گزارش کوتاه
مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
دوره ۲۲، مرداد ۱۴۰۲، ۵۴۸-۵۳۹

بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین به مراکز خدمات جامع سلامت شهری انار در طی همه‌گیری کووید-۱۹ در سال ۱۴۰۰: یک گزارش کوتاه

سید ضیا طباطبایی[۱]، مهدی نشان[۲]، حسن احمدی‌نیا[۳]، سیده شیرین لطفی‌پور رفسنجانی[۴]، مهدی عبدالکریمی[۵]

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۱/۰۶ ارسال مقاله به نویسنده جهت اصلاح: ۱۴۰۲/۰۱/۲۲ دریافت اصلاحیه از نویسنده: ۱۴۰۲/۰۳/۲۹ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۴/۰۴

چکیده

زمینه و هدف: رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده در مراکز بهداشت از ابزارهای ارتقاء کیفیت خدمات می‌باشد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی در مراجعین به مراکز خدمات جامع سلامت شهری انار در طی همه‌گیری کووید-۱۹ انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه توصیفی در میان ۳۲۲ نفر از مراجعین مراکز خدمات جامع سلامت انجام شد. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون t مستقل و آنالیز واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: در مطالعه حاضر، کمترین میزان رضایت از زمان انتظار برای دریافت خدمات و واحد ارائه خدمات سلامت روان گزارش شد. در مورد میزان رضایت از مهارت‌های آموزشی (۷۲/۶۶ درصد)، ارتباطی (۷۱/۱۱ درصد) و مهارت مراقبتی پرسنل (۷۲/۹۷ درصد) از مراجعین، گزینه زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده بودند.

نتیجه‌گیری: رضایت‌مندی مراجعین از خدمات بهداشتی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار بود. کاهش عوامل نارضایتی و ارتقاء رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده به ویژه خدمات سلامت روان و دندان‌پزشکی پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: رضایت بیمار، خدمات سلامت، کووید-۱۹، مراکز سلامت، شهر انار

۱- استادیار، گروه پزشکی اجتماعی ، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم‌پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران
۲- دانشجوی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم‌پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران
۳- استادیار، گروه آموزشی اپیدمیولوژی و آمار زیستی دانشکده پزشکی مرکز تحقیقات محیط کار، دانشگاه علوم‌پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران
۴- دانشجوی کارشناس ارشد آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم‌پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران
۵- استادیار، گروه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم‌پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران
تلفن: ۰۳۴-۳۴۲۶۸۴۴۸، دورنگار: ۰۳۴-۳۴۲۶۸۴۴۸، پست الکترونیکی: mahdi_13581@yahoo.com

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

مقدمه

یکی از چالش‌های نظام‌های سلامت در ارتقاء خدمات بهداشتی اولیه، ایجاد راه‌کارهایی جهت ارتقاء رضایت مراجعین از کیفیت خدمات ارائه شده می‌باشد [۱]. کسب رضایت بیمار عامل مهمی در حفظ موقعیت مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت در محیط‌های رقابتی کنونی است و رضایت‌مندی به عنوان یک پیامد مهم در سطح بین‌المللی مورد توجه قرار گرفته است [۲]. وجود مراکز خدمات بهداشتی-درمانی و نحوه ارائه خدمات آنان از عواملی هستند که به میزان زیادی بر سلامت آحاد جامعه تأثیر گذارند، به نحوی که هر چه فعالیت این سازمان‌ها بیشتر و بهتر گردد، تأمین سلامت افراد جامعه نیز مطلوب‌تر خواهد شد. بنابراین، خدمات بهداشتی-درمانی باید به سهولت و بدون موانع اقتصادی و یا جغرافیایی و با کیفیت مناسب در دسترس گروه‌های مختلف جامعه قرار گیرد، به نحوی که گیرنده و ارائه دهنده خدمات هر دو احساس رضایت نمایند [۳].

از آن‌جا که رضایت‌مندی بیماران، شاخصی از کیفیت ارائه خدمات در زمینه‌های مختلف بین فردی، سازمانی و تکنیکی است، بنابراین ارزیابی آن می‌تواند منبع مهمی از اطلاعات برای شناخت مشکلات و برنامه‌های مطلوب در زمینه ارایه خدمات درمانی باشد [۴].

در مراکز بهداشتی علاوه بر بحث بیماری، گروه هدف عمده، افراد به ظاهر سالمی هستند که نیاز به اقدامات پیش‌گیرانه و ارتقاء سلامت دارند. این افراد تنها در صورتی توصیه‌هایی را که در مراکز بهداشتی ارائه می‌شود، پذیرا می‌باشند که رضایت از خدمات را داشته باشند [۵]. این مراکز عنصر اولیه سیستم مراقبت‌های بهداشتی را تشکیل می‌دهند و در نتیجه ارزیابی رضایت بیماران از خدماتی که ارائه می‌شود، ضروری است. آگاهی بهتر از آن‌چه باعث رضایت بیماران می‌شود برای مدیران به منظور ایجاد تغییرات در فرآیند ارزشمند است [۶]. مطالعات متعددی در مورد اهمیت این موضوع خصوصاً پیرامون موضوعاتی چون شاخص‌های رضایت‌مندی و هم‌چنین عوامل مؤثر بر میزان رضایت‌مندی صورت گرفته است [۶]. اما باید توجه داشت این عوامل و نیز شاخص‌ها اگرچه یک تشابه کلی دارند، اما در هر منطقه و نیز مرکز با توجه به عوامل متعدد تأثیرگذار از جمله عوامل سیاسی، اقتصادی و اجتماعی، تفاوت‌های خاص خود را دارا می‌باشند. هم‌چنین، با گذشت زمان میزان رضایت‌مندی افراد و سطح توقعات آن‌ها با توجه به پیشرفت‌های گوناگون دستخوش تغییر می‌شود [۷].

با توجه به اهمیت بررسی رضایت از خدمات بهداشتی در دوران همه‌گیری بیماری کووید، مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی مراجعین به مراکز بهداشتی درمانی شهر انار در در این دوره زمانی، انجام شد تا نتایج آن در جهت ارائه خدمت شایسته و مورد انتظار مراجعین در این مرکز و مراکز مشابه مورد استفاده مدیران و برنامه‌ریزان قرار گیرد.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی بر روی مراجعین به مراکز جامع سلامت شهری انار در سال ۱۴۰۰ انجام گرفت. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود، به این صورت که لیست مراجعین به دو مرکز جامع سلامت شهری انار در یک بازه زمانی ۳ ماهه از آبان تا دی ماه، در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ از مراکز بهداشتی اخذ شد و سپس بر اساس شماره پرونده و به صورت قرعه‌کشی افراد انتخاب شدند.

میزان رضایت ۳۲۲ نفر از مراجعین به مراکز جامع سلامت که حاضر به شرکت در مطالعه و تکمیل پرسش‌نامه بودند مورد ارزیابی قرار گرفت. پژوهش حاضر با کد اخلاق IR.RUMS.REC.1399.120 در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان مورد تأیید قرار گرفته است.

ابزار بررسی میزان رضایت از خدمات بهداشتی، پرسش‌نامه تهیه شده توسط Baghianimoghadam و همکاران بود که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته است [۸]. ابزار مورد استفاده دارای سه قسمت اصلی می‌باشد. قسمت اول شامل خصوصیات فردی اجتماعی مراجعین مانند جنسیت، سن، وضعیت تأهل و سطح سواد بود. قسمت دوم در مورد نوع خدمات دریافت شده توسط مراجعین بود. قسمت سوم میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات ارائه شده را در قالب ۱۴ سؤال مورد ارزیابی قرار می‌دهد. سؤالات سنجش رضایت در قالب طیف لیکرت پنج گزینه‌ای بود به نحوی که به میزان رضایت خیلی زیاد نمره پنج و خیلی کم نمره یک تعلق گرفت. بر اساس پرسش‌نامه رضایت در ابعادی مانند زمان دسترسی به خدمات، مکان ارائه خدمات، تجهیزات و امکانات و هم‌چنین نحوه آموزش، نحوه ارتباط و نحوه هماهنگی مورد ارزیابی قرار گرفت. برای قابل درک شدن نتایج نمره‌های رضایت هر فرد از خدمات ارتباطی، آموزشی و خدماتی مراکز، از نمره صد محاسبه و به صورت میانگین و انحراف معیار گزارش شد. نمره رضایت کلی از مجموع نمرات در ابعاد مختلف رضایت تشکیل می‌شود. در پژوهش حاضر، پایایی ابزار با محاسبه آلفای کرونباخ بر روی ۳۰ نفر از افراد مراجعه کننده به مراکز بهداشتی مورد ارزیابی قرار گرفت. این افراد غیر از نمونه‌های شرکت کننده در مطالعه بودند. ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه در این گروه پایلوت ۰/۸۱ محاسبه شد.

جهت تعیین حجم نمونه با توجه به هدف اصلی مطالعه، از فرمول زیر استفاده شد.

$$n = \frac{Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} \times P \times (1-P)}{d^2}$$

در این فرمول میزان خطای آلفا ۰/۰۵، نسبت جامعه (p)، برابر با نسبت افرادی که میزان رضایت آن‌ها در حد زیاد و خیلی زیاد بوده است، با توجه به مطالعات قبلی در جامعه‌ای مشابه برابر با ۰/۷۰، و دقت برآورد (d) برابر با ۵ درصد در نظر گرفته شده است [۸].

با توجه به همه‌گیری کرونا و محدودیت‌های موجود جهت سلامت مراجعه کنندگان و جلوگیری از انتقال احتمالی ناشی از تکمیل پرسشنامه به صورت دستی، پرسش‌نامه‌ها به صورت مصاحبه تلفنی تکمیل شد. با توجه به این‌که برخی شرکت کنندگان این نگرانی را داشتند که در صورت گزارش میزان رضایت، یا عدم رضایت، ممکن است در مراجعات بعدی، در

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

دریافت خدمات دچار مشکل شوند، برای پیش‌گیری از سوگیری احتمالی برای عدم گزارش دقیق از میزان رضایت، به شرکت‌کنندگان این اطمینان و توضیح داده شد که اطلاعات آن‌ها محرمانه باقی خواهد ماند.

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ و با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی و درصد، میانگین و انحراف معیار) و آزمون‌های تحلیلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. میانگین نمره رضایت در سطوح مختلف متغیرهای کیفی با استفاده از آزمون t مستقل و آنالیز واریانس یک‌طرفه مورد مقایسه قرار گرفت. سطح معنی‌داری در آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

نتایج

در این مطالعه ۳۲۲ نفر شرکت کردند که از این میان ۸۷ نفر (۲۷/۰۱ درصد) مذکر و ۲۳۵ نفر (۷۲/۹۹ درصد) مؤنث بودند. از نظر توزیع سنی، اکثریت مراجعین، ۱۲۲ نفر (۳۷/۸۸ درصد) در محدوده سنی ۳۰ تا ۴۵ سال قرار داشتند. ۲۷۶ نفر (۸۵/۷۲ درصد) از مراجعین متأهل بودند. از نظر سطح تحصیلات، اکثریت جمعیت مورد مطالعه ۱۶۱ نفر (۵۰/۰۲ درصد) تحصیلات دیپلم داشتند.

میانگین نمره رضایت در زنان و مردان، با استفاده از آزمون t مستقل مورد مقایسه قرار گرفت که با توجه به نتیجه این آزمون، به طور متوسط نمره رضایت در زنان و مردان تفاوت آماری معناداری نداشت (P=۰/۵۱۴). جهت بررسی ارتباط بین سن مراجعه کنندگان با نمره رضایت از خدمات، نتایج آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان داد که میزان رضایت در گروه‌های سنی تفاوت معنی‌داری نداشته است (P=۰/۶۸۹).

با استفاده از آنالیز واریانس یک‌طرفه، میانگین نمره رضایت بین سطوح مختلف تحصیلی مورد مقایسه قرار گرفت که با توجه به نتیجه این آزمون، به طور متوسط بین سطوح مختلف تحصیلی نمره رضایت تفاوت معنی‌داری نداشته است (P=۰/۷۳۱). هم‌چنین، در مقایسه میانگین نمره رضایت از خدمات ارائه شده برحسب وضعیت تأهل، تفاوت معنی‌داری بین افراد متأهل و مجرد مشاهده نشد (P=۰/۹۰۲).

جهت بررسی رضایت از مهارت آموزشی ارائه کنندگان خدمت، از شرکت کنندگان خواسته شده نظرات خود را در مورد میزان رضایت خود از آموزش‌های دریافت شده در حین ارائه خدمت به صورت خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم اظهار نمایند. پس از آنالیز انجام شده، مجموعاً ۲۳۴ نفر (۷۲/۶۶ درصد) از مراجعین گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد را انتخاب کرده بودند، اگرچه تنها حدود نیمی از افراد (۵۲/۱۷ درصد) رضایت خیلی زیاد و وضعیت ایده آل را گزارش کرده بودند.

پس از آنالیز انجام شده در مورد میزان رضایت از مهارت ارتباطی پرسنل، مجموعاً ۲۲۹ نفر (۷۱/۱۱ درصد) از مراجعین گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد را انتخاب کرده بودند، اگرچه تنها حدود نیمی از افراد (۵۲/۱۷ درصد) وضعیت را از این حیث ایده آل دانسته‌اند. پس از آنالیز انجام شده در مورد میزان رضایت از مهارت مراقبتی، مجموعاً ۲۳۵ نفر (۷۲/۹۷ درصد) از مراجعین گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد را انتخاب کرده بودند. در این بخش هم تنها حدود نیمی از افراد (۵۱/۵۵ درصد) رضایت خیلی زیاد و ایده آل را گزارش کرده بودند.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

نتایج بررسی رضایت از سایر جنبه‌های نحوه ارائه خدمات نشان داد که کمترین میزان رضایت، از زمان معطل شدن مراجعین برای دریافت خدمات بود (جدول ۱).

بررسی میزان رضایت از خدمات ارائه شده در واحدهای مختلف ارائه کننده خدمات نشان داد که کمترین میانگین نمره مربوط به واحدهای سلامت روان (۷۱/۶۰±۱۱/۸۰) و واحد دندان‌پزشکی (۷۶/۶۵±۲۴/۲۲) و بالاترین میانگین نمره به ترتیب مرتبط با بهداشت حرفه‌ای (۷۹/۸۰±۱۰/۴۸)، آزمایشگاه (۷۸/۶۷±۲۸/۲۶)، خدمات پزشکی (۷۸/۳۶±۱۵/۷۳)، بهداشت خانواده (۷۷/۷۷±۱۵/۹۸) و واحد واکسیناسیون (۷۷/۴۳±۱۶/۴۵) گزارش شده بود.

جدول ۱- میزان رضایت مراجعین از جنبه‌های مختلف ارایه خدمت در مراکز خدمات سلامت شهری انار (n=۳۲۲)

سؤال	خیلی زیاد (درصد) تعداد	زیاد (درصد) تعداد	متوسط (درصد) تعداد	کم (درصد) تعداد	خیلی کم (درصد) تعداد
زمان انتظار برای دریافت خدمت	۱۷ (۵/۳)	۵ (۱۶)	۱۴۶ (۴۵/۳)	۳۲ (۹/۹)	۱۱ (۳۴/۵)
مدت زمان ارائه خدمات	۱۶۵ (۵۱/۲)	۷۴(۲۲/۹۸)	۱۹ (۶۱)	۲۰ (۶/۲)	۲ (۰/۶۲)
بازه زمانی ارائه خدمات	۱۷۰ (۵۲/۸)	۷۵ (۲۳/۳)	۵۵ (۱۷/۱)	۱۹ (۵/۹)	۳ (۰/۹)
مکان ارائه خدمات	۱۶۹ (۵۲/۵)	۷۲ (۲۴/۴)	۵۸ (۱۸)	۲۳ (۷/۱)	۰
فاصله دسترسی مراکز	۱۷۰ (۵۲/۸)	۷۰ (۲۱/۷)	۵۷ (۱۷/۸)	۲۲ (۶/۸)	۳ (۰/۹)

بحث

هدف از مطالعه حال حاضر تعیین میزان رضایت‌مندی مراجعین به مراکز خدمات جامع سلامت شهری انار در طی همه‌گیری کووید-۱۹ در سال ۱۴۰۰ بود. در این مطالعه میزان رضایت از خدمات ارایه شده در مراکز بهداشتی برحسب جنسیت تفاوت معناداری را نشان نداد. نتایج مطالعه حاضر با برخی مطالعات انجام شده در این زمینه که نشان می‌دهد زنان میزان رضایت کمتری از خدمات ارائه شده در سطح مراقبت‌های بهداشتی اولیه دارند، همخوانی ندارد [۹]. در توجیه این تفاوت می‌توان به تفاوت در نوع ابزار رضایت اشاره نمود. در مطالعه حاضر، پرسش‌نامه، رضایت را به صورت کلی مورد سنجش قرار داده است و جزئیات مشخص نشده است. برخی مطالعات بیان می‌کنند که زنان در بیان رضایت به جزئیاتی از قبیل ظاهر، تمیزی محل، نوع تعاملات دقت بیشتری می‌کنند [۱۰].

در مطالعه حاضر اگرچه مراجعینی که دارای تحصیلات دانشگاهی دکتری و بالاتر بودند نسبت به سایر افراد سطح رضایت‌مندی بالاتری نسبت به ارائه خدمات بهداشتی داشتند، اما این تفاوت از نظر آماری معنادار نبود که با برخی مطالعات انجام شده در این زمینه همخوانی دارد [۱۱]. بر خلاف مطالعه حاضر، برخی مطالعات نشان می‌دهد که میزان رضایت از خدمات مراکز بهداشتی در افراد با تحصیلات بالاتر، از رضایت افراد بی‌سواد و کم سواد کمتر بوده است [۱۲]. در توجیه این عدم تفاوت بین میزان رضایت از خدمات با سطح تحصیلات می‌توان به این نکته اشاره نمود که اگرچه داشتن تحصیلات دانشگاهی باعث بالاتر رفتن انتظارات افراد می‌شود، اما از

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

طرفی ممکن است آگاهی بیشتر این گروه از محدودیت‌ها و تلاش‌های ارایه کنندگان خدمات بهداشتی، در افزایش رضایت آن‌ها مؤثر باشد که نیاز به بررسی بیشتر دارد. در مطالعه حال حاضر، در مجموع میزان رضایت مراجعین از میزان مهارت‌های آموزشی، ارتباطی و نیز مراقبتی پرسنل راضی کننده بود.

اگرچه در مطالعه حاضر شرکت کنندگان رضایت بالایی از نحوه ارتباط کارکنان ارائه کننده خدمات سلامت گزارش کرده بودند، اما در برخی مطالعات نتایج متفاوتی گزارش شده است. چنان‌چه در مطالعه Bako و همکاران نشان داده شد که تنها یک سوم مراجعه‌کنندگان از نحوه ارتباط کارکنان رضایت داشتند [۱۳]. در این مورد، تفاوت‌های فرهنگی، میزان انتظارات از نحوه تعامل و آگاهی از حقوق مددجو می‌تواند تأثیرگذار باشد. در مطالعه حاضر، ارتباط و اخلاق به صورت کلی مورد سنجش قرار گرفته است، در حالی که اگر رضایت از ابعاد ارتباط و اخلاق حرفه‌ای مورد بررسی قرار گیرد، ممکن است نتایج دقیق‌تر باشد.

در مطالعه حاضر، کمترین نمره رضایت مربوط به زمان انتظار برای دریافت خدمات بود. هم‌راستا با مطالعه حاضر برخی مطالعات مشابه نشان می‌دهد که یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت مددجویان عدم اتلاف وقت آن‌ها جهت دریافت خدمات می‌باشد [۱۴]. با توجه به این‌که به ویژه در زمان بحران‌هایی از قبیل بیماری کووید-۱۹ میزان مراجعه افزایش می‌یابد، مراکز بهداشتی باید با اتخاذ راه‌کارهایی از قبیل اخذ نوبت قبلی برای مراجعه و هماهنگی قبلی، مدت زمان سپری شده تا دریافت خدمات را به حداقل برسانند.

در مطالعه حاضر، کمترین میزان رضایت از واحد سلامت روان گزارش شده است. در این زمینه می‌توان به این نکته اشاره نمود که ماهیت مراجعه‌کنندگان به این واحد متفاوت است و این افراد معمولاً دارای اختلالات خفیف روانی از قبیل استرس و اضطراب می‌باشند. از طرف دیگر، نحوه تعامل و ارتباط با این گروه از مراجعه‌کنندگان از پیچیدگی بیشتری برخوردار می‌باشد و نیاز است ارائه کنندگان خدمات سلامت در این زمینه توان‌مندی‌های بیشتری را کسب کنند.

نمره رضایت از خدمات دندان‌پزشکی نسبت به سایر خدمات پایین‌تر گزارش شده است. در این زمینه برخی مطالعات نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین عوامل نارضایتی از خدمات دندان‌پزشکی، زمان انتظار برای دریافت خدمات می‌باشد. بنابراین، به نظر می‌رسد برنامه‌ریزی جهت افزایش مراکز بهداشتی ارائه کننده خدمات دندان‌پزشکی ضروری می‌باشد [۱۵].

مطالعه حاضر، وضعیت رضایت از مراجعه‌کنندگان به مراکز خدمات جامع سلامت در زمان همه‌گیری کووید-۱۹ که ارائه خدمات با چالش مواجه شده بود را مورد بررسی قرار داد. با این حال، مطالعه ما از محدودیت‌هایی برخوردار می‌باشد از جمله این محدودیت‌ها ابزار ارزیابی بود که اگرچه ابعاد مختلف را مورد سنجش قرار داده است، اما جزئیات را به طور دقیق نشان نمی‌دهد. از این رو پیشنهاد می‌شود ابعاد مختلف رضایت از قبیل ارتباط، مهارت‌های آموزش و ارائه خدمات و هم‌چنین استانداردهای محیطی به صورت جداگانه و با ابزار دقیق‌تر مورد ارزیابی قرار گیرد.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج این پژوهش، در مجموع میزان رضایت مراجعین از مراکز خدمات جامع سلامت شهری انار در دوران همه‌گیری کووید- ۱۹ نسبتاً مطلوب بود. بررسی میزان رضایت از ابعاد مختلف نشان داد که بیشترین نارضایتی مربوط به مدت زمان انتظار برای دریافت خدمات می‌باشد. توصیه می‌شود ابعاد مختلف رضایت از خدمات ارائه شده در مراکز جامع سلامت، به ویژه واحدهای سلامت روان و دندان‌پزشکی و هم‌چنین زمان مورد انتظار برای دریافت خدمات، به صورت دقیق‌تر مورد ارزیابی قرار گرفته و بر اساس آن راه‌کارهای احتمالی جهت ارتقاء رضایت مددجویان ارائه گردد.

تشکر و قدردانی

نتایج این مقاله استخراج شده از پایان‌نامه دکتری پزشکی عمومی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان می‌باشد. پژوهش‌گران از کلیه مراجعه‌کنندگان به مراکز خدمات جامع سلامت شهری انار که با صبر و حوصله در تکمیل پرسش‌نامه‌ها همکاری نمودند، تقدیر و تشکر می‌نمایند.

References

[1] Kinyenje ES, Yahya TA, Degeh MM, German CC, Hokororo JC, Mohamed MA, et al. Clients satisfaction at primary healthcare facilities and its association with implementation of client service charter in Tanzania. *PLoS One* 2022; 17(8): e0272321.

[2] Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare* 2023; 11(5): 639.

[3] Abedi G, Ahmadi Dashtian A, Rostami F, Norrollahi H, Flah M. Maternal Satisfaction with Health and Healthcare Services: A Survey in Northern Iran. *IJHR* 2013; 2(1): 45-8.

[4] Yeh MY WS, Tung TH. The relation between patient education, patient empowerment and patient satisfaction: A cross-sectional-comparison study. *Appl Nurs Res* 2018; 39: 11-7.

[5] Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health* 2017; 137(2): 89-101.

[6] Burgener AM. Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *HCM* 2020; 39(3): 128-32.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

[7] Thornton RD, Nurse N, Snavely L, Hackett-Zahler S, Frank K, DiTomasso RA. Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years. *BMC Health Serv Res* 2017; 17(1): 1-9.

[8] 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. *JCHR* 2014; 3(1): 59-66.

[9] Zuckerman M, Li C, Diener EF. Societal conditions and the gender difference in well-being: Testing a three-stage model. *Pers Soc Psychol Bull* 2017; 43(3): 329-36.

[10] Pearcey SM, Zhan GQ. A comparative study of American and Chinese college students' motives for food choice. *Appetite* 2018; 123: 325-33.

[11] Jeong YJ, Bajgai J, Kim JK, Ahn DW, Kim YJ, Kim H-J, et al. Positive Impact on Public Perception toward Commune Health Stations (CHSs) in Rural Areas of Tyuen Quang Province, Vietnam, Following the Application of the Development Program for the Capacity-Building of CHSs. *IJERPH* 2022; 20(1): 754.

[12] Ahmed HM. Women's Satisfaction with Primary Health Care Services in Al-Hosienia District, Sharkia Governorate, Egypt. *EJCM* 2022; 40(2): 121-7.

[13] Bako IA, Sasetu SI, Joshua AI, Rimamnunra GN. Are clients satisfied with communication with health workers? A study among pregnant women attending primary health care centers in Nasarawa State, Nigeria. *AJRH* 2022; 26(6): 55-63.

[14] Muyeed A, Siddiqi M, Alam N. Influential determinants of patient satisfaction with primary health care services from community clinics: A micro survey in Bangladesh. *JCBR* 2020; 4(2): 1-7.

[15] Choudhary S, Sen N, Thakker J, Patel D, Joshi R. Assessment of patient satisfaction toward dental care services of patients visiting dental schools in Udaipur, Rajasthan, India. *J Oral Care Res* 2017; 5(1): 34-41.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]

Satisfaction Assessment of Clients Referred to Urban Health Centers of Anar City During the COVID-19 Pandemic in 2021: A Short Report

Seyed Zia Tabatabaei[1], Mahdi Neshan[2], Hassan Ahmadinia[3], Seyedeh Shirin Lotfipur Rafsanjani[4], Mahdi Abdolkarimi[5]

Received: 26/03/23 Sent for Revision:11/04/23 Received Revised Manuscript: 19/06/23 Accepted: 25/06/23

Background and Objectives: Satisfaction with the services provided in health centers is one of the tools to improve the quality of services. The present study was carried out with the aim of determining the level of satisfaction among the clients of Anar urban comprehensive health service centers during the covid-19 epidemic.

Materials and Methods: This descriptive study was conducted among 322 clients of comprehensive health service centers. The data were analyzed using descriptive statistics, independent t-test, and one-way analysis of variance.

Results: In the present study, the lowest level of satisfaction was reported from the waiting time to receive services and the unit providing mental health services. Regarding the level of satisfaction with educational skills, communication skills, and care skills of the personnel respectively 72.66%, 71.11%, and 72.97% of the clients chose the options high and very high.

Conclusion: Clients' satisfaction with health services during the Covid-19 epidemic was relatively favorable. It is recommended to reduce dissatisfaction factors and improve satisfaction with the services provided, especially mental health and dental services.

Key words: Patient satisfaction, Health services, COVID-19, Health centers, Anar City

Funding: This study was funded by Rafsanjan University of Medical Sciences.

Conflict of interest: None declared.

Ethical approval: The Ethics Committee of Rafsanjan University of Medical Sciences approved the study (IR.RUMS.REC.1399.120).

How to cite this article: Tabatabaei Seyed Zia, Neshan Mahdi, Ahmadinia Hassan, Lotfipur Rafsanjani Seyedeh Shirin, Abdolkarimi Mahdi. Satisfaction Assessment of Clients Referred to Urban Health Centers of Anar City During the COVID-19 Pandemic in 2021: A Short Report. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2023; 22 (5): 539-48. [Farsi]

1- Assistant Prof., Dept. of Community Medicine, School of Medicine, Rafsanjan University of Medical Sciences, Rafsanjan, Iran
2- Medical Student, Student Research Committee, School of Medicine, Rafsanjan University of Medical Science, Rafsanjan , Iran
3- Assistant Prof., Dept. of Epidemiology and Biostatistics, School of Medicine, Rafsanjan University of Medical Sciences, Rafsanjan, Iran
4- MSc Student in Health Education and Health Promotion, Student Research Committee, Rafsanjan University of Medical Sciences, Rafsanjan, Iran
5- Assistant Prof., Dept. of Health Education and Health Promotion, School of Health, Rafsanjan University of Medical Sciences, Iran, ORCID: 0000-0002-2781-2821
(Corresponding Author) Tel: (034) 34268448, Fax: : (034) 34268448, E-mail: mahdi_13581@yahoo.com

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-08-21]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1402.22.5.8.0]
[DOI: 10.61186/jrums.22.5.539]