رضایت مندی کارکنان و بیماران به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات

*محسن حجتی1 جعفر محبی2 وحید نظری3 مصطفی چراغ اندار4*

چکیده

زمینه و هدف: هدف اصلی سیستم های درمانی رضایتی کافی علمی و عملی از بیماران داشته و در حال حاضر، هدف نظرات صاحب نظران در باین اهمیت بررسی رضایت مندی مراجعه کنندگان به مراکز درمانی و با توجه به تحقیقات انجام شده، همچنین روش نشان دهن مصرف حکایت کلی

سازمان، مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایت مندی کارکنان و بیماران در بیمارستان مطهری جهرم، در سالهای 1386 و 1387 انجام شده است.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی-مقطعی بود. تعداد نمونه آماری در هر سال شامل 137 و 138 نفر کارکنان و 108 نفر بیمار و همچنین بیمار بودند که حداکثر چهار روز در بیمارستان حضور داشتند. نمونه گیری به روش منتی بر هدف طی یک هفته جمع آوری شد. جمع آوری داده ها به کمک پرسشنامه محقق ساز و با روش مصاحبه انجام گرفت. جهت کسب روایی از روش صوری و متغیرهای حسابی از روش آزمون مجدید استفاده شد. اطلاعات توسط SPSS نرم افزار به کمک آزمون های آماری کای دو و ضریب همبستگی اسپرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: رضایت کلی کارکنان در سال 87 نسبت به سال 94 (0/20) افزایش داشت، اما همچون سال 84 در حد متوسط ارزیابی گردید. تحلیل با کمک آزمون آماری اسپرسون (p<0.05) نشان داد هرچه سابقه خدمات بالاتر رضایت شغلی بیشتر می شود.

رضایت مندی کلی مراجعه کنندگان در سال 87 نسبت به سال 84 (0/08) افزایش داشت (p<0.05) این افزایش باعث ذخیره گذشته در سطح ارزیابی مناسبی بیمارستان و پزشکان داشته است. ارتباط میان دو متغیر سطح تحصیلات و رضایت مندی به کمک آزمون کای نشان داد که هرچه تحصیلات بیشتر باشد رضایت مندی از زمان، نتایج درمانی و رضایت مندی کلی کمتر

مراجعه گیری کلی: هر چند بررسی در طول این دوره نشان دهنده افزایش رضایت مندی کارکنان و بیماران بوده اما این افزایش از رشد مناسبی برخوردار نمی باشد و بیمارستان باید برنامه ای جامع برای تضمین کیفیت خدمات بهره نماید.

کلید واژه ها: کارکنان - بیماران - رضایت مندی

تاریخ دریافت: 87/12/15
تاریخ پذیرش: 89/5/7

1 مهرو فرخی دلاخی - جراح دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فارس، ایران (مؤلف منوی) شماره تماس: 09129791429
2 دکتر رحیم فردی مدیریت بیمارستان مطهری، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فارس، ایران
3 کارشناس امیر و مادرکه پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فارس، ایران
4 کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فارس، ایران

Email: mohsenhjoat@yahoo.com
کيفيت ارائه خدمات بهداشتی درمانی است. این هزامان به‌ره‌درمان اکران کار در ارائه خدمات بهداشتی مسئولیت را چه جزئی از برنامه‌های خود برده در صورت انجام پی در پی، چنین ارائه‌های باید دیده شود. با توجه به گذش زمان، کلیدی این اصول برنامه‌های ماز در بیماری متعددی اولین رضایت متعددی بیماران از پزشکان به عمل آوردند و در مرحله نهایی رضایت متعددی بیماران با 3 عامل: ادامه مراجعات بعدی به‌بیماری، توقف به‌بیمار برای انجام اعمال درمانی و تعهد بیمار در مصرف داروهای تحت حمایت جهت آزمون و انجام تغییرات در مسیر جهت اقامت شده است. اگر مدارس مؤسسات بهداشتی و درمانی این فضله را به خوبی درک نکنند و امروز بیمارستان ها را به آزمون و خیال بیماران، این امر اجرای پیشنهادات بیمارستانی سیستمی های درمانی می‌شود که ضررهای خاص خود را برای سازمان بدنی‌سازی دارد.

از سوی دیگر رضایت از شغل رابطبی‌های زنان، افراد و سارانه اجتماعی ناشی از کار است. هنگامی باگر توجه داشته که رضایت شغلی کارکنان بر رضایت ارباب رجوع اثر می‌گیرد به نحوی که یکی کارکنان از شغل خود راضی باند، از کار خود لذت می‌برند و نباید از عوامل خود به دنبال نیاز و رضایت بیماران می‌باشد. صدفیایی نیز شاید رضایت بیمار را یکی از نشانگر واقع کفت‌پرداختی بهداشتی و درمانی می‌داند و اختیاری که عدم درک بیمار و عدم رضایت و بی توجه به نظارت آن به‌بیمار و ادامه نظارت‌های مطلوب درمانی را خدش دار می‌سازد.

وعده رضایت متعددی درمانی از خدمات ارائه شده طرفداران زیبایی‌های زیبا و هدف‌های درمانی ارتقای نیاز و رضایت بیماران می‌باشد. صدفیایی نیز شاید رضایت بیمار را یکی از نشانگر واقع کفت‌پرداختی بهداشتی و درمانی می‌داند و اختیاری که عدم درک بیمار و عدم رضایت و بی توجه به نظارت آن به‌بیمار و ادامه نظارت‌های مطلوب درمانی را خدش دار می‌سازد.

به کار رفته در کاهش زمان، انتظارات و توسعه بیماران نیز تغییر می‌کند. بشر این طالمتره برون راه جلب اعتماد بیمار و تضمین آنها بیمارستانها ارائه خدمات به‌مبارز قرار از محدود خواسته ها و توقعات بیمار است. از این دیدگاه که یکی از تغییرات کناره‌گیری از آن رضایت ندارند را جهت انجام بهترین اقدامات اصلاحی بیماران یافت.

همچنین با تغییر رضایت متعددی بیماران به یکی از این مطالعات غیرمحترمی به‌کار رفته در صورت درک راه تغییر داد. پس با پژوهش‌های مختلف که مورد تحقیق خود باید اکثراً متعددی مشتریان بیمار رضایت متعددی خود به‌هдобавه در پژوهش‌های مختلف مورد تحقیق خود باید اکثراً متعددی مشتریان بیمار رضایت متعددی خود به‌هдобавه در پژوهش‌های مختلف مورد تحقیق خود باید اکثراً متعددی مشتریان بیمار رضایت متعددی خود به‌ه
رضایت نهایی کارکنان و بیماران به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات

مهلت حجت و همکاران

یافته‌ها

نتایج مطالعه در سال 1386 درصد کارکنان مدرک و 67 درصد کارکنان مدرک و نیز درصد نیستند. این افتاده بودند. از دو روز را در بیمارستان بستی بودند به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده، کل کارکنان 150 نفر بودند که تعداد 15% از آن در این فصل زمانی به دلایل مختلف از مطالعه خارج شدند. لازم به ذکر است که مطالعات سال‌های 84 و 85 توسط همین تیم و با طراحی یکسان انجام گرفته است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌های محقق سازه که بیا روش مصاحبه و طی مدت یک ماه تکمیل گردید. پرسشنامه فوق در مورد کارکنان دارای 27 سوال بود که 4 سوال درباره ویژگی‌های فردی و بیان در 4 بخش رضایت از شغل، سیستم پرداخت‌های عملکرد همکاران و خدمات واقعی بر روی یک طبقه چگونه ای طراحی شده بود. پرسشنامه مراجعه کننده نیز در 40 سوال بود که 4 سوال درباره ویژگی‌های فردی و بیان در 9 بخش تکمیل توسط یک پرسشنامه گردید. تکمیل توسط پرسشنامه که در مورد زمان و رضایت از مراقبت پزشکی، رضایت از مراقبت پزشکی، اعتماد به پزشک و پرستار، نحوه دسترسی به فضه‌های مختلف بیمارستان و همان انظار بود. که در یک طبقه چگونه ای طراحی شده بود، لازم به ذکر است که برای ساختن پرسشنامه از چاقات هر رضایت مندل ارتوپی، امریکایی و سودی استفاده گردید. تمرینات داده شده برای بررسی بود.

خیال زیاد (4) (زیاد) (5/2) (کم) (0) (صفر) پرسشنامه‌ها بدون نمود. هیچ گونه اجباری به هم‌مریکاری نمود و سعی کرده که محیط مصاحبه امن و راحت‌بخش کند. کسب روابط (صاری و محتما) از روش اعتبار محتمل و جهت کسب پایین‌تر از آزمون مجدد حداکثر شد. ضریب همبستگی بین سایه‌های اولیه و ثانویه در پرسشنامه کارکنان و بیماران 0694/ به دست آمد. این مطالعه در بخش‌های اداری و درمانی بیمارستان در روزهای مختلف جمعه و شنبه انجام شد. SPSS 1386 و 1388 (زبان جمله‌سازی بیشتر) از آزمون‌های بی‌جمع همه گوناگونی که معنی‌داری ندارند. خود استفاده، جنس و نام رضایت شغلی رابطه آماری معنایی وجود نداشت. اما تحلیل‌ها با انجام آزمون آماری اسپیرمن ماه بهتر بود.

سال 1399 شماره 1476/ شهریور 1389

25 نشریه پرستاری ایران
رضایت مندی کارکنان و پیمان با عنوان شاخص از کیفیت خدمات

(\text{r}=0.246, p<0.05) نشان داد که هرچه سابقه خدمت بالاتر

جدول شماره 1: رضایت مندی کارکنان ببارزان مطهری در سال های 1384 و 1386

<table>
<thead>
<tr>
<th>کیفیت کم</th>
<th>متوسط</th>
<th>زیاد</th>
<th>تعداد درصد</th>
<th>تعداد درصد</th>
<th>تعداد درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شغل</td>
<td>6</td>
<td>1379</td>
<td>11</td>
<td>330</td>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td>پرداخت</td>
<td>34</td>
<td>24</td>
<td>25</td>
<td>62</td>
<td>93</td>
</tr>
<tr>
<td>همکاران</td>
<td>3</td>
<td>21</td>
<td>24</td>
<td>68</td>
<td>101</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات رفاهی</td>
<td>52</td>
<td>8</td>
<td>294</td>
<td>85</td>
<td>238</td>
</tr>
<tr>
<td>کلی</td>
<td>1</td>
<td>6</td>
<td>368</td>
<td>10</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره 2: سطح تحصیلات مراجعه کنندگان به ببارزان مطهری در سال های 1384 و 1386

<table>
<thead>
<tr>
<th>پیوسته</th>
<th>نسبت</th>
<th>زیر دیپلم</th>
<th>دیپلم</th>
<th>فوق دیپلم</th>
<th>لیسانس</th>
<th>با الار</th>
<th>تعداد درصد</th>
<th>تعداد درصد</th>
<th>تعداد درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شغل</td>
<td>29</td>
<td>1234</td>
<td>18</td>
<td>384</td>
<td>67</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>پرداخت</td>
<td>35</td>
<td>2508</td>
<td>26</td>
<td>624</td>
<td>101</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>همکاران</td>
<td>3</td>
<td>8</td>
<td>12</td>
<td>32</td>
<td>50</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات رفاهی</td>
<td>113</td>
<td>30</td>
<td>42</td>
<td>65</td>
<td>126</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کلی</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>24</td>
<td>58</td>
<td>90</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول شماره 3: رضایت مندی مراجعه کنندگان به ببارزان مطهری در سال های 1384 و 1386

<table>
<thead>
<tr>
<th>رضایت مندی از سال</th>
<th>کیفیت کم</th>
<th>متوسط</th>
<th>زیاد</th>
<th>تعداد درصد</th>
<th>تعداد درصد</th>
<th>تعداد درصد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تکمیل پزشک</td>
<td>6</td>
<td>23</td>
<td>38</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تکمیل پرستار</td>
<td>8</td>
<td>36</td>
<td>54</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>پذیرش تکمیل</td>
<td>4</td>
<td>21</td>
<td>32</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعه پزشک</td>
<td>4</td>
<td>20</td>
<td>34</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعه پرستار</td>
<td>4</td>
<td>20</td>
<td>34</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کلی</td>
<td>2</td>
<td>10</td>
<td>20</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

نشریه پرستاری ایران

دروه 23/ شماره 665/ شهریور ماه 1389
## نتایج مراجعه کننده به نمودار مراجعه‌کنندگان در سال‌های 1380 و 1381

<table>
<thead>
<tr>
<th>رضایت مندی</th>
<th>جمعیت کلی</th>
<th>متوسط</th>
<th>کم</th>
<th>درصد تعداد</th>
<th>درصد تعداد</th>
<th>درصد تعداد</th>
<th>درصد تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>اعتماد به پرسنل</td>
<td>88</td>
<td>0.05</td>
<td>0.17</td>
<td>0.85</td>
<td>1</td>
<td>0.67</td>
<td>0.85</td>
</tr>
<tr>
<td>دسترسی</td>
<td>88</td>
<td>0.05</td>
<td>0.17</td>
<td>0.85</td>
<td>1</td>
<td>0.67</td>
<td>0.85</td>
</tr>
<tr>
<td>زمان انتظار</td>
<td>84</td>
<td>0.05</td>
<td>0.17</td>
<td>0.85</td>
<td>1</td>
<td>0.67</td>
<td>0.85</td>
</tr>
<tr>
<td>نتایجدرمان</td>
<td>84</td>
<td>0.05</td>
<td>0.17</td>
<td>0.85</td>
<td>1</td>
<td>0.67</td>
<td>0.85</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**بحث و نتایج گیری**

در قسمت اول مطالعه پیشرفت در زمینه رضایت مندی مراجعه کننده به نمودار مراجعه کننده مراجعه کننده در سال 1380 و 1381 و نتایج تغییرات در استادیم بالایی در سال همچنین آموزش و ایجاد تغییر در محیط کار و خدمات دیگری در سال 1380 و 1381 مراجعه کننده به نمودار مراجعه کننده در سال 1380 و 1381

## نشانه‌های پرسنل ایران

دوره 132 / شماره 65 / شهریور ماه 1389

---

*شهاب حسینی و همکاران*
محمدرضا میری

روش رضایت مندی کارگران و بیماران به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات

وظائف کارکنان می‌تواند باعث ایجاد انگیزه و کسب موثریت شغلی و در رشته‌های ارزیابی رضایت شغلی در مکان کار است. بر اساس بیانات کارگران داده‌شده در سال ۱۹۸۳ در مکان کار کارگران رضایت کمی از سیستم پرداخت داشته‌اند که این امر با توجه به بیمارستان افزایش داشته و سایر بخش‌های خدمات به بیمارستان را تاثیر می‌گذارد. این امر باعث می‌شود که آنها بیشتر به ارتباط رجوع خدمات کنند و رضایت و شادابی خود را به مراجعه کنند. نیاز متقابل بهبود رضایت شغلی کارکنان بالایی و این امر نیاز مهم یهیجکان به تغییر موجودات بیمارستان‌ها برای ایجاد رضایت شغلی ایفا می‌کند.

در صموم دوم مطالعه برپا می‌رود که کارگران دارای وظایف متعددی می‌باشند که به سطح رضایت مندی مراجعه کنند. به جمله مهم‌ترین، تغییر در مسیره دارای وظایف متعددی می‌باشند. همچنین تغییر در سطح مطالعه بیمارستان‌های دیگر، که به تغییر در سطح مطالعه بیمارستان‌ها در راستای ارتقاء خدمات رفاهی، مناسب با نیاز کارکنان می‌باشد، نتایج به آنها تأثیر می‌گذارد. وجود یک افزایش در سطح مطالعه بیمارستان‌ها در سال ۱۹۸۴ نسبت به سال ۱۹۸۲/۲ (این‌ها را در سطح موجود به بیمارستان می‌یابند زیرا توجه به این اصل اولین کاراکترستیک شکنایی و افتایسیافدای مطالعه می‌گردد.

در سال ۱۹۸۱/۸۲ درصد مراجعه کنندگان از تغییر مطالعه پژوهش‌های متعددی در حد متوسط می‌باشد دارای میزانهای دردسریرم. در سال ۱۹۸۱/۸۲ افزایش بیشتر زیرا بیمارستان می‌باشد که نیاز متقابل در مطالعه بیمارستان‌های تازه‌تر و مقامی که رضایت مندی بیمارستان که سیستم جهت افتایسیافر بیمارستان رضایت مندی کارگران رضایت رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم بیمارستان رضایتی از سیستم
محسن حجت و همکاران

رضایت مندی کارکنان و پیمان در عناوین شاخصی از کیفیت خدمات

اعلام می گردد. افزایش رضایت مندی از تکریم مشتری توسط پرداختگر و پرداختن دنباله اجرا ی سیاست های کلی طرح تکریم ارباب روح را به پایه تأمین که رضایت مندی مردم و رفع نیاز خدمات گیرنده ها مربوط به پخش‌های به‌طور کلی نیست بکار دایر سایر کم‌تر از کن‌دار.

پیش‌آمدها دیگر نیز می‌باشد.

در مورد مراجعه‌کننده سطح رضایت آنها از تکریم توسط کارکنان و چند همگانی برای تدوین خدمات درمانی به یک پیمان‌سازی مراجعه می‌کند. یکی از انتظارات و ارزش‌هایی در میانکننده که سازمان جهت رضایت مندی در این زمینه نیز باید این نکته از دیدگاه اقتصادی برای این اهداف است. چرا که از اینربندهای پیمان‌های مشتری محال فرار به یک کارگر تولید کننده محصولات به اندازه گیری رضایت گیرنده خدمات آن می‌باشد. این امر نیز باید به شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی جوامع مختلف برای هر پیمان‌سازی مفتاح است. بنابراین رضایت مندی درمانی تشکیل دهنده یکی از عوامل اصلی جهت کسب رضایت مشتری و پاسخ‌گویی به آنها در روان‌سازی اجرای مدیریت بیمار عملکرد که توجه کافی را می‌دانند. بنابراین از ارائه کیفیت خدمات احتراز چشم‌انداز انسانی مراحله گیرنده، انرژی کارکنان، ارتباط رضایت کارکنان و تغییر در دریافت خدمات و نامه تجربه و فضاهای فیزیکی لازم (2)

بیماری‌هایی که این اصول از روش مدیریت حاوی نقش کردن زمان و درفیکت درون‌نویسی به کمک عللی در این همکاری می‌باشد و نهایتاً به سمت مشتری‌ها نگهداریت به دو مرحله استراتژیک خود را که مشتری مداری است سرولوژی کاردار خود فراهم دهد. اما نهکافی قابل توجه مداری با استفاده از رویکرد مناسب برای توجه یکی از سیاست‌های باینی از این مشتری باشد.
لذا رضایت کارکنان همانگونه که رضایت مشتریان دارای اهمیت است مهمی می‌باشد. زمانی که کارمند از پایین بودن حقوق و مزایا تا نویجه به خواسته هایی نقض، نارسایی و دست و یا کر بودن قولانی و مقررات شکی باشد، بهتر است نماینند تا بتوانند تشویق و تأکید ارائه خدمات صورت داده شود از تکریم ارتباط تفکر و نموداری در نهایت بهبود شده می‌گردد. بیمارستان‌ها یکی مدل عملیاتی به‌شیوه افزایش سطح رضایت مشتریان و مراجعه کنندگان خود به نمایه نمایند و تحصیلات خود را طبق آن اتخاذ کنند.

تقدیر و تشکر
از کلیه افرادی که ما در انجام پژوهش باری نمودند به‌خصوص رییس و مدیریت محترم بیمارستان استاد مهربان به و کلیه مسئولین بخش های بیمارستان کمالی تشکر و قددردانی را اعلام می‌کنیم.

فهرست منابع

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

نشریه پرستاری ایران 80

دوره 13/ شماره 655/ شهریور ماه 1389
Personnel and patients satisfaction as a measure of service quality measurement

*Mohsen Hojat MSc Jafar Mohebi MD Vahid Nazari BSc Maryam Charkh-Andaz 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

1Senior Lecturer, Faculty of Nursing and Midwifery, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Fars Province, Iran (*Corresponding Author) Tel: 09177912496 E mail: mohsenhojat@yahoo.com
2 General Physician, Jahrom Morahari Hospital, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Fars Province, Iran
3 Bachelor of Science in Medical Records, Jahrom Morahari Hospital, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Fars Province, Iran
4 Bachelor of Science in Nursing, Jahrom University of Medical Sciences, Jahrom, Fars Province, Iran