



Title of Paper Analyzing the implementation effects of Hazrat Zainab's plan in the progress and excellence of the army ground force

esmaeil vaisi^{1✉}

1. Corresponding author, Department of Management, Faculty of War, Army Command and Staff University, Tehran, Iran. Email: a3839494931@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article	Objective: This study was conducted with the aim of investigating the level of satisfaction of duty personnel referring to health care in a similar plan.
Article history: Received 2023-04-20 Received in revised 2023-07-04 Accepted 2023-07-22 Published online 2023-09-09	Methodology: The method of conducting this research was descriptive. The statistical population of the present study is 183 conscripts referring to the hospital. A questionnaire based on research questions was prepared to measure the level of satisfaction of conscripts from different departments. Then this questionnaire was completed by the soldiers through direct interview and the data was extracted.
Keywords: Duty personnel, health transformation, satisfaction, Hazrat Zainab-Kobari (pbuh), service delivery	Findings: The findings of the research showed that the most satisfied soldiers who referred to the health center were related to the unit providing shift doctor services and preventive medicine. The lowest level of satisfaction was related to dentistry. Conclusion: The findings of the research results showed that since the implementation of Hazrat Zainab Kobri (PBUH) plan, the efficiency and effectiveness of providing services to the duty personnel has increased and the reason for the increase in the commitment of the personnel to serve the soldiers in affairs It has been health-remedial.

Citation: vaisi, E. (2023). Analyzing the effects of the implementation of the plan of Hazrat Zahra, peace be upon him, in the progress and excellence of the army's ground forces. War Studies, 5(17), 155-168.
doi: 10.22034/qjws.2023.2000628.1144



© The Author(s)

Publisher: Command and Staff University



واکاوی تأثیرات اجرایی طرح حضرت زینب (س) در پیشرفت و تعالی نیروی زمینی ارتش

اسمعیل ویسی^۱

۱. نویسنده مسئول، گروه مدیریت، دانشکده جنگ، دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش، تهران، ایران.

رایانامه: a3839494931@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده:
نوع مقاله:	هدف: این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت پرسنل وظیفه مراجعه-کننده به بهداری در راستای طرح مذکور اجرا شد.
مقاله پژوهشی	
تاریخ دریافت:	روش: روش اجرای این تحقیق توصیفی بوده است. جامعه آماری مطالعه حاضر ۱۸۳ نفر از سربازان وظیفه مراجعه کننده به بهداری می باشد.
تاریخ بازنگری:	پرسشنامه ای مبتنی بر سوالات تحقیق جهت سنجش میزان رضایت سربازان وظیفه از بخش های مختلف تهیه شد. سپس این پرسشنامه از طریق مصاحبه مستقیم توسط سربازان تکمیل و داده ها استخراج گردید.
تاریخ پذیرش:	یافته ها: یافته های پژوهش نشان داد که بیشترین رضایت مندی سربازان مراجعه کننده به بهداری مربوط به واحد ارائه خدمات پزشکی شیف و طب پیشگیری بود. کمترین میزان رضایت مندی مربوط به دندانپزشکی بود.
تاریخ انتشار:	نتیجه گیری: یافته های نتایج پژوهش نشان داد که از زمان اجرای طرح حضرت زینب کبری (س) بهره وری و کارایی خدمات رسانی به پرسنل وظیفه افزایش یافته است و سبب افزایش تعهد در پرسنل جهت خدمت-رسانی به سربازان در امور بهداشتی- درمانی شده است.
کلیدواژه ها:	
پرسنل وظیفه، تحول سلامت، رضایت مندی، حضرت زینب کبری (س)، خدمت رسانی	

استناد: ویسی، اسمعیل. (۱۴۰۲). واکاوی تأثیرات اجرایی طرح حضرت زینب (س) در پیشرفت و تعالی نیروی زمینی ارتش.

فصلنامه مطالعات جنگ، ۵(۱۷)، ۱۵۵-۱۶۸. doi: 10.22034/qjws.2023.2000628.1144

ناشر: دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران

© نویسندگان.



مقدمه

هر سیستمی برای بهبود کارایی خود به آگاهی و استفاده از نظر مراجعه‌کنندگان نیاز دارد. از آنجا که بیمار استفاده‌کننده اصلی خدمات درمانی است، رضایت‌مندی وی می‌تواند به نوعی ارائه خدمات مناسب را نشان دهد. بنابراین بیماران یک منبع اطلاعاتی ارزشمند برای قضاوت در مورد کیفیت مراقبت و تفسیر کیفیت مراقبت هستند. میزان پذیرش بیماران و انتظارات آن‌ها باید به رسمیت شناخته شود زیرا مطمئن‌ترین راه برای ارزیابی کیفیت و کمیت خدمات بهداشتی-درمانی دسترسی به دیدگاه‌های بیماران است. (کاراکو و دورنا، ۲۰۱۹).

رضایت‌مندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های بهداشتی بسیار مورد توجه قرار گرفته و یکی از اهداف و اولویت‌های اصلی سیستم بهداشت و درمان است. (ان جی و لوک، ۲۰۱۹). رضایت‌مندی بیمار یک پاسخ شناختی است که تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد. تعیین عوامل موثر بر رضایت‌مندی، راهی غیرمستقیم برای دستیابی به رضایت‌مندی واقعی بیمار محسوب می‌شود، در این راستا ارزیابی رضایت‌مندی بیمار با تعیین عوامل موثر بر رضایت‌مندی و درک انتظارات و نیازهای بیماران و از بین بردن دلایل عدم رضایت می‌تواند سطح ارائه خدمات را افزایش دهد و در نتیجه رضایت‌مندی را افزایش دهد. در بیماران بهبود سلامت جسمی و روانی آن‌ها بهتر و سریع خواهد بود و هدف از سیستم بهداشتی که ارتقای کیفیت مراقبت است، محقق می‌شود. (مانزور، ۲۰۱۹) ارزیابی رضایت‌مندی می‌تواند داده‌های ارزشمندی را برای فرآیند تقویت وضعیت موجود، آگاهی از کیفیت و کمیت برنامه‌های بهبود فرآیند و بهبود کیفیت به مدیران بهداشت و سیاست‌گذاران ارائه دهد. (بورگنر، ۲۰۲۰)

در دنیای رقابتی مراقبت‌های بهداشتی، اهمیت رضایت‌مندی و کیفیت زندگی به طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار می‌گیرد. اهمیت این مسئله در سیستم مراقبت‌های بهداشتی بیشتر می‌شود زیرا تجربه بیماری و نیاز به پیگیری روند درمان و مراقبت، آسیب‌پذیری بیماران و نیاز آن‌ها به حمایت همه جانبه را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، رضایت‌بخشی یکی از جنبه‌های سلامت افراد است و اگر سیستم بهداشتی به رضایت‌مندی بیمار توجه نکند، برخلاف رسالت خود که پاسخ‌گویی به نیازهای مردم برای سلامتی است، عمل کرده است. (مازورنکو، ۲۰۱۷). رضایت‌مندی، نتیجه مجموعه‌ای پیچیده از عوامل مختلف است و برای دستیابی به آن لازم است که به صورت مختلف و با رعایت کامل حقوق بیماران در زمینه‌های مختلف خدماتی مانند پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش‌های مختلف سازمانی هماهنگ شود. همه جنبه‌ها، شرایط مناسب را برای بهبود آن ایجاد می‌کند. (ران، ۲۰۱۹)

نیروهای نظامی حافظان امنیت و صیانت از تمامیت ارضی و نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران بوده و دارای ویژگی‌های شخصیتی و جایگاهی ویژه هستند. رضایت‌مندی نیروهای نظامی به خصوص پرسنل وظیفه تأثیر مستقیمی در امنیت کشور دارد چراکه بخش مهمی از وظایف سازمانی ارتش بر عهده این افراد می‌باشد. (چن، ۲۰۱۹).

روحیه، نشاط و عملکرد نیروهای نظامی ناشی از خدمات و امکاناتی است که سازمان در اختیار آنان قرار می‌دهد. بنابراین سلامت روانی خانواده سربازان می‌تواند ناشی از رضایت‌مندی فرزندان آنان باشد. صاحب‌نظران بر این نکته تأکید ویژه دارند که خدمات پزشکی می‌تواند سربازان را از انواع آسیب‌های بعدی مصون بدارد. با مصون ماندن سربازان، دل مشغولی خانواده‌های آنان کاهش یافته و سبب می‌گردد که روحیه و آمادگی آنان برای به سامان رساندن تکالیف و مأموریت‌های نظامی افزایش یابد. (آجارمه، ۲۰۱۷).

در همین راستا هدف از این تحقیق تجزیه و تحلیل رضایت‌مندی سربازان از عملکرد پزشک شیفت، داروخانه و تزیقات بهداشتی، بخش روانشناسی بهداشتی، بخش دندانپزشکی بهداشتی و عملکرد بخش که طب پیشگیری بهداشتی است و میزان رضایت‌مندی سربازان وظیفه از بهداشتی یگان انجام گرفت تا از یک سو نتایج آن در جهت ارائه خدمات شایسته و مورد انتظار مراجعین در این مرکز و مراکز مشابه مورد استفاده فرماندهان و برنامه‌ریزان قرار گیرد و از سوی دیگر میزان اثربخشی طرح حضرت زینب کبری (س) که به بررسی تحول سلامت در سطح ارتش جمهوری اسلامی ایران می‌پردازد، در این مرکز ارزیابی شود.

مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش

مبانی نظری

به طور کلی مفهوم رضایت‌مندی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به احساس یا نگرش مراجعین به خدمات ارائه شده گفته می‌شود. به عبارت دیگر احساسی است که در فرد در زمان برآورده شدن نیاز، توقع یا آرزو ایجاد می‌شود؛ بنابراین تأمین نیازها و برآوردن توقعات مددجویان یکی از مهم‌ترین وظایف مراکز خدمات بهداشتی - درمانی است. مراکز موفق‌تر خواهند بود که رضایت‌مندی گیرندگان خدمت را سرلوحه برنامه‌های خویش قرار دهند. در نتیجه رضایت بیمار، زمانی میسر می‌گردد که نیازهای وی برطرف شده و بیمار بتواند با وضع موجود خود را هماهنگ سازد. رضایت‌مندی در واقع یک نوع تفکر است، باید اعتقاد داشته باشیم هر کاری که فردا می‌تواند انجام شود ممکن است امروز بهتر انجام گیرد. از سال ۱۹۹۸

روند اندازه‌گیری و گزارش رضایت بیمار به یک روند تثبیت شده تبدیل شده است. (میروفر، ۲۰۱۸)

طرح حضرت زینب کبری (س)

در راستای تحقق فرمایشات فرماندهی معظم کل قوا و تدابیر نزاجا در حوزه سلامت و به منظور حمایت از نیروهای نظامی به خصوص سربازان چه در بعد بهداشت و چه در بعد درمان این طرح در سطح نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران در حال اجرا است که هدف آن تحول سلامت در مراکز درمانی نزاجا، توسعه طب رزم و ارتقای بهداشت است. از مهم‌ترین قسمت‌های این طرح افزایش رضایت‌مندی در بین نیروهای نظامی به خصوص پرسنل وظیفه می‌باشد.

پیشینه تحقیق

رودپیما و همکاران (۱۳۸۲) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان رضایت بیماران سرپایی مراجعه‌کننده به درمانگاه بیمارستان آیت‌الله طالقانی شهر تهران بیان داشتند که مطالعه توصیفی آنان روی نمونه‌های در دسترس برای جمع‌آوری داده صورت گرفته است. این تحقیق از مهرماه ۱۳۸۰ تا پایان شهریور ماه ۱۳۸۱ به وسیله مصاحبه شفاهی چهره به چهره و از طریق یک پرسشنامه طراحی شده بر روی بیماران سرپایی مراجعه‌کننده به درمانگاه بیمارستان آیت‌الله طالقانی شهر تهران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی صورت گرفت. محققان بیان کردند که دیرآمدن پزشکان به درمانگاه و فقدان نظارت پزشک متخصص دو فاکتور عمده نارضایتی بیماران بودند. در زمینه خدمات بهداشتی میزان رضایت از کلینیک‌های واکسیناسیون ۸۵/۵ درصد و تنظیم خانواده ۸۲/۴ درصد بود (رودپیما و همکاران، ۱۳۸۲).

عامریون و همکاران (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای با عنوان میزان رضایت‌مندی بیماران بستری و مراجعه‌کننده به یک بیمارستان نظامی، اظهار کردند که مطالعه آنان توصیفی بوده و به شیوه مقطعی انجام گرفته است. حجم نمونه ۱۶۵ نفر بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، مراجعین بخش‌های سرپایی و بستری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. پژوهشگران مطالعه در ادامه اظهار داشتند که در بخش اورژانس، بیشترین رضایت‌مندی با ۳۶ درصد مربوط به رعایت مسائل شرعی بود. در بخش داروخانه، بیشترین نارضایتی با ۱۹/۲ درصد مربوط به زمان انتظار جهت دریافت دارو بود. کم‌ترین رضایت‌مندی در بخش رادیولوژی با ۷/۸ درصد مربوط به توضیحات جهت آمادگی رادیولوژی بود. کمترین

رضایت‌مندی در بخش درمانگاه با ۱۹/۲ درصد مربوط به حضور به موقع پزشک درمانگاه و بیشترین رضایت‌مندی از مراقبت‌های روحی و روانی پرستاری با ۳۸/۵ درصد مربوط به برخورد محترمانه با بیماران بود. کم‌ترین رضایت‌مندی از خدمات پزشکان با ۱۲ درصد مربوط به توضیحات پزشک در زمینه بیماری و تکرار آزمایش‌ها و عکس برداری بود. بیشترین میزان رضایت‌مندی از نحوه تغذیه با ۴۳/۵ درصد مربوط به سوال در مورد میل غذایی بود. در خصوص بخش پذیرش، بیشترین رضایت‌مندی با ۲۱/۷ درصد مربوط به سرعت انتقال به بخش پس از اتمام مراحل پذیرش بود. محققان در نهایت اعلام کردند که به طور کلی، رضایت‌مندی از کلیه قسمت‌های سرپایی و بستری مرکز درمانی مورد مطالعه مناسب است (عامریون و همکاران، ۱۳۸۸).

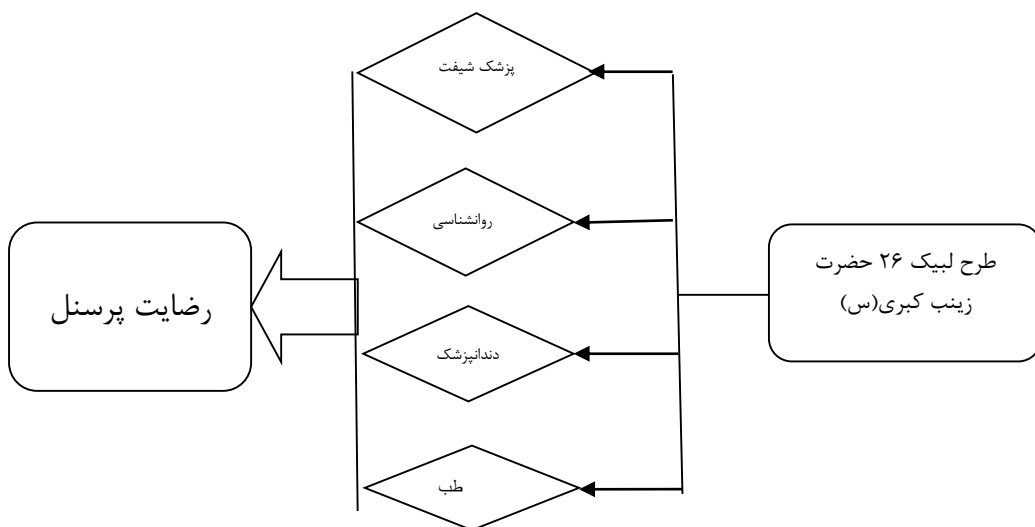
کاظمینی و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای با عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی شهر یزد بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت، بیان داشتند که به طور کلی میانگین رضایت‌کلی بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک‌های مربوطه از وضعیت درمانگاه‌ها ۷۸/۱ درصد مطلوب، ۱۵/۷ درصد متوسط و ۶/۲ درصد ناراضی بودند. در نهایت ۹۶/۳ درصد از بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه‌ها اعلام کردند که به دلیل وجود پزشکان مجرب، کیفیت بالای خدمات و هزینه‌درمانی کم مجدداً این درمانگاه‌ها را انتخاب می‌کنند. محققان در نهایت نتیجه گرفتند که با توجه به رضایت‌مندی خوب بیماران از درمانگاه‌ها به دلیل افزایش امکانات و مزایایی که طی اجرایی‌شدن طرح تحول برای بیماران در درمانگاه‌ها فراهم شده و نیز افزایش حضور بیماران غیربومی در استان یزد به نظر می‌رسد در سال‌های آینده بیماران بیشتری به کلینیک‌های مربوطه مراجعه داشته‌باشند، بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران درمانگاه‌ها و مسئولین محترم برنامه‌های جامعی را در جهت ماندگاری و افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان تدوین و زمینه را برای توریست‌درمانی مهیا نمایند (کاظمینی و همکاران، ۱۳۹۶).

فاروق و همکاران در مطالعه‌ای در سال ۲۰۲۰ با عنوان ارزیابی رضایت بیمار در یک بیمارستان نظامی و عمومی، بیان داشتند که که CMH لاهور در هر هفت حوزه رضایت بیمار امتیاز بهتری کسب کرده است با تفاوت‌های قابل توجهی در شش مورد: رضایت عمومی، شیوه بین فردی، ارتباطات، جنبه‌های مالی، زمان صرف‌شده با پزشکان و دسترسی و راحتی. محققان در پایان نتیجه گرفتند که رضایت‌مندی بیمار در CMH در شش تا از هفت حوزه مورد

مطالعه بهتر است. پژوهشگران همچنین اعلام کردند که در ارزیابی و نقش آن در سیاست‌های مراقبت‌های بهداشتی باید کارهای بیشتری انجام شود. (فاروق، ۲۰۲۰).

مدل مفهومی پژوهش

از طریق ارزیابی دقیق طرح حضرت زینب کبری (س)، مطالعات مشابه و نیز ساختار و امکانات یگان، مدل مفهومی پژوهش حاضر با تمرکز بر عملکرد و میزان رضایت‌مندی پرسنل وظیفه از پزشک شیفت، روانشناسی، دندانپزشکی و طب پیشگیری، طراحی گردید (شکل ۱). با توجه به اجرای حضرت زینب کبری (س) مبتنی بر ساختار بهداری یگان می‌توان این‌گونه استنباط کرد که میزان رضایت‌مندی پرسنل وظیفه از اجرای حضرت زینب کبری (س) در تعامل مستقیم با پزشک شیفت، روانشناسی، دندانپزشکی و طب پیشگیری می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی مطالعه

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت پرسنل وظیفه مراجعه‌کننده به بهداری در راستای طرح مذکور اجرا شد که از نوع توصیفی است. جامعه آماری مطالعه حاضر ۱۸۳ نفر از سربازان وظیفه مراجعه‌کننده به بهداری می‌باشد. پرسشنامه‌ای مبتنی بر سوالات تحقیق جهت سنجش میزان رضایت سربازان وظیفه از بخش‌های مختلف تهیه شد. سپس این پرسشنامه از طریق مصاحبه چهره به چهره توسط سربازان تکمیل و داده‌ها استخراج گردید و به روش کمی تجزیه و تحلیل گردیده است.

روش تجزیه و تحلیل

این مطالعه توصیفی بر روی پرسنل وظیفه مراجعه کننده به بهداری به منظور بررسی رضایت-مندی آنان از نحوه ارائه خدمات درمانی و نیز علت مراجعه آن‌ها به این درمانگاه در خرداد ماه سال ۱۴۰۰ صورت گرفته است. بهداری یگان به نوعی یک درمانگاه عمومی است که بخش‌های مختلف عمومی و سرپایی را دارا می‌باشد.

ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه است. پرسشنامه میزان رضایت‌مندی سربازان ارجاعی را از خدمات سرپایی بهداری یگان که شامل پزشک شفقت (خدمات قسمت داروخانه و تزریقات و پانسمان پس از تایید پزشک انجام می‌گیرند لذا فراوانی تجمعی ذکر شده است)، روانشناسی، دندانپزشکی و طب پیشگیری بود، می‌سنجید. (یهه، ۲۰۱۸).

پرسشنامه در دو بخش عمده تنظیم شده بود. در بخش نخست، مشخصات فردی نظیر سن، مدت خدمت و درجه نظامی سوال شده و بخش دوم مربوط به سوالات اختصاصی در مورد رضایت‌مندی بیماران نسبت به خدمات ارائه شده بود. به منظور ارزیابی روایی، پرسشنامه‌ها در اختیار چند تن از کارشناسان قرار گرفت و نقطه نظرات آنان در پرسشنامه‌ها اعمال گردید. سپس به منظور ارزیابی پایایی، تعداد ۱۵ عدد از پرسشنامه‌ها در اختیار سربازان بستری و سرپایی مراجعه کننده به بهداری (محل تحقیق) قرار گرفت که با ضریب اطمینان ۹۰ درصد پایایی پرسشنامه‌ها نیز مورد تایید قرار گرفت. (میجلیتا، ۲۰۱۸).

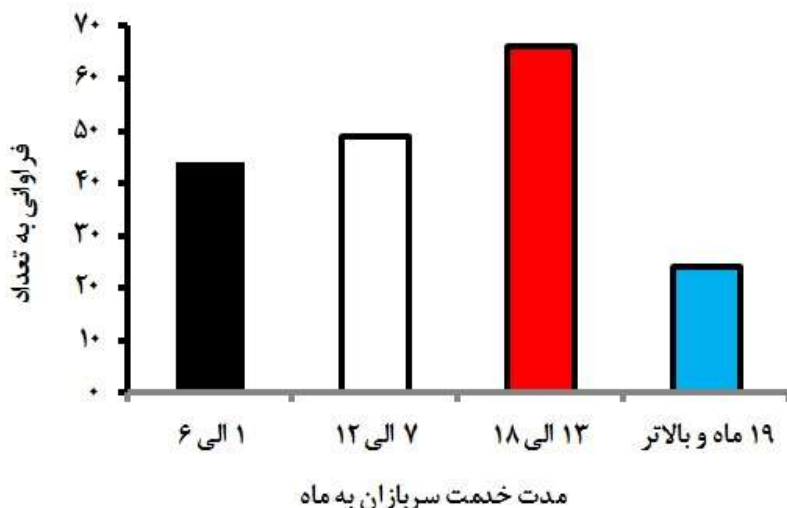
یافته‌ها

در طول مدت مطالعه ۳۶۱ سرباز وظیفه به درمانگاه مراجعه کردند که ۳۴۹ نفر حاضر به شرکت در مصاحبه شدند. با حذف مراجعت‌های تکراری، ۱۸۳ نفر وارد مطالعه گردیدند. میانگین سنی بیماران $1/08 \pm 19/68$ سال بود.

نمودار ۱ مدت خدمت سربازان مراجعه کننده به بهداری را به ماه و به صورت فراوانی نشان می‌دهد. بیشترین فراوانی مربوط به خدمت ۱۳ الی ۱۸ ماه با ۶۶ مورد (۳۶/۰۶ درصد) بود. مدت خدمت ۱۹ ماه و بالاتر کمترین فراوانی را با ۲۴ مورد (۱۳/۱۱ درصد) داشت. مدت خدمت ۱ الی ۶ ماه دارای فراوانی ۴۴ مورد (۲۴/۰۶ درصد) بود. همچنین، فراوانی ۴۹ مورد (۲۶/۷۷ درصد) به گروه خدمتی ۷ الی ۱۲ ماه مربوط می‌شد.

در جدول شماره ۱، درجه سربازان مراجعه کننده به بهداری یگان نمایش داده شده است. بیشترین فراوانی درجه مربوط به گروه بان یکم و کمترین مربوط به ستوان دوم بود.

همانطور که در جدول ۲ ذکر شده است، بیشترین مراجعه‌های سربازان به پزشک شیفت (خدمات قسمت داروخانه و تزریقات و پانسمان پس از تایید پزشک انجام می‌گیرند لذا فراوانی تجمعی ذکر شده است) و کم‌ترین مربوط به بخش دندانپزشکی بود.



نمودار ۱: فراوانی مدت خدمت سربازان مراجعه‌کننده به بهداری به ماه

جدول ۱: درجه سربازان مراجعه‌کننده به بهداری

درجه	فراوانی (تعداد)	درصد (%)
سرباز	۳۱	۱۶/۹۶
سرباز دوم	۲۸	۱۵/۳۰
سرباز یکم	۲۳	۱۲/۵۷
سرجوخه	۴۲	۲۲/۹۵
گروه‌بان سوم	۶	۳/۲۷
گروه‌بان دوم	۱۱	۶/۰۱
گروه‌بان یکم	۳۳	۱۸/۰۳
ستوان سوم	۶	۳/۲۷
ستوان دوم	۳	۱/۶۴
جمع کل	۱۸۳	۱۰۰

جدول ۲: توزیع سربازان مراجعه‌کننده به بخش‌های مختلف بهداری.

نام بخش	فراوانی	درصد (%)
پزشک شیفت (خدمات قسمت داروخانه و تزریقات و پانسمان پس از تایید پزشک انجام می‌گیرند لذا فراوانی تجمعی ذکر شده است)	۹۵	۵۱/۹۱
روانشناسی	۶۲	۳۳/۸۸
دندانپزشکی	۱۲	۶/۵۸
طب پیشگیری	۱۴	۷/۶۳
جمع کل	۱۸۳	۱۰۰

با بررسی‌های به عمل آمده در خصوص میزان رضایت‌مندی از نظر داشتن دسترسی، راضی بودن یا راضی نبودن در جدول شماره ۳ رضایت‌مندی سربازان مراجعه‌کننده به بهداری یگان آورده شده است. بیشترین رضایت‌مندی مربوط به واحد ارائه خدمت پزشک با فراوانی ۸۸ از ۹۵ که ۹۲/۶۴ درصد سربازان از عملکرد پزشک شیفت و سپس طب پیشگیری با فراوانی ۱۱ از ۱۲ که ۷۸/۵۸ درصد سربازان از عملکرد اقدامات طب پیشگیری اعلام رضایت‌مندی کردند و کم‌ترین رضایت‌مندی نیز به دندانپزشکی با فراوانی ۲ از ۱۲ که صفر (۰) درصد سربازان از این خدمت اعلام رضایت‌مندی کردند. در نهایت از تعداد فراوانی ۱۸۳ نفر ۱۵۳ نفر از واحدهای ارائه دهنده پزشک شیفت (خدمات قسمت داروخانه و تزریقات و پانسمان پس از تایید پزشک انجام می‌گیرند، روانشناسی، دندانپزشکی و طب پیشگیری اعلام رضایت‌مندی داشته، تعداد ۱۳ نفر ناراضی و ۱۷ نفر عنوان کرده‌اند که به این خدمات دسترسی نداشتند.

جدول ۳: رضایت‌مندی سربازان مراجعه‌کننده به بهداری یگان

میزان رضایت‌مندی			
واحد ارائه خدمت	دسترسى نداشتن (%)	راضی نبودم (%)	راضی بودم (%)
پزشک شیفت (خدمات قسمت داروخانه و تزریقات و پانسمان پس از تایید پزشک انجام می‌گیرند لذا فراوانی تجمعی ذکر شده است) (تعداد = ۹۵ نفر)	۲ (۲/۱۰)	۵ (۵/۲۶)	۸۸ (۹۲/۶۴)
روانشناسی (تعداد = ۶۲ نفر)	۴ (۶/۲۵)	۴ (۶/۲۵)	۵۴ (۸۷/۵۰)
دندانپزشکی (تعداد = ۱۲ نفر)	۱۰ (۸۳/۳۳)	۲ (۱۶/۶۷)	صفر (۰)
طب پیشگیری (تعداد = ۱۴ نفر)	۱ (۷/۱۴)	۲ (۱۴/۲۸)	۱۱ (۷۸/۵۸)

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در مطالعه حاضر پرسنل وظیفه شاغل دریگان که به بهداری مراجعه کردند از عملکرد پزشک شیفت با ۹۲/۶۴ درصد بیشترین رضایت را داشتند. این یافته با مطالعه فاروق و همکاران در مطالعه‌ای در بیمارستانی نظامی در پاکستان در سال ۲۰۲۰ همخوانی داشت. علاوه بر این، مطالعه حاضر با یافته‌های شیخی و جوادی در پژوهشی در مراکز آموزشی-درمانی قزوین در یک راستا بود چرا که در مطالعه آنان ۷۸/۱ درصد از مراجعه‌کنندگان از خدمات پزشکی ارائه شده رضایت داشتند. همچنین در پژوهش کاظمینی و همکاران در سال ۱۳۹۶ در سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی شهر یزد نیز ۹۶/۳ درصد از بیماران از عملکرد پزشک شیفت رضایت داشتند که با نتیجه مطالعه ما مطابقت داشت. لازم به ذکر است رودپیما و همکاران در تحقیقی در سال ۱۳۸۲ با عنوان بررسی میزان رضایت بیماران سرپایی مراجعه‌کننده به درمانگاه بیمارستان آیت‌اله طالقانی شهر تهران بیان کردند که ۵۳/۸ درصد از مراجعه‌کنندگان از پزشک خود راضی هستند که با یافته ما که درصد بالایی از سربازان از عملکرد پزشک رضایت داشتند، در تضاد بود. به نظر می‌رسد در مطالعه ما بالابودن رضایت از عملکرد پزشک ناشی از طرح تحول سلامت یا همان طرح حضرت زینب(س) (یکی از موارد اصلی آن حضور به موقع و منظم پزشک است) بوده است.

دیگر یافته مطالعه حاضر رضایت بسیار پایین (صفر درصد) از بخش دندانپزشکی بود. این یافته با سایر مطالعات مغایرت داشت. به نظر می‌رسد در مطالعه حاضر عملکرد پایین بخش دندانپزشکی و نیز کم‌ترین رضایت از آن به دلیل خراب بودن یونیت مربوطه بوده است.

از دیگر بخش‌های با رضایت بالا در مطالعه حاضر، بخش روانشناسی با ۸۷/۵۰ درصد رضایت و بخش طب پیشگیری با ۷۸/۵۸ درصد رضایت، بود. این یافته با مطالعه عامریون و همکاران در سال ۱۳۸۸ که به بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری و مراجعه‌کننده به یک بیمارستان نظامی می‌پرداخت همخوانی داشت چراکه بیشترین رضایت‌مندی را از مراقبت‌های روحی و روانی گزارش کرده بودند. همچنین در مطالعه شیخی و جوادی نیز بخش روانشناسی و مراقبت‌های روحی با ۶۲/۵ درصد از میزان رضایت بالایی برخوردار بود که با مطالعه ما در یک راستا بود. احتمالاً این میزان رضایت بالا از عملکرد بخش‌های روانشناسی و طب پیشگیری

در یگان ناشی از رعایت دقیق دستورالعمل‌های سازمانی، داشتن دانش و رعایت دقیق حضرت زینب کبری(س) بوده است.

در پایان باید یادآور شد که در راستای فرمایشات فرماندهی معظم کل قوا (مد ظله العالی) توجه به پرسنل وظیفه از مهم‌ترین موارد است. یکی از مراکز مهم جهت خدمت به سربازان وظیفه، گروهان‌های مستقل بهداشت امداد و درمان (بهداری‌های) نزاجا هستند چرا که این مراکز مستقیماً با بهداشت جسمی و روانی این عزیزان در ارتباط هستند. در مطالعه حاضر که در راستای پایش طرح حضرت زینب کبری(س) از طریق سنجش میزان رضایت‌مندی سربازان وظیفه بود، مشخص شد که این طرح با موفقیت در گروهان مستقل بهداشت امداد و درمان یگان در حال اجراست چراکه رضایت‌مندی بالای پرسنل وظیفه گویای همین حقیقت بود.

این مطالعه نشان داد که اجرای طرح حضرت زینب کبری(س) یا همان طرح تحول سلامت، توسعه طب رزم و ارتقای بهداشت سبب افزایش رضایت‌مندی پرسنل به خصوص سربازان وظیفه شده است.

پیشنهادهات

در جهت اجرای هرچه بهتر طرح حضرت زینب کبری(س) براساس نتایج مطالعه حاضر موارد زیر پیشنهاد می‌گردند:

الف) پیشنهادهات اجرایی:

✓ تعمیر و راه‌اندازی یونیت دندانپزشکی و یا خریداری دستگاه یونیت پیشرفته روز در بهداری یگان

✓ مانیتورینگ اقدامات طرح حضرت زینب(س) جهت ارزیابی آن و بهبود عملکرد

ب) پیشنهادهات پژوهشی:

✓ انجام مطالعات تکمیلی بر روی پرسنل پایور جهت ارزیابی میزان رضایت‌مندی آن‌ها

✓ بررسی نقش کارکنان شاغل در بهداری‌ها در اجرای طرح‌های سلامت

✓ ارزیابی روحیه و نگرش پزشکان، دامپزشکان و سایر پرسنل شاغل در بهداری‌ها نسبت

به وظایف مشروحه

✓ انجام مطالعات جهت سنجش رضایت بیماران در بیمارستان‌های نزاجا

قدر دانی

از خبرگان توانمندی که در طول پژوهش دانش خویش را سخاوتمندانه در اختیار محقق این پژوهش قرار دادند و استواری پژوهش حاضر بر مشارکت و دانش این بزرگواران قرار گرفته است بسیار سپاسگزارم.

منابع

- ابراهیم نیا، عامریون، احمد، عزیزآبادی، فراهانی، خدای، ویشه، حیدری. (۱۳۸۹). رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات اورژانس در بیمارستان های نظامی. مجله بیمارستان. ۸(۲): ۱۴-۲۳.
- ابراهیم نیا، مهدی، عامریون، احمد، عزیزآبادی فراهانی. مهدی و خدای ویشه. حمید رضا. (۱۴۰۱). میزان رضایت مندی بیماران بستری در بیمارستان های نظامی از ارایه خدمات. طب نظامی. ۱۲(۲): ۱۰۱-۱۰۵.
- شهلا، رودپیما، ناصر، صادقیان، مهدی، خلیقی منفرد، سارا، آزاد فر، الهه، نراقی، فاطمه، شکیبافر. (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت بیماران سرپائی مراجعه کننده به درمانگاه بیمارستان آیت اله طالقانی شهر تهران طی سال های ۸۱ - ۱۳۸۰. پژوهش در پزشکی. ۱۳۸۲. ۲۷ (۳): ۲۰۹-۲۱۵.
- شیخی، محمدرضا، جوادی، امیر. (۱۳۸۲). رضایت بیماران از خدمات درمانی ارایه شده در مراکز آموزشی- درمانی قزوین. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. ۷ (۴): ۶۶-۶۲.
- داوری. دانش، کاظمی، امیرزاده ایرانق. معصومی، سید محمدرضا. (۱۴۰۰). بررسی میزان رضایت مندی بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی و کلینیک های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷-۱۳۹۶. ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. ۲۹(۴). ۳۶۸۱-۳۶۹۲.
- Ajarmah, B. S., Hashem, T. N., & Swies, R. J. (2017). The effect of 5Q model on patient's satisfaction in military hospitals in Jordan. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 20(3), 273-290.
- Burgener, A. M. (2020). Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *The health care manager*, 39(3), 128-132.
- Chen, Q., Beal, E. W., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Pawlik, T. M. (2019). The association between patient satisfaction and patient-reported health outcomes. *Journal of patient experience*, 6(3), 201-209.
- Facultad, J., & Lee, G. A. (2019). Patient satisfaction with a hospital-in-the-home service. *British journal of community nursing*, 24(4), 179-185.
- Farooq, A., Khaliq, M. A., Toor, M. A., Amjad, A., Khalid, W., & Butt, F. (2020). Assessment of Patient Satisfaction in a Military and Public Hospital: A Comparative Study. *Cureus*, 12(8), e10174. doi: 10.7759/cureus.10174.

- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2), 535-545.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*, 16(18), 3318.
- Martín, C. G., Morato, R. G., de Los Reyes Cortés, N., Fernández-Cañamaque, J., & Holguín, P. (2019). Patient satisfaction in a Spanish burn unit. *Burns*, 45(2), 341-347.
- Mazurenko, O., Collum, T., Ferdinand, A., & Menachemi, N. (2017). Predictors of hospital patient satisfaction as measured by HCAHPS: a systematic review. *Journal of Healthcare Management*, 62(4), 272-283.
- Meyerhoefer, C. D., Sherer, S. A., Deily, M. E., Chou, S.-Y., Guo, X., Chen, J., Levick, D. (2018). (Provider and patient satisfaction with the integration of ambulatory and hospital EHR systems. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 25(8), 1054-1063.
- Miglietta, E., Belessiotis-Richards, C., Ruggeri, M., & Priebe, S. (2018). Scales for assessing patient satisfaction with mental health care: a systematic review. *Journal of psychiatric research*, 100, 33-46.
- Ng, J. H., & Luk, B. H. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient education and counseling*, 102(4), 790-796.
- Rane, A. A., Tyser, A. R., Presson, A. P., Zhang, C., & Kazmers, N. H. (2019). Patient satisfaction in the hand surgery clinic: an analysis of factors that impact the Press Ganey survey. *The Journal of hand surgery*, 44(7), 539-54. ۵۳۱.
- Yeh, M.-Y., Wu, S.-C., & Tung, T.-H. (2018). The relation between patient education, patient empowerment and patient satisfaction: A cross-sectional-comparison study. *Applied Nursing Research*, 39, 11-17.