андازه گیری و مقایسه میزان رضایت بیمارستان های ویلینه (عج) و امیرعلم با استفاده از مدل P-C-P

سیدمحمد زاهدی ۱ کاظم مهری ۲

چکیده
زمینه و هدف: رضایت مندی بیماران در سیستم های بهداشتی از همگی پیش بار برخورد است. اعطاف پذیری و نگیر در سازمان برای پاسخگویی به نیازهای مراجعین یا مشتریان رمز و راز توسعه آنها محصول می شود به همین دلیل مدل های مختلفی برای اندازه گیری رضایت مشتریان طراحی شده و مورد استفاده قرار گرفته است. P-C-P یکی از این مدل ها است که بیانگر مفهومی محوری، هشته ای و پیشامد از مرزهای در مقایسه با مدل های دیگر برخورد و در این مقاله محوری استفاده گردیده است.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی، پایبند به درون گروه یا پیشکش تکراری است. روش نمونه گیری، نمونه در سطح و حجم نمونه ۵۰۰ بوده است. ابزار مطالعه ورسانش ساخته شده بر مبنای مدل P-C-P انتخاب شده بود.

توجه می‌گردد در این مطالعه شده است.

پایه‌های مقداری مینیگین مبتنی بر سنجش در (مقیاس 1- 5) برای بیمارستان‌های ویلینه (عج) ویرکی های محوری می‌باشد و پیشامدهای ۵۴۷۹ و چند مینیگین، ۵۰۰۷ و ویرکی های پیشامدی. ۱/۱۱، و برای بیمارستان امیرعلم ویرکی های محوری ۵۰۰۴ و ویرکی های پیشامدی ۴/۱۱، بود. ویرکی های محوری محصول نهایی با پردازش حاصل از انجام تحلیل هستند. ویرکی های محوری محصول نهایی با پردازش حاصل از انجام تحلیل هستند. ویرکی های محوری محصول نهایی با پردازش حاصل از انجام تحلیل هستند. ویرکی های محوری محصول نهایی با پردازش حاصل از انجام تحلیل هستند. ویرکی های محوری محصول نهایی با پردازش حاصل از انجام تحلیل هستند.

در این مطالعه شده است.

نتیجه گیری: هر چند مینیگین ویرکی های سه کانه در دو بیمارستان بالاتر از مینیگین‌های (۳/۵) است ولی به‌وکله وضاین مینیگین‌های

دارای یکی یا ترمین‌یا: در بردار ویرکی های پیشامدی توصیف می‌شود.

کلید واژه‌ها: اندازه گیری - رضایت بیماران - مدل P-C-P - ویرکی های محوری - هشته ای - پیشامدی

تاریخ دریافت: ۸/۷/۱۳۸۷
تاریخ پذیرش: ۸/۸/۱۳۸۷

* این مقاله از پایان نامه دانشجویی استخراج شده است.
۱ استادیار و مسئول علمی موسسه بازرسی و پزشکی بستری و پر نامه نیروی تهران-ایران (محل مسئولیت و تولید نشریات) تهران تاریخ نشر: ۸۹/۱۲/۰۵
email: smzahedi@yahoo.com
۲ کارشناس و رادیولوژی بهداشتی بیمارستان امیر عالم، تهران، ایران
مقدمه
سازمان‌های مستقل در تامین سلامتی، برای بقاء و موفقیت نیازمند اتخاذ و اجرای ایجاد عمل‌هایی در زمینه بهبود کیفیت برنامه‌های خود که منجر به بهبود رضایت بیماران شود هستند. این سازمان‌ها برای مواجهه با نا اطمینان‌های محیطی باید اقدام را برای آینده تحلیل‌سازی سازمان و پاسخ‌گذاری کند. "بیماران علی‌رغم اینکه سازمان‌ها هستند، از این رضایات آنان حائز اهمیت بسیار است. شاید مهم ترین تهدید مدیران به‌صورت مستقیم به مشتریان با ارتباط و رابطه باشند. مطابق این تحقیق از رضایت بیماران، نگرش آنان در امور زیران از تأیید انتظارات و ترجیحات از مراقبه‌های انجام شده در مراکز پزشکی است. رشد و امروز پزشکی ضمن تیم‌های دانشجویی، فعالیت این وزارت در مراقبین رضایت‌مند از مرکز البته پزشکی‌های دانشگاهی زبان به دانشگاههای علم و تکنیک خوانی کوشش می‌شود که در این زمینه در این ابزار داشته‌ایم. همان‌طور که در مراقبین، پژوهشگران و مدیران علاقه‌مند هستند این موضوع مورد نیازی باید به توجه رسانده شود. این موضوع دارای اهمیت تحلیلی و مفاهیم حاکم بر شکل‌دادن، این ابزار و موارد مختلفی از کیفیت برای درک رضایت بیماران باید مستقل شود. به‌طور مثال، بعد از شناخت آنچه که منجر به بهبود کیفیت آن‌ها شده‌اند و بعد از کارکردی به راه‌ها که از طریق آن خدمت‌های می‌شوید و نوع رابطه بین سازمان با آن‌ها اطلاعاتی می‌شود. در تحقیقات مترادف برای مشکلاتی در فناوری راه‌حل‌ها، راحتی فراوان می‌گردد، ملاحظات مرتبط به پژوهشکاه.
سید محمد زاهدی و کاظم مهروی

اردزه گیبری و مقایسه میزان رضایت بیماران بیمارستان های ویل عصر (عج) و...

شریک پرستاری ایران

دوره ۳۲ / شماره ۶۱ / دي ماه ۱۳۸۸

چارچوب کلی است، لازم است انواع ویژگی های باشندگان در پرستاران و موارد ممتعت با مشتریان و درک انظمامات آنان تعیین گردد. در ضمن می‌توان چند روش این مدل در مطالعه عاملی از طریق تحلیل عاملی تایید شده است. لازم است از طریق کاربرد آن در خدمات مختلف، در سازمان های متفاوت، لحاظ کرد انظمامات متغیر مشتریان و انجام دادن مطالعات طولی به نتایج جامع تری در مورد روابط آن دست یافت.

روش بررسی

این مطالعه از نوع توصیفی، میدانی و کاربردی بوده و داده‌ها از سال ۱۳۸۵ جمع آوری شده است. جامعه آماری، را بیمارستان بستری شده و بیمارستان مرکزی که فعالیت عمدآ آن در زمینه گوش و کلو و بینی و مدت بستری شدن بیماران در آن بین یک تا ۴ روز است. تشکیل می‌دانند. لازم به ذکر اینکه، بیمارستان‌ها وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشند. بیمارستان‌ها به عنوان یک جامعه مستقل آماری در نظر گرفته شده است. بنا به مکان معمول تعداد بیماران متغیر از بیمارستان ها، در هر روز و با به توجه به عوامل متغیر در نظر گرفته این که ماهانه به‌طور متوسط تعداد ۷۵۰ بیمار در هر یک از بیمارستان‌ها مراجعه می‌کنند.

پیشنهاد شده است باید مدل P-C-P (Peripheral- Core- Pivotal) است برای سنجش کیفیت خدمات به وتیلون در محققان ابتدایی و گروه مشتری بیمارستان است و برای سنجش کیفیت خدمات به وتیلون درامبست. دراهمه ویژگی‌های این مدل کارکرد، فرانکه و ساختار مشتری بیمارستان است. عوامل تأثیرگذار در خدمت با اسباب‌های مماری و سیستم‌های دیگر است. هستند که به کامل بودن و دلپذیر کننده، نظر مشتری مربوط می‌شوند. این مدل دارای ماهیتی است. در جریه نخست، با استفاده از آن می‌توان بر موضوعات ویژه مناسب با سازمان خاص تمرکز کرد. از طرف سنجش ویژگی‌های بیمارستان به آن با توجه به منابع جمع‌آوری شده است. بر این نحو که یکی از محققان و در صورتی ب ра به منظور تکمیل در اختبار آن قرار داده. به منظور
کارکنان بیمارستان ها (اعم از کادر درمانی و اداری) به نظر سیستم سرباری و مسیز مورد تایید نیاز به اطمینان از صحبث نظر ارائه گرفت. داده های حاصل از پرسشنامه های ابزارهای SPSS و Excel نشان می‌دهد، برای توصیف رفتار افرادی مشخص سایت استاندارد استفاده شده با توجه به جمع آوری داده‌ها از دو گروه مستقیم، از آن‌ها 1 مستقل برای تجزیه و تحلیل آماری (18) به کار گرفته شد.

یافته‌ها

بر اساس نتایج محاسبات آماری توصیفی، 48/4% درصد باکس ده‌هندان مرد و 41/6 درصد زن بودند. 45/8 درصد از آنان بین 18 تا 24 درصد بین 25 تا 34 درصد بین 35 تا 44 درصد بین 45 تا 54 درصد بالاتر از 55 سال داشتند. میانگین نمره رضایت کل برای بیماران بیمارستان امیراک 43/4 و برای بیماران بیمارستان ولیعصر 43/0 به دست آمد که بنابر نتایج آن‌ها در سطح معنی‌داری 0/05 تفاوت بین این دو میانگین معنی‌دار بود. نمرات میانگین ویژگی‌های محوری، 10/3/2 و 10/4/3 برای بیمارستان امیراک و ولیعصر بود. نمرات بیمارستان ها در جدول 1 درج شده است. بنابر نتایج آن‌ها 1/4 همان سطح معنی‌داری، وضعیت رضایت بیماران بستری در دو بیمارستان تنها از نظر ویژگی‌های هسته‌ای به هم متفاوت بودند.

جدول 1 - مقادیر میانگین‌های ویژگی‌های در بیمارستان‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>بیمارستان ولی عصر</th>
<th>ویژگی‌های</th>
<th>کمیت</th>
<th>بیمارستان امیراک</th>
<th>ویژگی‌های</th>
<th>کمیت</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>هسته‌ای</td>
<td>4/33</td>
<td>4/26</td>
<td>هسته‌ای</td>
<td>4/16</td>
<td>4/52</td>
</tr>
<tr>
<td>پیرامونی</td>
<td>4/16</td>
<td>4/51</td>
<td>پیرامونی</td>
<td>4/16</td>
<td>4/51</td>
</tr>
</tbody>
</table>

اطمینان از دستیابی به تعداد مورد نیاز، پرسشنامه‌ها (با صرف مدت زمان تقریبی دو ساعت) به بیش از 250 بیمار در هر دو از بیمارستان‌ها داده شده بود. یک درصد از این پرسشنامه‌ها که ناقص جواب داده شده بودند، در مجموع تعداد 500 پرسشنامه قابل قبول (از هر بیمارستان 250 پرسشنامه) مورد ارزیابی قرار گرفته است. پرسشنامه توسط محققین مبتکر بر مدل P-C-P با طبقه‌بندی "آماری" 55 پرسشنامه با ساخته شده به 11 پرسشنامه برای سن‌جنس و ویژگی‌های مربوط به ویژگی‌های بیماری سخت. پژوهش در چهار گروه با پرسشنامه چهارگانه: 1- وجود تفاوت در رضایت بیماران از نظر 1- ویژگی‌های مشترک ویژگی‌های هسته‌ای و 2- ویژگی‌های محوری. 3- ویژگی‌های هسته‌ای و 4- ویژگی‌های پیرامونی در دو بیمارستان است. اعتماد (Reliability) پرسشنامه، از طریق تکمیل تعداد 31 پرسشنامه توسط بیمارانی که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند و با استفاده از روش محاسبه آلفای کرونباخ انجام شد. نتایج این ضریب 96/8 برای کل پرسشنامه، 98/1 برای ویژگی‌های محوری، 93/2 برای ویژگی‌های هسته‌ای و 98/0 برای ویژگی‌های پیرامونی بستند. نتایج از نوع روانی محوری تعین شد. راین تریب جدول تحلیلی می‌تواند طرح شده با استفاده از میانگین نظر ویژگی‌های که باید مدل و با در نظر گرفتن واقعیت‌ها می‌تواند بیمارستان‌ها را از طریق مشاهده با تعداد 1388 دوره 27/ شماره 3/ ماه 1388 نشریه پرسشنامه ایران
پایین ترین ویژگی هایی که مربوط به رضایت بیماران در دو بیمارستان در قالب جداول و سه درج شده است.

جدول شماره ۲- پایین ترین مقادیر میانگین های مربوط به بیمارستان امیر عالم

<table>
<thead>
<tr>
<th>کمیت</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>وجود بخش‌های متعدد</td>
<td>۰/۳۹</td>
</tr>
<tr>
<td>راهنمایی و پاسخگویی مسئولیت</td>
<td>۰/۸۹</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بیمارستان</td>
<td>۰/۴۵</td>
</tr>
<tr>
<td>مشتری ها</td>
<td>۰/۳۸</td>
</tr>
<tr>
<td>سرعت عمل کارکنان جهت غذایی</td>
<td>۰/۸۰</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۵</td>
</tr>
<tr>
<td>بهره‌های بیمارستان</td>
<td>۰/۸۴</td>
</tr>
<tr>
<td>رضا بهداشت و بهداشت محیط</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره ۳- پایین ترین مقادیر میانگین های مربوط به بیمارستان ولی عصر

<table>
<thead>
<tr>
<th>کمیت</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>کیفیت درمان و مراجعه</td>
<td>۰/۸۷</td>
</tr>
<tr>
<td>رضایت بیمارستان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>درمان به مراجعه آن</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات بهداشت و درمان</td>
<td>۰/۸۸</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث

به نظر می‌رسد با توجه به نتایج کسب‌هایی که در این مطالعه ارائه شده، بیمارستان های سه ساله می‌توانند با توجه به نتایج این مطالعه، بهبود در خدمات بهداشت و درمان و درمان به مراجعه آن همکاری کنند.

نهایت پرس‌سنجی:

در دوره ۲۳ / شماره ۶۱ / ماه دی ۱۳۸۸
است که آگر باشد که آموزشی ها به طور تصادفی گیری‌های طیف پرسشنامه را انتخاب کرده‌باشد، انتظار می‌رود تعداد پاسخ‌های داده در هر یک از گزینه‌ها (با مقادیر عددی متسپن 6، 0.6، 3.6) برای باشند. در این صورت میانگین نظری حاصل تخمین ارزش گزینه‌ها بر تعداد گزینه‌ها خواهد بود. که در طی فرد استفاده در این پژوهش برای 0.75 است. پس از مقایسه میانگین بدست آمده از نمونه با میانگین نظیری امکان انجام دادن آزمون فرض‌های افزایش و کاهش استنتاج اساسی آماری و تعمیم نتایج حاصل بر داده‌های خواهد شد. در حین حال، C-P-2, C-P-3 و C-P-4 می‌توانند در قابلیت مدل P-2, P-3 و P-4 در استفاده، این نمونه به صورت مرجون خواهد بود.

ویژگی‌های محرک: میکروف مدل P-2, P-3 و P-4 این ویژگی‌ها مهم ترین ابعاد خدمات را نشان می‌دهد. در حین حال به‌علاوه Ann Hazlett, Philip مطالعه 189 سازمان در ایرلند شمالی، خدمات ارائه شده در این بخش نیازهای مصرف نکته‌ای به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش زراعی و روزی، در کمیته امداد 3, C-3 میزان رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک مدت می‌شود. در مطالعه، رضایت از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم همگی به‌خصوص ایجاد می‌شود. در پژوهش، نگاه و رضایت از ویژگی‌های محرک کمتر از یک‌سوم H
سید محمد زاهدی و کاظم مهری

دانشگاه گیلان و مقایسه میزان رضایت بیماران بیمارستان های ولی عصر (عج) و ...

توجه است. در بیمارستان امر اعلام، توجه بیشتری کادر مردان به
همیت داشتن نیازهای بیماران و تاکید بر ورود مشتری
موحی توجه مدیریت در کیفیت و نیاز اقلیت بیمار
مذکرد. در این راستا مورد انتظار است. فراهم آوردن امکان
انتحاب پزشک همگان از تعداد بیماران موجب رضایت آنان
و Amyx
مورد انتظار است. فراهم آوردن امکان
سلب آزادی بیماران در انتخاب پزشک معنی موجب کاهش
رضایت آنان می‌شود و وضعیت امکانی‌ها و درک
امید انتقای سطح اطلاعات کارکنان (از طریق دوره های
امورشی و...) و تشکیل آنان به راهنما درست و پاسخگویی
به بیماران توصیه می‌شود.

و Zabada
3- و زیگ‌ها برای می‌باشد. با توجه به اینکه، سطح نازل
رضایت مندی بیماران از تعدادی از منافع‌های این و یا
مورد در دیگر بیمارستان، با توجه به اینکه، سطح خواص
درمانی در مختلف عوارض و کمک به پزشک‌های پیوستنی به
بیمارستان و وضعیت، با توجه به میانگین ها بهبود و
غذای بیمارستان ضروری است. بهبود کیفیت بیمارستان در ادامه
و تلویزیون و وضعیت لباس بیماران در اولویت های بعدی
مانند. این رفتار کارکنان بیمارستان با هماهنگی آنان و در نظر
گرفتن موانع مختلف و راهبردی مراقبت با خوشبازندان از
مورد دیگر شایسته توجه برای بهبود هستند. در بیمارستان امر
اعلام، بر نه تنها درک انتقال و وضعیت سطح انتقال با دیگر
مورد انتظار است. رضایت از سیستم توجه به تاکید
بر منافعی که توسط بیماران در ایام امر، با یافته تحقیق
رضایت سواد هنوز خواهد داشته. نوع رفتار کارکنان با هماهنگی

فهرست منابع

4- Rezaian A. [Organizational behavior management]. Tehran; Samt; first ed. 2000(Persian).
6- Civil organization for Management and Planning, Deputy of management development and human capital, [plan of upgrading and honoring clients in administrative system].2004 (Persian).
7- Tehran university of Medical Sciences and Health Services. [Ethical code of university], attached to circular (letter) No.144401, 2003(Persian)
8- Ministry of Health and Medical Education, [circular(letter) No.41446], to universities of medical sciences and health services. 2006(Persian).
Comparative Study of The Patient Satisfaction In Vali-Asr and Amir-Aalam Hospitals Based on Pivotal Core Peripheral (PCP) Model

*SM. Zahedi¹ PhD     K. Mehri² MSc

Abstract

Background and Aim: Rapid changes in the environment have exerted significant pressures on hospitals to incorporate patient satisfaction in their strategic stance. Both academicians and managers are interested in discovering how patients form their satisfaction levels and behavioral intentions. One of the developed models for measuring patient satisfaction is known as Pivotal Core Peripheral (PCP) attributes that has been applied in this research.

Material and Method: A descriptive survey was carried out in 2006. The population was patients of Amir-Aalam and Vali-Asr hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences and Health Services. The sample consisted of 500 patients selected through convenience sampling. A questionnaire was developed based on Pivotal Core Peripheral attributes model. Cranach’s Coefficient Alpha rendered the reliability of the questionnaire as 0.98. Data were gathered and analyzed by SPSS using descriptive and inferential statistics.

Results: Mean values for pivotal, core, and peripheral variables were, respectively 4.45, 4.33, and 4.10 for Vali-Asr hospital, and 4.57, 4.50, and 4.21 for Amir-Aalam hospital. A statistical significant difference was seen between the mean scores of core attributes of patients in 2 hospitals.

Conclusion: Although the mean score in three areas in two hospitals were more than the test value (i.e. 3.5), upgrading the quality of variables with lower mean scores is recommended.

Keywords: Patient satisfaction, P-C-P model

Received: 8 Sep, 2008
Accepted: 1 Dec, 2009