

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت و تفاوت ارائه خدمات کاهش آسب در مراکز گذری و سرپناه های شبانه: از انتظارات تا ادراکات

محل انتشار:

فصلنامه سواد سلامت، دوره 1، شماره 2 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محمد توکل - استاد جامعه شناسی، گروه جامعه شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

محسن نصری راد - کارشناس ارشد پژوهش علوم اجتماعی، گروه جامعه شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

اما آوانسیان - دکترای مطالعات سلامت اجتماعی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، اکول نورمال سوپریور، پاریس، فرانسه

سارا انیس - دکترای مددکاری اجتماعی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، اکول نورمال سوپریور، پاریس، فرانسه

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: در ایران به منظور کاهش عوارض بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی سوء مصرف مواد مخدر اقدام به راه اندازی مراکز کاهش آسب شده است. با این حال، کیفیت ارائه خدمات در این مراکز از اصلی ترین مسائل پیش روی دستگاه های ذیربط است. این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت و تفاوت ارائه خدمات کاهش آسب در مراکز گذری و سرپناه های شبانه سازمان بهزیستی اجرا شد. مواد و روش ها: پژوهش حاضر، یک مطالعه توصیفی و مقطعی است. جمعیت آماری شامل مراجعه کنندگان به مراکز کاهش آسب (گذری و سرپناه شبانه) است. حجم نمونه برابر 268 نفر است. در انتخاب نمونه از روش نمونه گیری احتمالی طبقه ای تصادفی استفاده شد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه تطبیق یافته سنجش کیفیت خدمات (SERVQUAL) پاراسورامان و همکارانش است. داده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS 22.0 و آزمون t همبسته، فریدمن و کروسکال والیس تجزیه و تحلیل شد. یافته ها: نتایج نشان داد که بین انتظارات مراجعه کنندگان از کیفیت کلی ارائه خدمات کاهش آسب و ادراکات آنان از آن تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). علاوه بر این، بین انتظارات مراجعه کنندگان از کیفیت هر یک از ابعاد خدمات کاهش آسب و ادراکات آنان از ابعاد متناظر آن ها تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). ابعاد شرایط فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و تضمین و مراکز کاهش آسب نجات زندگی، ققنوس، آرامش، آساک و هدایت به ترتیب کمترین و بیشترین رتبه میانگین را داشتند. نتیجه گیری: خدمات ارائه شده به افراد مراجعه کننده به مراکز گذری و سرپناه های شبانه احتمال کاهش پیامدهای اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی سوء مصرف مواد مخدر را در آن ها و جامعه افزایش می دهد. مراجعه کنندگان به مراکز گذری و سرپناه های شبانه به کیفیت خدمات کاهش آسب به عنوان مکانیسمی حمایتی می نگرند که نیاز به حمایت دولت برای افزایش کیفیت برنامه ها و خدمات کاهش آسب دارد. نوع مطالعه: مطالعه پژوهشی.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سوء مصرف مواد، کاهش آسب، مرکز گذری، سرپناه شبانه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/887623>

