

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه :

ارزیابی پاسخگویی سیستم سلامت از دیدگاه مشتریان بیرونی

در شهرستان مراغه

رویا اشتری

استاد راهنما :

دکتر فریبا تابع بردبار

استاد مشاور :

دکتر کامران باقری لنکرانی

مهر ۱۳۹۱

همیاری

این پایان نامه با همکاری دانشگاه علوم پزشکی شیراز (بخش تحقیقات و سلامت) و در راستای بهبود

پاسخگویی سیستم سلامت تدوین شده است.

تاریخ: ۱۳۹۱/۰۷/۱۸
شماره: ۰۵/۱-۱۶۲۷۱
پیوست:



دانشگاه پیام نور استان فارس
باسم تعالی

جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خانم رویا اشتری دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۸۸۰۰۰۳۵۹۳ تحت عنوان:

«ارزیابی پانکونی سیستم سلامت از دیدگاه مشتریان بیرونی در شهرستان مرند»

با حضور هیات داوران در روز سه شنبه مورخ ۱۳۹۱/۰۷/۱۸ ساعت ۸:۳۰ صبح در محل ساختمان غدیر برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد به حروف نمره با درجه تشخیص داد.

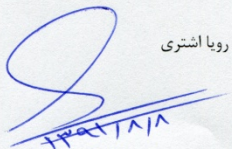
نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبہ دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر فریبا تابع بریار	راهنما	استادیار	پیام نور خرامه	
دکتر کامران باقری لنکرانی	مشاور	استاد	علوم پزشکی شیراز	
دکتر سعید کیا کجوری	داور	استادیار	پیام نور شیراز	
دکتر علیرضا موغلی	نماینده تحصیلات تکمیلی	دانشیار	پیام نور شیراز	

دانشگاه پیام نور استان فارس
معاونت آموزش و تحصیلات تکمیلی

شیراز- شهرک گلستان، بلوار دهخدا
قبل از نمایندگی بین المللی
تلفن : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۰-۳
دورنگار : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۹
صندوق پستی : ۱۳۶۸- ۷۱۹۵۵
www.spnu.ac.ir
Email : admin@spnu.ac.ir

اینجانب رویا اشتری دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام یا نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.



نام و نام خانوادگی دانشجو رویا اشتری

تاریخ و امضاء

اینجانب رویا اشتری دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.



نام و نام خانوادگی دانشجو رویا اشتری

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه مطلقاً به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

مهر ۱۳۹۱

تقدیم بہ

خانوادہ عزیزم

و

آنان کہ بافداکاری خود در راه حفظ و ارتقای سلامت افراد،

این نعمت و ہدیہ بزرگ الہی کام برمی دارند.

تقدیر و تشکر

شکر و سپاس خدای را که به ما نعمت سلامتی ارزانی داشت.

اکنون که پایان نامه خود را در مقطع کارشناسی ارشد به پایان رسانیده ام این اثر را که حاصل ارشاد و راهنمایی

سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار، جناب آقای دکتر کامران باقری لنگرانی، جناب آقای یاسر ساریخانی

و مرکز تحقیق و سیاستگذاری سلامت دانشگاه علوم پزشکی شیراز و دوستان است کمال تقدیر و تشکر را

دارم.

با تشکر

رویا اشتری

چکیده

حفظ سلامت و ارتقای سطح سلامت جامعه زیربنای مهم توسعه و پیشرفت جامعه در نظر گرفته می‌شود. به گزارش بهداشت جهانی سلامت ۲۰۰۰، پاسخگویی به عنوان یکی از اهداف نظام سلامت به منظور اندازه‌گیری عملکرد سیستم سلامت توسعه و گسترش یافته است. آگاهی از میزان پاسخگویی در بخش غیربالینی مراقبت سلامت و رضایت مشتریان از سیستم مربوطه نقش مؤثری در ارائه خدمات با کیفیت ایفا می‌کند. یکی از راهکارهای ارتقای پاسخگویی مراقبتهای غیربالینی مراکز بهداشتی- درمانی بررسی دیدگاههای مشتریان و همراهان آنها به عنوان دریافت‌کنندگان اصلی خدمات از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد زیرا آگاهی از نظرات و دیدگاه‌های مراجعین می‌تواند ارائه‌دهندگان خدمت را در شناسایی دقیق مشکلات مراجعین یاری نموده و جنبه‌هایی که نیاز به اصلاح و بهبود دارند را شناسایی نمایند.

در این پژوهش ابعاد پاسخگویی از حیثه‌های روابط بین فردی(شأن و منزلت، استقلال و خودمختاری و محرمانه بودن) و حیثه‌های ساختاری یا مشتری مداری(کیفیت تسهیلات رفاهی، حق انتخاب، دسترسی به شبکه‌های حمایت اجتماعی و توجه به موقع) بر اساس چک لیست در سیستم سلامت شهرستان مراغه مورد بررسی قرار می‌گیرد. این تحقیق بر این اساس صورت گرفته که آیا نظام پاسخگویی در سیستم سلامت شهرستان مراغه از مطلوبیت لازم برخوردار می‌باشد؟ چک لیست ارزیابی پاسخگویی سیستم سلامت بین نمونه آماری توزیع و تکمیل گردید سپس اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و برای بررسی فرضیه‌ها از آزمون تی تک نمونه‌ای و برای الویت‌بندی ابعاد پاسخگویی از آزمون فریدمن استفاده شده است.

نتایج نشان می‌دهد که پاسخگویی سیستم سلامت شهرستان مراغه از مطلوبیت لازم برخوردار است، و توجه به موقع، احترام و شأن، محرمانه بودن، انتخاب مراقبت‌کننده، کیفیت تسهیلات رفاهی، حمایت اجتماعی و استقلال و خودمختاری به ترتیب اهمیت قرار می‌گیرند.

واژه‌های کلیدی: پاسخگویی، سیستم سلامت، مشتریان بیرونی، بیمار بستری، بیمار سرپایی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : کلیات تحقیق
۱.....	مقدمه.....
۲.....	۱-۱- بیان مساله.....
۳.....	۲-۱- اهمیت موضوع.....
۵.....	۳-۱- اهداف تحقیق.....
۵.....	۱-۳-۱- اهداف کلی تحقیق.....
۵.....	۱-۳-۱- اهداف کلی تحقیق.....
	فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۸.....	مقدمه.....
۹.....	۱-۲- مفهوم پاسخگویی.....
۱۱.....	۲-۱-۱- نظام پاسخگویی و نظریه های مرتبط با آن.....
۱۲.....	۲-۱-۲- پاسخدهی به حقوق بیماران.....
۱۳.....	۲-۱-۳- چالشها کدامند؟.....
۱۳.....	۲-۱-۴- پاسخگویی در مدیریت دولتی.....
۱۵.....	۲-۱-۵- پاسخگویی در بخش دولتی.....
۱۵.....	۲-۱-۵-۱- مدیریت دولتی نوین: تضعیف پاسخگویی عمومی.....
۱۶.....	۲-۱-۵-۲- کارآمدی دولت و کارایی مدیریت دولتی و نظام اداری.....

- ۱۶-۱-۲- چرا یا برای چه چیزی پاسخگو باید پاسخ دهد؟.....
- ۱۹-۱-۲- پاسخگویی در اسرع وقت.....
- ۲۰-۱-۲- زمینه های پاسخگویی.....
- ۲۱-۱-۲- ابعاد پاسخگویی.....
- ۲۱-۱-۲- چگونه می توان پاسخگویی عمومی را تقویت کرد؟.....
- ۲۲-۱-۱۰-۱-۲- تدوین قانون پاسخگویی عمومی در سازمانهای دولتی.....
- ۲۲-۱-۱۰-۲- تدوین و تصویب قانون آزادی اطلاعات.....
- ۲۲-۱-۱۰-۳- تدوین اصول اطلاعات آزاد عمومی.....
- ۲۲-۱-۱۰-۴- بهبود رابطه مدیران دولتی و شهروندان.....
- ۲۲-۱-۱۱-۱-۲- دیدگاه های بهداشتی در سند چشم انداز بیست ساله کشور.....
- ۲۳-۱-۱۱-۱-۲- ویژگی های مورد انتظار چشم انداز در افق بیست ساله.....
- ۲۳-۱-۱۱-۲- چشم انداز بخش سلامت در برنامه چهارم.....
- ۲۵-۱-۱۱-۳- تعیین مسیر بر اساس اهداف استراتژیک.....
- ۲۶-۱-۱۲- تعریف خدمت.....
- ۲۷-۱-۱۲-۱-۲- ویژگی های امور خدماتی.....
- ۲۹-۱-۱۲-۲- جان بخشیدن به تصویر خدمت رسانی به مشتری.....
- ۳۰-۱-۱۳- کیفیت.....
- ۳۰-۱-۱۳-۱-۲- مفهوم کیفیت.....
- ۳۱-۱-۱۳-۱-۱- مشخصه های تعیین کیفیت خدمات.....

- ۳۱مدل شاخصها و معیارهای کیفیت خدمات.....۲-۱-۱۳-۱-۲
- ۳۳.....اجزای مدیریت کیفیت فراگیر۲-۱۳-۱-۲
- ۳۴.....مدیریت کیفیت فراگیر در بیمارستان۱-۲-۱۳-۱-۲
- ۳۴.....چالش کیفیت و مشکلات اندازه‌گیری رضایت مشتریان در سازمان‌های خدماتی..۲-۲-۱۳-۱-۲
- ۳۵موانع و مشکلات.....۳-۱۳-۱-۲
- ۳۷.....مشتری.....۱-۱۴-۱-۲
- ۳۷تعریف مشتری.....۱-۱۴-۱-۲
- ۳۷.....مشتریان چه کسانی هستند.....۱-۱-۱۴-۱-۲
- ۳۸.....توجه به مشتری.....۲-۱-۱۴-۱-۲
- ۳۹انتظارات مشتری و ارباب رجوع.....۲-۱۴-۱-۲
- ۴۰تعهدات نسبت به مشتریان یا ارباب رجوع.....۱-۲-۱۴-۱-۲
- ۴۰.....خدمت کردن به مشتری یا ارباب رجوع.....۲-۲-۱۴-۱-۲
- ۴۰.....اهمیت دادن به مشتری یا ارباب رجوع.....۳-۲-۱۴-۱-۲
- ۴۰.....مشتری مداری.....۳-۱۴-۱-۲
- ۴۱.....مزایای نظام مشتری مدار.....۱-۳-۱۴-۱-۲
- ۴۲.....جوانب مرتبط با مشتری.....۲-۳-۱۴-۱-۲
- ۴۳.....عامل انسانی.....۳-۳-۱۴-۱-۲
- ۴۳.....رضایت مشتری.....۱-۱۵-۱-۲
- ۴۵.....استنباط ژاپنی‌ها از مفهوم رضایت مشتری.....۱-۱۵-۱-۲

- ۲-۱-۱۵-۲- عوامل موثر در جلب رضایت مشتری و مراجعین.....۴۶
- ۲-۱-۱۵-۳- چگونه می‌توان رضایتمندی شهروندان را بهبود داد؟.....۴۸
- ۲-۱-۱۵-۳-۱- جایگاه شهروندان در رویکرد مدیریت دولتی سنتی و جدید.....۴۸
- ۲-۱-۱۵-۳-۲- راه‌کارهای پیشنهادی جهت رضایتمندی ارباب رجوع.....۴۹
- ۲-۲- بخش دوم: ارزیابی پاسخگویی.....۵۱
- ۲-۲-۱- ارزیابی پاسخگویی سیستم سلامت.....۵۱
- ۲-۲-۱-۱- چهارچوب ارزیابی عملکرد سیستم سلامت سازمان جهانی بهداشت.....۵۳
- ۲-۲-۱-۲- ارزیابی عملکرد سیستمهای سلامت.....۵۴
- ۲-۲-۱-۳- چرا باید عملکردها را ارزیابی نمود.....۵۴
- ۲-۲-۲- چه کسی باید این ارزیابی را انجام دهد؟.....۵۵
- ۲-۲-۳- نظریه‌های ارزیابی.....۵۶
- ۲-۲-۳-۱- عملکرد کارکنان و عوامل موثر بر آن.....۵۸
- ۲-۲-۴- مدل‌های ارزیابی.....۵۸
- ۲-۲-۴-۱- سروکوال.....۵۸
- ۲-۲-۴-۲- سروپروف.....۵۹
- ۲-۲-۴-۳- مدل کیفیت نرمال.....۵۹
- ۲-۳- بخش سوم: نظام سلامت.....۶۰
- ۲-۳-۱- سیستم سلامت.....۶۰
- ۲-۳-۱-۱- نظام حسبه در کشورهای اسلامی.....۶۱

- ۶۲.....۳-۱-۱-۱-۳-۱- چارچوب پاسخگویی فرهنگی
- ۶۳.....۳-۱-۱-۲-۳-۱- مراقبت اولیه از سلامت
- ۶۳.....۳-۱-۱-۳-۲- فرهنگ و مراقبت اولیه سلامت
- ۶۴.....۲-۳-۲- نحوه شکل گیری نظام سلامت در ایران
- ۶۴.....۱-۲-۳-۲- مشخصه ویژه سازمان‌های بهداشتی درمانی
- ۶۵.....۲-۲-۳-۲- چرا نمی توان نظام سلامت را بر اساس قوانین بازار اداره کرد؟
- ۶۶.....۳-۲-۳-۲- عملکرد سیستم سلامت
- ۶۶.....۳-۳-۲- راه‌کارهای ارتقای سلامت در جمهوری اسلامی ایران
- ۶۷.....۴-۳-۲- پذیرش بیمار
- ۶۷.....۴-۲- پیشینه تحقیق
- ۶۸.....۱-۴-۲- تحقیقات داخلی
- ۷۳.....۲-۴-۲- تحقیقات خارجی
- ۵-۲- چارچوب نظری تحقیق، مدل تحقیق، فرضیات تحقیق و تعاریف و اصطلاحات
- ۷۸.....۱-۵-۲- مدل اهداف و کارکردهای نظام سلامت
- ۷۸.....۲-۵-۲- چارچوب نظری تحقیق
- ۷۹.....۳-۵-۲- مدل مفهومی تحقیق
- ۸۰.....۴-۵-۲- تعریف مفاهیم و اطلاعات
- ۸۱.....۵-۵-۲- تعاریف عملیاتی

فصل سوم : روش تحقیق

مقدمه..... ۸۵

۳-۱- روش تحقیق..... ۸۵

۳-۲- جامعه آماری..... ۸۵

۳-۲-۱- تعیین حجم جمعیت نمونه..... ۸۶

۳-۳- شیوه نمونه گیری..... ۸۶

۳-۴- ابزارهای اندازه گیری..... ۸۷

۳-۴-۱- پرسشنامه سنجش پاسخگویی سیستم سلامت..... ۸۷

۳-۴-۲- پایایی و روایی پرسشنامه سنجش پاسخگویی سیستم سلامت..... ۸۷

۳-۴-۳- روش نمره گذاری مقیاس سنجش پاسخگویی سیستم سلامت..... ۸۷

۳-۵- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات..... ۸۸

فصل چهارم : یافته های تحقیق

مقدمه..... ۹۰

۴-۱- یافته های توصیفی..... ۹۰

۴-۲- یافته های استنباطی..... ۹۹

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری فرضیات

مقدمه..... ۱۱۰

۵-۱- بحث و نتیجه گیری..... ۱۱۰

۵-۲- پیشنهاد های تحقیق..... ۱۱۵

- ۱۱۶..... ۳-۵- پیشنهادهایی برای محققان آینده.....
- ۱۱۶..... ۴-۵- مشکلات و محدودیتهای تحقیق.....
- ۱۱۶..... ۵-۵- ملاحظات اخلاقی پژوهش.....
- ۱۱۷..... پیوست.....
- ۱۲۶..... منابع و مأخذ.....
- ۱۲۷..... منابع فارسی.....
- ۱۳۲..... منابع انگلیسی.....
- ۱۳۸..... چکیده انگلیسی.....



مقدمه

اهداف نظام جمهوری اسلامی و آرمانهای ملی، در گرو راهبری شایسته مدیران کاردان، صالح، توانمند و متعهدی است که سکاندار سازمان‌های مختلف موجود، به ویژه وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی هستند، تشخیص و شناخت صحیح مسائل و محدودیتهای تخصصی مدیریت مستلزم تجهیز مدیران این سازمانها به دانش، مهارت و بینش لازم در برخورد با مشکلات پیرامونشان می باشد (کاظمی، ۱۳۸۰: ۱). تلاش و کوشش جهت رفع مشکلات و سختیهای مردم از دیدگاه قرآن و روایات دارای اهمیت بسیاری است لکن جهت مشخص شدن جایگاه این امر در مبحث مدیریت به یک روایت اشاره می‌شود: کوشش بر اصلاح امور مردم از کمال سعادت است. امام علی (علیه‌السلام) برای اطمینان از پاسخگویی اداری، اداره‌ای به نام دارالقصاص^۱ ایجاد کرد. این اداره شبیه به اداره استیناف امروزی است که برای شنیدن حکایات شهروندان در باب سوء استفاده یا سوء عملکرد (کارکنان) اداری تشکیل می‌شود (الوانی ودانایی فرد، ۱۳۸۸: ۲۴۳).

ارتقای سلامت، هدف اصلی یک نظام سلامت است. اما تنها هدف آن نیست. قابلیت دستیابی^۲ و ایجاد کمترین تفاوت بین افراد به این دستیابی یا دقیقاً عادلانه بودن^۳ این نظام بسیار مهم است و آن به این معنی است که یک نظام سلامت به درستی به آنچه مردم از آن انتظار دارند پاسخ دهد و این نظام به گونه‌ای برای هر فرد و بدون قایل شدن تمایز به این نیازها پاسخ دهد. شاید به همین علت است که سازمان جهانی سلامت نگرش سنتی خود را درباره تندرستی فیزیکی و روانی افراد تغییر داده و توجه خود را به ارتقای عملکرد نظام‌های سلامت، معطوف داشته است (حاتمی و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۰۸۱).

در هر سازمان، مدیریت مسئولیت سیستم کنترل داخلی را بر عهده دارد. چرا که: پاسخگویی که خواستگاه آن احترام به حقوق انسان‌هاست در زمینه‌ها و سطوح مختلف مطرح است. گزارش جهانی سلامت (۲۰۰۰) سه هدف درونی را برای هر نظام سلامت مطرح می‌کنند: سلامت (که هدف معین بخش نظام هست)، پاسخدهی و تأمین مالی عادلانه (احمدوند و دیگران، ۱۳۸۲: ۲۷۳). قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در اصل ۲۹ قانون اساسی درباره سلامت بیان می‌کند: «برخورداری از تأمین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، پیری، از کارافتادگی، بی‌سرپرستی، در راه ماندگی، حوادث و

1. Dar-al-ghess
2. goodness
3. Fairness

سوانح و نیاز به خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت‌های پزشکی به صورت بیمه و غیره حقی است همگانی، دولت موظف است طبق قوانین از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حاصل از مشارکت مردم، خدمات، و حمایت‌های فوق را برای یک یک افراد کشور تأمین کند» (قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۰، ۴۱). بنا بر قانون فوق، برخورداری از یک زندگی سالم، مولد و باکیفیت، توأم با طول عمر قابل قبول و عاری از بیماری و ناتوان، حقی است همگانی که مسئولیت و تولید آن بر عهده دولت‌ها است و پیش شرط تحقیق توسعه پایدار است. برای دستیابی به توسعه پایدار قطعاً انسان سالم نقش کلیدی و محوری دارد و بدیهی است حفظ و ارتقاء سطح سلامتی انسان نیازمند یک نظام سلامت کارآمد است (حاتمی و همکاران، ۱۳۸۷، ۲۰۰۷).

در عصر حاضر رعایت حقوق مشتری به صورت یک الزام برای سازمان‌ها تبدیل شده و هیچ شرکتی نمی‌تواند از این امر تخطی کند زیرا قصور در این ارتباط ارمغانی جز نابودی و شکست برای سازمان به همراه نخواهد داشت. تا چندی پیش رضایت بین شرکت‌ها در تصاحب سهم بازار بیشتر بود و امروز بین سازمان‌ها سخن از سهم مشتری در میان است (رضایی و شکاری، ۱۳۸۵: ۵۲۳). افزایش آگاهی ملتها، پیشرفت تکنولوژی و تشدید روز افزون رقابت منجر به تغییر سلیقه‌ها، انتظارات و خواسته‌های ملتها شده و به تبع آن فشار برای افزایش کیفیت خدمات، پاسخگویی، و شفافیت عملکرد بخش دولتی تشدید شده است (قدیم پور و دیگران، ۱۳۸۹: ۵۸).

۱-۱- بیان مسأله

مهمترین عامل در کسب هر موفقیتی تدوین و مشخص کردن دقیق اهداف می‌باشد. این هدف‌ها هستند که مقصد و مسیر زندگی فردی و سازمانی را روشن می‌کنند. یکی از موانع بسیار مهم موفقیت و کامیابی، ناتوانی افراد و سازمان‌ها در تدوین اهداف می‌باشد (شایق و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۶۷). در سازمانهای امروزی اعم از دولتی و خصوصی، پاسخگویی یکی از ضروریترین فرآیندها محسوب می‌گردد که اولاً در حفظ مشتریان نقش ارزنده‌ای ایفا می‌کند و ثانیاً در بهبود و ارتقاء سازمان جایگاه موثری دارد. شاید یکی از بهترین شاخصه‌هایی که بتوان به وسیله آن از سازمانها، ارزیابی دقیقی به عمل آورد، میزان و چگونگی پاسخگویی آنان به نیازها، انتظارات و پرسشهای مشتریان و جامعه است (آقا صادقی، ۱۳۸۸: ۷).

آکئین و هیتزمن^۱ (۲۰۰۰) پاسخگویی را ابزاری برای تقویت عملکرد سازمان‌های دولتی تعریف کرده‌اند (فقیهی و رحیمی، ۱۳۸۴: ۶۴). پاسخگویی یکی از سه هدف کلی نظام سلامت که مرتبط با

1. Aucion & Heitzman

نحوه برخورد نظام با انتظارات معقول غیر سلامت افراد است (احمدوند و دیگران، ۱۳۸۲: ۲۷۶). همانگونه که هدف اصلی یک نظام سلامت، ارتقای سلامت افراد است، اصلی‌ترین کارکرد آن نیز ارائه خدمات سلامت خواهد بود. سایر کارکردها به میزان کمتری اهمیت می‌یابند، چرا با عنایت به این امر که مهمترین اهداف مراکز بهداشتی درمانی، ارائه خدمات رضایت‌بخش و مقرون به صرفه، مطابق با استانداردهای علمی و به مناسبترین شکل و روش و در کوتاه‌ترین زمان ممکن، می‌باشد. لزوم ایجاد تعادل در کیفیت و هزینه خدمات همواره الزامی است، لذا ضرورت توجه مراقبتهای با کیفیت مطلوب و با حداقل هزینه را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد (حاتمی و همکاران، ۱۳۸۷: ۷۴۴).

به طور خلاصه، نظامهای سلامت نه تنها مسئولیت حفاظت از آنها را در برابر هزینه‌های مالی بیماری نیز به دوش می‌کشند (و همچنین برخورد با افراد با رعایت شأن و جایگاه‌شان) بنابراین نظامهای سلامت ۳ هدف بنیادین دارند.

۱- ارتقای سلامت جمعیت تحت پوشش آنها؛

۲- پاسخ دادن به انتظارات مردم؛

۳- محافظت مالی در برابر هزینه‌های سلامت نامطلوب؛ (احمدوند و دیگران، ۱۳۸۲: ۳۹).

جلب رضایتمندی مشتریان، به مهمترین هدف بسیاری از سازمان‌های توسعه یافته تبدیل شده است. از سوی دیگر با توجه به پیشرفت‌های حاضر، سطح نیازها و انتظارات مشتریان ارتقاء پیدا نموده و لذا سازمان‌ها باید منطبق با این سطح پاسخگویی مشتریان خود باشند (آقا صادقی، ۱۳۸۸: ۱۱). پاسخگویی تمایل ارائه دهنده خدمت جهت تأمین خدمات مورد نیاز در اسرع وقت و به طور صحیح می‌باشد (محمدی و وکیلی، ۱۳۸۸: ۵۱).

۱-۲- اهمیت موضوع

بیمار در بیمارستان محور اصلی است و همه خدمات بیمارستانی برای او انجام می‌شود. رضایت او نشان دهنده انجام صحیح خدمات بوده و این رضایت نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی بالا بدست آید، بلکه بیشتر ناشی از رفتار پرسنل و عملکرد آنهاست (رجبی پورمبیدی، فرید، رجبی پورمبیدی، ۱۳۸۸: ۲۲۴). مأموریت نظام آموزشی، تربیت نیروهای عالم، توانمند، متفکر، منتقد، کارآمد، پاسخگوی نیازهای سلامت افراد و جامعه و تلاشگر در زمینه نظریه‌پردازی، تولید علوم و تصمیم‌گیری در علوم پزشکی است، به نحوی که بتوانند به بهترین وجه به ارائه خدمات کیفی و... عادلانه در سطوح مختلف نظام اسلامی بپردازند (باقری لنگرانی، ۱۳۸۹: ۱۱).

حفظ سلامت و ارتقای سطح سلامت جامعه زیربنای مهم توسعه و پیشرفت جامعه در نظر گرفته می‌شود. این وظیفه اخیر بر عهده وزارت محترم بهداشت و درمان و آموزش پزشکی قرار گرفته که توسط زیر مجموعه‌های آن از جمله بیمارستانها و مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی انجام می‌شود. این سوال مطرح می‌شود که چگونه می‌توانیم مراکز پویا، توانمند و کارا داشته باشیم تا خدمات بهداشتی- درمانی با کیفیت مطلوب ارائه گردد یکی از پاسخها انجام پژوهش مستمر و کاربردی بر روی معضلات و مشکلات نظام ارائه دهنده خدمات و تزریق نتایج حاصل از تحقیقات به سیستم ارائه دهنده خدمات به منظور بهینه‌سازی و پویایی سیستم است (محمدی‌نیا، ۱۳۸۸: ۵). هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است، تا به طریقی عمل کند که مورد تأیید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند دموکراتیک است. شاید بتوان این جمله را برعکس و با شدت بیشتر بیان کرد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند (هیوز، ۱۳۷۹: ۲۸۲).

در عصر امروز که رقابت بین سازمانها بسیار نزدیک است، کیفیت تنها راه رسیدن به موفقیت محسوب می‌شود و اگر سازمان بتواند با زیرکی نیازهای مشتریان را شناسایی کند از این رقابت سربلند بیرون خواهد آمد (آصف‌زاده و رضاپور، ۱۳۸۵: ۳۸۶). در سازمان‌های امروزی اعم از دولتی و خصوصی، پاسخگویی یکی از ضروری‌ترین فرآیندها محسوب می‌گردد که اولاً در حفظ مشتریان نقش ارزنده‌ای ایفا می‌کند و ثانیاً در بهبود و ارتقاء سازمان جایگاه مؤثری دارد. امروزه طرح شکایت از ناحیه مشتریان، نه تنها پدیده‌ای منفی به شمار نمی‌آید، بلکه هدیه‌ای تلقی می‌شود که مشتری به سازمان تقدیم می‌کند. از آنجا که رویکرد مثبت به طرح شکایات، باعث اصلاح سازمان بر اساس نظرات مشتریان می‌گردد، لذا می‌توان شکایت را شکل مناسبی از بازخورد و وسیله‌ای برای برقراری تعامل هر چه بیشتر ما بین سازمانها و مشتریان به حساب آورد. در دیدگاهها و تئوری‌های مدیریت از پاسخگویی به عنوان برجسته‌ترین شاخص «حکمران خوب» یاد می‌شود. شاید یکی از بهترین شاخصه‌هایی که بتوان به وسیله آن از سازمان‌ها ارزیابی دقیقی به عمل آورد، میزان و چگونگی پاسخگویی آنان به نیازها و انتظارات و پرسشهای مشتریان و جامعه است (آقاصادقی، ۱۳۸۸: ۷).

از آنجایی که مسأله پاسخگویی یکی از مباحث مدیریتی است، بنابراین ارزیابی پاسخگویی سیستم سلامت از دیدگاه افراد و آگاهی از انتظارات، تجربیات و میزان رضایتمندی بیماران و همراهان آنها از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان نقش مؤثری در برنامه‌ریزی و آگاهی سیاست‌گذاران و ارائه دهندگان خدمات بهداشتی‌درمانی ایفا می‌کند که نتایج این تحقیق موجب تقویت خدمات