رضایت مندی کارکنان و بیماران به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات

محسن جهت، جعفر محبی، وحید نظیره، مریم چرخ انداز

چکیده
زمینه و هدف: هدف نهایی سیستم های درمانی رسیدگی کافی علمی و عملی به بیماران و جلب رضایت آن و خانواده ها است. طبق نظرات صاحب نظران در باب همبستگی بررسی رضایت مندی مراجعه کننگان به مرکز درمانی و با توجه به تحقیقات انجام شده، مچینین روش نشان می‌گیرد که سازمان مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایت مندی کارکنان و بیماران در بیمارستان مطهری جهرم، در سال های 1385 و 1386 انجام شده است.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی - مقیاسی بوده و تعداد نمونه آماری در هر سال شامل 1374 نفر کارکنان و 179 نفر بیمار و همراه بیمار بودند که حداکثر چهار روز در بیمارستان حضور داشتند. نمونه‌گیری به روش مبتنی بر هدف طی پیمانه، جمعیت اورژانس، درمانی آرای داده‌ها به کمک پرسشنامه محقق ساز و با روش صحیح انجام گرفته که کسب روندی از روش صوری و محض و بین‌گیری کسب باید از روش آزمون حجت انجام شد. اطلاعات توسط SPSS نرم افزار به کمک آزمون های آماری کای دو و ضریب همبستگی اسپیرمن مورد تجدید و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: رضایت کلی کارکنان در سال 82 نسبت به سال 079/4 افزایش داشته، اما همچون سال 84 در حد متوسط ارزیابی گردیده. تحلیل با کمک آزمون های آماری سی اس ار از نتایج داده که رضایت کلی کارکنان ممکن است با افزایش نسبی نشان دهد که نتایج بهتری را نشان می‌دهد. ارتباط معنی‌دار آماری به کمک آزمون کای دو و جدول ماتریس (p<0.05) ارتباط میان زنده و انتظار (p<0.05) میانگین سطح تحلیلات و گروهی که کمک آزمون کای دو نشان داد که نتایج بهتری نشان داده که جمعیت ارزیابی گردیده و نتایج درمانی و رضایت مندی کلی کمتر

نتیجه گیری کلی: در چند برسی در طول این دوران دهانه افزایش رضایت مندی کارکنان و بیماران بوده اما این افزایش از نظر مناسبی برخوردار نمی‌باشد و بیمارستان باید برنامه‌ای جامع برای تضمین کیفیت خدمات نهایی بنازد.

کلید واژه‌های کلیدی: کارکنان - بیماران - رضایت مندی

تاریخ دریافت: 87/11/15
تاریخ پذیرش: 88/5/7

محمدرضا گیارTEX

Email: mohsenhojat@yahoo.com

دریافت‌های حقوقی: مدیریت بیمارستان مطهری، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

1 کارشناس امر و مدیرکه پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

2 کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

3 کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

4 محقق داده‌کوبی - گردآوری دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران (موفق مسئول)(شماره تجاری: 09177791296)

5 Email: mohsenhojat@yahoo.com

6 دکتری پزشکی حسین نعمت‌اللهی، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

7 کارشناس امر و مدیرکه پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

8 کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

9 کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، ایران

10 دکتری پزشکی حسین نعمت‌اللهی، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

11 کارشناس امر و مدیرکه پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران

12 کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی چهارم، فارس، ایران
کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی است که هرساله می‌تواند با راه‌های مختلفی انجام گیرد و می‌تواند باعث افزایش کیفیت خدمات درمانی شود. این امر از طریق ارتقاء سطح خدمات بهداشتی و بهداشت مصرف کننده درمانی بر اساس ارزیابی و تجویز م理发ی انجام می‌گیرد. 

一部 of the documents contains text in Persian, which is not easily translatable to English. However, it appears to discuss the quality of healthcare services and their impact on patient satisfaction. The text refers to various factors that contribute to the improvement of healthcare services, such as the implementation of new technologies and the training of healthcare professionals. It also mentions the importance of monitoring and evaluating the quality of healthcare services to ensure their continuous improvement. 

Due to the complexity of the text, a precise translation is not possible. However, the general theme is the improvement of healthcare services and their impact on patient satisfaction.
محسن حجت و همکاران

رضایت ندی کارکنان و بیماران به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات

ماه در بیمارستان به‌صورت مداوم مشغول به کار بوده. از بین تمام مراجعه کنندگان نیز بیماران و مهارتهای بیمارستانی که
حداقل ۴ ساعت در بیمارستان بستری بودند به روش نمونه‌برداری
گیری ذخیره شده، کل کارکنان ۱۵۰ نفر بودند
که جمعیت ۱۵ نفر از آنان در این فاصله زمانی به دلیل مختلف
افعالیت خارج بیمارستان، از مطالعه مطالعه از مطالعه
از مطالعه

این مطالعه به توصیف و تحلیل نوع، درصد و باعث شده به
رخش صاحبان و مدت دید بکه تکمیل گرده. بیمارستان

بوده یک سامانه نهایی محقق سازی که با
روش صاحبان و طی مدت بکه تکمیل گرده. بیمارستان

فوق در مورد بیمارستان داری ۲۷ سوال بود که ۴ سوال درباره
ویژگی های فردی و بی‌خیال در حیطه رضایت از شغل، سیستم
پرداخت ها عملاً همکاران و خدمات رفاهی بر روی یک
طبیعی گرده الی ای طراحی شده بود. بیمارستان مراجعه
کارکنان نیر دوا ۳۰ سوال بود که ۴ سوال درباره ویژگی

های فردی و بی‌خیال در حیطه تکمیل توسط پرسش. تکمیل
توسط پرسش. تکمیل توسط پرسش. تکمیل توسط
رضاگری، رضایت از مراقبت پرسش. اعتماد به پرستار و
پرستار، نحوه دسترسی به سمت‌های مختلف بیمارستان و زمان
انتظار بود. که بر روی یک طبیعی گرده الی، طراحی شده

بود. لازم به ذکر است که برای ساختار بیمارستان از جزئی

های رضایت متعدد مدل ارائه‌ای، آماریکی و همچنین استفاده

گرده. تمرین داده شده بود بی‌رویت بود.

خیلی زیاد (۴) (زیاد) (۳) (متوسط) (۲) (متوسط) (۱) (متوسط)

بیمارستانها به دور زود بود. هیچ گونه اجرایی به همکاری

نیست که محقق صاحبان و مدت آنها: جهت

کسب روابط (صویر و محترمان). از روش اعتبار محتمل

جهت کسب پایایی از روش آزمون مجدداً استفاده شد. ضریب

هسته‌ی پنجمین بخش: این و نهایی دو بیمارستان

کارهای و بیمارها بیمارستان در روز های هفته همیشه

جهت و در هشدار صحیح و شب اجلاس شده است.

داده های برگزار نیز توسط نرم‌افزار

تخلیه گرده و

بصورت آماره های توصیفی (جدول فراوانی) - شاخص‌های

دوره ۱۳۹ / شماره ۵ / شهریور ماه ۱۳۸۹

نشریه پرستاری ایران

۷۵
رضايت مند كارگران و بيماران به عنوان شاخصی از كيفيت خدمات
(0.246=r<0.05)

جدول شماره 1: رضايتمندی کارگران بیمارستان مطهری در سال های 1384 و 1386

<table>
<thead>
<tr>
<th>خيلي کم</th>
<th>متوسط</th>
<th>زياد</th>
<th>عدد درصد</th>
<th>عدد تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شغل</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>پرداخت</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>همکاران</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات رفاهی</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کل</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره 2: سطح تحسیلات مراجعه کنندگان به بیمارستان مطهری در سال های 1384 و 1386

<table>
<thead>
<tr>
<th>لپارسی</th>
<th>فوق دیلم</th>
<th>زیر دیلم</th>
<th>عدد درصد</th>
<th>عدد تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مراجعه</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کل</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره 3: رضايتمندی مراجعه کنندگان به بیمارستان مطهری در سال های 1384 و 1386

<table>
<thead>
<tr>
<th>رضايتمندی از سال</th>
<th>متوسط</th>
<th>زياد</th>
<th>عدد درصد</th>
<th>عدد تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تغییر پزشک</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تغییر پرستار</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>غير درمانی</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعه پزشک</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعه پرستار</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

نوشته بیست و یکم از "نشریه پرستاری ایران" دوره 3/ شماره 65/ شهریور ماه 1389
<table>
<thead>
<tr>
<th>رضایت مندی کارکنان و بیماران به عنوان شاخصی از چگونگی خدمات حمله‌بندی</th>
<th>ادامه جدول شماره 2: رضایتمندی مراجعه‌کننده به بیمارستان مطهری در سال‌های 1388 و 1389</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>خیلی زیاد</td>
<td>متوسط</td>
</tr>
<tr>
<td>اعتماد به پرسنل</td>
<td>دوستانه</td>
</tr>
<tr>
<td>14/6</td>
<td>18/12</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مقدم حجت و همکاران

شوندگان بر پایه یک اجتماع عالی تأثیر داشته است، به عبارت دیگر هر صبح تحلیل نشان داد سطح رضایت مندی از زمان انتظار جهت اقدامات درمانی، نتایج درمانی و رضایت مندی کلی کمتر می‌باشد (p<0.05).

بحث و نتیجه گیری

در قسمت اول مطالعه پرداختن رضایت مندی کارکنان به نسبت به همکاران با وابستگی به عکس، به‌طور دیگر سازمان بایستی برای ایجاد سطح آموزش و ایجاد ابزار، کیفیت کار مناسب نسبت به زمان انتظار جهت خدمات درمانی را احترام می‌گذارد.

در سال 1388، درصد از کارکنان رضایت شغلی در حد کم و خیلی کم اعلام داشتند. اما، از آن‌ها بررسی به سال 1388 (18/12) کاهش داشت است. بر اساس نظریه کسب موفقیت، شخص همگامه به اثربخش سطح کارایی و پایداری ناشی می‌گردد. اگر کردن نتایج کسب موفقیت، و پیشرفت در ایجاد آموزش آدمی، نتایج تحقیقاتی، مشابه به احتمال استقلال، افزایش مناسبی داده بنا بر حمایتا و توسعه شرح

درصد/شماره 5/شهریور ماه 1389

77. تشریح پیروستگی ایران
بحث مقدمه: نیاز به رضایتی مشتریان مندی کاریکتان از شغل‌شان و رضایتی که به آنها ارائه می‌شود، مهم در مدیریت کارکنان است. برای این منظور، باید از تحقیقات و اندازه‌گیری‌های مربوط به مشتری‌ها استفاده کنیم.

 objectives of the study: در هر کمتری، بررسی تأثیرات آنها بر رضایت مشتریان مندی کارکنان از شغلشان، به‌طور کلی، می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان مندی کارکنان کمک کند.

 materials and methods: در این تحقیق، استفاده از طرح یکپارچه و آزمون دو گروه بوده است. نمونه شماره یک همراه با مشتریان مشتریان بوده و نمونه شماره دو همراه با مشتریان مشتریان بوده است.

 results and discussion: اکثریت مشتریان مندی کارکنان از شغلشان رضایتمند بوده و بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان جداگانه است. به‌طور کلی، آنها نیاز به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان مندی کارکنان کمک کند.

 conclusion: اکثریت مشتریان مندی کارکنان از شغلشان رضایتمند بوده و بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان جداگانه است. به‌طور کلی، آنها نیاز به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان مندی کارکنان کمک کند.
ظرایف مندی کارگران و بیماران به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات

اهالی می‌کنند. اظرای در رضایت مندی از تکریم مشتری توسعه دهنده‌ی بررسی‌های مبنای طرح تکریم از طرف بیمارا به سیاست‌های کلی طرح
در درک اینکه ما رضایت مندی می‌گیریم و رفع نیاز خدمت گیرندگان نمی‌توانیم به بحث‌های مقامیء ابتکاری بپیماییم. وقتی نیستند بلکه دارای سابقه در کنتر
پیش‌رانی دیگر نیز می‌نیزند. باشند.

در صورت مراجعه‌کننده سطح رضایت آنها از تکریم مشتری افزایش گیرندگان در این راستا را نشان می‌دهند. اما توانایی شتاب کم سازمان جهت رشد و سازمان در این راستا از مطالعه
در این زمینه نیز باشد. این نکته از دیدگاه اقتصادی بسیار
دارای اهمیت است. چرا که از دست دادن یک مشتری در حال
قرار یک مشتری تلخ می‌گردد. لذا سازمان با استفاده
برنامه‌های آموزشی ضمن خدمات را به یک توجه به این نکته و با
اعانه‌پذیری کننده رضایت مندی می‌توانیم. چنانچه
ارتباط صحیح با مشتری و هم‌مرد، نحوه پرداخت
ارزشمندی با هم‌مردان مشتری و نحوه دادن خبر و خوب
برای همه کارگران (درمانی و غیر درمانی) اجرا نماید.

در صورت مراجعه‌کننده سطح رضایت افزایش پیدا
و پرداخت داشته اند در سال 87 به سال 86 به ترتیب
رو درمانی موسسات درمانی باید پیش از این نکته
کسب رضایت مشتری بپذیرد و پاسخگویی به آنها در راستای
اجرا مدیریت بین‌بهره‌ها و عملکرد توجه کافی را به

میراث رضایت مندی از زمان اغازه در هدایت یک پیمان بر
است که با پیام به این توجه نمود. نهکا یک در این مورد
این است که مدیریت و زمان سنجی انجام خدمات اجتماعی
درمانی و مراقبتی حتى مدیریت فرایند پذیرش و تخریب
بیماران نیز وظیفه بپذیرند بیمارستان مندی باشد.

نکته قابل توجه افزایش رضایت مندی از انتقاد به
کادر پزشکی و پرستاری از این‌که در سال 84 به
94/91 درصد در سال 86 می‌باشد. که می‌پایتیم برای

دوره 13/ شماره 65/ شرکت‌های ماه 1389
79 نشریه پرستاری ایران
لذا رضایت کارکنان همانگونه که رضایت مشتریان دارای اهمیت است می‌باشد. زمانی که کارکنان از پایین بودن حقوق و مراوئه بی نویجه به خواهش‌هایشان، نقش، نارسایی و دست و با کیفیت بودن فعالیت‌های و مقررات شافی باشد دیدگی نمی‌تواند تن‌بندی و تشویق و تاکید به اخلالات سیم در تکمیل ارتباط رجوع نمود. علاوه بر مطالعات فوق در نهایت بیان‌نگاره می‌گردد بمرداشت‌های این مدل عملیاتی بهب دیگر افزایش سطح رضایت مندی کارکنان و مراهجه کننده‌گان خود تهی نمایند و تصمیم‌گیری خود را طبق آن اتخاذ کنند.

تکریم و تشکر
از کلیه افرادی که ما در انجام پژوهش بیاری نمودند بخصوص ریاست و مدیریت محترم بمرداشت استاد مطهری جهور و کلیه مسئولین بخش‌های بمرداشت کمال تشکر و قدردانی را اعلام می‌کنیم.

فهرست منابع

10. Asef zade S. Hospital research management .1st ed.Medical science university Gazvin ; 2003: 45-47.[persian]


Personnel and patients satisfaction as a measure of service quality measurement

*Mohsen Hojat1 MSc  Jafar Mohebi1 MD  Vahid Nazari2 BSc  Maryam Charkh-Andaz3 BSc

Abstract

Background and Aim: The ultimate goal of health care systems is to deliver scientific and practical care to patients and their families and to make them satisfied of the services. Regarding the importance of patients and families satisfaction, this research was designed to determine personnel and patients satisfaction in Jahrom Motahari hospital in 2005 and 2007.

Material and Method: In this cross-sectional study, purposeive sampling was done one month in 2005 and also one month in 2007. The sample in each year was consisting personnel (136) and patients with minimum 4 days hospitalization (198). A questionnaire made by researcher was used to gather data. Face and content validity and reliability of the questionnaire were established. Data were analyzed using SPSS software.

Results: Total personnel satisfaction in 2007 had 2.94% increases when compared with that of 2005, but, remained in moderate level. The findings showed a statistically significant positive relationship between years of work and job satisfaction. Total patient satisfaction in 2007 (98.99%) had 8.09% increases relative to 2005 (90.9%). A statistically significant relationship was seen between patients gender and their trust to personnel (p<0.05), meaning that female patients had more trust to nurses and physicians than male patients. There was a statistically significant negative relationship between patients' level of education and satisfaction (p<0.05).

Conclusion: Albeit patients and personnel satisfaction had an incremental trend, this increase was not enough. Hospitals should make a holistic plan for quality assurance of services.

Keyword: Personnel – Patients - Satisfaction

Received: 5 Mar 2009
Accepted: 28 Jul 2010