

به نام خدا



شهرداری منطقه ۱۱
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۱ در خصوص خانه‌های سلامت این منطقه

مجری طرح
علی افشاری

سال ۱۳۹۰

سرشناسنامه	: افشاری، علی، ۱۳۶۳-
عنوان و نام پدیدآور	: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۱ در خصوص خانه‌های سلامت این منطقه / مجری طرح علی افشاری؛ [به سفارش] شهرداری منطقه ۱۱، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۴ ص.: جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۱۴-۰
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
موضوع	: شهرداری--ایران--تهران--ارزشیابی--نمونه پژوهی
موضوع	: شهروندان ایرانی--تهران--نظرسنجی
شناخه افزوده	: شهرداری تهران، منطقه یازده. معاونت فرهنگی و اجتماعی
شناخه افزوده	: شهرداری تهران، منطقه یازده. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی گنگره	: ۱۳۸۹ ۱۶۶ الف ۹ / ت ۷۴۶۹ JS
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	: ۲۲۴۶۱۱۷



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۱ در خصوص خانه‌های سلامت این منطقه
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدی ایازی
مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۱: مهدی محمود اقدم
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۱: حبیب ا. نورمحمدی
مجری طرح: علی افشاری
ناظر: دکتر افسانه ادریسی
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
صفحه‌آرا: میلاد تاجیک نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: ۸۹/۴/۳۰
تاریخ پایان: ۸۹/۶/۳۰
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - رویروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۵۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران: تقاطع بزرگراه شهید گمنام و کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم

دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸

تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷

پیشگفتار

«شهر تعاملی» بر پایش دیدگاه‌ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهر تعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ای دوسویه است. شهروندان خوب و قانونمدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این فضا، آن‌ها تنها برای شنیدن نیستند، چنانکه مدیران، تنها برای «گفتن».

«گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از

دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران».

ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها، فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.

پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.

ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرفت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در اختیار خواهند بود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگ برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۱ در خصوص خانه‌های سلامت این منطقه» بوده که در سال ۱۳۸۹ انجام شده‌است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربرست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری جناب آقای علی افشاری، ناظر سرکار خانم دکتر افسانه ادیسی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

مهدی معمود اقدم

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۱

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات

مقدمه.....	۱۳
بیان مساله.....	۱۴
ضرورت و اهمیت موضوع.....	۱۶
اهداف تحقیق.....	۱۷
سوالات تحقیق.....	۱۸

فصل دوم) ادبیات تحقیق

پیشینه تحقیق.....	۲۱
مبانی تحقیق.....	۲۳
مقدمه.....	۲۳
سلامت و نقش آن در جوامع محلی.....	۲۴
نظریه شهر سالم.....	۲۷
محله سالم.....	۳۰
روش‌ها و اقدامات جهت دستیابی به محله سالم.....	۳۲
خانه سلامت محله:.....	۳۳
اهداف اجرایی خانه‌های سلامت محله:.....	۳۴
وظایف خانه‌های سلامت:.....	۳۵
مشارکت مردمی در خانه‌های سلامت محله:.....	۳۷
اقدامات انجام شده در خانه‌های سلامت.....	۳۹
آموزش سلامت.....	۴۰
الف- گروه‌های کاری پروژه (مربیان آموزشی).....	۴۱
ب- شبکه رابطین سلامت.....	۴۲
سلامت و اجتماعات محلی.....	۴۳

فصل سوم) روش تحقیق

روش تحقیق.....	۴۷
جمعیت آماری.....	۴۷
تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری.....	۴۷
سنجش متغیرها و اعتبار و روایی تحقیق.....	۴۸
نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۴۸
عملیاتی کردن مفاهیم.....	۴۹
تعریف عملیاتی مربوط به متغیر رضایت شهروندان از خانه‌های سلامت.....	۵۱

فصل چهارم) یافته‌های تحقیق

۵۵	ویژگی فردی پاسخگویان.....
۵۵	جنس.....
۵۶	سن.....
۵۷	وضعیت تاهل.....
۵۸	مقاطع تحصیلی.....
۵۹	وضعیت اشتغال.....
۶۰	درآمد.....
۶۱	وضعیت مسکن.....
۶۲	آگاهی از خانه‌های سلامت.....
۶۳	شما از چه طریقی با خانه‌های سلامت محله خود آشنایی پیدا کردید.....
۶۴	میزان اهمیت کلاس‌های مشاوره مامایی.....
۶۵	میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های مشاوره مامایی.....
۶۶	میزان رضایت از کلاس‌های مشاوره مامایی.....
۶۷	میزان اهمیت از مشاوره قبل از ازدواج و بعد از ازدواج.....
۶۸	میزان آگاهی و بهره‌مندی از مشاوره قبل از ازدواج و بعد از ازدواج.....
۶۹	میزان رضایت از کلاس مشاوره قبل از ازدواج و بعد از ازدواج.....
۷۰	میزان اهمیت از کلاس مشاوره روانشناسی.....
۷۱	میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس مشاوره روانشناسی.....
۷۲	میزان رضایت از کلاس مشاوره روانشناسی.....
۷۳	میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی در زمینه تغذیه.....
۷۴	میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی در زمینه تغذیه.....
۷۵	میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی در زمینه تغذیه.....
۷۶	میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی بیماری‌های زنان.....
۷۷	میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی بیماری‌های زنان.....
۷۸	میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی بیماری‌های زنان.....
۷۹	میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشت دهان و دندان.....
۸۰	میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی بهداشت دهان و دندان.....
۸۱	میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی بهداشت دهان و دندان.....
۸۲	میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشت روان.....
۸۳	میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی بهداشت روان.....
۸۴	میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی بهداشت روان.....
۸۵	میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی مهارت‌های زندگی.....

- ۸۶..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی مهارت‌های زندگی
- ۸۷..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی مهارت‌های زندگی
- ۸۸..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی طب سنتی
- ۸۹..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی طب سنتی
- ۹۰..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی طب سنتی
- ۹۱..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی آیین همسرمداری
- ۹۲..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی آیین همسرمداری
- ۹۳..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی آیین همسرمداری
- ۹۴..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی آشنایی با مضرات دخانیات
- ۹۵..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی آشنایی با مضرات دخانیات
- ۹۶..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی آشنایی با مضرات دخانیات
- ۹۷..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی هوش هیجانی
- ۹۸..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی هوش هیجانی
- ۹۹..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی هوش هیجانی
- ۱۰۰..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی تحکیم خانواده
- ۱۰۱..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی تحکیم خانواده
- ۱۰۲..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی تحکیم خانواده
- ۱۰۳..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشت پوست و مو
- ۱۰۴..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های آموزشی بهداشت پوست و مو
- ۱۰۵..... میزان رضایت از کلاس‌های آموزشی بهداشت پوست و مو
- ۱۰۶..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های در زمینه حقوق زنان
- ۱۰۷..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های در زمینه حقوق زنان
- ۱۰۸..... میزان رضایت از کلاس‌های در زمینه حقوق زنان
- ۱۰۹..... میزان اهمیت برگزاری کلاس‌های نهضت سوادآموزی
- ۱۱۰..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کلاس‌های نهضت سوادآموزی
- ۱۱۱..... میزان رضایت از کلاس‌های نهضت سوادآموزی
- ۱۱۲..... میزان اهمیت برگزاری کارگاه مدیریت پسماند
- ۱۱۳..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کارگاه مدیریت پسماند
- ۱۱۴..... میزان رضایت از کارگاه مدیریت پسماند
- ۱۱۵..... میزان اهمیت برگزاری کارگاه "دانشت‌های خانواده سالم"
- ۱۱۶..... میزان آگاهی و بهره‌مندی از کارگاه "دانشت‌های خانواده سالم"
- ۱۱۷..... میزان رضایت از کارگاه "دانشت‌های خانواده سالم"
- ۱۱۸..... میزان اهمیت برگزاری کارگاه نگهداری از گل‌های آپارتمانی

میزان آگاهی و بهره‌مندی از کارگاه نگهداری از گل‌های آپارتمانی	۱۱۹
میزان رضایت از کارگاه نگهداری از گل‌های آپارتمانی	۱۲۰
میزان اهمیت برگزاری ارائه خدمات پزشکی (ویزیت رایگان پزشک عمومی و...)	۱۲۱
میزان آگاهی و بهره‌مندی از ارائه خدمات پزشکی (ویزیت رایگان پزشک عمومی و...)	۱۲۲
میزان رضایت از ارائه خدمات پزشکی (ویزیت رایگان پزشک عمومی و...)	۱۲۳
میزان اهمیت برگزاری سلامت سنجی، شنوایی‌سنجی، گرفتن فشارخون و قندخون	۱۲۴
میزان آگاهی و بهره‌مندی از سلامت سنجی، شنوایی‌سنجی، گرفتن فشارخون و قندخون	۱۲۵
میزان رضایت از سلامت سنجی، شنوایی‌سنجی، گرفتن فشارخون و قندخون	۱۲۶
موفقیت در زمینه بالا بردن سطح نوآوری در انتقال مفاهیم و آموزش	۱۲۷
میزان موفقیت در ایجاد امکانات و دسترسی شهروندان به منظور مشارکت در طرح‌های اجرایی خانه‌های سلامت	۱۲۸
میزان موفقیت در هماهنگی با سازمان‌های دولتی و غیردولتی	۱۲۹
میزان موفقیت در شناسایی افراد با تحصیلات مرتبط جهت تربیت مربیان سلامت	۱۳۰
میزان موفقیت در شناسایی افراد مشارکت‌جو و تشکیل شبکه رابطین سلامت در محله‌ها	۱۳۱
میزان موفقیت در تلاش در جهت ایجاد محیط سالم از نظر زیست محیطی	۱۳۲
میزان موفقیت در نهادینه نمودن ارتباط مردم و مشارکت جمعی آنان با متولیان مدیریت شهری	۱۳۳
میزان موفقیت در تقویت روحیه جمعی و ایجاد همبستگی اجتماعی بین خانواده‌ها برای تامین بهداشت، امنیت، نگهداری و گسترش فضای سبز محله	۱۳۴
علاقه به مشارکت در برنامه‌های خانه‌های سلامت	۱۳۵
شما به چه میزان از کارکنان خانه‌های سلامت رضایت دارید	۱۳۶
به نظر شما در کل خانه‌های سلامت منطقه ۱۱ نسبت به قبل چه وضعیتی پیدا کرده است	۱۳۷
در کل شما نسبت به خانه‌های سلامت سطح منطقه ۱۱ به چه میزان رضایت دارید	۱۳۸
میزان رضایت از خدمات روانشناختی	۱۳۹
میزان رضایت از خدمات در حوزه سلامت جسمانی	۱۴۰
میزان رضایت از خدمات در حوزه مهارت‌های زندگی	۱۴۱
مشکلاتی که شهروندان در مراجعه به خانه‌های سلامت با آن مواجه شدند	۱۴۲
پیشنهادات شهروندان برای بهبود خدمات رسانی خانه‌های سلامت	۱۴۲

فصل پنجم) جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری	۱۴۵
منابع	۱۵۰
ضمیمه (پرسشنامه)	۱۵۱