

# مقایسه نظرات بیمه شدگان تامین اجتماعی با بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی بستری

## در مورد خدمات ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه ۱۳۸۰

معصومه اکبری<sup>۱</sup> - بهناز فرمهینی فراهانی<sup>۲</sup> - ژاسمن شاهنظری<sup>۳</sup> - حجت زارعی<sup>۴</sup>

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی

سال اول، شماره اول، زمستان ۱۳۸۲

### چکیده

**مقدمه:** بیمه شدگان تامین اجتماعی بیش از نیمی از جمعیت کشورمان را تشکیل می‌دهند با توجه به گستردگی تامین اجتماعی در جهان مسئولان کشورمان نیز به اهمیت وجود نظام جامع تامین اجتماعی واقف می‌باشند، به طوری که در برنامه‌های کلان کشور ایجاد این نظام را در نظر گرفته‌اند. یکی از پر مراجعه‌ترین مکان‌هایی که بیمه شدگان از خدمات سازمان تامین اجتماعی بهره می‌برند بیمارستانهای وابسته به سازمان می‌باشند در این بیمارستانها هم بیماران بیمه شده و هم غیر بیمه تامین اجتماعی بستری می‌شوند، جهت بالا بردن کیفیت خدمات پرستاری به بیمه شدگان، بررسی میزان رضایت بیماران بستری که از این خدمات بهره می‌برند و پی‌گیری و ادامه درمان در جهت پیشگیری از عوارض احتمالی بیماری، اهمیت بسیاری می‌یابد.

**مواد و روش‌ها:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقایسه‌ای است، جمعیت مورد مطالعه بیماران بیمه شده تامین اجتماعی و غیر بیمه تامین اجتماعی بستری در بیمارستان امام رضا «ع» وابسته به سازمان تامین اجتماعی شهر ارومیه است که به روش نمونه‌گیری در دسترس به تعداد ۱۴۵ بیمار بستری که ۱۱۶ نفر آنها بیمه شده تامین اجتماعی و ۲۹ نفر غیر بیمه تامین اجتماعی بوده‌اند انجام شده است. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای دو قسمتی: ۱- مشخصات فردی پژوهش ۲- نظر سنجی بیماران در رابطه با خدمات درمانی، خدمات پرستاری و مدیریتی استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش به وسیله آزمون‌های آماری، توصیفی و استنباطی به عمل آمده است و جهت تعیین متغیرهای مداخله گر احتمالی از آزمون منتل هانزل استفاده شد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش در پاسخ به اهداف و سئوالات پژوهش نشان داد که ۱۰ درصد کمتر از درآمد ماهانه خود را به بیمه پرداخت می‌کرده‌اند (۴۹/۱٪) و بیشتر از خدمات بستری استفاده می‌کرده‌اند (۵۱/۷٪) اکثریت واحدهای مورد پژوهش خدمات ارائه شده را در حد مناسب ارزیابی نموده‌اند. در ارتباط با نقش آموزشی خدمات پرستاری اکثریت بیماران این خدمات را نامناسب دانسته‌اند. از میان خدمات ارائه شده مورد بررسی در میان نظرات دو گروه بیماران از خدمات مدیریتی ارائه شده تفاوت آماری معنی‌دار بود ( $P < 0/50$ ).

### واژه‌های کلیدی: بیماری، بیمه، تامین اجتماعی

<sup>۱</sup> - کارشناس ارشد پرستاری دانشگاه آزاد اسلامی - واحد ارومیه

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد پرستاری - برنامه‌ریزی درسی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران

<sup>۳</sup> - دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی - هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

<sup>۴</sup> - دکتری آمار زیستی - دانشگاه تهران

## مقدمه

بیماری وضع غیر عادی جسمی یا روحی است که نیاز به ارائه خدمات درمانی دارد و بیماری موجب عدم توانایی موقت اشتغال به کار و اختلال در زندگی روزمره می‌شوند ( ۱۰). بیمه از کلمه «بیما» از زبان هندی گرفته شده است، برخی دیگر نظر داده‌اند که بیمه از کلمه بیم (ترس) گرفته شده است، اولین بار روس‌ها از ایران امتیاز بیمه را گرفتند و بعدها نیز دو شرکت بیمه روسی به نام قفقاز مرکوری و (نادژدا) در ایران مشغول فعالیت بیمه‌ای شدند، کلمه بیمه از لغت استراخوانی<sup>۱</sup> که به معنی ضد بیم و ترس است گرفته شده است ( ۸). بیمه به دو نوع خصوصی و اجتماعی تقسیم می‌شود (۱۱). هم اکنون در بیش از ۱۷۰ کشور جهان طیف وسیعی از برنامه‌های تامین اجتماعی برقرار و با پوشش‌هایی برای بازنشستگی، حوادث ناشی از کار و حمایت از بازماندگان در حال اجراست (۱۴). سازمان تامین اجتماعی در ایران براساس اصل ۲۹ قانون اساسی بیش از ۳۰ هزار نیروی شاغل و بالغ بر ۲۶ میلیون نفر بینه شده را تحت پوشش دارد ( ۹). در سال ۱۳۷۹ در استان آذربایجان غربی قریب به ۵۸۰۰۰۰ نفر بیمه شده اصلی و تبعی وجود داشته است(۴).

بیمه عقدی است که به موجب آن یک طرف تعهد می‌کند در ازای پرداخت وجه و یا وجوهی از طرف دیگر در صورت وقوع یا بروز حادثه، خسارت وارده به او را جبران نماید و یا وجه معینی بپردازد. متعهد را بیمه‌گر و طرف تعهد را بیمه‌گزار می‌نامند. وجهی را که بیمه‌گزار می‌پردازد حق بیمه و آنچه را که بیمه می‌شود موضوع بیمه می‌نامند ( ۱۲). سازمان بین‌المللی کار<sup>۲</sup> ۱۳۷۸ اعلام می‌دارد که تامین اجتماعی به منزله حمایتی است که جامعه در قبال پریشانی‌های اجتماعی و اقتصادی پدید آمده به واسطه قطع یا کاهش شدید در آمد بر اثر بیکاری، بیماری، بارداری، از کارافتادگی، سالمندی، فوت و همچنین افزایش هزینه‌های درمان و نگهداری خانواده (عائله مندی) به اعضاء خود ارائه می‌دهد، شعار اصلی انجمن بین‌المللی تامین اجتماعی<sup>۳</sup> که ایران نیز عضویت آن را دارد بر این معنا تصریح شده است که تحقق عدالت اجتماعی بدون تامین اجتماعی میسر نخواهد بود ( ۷). بیمه انواعی دارد که عبارتند از بیمه‌های: ۱- اجباری ۲- اختیاری ۳- اشیاء ۴- مسئولیت ۵- زیان پول ۶- اشخاص (۶).

نظام بیمه‌های درمانی کانادا موفق‌ترین و محبوب‌ترین برنامه ملی محسوب می‌شود که بیانگر برابری بنیادی

<sup>۲</sup> - ILO: International Labore Organization

<sup>۳</sup> - ISSA: International social security Assosiation

<sup>۱</sup> - Straxovan

شهروندان کانادایی در برابر مرگ و بیماری است (۳).  
نظامات شرعی مرتبط با تامین اجتماعی همگی  
حمایتی (غیر بیمه‌ای) است (۷).

یکی از مکان‌هایی که سازمان تامین اجتماعی بیمه  
شدگان خود را زیر چتر خود قرار می‌دهد بیمارستان‌ها  
هستند، از آنجا که بیمارستان‌ها برای رفع نیاز به وجود  
آمده‌اند نظرات بیماران در آنها اهمیت ویژه‌ای دارد و  
چون پرستاران در ارتباط نزدیک با بیماران هستند  
عملکرد آنها نیاز به بررسی جهت اطمینان یافتن از  
رضایت بیماران از خدمات ارائه شده به آنان دارد چرا  
که در صورت عدم رضایتمندی در بیمه شدگان تنش  
ایجاد خواهد شد که می‌تواند امنیت و سلامت آنها را به  
خطر اندازد (۱۳). پرستاران براساس نوع خدماتی که  
برای بیماران ارائه می‌نمایند نقش خاصی را عهده دار  
هستند.

دو گاس در سال ۱۳۷۱ این نقشها را به مراقبتی،  
درمانی، حمایتی، محافظتی، هماهنگی کننده و آموزشی  
تقسیم می‌کند (۲). نقش پرستار در درمان موقعی که  
یک دارو در زمان دقیق داده می‌شود معین می‌گردد  
(۱). در نقش حمایتی، پرستار بیمار را از جنبه‌های  
انسانی و قانونی به وسیله دفاع کردن صحیح از بیمار  
حفظ می‌نماید و بیمار را با در نظر گرفتن اعتقادات  
مذهبی و فرهنگی او، حمایت می‌کند. پرستار مثل معلم

به بیمار در ارتباط با مفهوم سلامتی توضیح می‌دهد و  
در بیمار یادگیری را با آموزش دادن تقویت می‌نماید  
(۴) در نش مدیریتی پرستاری سه تا از عناصر ضروری:  
برنامه ریزی، کنترل و تصمیم گیری باید باشد (۲).  
مطالعه‌ای در سال ۱۳۷۵ توسط روابط عمومی معاونت  
درمان سازمان تامین اجتماعی تحت عنوان میزان  
رضایتمندی بیماران بستری از خدمات بیمارستان شهید  
دکتر معیری با روش نمونه‌گیری سرشماری با تعداد  
نمونه ۵۰ نفر انجام شده است، نتایج این پژوهش نشان  
می‌دهد که ۶۲٪ رفتار کادر پرستاری و ۴۶٪ رفتار  
پرسنل اداری، ۶۴٪ نظافت منظم محیط بیمارستان و  
۷۴٪ امکانات رفاهی بخش های بستری را غیر قابل  
قبول دانسته‌اند و ۷۴٪ کیفیت و میزان غذای ارائه شده  
را خوب و قابل قبول دانسته‌اند، پیشنهاد شد تا امکانات  
رفاهی و تعداد پرسنل و تعداد دفعات سرکشی به  
بیماران و نحوه برخورد کارکنان با همراهان و عیادت  
کنندگان بهبود یابد.

## اهداف پژوهش

### هدف کلی

تعیین و مقایسه نظرات بیماران بیمه شده تامین  
اجتماعی با بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی در مورد  
خدمات ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا«ع»  
شهر ارومیه سال ۱۳۸۰ می‌باشد.

## اهداف ویژه

۱- تعیین نظرات بیمه شدگان تامین اجتماعی بستری در مورد خدمات ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

(الف) تعیین نظرات بیمه شدگان تامین اجتماعی

بستری در مورد خدمات درمانی ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

(ب) تعیین نظرات بیمه شدگان تامین اجتماعی بستری در مورد خدمات پرستاری ارائه شده به آنان در

بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

(ج) تعیین نظرات بیمه شدگان تامین اجتماعی بستری در مورد خدمات مدیریتی ارائه شده به آنان در

بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

۲- تعیین نظرات بیمه تامين غير بیمه تامین اجتماعی

بستری در مورد خدمات ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

(الف) تعیین نظرات بیمه تامين غير بیمه تامین اجتماعی

بستری در مورد خدمات درمانی ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

(ب) تعیین نظرات بیمه تامين غير بیمه تامین اجتماعی

بستری در مورد خدمات پرستاری ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

(ج) تعیین نظرات بیمه تامين غير بیمه تامین اجتماعی

بستری در مورد خدمات مدیریتی ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

۳- مقایسه نظرات دو گروه بیمه تامين غير بیمه شده تامین

اجتماعی و غیر بیمه تامين اجتماعي بستری در مورد خدمات درمانی، پرستاری و مدیریتی ارائه شده به آنان

در بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰.

## روش بررسی

این تحقیق یک پژوهش توصیفی مقایسه‌ای است که

در میان کلیه بیماران تحت پوشش سازمان تامین

اجتماعی و بیماران غیر بیمه تامين اجتماعي بستری در

بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان امام رضا «ع»

شهر ارومیه که در شهریور ماه سال ۱۳۸۰ در شرف

ترخیص بوده‌اند انجام شده است. ۱۴۵ نمونه به طریق

نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند که ۱۱۶ نفر از

آنها بیمه شده تامین اجتماعی و ۲۹ نفر بیمار غیر بیمه

تامين اجتماعي بودند. داشتن سن بالای ۱۵ سال و بار

دوم بستری شدن در بیمارستان و اینکه تحصیل کرده

در رشته‌های درمانی نبودن از جمله مشخصات

واحدهای مورد پژوهش بود. محیط پژوهش بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه وابسته به سازمان تامین اجتماعی بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو قسمت: سوالات مربوط به مشخصات فردی و سوالات مربوط به نظر سنجی بود. جهت اعتبار علمی از روش اعتبار محتوی و اعتماد علمی از روش دو نیمه کردن سوالات استفاده گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روشهای آماری توصیفی (تنظیم جداول توزیع فراوانی) و استنباطی (آموزن کای دو، دقیق فیشر، t زوج و متل هانزل) استفاده گردید.

## یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش با توجه به اهداف پژوهش

تنظیم گردید:

### جدول شماره (۱)

توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب میزان رضایت از خدمات درمانی دریافتی به تفکیک وضعیت بیمه - بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه - سال ۱۳۸۰

نوع بیمه		بیمه شدگان تامین اجتماعی		بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی	
میزان رضایت		تعداد	درصد	تعداد	درصد
نداشته	ناراضی	۴	۳/۴	۱	۳/۴
	متوسط	۲۵	۲۱/۶	۸	۲۷/۶
داشت	راضی	۸۷	۷۵/۰	۲۰	۶۹/۰
	جمع	۱۱۶	۱۰۰/۰	۲۹	۱۰۰/۰
* میانگین امتیاز		۴/۴۰		۴/۳۰	
انحراف معیار		۰/۶۳		۰/۶۶	

\* حداکثر امتیاز (۵)  $P=۰/۴۶$   $df=۱۴۳$   $t=۰/۷۴$

بررسی‌ها نشان می‌دهد که متوسط امتیاز رضایت از خدمات درمانی در بیمه شدگان تامین اجتماعی بیشتر از بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی (۴/۴۰ در مقابل ۴/۳۰) اما تفاوت آنها از نظر آماری معنی دار نیست. در هر دو گروه بیماران بیمه شده تامین اجتماعی و غیر بیمه تامین اجتماعی بیشترین افراد دارای میزان رضایت در حد مناسب بوده‌اند (۷۵٪ در مقابل ۶۹٪).

### جدول شماره (۲)

توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب میزان رضایت از ۵ نقش خدمات پرستاری دریافتی به تفکیک وضعیت بیمه - بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه - سال ۱۳۸۰

نوع بیمه		بیمه شدگان تامین اجتماعی		بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی	
میزان رضایت		تعداد	درصد	تعداد	درصد
نداشته	ناراضی	۱۲	۱۰/۴	۴	۱۳/۸
	متوسط	۳۱	۲۶/۷	۸	۲۷/۶
داشت	راضی	۷۳	۶۲/۹	۱۷	۵۸/۶
	جمع	۱۱۶	۱۰۰	۲۹	۱۰۰
* میانگین امتیاز		۴/۰۳		۳/۸۹	
انحراف معیار		۰/۷۴		۰/۹۸	

\* حداکثر امتیاز (۵)  $P=۰/۳۸$   $df=۱۴۳$   $t=۰/۸۹$

بررسی‌ها نشان می‌دهد که متوسط امتیاز رضایت از ۵ نقش خدمات پرستاری در بیمه شدگان تامین اجتماعی بیشتر از بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی است (۴/۰۳ در مقابل ۳/۸۹) ولی این تفاوت از نظر آماری معنی دار

نیست و در هر دو گروه بیماران بیشترین افراد دارای میزان رضایت مناسب بوده‌اند. (  $62/9\%$  در مقابل  $58/6\%$ ).

### جدول شماره ۳

توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب میزان رضایت از خدمات مدیریتی دریافتی به تفکیک وضعیت بیمه - بیمارستان امام رضا «ع» شهر ارومیه - سال ۱۳۸۰

بیمه شادگان تامین اجتماعی		بیمه شادگان تامین اجتماعی		نوع بیمه	
درصد	تعداد	درصد	تعداد	میزان رضایت	
۳/۴	۱	۰/۹	۱	ناراضی	نامناسب
۲۷/۶	۸	۲۱/۶	۲۵	متوسط	
۶۹	۲۰	۷۷/۶	۹۰	راضی	مناسب
۱۰۰	۲۹	۱۰۰	۱۱۶	جمع	
۴/۱۹		۴/۴۳		میانگین امتیاز *	
۰/۸۱		۰/۴۸		انحراف معیار	

\* حداکثر امتیاز (۵)  $P=0/46$   $df=143$   $t=0/74$

بررسی ها نشان می‌دهد که متوسط امتیاز رضایت از خدمات مدیریتی در بیمه شادگان تامین اجتماعی به طور معنی داری بیش از بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی بوده است (  $4/43$  در مقابل  $4/19$ ،  $P<0/05$  ) هر چند که در هر دو گروه بیماران بیشترین افراد میزان رضایت در حد مناسب داشته اند (  $77/6\%$  در مقابل  $69\%$  )

### بحث و نتیجه گیری

در ارتباط با قسمت الف از هدف شماره ۱ و ۲ پژوهش در میان دو گروه بیماران مورد بررسی خدمات درمانی در حد مناسب ارزیابی شده است، بیشترین میزان رضایت مربوط به بیمه شادگان تامین اجتماعی می‌باشد. در مورد قسمت ب از هدف شماره ۱ و ۲ از نظر میزان رضایت از خدمات پرستاری در نقش‌های درمانی مراقبتی، محافظتی، حمایتی و هماهنگی میزان رضایت در هر دو گروه در حد مناسب و اکثریت در میان بیمه شادگان تامین اجتماعی بوده است. از نظر نقش آموزشی خدمات پرستاری میزان رضایت در هر دو گروه در حد نامناسب و بیشتر در میان بیمه شادگان تامین اجتماعی می‌باشد. در هیچکدام از موارد تفاوت آماری معنی دار ملاحظه نگردید. پرستاران در آموزش بیماران نقش کلیدی بازی می‌کنند. با اعمال روش‌های موثر آموزش برای مددجو امکان بهبودی در بیمارستان و منزل تسریع می‌شود همچنان که اهمیت آموزش در بیمارستان افزایش می‌یابد زمان لازم برای آموزش کاهش یافته و در نتیجه کیفیت آموزشی باید توسعه یابد، پرستاران باید فراگیرند که چگونه به نحو موثر و کافی آموزش دهند (۱). در کل از نظر میزان رضایت از خدمات پرستاری در هر دو گروه بیماران در حد مناسب و بیشتر در میان بیمه شادگان تامین اجتماعی تعلق داشته است به طوری که تفاوت آماری معنی داری میان دو گروه بیماران ملاحظه شده ( $P<0/05$ ).

پرستارها پاسخگوی مدیریت و هماهنگی در مراقبت بیمار هستند. همه پرستارها باید مهارت‌های مدیریت خوب نتایج پژوهش نیز به دست آمد که در اکثر موارد هر قدر تعداد فرزندان بیشتر بوده است میزان رضایت در بیمه شدگان تامین اجتماعی کاهش داشته است و هر اندازه میزان پرداختی از درآمد ماهانه به بیمه بیشتر بوده است میزان رضایت کاهش یافته است. با بالا رفتن میزان تحصیلات نیز میزان رضایت کاهش داشته است. بستری شدن در بیمارستان برای بیمه شدگان به صورت رایگان از این نظر حائز اهمیت است که پرداخت هزینه توسط بیمار می‌تواند باعث بالا رفتن سطح توقعات بیمار گردد (۵). در اکثر موارد بیشترین میزان رضایت در حد مناسب و بیشتر در میان بیمه شدگان تامین اجتماعی بوده است.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های این پژوهش در تعیین مقایسه نظرات بیمه شدگان تامین اجتماعی با بیماران غیر بیمه تامین اجتماعی بستری در مورد خدمات ارائه شده به آنان در بیمارستان امام رضا (ع) شهر ارومیه در سال ۱۳۸۰ می‌تواند در جنبه‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرند. نتایج حاصل از این پژوهش در مدیریت و درمان سازمان تامین اجتماعی و در کل نقش‌های مختلف پرستاری و خدمات ارائه شده مناسب بوده است جا دارد

که به عنوان پایه و مبنا برای ارتقاء بیشتر خدمات مورد استفاده قرار گیرد.

یافته‌های پژوهش انجام شده می‌تواند مبنا و انگیزه‌ای برای ایجاد رضایت در میان ارائه دهندگان خدمات قرار گرفته و در نتیجه با استفاده از این فاکتور در ارتقاء دما ارائه شده توسط پرستاران و سایر گروه‌های درمانی مراقبتی تلاش نمود.

پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تامین اجتماعی قطعاً با اطلاع از این نتایج تلاشی مضاعف خواهند داشت و با پر رنگ کردن نقش‌های پرستار در این مراکز کیفیت و کمیت مراقبت نیز در جهت مثبت و تقویت قرار خواهد گرفت.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش و در نظر گرفتن تفاوت‌های آماری بین اطلاعات ذیربط پیشنهاد می‌شود که:

۱- با توجه به آنکه تفاوت‌های نظرات بیماران مشخصاً در ارتباط با خصوصیات فردی آنان اختلاف معنی داری داشته است به نظر می‌رسد تفاوت‌های فردی و در نتیجه وضعیت اقتصادی اجتماعی بیماران در نظرات آنان دخیل بوده است. پیشنهاد می‌شود در میان دو

گروه بیمار بیمه شده و غیر بیمه‌ای برای دستیابی به نتایج واقعی‌تر به صورت درون گروهی انجام شود.

۲- در محیط‌های درمانی دیگر نظیر بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی پژوهشی مشابه صورت پذیرد و نتایج حاصل با یکدیگر مقایسه گردند.

۳- این پژوهش در یک فاصله زمانی معنی‌دار آماری در همین محیط پژوهشی صورت گرفته و نتایج حاصل از آنها با یکدیگر مقایسه گردد.

۴- پژوهشی مشابه در بیمارستان‌های وابسته به سازمان تامین اجتماعی شهرهای دیگر انجام گردد و سپس نتایج حاصل با یکدیگر مقایسه گردند.

۵- از آنجایی که عملکرد پرستاران و کادر درمانی و مدیریتی در نظرات بیماران نسبت به خدمات ارائه شده دخیل می‌باشد، پیشنهاد می‌شود پژوهشی نیز در ارتباط با نظرات پرستاران و کادر درمانی نسبت به خدماتی که به بیماران ارائه می‌گردد انجام شود.

## منابع:

۱- اسدی نوقابی، احمد علی. فرایند یادگیری و اصول آموزش به بیمار. تهران، انتشارات بشری، ۱۳۷۸.

۲- اسمعیلی، روانبخش. کاربرد فرآیند پرستاری در آموزش بیمار. تهران سالم، ۱۳۷۹.

۳- ایوانز، رابرت جی؛ لا، مورین ام. تحول و تکامل نظام درمان و بیمه درمانی کانادا. فصلنامه تامین اجتماعی (۶). ترجمه ابوالقاسم پور رزدد، موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی، ۱۳۷۹، ص ۲۴۹.

۴- راد، مسلم. دفترچه عملکرد ۷۹ مدیریت و درمان تامین اجتماعی آذربایجان غربی ارومیه: بیمارستان اما رضا «ع»، ۱۳۷۸.

۵- ربیعی، محمدح علی، فرزاد. بررسی میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پزشکی - پرستاری در بخش‌های منتخب بیمارستان وابسته به تامین اجتماعی. طرح پژوهش، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ۱۳۷۶.

۶- شاهنظری، ژاسمین. بررسی نظرات مردم و مسئولین در مورد عملکرد بیمه همگانی ایران و ارائه الگوی مناسب. رساله دکتری مدیریت خدمات بهداشتی بهداشتی و درمانی (PHD)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، ۱۳۷۷.

۷- شورای پژوهشی موسسه عالی پژوهشی تامین اجتماعی. نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی. تهران: موسسه عالی پژوهشی تامین اجتماعی، ۱۳۷۸.

۸- صالحی، جانعلی محمود. فرهنگ بیمه و بازرگانی. تهران: شرکت سهامی بیمه ایران، ۱۳۷۹.

۹- صراف نهار، شهین. سازمان تامین اجتماعی را بشناسیم. تهران: اداره پرستاری و مامایی، ۱۳۷۹.

۱۰- صغیری، اسماعیل. قانون تامین اجتماعی. تهران: فروزش، ۱۳۷۹.



1- Dewit, Susan C. Fundamental Concepts and Skills for Nursing. Philadelphia: B.Saunders Company, 2001.

2- Finkler, Steven A; Kovher, Christine T. Financial Management for Nurse Mangers and Executives. Philadelphia: W.B.Saunders Company, 2000.

3- Harkreader, Helen. Fundamentals of Nursing. Philadelphia: W.B.Sanders Company, 2000.

4- Potter, Patrica A; Perry , Anne Griffin. Fundamental of Nursing. Philadelphia: Mosby, 2001.

۱۱- عزیزی، بیتا. میزان رضایت بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی از خدمات درمانی سازمان. کارشناس علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی رودهن، ۱۳۷۶.

۱۲- مریدی، سیاوش. فرهنگ بیمه‌های اجتماعی. تهران: موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی، ۱۳۷۸.

۱۳- ملکوندفرد، فرخ. اگر به توسعه بیان‌دیشیم نباید از تامین اجتماعی غفلت کنیم. تهران: بولتن سازمان تامین اجتماعی، ۱۳۷۸.

۱۴- موسسه عالی پژوهشی تامین اجتماعی. نظام جامع تامین اجتماعی. تهران: فرزانه روز، ۱۳۷۸.

**COMPERISON OF INSUREDS OF SOCIAL SECURITY ORGANIZATION  
WITH NON-INSUREDS ABOUT THE SERVICES IN  
IMAM-REZA HOSPITAL IN URMIA IN 1380**

M. Akbari,<sup>1</sup> MS; B. Farmahini Farahani, Ms<sup>2</sup> ; Zh Shahnazari<sup>3</sup> Ph.D; H. Zeraati<sup>4</sup> Ph.D.

**Abstract:**

**Introduction:** A study about comprison of insureds and non-insureds in Imam -Reza hospital in Urmia was carried out.

**Materials&Methods:**Data collocation was done by a questionnaire about demographic items of samples and their attitudes about nursing and management services that they acquired

**Results:** Most of them were satisfied about the services and education role of patient. Statistical difference was shown between insureds and non-insurd's attitudes ( $p < 0.05$ )

**Discussion:** Most of social security insured satisfied from the sen-ices.

Keywords: Social security, Insured, services

---

<sup>1</sup>-Instructor of nursing Urmia Azad University.

<sup>2</sup>- Instructor of nursing Tabriz University of Medical Sciences.

<sup>3</sup>-Assistant professor of Health Management.

<sup>4</sup>- Assistant professor of Biostatistics.