نمودارهای ستونی و هیستوگرام، نمودار جعبه ای، تحلیل واریانس یک طرفه، نمودار پراکنش، آزمون های همبستگی پیرسون و اسپیرمن، جدول توزیع فراوانی دوسویه، نمودار ستونی خوشه ای و آزمون مربع کای، تجزیه و تحلیل شدند.

نتیجه گیری: نتایج در این بررسی نشان دادند: رضایت جانبازان از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران در حد متوسط می باشد، بین رضایت از خدمات درمانی ارائه شده به تفکیک نوع جانبازی تفاوت کمی مشاهده می شود که این تفاوت معنی دار نیست اما در رضایت جانبازان از خدمات درمانی به تفکیک درصد جانبازی، تفاوت بیشتری مشاهده می شود.

کلیدواژه: خدمات درمانی، جانباز، رضایت، بنیاد شهید و امور ایثارگران

تاریخ دریافت: ۸۸/۴/۴

تاریخ پذیرش: ۸۸/۶/۱۲

<sup>۱</sup> این تحقیق با استفاده از اعتبارات پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان انجام گرفته است. کد طرح: ۱۰۵-P-۸۶

## مقدمه

سازمانها برای آن تاسیس شده اند که به عنوان موثرترین و کار ساز ترین واحدهای اجتماعی، هدفهای خود را در حد انتظار جامعه تحقق بخشند (۷) و باعث رفاه انسانها شوند (۵) و برای رسیدن به این منظور همواره با مسائل گوناگونی مواجه بوده اند. یکی از مسائل موجود در هر سازمان تامین نیاز های مشتری می باشد زیرا نیازها، خواست ها و انتظارات مشترکین تاثیرات بنیادی بر سازمانها دارد و تغییرات آن همواره تحت تاثیر تمایلات و علایق مشتریان است (۵) از دیدگاه سنتی مشتری کسی است که فرآورده های شرکت را خریداری می کند. این تعریف امروزه رسا نیست و آن را چنین تعریف می کنند: کسی که سازمان مایل است تا با ارزش هایی که می آفریند بر رفتار او اثر بگذارد. یا به عبارتی مشتری کسی است که خواسته هایش را برایمان می آورد (۶).

خدمات به مشتریان به عنوان بخش تفکیک ناپذیر از زندگی، روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می کند و امروزه از خصوصیات یک سازمان موفق، خلاق و کارآمد آن است که بتواند رضایت مشتریان را کسب کند و با استفاده از خواسته های مشتریان خود سعی کند در جهت بهبود کیفیت قدم بردارد و خدماتی را ارائه دهد که مورد قبول واقع شوند. در حقیقت می توان گفت این رضایت مشتری است که چگونگی تصمیمات اقدام سازمان را روشن می کند (۵) و رضایت عبارت است از واکنش عاطفی فردی، استفاده کننده نسبت به خدمات ارائه شده؛ به طور کلی هر استفاده ای از خدمات که باعث رفع یا کاهش نیازهای فردی شده است و در او یک احساس درونی خوشایندی به وجود آورد را رضایتمندی تعریف کرده اند (۲).

طبق نظر صاحبان نظریه مدیریت کیفیت فراگیر، مشتری مهمترین عامل در هدف گذاری فعالیت و تلاش بهبود کیفیت است. این نظریه بر آن است که تلاش سازمان باید همواره در پیشی گرفتن از نیازهای مشتری باشد و باید همواره ارزش مطلوب و مستمری را به مشتریان ارائه کند. بنابراین، نیازهای حال و آینده مشتری باید بطور همسان مورد توجه قرار گیرد و سازمان باید آگاه باشد که وضعیت فرآورده ها و خدمات جایگزین که نیازهای مشتریان را تأمین می کند می تواند اثر بسیار مهمی در وضع سازمان بر جای گذارد. بنابراین می توان گفت

رضایت مشتری در همه سازمانها، نقش حیاتی داشته و لازمه بقا، تداوم و رشد سازمانها است، اما این مسأله یعنی رضایت مشتری در سازمانی همچون بنیاد شهید نقش برجسته تری دارد. بنابراین، با توجه به اهمیت و ارزشی که جانبازان برای بنیاد شهید و بطور کلی انقلاب اسلامی دارد، و نیز با توجه به این موضوع که اکثریت جمعیت جانبازان بدلیل از دست دادن سلامتی خود برای دفاع از میهن اسلامی به خدمات درمانی نیاز دارند، بایستی به خواسته ها و انتظارات آنان بویژه در زمینه درمانی پاسخی مطلوب و شایسته دهد.

از جمله خدماتی که در این زمینه به جانبازان ارائه شده است می توان به خدمات بیمه همگانی و بیمه تکمیلی اشاره کرد. اما بیمه همگانی و بیمه تکمیلی تا سقف معینی خدمات درمانی را به جانبازان و افراد تحت تکفل ایشان ارائه می دهد و گاهی اوقات هزینه های پزشکی بسیار فراتر از سقف تعیین شده در بخشنامه ها و قراردادهای مزبور می باشد که صندوق اعتباری تحت عنوان صندوق ذخیره فنی و بیمه تکمیل پیش بینی شده است تا هزینه های مازاد بر سقف قرارداد بیمه تکمیلی به جانبازان پرداخت گردد (۱).

لذا با توجه به اهمیتی که جانبازان برای سازمان بنیاد شهید و بطور کلی جامعه دارند، در این پژوهش سعی شده است رضایت آنها از این خدمات مورد بررسی قرار گیرد. بدین منظور سوالات زیر مورد بررسی قرار گرفتند:

۱. رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به چه میزان است؟
۲. مشکلات سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران از نظر جانبازان چه هستند؟
۳. رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب نوع و درصد جانبازی چگونه است؟
۴. چه عواملی با رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران ارتباط دارد؟

## مواد و روش کار

با توجه به اینکه در پژوهش مورد نظر به رضایت سنجی جانبازان از خدمات بیمه همگانی پرداخته شده است، لذا این تحقیق بر اساس طرح تحقیق از نوع پیمایشی (زمینه

ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۱۲۹ نفر رضایت خود را از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به ویزیت پزشک توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده که از این تعداد، میزان رضایت ۳ نفر (۳٪)، اصلاً ۳۵ نفر (۲۷٪)، کم، ۸۷ نفر (۶۷٪) متوسط و ۴ نفر (۳٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۵۴)، رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به ویزیت پزشک توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

جهت بررسی رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به خدمات پاراکلینیکی توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، میانگین امتیاز سوال های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شده است و از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۱۳۰ نفر رضایت خود را از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به خدمات پاراکلینیکی توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده که از این تعداد، میزان رضایت ۶ نفر (۴٪)، اصلاً ۱۵ نفر (۱۱٪)، کم، ۸۱ نفر (۶۲٪) متوسط و ۲۸ نفر (۲۱٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۹۴)، رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به خدمات پاراکلینیکی توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

بررسی رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی در مورد اقدامات پزشکی انجام شده در رابطه با مجروحیت جانبازان توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران نشان داد از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۹۲ نفر رضایت خود را از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی در مورد اقدامات پزشکی انجام شده در رابطه با مجروحیت جانبازان توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده (یا از این خدمات و اقدامات استفاده نکرده) که از این تعداد، میزان رضایت ۵ نفر (۵٪)، اصلاً ۱۳ نفر (۱۴٪)، کم، ۶۴ نفر (۶۹٪) متوسط و ۱۰

یابی می‌باشد و جامعه مورد مطالعه کلیه جانبازان در شهر تهران می‌باشند که تعداد آنها ۵۵۳۸۴ نفر است و با توجه به تحقیقات پیشین و فرمولهای حجم نمونه، در این بررسی ۴۰۰ نفر از جانبازان انتخاب شدند که از این تعداد ۱۷۳ نفر از این خدمات استفاده کرده بودند و ۱۳۸ نفر رضایت خود را از این خدمات مشخص نمودند.

افراد نمونه در این بررسی با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند؛ به این صورت که تعداد افراد نمونه در هر گروه (جانبازان نابینا، قطع عضو، اعصاب و روان، نخاعی و نقص عضو) به نسبت تعدادشان در آن گروه مشخص شدند.

و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌ی ۳۳ سوالی رضایت از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، گردآوری شدند. در این بررسی پایایی<sup>i</sup> پرسشنامه با استفاده از روش محاسبه آلفای کرونباخ ۰.۸۹۶ و اعتبار<sup>ii</sup> پرسشنامه با مراجعه به متخصصان در این زمینه ۰.۸۷۳ به دست آمده است.

## نتایج

به منظور بررسی رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، میانگین امتیاز سوال های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شد؛ از بین ۱۷۳ جانبازی که از این خدمات استفاده نموده‌اند، ۱۳۸ نفر رضایت خود را مشخص نموده که از این تعداد، میزان رضایت ۴ نفر (۲٪)، اصلاً ۳۷ نفر (۲۶٪)، کم، ۸۹ نفر (۶۴٪) متوسط و ۸ نفر (۵٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۶۸)، رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

جهت بررسی رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به ویزیت پزشک توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، میانگین امتیاز سوال های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شده است و از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور

<sup>i</sup> Reliability

<sup>ii</sup> Validity

سوال های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شده است و از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۸۰ نفر رضایت خود را از خدمات مربوط به بیماری‌های صعب‌العلاج هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده (یا از این خدمات استفاده نکرده) که از این تعداد، میزان رضایت ۵ نفر (۶.۳٪) اصلاً، ۶۴ نفر (۸۰٪) کم، ۷ نفر (۸.۸٪) متوسط و ۴ نفر (۵٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۳۷)، رضایت جانبازان از خدمات مربوط به بیماری‌های صعب‌العلاج هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان کم می‌باشد.

بررسی رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مربوط به درمان ناباروری هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران نشان داد از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۸۷ نفر رضایت خود را از پرداخت هزینه‌های مربوط به درمان ناباروری هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده (یا از این خدمات استفاده نکرده) که از این تعداد، میزان رضایت ۶ نفر (۶.۹٪) اصلاً، ۶۴ نفر (۷۳.۶٪) کم، ۱۴ نفر (۱۶.۱٪) متوسط و ۳ نفر (۳.۴٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۴۵)، رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مربوط به درمان ناباروری هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان کم می‌باشد. به منظور بررسی رضایت جانبازان از ارائه خدمات مربوط به تهیه دارو و تجهیزات پزشکی در هنگام استفاده از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران امتیاز سوال های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شده است و از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۱۳۳ نفر رضایت خود را از ارائه خدمات مربوط به تهیه دارو و تجهیزات پزشکی در هنگام استفاده از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده که از این تعداد، میزان رضایت ۱۰ نفر (۷.۵٪) اصلاً،

نفر (۱۰.۹٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۷۳)، رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی در مورد اقدامات پزشکی انجام شده در رابطه با مجروحیت جانبازان توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

بررسی رضایت آن از پرداخت هزینه‌های مربوط به خدمات سزارین و زایمان طبیعی برای همسران آن‌ها توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران نشان داد از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۸۷ نفر رضایت خود را از پرداخت هزینه‌های مربوط به خدمات سزارین و زایمان طبیعی برای همسران آن‌ها توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده (یا از این خدمات و اقدامات استفاده نکرده) که از این تعداد، میزان رضایت ۶ نفر (۶.۹٪) اصلاً، ۶۳ نفر (۷۲.۴٪) کم، ۱۳ نفر (۱۴.۹٪) متوسط و ۵ نفر (۵.۷٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۴۹)، رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مربوط به خدمات سزارین و زایمان طبیعی برای همسران آن‌ها توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان کم می‌باشد.

به منظور بررسی رضایت جانبازان از خدمات دندانپزشکان طرف قرارداد سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران، میانگین امتیاز سوال های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شده است و از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۹۳ نفر رضایت خود را از خدمات دندانپزشکان طرف قرارداد سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده (یا از این خدمات استفاده نکرده) که از این تعداد، میزان رضایت ۱۴ نفر (۱۵.۱٪) اصلاً، ۶۳ نفر (۶۷.۷٪) کم، ۱۲ نفر (۱۲.۹٪) متوسط و ۴ نفر (۴.۳٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۰۷)، رضایت جانبازان از خدمات دندانپزشکان طرف قرارداد سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان کم می‌باشد.

به منظور بررسی رضایت جانبازان از خدمات مربوط به بیماری‌های صعب‌العلاج هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران، میانگین امتیاز

توجه به میانگین امتیاز متغیر (۳.۱۹)، رضایت جانبازان از امور اداری بخش درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

مقایسه رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب نوع جانبازی نشان داد، میانگین امتیاز رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران در ۱ جانباز نخایی ۳.۲۹، ۵ جانباز قطع عضو ۲.۴۵، در ۱۰ جانباز اعصاب و روان ۲.۶۷، در ۲۶ جانباز نقص عضو ۲.۷۳ و در ۹۴ جانباز با چند نوع جانبازی ۲.۶۶ بوده است. همچنین در نمودار جعبه‌ای با توجه به میانه (خط تیره داخل جعبه)، بین امتیاز رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به تفکیک نوع جانبازی تفاوت بسیار کمی مشاهده می‌شود، همچنین با توجه به دامنه میان چارکی (طول جعبه)، بین پراکندگی امتیاز رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به تفکیک نوع جانبازی اختلاف کمی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از تحلیل واریانس یک‌طرفه، معنی‌دار بودن تفاوت بین رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب نوع جانبازی بررسی شد. در جدول تحلیل واریانس با توجه به این که  $p$  مقدار محاسبه شده (۰.۶۲۴) بیشتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین میانگین رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب نوع جانبازی تفاوت معنی‌دار وجود ندارد (جدول ۱).

۲۵ نفر (۱۸.۸٪) کم، ۸۷ نفر (۶۵.۴٪) متوسط و ۱۱ نفر (۸.۳٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۶۲)، رضایت جانبازان از ارائه خدمات مربوط به تهیه دارو و تجهیزات پزشکی در هنگام استفاده از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

بررسی رضایت جانبازان از نحوه پرداخت هزینه‌ها هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران نشان داد، از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۱۲۵ نفر رضایت خود را از نحوه پرداخت هزینه‌ها هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده که از این تعداد، میزان رضایت ۴ نفر (۳.۲٪) اصلاً، ۲۸ نفر (۲۲.۴٪) کم، ۸۲ نفر (۶۵.۶٪) متوسط و ۱۱ نفر (۸.۸٪) زیاد بوده است. به طور کلی با توجه به میانگین امتیاز متغیر (۲.۶۷)، رضایت جانبازان از نحوه پرداخت هزینه‌ها هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد.

به منظور بررسی رضایت جانبازان از امور اداری بخش درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران میانگین امتیاز سوال‌های مربوط به این متغیر، به عنوان مقدار این متغیر محاسبه شده است و از بین ۱۷۳ جانبازی که از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده نموده‌اند، ۱۳۵ نفر رضایت خود را از امور اداری بخش درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران مشخص نموده که از این تعداد، میزان رضایت ۲ نفر (۱.۵٪) اصلاً، ۱۵ نفر (۱۱.۱٪) کم، ۶۶ نفر (۴۸.۹٪) متوسط و ۵۲ نفر (۳۸.۵٪) زیاد بوده است. به طور کلی با

جدول ۱. تحلیل واریانس یک‌طرفه (مقایسه میانگین امتیاز رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب نوع جانبازی)

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	p مقدار
نوع جانبازی	۰.۷۱۷	۴	۰.۱۷۹		
خطا	۳۵.۸۶۳	۱۳۱	۰.۲۷۴	۰.۶۵۵	۰.۶۲۴
جمع	۳۶.۵۸۰	۱۳۵	-		

ایثارگران به تفکیک درصد جانبازی نیز اختلاف خیلی کمی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از تحلیل واریانس یک‌طرفه، معنی‌دار بودن تفاوت بین رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب درصد جانبازی بررسی شد. در جدول تحلیل واریانس با توجه به این که  $p$ -مقدار محاسبه شده (۰.۳۳۷) بیشتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین میانگین رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب درصد جانبازی تفاوت معنی‌دار وجود ندارد (جدول ۲).

مقایسه رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران برحسب درصد جانبازی نشان داد، میانگین امتیاز رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران در ۶۰ جانباز کمتر از ۲۵ درصد (۲.۶۷)، در ۶۴ جانباز ۲۵ تا ۵۰ درصد (۲.۶۸) و در ۱۱ جانباز بالای ۵۰ درصد (۲.۴۴) بوده است. همچنین در نمودار جعبه‌ای با توجه به میانه (خط تیره داخل جعبه)، بین امتیاز رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به تفکیک درصد جانبازی تفاوت بسیار کمی مشاهده می‌شود و با توجه به دامنه میان چارکی (طول جعبه)، بین پراکندگی امتیاز رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور

جدول ۲. تحلیل واریانس یک‌طرفه (مقایسه میانگین امتیاز رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور

#### ایثارگران برحسب درصد جانبازی)

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	p-مقدار
درصد جانبازی	۰.۵۷۰	۲	۰.۲۸۵	۱.۰۹۸	۰.۳۳۷
خطا	۳۴.۲۶۹	۱۳۲	۰.۲۶۰		
جمع	۳۴.۸۳۹	۱۳۴	-		

رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند صعودی بسیار کم در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده، بین تحصیلات جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی مثبت بسیار ضعیفی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین تحصیلات جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی می‌گردد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$ -مقدار محاسبه شده (۰.۶۵۳) بیشتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین تحصیلات جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی

همچنین در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند نزولی خیلی کم در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده (هر چه  $r$  به سمت ۱ یا -۱ نزدیک شود همبستگی مثبت یا منفی قویتری بین دو متغیر وجود دارد)، بین سن جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی منفی بسیار ضعیفی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین سن جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی شد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$ -مقدار محاسبه شده (۰.۷۷۰) بیشتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین سن جانبازان و

ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند نزولی کم در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده، بین درصد جانبازی و رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی منفی ضعیفی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین درصد جانبازی و رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی شد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$  مقدار محاسبه شده (۰.۲۱۲) کمتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ نیست، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین درصد جانبازی و رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند نزولی کم در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده، بین مدت مجروحیت جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی منفی ضعیفی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین مدت مجروحیت جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی شد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$  مقدار محاسبه شده (۰.۳۴۰) بیشتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین مدت مجروحیت جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند نزولی بسیار کم یا عدم روند در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده، بین مدت زمان استفاده از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و رضایت جانبازان از این خدمات همبستگی منفی بسیار ضعیفی یا عدم همبستگی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین مدت زمان استفاده از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و رضایت جانبازان از این خدمات بررسی شد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$  مقدار محاسبه شده (۰.۶۶۸) کمتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ نیست، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین مدت زمان استفاده از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و رضایت جانبازان از این خدمات رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند صعودی کم در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده، بین آخرین زمان استفاده از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و رضایت جانبازان از این خدمات همبستگی مثبت ضعیفی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین آخرین زمان استفاده از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و رضایت جانبازان از این خدمات بررسی شد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$  مقدار محاسبه شده (۰.۱۶۳) بیشتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین آخرین زمان استفاده از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و رضایت جانبازان از این خدمات رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در نمونه مورد بررسی، با توجه به روند نزولی کم در نمودار پراکنش و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده، بین تعداد افراد تحت تکفل جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی منفی ضعیفی مشاهده می‌گردد.

همچنین با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، معنی‌دار بودن رابطه بین تعداد افراد تحت تکفل جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی شد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی نمونه‌ای و حجم نمونه، چون  $p$  مقدار محاسبه شده (۰.۱۶۱) کمتر از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ نیست، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین تعداد افراد تحت تکفل جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی

همچنین بر اساس محاسبات از طریق آزمون مربع کای، معنی‌دار بودن رابطه بین وضعیت تأهل جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی شد. با توجه به این که  $p$  مقدار محاسبه شده در دو آزمون بیشتر از سطح معنی‌دار  $0.05$  است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین وضعیت تأهل جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد (جدول ۳).

ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. از بین ۱۱۹ جانباز متأهل، رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران در ۳۴ نفر (۲۸.۶٪) اصلاً و کم، ۷۹ نفر (۶۶.۴٪) متوسط و ۶ نفر (۵٪) زیاد بوده است و از تعداد ۱۸ جانباز مجرد، مطلقه و همسر فوت شده، رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران در ۷ نفر (۳۸.۹٪) اصلاً و کم، ۹ نفر (۵۰٪) متوسط و ۲ نفر (۱۱.۱٪) زیاد بوده است.

جدول ۳. آماره‌های آزمون مربع کای (رابطه بین وضعیت تأهل جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران)

آماره	مقدار	درجه آزادی	$p$ مقدار
کای دو پیرسون	۲.۱۹۶	۲	۰.۳۳۴
نسبت درست‌نمایی	۲.۰۲۷	۲	۰.۳۶۳

همچنین بر اساس محاسبات از طریق آزمون مربع کای، معنی‌دار بودن رابطه بین بیمه مورد استفاده جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران بررسی شد. با توجه به این که  $p$  مقدار محاسبه شده در دو آزمون بیشتر از سطح معنی‌دار  $0.05$  است، لذا در این سطح،  $H_0$  رد نمی‌شود و این بدان معنی است که بین بیمه مورد استفاده جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد (جدول ۴).

در مورد رابطه بین بیمه مورد استفاده جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، از بین ۹۶ جانبازی که فقط از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران استفاده کرده‌اند، رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط این بنیاد در ۲۴ نفر (۲۸٪) اصلاً و کم، ۶۶ نفر (۶۶.۸٪) متوسط و ۶ نفر (۶.۳٪) زیاد بوده است و از تعداد ۴۲ جانبازی که از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران، بیمه تکمیلی و بیمه همگانی استفاده کرده‌اند، رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط این بنیاد در ۱۷ نفر (۴۰.۵٪) اصلاً و کم، ۲۳ نفر (۵۴.۸٪) متوسط و ۲ نفر (۴.۸٪) زیاد بوده است.

جدول ۴. آماره‌های آزمون مربع کای (رابطه بین بیمه مورد استفاده جانبازان و رضایت از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران)

آماره	مقدار	درجه آزادی	$p$ مقدار
کای دو پیرسون	۳.۳۵۳	۲	۰.۱۸۷
نسبت درست‌نمایی	۳.۲۵۸	۲	۰.۱۹۶

**بحث و نتیجه گیری**

بر اساس نتایج در این بررسی، رضایت جانبازان از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان متوسط می‌باشد در مطالعاتی که آندرسون (۲۰۰۲) و ماکسول (۲۰۰۳) در مورد رضایتمندی مجروحان جنگی جنگ ویتنام و خانواده های قربانیان جنگ و فرزندان‌شان از خدمات درمانی انجام دادند دریافتند اکثر مجروحان جنگی از خدمات درمانی که دریافت کرده اند، راضی بوده اند، خانواده های قربانیان معتقد بودند که خدمات درمانی موسسات واقعاً مفید بوده است و پاسخ دهندگان سطح بالایی از رضایت را در رابطه با اطلاعات و دستیابی به خدمات درمانی ابراز نمودند. تفاوت این نتایج با نتایج پژوهش انجام گرفته می تواند در نوع و نحوه متفاوت ارائه خدمات در جامعه های مورد بررسی باشد.

همچنین رئیس اکبری (۱۳۷۸) در یک پژوهش توصیفی به بررسی رضایت مراجعین مراکز بهداشتی - درمانی شهری تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اراک از سیستم ارائه خدمات پرداخت و نشان داد که در واحدهای مورد پژوهش همگی از ارائه خدمات رضایت داشتند بطوری که (۵۲.۳ درصد) از سیستم ارائه خدمات از میزان رضایت بالا و (۴۷.۷ درصد) از میزان رضایت متوسط برخوردار بودند. اما حمیدی (۱۳۸۳) در بررسی رضایت جانبازان مراجعه کننده به مرکز خدمات درمانی کوثر نشان داد: اکثر جانبازان از خدمات درمانی این مراکز رضایت کمی داشتند. البته تفاوت نتیجه در پژوهش رئیس اکبری (۱۳۷۸) و حمیدی (۱۳۸۳) و پژوهش انجام گرفته می تواند به علت تفاوت جامعه های مورد بررسی باشد؛ در واقع جانبازان به علت وضعیت و مشکلات خاصی که دارند به خدمات درمانی بیشتری نیاز دارند.

در این بررسی بین پراکندگی امتیاز رضایت از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به تفکیک نوع جانبازی اختلاف مشاهده می‌گردد که بر اساس محاسبات انجام شده این اختلافات معنی دار نیستند اما بین پراکندگی امتیاز رضایت از خدمات بیمه همگانی، خدمات بیمه تکمیلی و سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به تفکیک درصد جانبازی اختلاف مشاهده می‌گردد.

آندرسون (۲۰۰۲) در بررسی خود به این نتیجه رسید که ۶۹ درصد مجروحان جنگی، احساس می کنند که خدمات درمانی به همه گروهها به طور یکسان ارائه میشود و حمیدی (۱۳۸۳)، نشان داد تفاوت معناداری بین میزان رضایت جانبازان شیمیائی، اعصاب و روان و ... از خدمات درمانی، مرکز خدمات درمانی کوثر وجود دارد. در این بررسی بین رضایت از خدمات درمانی ارائه شده به تفکیک نوع جانبازی تفاوت کمی مشاهده می شود که این تفاوت معنی دار نیست اما در رضایت جانبازان از خدمات درمانی به تفکیک درصد جانبازی، تفاوت بیشتری مشاهده می شود. که دلیل این رضایت کمتر می تواند خدمات کمتری باشد که به جانبازان با در صد های کمتر جانبازی ارائه می شود.

همچنین جهت تعیین مشکلات خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران از نظر جانبازان، رضایت آنها از این خدمات در زمینه های مختلف مورد بررسی قرار گرفت:

یافته ها نشان دادند، رضایت جانبازان از پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به ویزیت پزشک توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه همگانی و تکمیلی مربوط به خدمات پاراکلینیکی توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، پرداخت هزینه‌های مازاد بر تعهدات بیمه تکمیلی در مورد اقدامات پزشکی انجام شده در رابطه با مجروحیت جانبازان توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، ارائه خدمات مربوط به تهیه دارو و تجهیزات پزشکی در هنگام استفاده از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، نحوه پرداخت هزینه‌ها هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و امور اداری بخش درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران در حد متوسط است و رضایت آنها از پرداخت هزینه‌های مربوط به خدمات سزارین و زایمان طبیعی برای همسران آنها توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، خدمات دندانپزشکان طرف قرارداد سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران، خدمات مربوط به بیماری‌های صعب‌العلاج هنگام استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و پرداخت هزینه‌های مربوط به درمان ناباروری هنگام استفاده از خدمات

درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران، به میزان کم می‌باشد.

در مطالعه ای که آندرسون (۲۰۰۲) جهت بررسی میزان رضایتمندی مجروحان جنگی جنگ ویتنام از خدمات درمانی انجام داد نشان داد: اکثر مجروحان جنگی از داروخانه ها، کلینیکها و بیمارستانها راضی بوده اند. به طور کلی در این تحقیق مجروحان جنگی از کیفیت خدمات درمانی، میزان دستیابی به آن خدمات، زمان صرف شده برای دریافت آنها و نیز نحوه برخورد کارکنان راضی بودند؛ هاوارد و موریس (۲۰۰۵) در نشان دادند: افراد بعد از استفاده از خدمات بیمه بسیار آسان تر می توانستند در مورد تامین دارو اقدام کنند، در زمان مراجعه به بیمارستان مشکلات کمتری داشتند و راحت تر می توانستند به پزشک متخصص مراجعه کنند و در این زمینه مشکلات کمتری داشتند و حمیدی (۱۳۸۳) بیان می کند: جانبازان از کادر درمانی مرکز خدمات درمانی کوثر تا حدودی و از داروخانه، امکانات و بخش اورژانس درمانگاه بطور نسبی رضایت داشتند. همچنین در بررسی ماکسول (۲۰۰۳) چالشها و مشکلات خانواده های قربانیان جنگ در ارتباط با موسسات درمانی عبارت بودند از: نیازهای متفاوت خانواده ها، قطع شدن بعضی از خدمات درمانی و عدم دسترسی همه خانواده های قربانیان به خدمات درمانی.

و با توجه به نتایج به دست آمده در این بررسی می توان گفت در کل جانبازان از هیچ کدام از خدمات ارائه شده رضایت بالا ندارند، از جمله دلایل نارضایتی جانبازان می توان به مواردی مانند عدم اطلاع آنها از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، تمایل آنها به مراجعه به مراکز خاص، عدم توجه برخی از مراکز درمانی به جانبازان و عدم پذیرش آنها در مواقع اضطراری و لزوم صرف وقت زیاد جهت استفاده از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران اشاره کرد.

همچنین بر اساس نتایج در نمونه مورد بررسی، بین سن جانبازان، مدت مجروحیت جانبازان، مدت زمان استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران و تعداد

افراد تحت تکفل جانبازان و رضایت از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی منفی ضعیف، بین آخرین زمان استفاده از خدمات درمانی بنیاد شهید و رضایت جانبازان از این خدمات، همبستگی مثبت ضعیف و بین تحصیلات جانبازان و رضایت از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران همبستگی بسیار ضعیف مشاهده می‌گردد که این رابطه ها معنی دار نیستند. همچنین بین وضعیت تأهل جانبازان و بیمه مورد استفاده جانبازان و رضایت از خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در پژوهش های انجام شده، اکسیا و (۲۰۰۷)، نشان داد رضایت بیماران با عوامل: سن بیشتر، ازدواج، تحصیلات بالاتر، درآمد بیشتر، بیمه سلامت، سلامت روحی خوب و طولانی بودن بیماری همبستگی دارد؛ رایت (۲۰۰۶) نتیجه می گیرد تفاوت معنی داری بین رضایتمندی زنان و مردان استفاده کننده از خدمات سلامت اداره کل خدمات سربازان کهنه کار وجود دارد و یو (۲۰۰۴) بیان می کند درخواست ها برای خدمات سلامت امور رزمندگان کهنه کار در افراد سالخورده بیشتر است.

- بر اساس نتایج به دست آمده از رضایت جانبازان از سایر خدمات درمانی ارائه شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، پیشنهاد می شود: هزینه ی بیشتری به خدمات سزارین و زایمان طبیعی برای همسران جانبازان، درمان ناباروری و خدمات دندانپزشکی توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران اختصاص یابد، بنیاد شهید و امور ایثارگران خدمات بیشتری را به جانبازان دارای بیماری‌های صعب‌العلاج ارائه دهد، ارائه خدمات درمانی بیشتری توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران به جانبازان با درصد های بالای جانبازی. به جانبازانی که از زمان مجروحیت آنها مدت طولانی تری می گذرد، خدمات بیشتری ارائه شود و یا بیماری آنها مورد بررسی مجدد قرار گیرد و بر اساس عوارض به وجود آمده بر اثر گذشت زمان، خدمات درمانی مناسب به آنها ارائه گردد.

1. Organization of Shahid and isargar affair in Kerman. (1388) : Abstract regulations and protocols of assistance of health. Organization of Shahid and Isargar affair in Kerman.
2. Javaheri, Maryam .(1383) : Survey of satisfaction of users public library and sensing of them about source of information in Ardebil province. Ardebil: Islamic cultural and guidance department.
3. Hamidi, Shahla.(1383) : Survey of situation of satisfaction of Janbazan who are clients in service center. MS.C Thesis. Shahed university. Human science.
4. Reisakbari, Ghasem. (1378) : Survey of satisfaction of clients of healthy and therapy centers that are dependent on medical science Arak university from services system in 1378. MS.C Thesis. Medical science university of Shahid beheshti.
5. Mehrkish. Mohammadesmail. (1382) : Surveys of satisfaction of clients of electricity for improvement of quality of services. Program research. Khorasan province.
6. Hemmer, Meykel. (1375) : Repetation engineering. Abdolreza Rezaiejad. Reza cultural service institute.
7. Anderson, Alan .(2002): How to Improve your organization, Newyork and London
8. Haward, R.A. ; E. Morris. (2005): Médicaments utiles et inutiles : notion de service médical rendu: Useful and Useless Medications: Medical Benefits Provided, European Journal of Surgical Oncology. Pages 22-28.
9. Wright, Steven M;, Thomas Craig; Stacey Campbell; Jim Schaefer; Charles Humble. (2006) : Patient Satisfaction of Female and Male Users of Veterans Health Administration Services. Journal of General Internal Medicine. Volume 21 Issue S3, Pages S26 - S32.
10. Xiao, Hong; Janet P. Barber.(2007) : The Effect of Perceived Health Status on Patient Satisfaction. Volume 11 Issue 4, Pages 719 – 725.
- Yu, Wei; Arliene Ravelo; Todd H. Wagner; Paul G. Barnett. (2004) : The Relationships Among Age, Chronic Conditions, and Healthcare Costs. The American Journal of Managed Care.