

## چکیده

مقدمه: پوشش جامع خدمات و مراقبت های بهداشتی درمانی یکی از اهداف اصلی نظام سلامت کشور است. طرح پزشک خانواده از سال ۱۳۸۳ با هدف ارائه کارا تر و جامع تر مراقبت های بهداشتی درمانی به جمعیت روستایی کشور آغاز شده است. با توجه به گذشت چند سال از اجرای این طرح و همچنین شروع طرح برای جمعیت شهری کشور، بررسی وضعیت فعلی این طرح برای ارتقاء کیفی عملکرد آن ضروری است. در این مطالعه سعی شده است تا وضعیت این سیستم از لحاظ آگاهی و رضایت مردم به رعایت سیستم ارجاع و مدت زمان انتظار برای دریافت خدمات و عوامل تعیین کننده آن مورد بررسی قرار گیرد.

روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی بوده که در سال ۱۳۸۹ بصورت مقطعی اجرا شده است. در این پژوهش ۳۸۰ نفر از مراجعه کنندگان به پزشک خانواده مراکز بهداشتی درمانی شهر گناباد بصورت نمونه گیری غیر احتمالی آسان مورد مطالعه قرار گرفته اند. ابزار جمع آوری داده ها برنامه ای شامل ۵ بخش مربوط به، اطلاعات دموگرافیک، آگاهی افراد از نظام ارجاع، رضایتمندی مراجعه کنندگان از ابعاد: پزشک خانواده، ارائه خدمات و پرداخت برای خدمات و همچنین مدت زمان انتظار در قالب یک مدل سه بخشی بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز از نرم افزار SPSS و آزمون های آماری ناپارامتریک: کای دو، کروسکال والیس و من ویتنی استفاده شده است.

یافته های پژوهش: ۳۳/۴ درصد واحد های پژوهش را مردان و ۶۶/۶ درصد را زنان با میانگین کل ۳۷/۹ سال تشکیل داده اند. میانگین زمان انتظار در یک مدل سه بخش به ترتیب: ۳۱/۱۸، ۶۸/۷۷، ۱۳۱/۷۷ دقیقه برای مردان و ۶۷ و ۱۶۶ دقیقه برای زنان بوده است. نتایج نشان می دهد که تفاوت میانگین زمان انتظار برای مردان و زنان در زمان انتظار ۱ معنی دار بوده (P-value: ۰/۰۰۱) و همچنین تفاوت میانگین زمان انتظار برای مردان و زنان در زمان انتظار ۳ نیز معنی دار بوده (P-value: ۰/۰۰۳). اما برای زمان انتظار ۲ معنی دار نبود. ۶۰/۷ درصد افراد سیستم ارجاع را رعایت کرده اند میزان رعایت روند ارجاع برای مردان ۸/۵۲ درصد و برای زنان ۵/۶۴ درصد بوده است رضایتمندی ۵/۴۲ درصد مردم از نظام ارجاع خوب و ۱۹ درصد عالی. ۶/۲۰ درصد متوسط ۱۷/۴ درصد ضعیف بوده است. میانگین آگاهی افراد ۷/۰۷ در مقیاس ۱-۱۰ بوده است که بین آگاهی زنان و مردان تفاوت معنی داری وجود نداشته است (P-value: ۰/۲۵). بحث و نتیجه گیری: نتایج نشان داده است که میانگین زمان انتظار برای دریافت خدمات (بخصوص ویزیت متخصص) بالا بوده که بر روی رضایتمندی مردم تاثیر گذاشته است و نیازمند هماهنگی بیشتر پزشک خانواده و بیمارستان های هدف می باشد.

رضایتمندی مردم در هر یک از ابعاد به نسبت خوب بوده است. منتهی برای بررسی عوامل نارضایتی موجود، مطالعات بیشتری مورد نیاز است. با توجه به آغاز پوشش طرح برای جمعیت شهری مطالعات تخصصی تر در هر یک از ابعاد توصیه می گردد.

کلید واژه: سیستم ارجاع، پزشک خانواده، زمان انتظار