

بررسی اپیدمیولوژی شکایات بهداشت محیطی ثبت شده در سامانه

190 دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در فاصله سال های 95-

1390

مجتبی داودی^{1,2}، جواد سلیمی³، فاطمه برجسته عسکری^{1,2*}، بهاره جعفری⁴، سعیده صلاتی⁴، شوکت مولوی³

1- گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران
2- مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران
3- گروه بهداشت محیط و حرفه ای، معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران
4- کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران

چکیده

زمینه و هدف: رسیدگی به شکایات بهداشتی نقش مهمی در ارتقای سطح بهداشت جامعه ایفا می کند. در سالهای اخیر سامانه تلفنی 190 توسط وزارت بهداشت با هدف ثبت گزارشات مردمی در حوزه بهداشت راه اندازی شده است. هدف از تحقیق حاضر، تعیین فراوانی و طبقه بندی شکایات بهداشت محیطی در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در بازه زمانی 1390-1395 بود.

روش ها: این مطالعه مقطعی از نوع توصیفی بوده و جامعه مورد بررسی کلیه شکایات ثبت شده در سامانه 190 دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه طی سال های 1390 تا 1395 می باشد. داده های حاصله پس از جمع آوری توسط نرم افزار Excel و با استفاده از آماره های توصیفی (فراوانی و درصد) به شکل گرافیکی ارائه شده و تجزیه و تحلیل شدند.

نتایج: از نظر توزیع مکانی، بیش از 93% شکایات مربوط به شهرستان تربت حیدریه بود. از نظر زمانی، 34% شکایات در سال 1395، 60% در فصل های بهار و تابستان و 35% در روزهای شنبه و یکشنبه ثبت شدند. از نظر نوع و گروه درخواست، بیشترین شکایات ثبت شده مربوط به سلامت محیط و کار، بهداشت محیط مراکز و اماکن، بهداشت مواد غذایی و بهداشت ساختمان بوده است. از نظر اقدام انجام شده متعاقب ثبت شکایت، اخطار کتبی توسط بازرسان بهداشت محیط بیشترین فراوانی 37% را داشته است. **نتیجه گیری:** این مطالعه نشان داد بررسی اپیدمیولوژیک شکایات مردمی ثبت شده در سامانه 190 به سهولت امکان پذیر بوده و این سامانه با ترسیم یک دورنمای کلی از وضعیت بهداشتی موجود، می تواند نقش مهمی در برنامه ریزی و بهبود مدیریت خدمات بهداشتی ایفا کند.

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه محفوظ است.

کلید واژه ها: شکایت بهداشتی، بهداشت محیط، تربت حیدری، سامانه 190

مقدمه

خدمات دهنده بهبود یافته و ظلم احتمالی واقع شده رفع شود (1).

بدیهی است همه رویدادهای نامطلوبی که برای افراد اتفاق می افتد منجر به شکایت و طرح دعوی قانونی نمی شود. زیرا افراد از مکانیسم های مختلفی برای واکنش دادن به عامل نارضایتی

شکایت عبارت است از بیان غم و اندوه، درد یا نارضایتی از سوی افراد در اثر یک عامل داخلی یا خارجی. در زمینه مشاغل خدماتی، شکایت ابزاری است برای بیان نارضایتی به امید اینکه پاسخگویی و رسیدگی به شکایت باعث شود عملکرد سازمان

*آدرس نویسنده مسئول: گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران.

آدرس پست الکترونیک: fatemeh.barjasteh@gmail.com

راستا، سامانه ای در وزارت بهداشت راه اندازی شده است که مردم می توانند با شماره گیری 1490 از طریق تلفن به طرح شکایت خود در زمینه های مختلف بپردازند. این سامانه در سال 1394 به 190 تغییر یافت. در حال حاضر هر دو شماره به صورت شبانه روزی آماده دریافت شکایات مردم در خصوص موارد مختلف می باشد. بر اساس اطلاعات واصله از پاسخگوی خودکار این سامانه، موارد قابل طرح در این سامانه عبارتند از: شکایت در خصوص موارد مربوط به اورژانس 115، شکایات مربوط به بهداشت محیط، حرفه ای و طب کار، شکایات مربوط به مشاوره و مشکلات تامین دارو، پذیرش و رسیدگی به بیمار و در نهایت شکایات مربوط به بیش دریافت پزشکان و مراکز درمانی. بخش مربوط به ثبت شکایات بهداشت محیط و بهداشت حرفه ای در سامانه 190 در حال حاضر زیر نظر ستاد فوریت های مرکز سلامت محیط کار معاونت بهداشتی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی فعالیت می کند. این سامانه به صورت تلفنی و اینترنتی راه اندازی شده است که در فاز نخست برای رسیدگی به شکایات بهداشت محیطی شامل تخلفات بهداشت مواد غذایی، آب، هوا و سلامت کار مورد استفاده قرار می گیرد. بر طبق گفته های اپراتورهای این سامانه، شکایات های ثبت شده در این سامانه اگر در محدوده جغرافیایی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه باشد، جهت رسیدگی به ستاد فوریت های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تربت حیدریه ارجاع داده شده و توسط بازرسین ستاد بهداشت محیط و حرفه ای معاونت بهداشتی دانشگاه ظرف مدت 72 ساعت رسیدگی می شود. هرچند که موارد اورژانسی بلافاصله مورد رسیدگی قرار می گیرد.

استخراج اطلاعات مربوط به شکایات ثبت شده از پایگاه داده ها می تواند در ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده نقش موثری داشته باشد. همچنین شناخت نیازهای بهداشتی جامعه و نقاط ضعف موجود از طریق پردازش داده های ثبت شده کمک می کند تا بتوان با ارائه تمهیدات مناسب، از بروز موارد مشابه که منجر به شکایت شده اند پیشگیری کرد و در نهایت قدرت

استفاده می کنند. بعضی از آن ها به دلیل ویژگی های شخصیتی که دارند سعی می کنند با مسائل ناگوار کنار بیایند. بنابراین می توان گفت، شکایات ثبت شده تنها بخش کوچکی از نارضایتی را منعکس می کند و شاید تنها نوک قله یک کوه یخی را نشان دهد (2). با این وجود، علت اصلی شکایت وجود یک نارضایتی در فرد شاکی است بگونه ای که از آستانه تحمل فرد فراتر رفته است و او را مجاب کرده است تا صدای خود را به روش های مختلف به گوش افراد مسئول برساند (3).

در نظام های مراقبت از سلامت، رسیدگی به شکایات بسیار حیاتی تلقی شده و گامی در جهت ارتقای وضع سلامت جامعه محسوب می شود. ناگفته پیداست سیستمی که وظیفه آن صیانت و ارتقای سلامت جامعه است ممکن نیست که بتواند همواره و در همه جا جهت رسیدگی به یک وضعیت غیربهداشتی حضور داشته باشد. از اینرو، رسیدگی مناسب به هر شکایت و انعکاس آن به شاکی باعث می شود عموم مردم اطمینان خاطر حاصل کنند که می توانند در ارتقای نظام سلامت در جامعه موثر باشند. وجود مردمی که احساس مسئولیت کرده و در تقش بازرسان بهداشتی ظاهر می شوند حتی باعث کاهش چشمگیر هزینه های سازمانی از طریق کاهش بازرسی های غیرضرور و در نهایت باعث بهبود سطح سلامت جامعه می شود. به طور کلی می توان گفت، رسیدگی به شکایت نه تنها امری آزردهنده و بیهوده نیست بلکه بسیار مفید و آموزنده است (1).

امروزه سازمانها با روش هایی از قبیل سیستم تلفن گویا و واحد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات مردمی برای دریافت و رسیدگی به شکایات مطرح شده استفاده کنند. قاعدتاً وظیفه ذاتی هر سازمان پاسخگو این است که از رفع کامل شکایت و کسب رضایت مشتری اطمینان حاصل نماید. وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی در راستای رسالت خطیر خود که حفظ و ارتقاء سلامت آحاد جامعه می باشد رسیدگی به شکایات مردمی در خصوص تخلفات بهداشت محیطی و پاسخگویی به آن ها را یکی از وظایف مهم خود دانسته و برای رسیدن به این هدف برنامه ریزی های مختلفی را انجام داده است. در این

1395 در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه (شهرهای تربت حیدریه، زاوه و مه ولات) حیدریه انجام شد. در کنار ارائه آمار کلی شکایات ثبت شده در بازه زمانی مورد مطالعه، این مطالعه کمک می کند تا بیشترین صنف مورد شکایت، پرشکایت ترین ساعت شبانه روز، پرشکایت ترین روز هفته و پرشکایت ترین ماه سال تعیین شود. از این اطلاعات می توان برای برنامه ریزی جهت پاسخگویی هرچه بهتر به نیازهای بهداشتی مردم و همچنین افزایش نظارت بر اصناف خاص که بیشترین شکایت از آنها بوده است به منظور پیشگیری از نارضایتی مردم و در نهایت افزایش سطح بهداشت عمومی در جامعه استفاده کرد.

روش‌ها

این مطالعه مقطعی از نوع توصیفی بوده که در آن، شکایات بهداشت محیطی ثبت شده در سامانه 190 در بازه زمانی سال های 1390 تا 1395 در محدوده تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه مورد بررسی قرار گرفت. داده ها با همکاری معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه و ستاد بهداشت محیط و حرفه ای با استفاده از داده های موجود جمع آوری شد و سپس با نرم افزار Excel تجزیه و تحلیل شد. در نهایت، فراوانی شکایات به تفکیک منطقه تحت پوشش، سال، فصل، ساعات روز، ایام هفته، نوع درخواست، دسته درخواست و... بیان شد. در این مطالعه، اطلاعات مربوط به کلیه شکایات واصله به سامانه 190 در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در بازه زمانی 1395-1390 توسط یک چک لیست طراحی شده جمع آوری شد. قبل از آنالیز داده ها، شکایات ناقص رسیده و شکایات غیر مرتبط با سامانه حذف گردید.

به منظور رسیدگی بهتر و گزارش گیری مناسب، کاربران سامانه 190 شکایات واصله را به دسته های مختلف طبقه بندی می کنند. از نظر گروه درخواست، متغیرهایی نظیر سلامت محیط و کار، بهداشت محیط مراکز و اماکن عمومی، بهداشت

پاسخگویی سیستم به معضلات بهداشتی و بعضاً بحرانی را افزایش داد (1). به طور کلی، با تحلیل داده های مربوط به شکایات ثبت شده می توان با نیازهای واقعی مردم و جامعه آشنا شد و مدیریت منابع را به سمت پاسخگویی مناسب به آن ها سوق داد.

مروری بر متون نشان می دهد با وجود اینکه چندین سال از راه اندازی سامانه 190 می گذرد، هنوز تحقیق جامعی بر روی شکایات ثبت شده در این سامانه انجام نشده است. یکی از مطالعات مربوط به بررسی شکایات بهداشت محیطی در استان اصفهان در شش ماهه اول سال 1387 (پیش از راه اندازی سامانه 190) بوده است. نتایج این مطالعه نشان داد در این مدت 7013 مورد شکایت در این استان به ثبت رسیده بود که بیشترین آن ها مربوط به رهاسازی فاضلاب در معابر عمومی به میزان 28/7٪ بود. شکایات در خصوص عدم رعایت نکات بهداشتی در مراکز تهیه و توزیع و فروش مواد غذایی و اماکن عمومی به میزان 20/7٪، شکایات مربوط به بهداشت مواد غذایی به میزان 11/3٪ و شکایات مربوط به نگهداری دام و طیور در مناطق مسکونی 10/4٪ گزارش شده بود. کمترین شکایات دریافتی با 0/45٪ مربوط به بیمارستان ها و مراکز درمانی بود. همچنین مشخص شد به حدود 80٪ از این شکایات پاسخ داده شده است (4).

مطالعه دیگری به منظور بررسی شکایات بهداشت محیطی ثبت شده در سامانه 1490 در سال 1393 در مناطق تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام گرفت. در این مطالعه مشخص شد بیشترین شکایات مربوط به اماکن تهیه و توزیع مواد غذایی بوده است. بیشترین شکایات در اولین روز هفته یعنی شنبه بوده است. در ماه های خرداد تیر بدلیل افزایش تعداد زائرین، ثبت شکایات بیشتر از سایر ماه های دیگر سال بوده است. بیشترین اقدام انجام شده در پاسخ به شکایات ثبت شده، صدور اخطاریه کتبی برای واحد صنفی خاطی بوده است (5).

مطالعه حاضر با هدف تعیین فراوانی و طبقه بندی شکایات بهداشت محیطی شهرستان تربت حیدریه در بازه زمانی 1390-

های مربوطه، پیگیری اولیه، اخذ مجوز ورود، اعلام نواقص به کارفرما، بازرسی اول و دوم، نوشتن صورتجلسه پلمپ و ... و اقدامات قانونی (پلمپ محل، پیشنهاد اخطار، پیشنهاد تعطیلی موقت، پیشنهاد معرفی به تعزیرات حکومتی، پیشنهاد معرفی به دادگاه عمومی، معدوم سازی، و ...). انواع نتایج اقدام نیز شامل پلمپ محل، اخطار کتبی، ارجاع به مراجع قضایی، توقیف کالا، اعزام بازرس، رفع نقص، عدم صحت شکایت، نمونه برداری و ... می باشد.

نتایج

این مطالعه به منظور تعیین فراوانی و طبقه بندی شکایات بهداشت محیطی ثبت شده در سامانه 190 در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در بازه زمانی 1390 تا 1395 انجام گرفت. برای این منظور، داده های ثبت شده در این سامانه استخراج شد و به تفکیک بر اساس اهداف مطالعه مورد بررسی قرار گرفت.

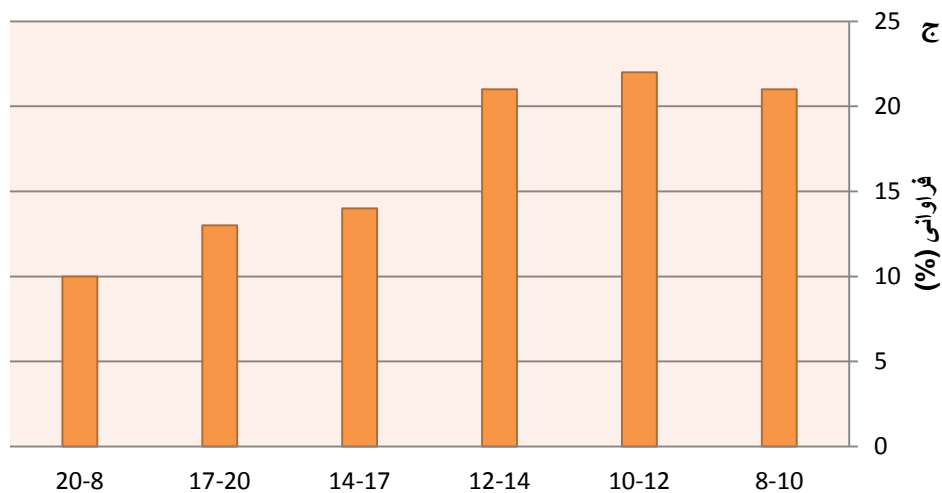
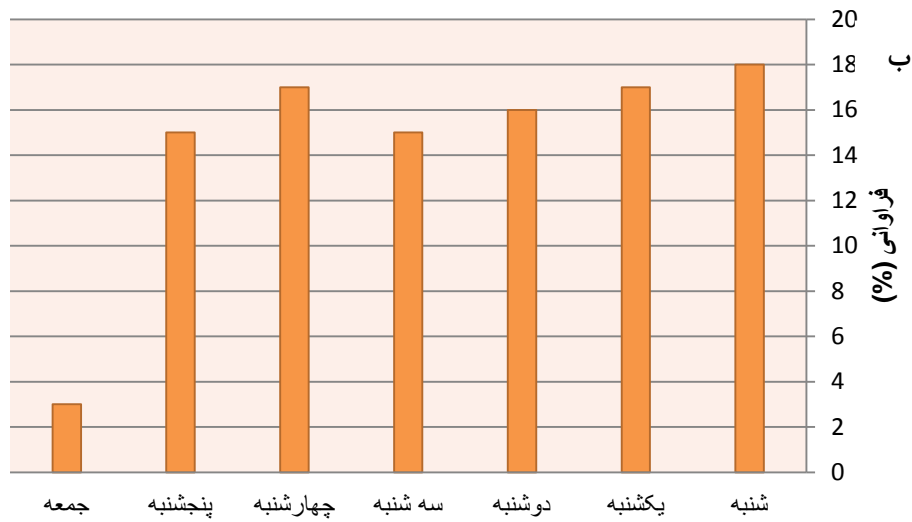
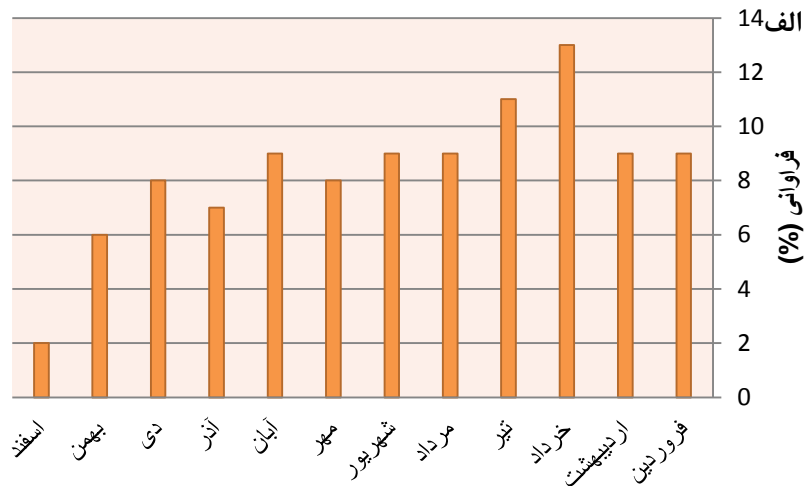
توزیع مکانی و زمانی شکایات

منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه شامل شهرستان تربت حیدریه، شهرستان مه ولات و شهر زاوه می باشد. نتایج بدست آمده از این مطالعه نشان داد از مجموع 884 شکایت ثبت شده در بازه زمانی 1390 تا 1395، بیش از 93٪ شکایات مربوط به شهرستان تربت حیدریه، 6٪ مربوط به شهرستان مه ولات و 1٪ مربوط به شهر زاوه بوده است. از حیث جنسیت شاکیان، نتایج نشان داد 72٪ شاکیان مرد و 28٪ زن بوده اند. نتایج نشان داد فراوانی شکایات ثبت شده در سال های 90 تا 95 به ترتیب 23٪، 19٪، 9٪، 4٪، 11٪ و 34٪ بوده است. بررسی نتایج به تفکیک فصول سال نشان داد میزان شکایات ثبت شده در فصل های بهار، تابستان، پاییز و زمستان به ترتیب 30٪، 30٪، 25٪ و 15٪ بوده است. نتایج بدست آمده در ماه های مختلف سال، روزهای مختلف هفته، و ساعات مختلف روز به ترتیب در شکل 1 (الف) تا (ج) مشاهده می شود.

محیط مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی، بهداشت محیط روستا، بهداشت محیط اماکن و مراکز آموزشی و تربیتی، بهداشت هوا، بهداشت پسماند و ... وجود دارد. از نظر دسته درخواست، متغیرهایی نظیر بهداشت محیط مراکز و اماکن، بهداشت مواد غذایی، بهداشت آب و فاضلاب، بهداشت ساختمان، بهداشت پسماند، بهداشت فردی و ... بررسی می شوند.

سامانه 190 همچنین این امکان را فراهم می سازد تا شکایات را بر اساس نوع و عنوان صنف نیز دسته بندی کرد. در دسته انواع صنف، متغیرهایی نظیر اماکن عمومی مشمول اصلاحیه ماده 13 (شامل عناوین هتل، مسافرخانه، مهمان پذیر، مهدکودک، باشگاه ورزشی، استخر شنا و سونا، کشتارگاه، پایانه های مسافربری، ورزشگاه ها، تماشاخانه و سینما، آرایشگاه، حمام و ...)، اماکن عمومی غیرمشمول اصلاحیه ماده 13 (شامل عناوین بیمارستان، مراکز بهداشتی درمانی، مطب و تزریقات و پانسمان، آزمایشگاه تشخیص طبی، دندانپزشکی، درمانگاه، مدارس، دانشکده و دانشگاه، پادگان، مساجد، زندان، غسلخانه، پارک، پمپ بنزین، توالت عمومی، کارخانجات غیرغذایی و ...)، مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی مشمول اصلاحیه ماده 13 (شامل عناوین بقالی، عطاری، لبنیاتی، قصابی، مرغ فروشی، میوه و سبزی فروشی، شیرینی فروشی، چایخانه، چلوکبابی، سلف سرویس و رستوران، پیتزا فروشی و ساندویچی، نانوايي و ...)، کارگاه های کوچک زیر 20 تا 49 نفر کارگر، کارگاه های کوچک زیر 20 نفر کارگر و ... وجود دارد.

در مطالعه حاضر همچنین، اقدامات انجام شده که متعاقب ثبت شکایت در سامانه 190 انجام شده است بررسی می شود. انواع اقدامات قابل ثبت در سامانه عبارتند از: اقدامات آموزشی (آموزش چهره به چهره، آموزش گروهی، ارائه پوستر، پمفلت و بروشور)، اقدامات ارجاعی (ارجاع به واحدهای درون بخشی و ارجاع به دستگاه های برون بخشی نظیر دفتر سلامت و پیشگیری از آسیب های اجتماعی وزارت آموزش و پرورش، مراکز بهداشتی درمانی شهری و روستایی، شهرداری یا دهیاری و ...)، اقدامات رسیدگی (شامل تکمیل چک لیست و فرم



شکل 1. درصد فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک (الف) ماه، (ب) روز و (ج) ساعت (تعداد کل شکایت: 884)

طبقه بندی انواع شکایات:

درمانی و خدمات سلامت کار کمتر از 1٪ شکایات را به خود اختصاص داده اند.

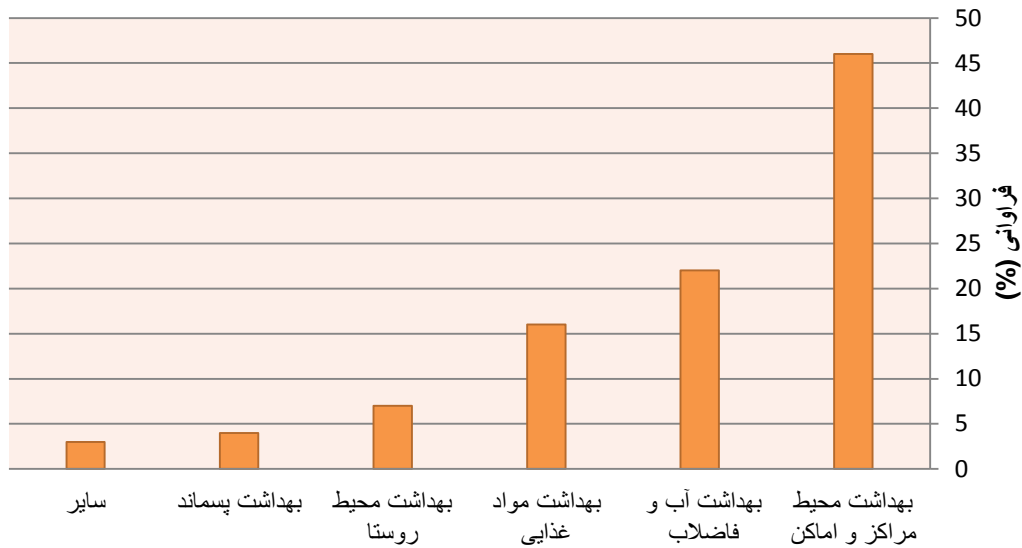
طبقه بندی شکایات بر اساس گروه درخواست در شکل 2 ارائه شده است. همانگونه که ملاحظه می شود بیشترین شکایات در ارتباط با سلامت محیط و کار مطرح شده اند. در حالیکه درخواست های دیگر مانند رسیدگی به موارد مربوط به بیماری های منتقله از راه آب و غذا، بلایای طبیعی و حوادث غیرمترقبه، عوامل زیان آور محیط کار، بهداشت محیط مراکز بهداشتی-



شکل 2. فراوانی شکایات های ثبت شده به تفکیک گروه درخواست (تعداد کل شکایت: 884)

دفع نامناسب فضولات حیوانی، حشرات و جوندگان و عوامل زیان آور محیط کار می باشد که در اینجا تحت عنوان سایر موارد ذکر شده اند (شکل 3).

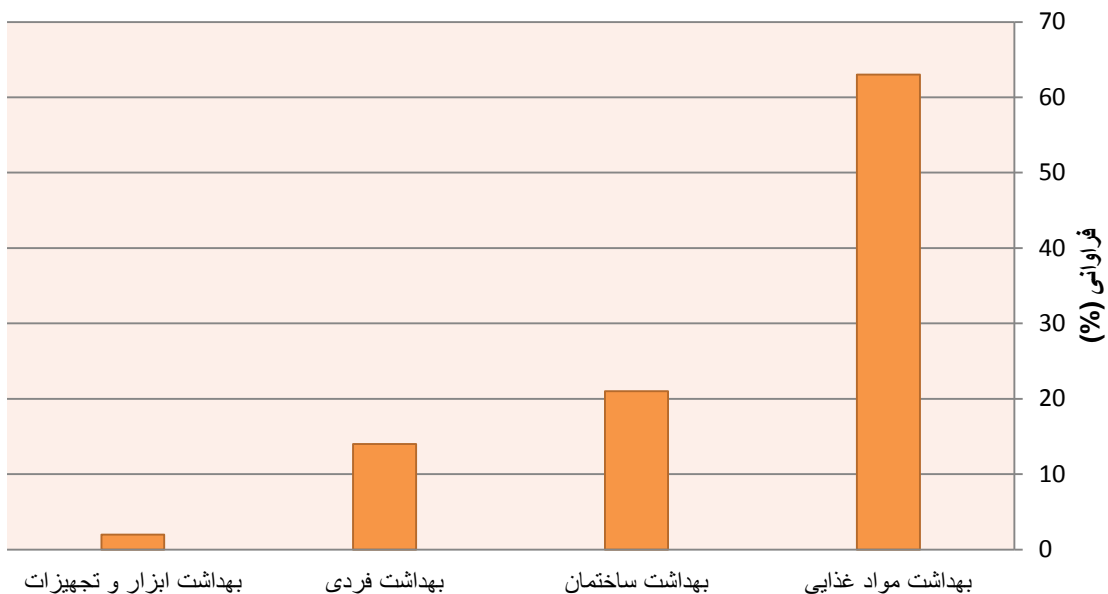
بررسی دسته درخواست در گروه سلامت محیط و کار نشان می دهد بیشترین شکایات واصله به سامانه 190 مربوط به بهداشت محیط مراکز و اماکن، بهداشت آب و فاضلاب و بهداشت مواد غذایی می باشد. همچنین کمترین میزان شکایات مربوط به جمع آوری و دفع نامناسب فاضلاب، جمع آوری و



شکل 3. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک سلامت محیط و کار (تعداد کل شکایت: 628)

بهداشت ساختمان، بهداشت فردی و در نهایت بهداشت ابزار و تجهیزات دارای بیشترین تعداد شکایت هستند (شکل 4).

بررسی دسته درخواست در گروه بهداشت مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی نشان می دهد بیشترین مشکلات مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی مربوط به بهداشت مواد غذایی می باشد که 63٪ شکایات ثبت شده را شامل می شود. پس از آن به ترتیب

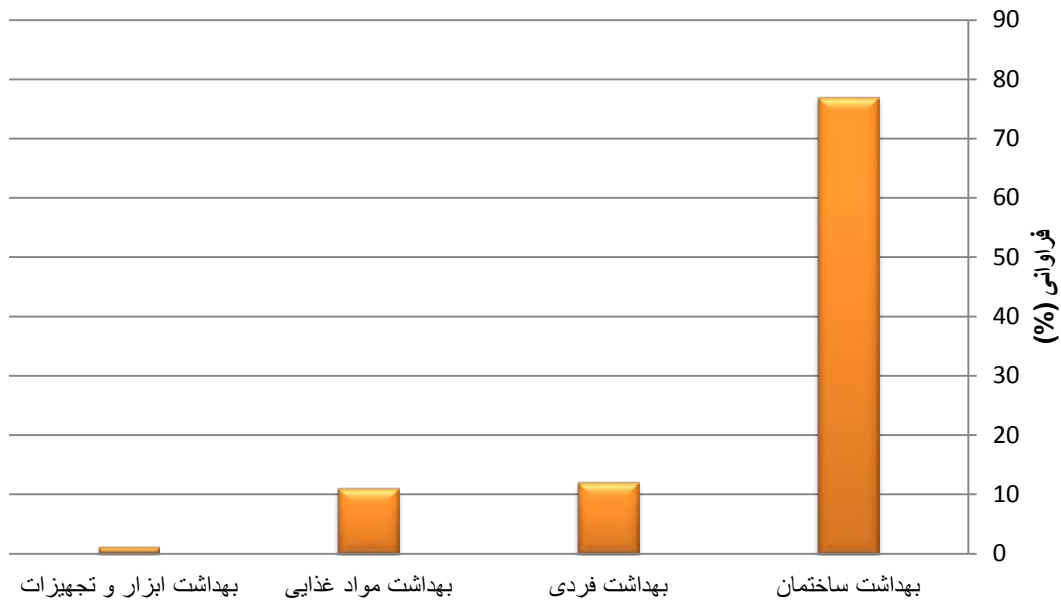


شکل 4. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک بهداشت محیط مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی (تعداد شکایت: 124)

مشاهده می شود که بیشترین میزان شکایت در خصوص بهداشت محیط اماکن عمومی مربوط به بهداشت ساختمان و

شکل 5 نتایج بدست آمده از بررسی دسته درخواست در گروه بهداشت مراکز و اماکن عمومی را نشان می دهد. همانگونه که

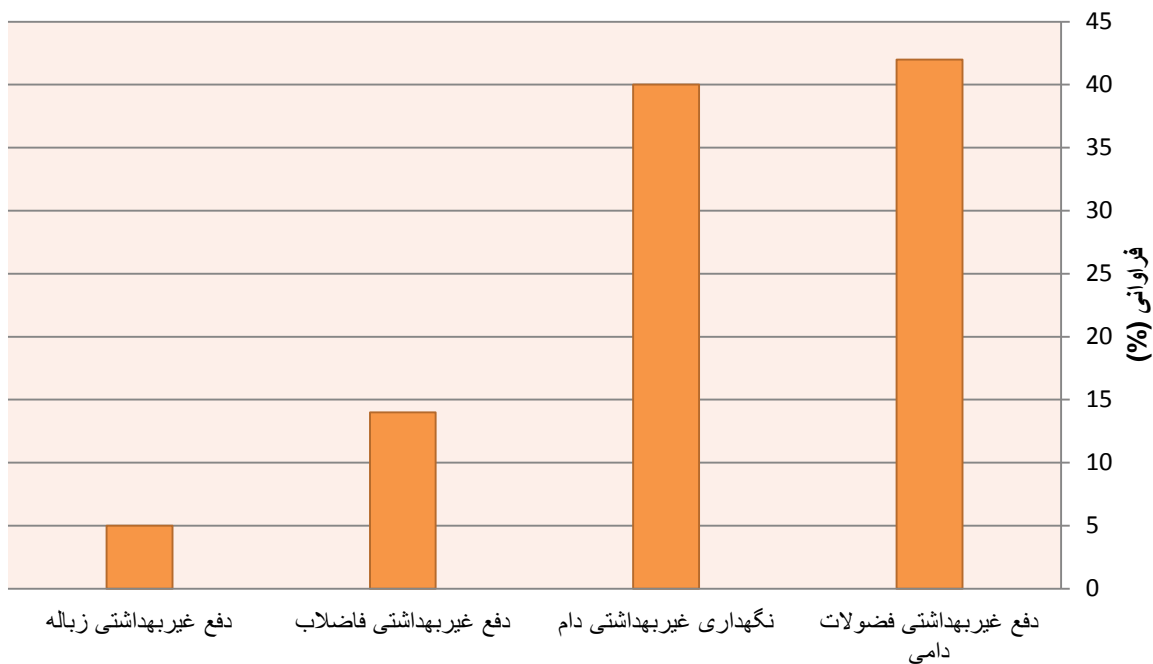
کمترین تعداد شکایات مربوط به بهداشت ابزار و تجهیزات بوده است.



شکل 5. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک مراکز و اماکن عمومی (تعداد شکایت: 97)

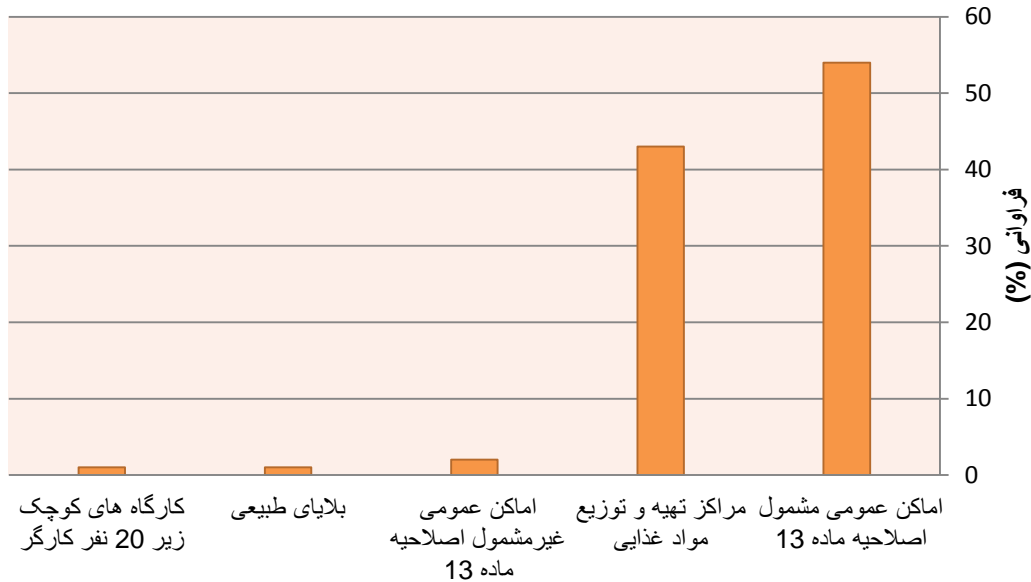
پس از آن نگهداری دام به صورت غیربهداشتی دارای بیشترین تعداد شکایت است.

در خصوص بهداشت محیط روستا، نتایج ارائه شده در شکل 6 نشان می دهد بیشترین تعداد شکایات بهداشت محیطی در روستا به دفع غیربهداشتی فضولات دامی اختصاص می یابد و



شکل 6. فراوانی شکایات های ثبت شده به تفکیک بهداشت محیط روستا (تعداد: 27)

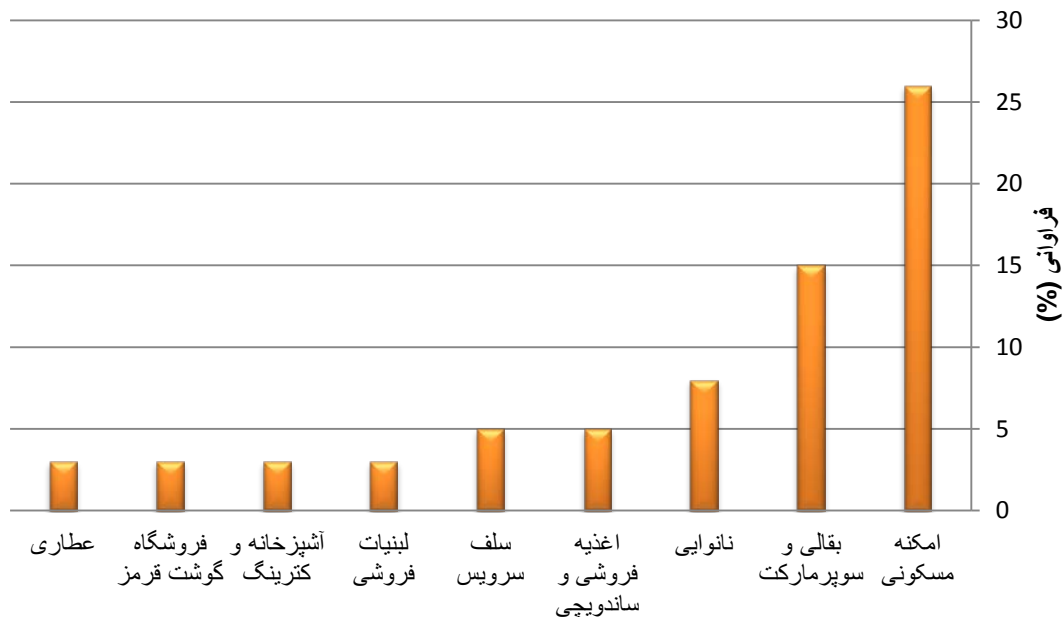
در بررسی شکایات بر اساس نوع صنف، بیشترین شکایات از اماکن عمومی مشمول قانون اصلاح ماده 13 و سپس مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی بوده است (شکل 7).



شکل 7. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک نوع صنف (تعداد کل شکایت: 597)

توسط شهروندان علت عمده آن می باشد. پس از آن، بقالی و سوپرمارکت، نانوائی و اغذیه فروشی و ساندویچی قرار دارند.

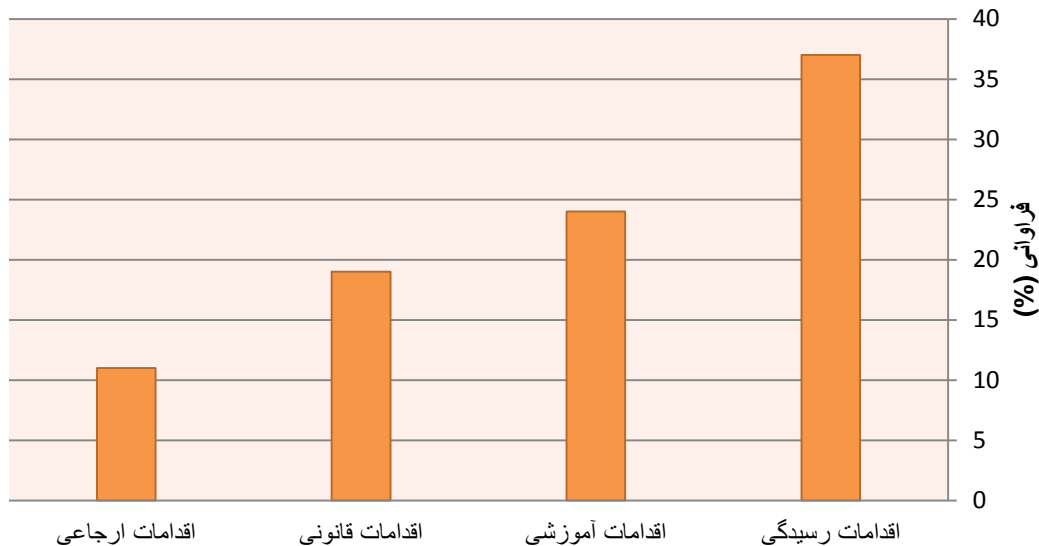
از نظر نوع صنف، شکایات مربوط به منازل مسکونی بیشترین فراوانی را نسبت به سایر شکایات داشت (شکل 8) که سهم عمده این شکایات مربوط به مواردی نظیر رهاسازی فاضلاب، انباشتن زباله ها و... بوده است و عدم رعایت موازین بهداشتی



شکل 8. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک عنوان واحد صنفی (تعداد کل شکایت: 439)

بیشتر بودن میزان اقدامات آموزشی نسبت به اقدامات قانونی است که امیدوار کننده می باشد.

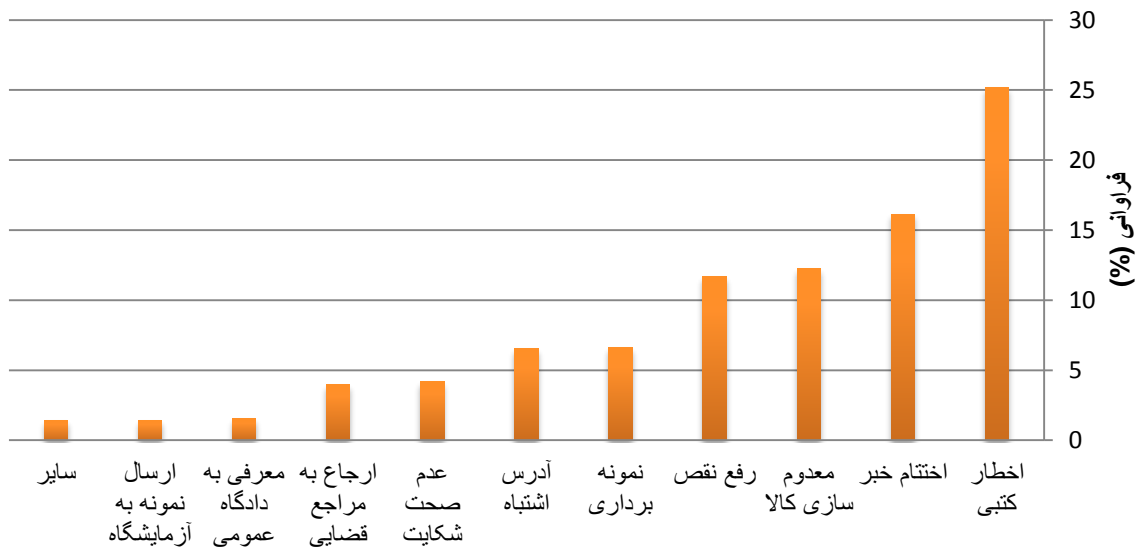
طبقه بندی شکایات بر حسب نوع اقدام انجام گرفته توسط بازرسین بهداشت محیط نشان داد اقدامات رسیدگی بیشترین فراوانی را داشته است (شکل 9). نکته قابل توجه در این نمودار



شکل 9. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک دسته اقدامات (تعداد کل شکایت: 884)

پی دارد. در این مطالعه مشخص شد بیشترین نتیجه اقدامات انجام شده به ترتیب صدور اخطار کتبی، رفع نقص، اختتام خبر و معدوم سازی کالا بوده است (شکل 10).

رسیدگی به شکایات واصله به سامانه 190 اقدامات متفاوتی را می طلبد که هرکدام از این اقدامات نتایج مختص به خود را در



شکل 10. فراوانی تعداد شکایات های ثبت شده به تفکیک نتیجه اقدام (تعداد کل شکایت: 884)

باشد. در نتیجه مردان با مواردی که باعث نارضایتی در زمینه های بهداشتی می شود بیشتر در تماس هستند و شکایت خود را بیشتر ابراز می کنند.

نتایج بدست آمده به تفکیک سال نشان داد در بازه زمانی سال های 1390 تا 1393 میزان شکایات ثبت شده روند کاهشی داشته و در سال 1393 به کمترین تعداد خود رسیده است و پس از آن در سال های 1394 و 1395 روند افزایشی پیدا کرده است. بیشترین فراوانی شکایات ثبت شده در سامانه 190 در سال 1395 بوده است که احتمالاً به دلیل بهبود عملکرد سامانه و افزایش آگاهی مردم از قابلیت های این سامانه به واسطه اطلاع رسانی های صورت گرفته می باشد.

بررسی توزیع زمانی شکایات ثبت شده در طی سال های مورد بررسی نشان داد تعداد شکایات در فصل های بهار و تابستان، ماه های خرداد و تیر، روزهای اول هر هفته (شنبه و یکشنبه) و ساعات کاری روز (8 تا 14) بالاترین تعداد را به خود اختصاص داده است. نتایج مطالعه مشابهی که اخیراً به منظور بررسی شکایات ثبت شده در سامانه 190 منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مشهد صورت گرفته است (5) همپوشانی قابل توجهی با نتایج مطالعه حاضر دارد. به عنوان مثال، مطالعه ذکر شده نشان داد از مجموع 1904 شکایت ثبت شده در سال 1393، تعداد 1157 شکایت (61٪) در شش ماه اول سال، 859

بحث و نتیجه گیری

مطالعه حاضر به منظور بررسی و طبقه بندی شکایات بهداشت محیطی واصله به سامانه 190 وزارت بهداشت در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در بازه زمانی 1390 تا 1395 انجام گرفت. نتایج بدست آمده نشان داد توزیع فراوانی شکایات در منطقه مورد بررسی توزیع یکنواختی از نظر جغرافیایی نداشته است به طوریکه بیشترین شکایات در شهر تربت حیدریه و کمترین آن ها در شهر زاوه ثبت شده است. دلیل این امر را می توان به جمعیت این شهرها نسبت داد به طوریکه بر طبق سرشماری 1395، جمعیت شهر های تربت حیدریه، مهاباد و ولات و زاوه به ترتیب 140019، 18120، و 1570 نفر بوده است. همچنین، دلیل پایین بودن تعداد شکایات در شهرستان زاوه می تواند به کم بودن تعداد اماکن عمومی و مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی و شاید عدم آگاهی کافی ساکنین این شهرستان از سامانه 190 باشد که نیاز به تحقیق بیشتر دارد.

همچنین مشخص شد تعداد شکایات واصله به سامانه 190 توسط مردان بیش از دو برابر شکایات صورت گرفته توسط زنان است که دلیل این امر می تواند به فعالیت بیشتر مردان و گذراندن ساعات بیشتری از روز در بیرون از منزل مربوط

بهبود وضعیت بهداشتی مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی نقش چشمگیری در بهبود سلامت جامعه ایفا می کند. به عنوان مثال سازمان بهداشت جهانی (WHO) در سال 2015 اعلام کرد مواجهه با غذای آلوده به عوامل شیمیایی و عفونی در سطح جهان در سال 2010 یاعث بروز 600 میلیون مورد ابتلا به بیماری و 420 هزار مورد مرگ شده است (6). در این مطالعه شکایات بسیاری از شکایات ثبت شده به نوعی به بهداشت محیط و بهداشت مواد غذایی در مراکز تهیه و توزیع آن ها مربوط می شد. امروزه به دلیل فعالیت رسانه های متعدد بخصوص در فضای مجازی آگاهی مردم از معیارهای بهداشتی بخصوص در حیطه مواد غذایی افزایش یافته است. در این بین نقش برچسب گذاری بر روی مواد غذایی غیرقابل انکار است به طوریکه مطالعه قنبری و همکاران (7) نشان داد 75٪ مردم به هنگام خرید به موارد مندرج بر روی بسته به منظور کسب اطلاعاتی در خصوص تاریخ تولید و تاریخ انقضای فرآورده توجه می کنند. از این رو، بررسی های انجام شده در مطالعه حاضر در خصوص شکایات مربوط به بهداشت مواد غذایی نشان داد بیشترین میزان شکایات به ترتیب مربوط به مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی تاریخ گذشته، عرضه مواد غذایی بسته بندی شده فاسد و همچنین عرضه مواد غذایی بسته بندی شده فاقد تاریخ مصرف معتبر بوده است (داده ها ارائه نشده اند).

در خصوص بهداشت محیط روستا، جمع آوری و دفع نامناسب فاضلاب و همچنین جمع آوری و دفع نامناسب فضولات حیوانی بیشترین میزان شکایات را به خود اختصاص داده اند که دلیل این امر نبود سیستم مناسب جمع آوری فاضلاب در روستاها و همچنین وجود دام ها و عدم تفکیک محل های نگهداری دام از محل سکونت می باشد. روستاها به دلیل شرایط زندگی منحصربه فردی که دارند از جمله وجود دام و حیوانات اهلی از قبیل سگ از دیرباز در معرض آسیب های بهداشت محیطی و شیوع بیماری های مرتبط با آلودگی محیط از جمله سالک (8) و مالاریا (9) قرار دارند. دفع بهداشتی و اصولی فاضلاب و فضولات دامی، جداسازی محل زندگی دام از انسان و بهسازی

شکایت (45٪) در روزهای شنبه و یکشنبه و 1684 شکایت (88٪) در ساعات 8 تا 14 ثبت شده است. گمان می رود دلایلی از جمله تاثیر گرمای هوا بر شدت تولید بوی آزاردهنده ناشی از رهاسازی پسماند و فاضلاب در محیط های عمومی و ازدیاد جمعیت حشرات و جوندگان در شش ماهه اول سال، افزایش فعالیت مردم در بیرون از منزل در روزهای اول هفته و ساعات ابتدایی روز و عدم آگاهی کافی عموم مردم از فعالیت 24 ساعته سامانه 190 در عدم توزیع زمانی یکنواخت شکایات موثر باشند به طوری که باعث می شود موارد بهداشتی منجر به شکایت در روزهای پنجشنبه و جمعه به روزهای اول هفته موکول شده و آمار شکایات در این روزها بیشترین تعداد را به خود اختصاص دهد.

نتایج مطالعه حاضر در خصوص طبقه بندی انواع شکایات ثبت شده در سامانه 190 در سال های 1390 تا 1395 در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه نشان داد در طبقات مختلف، بیشترین شکایات ثبت شده مربوط به سلامت محیط و کار، بهداشت محیط مراکز و اماکن، بهداشت مواد غذایی و بهداشت ساختمان می باشد. پیشگیری، کنترل، کاهش و حذف شرایط و عوامل تهدید کننده سلامت انسان در محیط زندگی و کار یکی از عوامل موثر در ارتقای سلامت جامعه محسوب شده و به عنوان مأموریت سازمانی مرکز سلامت محیط و کار در وزارت بهداشت تعریف شده است. عوامل مختلفی از قبیل بهداشت آب و فاضلاب، بهداشت مواد غذایی، بهداشت فردی، عاری بودن محیط از حشرات و جوندگان و ... بهداشت و سلامت محیط کار را تضمین می کنند. در خصوص بهداشت محیط مراکز و اماکن، این مطالعه نشان داد بیشترین شکایات در ارتباط با استفاده از ظروف و تجهیزات غیربهداشتی در محل کار و سپس دریافت بهای کالا توسط افراد مرتبط با تهیه و توزیع و آماده سازی مواد غذایی می باشد در حالیکه کمترین شکایات مربوط به مندرس یا کثیف بودن حوله، ملحفه و ... و همچنین استفاده از کارکنان فاقد گواهینامه بهداشتی معتبر بوده است (داده ها ارائه نشده اند).

کشور و ایجاد فرصت مناسب برای کلیه مردم در برقراری ارتباط با مسئولین راه اندازی شده است (5). با این وجود، پاسخگویی کامل و پیگیری شکایات تا حصول نتیجه نیازمند فراهم آوردن زیرساخت های الکترونیکی و نیروی انسانی کافی به همراه ارائه آموزش های لازم به کاربران سامانه 190 در سطح مراکز بهداشت استان ها و شهرستان ها است. واگذاری امور به بخش خصوصی و نظارت بر امور محوله از سوی ارگان های ذی ربط دولتی به عنوان حافظان منافع مردم در راستای اصل 44 قانون اساسی، همانگونه که در مطالعه (4) اشاره شده است، می تواند در این زمینه راه گشا باشد. از جمله محدودیت های مطالعه حاضر می توان به عدم دسترسی به اطلاعات جامع سال 1396 در سامانه 190 معاونت بهداشتی دانشگاه اشاره کرد که امکان ارائه اطلاعات بروز را سلب نمود. همچنین، از آنجا که مطالعه حاضر اولین مطالعه ای است که با هدف بررسی شکایات بهداشت محیطی ثبت شده در سامانه 190 انجام و نتایج آن منتشر شده است، امکان مقایسه کامل نتایج با یافته های سایر محققین وجود نداشت. از جمله نقاط قوت مطالعه می توان به توصیف زمانی و مکانی نتایج و همچنین دسته بندی گزارشات بر اساس نوع درخواست شاکیان، نوع واحد صنفی مورد شکایت و نوع اقدام انجام گرفته از سوی بازرسان بهداشت محیط اشاره کرد.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد بیشترین شکایات بهداشت محیطی در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در شهرستان تربت حیدریه، روزهای اول هفته و شش ماهه اول هر سال در سامانه 190 به ثبت رسیده است. از نظر نوع و گروه درخواست، بیشترین شکایات ثبت شده مربوط به سلامت محیط و کار، بهداشت محیط مراکز و اماکن، بهداشت مواد غذایی و بهداشت ساختمان بوده است. از نظر نوع صنف، بیشترین شکایات به ترتیب مربوط به اماکن مسکونی، بقالی، نانوائی و ساندویچی بود. اقدامات رسیدگی منجر به اخطار کتبی توسط بازرس بهداشت محیط بیشترین فراوانی را در بین اقدامات انجام گرفته متعاقب ثبت شکایت داشته است. این

چاه ها از جمله اقداماتی است که برای بهسازی محیط روستا پیشنهاد می شود. در این مطالعه، مسائل مربوط به فضولات دامی و شرایط نگهداری دام بیشترین تعداد شکایات بهداشت محیطی در روستا را به خود اختصاص داد. دلیل این امر دامدار بودن اکثر ساکنین روستا و نداشتن آگاهی کافی از لزوم جداسازی محل نگهداری دام ها از محل سکونت خود و سایر اهالی روستا می باشد. این موارد لزوم توجه به بحث های نظارتی و ارائه برنامه های آموزشی به اهالی را پررنگ تر می کند.

از نظر نوع صنف، شکایات مربوط به اماکن مسکونی درصد قابل توجهی را به خود اختصاص داد که این مسئله لزوم توجه به رعایت حقوق شهروندی و حق همسایگی را خاطر نشان می سازد. پس از امکنه مسکونی، واحدهای صنفی که عمدتاً با تغذیه مردم سروکار داشتند نظیر بقالی، نانوائی و ساندویچی بیشترین شکایات را با خود اختصاص دادند. دلیل فراوانی بالای شکایات مربوط به مراکز و اماکن تهیه و توزیع مواد غذایی احتمالاً این است که مردم با این مراکز نسبت به سایر مراکز و اماکن بیشتر سروکار داشته و نسبت به رعایت بهداشت در این اماکن حساسیت بیشتری داشته اند. از این رو بایستی به وضعیت بهداشت محیطی و نحوه تامین و توزیع مواد غذایی در این قبیل اصناف توجه ویژه نمود.

از حیث اقداماتی که متعاقب ثبت خبر در سامانه انجام شده است، اقدامات رسیدگی منجر به اخطار کتبی بیشترین فراوانی را داشته است. این نتایج، مشابه یافته های ثبت شده در سامانه 190 در منطقه تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مشهد (شامل شهرهای مشهد، کاشمر، قوچان، طرقبه، شاندیز، خلیل آباد، سرخس و چناران) می باشد (5).

به طور کلی، سامانه 190 با هدف دسترسی شبانه روزی مردم به خدمات سلامت، ارتقاء سطح آگاهی مردم، نظارت همه جانبه بر نظام سلامت، پیگیری و رسیدگی به شکایات مردمی در زمینه های مرتبط با مراکز خصوصی و دولتی ارائه دهنده خدمات سلامت، بهداشت محیط اماکن عمومی و شغلی، ایجاد زمینه جلب مشارکت مردمی برای نظارت جامع بر نظام سلامت

این مقاله از طرح تحقیقاتی مصوب کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه استخراج شده است. بدینوسیله از همکاری گروه بهداشت محیط و حرفه ای معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در گردآوری داده ها تشکر و قدردانی می شود.

مطالعه نشان داد. بررسی اپیدمیولوژیک شکایات مردمی ثبت شده در سامانه 190 به سهولت امکان پذیر بوده و این سامانه با ترسیم یک دورنمای کلی از وضعیت بهداشتی موجود، می تواند نقش مهمی در برنامه ریزی و بهبود مدیریت خدمات بهداشتی ایفا کند.

تشکر و قدردانی

References

- 1-Movahednia S, Partovishayan Z, Bastani M. Survey of complaints and factors affecting them in Firoozgar hospital Payavard Salamat. 2014;8(1):25-33.
- 2-Mirzaaghay F, Moinfar Z, Eftekhari S, Rashidian A, Sedaghat M. Study of complaints in three hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences and its influencing factors during 2007-2008. 2011;10(1):19-28.
- 3-Zaboli R, Seyedjavadi M, Salari J, Ali-affje A. A Survey on the extent and causes of patients complaints in hospitals and medical centers affiliated of Beheshti University of Medical Sciences. Scientific Journal of Forensic Medicine. 2014;20(4):193-9.
- 4-Partoyi-Esfahani R, Heydarmah F, Saffari H, Mohammadi MJ, editors. Study and Classification of Environmental Health Complaints in Isfahan Province in the first six months of 2008. 12th National Congress of Environmental Health; 2009.
- 5-Engineering DoEH. Investigation of complaints submitted at 1490 system and measures carried out at Mashhad University of Medical Sciences. Mashhad: Mashhad University of Medical Sciences, 2015.
- 6-Kirk MD, Angulo FJ, Havelaar AH, Black RE. Diarrhoeal disease in children due to contaminated food. Bulletin of the World Health Organization. 2017;95(3):233.
- 7-Ghanbari Gozikoli M, Ghoochani M, Amini Tabak F, Nowruz P, Dehghanzadeh Reyhani R, Aslani H. Investigating the awareness and performance of food supply and distribution providers and food consumers on foodstaff labels in Bostanabad Food Health. 2014;4(2):27-37.
- 8-Ayatollahi J, Karimi M. Prevalence of cutaneous leishmaniasis in Abarkouh villages, Yazd Ranian Journal of Infectious Diseases and Tropical Medicine. 2005;10(30):13-8.
- 9-Mosa Kazemi SH, Valid M. Use of insecticide-treated mosquito nets (SC10% icon) to control malaria. Yafteh. 2000;2(6-7):39-44.

Study and classification of environmental health complaints registered in the 190-system of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences 2011-2016

Mojtaba Davoudi^{1,2}, Javad Salimi³, Fatemeh Barjasteh-Askari^{1,2*}, Bahareh Jafari⁴,
Saeideh Salati⁴, Shokat Molavi³

1 -Department of Environmental Health engineering, School of Health, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran

2 -Health Sciences Research Center, School of Health, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran

3-Department of Environmental and Occupational Health, Health Deputy, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran

4-Student Research Committee, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran

Corresponding author: fatemeh.barjasteh@gmail.com

Abstract

Background & Aim: Responding to health complaints plays an important role in promoting the community health status. For this purpose, in recent years, the 190-telephone system has been launched by the Ministry of Health with the aim of recording public health reports. The purpose of this study was to determine the frequency and classification of environmental health complaints in the area covered by Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences during the period 2011-2016.

Methods: This was a descriptive cross-sectional study. The study population included all complaints registered at the 190-system related to the area under the cover of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. Data were collected and presented graphically by Excel using descriptive statistics (frequency and percentage).

Results: More than 93% of the complaints were related to Torbat Heydariyeh city and 34% registered in 2016. 60% of the complaints were recorded in the spring and summer, and 35% on Saturdays and Sundays. In terms of the type of the application group, the highest number of complaints was related to the environmental and occupational health, environmental health centers and places, food hygiene, and building health status. The handling measures resulted in a written warning by the Environmental Inspectorate was the most frequent 37% follow-up of the complaints.

Conclusion: The study showed that the 190-system is suitable for summarizing the health status of a city, which by saving the time and cost, provided by the necessary infrastructures, can promote the community health status and ultimately satisfy the people.

Keywords: Health complaint, Environmental health, Torbat Heydariyeh, the 190-system

How to Cite this Article: Davoudi M, Salimi J, Barjasteh-Askari F, Jafari B, Saeideh Salati S, Molavi S. Study and classification of environmental health complaints registered in the 190-system of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences 2011-2016. Journal of Student Research Committee (JSRC) of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2019; 1(1):18-33.