مقاله پژوهشی

بررسی عوامل مرتبط در توسعه وضعیت پاسخگویی به انتظارات مراجعه‌کنندگان به مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۱۳۹۷: یک مطالعه کیفی

فرزانه قلعه گلاب[۱]، علی خانی جیحونی[۲*]، عباس قوام[۳]

۱- گروه مدیریت در مراکز بهداشتی درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران

۲- گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی فسا، فسا، ایران

۳- پژوهشگاه علوم و تکنولوژی پیشرفته و علوم محیطی، دانشگاه تحصیلات تکمیلی صنعتی و فناوری پیشرفته، کرمان، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۷/۰۸ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۰۹/۰۹

چکیده

زمینه و هدف: مراجعه‌کنندگان در مرکز بهداشت محور اصلی هستند و رضایت آن‌ها نشان‌دهنده انجام صحیح خدمات است. ازاین‌رو هدف از این پژوهش تعیین عوامل مرتبط در توسعه وضعیت پاسخگویی به انتظارات مراجعه‌کنندگان به مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۱۳۹۷ است.

مواد و روش‌ها: مطالعه پیش رو یک پژوهش کیفی از نوع تحلیل محتوای جهت‌دار است.

نتایج: بر اساس نظر مراجعه‌کنندگان چهار مؤلفه عامل زمان پاسخگویی، عامل نیروی انسانی در پاسخگویی، عامل مدیریت در پاسخگویی، عامل تجهیزات و امکانات در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مهم‌ترین عوامل در رضایت مراجعه‌کنندگان شناخته‌شده‌اند. بر همین اساس عامل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب‌رجوع (۹۰/۹ درصد) مهم‌ترین عامل مؤلفه زمان؛ عامل رعایت شئونات انسانی و رفتار با احترام با مراجعین، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال کار ارباب‌رجوع و داشتن سعه‌صدر و تمایل مثبت در برخورد با ارباب‌رجوع (۹۰/۱ درصد) مهم‌ترین عوامل نیروی انسانی؛ عمل شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمت) (۸۶/۴) مهم‌ترین عامل مؤلفه مدیریت؛ و درنهایت عوامل تمیز بودن محل کار و ظاهر فیزیکی کارکنان، سیستم گرمایش و سرمایش، سرویس بهداشتی مناسب، آراستگی و بهداشت و ایمنی محیط کار (۷۷/۳) مهم‌ترین عوامل مؤلفه تجهیزات و امکانات می‌باشند.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج این مطالعه که ارائه خدمات در برخی موارد در حد مطلوب نیست، پیشنهاد می‌گردد که با برقراری سیستم ارجاع مناسب و نظارت موجب ارتقای رضایت‌مندی مراجعین را فراهم آورند.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، مراجعه‌کننده، خدمات بهداشتی، مراکز خدمات جامع سلامت عالیشهر

مقدمه

بدون شک امروزه سنجش رضایت‌مندی جامعه یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی در جهت نیل به اهداف و رسالت آن سازمان‌ها است (۱). چراکه شناخت نظرات و دیدگاه‌های مردم در خصوص ویژگی‌ها و عملکرد فعالیت و خدمات سازمان‌هایی که در ارتباط مستقیم با اقشار مختلف جامعه می‌باشند، ازجمله مهم‌ترین و مفیدترین ابزار مدیریت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای مدیران و برنامه ریزان سازمان محسوب می‌گردد (۲). عدم آگاهی از چنین شناختی و عدم توجه به این اصل که هرگونه برنامه‌ریزی می‌بایست مطابق با واقعیت جامعه باشد، چه‌بسا موجب شده است تا تمامی برنامه‌ها و سیاست‌های اتخاذشده با شکست مواجه شود و علاوه بر اتلاف زمان و هزینه، اعتماد و اطمینان عمومی نیز نسبت به سازمان و اهداف آن مورد سؤال قرار گیرد (۳). ازاین‌رو به‌منظور برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری جامع و دقیق و مطابق با واقعیت‌های موجود در جامعه، می‌بایست سازمان تصویر روشنی از بازتاب‌های اجتماعی و ارزیابی‌های مردمی از اقدامات و سیاست‌های اجراشده در سطح جامعه داشته باشد تا بتوان با استفاده از این ارزیابی‌ها و

*نویسنده مسئول: **علی خانی جیحونی**، گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی فسا، فسا، ایران

Email: khani_1512@yahoo.com

https://orcid.org/0000-0003-4334-3356

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]

[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

بازخوردها اصلاحات لازم را در برنامه‌ها و سیاست‌های جاری و آینده سازمان برای رسیدن به حد مطلوب به وجود آورد (۴). یکی از معیارهای کارا بودن عملکرد سازمان‌های بهداشتی درمانی، بالا بودن میزان رضایت مصرف‌کنندگان از خدمات ارائه‌شده است (۵). می‌توان گفت، امروزه کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند و ادراکات و انتظارات مشتری را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند (۶). مراجعین یا دریافت‌کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه ادراکات و انتظارات خود از خدمت دریافت شده ارزیابی می‌کنند (۷). انتظارات، همان خواسته‌های مشتری هستند که بیانگر احساس آن‌ها نسبت به آنچه ارائه‌دهندگان خدمت باید عرضه نمایند، است (۸). کیفیت خدمات ارائه‌شده همواره به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخص‌های ارزشیابی در هر سازمانی جهت پیشرفت و موفقیت معرفی می‌شود (۹). کیفیت خدمات داده‌شده به مردم دارای دو وجه مهم فنی و عملکردی است که در صورت نبود هر یک آسیب جدی به نگرش مردم نسبت به خدمات وارد می‌کند (۹). طراحی و همکاران (۱۰)، در تمامی ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات ارائه‌شده (شامل ابعاد ملموس یا فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) شکاف منفی کیفیت وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد قابلیت اطمینان بود. همچنین محمد و همکاران (۱۱)، در مطالعه‌ای با عنوان «ایجاد یک مرکز بیمار محور مبتنی بر مراقبت از سلامت یک بررسی سیستماتیک کیفیت مراقبت‌های بهداشتی از دیدگاه بیمار» نشان دادند که ۱۰ بعد کیفی درک شده توسط بیماران: ارتباط، دسترسی، تصمیم‌گیری مشترک، دانش و مهارت‌های ارائه‌دهنده، محیط فیزیکی، آموزش بیمار، مدارک پزشکی الکترونیکی، کنترل درد، روند ترخیص و خدمات پیشگیرانه را می‌توان در برنامه‌ریزی و ارزیابی مراقبت‌های بهداشتی مورداستفاده قرار داد. با توجه به اهمیت رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات در اثربخشی و کیفیت خدمات ارائه‌شده، شاخص رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان نقش اساسی را در افزایش اثربخشی عملکرد آن سازمان ایفا می‌کند (۸). صادقی و کاشانی (۱۲)، در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم» باهدف، تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه‌شده در دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم نشان دادند که بالاترین میزان رضایت در حیطه‌ها؛ برخورد محترمانه دانشجویان با بیماران، رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط دانشجویان و اساتید، وضعیت بهداشت، پاکیزگی و آراستگی محیط بخش‌ها و عدم معطلی برای پرداخت هزینه درمان بود. مراجعه‌کنندگان در مرکز بهداشت محور اصلی هستند و رضایت آن‌ها نشان‌دهنده انجام صحیح خدمات است و این رضایت نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی بالا به دست آید. درواقع این دریافت‌کنندگان خدمات هستند که باید مشخص نمایند چه جنبه‌هایی از خدمت سودمندترین است، نه ارائه‌دهندگان خدمات (۱۰). ازاین‌رو انجام پژوهشی باهدف بررسی دیدگاه مراجعین از وضعیت پاسخگویی به انتظارات در مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر ضروری به نظر می‌رسد تا بر اساس یافته‌های این مطالعه جنبه‌های رضایت و عدم رضـایت مراجعین از وضعیت خدمات‌دهی در این مرکز شبانه‌روزی مشخص گردد و در جهت اصلاح آن اقدامات لازم صورت گیرد تا بدین‌وسیله بـه ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و سطح سلامت مراجعین کمک شود.

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

خدمت

فرآیندی است که در تعاملات بین مشتریان و کارکنان، منابع فیزیکی، کالاها و یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت، روی می‌دهد تا راه‌حلی برای مسائل مشتریان باشد (۴).

مفهوم کیفیت خدمات

کیفیت خدمات عبارت از سازگاری پایدار با انتظارات ارباب‌رجوع و شناخت انتظارات ارباب‌رجوع از خدمت خاص است (۱۳). کیفیت خدمات به‌عنوان یک اهرم مهم و راهبردی، نقش ویژه‌ای در موفقیت سازمان‌های خدماتی دارد. این اهمیت به‌اندازه‌ای است که کیفیت خدمات، همراه با هزینه و کارآیی عملیاتی ناشی از زمان تحویل کالا و خدمات به‌عنوان یکی از ابعاد سه‌گانه بقای سازمانی محسوب می‌شود. اگرچه مفاهیم مختلفی از کیفیت پیشنهادشده است، ولی دو مفهوم «تطابق با ویژگی‌ها» و «برآوردن انتظارات مراجعین» به‌صورت گسترده‌تری مورداستفاده قرار گرفته است (۱۴).

ادراکات

قضاوت ارباب‌رجوع راجع به خدمت دریافت شده یا تجربه‌شده است. ادراک عبارت است از تجربه حسی ما از دنیای پیرامونمان و مستلزم بازشناسی و شناخت محرک‌های محیطی و نیز اقدامات

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

واکنشی به این محرک‌هاست. ما از طریق فرایند ادراکی، درباره عناصر محیطی که برای بقای ما جنبه حیاتی دارند اطلاعات به دست می‌آوریم. ادراک نه‌تنها تشکیل‌دهنده تجربه ما از دنیای پیرامونمان است بلکه به ما اجازه می‌دهد که درون محیطمان به فعالیت و عمل بپردازیم (۱۵).

انتظارات

خواسته‌های ارباب‌رجوع هستند که احساس آن‌ها را نسبت به آنچه ارائه‌دهندگان خدمت باید عرضه نمایند، بیان می‌کند. انتظارات ارباب‌رجوع توقعاتی است که به‌طور حتم به آن نیاز ندارد، ولی برآورده شدن آن، احساس خوشایندی در او ایجاد می‌کند که پایداری رابطه را سبب می‌شود؛ بنابراین به نظر می‌رسد که جلب رضایت مراجعین با تأمین انتظارات آن‌ها رابطه مستقیم خواهد داشت. به‌طورکلی می‌توان انتظارات مراجعین را به دو گروه دسته‌بندی کرد (۱۶).

ارباب‌رجوع

شخص یا واحدی که نتیجه کار شخص یا واحد دیگر را دریافت می‌کند ارباب‌رجوع (مشتری) نامیده می‌شود. شخص یا گروهی است که موجودیت واحد عرضه خدمات وابسته به وجود اوست. به‌عبارت‌دیگر واحد عرضه خدمات فقط به‌منظور خدمت به مشتری نهایی دایر می‌شود. به‌طور مثال در یک واحد بهداشتی درمانی، خدمات جهت ارائه به گروه‌های هدف برنامه‌های بهداشتی که مشتری نهایی می‌باشند، ارائه می‌گردد (۱۷).

تکریم سازمانی

منظور از تکریم در نظام اداری این است که مکانیسم و فرایند انجام کار و نحوه برخورد با ارباب‌رجوع به‌گونه‌ای باشد که ارباب‌رجوع احساس رضایتمندی کند. مهم‌ترین شاخص رضایتمندی عبارت از سرعت در خدمات و کیفیت خدمات است (۱۸).

رضایت ارباب‌رجوع

رضایت یک فرایند است، فرایندهای ارزیابی شناختی و روانشناسی مؤثر بر رضایت مراجعین را مورد تأکید قرار می‌دهد. در این حالت رضایت ارباب‌رجوع طی فرآیند ارائه خدمات شکل می‌گیرد. رضایت ارباب‌رجوع پنج مؤلفه است: عوامل فیزیکی و محسوس قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان دهی، همدلی (۴).

عوامل پاسخگویی

تمایل به کمک کردن به ارباب‌رجوع و ارائه خدمت به‌موقع است. این بعد بر روی داشتن مراجعین، انتقادات و نظرات مراجعین تأکید دارد. با در نظر گرفتن حساس بودن محصول خدماتی و نیز حضور مستقیم ارباب‌رجوع در این سازمان. هر چه این مدت‌زمان کوتاه باشد رضایت را در مراجعین ایجاد می‌کند (۸). همچنین منظور از پاسخگویی تمایل به همکاری و کمک به مراجعین است. این بعد از کیفیت خدمات، برنشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات مراجعین تأکید دارد. معیار تعریف پاسخگویی، مدت‌زمانی است که ارباب‌رجوع مجبور است برای دریافت کمک یا پاسخ به سؤالاتش منتظر بماند (۱۰).

قابلیت اطمینان

توانایی ارائه خدمتی است که به مراجعین وعده داده‌شده است به‌صورت صحیح و قابل‌اطمینان و مداوم است. معنای دیگر قابلیت اطمینان عمل به تعهدات است؛ یعنی اگر سازمان خدماتی یا مراکز درمانی درزمینهٔ زمان ارائه خدمت، شیوه ارائه خدمت و هزینه خدمت وعده‌هایی می‌دهد باید به آن عمل نماید (۷).

مواد و روش‌ها

این مطالعه یک پژوهش کیفی از نوع تحلیل محتوای جهت‌دار در شهرستان بوشهر و در مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر انجام‌شده است؛ که بدین منظور ۲۲ شرکت‌کننده با روش نمونه‌گیری تصادفی هدفمند انتخاب شدند و افراد تا زمان اشباع داده‌ها وارد مطالعه می‌شوند، اشباع داده‌ها حالتی است که جمع‌آوری داده‌ها هیچ اطلاعات جدیدی در مورد موضوع وارد مطالعه فراهم نکند و جزئیات بیشتری حاصل نکردد. گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با یک پرسش عمومی درزمینهٔ موردمطالعه آغاز و سپس دیگر سؤالات با توجه به اهداف مطالعه پرسیده شدند.

مصاحبه با مراجعه‌کنندگان به‌صورت انفرادی انجام شد. در طول مصاحبه با اخذ رضایت از شرکت‌کنندگان صدای آن‌ها ضبط شد و پس از اتمام مصاحبه تمام صحبت‌هایشان تک‌تک نوشته شد و پس از چندین بار گوش دادن کدگذاری تحلیل محتوا با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA صورت گرفت.

نتایج

مؤلفه‌های عامل زمان در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت

با بررسی جدول (۱) متوجه می‌شویم که از ۲۲ نفر مصاحبه

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

جدول ۱- شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل زمان در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۱۳۹۷

مؤلفه‌ها	تعداد (۲۲)	درصد
سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب‌رجوع	۲۰	۹۰/۹
کوتاه بودن زمان انتظار برای دریافت خدمت	۱۹	۸۶/۴
بهبود و تسریع در تحویل خدمات	۱۸	۸۱/۸
رسیدگی به شکایات و انتقاداتی مطرح‌شده در کوتاه‌ترین زمان	۱۵	۶۸/۲

-شونده ۲۰ نفر (۹۰/۹) نفر به مؤلفه‌های سرعت، وقت و صحت به‌عنوان عوامل مهم در توسعه وضعیت پاسخگویی به انتظارات مراجعه‌کنندگان به مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر اشاره‌کرده‌اند که از این نظر در رتبه اول مهم‌ترین مؤلفه‌های عامل زمان پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار می‌گیرد. برای مثال مصاحبه‌شونده سوم: ((کارهایی که برای ما انجام می‌شود همه در سیستم ثبت می‌شود که خیلی از مواقع وسط کار میگویند اینترنت قطع یا کند شده و ما باید منتظر بمونیم)).

در رتبه دوم مؤلفه‌های عامل زمان پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر، مؤلفه کوتاه بودن زمان انتظار (۱۹ نفر (۸۶/۴) نفر از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) قرار دارد.

بهبود و تسریع در تحول خدمات (۱۸ نفر (۸۱/۸) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه سوم مؤلفه‌های عامل زمان پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

و درنهایت مؤلفه رسیدگی به شکایات و انتقادات در کوتاه‌ترین زمان (۱۵ نفر (۶۸/۲) نفر از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه آخر قرار دارد.

مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت

- با بررسی جدول (۲) متوجه می‌شویم که رعایت شئونات انسانی و رفتار با احترام با مراجعین، پاسخ کامل کارکنان به سؤالات مراجعین، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال کار ارباب‌رجوع و داشتن سعه‌صدر و تمایل مثبت در برخورد با ارباب‌رجوع (که ۲۰ نفر (۹۰/۱) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه اول مؤلفه‌های نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- در رتبه دوم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر، مؤلفه گوش دادن اثربخش به خواسته‌ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی ارباب‌رجوع (که ۱۹ نفر (۸۶/۴) نفر از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) قرار دارد. مصاحبه‌شونده اول: ((پسرم رو اینجا آمپول زدم و سوار موتور شدیم رفتیم تو راه بچم از موتور افتاد زمین دوباره برگشتم مرکز با دکتر و پرستار دعوام شد که چرا به من نگفتین آمپول سنگینه و پسرم باید چند دقیقه استراحت کنه ... متأسفانه مشاوره کافی نمیدن بعضی کارکنان)).

- ارائه اطلاعات دقیق درباره روند و زمان ارائه خدمات به مراجعین توسط کارکنان و خوش‌رویی و خوش برخوردی در مواجه با ارباب‌رجوع (که ۱۷ نفر (۷۷/۳) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه سوم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- منت نگذاشتن و چشم نداشت از بابت انجام امورات مراجعین، حضور به‌موقع در محل کار و تعیین جایگزین برای انجام امور مراجعین در اوقات عدم حضور در محل کار و عدم کاغذبازی‌های آزاردهنده و امروز و فردا کردن کار ارباب‌رجوع (که ۱۶ نفر (۷۲/۷) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه چهارم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد. برای مثال مصاحبه‌شونده چهارم: ((دوبار به آزمایشگاه مراجعه کردم و به دلیل مرخصی بودن مسئول آن کارم انجام نگرفت و

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

جدول ۲- شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۱۳۹۷

مؤلفه‌ها	تعداد (۲۲)	درصد
رعایت شئونات انسانی و رفتار با احترام با مراجعین	۲۰	۹۰/۱
پاسخ کامل کارکنان به سؤالات مراجعین	۲۰	۹۰/۱
پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال کار ارباب‌رجوع	۲۰	۹۰/۱
داشتن سعه‌صدر و تمایل مثبت در برخورد با ارباب‌رجوع	۲۰	۹۰/۱
گوش دادن اثربخش به خواسته‌ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی ارباب‌رجوع	۱۹	۸۶/۴
ارائه اطلاعات دقیق درباره روند و زمان ارائه خدمات به مراجعین توسط کارکنان	۱۷	۷۷/۳
خوش‌رویی و خوش برخوردی در مواجه با ارباب‌رجوع	۱۷	۷۷/۳
منت نگذاشتن و چشم نداشت از بابت انجام امورات مراجعین	۱۶	۷۲/۷
حضور به‌موقع در محل کار و تعیین جایگزین برای انجام امور مراجعین در اوقات عدم حضور در محل کار	۱۶	۷۲/۷
عدم کاغذبازی‌های آزاردهنده و امروز و فردا کردن کار ارباب‌رجوع	۱۶	۷۲/۷
توجه کامل به سخنان ارباب‌رجوع گوش دادن	۱۴	۶۳/۶
توجه به کسب رضایت مردم و درنهایت رضایت الهی	۱۴	۶۳/۶
پذیرش فرهنگ قبول اشتباه و خطا و عذرخواهی از ارباب‌رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل‌انگاری از طرف مدیران و کارکنان بخش‌های پاسخگویی	۱۴	۶۳/۶
وظیفه‌شناسی، احترام به قانون و عدم پذیرش سفارش‌های ناصحیح و ناسالم،	۱۴	۶۳/۶
نداشتن کبر و غرور در برخورد با ارباب‌رجوع	۱۴	۶۳/۶
به‌وضوح صحبت و پرسش کردن، ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات شفاف و قابل‌فهم، عدم استفاده از واژه‌های ویژه فنی و نامفهوم	۱۳	۵۹/۱
پوشش ظاهری لباس و آراستگی آن، نظم و وقت‌شناسی	۱۳	۵۹/۱
عدم تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی و جنسی در ارائه خدمت به ارباب‌رجوع	۱۲	۵۴/۵
ساده بودن فرآیندها در ارائه خدمات	۱۱	۵۰
رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مراجعین	۱۱	۵۰
شناسایی انتظارات ارباب‌رجوع و طراحی خدمات بر اساس نیازها و انتظارات ارباب‌رجوع	۹	۴۰/۹
تقدم منافع ارباب‌رجوع‌ها بر منافع خویش،	۷	۳۱/۷
توجیه قانونی، عقلی و منطقی عدم انجام خواسته‌های نامربوط ارباب‌رجوع	۶	۲۷/۳
درک و توجه به نیازهای خاص مراجعین توسط کارکنان	۵	۲۲/۷
بازخورد گرفتن کارکنان در مورد مسائل و نتایج درمان از مراجعین	۵	۲۲/۷
پوشش ظاهری کارکنان متناسب با شئون اداری	۴	۱۸/۲
توجه به دیدگاه‌های اعتقادی – ارزشی ارباب‌رجوع‌ها	۴	۱۸/۲

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

مجبور به استفاده از خدمات آزمایشگاه خصوصی و پرداخت هزینه سنگین شدم.))

- توجه کامل به سخنان ارباب‌رجوع گوش دادن، توجه به کسب رضایت مردم و درنهایت رضایت الهی، پذیرش فرهنگ قبول اشتباه و خطا و عذرخواهی از ارباب‌رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل‌انگاری از طرف مدیران و کارکنان بخش‌های پاسخگویی و نداشتن کبر و غرور در برخورد با ارباب‌رجوع (که ۱۴ نفر (۶۳/۶) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن‌ها اشاره‌کرده‌اند) در رتبه چهارم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- به‌وضوح صحبت و پرسش کردن، ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات شفاف و قابل‌فهم، عدم استفاده از واژه‌های ویژه فنی و نامفهوم و پوشش ظاهری لباس و آراستگی آن، نظم و وقت‌شناسی (که ۱۳ نفر (۵۹/۱) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه پنجم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد. مصاحبه‌شونده دهم: ((بعضی از پزشکان به‌درستی توضیحی از بیماری و جواب سؤال‌های ما رو نمیدن و میگن همین‌که توی دفترچت نوشتم رو برو انجام بده!))

- عدم تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی و جنسی در ارائه خدمت به ارباب‌رجوع (که ۱۲ نفر (۵۴/۹) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه ششم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- ساده بودن فرآیندها در ارائه خدمات و رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مراجعین (که ۱۱ نفر (۵۰ درصد) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند)، در رتبه هفتم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- شناسایی انتظارات ارباب‌رجوع و طراحی خدمات بر اساس نیازها و انتظارات ارباب‌رجوع (که ۹ نفر (۴۰/۹) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند)، در رتبه هشتم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- تقدم منافع ارباب‌رجوع‌ها بر منافع خویش (که ۷ نفر (۳۱/۷) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند)، در رتبه نهم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- توجیه قانونی، عقلی و منطقی عدم انجام خواسته‌های نامربوط ارباب‌رجوع (که ۶ نفر (۲۷/۳) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه دهم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- درک و توجه به نیازهای خاص مراجعین توسط کارکنان و بازخورد گرفتن کارکنان در مورد مسائل و نتایج درمان از مراجعین (که ۵ نفر (۲۲/۷) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه یازدهم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- و درنهایت پوشش ظاهری کارکنان متناسب با شئون اداری و توجه به دیدگاه‌های اعتقادی – ارزشی ارباب‌رجوع‌ها (که ۴ نفر (۱۸/۲) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه دوازدهم مؤلفه‌های عامل نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر

- با بررسی جدول (۳) متوجه می‌شویم که شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمت) (که ۱۹ نفر (۸۶/۴) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه اول مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد. شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمات).

- سنجش رضایت ارباب‌رجوع (که ۱۸ نفر (۸۱/۸) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه دوم مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد. ((که البته به‌تازگی با ارسال پیامک رضایتمندی از سوی وزارت بهداشت به گوشی مراجعین دریافت‌کننده خدمت سنجیده می‌شود و نیز همچنین این موضوع باید توسط سرپرست مراکز نیز پیگیری شود)).

- اجرای سازوکارهای تشویق و تنبیه کارکنان در برخورد

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

جدول ۳- شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۱۳۹۷

مؤلفه‌ها	تعداد (۲۲)	درصد
شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمت)	۱۹	۸۶/۴
سنجش رضایت ارباب‌رجوع	۱۸	۸۱/۸
اجرای سازوکارهای تشویق و تنبیه کارکنان در برخورد مناسب با ارباب‌رجوع‌ها	۱۷	۷۷/۳
برنامه دیدار عمومی مسئولین با ارباب‌رجوع‌ها در روز و زمان مشخصی	۱۷	۷۷/۳
آموزش مستمر کارکنان و پاسخ کارکنان به سؤال یا درخواست	۱۵	۶۸/۲
استقرار واحدهای سازمانی در جهت تسهیل امور مراجعین	۱۵	۶۸/۲
برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی مناسب برای کارکنان در خصوص مراجعین مداری و اصول رفتار با مراجعین	۱۵	۶۸/۲
استفاده از نظرات و پیشنهادات ارباب‌رجوع در اصلاح روش‌ها	۱۴	۶۳/۶
جایگزین کردن در صورت مرخصی مدیران و کارکنان	۱۴	۶۳/۶
مشخص شدن تعهدات، امتیازات، حقوق و تکالیف کارمندان	۱۴	۶۳/۶
فراهم کردن فرصت ارزیابی	۱۳	۵۹/۱
تهیه فهرست کلیه خدمات قابل‌ارائه به مراجعین	۱۳	۵۹/۱
نصب اطلاعات موردنیاز ارباب‌رجوع در تابلوی راهنما	۱۲	۵۴/۵

مناسب با ارباب‌رجوع‌ها و برنامه دیدار عمومی مسئولین با ارباب‌رجوع‌ها در روز و زمان مشخصی (که ۱۷ نفر (۷۷/۳) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه سوم مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- آموزش مستمر کارکنان و پاسخ کارکنان به سؤال یا درخواست، استقرار واحدهای سازمانی در جهت تسهیل امور مراجعین و برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی مناسب برای کارکنان در خصوص مراجعین مداری و اصول رفتار با مراجعین (که ۱۵ نفر (۶۸/۲) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه چهارم مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- استفاده از نظرات و پیشنهادات ارباب‌رجوع در اصلاح روش‌ها، جایگزین کردن در صورت مرخصی مدیران و کارکنان و مشخص شدن تعهدات، امتیازات، حقوق و تکالیف کارمندان (که ۱۴ نفر (۶۳/۶) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه پنجم مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- فراهم کردن فرصت ارزیابی و تهیه فهرست کلیه خدمات قابل‌ارائه به مراجعین (که ۱۳ نفر (۵۹/۱) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه ششم مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

- و درنهایت نصب اطلاعات موردنیاز ارباب‌رجوع در تابلوی راهنما (که ۱۳ نفر (۵۹/۱) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه هفتم مؤلفه‌های عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد.

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

مؤلفه‌های عامل تجهیزات و امکانات در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر

با بررسی جدول (۴) متوجه می‌شویم که تمیز بودن محل کار (ایجاد محیط دلپذیر و آراسته) و ظاهر فیزیکی کارکنان و سیستم گرمایش و سرمایش (که ۱۷ نفر (۷۷/۳) از ۲۲ نفر مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر قرار دارد. (برای مثال مصاحبه‌شونده اول: آزمایشگاه سیستم نوبت‌دهی ندارد و بی‌نظمی ایجاد میشه و دندان‌پزشکان کارهای تخصصی مانند عصب‌کشی برای بزرگ‌سالان انجام نمی‌دهند)

جدول ۴- شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل تجهیزات و امکانات در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۱۳۹۷

مؤلفه‌ها	تعداد (۲۲)	درصد
تمیز بودن محل کار (ایجاد محیط دلپذیر و آراسته) و ظاهر فیزیکی کارکنان	۱۷	۷۷/۳
سیستم گرمایش و سرمایش	۱۷	۷۷/۳
سرویس بهداشتی مناسب، آراستگی، بهداشت و ایمنی محیط کار	۱۶	۷۲/۷
آب‌سردکن	۱۶	۷۲/۷
تسهیلات رفاهی جهت گذراندن زمان انتظار برای گرفتن نوبت	۱۵	۶۸/۲
مبله کردن محل انتظار مراجعین	۱۴	۶۳/۶
تجهیزات و وسایل مرکز ازنظر روزآمد و جدید بودن	۱۲	۵۴/۵
مناسب و به‌روز بودن تسهیلات و تجهیزات پزشکی	۱۲	۵۴/۵
راه‌اندازی تلفن گویا	۹	۴۰/۹
تلفن عمومی	۹	۴۰/۹
تطابق ظاهر امکانات با نوع خدمات خانه بهداشت	۷	۳۱/۸
دستگاه خودپرداز	۵	۲۲/۷
تسهیل ورود جانبازان و معلولین	۲	۹/۱

مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه اول؛ مؤلفه‌های سرویس بهداشتی مناسب، آراستگی، بهداشت و ایمنی محیط کار و وجود آب‌سردکن (که ۱۶ نفر (۷۲/۷) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه دوم؛ مؤلفه تسهیلات رفاهی جهت گذراندن زمان انتظار برای گرفتن نوبت (که ۱۵ نفر (۶۸/۲) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه سوم؛ مؤلفه مبله کردن محل انتظار مراجعین (که ۱۴ نفر (۶۳/۶) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه چهارم و مؤلفه تسهیل ورود جانبازان و معلولین (که ۲ نفر (۹/۱) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) در رتبه آخر مؤلفه‌های عامل

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی مطالعه حاضر تعیین عوامل مرتبط در توسعه وضعیت پاسخگویی به انتظارات مراجعه‌کنندگان به مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۹۷ بود. گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته از طریق یک پرسش عمومی درزمینه‌ی موضوع موردمطالعه انجام گرفت. در این بخش‌بر مبنای یافته‌های مطالعه، به بحث پیرامون مهم‌ترین یافته‌ها پرداخته‌شده است.

در این تحقیق به شناسایی چهار مؤلفه زمان، مؤلفه نیروی

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

انسانی، مؤلفه مدیریت و مؤلفه تجهیزات و امکانات در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان به مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر در سال ۹۷ پرداخته‌شده است.

مهم‌ترین مؤلفه‌های شناسایی‌شده عامل زمان در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر به ترتیب اهمیت ازنظر مصاحبه‌شوندگان عبارت بودند از

۱. مؤلفه سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب‌رجوع که از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده ۲۰ نفر (۹۰/۹) به آن اشاره‌کرده‌اند. اگر این مؤلفه‌ها باهم انجام شود قطعاً باعث اعتماد و رضایتمندی ارباب‌رجوع خواهد شد؛ و نتیجه آن خواهد شد که مردم از مرکز ارائه خدمات و سیستم سلامت به‌عنوان یک مجموع کارا قابل‌اعتماد نگاه خواهند کرد (رضایت‌مندی و اعتماد به سیستم سلامت دولتی).

۲. کوتاه بودن زمان انتظار برای دریافت خدمت (۱۹ نفر (۸۶/۴) نفر از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند)، معمولاً انجام کار باکیفیت در حداقل زمان یکی از اصول آرمانی هر سازمان خواهد بود و اگر ما بتوانیم کار ارباب‌رجوع را طوری مدیریت کنیم که با وقت قبلی و در یک بازه زمانی تعریف‌شده که از قبل برای گیرنده خدمت معلوم است انجام شود قطعاً طیف خاطر مراجعین را فراهم خواهیم کرد.

۳. بهبود و تسریع در تحویل خدمات (۱۸ نفر (۸۱/۸) از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند). اگر ما بتوانیم به خدمت گیرندگان خود لسانا و عملاً تفهیم کنیم که این مرکز خدمات خود را بر اساس آخرین دستورالعمل‌های ملی و سازمان بهداشت جهانی به انجام می‌رساند که این مهم به دلیل فراهم بودن مؤلفه‌ها امکانپذیز نیز خواهد بود باعث خواهد شد که مردم به‌عنوان یک سازمان به‌روز و کارا به ما نگاه کرده و با اعتماد و رغبت بیشتری برای دریافت خدمات سلامت خود به ما مراجعه نمایند.

۴. رسیدگی به شکایات و انتقاداتی مطرح‌شده در کوتاه‌ترین زمان (۱۵ نفر (۶۸/۲) نفر از ۲۲ نفر مصاحبه‌شونده به آن اشاره‌کرده‌اند) قرار دارند. امروزه توجه به پیشنهادها و انتقادات خدمت گیرندگان به‌عنوان سرمایه‌های اصلی هر سیستم به یک اصل قابل‌باور برای اندیشمندان تبدیل‌شده و سیستم می‌تواند حضوری و غیرحضوری باشد که در پاسخگویی به پیشنهادها و انتقادات به‌ویژه در مواجه‌های حضوری باید به عرضه‌کننده ایراد و پیشنهاد طوری برخورد نماییم که او درک کند که گفته‌های او برای ما فهم و برایش ارزش قائل هستیم و در صورت مفید بودن و تکراری نبودن موردبررسی قرارگرفته و در اولین فرصت که امکان اجرای پیشنهاد مهیا باشد اقدام خواهد شد و در مورد انتقادات نیز در صورت وارد بودن انتقاد باکمال میل به انتقادکننده قول خواهیم داد که شکل را مرتفع و دیگر تکرار نخواهد شد و درصورتی‌که انتقاد وارد نباشد نیز باید با زبان منطق و با آرامش و متانت دلیل وارد نبودن را به او ارائه نماییم، لذا توجه به مقوله‌های پیشنهاد و انتقاد از ما یک سازمان پاسخگو خواهد ساخت.

مهم‌ترین مؤلفه‌های شناسایی‌شده نیروی انسانی در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر به ترتیب اهمیت ازنظر مصاحبه‌شوندگان عبارت بودند از:

۱. رعایت شئونات انسانی و رفتار با احترام با مراجعین، پاسخ کامل کارکنان به سؤالات مراجعین، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال کار ارباب‌رجوع، داشتن سعه‌صدر و تمایل مثبت در برخورد با ارباب‌رجوع (۹۰/۱ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). استقبال از ارباب‌رجوع و توجه به حضور او و ... متأسفانه امروز مشتری مداری در ایران به‌ویژه در سازمان‌های دولتی به‌خوبی انجام نمی‌گیرد و همین موضوع باعث کم رغبتی مردم برای گرفتن خدمات مناسب و ارزان در مراکز دولتی گردیده و مردم تمایل دارند در بخش خصوصی و باقیمت بالاتر و درجایی خدمات را دریافت کنند که موردتکریم هستند. لذا لازم است که به کارکنانمان آموزش دهیم که مردم سرمایه‌های سازمان ما بوده و رضایتمندی آن‌ها برای سازمان خیلی مهم است و افراد راغب به اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع در سازمان نماییم و اگر کسی تمایل به احترام و تکریم مردم را ندارد وی را درجایی بکار گیریم که با مردم تماس نداشته یا کمترین تماس را داشته باشد لذا لازم است اگر می‌خواهیم یک سازمان پیشرو باشیم باید خود و همکارانمان مکلف و راغب نماییم که گشادگی خاطر و مهربانی با ارباب‌رجوعان برخورد و حضورشان را برای سازمان غنیمت شمرده و به آن‌ها بگوییم که تلاش خواهیم کرد باکمال دقت و در حداقل زمان به شما ارائه خدمت خواهیم کرد لذا از شما انتظار داریم با صبر و شکیبایی و با اعتماد به ما و سیستم مان ما را در ارائه خدمت بهتر یاری نمایید. به‌وضوح صحبت و پرسش کردن و ...: لازم است در بدو ورود خدمت گیرنده به

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

سازمان ضمن استقبال از حضور ایشان امور کاری و خدمتی خود را به‌وضوح به ارباب‌رجوع بیان کرده و درصورتی‌که نیاز به کسب اطلاعات به انجام سؤال‌های ساده، روان و کوتاه منظورمان را به گیرنده خدمت تفهیم و پاسخ خود را دریافت داریم و از هرگونه ایجاد حاشیه و مطرح کردن مطالب خارج از موضوع شدیداً پرهیز نماییم و به ارباب‌رجوع تفهیم نماییم که باکمال خوشحالی به دنبال ارائه بهترین خدمت به ایشان خواهیم بود که این رفتار باعث صبوری، شکیبایی و اعتماد و رضایتمندی بیشتر ارباب‌رجوع به فرد و سیستم خواهد شد. انجام کارهای روزمره و تکراری باعث خستگی و کم‌طاقتی افراد می‌شود ولی باید بپذیریم که این کار وظیفه ماست و با اختیار آن را انتخاب کرده و باید پاسخگوی مردم باشیم لذا در هر شرایطی چه عادی، چه شادی و چه موقع ناراحتی ما باید اخلاق و رفتار مناسبی داشته باشیم و حتی در مواردی که ارباب‌رجوع به دلایل مختلف عصبانی و اخلاق و رفتار مناسبی ندارد با سعه‌صدر او را تحمل کرده و سعی کنیم او را آرام و اعتماد او را جلب نماییم که با تکرار این حسن خلق فرد و سازمان از نتایج مثبت این اخلاق حسنه بهره مادی و معنوی خواهند برد.

۲. گوش دادن اثربخش به خواسته‌ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی ارباب‌رجوع (که ۸۶/۴ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). با توجه کامل به سخنان ارباب‌رجوع گوش دادن؛ اگر ما وقت گذاشته و با خوش‌رویی و صبر و حوصله به سخنان ارباب‌رجوع گوش کنیم هم قطعاً نیاز ایشان به‌طور کامل برایمان قابل‌تفهیم خواهد بود و هم می‌توانیم با دریافت مشکل در حداقل زمان حداکثر خدمت و مناسب‌ترین خدمت را به ارباب‌رجوع انجام داده و باعث جلب اعتماد ایشان به خود و سیستم شویم.

۳. ارائه اطلاعات دقیق درباره روند و زمان ارائه خدمات به مراجعین توسط کارکنان، خوش‌رویی و خوش برخوردی در مواجه با ارباب‌رجوع (۷۷/۳ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). اگر کار ارباب‌رجوع مرتبط با حوزه کاری ما است فرد را با خوش‌رویی و تکریم پذیرفته و به او بگوییم بله کار شما مرتبط به ما است و سعی می‌کنیم در اولین فرصت و باکمال میل وظایف خود را در قبال شما انجام دهم و اگر کار ایشان مربوط به ما نیست باید با گشاده‌روئی و کمال ادب ایشان را راهنمایی کرده و اگر نمی‌توانیم برایش راهنمایی مناسب باشیم باز با رعایت ادب و متانت به او بگوییم متأسفانه من در جریان کار شما نیستم و توفیق خدمت گذاری شما را ندارم و باادب از او خداحافظی کنیم.

۴. منت نگذاشتن و چشم نداشت از بابت انجام امورات مراجعین، حضور به‌موقع در محل کار و تعیین جایگزین برای انجام امور مراجعین در اوقات عدم حضور در محل کار، عدم کاغذبازی‌های آزاردهنده و امروز و فردا کردن کار ارباب‌رجوع (۷۲/۷ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). متأسفانه معطلی و نبود متصدی ارائه خدمات از عواملی خواهد بود که باعث کاستن از رضایت‌مندی گردیده و سازمان را در نظر ارباب‌رجوع یک سازمان غیرمنسجم و ناکارآمد جلوه خواهد داد لذا به‌منظور جلوگیری از این رخداد لازم است. اگر قرار است کسی به مأموریت یا مرخصی کوتاه یا بلندمدت برود حتماً یک جانشین مناسب و پاسخگو انتخاب و تعیین نماییم (مرخصی منوط به تعیین جانشین مناسب از طرف فرد و سازمان) که مهم با هماهنگی‌های درون سازمان و لینک شدن مرخصی و مأموریت افراد مبهم می‌تواند چاره مشکل گردد. همچنین قطعاً ساده‌سازی و روان کردن فرایندهای کاری و پرهیز از بردگرایی های اداری پیچیده باعث خواهد شد که کار با دقت، سرعت و صحت بیشتر انجام‌شده و گیرنده خدمت نیز بتواند به‌راحتی مراحل ارائه خدمت را درک کند و ارزش آن‌ها را نیز بفهمد و ساده بودن فرایندها درمجموع باعث چالاکی و کارامدی بیشتر سیستم خواهد شد.

۵. توجه کامل به سخنان ارباب‌رجوع گوش دادن، توجه به کسب رضایت مردم و درنهایت رضایت الهی، پذیرش فرهنگ قبول اشتباه و خطا و عذرخواهی از ارباب‌رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل‌انگاری از طرف مدیران و کارکنان بخش‌های پاسخگویی، وظیفه‌شناسی، احترام به قانون و عدم پذیرش سفارش‌های ناصحیح و ناسالم، نداشتن کبر و غرور در برخورد با ارباب‌رجوع (۶۳/۶ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

قطعاً پذیرش مسئولیت اشتباه و خطا در کار و داشتن شهامت اظهار آن نشان‌دهنده تعهد فردی و سازمانی است و به‌مراتب برای ارباب‌رجوع خوشایندتر از توجیه و گریز از اشتباه است پس باید باشهامت اشتباهات فردی و سازمانی خود را بپذیریم و به آن‌ها اعتراف کرده و به ارباب‌رجوع بگوییم من اشتباه کردم و سعی می‌کنم کارم را جبران نمایم و یا به صداقت بگوییم که متأسفانه قادر به جبران اشتباه خود نبوده و از شما طلب بخشش می‌نمایم

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

و در صورت عدم رضایت ارباب‌رجوع او را به فرد بالادستی خود جهت کسب تکلیف موضوع ارجاع دهیم تا تصمیم مناسب و مقتضی اتخاذ گردد.

۶. به‌وضوح صحبت و پرسش کردن، ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات شفاف و قابل‌فهم، عدم استفاده از واژه‌های ویژه فنی و نامفهوم، پوشش ظاهری لباس و آراستگی آن (۵۹/۱ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). درهرصورت ما برای اینکه بتوانیم به‌راحتی مشکل یا نیاز ارباب‌رجوع خود را درک نماییم باید شنونده خوبی باشیم و زبان، اخلاق و علمی ساده با ایشان صحبت نماییم. لذا درصورتی‌که با مدیریت زمان فرصت مناسب را به ارباب‌رجوع بدهیم کارهایمان و نیازهای گیرنده خدمت را می‌توانیم با کمیت و کیفیت بالاتر ارائه داده و رضایتمندی فردی و سازمانی را به وجود آوریم. آراستگی محیط کار و فرد ارائه‌دهنده خدمت باعث خواهد شد که مراجعه‌کنندگان نیز خود را مقید به رعایت نظم و انضباط داری و فردی داشته و خواهند آموخت که این سازمان و فرد؛ سازمان و فردی ضابطه و قانونمند بوده و سعی خواهند کرد آنان نیز مشتری خوبی بوده و رعایت پوشش و آراستگی فردی و سازمانی خدمت دهنده یک نوع آموزش برای تبلیغ و تبیین آراستگی و نظم در جامعه خواهد شد.

۷. نظم و وقت‌شناسی عدم تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی و جنسی در ارائه خدمت به ارباب‌رجوع (۵۴/۵ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). قطعاً در بحث سلامت تمام مردم را باید برابر و دارای حقوق مساوی بدانیم و خدمات مساوی را به تمام افراد با هر رنگ، هر نژاد، هر سبک و مرامی ارائه نماییم؛ و رعایت انسانیت و برابری در ارائه خدمات و پرهیز از هرگونه تبعیض از وظایف ذاتی و سازمانی سیستم سلامت است.

۸. ساده بودن فرآیندها در ارائه خدمات، رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مراجعین (۵۰ درصد مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). یقیناً یکی از اصول مسلم مشتری مداری رعایت انصاف و عدالت و پرهیز از هرگونه تبعیض لسانی و عملی خواهد بود و در غیر این صورت اصل عدالت و انصاف در مشتری مداری سازمانی از بین خواهد رفت و رعایت انصاف و عدالت در عمل و بیان باعث افزایش نظم اداری و سازمانی مجموع ارائه‌دهنده خدمت خواهد بود.

۹. شناسایی انتظارات ارباب‌رجوع و طراحی خدمات بر اساس نیازها و انتظارات ارباب‌رجوع (۴۰/۹ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۱۰. تقدم منافع ارباب‌رجوع‌ها بر منافع خویش (۳۱/۷ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). باید به مشتریان خود القاء نماییم که هدف ما بیشتر ارائه خدمت انسان دوستانه مشتریان است و سود شخصی و سازمانی در رتبه‌های آخر کار ما است تا مشتری بپذیرد اصل و هدف ما بر ارائه خدمت صادقانه است.

۱۱. توجیه قانونی، عقلی و منطقی عدم انجام خواسته‌های نامربوط ارباب‌رجوع (۲۷/۳ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند)، متأسفانه در بعضی از ادارات و سازمان‌های دولتی و خصوصی رابطه گاها جایگزین ضابطه شده این آفت بزرگ باعث ایجاد بی‌اعتمادی و نارضایتی شدید سازمانی گردیده که متأسفانه به وجود آمدن این شرایط باعث گردیده که در بسیاری از موارد نخبه کشی شده و افراد لایق و باسواد عنان کارهایی را به دست نگیرند و کسی که خود از طریق رابطه به‌جایی رسیده باشد خود نیز ارائه‌دهنده رابطه به‌جای ضابطه خواهد پرداخت و این آفت روزبه‌روز گسترش می‌یابد لذا فرد سالم و سازمان سالم، فرد و سازمانی است که مبارزه با این آفت از اصول کاری و اعتقادی آن باشد و درواقع چنین سازمانی قانون‌مدار خواهد بود.

۱۲. درک و توجه به نیازهای خاص مراجعین توسط کارکنان، بازخورد گرفتن کارکنان در مورد مسائل و نتایج درمان از مراجعین (۲۲/۷ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). امروزه متأسفانه این بحث اصولی یعنی بازخورد دادن، پس‌خوراند دادن و ارسال نتایج بازخورد و پس خراند از سطح محیطی‌تر به ستادها کمتر شده است ولی این‌یک اصل است که باید در سازمان جاری و ساری باشد. باید بازخورد اقدامات انجام‌شده برای مراجعین به هر نحو ممکن به‌ویژه به‌صورت الکترونیکی در اختیار آن‌ها قرار گیرد.

۱۳. پوشش ظاهری کارکنان متناسب با شئون اداری و توجه به دیدگاه‌های اعتقادی – ارزشی ارباب‌رجوع‌ها (۱۸/۲ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). قطعاً آراستگی محیط کار و فرد ارائه‌دهنده خدمت باعث خواهد شد که ارباب‌رجوعان نیز خود را مقید به رعایت نظم و انضباط داری و فردی داشته و خواهند آموخت که این سازمان و فرد؛ سازمان و فردی ضابطه و قانونمند بوده و سعی خواهند کرد آنان نیز مشتری خوبی بوده و رعایت پوشش و آراستگی فردی و سازمانی خدمت دهنده یک نوع آموزش برای تبلیغ و تبیین آراستگی و نظم در جامعه خواهد شد. همچنین توجه و احترام گذاشتن به آداب‌ورسوم و اعتقادات

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

و ارزش‌های مراجعین در ارائه خدمات و پرهیز از هرگونه تبعیض از وظایف ذاتی و سازمانی سیستم سلامت است.

مهم‌ترین مؤلفه‌های شناسایی‌شده عامل مدیریت در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر به ترتیب اهمیت ازنظر مصاحبه‌شوندگان عبارت بودند از:

۱. شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمت) (۸۶/۴ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمات): قطعاً اگر قرار سازمانی یا فردی مثالی یابد باید دارای برنامه‌ریزی بودن، قابل‌اجرا و شفاف باشد و تبلیغات و اطلاع‌رسانی نیز بر اساس واقعیت‌های خدمت باشد نه لا غیر. پس در منشور اخلاقی یک سازمان موفق شفافیت و تبلیغات سالم یک اصل و رکن و انکارناپذیر است.

۲. سنجش رضایت ارباب‌رجوع (۸۱/۸ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۳. اجرای سازوکارهای تشویق و تنبیه کارکنان در برخورد مناسب با ارباب‌رجوع‌ها و برنامه دیدار عمومی مسئولین با ارباب‌رجوع‌ها در روز و زمان مشخصی (۷۷/۳ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). یقیناً به‌کارگیری نظام تشویق و تنبیه در هر سازمان بیانگر هوش سازمانی آن نهاد بوده و در این سازمان‌ها اجحاف‌های سازمانی و فردی به حداقل می‌رسد و فرد یقین دارد که دوغ و دوشاب در این سازمان به یک قیمت نیست لذا در چنین سازمانی همواره افراد سعی دارند با انجام به‌موقع و صحیح امور جایگاه و مزایای خود را حفظ و ارتقاء بخشند ولی سازمان‌های بدون برنامه که قطعاً نظام تشویق و تنبیه ندارند قطعاً انگیزه کاری بسیار پایین بوده و ظرفیت‌ها و داشته‌های سازمان و افراد استفاده بهینه محتمل نمی‌آیند.

۴. آموزش مستمر کارکنان و پاسخ کارکنان به سؤال یا درخواست، استقرار واحدهای سازمانی در جهت تسهیل امور مراجعین و برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی مناسب برای کارکنان در خصوص مراجعین مداری و اصول رفتار با مراجعین (۶۸/۲ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). امروز وجود برنامه‌های آموزشی و بازآموزی در هر سازمان نشانگر پویا بودن آن سازمان است و با توجه به‌شتاب بالای مسائل علمی در قرن و دهه‌های اخیر نیاز است که با توجه به رشد فزاینده علمی کشورها، سازمان‌ها با برگزاری دوره‌های آموزشی و بازآموزی نیروها و سازمان خود را به‌روز نمایند تا از قافله علمی و عملی دنیا عقب نیفتند.

۵. استفاده از نظرات و پیشنهادها ارباب‌رجوع در اصلاح روش‌ها، جایگزین کردن در صورت مرخصی مدیران و کارکنان و مشخص شدن تعهدات، امتیازات، حقوق و تکالیف کارمندان (۶۳/۶ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۶. فراهم کردن فرصت ارزیابی و تهیه فهرست کلیه خدمات قابل‌ارائه به مراجعین (۵۹/۱ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند). امروز به‌کارگیری نظام‌های ارزیابی و پایش و نظارت یکی از اصول سازمان‌های برنامه مدار و قانونمند است و به‌کارگیری هرکدام از این فرایندها در سیستم‌های اداری و فنی باعث ارتقای خدمات و حفظ نقاط قوت و رفع نقاط ضعف سازمانی خواهد شد. لذا هر سازمانی به‌منظور اجرای دقیق اهداف سازمانی خود نیاز به ارزیابی‌های داخلی و خارجی دارد تا بتواند نسبت به اجرای اهداف سازمانی خود مطمئن شود.

۷. نصب اطلاعات موردنیاز ارباب‌رجوع در تابلوی راهنما (۵۹/۱ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

مهم‌ترین مؤلفه‌های شناسایی‌شده عامل تجهیزات و امکانات در پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان مرکز خدمات جامع سلامت عالیشهر به ترتیب اهمیت ازنظر مصاحبه‌شوندگان عبارت بودند از:

۱. تمیز بودن محل کار (ایجاد محیط دلپذیر و آراسته) و ظاهر فیزیکی کارکنان و سیستم گرمایش و سرمایش (۶۳/۶ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۲. مؤلفه‌های سرویس بهداشتی مناسب، آراستگی، بهداشت و ایمنی محیط کار و وجود آب‌سردکن (۷۲/۲ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۳. مؤلفه تسهیلات رفاهی جهت گذراندن زمان انتظار برای گرفتن نوبت (۶۸/۲ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۴. مبله کردن محل انتظار مراجعین (۶۳/۶ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

۵. مؤلفه تسهیل ورود جانبازان و معلولین (۹/۱ مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره‌کرده‌اند).

به‌منظور ارائه خدمات بهداشتی و درمانی مطلوب علاوه بر نیاز به نیروی آموزش‌دیده و متبحر نیاز به تجهیزات شغلی و حرفه‌ای

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

ازجمله پزشکی و بهداشتی الزامی است لذا گاهاً بودن تنها یک نیروی متخصص کافی نبوده و وجود تجهیزات مختلف فنی می‌تواند کمک شایانی به انجام مطلوب‌تر امور نماید.

پیشنهادها

- راه‌اندازی سیستم آفلاین در ارائه خدمت تا درصورتی‌که قطع بودن اینترنت بتوان از آن بهره جست

- به‌صورت مشخص، مدت‌زمان دریافت انواع خدمات و نیز زمان دقیق کار و استراحت کارکنان تعیین شود.

- قوانین و مقررات مورد عمل به‌صورت شرح بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات قابل‌ارائه آورده شود به‌نحوی‌که امتیازات، تخفیفات و جرائم مربوطه نیز در آن لحاظ شده باشد.

- جهت عدم توقف ارائه خدمات در زمان استراحت کارکنان، در صورت امکان به‌صورت نوبتی عمل شود.

- تهیه و نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی محوطه و ساختمان و در معرض دید مراجعین.

- تهیه مشخصات کارکنان به‌صورت نشان روی سینه (اتیکت).

- تهیه و توزیع کتابچه راهنما، آگهی و... بین مراجعین و مخاطبین.

- راه‌اندازی تلفن گویا.

- محتویات پیام کوتاه جهت اطلاع‌رسانی به شهروندان (سیر اجرای پرونده) شامل اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا وصول نتایج اقدامات انجام‌شده به مراجعین و راهنمایی در خصوص نحوه پیگیری آن‌ها شود.

- برگزاری دوره‌های آموزش تکریم در واحدهای تابعه.

- برگه نظرسنجی را در اختیار آنان قرار دهند تا در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق با اطلاعات اعلام‌شده قبلی و نیز رفتار متصدیان انجام کار نظر خود را بیان نمایند.

- شهروندان و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در بهبود و اصلاح روش‌های انجام کار و افزایش رضایت ارباب‌رجوع‌ها مؤثر واقع‌شده و موجبات صرفه‌جویی هزینه‌ها را در پی داشته باشد، پس از بررسی و ارزیابی کارشناسان امر و ستاد مرکزی تکریم، مشمول تشویق این ماده خواهند شد.

- آب‌سردکن و چای، تلفن عمومی، مبله کردن محل انتظار مراجعین، سیستم گرمایش و سرمایش، سرویس بهداشتی مناسب، آراستگی، بهداشت و ایمنی محیط کار، تسهیل ورود جانبازان و معلولین، گیشه خدماتی رفاهی و دستگاه خودپرداز.

- مدیریت می‌بایست انجام آموزش‌های لازم برای مدیران و کارکنان را موردتوجه قرار داده و از آن‌ها حمایت لازم را به عمل آورد.

- کارکنان باید به ارزش معنوی و دینی تکریم ارباب‌رجوع توجه نموده و این موضوع را نه به‌عنوان تنها یک تکلیف سازمانی بلکه به‌عنوان یک ارزش اخلاقی، انسانی و دینی موردتوجه قرار دهند سازمان می‌بایست آموزش‌های ضمن خدمت مناسب برای آشنایی تخصصی و عملی کارکنان با روش‌ها و تکنیک‌های تکریم ارباب‌رجوع برای کارکنان برگزار نماید.

-پایبندی به اخلاق اسلامی (خداترسی خلوص نیت در انجام‌وظیفه داشتن صبر و بردباری مهر و محبت نسبت به ارباب‌رجوع)

- برخورداری از توانمندی و تخصص.

- رعایت عدل و انصاف در ارتباط با مراجعین.

- اطلاع‌رسانی سریع، دقیق، در دسترس، به مراجعان درباره نحوه خدمت‌رسانی از طریق تابلو اعلانات، بروشور، کتاب راهنما و...

- صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت‌دهی،

-تسریع عملیات موردنظر مراجعین.

-بهره‌گیری از تکنولوژی روز.

- بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روش‌های انجام کار به‌منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت در انجام کارها و گردش امور و دقت در خدمت‌رسانی به مردم.

- پایبندی به ضوابط و قوانین و عدم تبعیض و چگونگی رفتار برخورد با خدمت گیرندگان و هزینه‌های انجام خدمات.

- ایجاد و حفظ شادابی کارکنان.

- ایجاد سازوکارهای لازم، به‌منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می‌شوند و برخورد با کارکنان خطاکار.

- بازنگری مداوم در رویه‌ها و روش‌های اجرایی.

- تدوین منشور اخلاقی سازمان، به‌منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب‌رجوع.

- زیبایی و نظم محل مراجعه، امکانات، مکاتبات، انتشارات و اقدامات.

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]

[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

- رفتار مناسب، مشفقانه با مراجعین، انعطاف‌پذیری در نحوه اجرای مقررات.
- نظرخواهی از مراجعان به سازمان درباره کیفیت خدمت‌دهی و چگونگی رفتار کارکنان.
- باید تدابیر دقیقی بکار ببندید، ازجمله فعالانه به حرف‌های او گوش دهید، از فشار عصبی او بکاهید، مؤدب متین رفتار کنید، باب مذاکره دوستانه را با او بازکنید. به‌هیچ‌عنوان با روش احساسی با او برخورد نکنید و در اسرع وقت مشکلی که باعث خشم او شده را برطرف سازید. اگر درصد کوچکی احساس کردید تقصیر با شما است، مسئولیت را پذیرفته و ضمن اعتراف از او عذرخواهی کنید. یک پوزش ساده می‌تواند کدورت را به یک تفاهم مشترک تبدیل کند. به ارباب‌رجوع بفهمانید که برای حل مسئله وی نهایت سعی خود را به کارخواهید بست، اما توجیه غیرمنطقی بدترین کاری است که می‌توانید انجام دهید. برای مثال اگر حق با او بود، بگوید از وقتی‌که صرف کرده تا مشکل را گوشزد کند متشکریم و با کلمات محترمانه، راه‌هایی را برای کاهش فشار مسئله پیدا کنید. استیفن برویک می‌گوید: یک تاجر تیزهوش به‌آرامی می‌گوید، سعی خواهیم کرد مشکل شما را حل کنیم.
- به‌کارگیری افراد صبور در بخش‌های پاسخگویی.
- ضرورت آموزش‌های حین خدمت به‌ویژه آموزش‌های صحیح برخورد با ارباب‌رجوع در هر یک از دستگاه‌های دولتی.
- پذیرش فرهنگ قبول اشتباه و خطا و عذرخواهی از ارباب‌رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل‌انگاری از طرف مدیران و کارکنان بخش‌های پاسخگویی.
- رسیدگی به شکایات و انتقاداتی مطرح‌شده در کوتاه‌ترین زمان.
-وظیفه‌شناسی، احترام به قانون و عدم پذیرش سفارش‌های ناصحیح و ناسالم.
- تقدم منافع ارباب‌رجوع‌ها بر منافع خویش.
- توجه به دیدگاه‌های اعتقادی اخلاقی ارباب‌رجوع‌ها.
- نظرسنجی از مشتریان به‌عنوان یک فعالیت جدی بطورمستمر در واحد سازمانی تداوم داشته تا انتظارات مشتریان از جنبه‌های مختلف واحد نمایندگی تأمین و برآورد گردد. در این زمینه پرسشنامه‌ای تحت عنوان فرم
- توجه به ارباب‌رجوع: با توجه کامل به سخنان ارباب‌رجوع گوش دادن.

تشکر و قدردانی

این مطالعه حاصل پایان‌نامه رشته کارشناسی ارشد مدیریت در مراکز بهداشتی درمانی به کد ۱۹۸۲۱۲۱۳۹۷۲۰۱۱ مصوب معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت بود و لذا بدین‌وسیله نویسندگان مقاله مراتب قدردانی و تشکر خود را از دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت و نیز کلیه افراد شرکت‌کننده در مطالعه اعلام می‌دارند.

تعارض منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تعارض منافعی را اعلام نکرده‌اند.

References

1. Malhotra C, Do YK. Socio-economic disparities in health system responsiveness in India. Health policy and planning. 2012; 28(2):197-205.
2. Maghsoodi S, Hesabi M, Monfared A. General health and related factors in employed nurses in Medical-Educational Centers in Rasht. Journal of Holistic Nursing And Midwifery. 2015; 25(1): 63-72.
3. Haghshenas E, Arab M, Rahimi A, Movahed E. Assessing the quality of services provided at outpatient clinics among hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences based on SERVQUAL Model in 2015. Journal of Hospital. 2017;16(2):9-17. [In Persian].
4. Mahdavi M, Parsaeian M, Jaafaripooyan E, Ghaffari S. Recent Iranian health system reform: an operational perspective to improve health services quality. International journal of health policy and management. 2018;7(1):70-74.
5. Daneshkohan A, Zarei E, Ahmadi-Kashkoli S. Health system responsiveness: A comparison between public and private hospitals in Iran. International Journal of Healthcare Management. 2018; 11(4):1-6.
6. Ranjan R, Mohammad K, Singh AR, Sharma D. Measuring patient experience with patient care coordinators during decongestion of outpatient department of an apex tertiary care referral public

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

hospital in India. International Journal of Research in Medical Sciences. 2018; 6(6): 2092-2098.
7. Askari F, shariatiNezhad K. Health System Responsiveness in Obstetrics and Gynecology Departments of teaching hospitals in Mashhad, Iran. Journal of Midwifery and Reproductive Health. 2018; 7(4):1896-1903.
8. Sharifabad MAM, Ardakani MF, Bahrami MA, Fallahzadeh H. Nurses' communication skills and the quality of inpatient services from patients' viewpoints. Medical Science. 2019; 23(96): 163-167.
9. Dadgar E, Rashidian A, Majdzadeh R, Arab M, Kazemi-galougahi MH. Assessing trend of health system responsiveness in Iran using household survey (before and after the implementation of health transformation plan). Health Scope. 2018; 7(S): 1-10.
10. Tarrahi M. The quality of health care services provided in health care centers of Khorramabad using SERVQUAL model in 2010. yafte. 2012; 14 (1):13-21. [In Persian].
11. Mohammed K, Nolan MB, Rajjo T, Shah ND, Prokop LJ, Varkey P, et al. Creating a patient-centered health care delivery system: a systematic review of health care quality from the patient perspective. American Journal of Medical Quality. 2016; 31(1):12-21.
12. Hajisadeghi S, Kashani Z. Survey of Patients Satisfaction in the Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences in 2016-2017. Qom Univ Med Sci J. 2018; 12(2): 62-73. [In Persian].
13. Khiavi FF, Qolipour M, Saadati M, Dashtinejad Z, Mirr I. Gap analysis between expectations-perception of service quality-patients' viewpoint. Journal of Behavioral Health. 2018; 7(2): 53-60.
14. Zahiri R, Taheri M. Client satisfaction with health services delivery in Urban and Rural Health Centers in Markazi Province. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research. 2010; 8(3): 61-72. [In Persian].
15. Bagheri R, Mohammadikia SA, Kazemian M, Kazemi B, Rezapour M. Satisfaction Rate from the Communication Skills of Family Physicians in Rural Health Centers at Mazandaran University of Medical Sciences. Biannual Journal of Medical Education Education Development Center (edc) Babol University of Medical Sciences. 2014; 2 (2): 30-36. [In Persian].
16. Taromi GR, Rasoli MR. The evaluation of the degree of visitors' satisfaction from the Red Crescent drugstores and the identification of the effective factors affecting that satisfaction. Journal of Sociological Stydies. 2018: 10(39): 107-123. [In Persian].
17. Staniszewska S, Mockford C, Chadburn G, Fenton S-J, Bhui K, Larkin M, et al. Experiences of in-patient mental health services: systematic review. The British Journal of Psychiatry. 2019; 214(6): 329-338.
18. Thambusamy R, Palvia P. US Healthcare Provider Capabilities and Performance: the Mediating Roles of Service Innovation and Quality. Information Systems Frontiers. 2018; 22(1): 91-111.

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]
[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]

Original Article

Investigating the Related Factors in Developing the Status of Responding to Expectations in the Alishahr Comprehensive Health Services Center in 2018: A Qualitative Study

Ghalegolab F[1], Khani Jeihooni A[2*], Ghavam A[3]

1. Department of Healthcare Management, Marvdasht Branch, Islamic Azad University, Marvdasht, Iran
2. Department of Public Health, School of Health, Fasa University of Medical Sciences, Fasa, Iran
3. Institute of Sciences and High Technology and Enviromental Sciences, Graduate University of Advanced Technology, Kerman, Iran

Received: 30 Sep 2019 Accepted: 30 Nov 2019

Abstract

Background & Objective: Clients are at the heart of the health system and their satisfaction indicates the correctness of the services. Therefore, the purpose of this study was to determine the factors relevant to the development of the status of responding to expectations in Alishahr Comprehensive Health Services Center in 2018.

Materials & Methods: The present study is qualitative in the form of directed content analysis.

Results: According to the respondents, the four components of response time, the factor of manpower in response, the management factor in response, the factor of equipment and facilities in responding to the respondents are the most important factors in the satisfaction of the respondents. Accordingly, the factor of speed, accuracy in doing client's affairs (90.9%) is the most important factor of time component; The factor of behavior with concerning clients, the responsiveness and responsibility for the client's business and having tolerance and a positive desire to deal with the client (90.1%) are the most important factors of manpower; Transparency and proper information and quality of service (quality of service) (86.4) The most important factor of the management component; Finally, the factors of cleanliness of the workplace (creating a pleasant and elegant environment) and the physical appearance of the staff, the heating and cooling system, the proper sanitary, adornment and health and safety of the work environment (77.3%) are the most important factors of the equipment component and facilities.

Conclusion: Considering the results of this study that the provision of services in some cases is not optimal, it is suggested that by establishing a proper referral system and monitoring, it will increase the satisfaction of the clients.

Keywords: Satisfaction, Visitors, Health Services, Alishahr Comprehensive Health Services Center

***Corresponding Author: KhaniJeihooni Ali,** Department of Public Health, Faculty of Health, Fasa University of Medical Sciences, Fasa, Iran
Email: khani_1512@yahoo.com
https://orcid.org/0000-0003-4334-3356

Journal of Fasa University of Medical Sciences 10 (2020): 2236-2251

[Downloaded from jabs.fums.ac.ir on 2026-11-11]

[DOR: 20.1001.1.22285105.2020.10.2.16.8]