بررسی میزان اثر بخشی آموزش مهارت های بهداشت روانی به کارکنان اداره کل جانبازان جنوب غرب تهران بر میزان رضایتمندی جانبازان مراجعه کننده به این اداره

دکتر مسعود قاسم زاده[۱] ، دکتر احسان مدیریان[۲*] ، دکتر محمدرضا سروش[۲]، فهیمه لرستانی[۲]

[۱]معاونت بهداشت و درمان بنیاد شهید و امور ایثارگران

[۲]پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان

[*] نویسنده مسئول:

آدرس: تهران- خیابان مقدس اردبیلی، خیابان فرخ، پلاک ۲۵؛ تلفن: ۲۲۴۱۲۵۳۶۷

پست الکترونیک: e_modirian@jmerc,ac.ir

چکیده:

این طرح به منظور سنجش میزان رضایتمندی جانبازان از شیوۀ خدمات رسانی و نحوۀ برخورد کارکنان و نیز تعیین میزان اثربخشی آموزش کارکنان در زمینۀ مهارت های زندگی بر رضایت مندی جانبازان، اجرا شده است. در این مطالعه مقطعی، میزان رضایتمندی ۷۰۰ نفر از جانبازان از شیوۀ خدمات رسانی و نحوۀ برخورد کارکنان در دو مرحله، قبل از آموزش کارکنان و بعد از آموزش کارکنان، توسط پرسشنامۀ محقق ساخته که روایی و پایایی آن طی مطالعه پایلوت تایید گردیده بود، مورد ارزیابی قرار گرفت. جانبازان مراجعه کننده به یکی از سه محل مورد مطالعه (ستاد اداره کل جنوب غرب تهران، دفتر مرکزی و دفتر بهمن) در دو مرحله به صورت در دسترس در مطالعه وارد شده و از لحاظ درصد جانبازی، سن، هدف از مراجعه و میزان تحصیلات، همسان سازی شدند. پس از انجام مرحلۀ اول رضایت سنجی، اقدام به برگزاری کلاس های آموزشی مهارت های زندگی براساس منابع سازمان بهداشت جهانی برگزار شد. مراجعه کنندگان به ادارات مختلف تحت مطالعه در دو مرحله، بین ۱۵ تا ۸۵ سال سن داشته (میانگین = ۴۱/۲ سال) و ۷۲/۵٪ را مردان تشکیل می دادند. در ۷۵/۷٪ موارد خود جانباز و در ۱۴/۴٪ همسران ایشان مراجعه کرده بودند؛ جانبازان اعصاب و روان بیشترین مراجعین را تشکیل داده (۳۱/۸٪) و ۴۴/۷٪ مراجعین نیز بیش از یک نوع جانبازی داشته اند. بیشترین علت مراجعه جانبازان، مشکلات رفاهی (۲۱/۳٪)، مشکلات درمانی (۱۸/۴٪) و مسکن (۱۲/۷٪) را در بر می گرفت. بیشترین رضایت جانبازان در حیطه های رعایت احترام از سوی کارکنان، ظاهر کارکنان و نحوه برخورد کارکنان مشاهده گردید در مقایسه نتایج دو مرحله رضایت سنجی نشان داده شد که میزان رضایت جانبازان نسبت به میزان اطلاعات کارکنان، ارائه اطلاعات از سوی کارکنان، رعایت احترام، عدم درخواست خارج از ضابطه، امکانات داخل ساختمان و نحوۀ دسترسی به آن و نیز میزان رضایت ایشان از شیوۀ برخورد و نحوۀ ارائه خدمات کارکنان، بطور معنی داری پس از آموزش کارکنان، افزایش یافته بود ولی در نظرات ایشان نسبت به قوانین موجود، در مقایسه با قبل از آموزش تغییر معنی داری مشاهده نمی شد. ۷۶/۱٪ از مراجعین با توجه به شرایط فعلی از نحوۀ برخورد کارکنان در سازمان راضی بوده و ۲۷٪ عقیده داشته اند که کارکنان در برخورد با جانبازان عدالت را رعایت نمی کنند. بررسی میزان رضایتمندی از خدمات می تواند بصورت واضحی کیفیت زندگی مراجعین را افزایش داده و ارائه دهندگان خدمات را در شناسایی دقیق مشکلات مراجعین یاری داده و جنبه هایی که نیاز به توجه بیشتری دارند را شناسایی نمایند.

لغات کلیدی: جانباز، رضایتمندی، کارکنان، مهارتهای زندگی

مقدمه:

یکی از مهمترین و اصلی ترین ابزارهای شناخته شده در سنجش و ارتقاء کیفیت ارائه خدمات بهداشتی و همچنین تعیین میزان اثربخشی آنها، بررسی میزان رضایتمندی افراد گروه هدف است. میزان رضایت بیماران تأثیر به سزایی در روند برنامه ریزی به منظور افزایش کیفیت خدمات دارد. در سالهای اخیر تاکید زیادی بر سنجش کیفیت خدمات از دیدگاه دریافت کنندگان خدمت شده (۱و۲) و دیدگاه های مشتری مداری علاوه بر رویکردهای نوین مدیریتی، از محورهای توسعه خدمات سلامتی محسوب می شوند (۳) و بررسی مستمر خدمات سلامتی از دیدگاه دریافت کنندگان، مورد تاکید قرار گرفته است (۴). مطالعات اخیر نشان داده اند که بررسی میزان رضایتمندی از خدمات می تواند بصورت واضحی کیفیت زندگی مراجعین را افزایش داده (۵) و ارائه دهندگان خدمات را در شناسایی دقیق مشکلات مراجعین یاری داده و جنبه هایی که نیاز به توجه بیشتری دارند را شناسایی نمایند (۶ و ۷).

افزایش رضایتمندی بیماران سبب افزایش استقبال آتی آنان از استفاده از خدمات و به عبارتی توسعه پایدار خدمات مذکور می گردد، در حالیکه کیفیت پایین ارائه خدمات سلامتی ممکن است با دو واکنش در مراجعین روبرو گردد که یا نارضایتی خود را به زبان می آورند و یا از مراجعه به مراکزی که کیفیت پایینی دارند، امتناع می ورزند (۲). به همین منظور لازم است جهت آشنا شدن با دیدگاه مراجعه کنندگان بطور منظم از آنان در مورد کیفیت ارائه خدمات نظرخواهی شود (۲و ۴) که در واقع مهمترین دیدگاه جهت پی بردن به کیفیت خدمات است. با این حال تحقیقات در مورد اثر بخشی بکار گیری نظرات بیماران در ارتقاء کیفیت خدمات، محدود است (۸ و ۹).

در بنیاد شهید و امور ایثارگران نیز به منظور افزایش بهره وری و بهینه سازی شیوه های خدمات رسانی و افزایش رضایتمندی جانبازان و خانواده های محترم ایشان از خدمات ارائه شده، علاوه بر نیاز به اصلاح ساختارها و قوانین موجود، آموزش کارکنان در زمینه های مختلف تخصصی و عمومی با توجه به طیف وسیع مراجعه کنندگان به ادارات مختلف این سازمان، اهمیت به سزایی یافته است. لذا با هدف پیشگیری از رخداد یا گسترش برخی نگرانی ها از قبیل استرس های شایع و رایج در محیط های شغلی و اصطکاک ها و پرخاشگری های موجود بین کارکنان و مراجعه کنندگان و با در نظر گرفتن تعامل دو جانبه میان جانبازان مراجعه کننده به سازمان جهت دریافت خدمات از کارکنان این سازمان، چنین تصور می شود که آموزش نیروی انسانی سازمان در زمینه مهارتهای زندگی نظیر شیوه های مقابله با استرس و اضطراب، مقابله با خشم و هیجان، اصول برقراری ارتباط موثر و همدلی، حل مساله و ...، نه تنها منجر به کاهش قابل ملاحظه‌ای در آسیبهای مذکور در میان جانبازان مراجعه کننده و کارکنان خواهد شد، بلکه سازمان را در امر بهینه سازی شیوه های خدمت رسانی یاری نموده و موجبات رضایتمندی جانبازان را نیز فراهم می سازد. به همین جهت در این طرح تلاش شد

امید است با استفاده از نتایج این پژوهش، بتوان علاوه بر برگزاری یک دوره کلاس آموزشی مهارتهای زندگی برای کارکنان که قطعاً در دراز مدت نتایج مطلوبی را به همراه خواهد داشت، میزان رضایت جانبازان مراجعه کننده به سازمان را مورد ارزیابی قرار داده و بر اساس آن به صورتی تصمیم گیری نمود که خدماتی با کیفیت بهتر و مورد رضایت جانبازان، به این عزیزان ارائه گردد. سوال اصلی این پژوهش این است که آیا میتوان با آموزش کارکنان در زمینه های بهداشت روانی و مدیریت خود، میزان رضایتمندی جانبازان از شیوهٔ خدمات رسانی به ویژه شیوهٔ برخورد کارکنان را افزایش داد؟

مواد و روشها

در این مطالعه نمونه گیری بصورت در دسترس (un randomized – convenience sampling) انجام گردید. حجم نمونه با احتساب میانگین مراجعه کنندگان در یک سال به ادارات سازمان در تهران که حدود ۶۰۰۰ نفر برآورد می شود، با ضریب خطای ۰/۰۱ > $\propto$ و دقت ۰/۵، براساس فرمول استفان و آیزاک تقریباً، ۳۵۰ نفر در نظر گرفته شد. براین اساس در هر نوبت رضایت سنجی پیش از آموزش و پس از آن ۳۵۰ نفر از جانبازان، پرسشنامه را تکمیل نمودند. این جانبازان براساس فاکتورهای درصد جانبازی، سن، میزان تحصیلات و هدف از مراجعه به سازمان با یکدیگر همسان گردیدند.

به منظور سنجش میزان رضایت مندی جانبازان از شیوۀ خدمات رسانی و نحوۀ برخورد کارکنان، پرسشنامه که روایی و پایایی آن تأیید شده است، توسط پرسشگر آموزش دیده، در اختیار جانبازان قرار گرفته و طی حداقل یک هفته و حداکثر یک ماه، در دو دفتر بهمن و مرکزی و ستاد اداره کل جنوب غرب سازمان امور جانبازان، براساس حجم نمونه مورد نیاز تکمیل گردیدند. در تدوین سوالات پرسشنامه سعی گردید از متون معتبر (۱۳.۱۴) و نیز پرسشنامه های رضایت سنجی وزارت بهداشت و درمان استفاده گردد.

سپس، پس از برگزاری پیش آزمون از محتوای آموزش دوره جهت تعیین توانمندی های روانشناختی و رفتاری کارکنان، اقدام به برگزاری کلاس های آموزشی گردید. کارگاه های ۱۲ تا ۱۵ نفری از کارکنان که براساس سطح تحصیلات و شغل سازمانی تقسیم بندی شده بودند، بر طبق محتوای آموزشی حاصل از منابع سازمان بهداشت جهانی در زمینۀ مهارتهای زندگی شامل مهارت ارتباط مؤثر، مقابله با استرس، مقابله با هیجان، حل مسأله و همدلی، توسط اساتید خارج از سازمان برگزار گردید. در هر مرکز، کلیۀ کارکنان موظف به شرکت در کلاسها بودند. پس از برگزاری کلاس ها، به منظور ارزیابی کیفی آموزش، بر اساس محتوای آموزشی، مجدداً آزمونی از کارکنان گرفته شد که با نتایج پیش از آموزش، مقایسه گردید.

پس از برگزاری جلسات آموزشی، رضایت سنجی از ۳۵۰ نفر از جانبازان مراجعه کننده به مراکزی که کارکنان آنها آموزش دیده اند، توسط پرسشنامه یکسان، انجام گرفت. این جانبازان از لحاظ درصد جانبازی، سن، هدف از مراجعه و میزان تحصیلات، با جانبازان شرکت کننده قبل از آرای آموزش همسان سازی (Match) شدند. جانبازان مراجعه کننده به کارکنانی که دوره آموزش را کامل نگذارنده بودند، درصد احراز شده جانبازی نداشتند یا پرسشنامه را بصورت کامل پر نکرده بودند ، از مطالعه کنار گذاشته شدند.

روش آنالیز آماری داده ها: پس از ورود داده ها به کامپیوتر، داده ها با استفاده SPSS توسط یک متخصص آمار مورد

محدودیت ها و مشکلاتی که منجر به محدودیت در اجرای طرح گردیدند، عبارت بودند از:

وجود متغیرهای مداخله گر بر میزان رضایت مندی جانبازان (از قبیل قوانین، روش ها، منابع، امکانات سازمان و ...)

عدم دستیابی به جانبازان کاملاً Match شده با جانبازان شرکت کننده در رضایت سنجی پیش از آموزش، جابجایی کارکنان از یک مرکز به مرکز دیگر یا تغییر جایگاه سازمانی

نتایج:

بر اساس نتایج بدست آمده، در این طرح مجموعاً ۷۰۰ نفر از جانبازان یا خانواده های ایشان (۳۵۰ نفر پیش از آموزش و ۳۵۰ نفر پس از آموزش) در رضایت سنجی شرکت داده شده بودند. پاسخگویان مراجعه کننده به این ادارات در طی انجام پژوهش، بین ۱۵ تا ۸۵ سال سن داشته و میانگین سنی آنها ۴۱/۲۵ سال بود. از میان کل مراجعه کنندگان به سه مرکز تحت مطالعه، ۷۲/۵٪ را مردان و ۲۷/۵٪ را زنان تشکیل می دادند. بیشتر مراجعه کنندگان را خود جانبازان تشکیل می دادند (۷۵/۷٪)، ضمن اینکه در ۱۴/۴٪ موارد، همسران جانبازان، در ۵/۲٪ موارد، فرزندان و در ۱/۹٪ موارد والدین جانبازان جهت پیگیری امور به این ادارات مراجعه نموده بودند. ۴۴/۳٪ مراجعین تحصیلات زیر دیپلم، ۴۰٪ از مراجعین بیسواد و حدود ۲۰٪ از مراجعه کنندگان دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم (فوق دیپلم ، لیسانس، فوق لیسانس یا دکترا) بودند. بیشترین مراجعه کنندگان را جانبازان دارای حالت اشتغال و بازنشسته تشکیل می دادند (۴۵/۴٪ کل مراجعه کنندگان) و بطور متوسط، ۱۶/۶٪ جانبازان شرکت کننده در طرح بیکار بوده و ۳۷/۹٪ ایشان شاغل بودند. بیشترین مراجعه مربوط به جانبازان با درصد جانبازی ۴۹-۲۵٪ می شد که مجموعاً ۶۲/۲ درصد موارد مراجعه را شامل می شدند. نوع مجروحیت جانبازان مراجعه کننده (مستقیم یا غیر مستقیم)، نیز مورد بررسی قرار گرفت، براین اساس مشخص شد که در میان کل مراجعه کنندگان، ۳۱/۸٪ را جانبازان اعصاب و روان ، ۱۰/۳٪ را جانبازان شیمیایی، ۲/۵٪ را جانبازان قطع نخاع، ۸/۲٪ را جانبازان قطع عضو و ۲/۵درصد را جانبازان نابینا را تشکیل می دادند. در عین حال، ۲۶/۹٪ موارد مراجعین، سایر انواع مجروحیت را مشخص کرده بودند و در ۱۷/۹ درصد موارد جانبازان بیش از یک نوع جانبازی را ذکر کرده بودند. در بررسی علل مراجعه جانبازان و خانواده ایشان به ادارات مختلف مورد مطالعه، مشخص شد که ۲۱/۳ درصد کل مراجعان به علت مشکلات رفاهی، ۱۸/۴٪ به علل درمانی، ۴/۸٪ بعلت فرهنگی، ۱۲/۲٪ به علت مسائل آموزشی، ۱۲/۷٪ بعلت مشکل مسکن و ۱۲/۴٪ بعلت تشکیل پرونده و پذیرش مراجعه نموده بودند.

بیشترین رضایت جانبازان در حیطه های رعایت احترام از سوی کارکنان، ظاهر کارکنان و نحوه برخورد کارکنان (به ترتیب با میانگین نمره ۴/۳ ، ۴/۲ و ۳/۹) مشاهده گردید. نتایج بدست آمده بر اساس زمان انجام مطالعه در دو گروه قبل از آموزش و بعد از آموزش مورد بررسی قرار گرفت. در بررسی نتایج بدست آمده مشخص گردید که در حیطه های دارا بودن اطلاعات کافی از سوی کارکنان، ارائه اطلاعات کافی به جانبازان، رفتار محترمانه کارکنان، درک کارکنان نسبت به مراجعین، وضعیت ظاهری کارکنان، برخورد عادلانه با ارباب رجوع و .. و میزان رضایت از شیوهٔ برخورد و نحوهٔ ارائه خدمات کارکنان، سطح معنی داری ۰/۰۱= $\propto$ و ۴= df، تفاوت معنی دار آماری بین دو گروه قبل از آموزش و بعد از آموزش وجود داشته است به این معنا که آموزش کارکنان توانسته است، بر روی رضایت مراجعه کنندگان تأثیر معنی

$\propto$

جهت بررسی رابطه بین سه مرکز انجام مطالعه (دفتر مرکزی، دفتر بهمن و ستاد اداره کل) از آزمون آماری Kruskal-wallis test استفاده شد. بر اساس نتایج این آزمون که پس از پایان طرح و انجام مرحلهٔ دوم رضایت سنجی در کل مراجعه کنندگان به سه مرکز، صورت گرفت، مشخص شد که همانطوری که انتظار می رود، تفاوت معنی داری در نظر پاسخگویان در مورد «قوانین موجود جهت ارائه خدمات به جانبازان پاسخگو هستند» و «امکانات داخل ساختمان مناسب است» بین سه مرکز وجود ندارد. اما در سایر پرسشهای مورد مطالعه در خصوص نحوهٔ برخورد و ارائه خدمات کارکنان، تفاوت معنی داری در سطح ۰/۰۱= $\propto$ در بین سه مرکز مشاهده می گردد (جدول ۲).

با توجه به جدول ۳، مشخص می شود که آموزش کارکنان در طی۲۰ ساعت (۱۰ جلسه ۲ ساعته؛ هر مهارت ۲ جلسه، یک جلسه تئوری و یک جلسه عملی و کارگاهی)، توانسته است بطور معنی داری، سطح آگاهی و دانش کارکنان را در زمینه مهارت های بهداشت روانی افزایش دهد؛ بطوریکه این افزایش مهارت های کارکنان پس از پایان دوره، توانسته بودن بطور معنی داری در بعضی از جنبه ها، رضایت بیشتر جانبازان و مراجعه کنندگان به این ادارات را به دنبال داشته باشد.

بحث:

رضایتمندی (satisfaction) مفهومی است که امروزه اهمیت زیادی یافته است و از اوایل دهه هفتاد سازمانها می بایست به طور دائم نظر مشتریان خود را جهت انجام اصلاحات بکار می گرفتند (۱۵). باور مشتریان در این خصوص که تا چه حد خواسته هایشان براورده می شود، یکی از مهمترین تضمین کننده های بقای هر سازمانی محسوب می شود (۱۶)، تا حدی که تمامی مراکز ارائه خدمات بهداشتی آمریکا مکلف شده اند که در کنترل و تنظیم برنامه های خود از نظر بیماران استفاده نمایند (۱۷). یکی از جنبه هایی که می تواند موجب افزایش رضایتمندی از یک سازمان گردد، ارائه آموزشهای مداوم و مناسب به کارکنان سازمان است. امروزه هزینه در امر آموزش، به عنوان یک سرمایه گذاری بلند مدت با سود دهی بالا محسوب می شود. علاوه بر آموزشهای مداوم که هر دولتی متولی بلاشک آن است، ارائه آموزشهای تخصصی شغلی از اساسی ترین وظایف در اداره امور هر سازمان است: تایید آموزش در بهبود فرایندهای شغلی کاملا اثبات شده و این تاثیرات را در شرکت ها و سازمانهای پیشرفته به خوبی می توان مشاهده نمود.

نتایج این طرح از دو جنبه قابل بررسی است. در صورتی که به این طرح تنها به عنوان یک طرح ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعین از کارکنان نگاه کنیم، مشاهده می‌شود که بیشترین میزان نارضایتی از نحوه برخورد و ارائه خدمات در میان مراجعه کنندگان به ستاد اداره کل جنوب غرب جانبازان، وجود داشته است. ضمن اینکه بیشترین نارضایتی در بین افراد مراجعه کننده به علت مشکلات مربوط به مسکن مشاهده شده است. اما با توجه به نتایج بدست آمده از این طرح، مشاهده می شود که آموزش کارکنان در زمینه مهارت های زندگی توانسته است در بیشتر موارد اثر مثبتی در افزایش میزان رضایتمندی جانبازان مراجعه کننده به ادارات تحت مطالعه داشته باشد. به همین جهت با توجه به اثر بخش بودن آموزش کارکنان، توصیه می شود آموزش مهارتهای زندگی به عنوان جزئی از آموزشهای ضمن خدمت کارکنان سازمان در نظر گرفته شده و کلیه کارکنان موظف به گذراندن این دوره گردند، تا از این رهگذر ضمن افزایش سطح آگاهیهای کارکنان، موجبات رضایت بیشتر جانبازان را فراهم آوریم.

بر این اساس پیشنهاد می شود جهت تسهیل ارائه خدمات به جانبازان محترم و خانواده های ایشان روشهای انجام کار مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفته، علل بالا بودن نارضایتی جانبازان از بعضی از خدمات ارائه شده بررسی شده و مشکلات موجود در زمینه خدمات رسانی به جانبازان عزیز برطرف گردد. به این منظور پیشنهادات در سه سطح ارائه می گردد:

الف - طراحی و اجرای دوره های آموزش مهارتهای زندگی شامل: ارائه دوره های آموزشی برای آشنایی مدیران و معاونین سازمان با مهارتهای مورد نیاز کارکنان و ضرورت و روش های تدریس آن، ارائه دوره های آموزشی (کوتاه مدت یا بلند

ب- برنامه ریزی و اجرای راهکارهای لازم به منظور تکریم ارباب رجوع شامل: اطلاع رسانی مناسب به مراجعین در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق کتاب راهنما، بروشور و ...، بازنگری و اصلاح روشهای انجام کار در جهت تسهیل ارائه خدمات به جانبازان محترم و خانواده های ایشان، تدوین منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع، انجام طرح های جامعتر به منظور سنجش میزان زضایت جانبازان و خانواده های محترم ایشان از خمات ارائه شده از سوی سازمان امور جانبازان، ایجاد ساز و کارهای لازم جهت تشویق کارکنانی که موجبات رضایت خدمت گیرندگان را فراهم آورده اند و برخورد با کارکنان خاطی و انجام نظرسنجی سالانه از جانبازان عزیز در ارتباط با رضایت مندی آنان از سازمان در ارائه خدمات

ج- استفاده از نظرات جانبازان در تصمیم گیری ها شامل: انجام تغییر در شیوه ارائه خدمات و قوانین موجود، اصلاح ساختمان ها و فضاهای اداری موجود طبق استانداردهای موجود برای استفاده توسط جانبازان و بررسی علل بالا بودن نارضایتی جانبازان از بعضی از خدمات ارائه شده و رفع مشکلات موجود

منابع:

۱. شجاعی باغینی ح، نخعی ن، آقایی افشار م. میزان رضایت مندی جانبازان و آزادگان مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی بنیاد جانبازان شهرستان کرمان جهت اخذ خدمات درمانی در سال ۱۳۸۲. مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان زمستان ۱۳۸۳; ۴(۱ (پی در پی ۱۳)):۴۱-۴۸.

2. **Cleary PD**. The increasing importance of patient surveys. Now that sound methods exist, patient surveys can facilitate improvement. BMJ. 1999 Sep 18;319(7212):720-1.
3. **Andaleeb SS**. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. Soc Sci Med. 2001 May;52(9):1359-70.
4. **Kerssens JJ**, **Groenewegen PP**, **Sixma HJ**, **Boerma WG**, **van der Eijk I**. Comparison of patient evaluations of health care quality in relation to WHO measures of achievement in 12 European countries. Bull World Health Organ. 2004 Feb;82(2):106-14. Epub 2004 Mar 16.
5. **Dagger T, Sweeney JC.** The effects of service evaluation on behavioral intentions and quality of life. Journal of Service Research (2006) 19:3–19.
6. **Epstein KR**, **Laine C**, **Farber NJ**, **Nelson EC**, **Davidoff F**. Patients' perceptions of office medical practice: judging quality through the patients' eyes. Am J Med Qual. 1996 Summer;11(2):73-80.
7. **Oja PI, Kouri TT, Pakarinen AJ.** From customer satisfaction survey to corrective actions in laboratory services in a university hospital. International Journal of Quality in Health Care (2006) 18:422–8.
8. **Wensing M, Elwyn G.** Improving the quality of healthcare: methods for incorporating patient’s views in health care. BMJ 2003;326:877–9.
9. **Davies E**, **Cleary PD**. Hearing the patient's voice? Factors affecting the use of patient survey data in quality improvement. Qual Saf Health Care. 2005 Dec;14(6):428-32.
10. **WHO/MNH/MHP/99.2 Partners in Life Skills Education: Conclusions from a United Nations**

11. **World health Organization Technical Report Series (870): Promoting Health through Schools. GENEVA 1997.**
12. **World Health Organization's INFORMATION SERIES ON SCHOOL HEALTH. DOCUMENT 9:Skills for Health**
13. **Grogan S**, **Conner M**, **Norman P**, **Willits D**, **Porter I**. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. Qual Health Care. 2000 Dec;9(4):210-5.
14. **Andaleeb SS**, **Siddiqui N**, **Khandakar S**. Patient satisfaction with health services in Bangladesh. Health Policy Plan. 2007 Jul;22(4):263-73. Epub 2007 Jun 1.
15. **Rubin HR**. Patient evaluation of hospital care; a review of the literature. Med. Care 1990; 28 (9): S3- S9, Supplement.
۱۶. آرتور آز و همکاران. مدیریت کیفیت فراگیر (TQM). اصفهان، نشر اردکان، ۱۳۷۶. ص ۳۵.
۱۷. ذوالفقاری ب، کبیری پ، اویس قرن ش. شیوه تهیه پرسشنامه استاندار رضایت بیماران بستری در بیمارستانها. پژوهش در علوم پزشکی ۱۳۷۵؛ (۲) ۳ ؛ ص ۱۴۲-۱۳۶.

جدول ۱- نتایج آزمون آماری **Mann-whitney** به تفکیک زمان انجام مطالعه

گزینه مورد سوال	قبل از آموزش		بعد از آموزش	
	N	Mean Rank	N	Mean Rank
کارمندان اطلاعات کافی در زمینه حل مشکلات جانبازان دارند؟*	342	310.37	347	379.13
کارمندان اطلاعات کافی به جانباز ارائه می کنند*	341	296.86	348	392.18
حرکات کارکنان با احترام است*	345	291.91	350	403.28
کارمندان بخوبی جانباز را درک می کنند*	342	302.79	345	384.85
وضعیت ظاهری کارکنان مناسب است*	342	291.16	348	398.90
بارها مجبور شده ام برای یک کار غیر وقت گیر زمان زیادی را صرف کنم	343	365.20	351	330.20
قوانین لازم جهت ارائه خدمات پاسخگو است	344	330.52	349	363.24
بارها برای رسیدگی به مشکل خود به مسئول رده بالا مراجعه نموده ام	341	342.87	350	349.05
ارتباط با مدیران منطقه همیشه مقدور است*	341	309.42	347	378.98
کارمندان عدالت را رعایت می کنند*	343	314.19	348	377.36
کارمندان در خواست خارج از ضابطه دارند*	341	372.42	349	319.20
امکانات داخل ساختمان مناسب است*	344	314.63	350	379.81
شیوه برخورد کارکنان تنش ایجاد می کند	339	360.47	348	327.95
از نحوه برخورد کارکنان راضی هستم*	343	312.75	350	380.57
دسترسی به ساختمان راحت است	344	335.18	351	360.56

* **P value < 0.01**

جدول ۲- نتایج آزمون آماری Kiuskal – wallis به تفکیک محل انجام مطالعه

گزینه مورد سوال	دفتر بهمن		دفتر مرکزی		ستاد اداره	
	N	Mean Rank	N	Mean Rank	N	Mean Rank
کارمندان اطلاعات کافی در زمینه حل مشکلات جانبازان دارند؟*	297	334.80	293	399.46	99	214.42
کارمندان اطلاعات کافی به جانباز ارائه می کنند*	297	328.13	293	396.51	99	243.18
حرکات کارکنان با احترام است*	298	332.32	297	397.76	100	246.94
کارمندان بخوبی جانباز را درک می کنند*	294	336.76	293	398.77	100	204.82
وضعیت ظاهری کارکنان مناسب است*	298	316.17	293	411.11	99	239.60
بارها مجبور شده ام برای یک کار غیر وقت گیر زمان زیادی را صرف کنم*	298	350.16	295	319.13	101	422.51
قوانین لازم جهت ارائه خدمات پاسخگو است	298	358.59	295	349.32	100	305.61
بارها برای رسیدگی به مشکل خود به مسئول رده بالا مراجعه نموده ام*	296	338.25	294	334.54	101	402.06
ارتباط با مدیران منطقه همیشه مقدور است*	297	332.31	292	394.25	99	234.32
کارمندان عدالت را رعایت می کنند*	297	322.30	293	413.61	101	219.56
کارمندان در خواست خارج از ضابطه دارند*	295	347.92	294	330.01	101	383.53
امکانات داخل ساختمان مناسب است	297	330.11	297	370.19	100	331.77
شیوه برخورد کارکنان تنش ایجاد می کند*	294	348.16	295	316.19	98	415.20
از نحوه برخورد کارکنان راضی هستم*	298	344.14	295	387.64	100	235.64
دسترسی به ساختمان راحت است*	298	326.35	296	395.63	101	272.31

* **P value < 0.01**

جدول ۳- نتایج آزمون از محتوای آموزشی

مهارت آموزش داده شده	پیش آزمون		پس آزمون	
	تعداد	میانگین نمره	تعداد	میانگین نمره
مهارت مقابله با استرس*	۷۰	۶.۱۰	۳۹	۱۱.۹
مهارت مقابله با هیجان*	۴۶	۶.۴۶	۳۹	۱۴.۲۸
مهارت ارتباط مؤثر*	۶۷	۲.۸۷	۳۹	۱۲.۲
مهارت حل مسأله*	۲۵	۳.۶۸	۳۹	۸.۸۷

* **P value < 0.01**

Efficacy of officials' life skill training course on veterans' satisfaction

Ghasemzadeh M., Modirian E.*, Soroush MR., Lorestani F.

***Corresponding Author:**
Janbazan Medical and Engineering Research Center (JMERC)
NO 25, farrokh St., moghadas ardebili Ave., Tehran, IR.IRAN.
tell:+98-21-22412114
fax:+98-21-22412502
po-box-19615/616
e_modirian@jmerc.ac.ir

Abstract:

The study was conducted to evaluate war survivors' satisfaction of services delivering, official's behavior and effectiveness of official training about life skills on survivors' satisfaction.
In this cross sectional study, veterans' satisfaction about the service delivering and officials' behavior was evaluated among 700 survivors before and 1 month after life skill training by a local valid and reliable questionnaire. The subjects were matched in biographic characteristics, entered the study in two periods. Life skill courses– according to WHO resources– were performed after the first period.
The mean age of participants was 41.2 years (range: 15–85 years) and 72.5% of the cases were males. In most of the cases, the veterans or their spouses completed the questionnaires (75.7% and 14.4% respectively). Neuropsychologic survivors were the most attendees (31.9%). The most common reasons for referring were financial difficulties (21.3%), availability of health care (18.4 %) and housing (12.7%). The highest satisfaction rate reported in the fields of official's respect to the survivors, their appearance and their behavior to survivors. Comparing the satisfaction results before and after the training coarse, showed that survivor's satisfaction about the officials' acknowledge, respecting the customers, availability of facilities and social behaviors were significantly increased (P-value < 0.01). Evaluation of service satisfaction can clearly increase survivors' quality of life and helps service managers to find the problems that need more attentions to resolve.

Key words: Veterans, satisfaction, life skills