

رضایت‌سنجی جانبازان از خدمات بهداشتی - درمانی ارائه‌شده و تأثیر آن بر رفاه روانی

غلامرضا جندقی^۱، غلامعلی طبرسا^۲، حامد حیدری^۳، فائزه حیدری^{۴*}

^۱دانشیار دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ^۲دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، ^۳کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه شهید بهشتی، ^۴کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران

*نویسنده پاسخگو: قم، خیابان ۴۵ متری صدوق، کوچه شماره ۳۰، پلاک ۱۰۱، کدپستی: ۳۷۱۶۷۱۷۵۹۹
E-Mail: heydari.faezeh@gmail.com

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف سنجش سطح رضایت جانبازان از خدمات بهداشتی - درمانی ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران و همچنین بررسی تأثیر رضایت از خدمات بهداشتی - درمانی بر رفاه روانی جانبازان صورت گرفته است. مواد و روش‌ها: جامعه آماری این پژوهش جانبازان بالای ۲۵٪ در سطح استان قم هستند. تعداد نمونه آماری به دست آمده ۲۲۸ نفر هستند. به منظور سنجش وضعیت خدمات بهداشتی - درمانی، این خدمات در سه بخش فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی، فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت و فعالیت‌های اداره درمان مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور سنجش رفاه روانی جانبازان نیز از پرسشنامه Oxford استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج به دست آمده از آزمون میانگین یک جامعه آماری نشان داده است که از دید جانبازان وضعیت خدمات بهداشتی - درمانی ارائه‌شده مطلوب است. همچنین با توجه به نتایج آزمون فریدمن خدمات بهداشتی - درمانی به ترتیب فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی، فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت و فعالیت‌های اداره درمان طبقه‌بندی شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سطح رفاه روانی جانبازان نیز در سطح مطلوب است. نتایج به دست آمده از نرم‌افزار لیزرل نیز نشان داده است که رضایت از خدمات بهداشتی - درمانی بر سطح رفاه روانی جانبازان تأثیرگذار است و نتایج به دست آمده برآزش مدل را تأیید نموده است.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاضر به طور کلی حاکی از آن است که جانبازان از خدمات بهداشتی - درمانی ارائه‌شده رضایت دارند و این رضایت بر سطح رفاه روانی آن‌ها تأثیرگذار است و این نشان‌دهنده آن است که روابط تنظیم‌شده در مدل مفهومی تحقیق منطقی بوده است.

کلیدواژه: جانباز، رضایت، خدمات بهداشتی - درمانی، رفاه روانی.

تاریخ دریافت: ۸۹/۵/۱۳

تاریخ پذیرش: ۸۹/۹/۲۴

مقدمه

جنگ به عنوان یک پدیده خانمان سوز، هر از چندگاهی بر ملتی تحمیل می‌شود و برای حفظ تمامیت ارضی کشور و دفاع از نوامیس ملت، بخشی از جامعه به عنوان نیروهای مدافع و رزمنده برای مقابله با تجاوز، بسیج می‌شوند و در این اقدام و تلاش ارزشمند که در حقیقت با ارزش‌ترین متاع خود یعنی سلامتی و حیاتشان را تقدیم جامعه می‌کنند، بخش قابل توجهی از آن‌ها از لحاظ سلامت جسم و روان دچار محدودیت می‌شوند و لذا حق مسلم آن‌هاست که برای جبران این محدودیت‌ها از خدمات بهداشتی-درمانی مناسب برخوردار شوند(۱).

منظور از خدمات بهداشتی-درمانی، بهبود وضعیت سلامت جامعه هدف است(۲). شناخت نیازهای بهداشتی-درمانی جامعه هدف، اولین گامی است که باید در راه رفع این‌گونه نیازها برداشت و در حقیقت بدون شناسایی این نیازها نمی‌توان خدمات بهداشتی-درمانی کامل ارائه نمود(۳).

تحقیقات انجام‌شده نشان‌دهنده سازمانی زنده و پویا است که مدام از نظرات مشتریان و جامعه هدف خود اطلاع و آگاهی داشته‌باشد. امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان اصلی است که مقبولیت جهانی و عام دارد. چرا که موضع استفاده‌کنندگان در مقابل خدمات دریافت‌شده می‌تواند به طور منطقی بیان‌کننده کارایی خدمات ارائه شده‌باشد. اگر عملکرد موفق‌ترین سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی داخل و خارج از کشور را بررسی کنیم متوجه می‌شویم که این‌ها سازمان‌هایی هستند که به فکر مشتریان خود بوده و در واقع اصل اولیه برای آن‌ها جلب رضایت و اعتماد مشتری است(۴).

اما این مسأله یعنی رضایت مشتری در سازمانی همچون بنیاد شهید نقش برجسته‌تری دارد. بنابراین با توجه به اهمیت ارزشی که جانبازان برای بنیاد شهید و به‌طورکلی انقلاب اسلامی دارند، و نیز با توجه به این موضوع که اکثریت جمعیت جانبازان بدلیل از دست‌دادن سلامتی خود برای دفاع از میهن اسلامی به خدمات بهداشتی-درمانی نیاز دارند، بایستی به خواسته‌ها و انتظارات آنان بویژه در زمینه بهداشتی-درمانی پاسخی مطلوب و شایسته داده‌شود.

ازطرفی ارزیابی سلامتی در دنیای امروز یک امر ضروری، مستمر و پویا است، مفهوم سلامت شاید بیشترین و معمولی‌ترین کاربردش در مورد انسان باشد. انسان همواره

درصد تأمین و حفظ سلامت خویش است. سلامتی انسان سه جنبه جسمی، روانی و اجتماعی دارد. به‌گونه‌ای که سازمان بهداشت جهانی آن را «عبارت از وضع مطلوب و خوب جسمی، روحی و روانی و اجتماعی یک فرد تعریف کرده است»(۵). با توجه به تعریف سازمان بهداشت جهانی از سلامتی در این مقاله ما به بررسی یکی از جنبه‌های سلامتی یعنی سلامت روان در جانبازان می‌پردازیم.

بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد که رفاه روانی بر مبنای سازه‌های مختلفی همچون رضایت از زندگی، عواطف مثبت و منفی و اعتماد بنفس تعریف می‌شود(۶). رفاه روانی به نوعی ارزشیابی مطلوب و جامع از زندگی و کار شخصی فرد و حیطة رضایتش در ابعاد فیزیولوژیکی، روانشناختی و جامعه‌شناختی اشاره دارد(۷).

مطالعات انجام‌گرفته در مورد رفاه‌روانی برای دهه‌ها وابسته به سازه شادی بود. با این وجود در قرن ۲۱، دو طیف برای آن مطرح شده‌است، یکی روی سازه شادی و دیگری روی پتانسیل‌های فردی متمرکز است(۸). شادی به عنوان جزئی از رفاه روانی طبقه‌بندی‌شده، در حالی که رفاه روانی نیز متمایل به رشد شخصی و هدف در زندگی است(۹).

در اواخر دهه ۱۹۸۰، Ryff تحقیق جامعی در زمینه رفاه روانی انجام داد. او دریافت که سطوح بالاتر استقلال، سلطه محیطی، رشد شخصی، روابط مثبت با دیگران، هدف در زندگی و خویش‌پذیری روابط سازگاری با رفاه روانی دارند. این ۶ بعد به منظور نشان‌دادن چالش‌های مختلفی که افراد در رسیدن به رفاه روانی با آن مواجه هستند، به کار می‌روند.

خویش‌پذیری: خویش‌پذیری یک هدف درونی است که هم‌تراز با نیازهای روانشناختی فرد است. زمانی که افراد درباره خودشان احساس خوبی دارند، حتی زمانی که آن‌ها زمینه‌های معینی از ضعف را در خودشان تشخیص می‌دهند، آن سطح بالایی از خویش‌پذیری را نشان می‌دهد. همچنین تئوری شخص محوری جایگاه مهمی در خویش‌پذیری به عنوان یکی از کاراکترهای اصلی دارد(۱۰).

روابط مثبت با دیگران: همان‌طور که خیلی‌ها مطرح کرده‌اند دیدگاه تئوری شخص محوری، روی تمایل به دوست‌داشتن، همدلی و ارتباط با دیگران تأکید می‌کند. روابط بین فردی و توانایی شناختن دیگران مؤلفه‌های کلیدی سلامت ذهن هستند. داشتن روابط مثبت با

جدول ۵: بررسی وضعیت خدمات بهداشتی- درمانی ارائه شده

وضعیت	خدمات بهداشتی- درمانی
مطلوب	فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی
مطلوب	فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت
مطلوب	فعالیت‌های اداره درمان

همانطور که نتایج بدست‌آمده نشان می‌دهد وضعیت خدمات ارائه شده در بخش بهداشت - درمان مطلوب بوده است و جانبازان از خدمات ارائه شده در این بخش رضایت داشته‌اند.

۲) اولویت‌بندی خدمات بهداشتی - درمانی ارائه شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران
به منظور رتبه‌بندی خدمات بهداشتی - درمانی ارائه شده از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج بدست‌آمده از این آزمون در جداول ۶ و ۷ نشان داده شده است.

جدول ۶: اولویت بندی خدمات بهداشتی - درمانی ارائه شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران

اولویت	خدمات بهداشتی- درمانی	میانگین رتبه
۱	فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی	۲.۱۳
۲	فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت	۱.۹۹
۳	فعالیت‌های اداره درمان	۱.۸۸

جدول ۷: معنی‌داری آزمون فریدمن خدمات بهداشتی - درمانی

شاخص‌های آماری	مقادیر محاسبه شده
تعداد	۲۲۸
کای دو	۷.۶۸۹
درجه آزادی	۲
Sig	۰.۰۰۰

همان‌طور که مشاهده می‌شود با توجه به سطح معنی‌داری بدست‌آمده می‌توان گفت که از دید جانبازان خدمات بهداشتی- درمانی ارائه شده دارای اولویت‌بندی یکسانی نیستند، ترتیب اولویت این خدمات در جدول ۶ نشان داده شده است.

پرسشنامه تحقیق دارای دو بخش است، بخش اول سؤالات مربوط به خدمات بهداشتی-درمانی هستند که با توجه به خدمات ارائه شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران طراحی شده‌اند و بخش دوم سؤالات مربوط به سنجش سطح رفاه روانی جانبازان است که از پرسشنامه استاندارد Oxford استفاده شده است.

یافته‌ها

۱) بررسی وضعیت خدمات بهداشتی- درمانی ارائه شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران

به‌منظور بررسی وضعیت خدمات بهداشتی-درمانی ارائه شده در سه بخش اداره دارو و تجهیزات پزشکی، اداره بهداشت و سلامت و اداره درمان از آزمون میانگین یک جامعه آماری (T-Test) استفاده شده است. نتایج بدست‌آمده از این آزمون در جداول ۳ و ۴ و ۵ آمده است.

جدول ۳: وضعیت میانگین و انحراف معیار خدمات بهداشتی -

درمانی ارائه شده One - Sample Statistics

خدمات بهداشتی- درمانی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی	۲۲۸	۳.۶۴۶۵	۰.۷۵۹۸۶
فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت	۲۲۸	۳.۵۷۲۴	۰.۸۴۱۹۹
فعالیت‌های اداره درمان	۲۲۸	۳.۵۳۸۰	۰.۷۴۹۲۲

جدول ۴: نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری خدمات بهداشتی

- درمانی One - Sample Test

خدمات بهداشتی- درمانی	t	درجه آزادی	sig	مقدار میانگین برابر با ۳ ($\mu = 3$)	
				فاصله ۹۵٪ اطمینان برای تفاوت	تفاوت میانگین
فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی	۱۲.۸۴۷	۲۲۷	۰.۰۰۰	۰.۶۴۶۴۹	۰.۵۴۷۳
فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت	۱۰.۲۶۴	۲۲۷	۰.۰۰۰	۰.۵۷۲۳۷	۰.۴۶۲۵
فعالیت‌های اداره درمان	۱۰.۲۹۳	۲۲۷	۰.۰۰۰	۰.۵۳۸۰۱	۰.۴۳۵۰

با توجه به سطح معنی داری بدست آمده می توان گفت که وضعیت رفاه روانی جانبازان در سطح مطلوبی است. (۴) بررسی تأثیر رضایت از خدمات بهداشتی - درمانی بر رفاه روانی جانبازان به منظور بررسی تأثیر رضایت از خدمات بهداشتی- درمانی بر رفاه روانی جانبازان از نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

جدول ۱۱: شاخص های برازش مدل ساختاری

شاخص ها	میانگین مجذور خطاهای مدل RMSEA	درجه آزادی dF	کای مربع Chi-square
مقادیر شاخص ها	۰.۰۳۸	۴۶۳	۶۱۷.۵۶

بهترین شاخص مناسب در نرم افزار لیزرل X^2 / df (کای دو به درجه آزادی) می باشد که هر چه کوچکتر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. این مقدار در این مدل ۱.۳۳۳ بدست آمده است که نشان دهنده برازش مدل است. شاخص دیگر RMSEA (میانگین مجذور خطاهای مدل) می باشد. این شاخص براساس خطاهای مدل ساخته می شود. حد مجاز برای این شاخص ۰.۰۸ است، یعنی اگر زیر ۰.۰۸ باشد قابل قبول است و اگر زیر ۰.۰۵ باشد خیلی خوب است. مقدار RMSEA در این مدل ۰.۰۳۸ بدست آمده است در نتیجه مدل دارای برازش و تناسب بالایی است و نشان دهنده آن است که روابط تنظیم شده در این مدل منطقی بوده است.

۳) بررسی وضعیت رفاه روانی جانبازان

به منظور بررسی وضعیت رفاه روانی جانبازان نیز از آزمون میانگین یک جامعه آماری (T-Test) استفاده شده است. نتایج بدست آمده از این آزمون در جداول ۸ و ۹ و ۱۰ آمده است.

جدول ۸: وضعیت میانگین و انحراف معیار رفاه روانی جانبازان

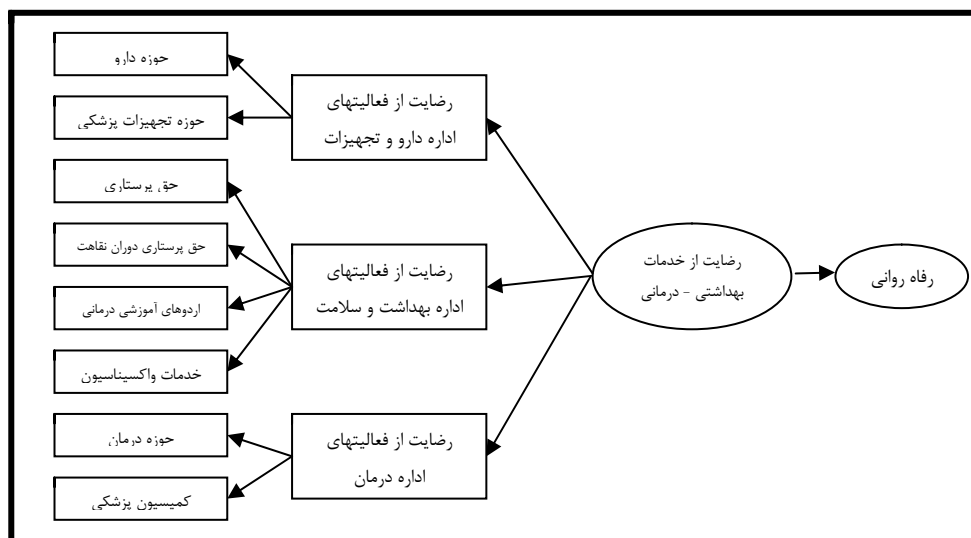
One - Sample Statistics			
متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رفاه روانی	۲۲۸	۴۰.۲۳۹	۰.۳۰۶۲۵

جدول ۹: نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری رفاه روانی

One - Sample Test جانبازان					
مقدار میانگین برابر با ۳ ($\mu = 3$)					
متغیر	t	درجه آزادی	sig	تفاوت میانگین	
				حد بالا	حد پایین
رفاه روانی	۵۰.۴۸۴	۲۲۷	۰.۰۰۰	۱.۰۲۳۹۰	۰.۹۸۳۹

جدول ۱۰: بررسی وضعیت رفاه روانی جانبازان

وضعیت	متغیر
مطلوب	رفاه روانی



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

بحث و نتیجه‌گیری

ایثارگران، لیکن در جهت تداوم و بهبود مستمر رضایت لازم است که مسئولین بنیاد به این بخش توجه ویژه‌ای داشته‌باشند و با شناسایی ضعف‌های احتمالی موجود وضعیت خدمت‌رسانی در این بخش را بهبود بیشتری بخشند. بدین منظور پیشنهاد می‌شود در حوزه دارو سعی شود حتی‌الامکان داروخانه‌های استان به کلیه داروهای مورد نیاز جانبازان تجهیز شده و تمامی داروها بیمه شده و تا جایی که امکان دارد کل هزینه‌های دارویی از سوی بنیاد شهید مورد تقبل واقع شود. در زمینه تجهیزات پزشکی بهتر است که فاصله زمانی ارائه تجهیزات پزشکی کمتر شده و در این مورد اطلاع‌رسانی بیشتری صورت گیرد. در زمینه بیمه تکمیلی پیشنهاد می‌شود که بوروکراسی‌های اداری حذف شده و تا جایی که امکان دارد هزینه‌ها سریع‌تر پرداخت گردد. در مورد فعالیت کمیسیون پزشکی سعی شود که در تعیین درصد جانبازی دقت بیشتری صورت گیرد و معیارهای تعیین درصد جانبازی به طور دقیق مشخص شود.

نتایج بدست آمده در این پژوهش نشان‌داد که جانبازان از خدمات بهداشتی-درمانی ارائه شده در سه حوزه دارو و تجهیزات پزشکی، بهداشت و سلامت و درمان رضایت دارند. همچنین نتایج آزمون فریدمن نشان‌داد که خدمات بهداشتی-درمانی ارائه‌شده از دید جانبازان بدین ترتیب اولویت‌بندی شده‌است: فعالیت‌های اداره دارو و تجهیزات پزشکی، فعالیت‌های اداره بهداشت و سلامت، فعالیت‌های اداره درمان نتایج بدست‌آمده از آزمون میانگین یک جامعه آماری نیز نشان‌داد که وضعیت رفاه روانی جانبازان در سطح مطلوبی است. از سوی دیگر در بررسی‌های بعمل‌آمده با استفاده از نرم‌افزار لیزرل مشاهده شد که رضایت جانبازان از خدمات بهداشتی-درمانی بر سطح رفاه روانی آن‌ها تأثیرگذار است.

نظر به مباحث مطرح شده و نیز نتایج بدست‌آمده از آزمون‌های آماری، در نهایت مدل مفهومی تحقیق عبارتست از: علی‌رغم رضایت نسبی جانبازان از خدمات بهداشتی-درمانی ارائه شده از سوی بنیاد شهید و امور

منابع

1. Bakhshi Zadeh, Ali : Satisfaction rate than the utilities war handicapped the Foundation of Martyrs and Veterans Affairs and its relation to social and individual factors war handicapped , Allameh Tabatabai University, Faculty of Social Sciences , 2005, [In Persian]
2. Baghiani Moghadam, Mohamad Hosein & Eghram Posh, Mohamad Hasan : Principles and General Health Services , 2th editions, 2004, Dew of knowledge Publications, [In Persian]
3. Zarabi, Asghar & Mohamadi, Jamal & Rakhshani Nasab, Hamid Reza : Analysis of spatial development indicators of health and treatment services , Journal of social welfare, Seven years, Number 27, 2008, PP. 213-234 , [In Persian]
4. Satari, Behzad : Survey of satisfaction rate of families and gallantry of how health and treatment services of the Foundation of Martyrs and Veterans Affairs Ardebil , 2007, [In Persian]
5. Abas Poor, Abas : Advanced Human Resource Management , Samt Publications, 2th editions, 2005, [In Persian]
6. Harris, Michel Renee: The Relationship between Psychological Well-Being and Perceived Wellness in Graduate-Level Counseling Students, Walden University, 2010.
7. Mamdouh, Farid & Lazarus, Harold : Subjective well-being in rich and poor countries , Journal of Management Development, Vol. 27, No. 10, 2008, pp. 1053-1065.
8. Ryan, R. M., & Deci, E. L.: On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being, Annual Review of Psychology, 52, 2001, pp. 141-166.
9. Waterman, A. S.: Two conceptions of happiness: Contrast of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment, Journal of Personality and Social Psychology, 64, 1993, pp. 678-691.
10. Ceyhan, A., Ceyhan, E., & Kurtyilmaz, Y. : Investigation of university students' depression, Eurasian Journal of Educational Research, 36, 2009, pp. 75-90.
11. Ryff, C. D., & Singer, B. H.: Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research, Psychotherapy and Psychosomatics, 65, 1996, pp. 14-23.
12. Deci, E. L., & Ryan, R. M.: Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains, Canadian Psychology, 49, 2008, pp. 14-23.
13. Chang, E. C.: Perfectionism and dimensions of psychological wellbeing in a college student sample: A test of a stress-mediation model, Journal of Social and Clinical Psychology, 25(9), 2006, pp.1001-1022.

14. Soenens, B., Vansteenkiste, M., Lens, W., Luyckx, K., Beyers, W., Goossens, L., et al. (2007), "Conceptualizing parental autonomy support: Adolescent perceptions of promoting independence versus promoting volitional functioning", *Developmental Psychology*, 43, 633-646.
15. McKnight, P. E., & Kashdan, T. B.: Purpose in life as a system that creates and sustains health and well-being: An integrative testable theory, *Review of General Psychology*, 13(3), 2009, pp. 242-251.
16. Ryff, C. D.: Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being, *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1989, pp. 1069-1081.
17. Bonanno, G. A., Rennieke, C., & Dekel, S.: Self-enhancement among high-exposure survivors of the September 11th terrorist attack: Resilience or social maladjustment? , *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 2005, pp. 984-998.
18. Sheldon, K. M., & King, L.: Why positive psychology is necessary, *American Psychologist*, 56, 2001, pp. 216-217.
19. Sheldon, K. M., & Kasser, T.: Goals, congruence, and positive well-being: New empirical support for humanistic theories, *Journal of Humanistic Psychology*, 41, 2001.