مقایسه رضایت مندی بیماران بستری در بیمارستان شهید بهشتی شهر یاسوج قبل و بعد از تغییر در شیوه برداخت کارانه کارکنان

چکیده
زمینه و هدف: پرداخت کارانه به عنوان یکی از اهمیت‌های مهم مدیریت در بیمارستان‌های ایران مورد استفاده قرار می‌گیرد. ولی نحوه پرداخت آن به صورت دهنده بوده و میزان پرداخت با خدمات ارائه شده به توسط کارانه، توسط کارکنان سمیناری دادرنده قرار دارند. در این پژوهش، رضایت مندی بیماران بستری در رابطه با شیوه پرداخت کارانه کارکنان در بیمارستان در دو زمان قبل و بعد از زمان تغییرات ارائه شده در این امر مورد مطالعه قرار گرفت.

روش و م hod: این پژوهش نوع تحقیقی صورت گرفت و در دو گروه منطبق از بیماران بستری در بیمارستان شهید بهشتی شهر یاسوج، انجام گردیده است. حجم نمونه قبل از تغییرات ۲۰۰ نفر و پس از آن ۳۰۰ نفر بوده و روش نمونه‌گیری از نوع در دسترس بسته‌بندی شده نبوده و میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان شهید بهشتی قبل و بعد از مطالعه ارزیابی و مقایسه گردیده است. جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک روش‌های آماری توصیفی و نهایی گیری از آن‌ها به‌طور کلی به‌کلاسیفیک شده بود.

تایید جایگاه: تحقیق شانس‌دار داده می‌کند و انحراف معنی‌دار جمعیت نمونه های پژوهش قبل و بعد از مطالعه به ترتیب ۱/۸/۱۵/۲۰۲۱:۳۸:۲۸ و ۱۹:۱۶:۳۳:۳۹ سال‌نامه‌ای است. بر اساس پایه‌هایی که پژوهش نشان می‌دهد، رضایت کلی از خدمات ارائه شده قبل از تغییرات مورد نیاز بوده است. حتی اگر اوجه تعیین نامناسبی بر اساس آزمون نخستین و خدمات کلی برای ارزیابی بهبود ارائه خدمات توسط کارکنان شیوه‌پذیر گردیده، تاکید گیری کلی: با توجه به نتایج تحقیق، ممکن است روش پرداخت کارانه بررسی ریز خدمات کارکنان بیمارستان، باعث بهبود ارائه خدمات توسط کارکنان و در نتیجه افزایش میزان رضایت مشتری‌ها شود.

کلید واژه‌ها: رضایت بیماران - پرداخت کارانه - مدیریت بیمارستان

تاریخ دریافت: ۸۹/۸/۳
تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۱

1 کارشناس ارشد پرستاری - مربی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی باوج، کهکلی‌پور و بیوراحمد، ایران (تویین‌رسته مسئول)
2 Email: Shahlaiss@yahoo.com
3 شماره تماس: ۴۷۱۱۳۱۲۳۰۷۰
4 کتابخانه و کتابخانه‌های ویژه بیمارستان - مربی و پیش‌رقبی علمی دانشگاه علوم پزشکی باوج، کهکلی‌پور و بیوراحمد، ایران
5 کتابخانه و کتابخانه‌های ویژه بیمارستان - مربی و پیش‌رقبی علمی دانشگاه علوم پزشکی باوج، کهکلی‌پور و بیوراحمد، ایران
6 کارشناس ارشد پرستاری - مربی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی باوج، فارس، ایران

Downloaded from ijn.iums.ac.ir at 12:28 IRDT on Tuesday May 5th 2020
مقایسه رضایت متقاضیان در بیمارستانهای مجاور به بیمارستان شهید بهشتی شهر پاسو... شهلا نجفی دولت آباد و همکاران

عقده

در سالهای اخیر، رضایت بیمارستان باعث کسب اطلاعات بیشتر در خصوص عملکرد سیستم درمانی و پزشکی شده که این مسئله می‌تواند به نتایج راهنمای بهبود عملکرد و ارائه بهتر مراقبت و در نتیجه بهبود وضعیت بیمارستان‌ها کمک شایان نماید. گروه ارزیابی سنجشی نیز جمعی از اطلاعات در این صنعت جهت استفاده بیمارستان‌ها به طریق ارزیابی و بهبود ارائه خدمات برنامه‌ریزی‌های بهداشتی و استفاده در راستای بهبود ارتباط ایشان با بیماران، انتقال اطلاعات و تقویت روحیه آنها دارای ارزش فراوان است. (1)

در مطالعات اخیر، توجه به دیدگاه بیماران در مورد تکنیک‌های ارائه خدمات سلامت به عنوان شاخص مهمی از کیفیت ارایه خدمات مورد توجه زیادی محققان گرفته است و نظرات بیماران در رابطه با نحوه ارائه خدمات سلامت به عنوان شاخص اولویت کرده‌اند. رضایت نیز جمله از این تغییرات اصلی است. (2) امروزه ارزیابی رضایت‌های هنیه درمانی و نگناه‌های نامبر هییته، موجب شده است که اقدام به استفاده توجه بیشتری گردید و این توجه به معنای داشتن برای ارزیابی برادها و کاهش هزینه‌ها بهره‌مندی برای کوئش برای استفاده مناسب از امکانات موجه است.

روش بررسی

این مطالعه به‌طور تجربی بر روی 118 بیمار مراجعه کننده به بیمارستان شهید بهشتی پاسج در طی سالهای 1385-1387 انجام گردیده است. رضایت اعضای نمونه پژوهش از خدمات بیمارستان، مراقبتی و بهداشتی قبل و بعد از تغییر در نحوه پرداخت کارکنان بیمارستان در ارتباط با بیماران که در این مطالعه دسترسی به اطلاعاتی در مورد ارائه خدمات بهبودی و رضایت بیماران داشته، بر اساس مداخله نحوه پرداخت مرآیت کارکنان بر اساس عملکرد آنها انجام شد. در حالیکه قبل از شروع معمول پرداخت درای عمارلی خاصی بجز نشان نمی‌توانید، در این گروه بر اساس آن کارکنان پرسش مصاحبه و پرداخت می‌شود. از این پوست 3 ماه از دست رسانید نمی‌توانند نظر مثبت کلیه مسئولان بخش در دسترس نشینند. افزایش سطح بخش در سایر بخش‌ها مثال ارزیابی کارکنان به مصارف مولود قید شده در فرم مواردی از مواردی مثل داشتن آتیکی، تهیه کردن مواردی حدس در خواستبار پرستی ودیده و داشتن شفافیت شب در برنامه در ارزیابی قرار داده که در این موارد نیز نظر سنجال خالص تعیین کنند بود و به‌کمک از مواردی در نظر
مقايسه رضایت مندی بیماران بستری در بیمارستان شهید بهشتی شهر پاسیوج ... شهلا نجفی دولت آباد و همکاران

گرفته شده در فرم مذکور ارتباطی با ارائه خدمات و مقایسه آن.

برای تعیین راهکارهای عملی پیشنهادی، یکی از مطالعاتی که کمک می‌کند، مدیریت شیوه و روش‌های مدیریت حرفه‌ای است. در این مقاله، تعدادی از این مدل‌ها بررسی شده و نتایج آن‌ها به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.

در این مقاله، بر روی بررسی چنین شیوه‌های عملی و روش‌های مدیریت حرفه‌ای تمرکز شده که این مقاله به طور کلی ارائه شده است.
جدول شماره 2: توزیع فراوانی و وضعیت رضایت بیماران از پرستاران قبل و بعد از تغییر در شیوه پرداخت کارتهای کارتگان در بیمارستان شهید بهشتی

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معنی‌داری</th>
<th>زمان مداخله</th>
<th>موارد مورد بررسی</th>
<th>اتصال‌های فراوانی</th>
<th>تعداد زیاد</th>
<th>تعداد کم</th>
<th>زمان مداخله اخیر (فرم‌بندی درصد)</th>
<th>فراوانی (درصد)</th>
<th>موارد مورد بررسی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>p=0.000</td>
<td>p=0.01</td>
<td>p=0.01</td>
<td>p=0.000</td>
<td>171/34</td>
<td>9/172</td>
<td>28/211</td>
<td>29/121</td>
<td>214/130</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نسریه پرستاری ایران
دوره 34/ شماره 64 / اسفند ماه 1389
جدول شماره ۲۲: توزیع فراوانی وضعیت بیماران در خدمات عمومی قبل و بعد از تغییر در شبیه برداخت کارانگه در بیمارستان شهید بهشتی پاسکو

| سطح | عملیات فوق‌العاده | عملیات معمولی | عملیات سرطانی | فاصله پیشگیری | فاصله پیشگیری
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>p=0.00</td>
<td>0.62 (0.51-0.73)</td>
<td>0.73 (0.64-0.82)</td>
<td>0.82 (0.74-0.89)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>p=0.03</td>
<td>0.59 (0.48-0.70)</td>
<td>0.71 (0.62-0.81)</td>
<td>0.80 (0.72-0.87)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>p=0.03</td>
<td>0.59 (0.48-0.70)</td>
<td>0.71 (0.62-0.81)</td>
<td>0.80 (0.72-0.87)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>*NS</td>
<td>0.61 (0.50-0.72)</td>
<td>0.72 (0.63-0.82)</td>
<td>0.81 (0.73-0.89)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>p=0.00</td>
<td>0.63 (0.52-0.74)</td>
<td>0.74 (0.65-0.83)</td>
<td>0.83 (0.75-0.90)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>p=0.001</td>
<td>0.64 (0.53-0.75)</td>
<td>0.75 (0.66-0.84)</td>
<td>0.84 (0.76-0.91)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>p=0.01</td>
<td>0.65 (0.54-0.76)</td>
<td>0.76 (0.67-0.85)</td>
<td>0.85 (0.77-0.92)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
<tr>
<td>p=0.000</td>
<td>0.66 (0.55-0.77)</td>
<td>0.77 (0.68-0.86)</td>
<td>0.86 (0.78-0.93)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
<td>0.00 (0.00-0.01)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*a* Not significant

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان داد که پیشگیری در مراحلی مربوط به شاخص‌های رضایت بیماران بستری در بیمارستان، بعد از اجرای روش برداشت کارانگه کاربین پرست و خدمات بیمارستان براساس میزان خدمات آرایش نشان داد. در مقایسه با میزان رضایت آنها قبل از اجرای طرح، به میزان ۱/۴ درصد در مقیاس زیاد و ۷/۱۲ درصد در مقیاس خیلی زیاد، افزایش داشته است.

نتایج تحقیق ابراهیم تای و همکاران (۱۳۸۹) در خصوص میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌های نظامی نشان داد است که ۹/۸ درصد از مراجعین رضایت بیمارستان رضایت بیماران نسبت به بیمارستانی نظریه نشان داده است. 

*NS*
مقایسه رضایت متدی پیماران بستری در بیمارستان شهید بهشتی شهر یاسوج
شهلا نجفی دولت آباد و همکاران

بیمارستان‌ها ریز نمونه‌سازی نموده‌اند. این موضوع در این مطالعه بر پایه دانلدهای اثر آن در تاثیر عوامل پیشنهادی کارکنان شوری از جمله تاثیر عوامل در بازنگری رشد به بیمار شده که اثربخشی از اغلب مهم افسایز میدان رضایت پیماران به

۵- تحقیقات توزیع و برداشت می‌شد و هم‌مردم مسئله تاثیرگذار بر

شیوه جدید برداشت که در طرح مذکور اجرا شد باعث افزایش سرعت ارائه خدمات و تعداد خدمات ارائه شده به بیمار شده

۴- همچنین تغییر اساسی در نحوه برداشت کارکنان بعد از اجرای طرح بصورة بود که علاوه بر ایجاد اگرتوره ماشی برای کارکنان، بین افراد کم کار و افرادی که فعالیت مشتری‌دارتند. تفاوت همین شد و این عدل دریافت به بیمار شده و در نتیجه این تفاوت افرازیت شد

۳- می‌تواند باعث رشد کاری و از بین رفتن انگیزه افرازیت شود.

۲- نتایج دستیاری است به افراد افزایش رضایت کارکنان بعد از مداخله شده است. بر اساس نتایج تحقیقی که توسط پژوهشگران بعد از اجرای طرح مذکور در این بیمارستان تحقیق گردید و پیمان‌نگاران، این مورد ابزاری به دست آمده، مشخص گردید که ۱۰ درصد افراد رضایت کامل داشته و ۱۴/۳ درصد

۱- همچنین درمان افزایش رضایت کارکنان می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مهم در افزایش رضایت مواجهین باشد. اما در اجرای این مداخله

۱- کورپاس D, استزیکوVA. ضررت بهداشتی در آموزش علوم پزشکی: تحریریه های مربوط به این طرح را تقلید نمودند و


Patient satisfaction before and after implementation of paying per case for employees

*Sh Najafi-Dolatabadi1 MSc  F ahmadi-Jahanabad2 MSc  J Malekzadeh3 MSc  Z Mohebi-Nobandegani4 MSc

Background and Aim: Paying per case approach is being applied at Iranian Hospitals as one of the important levers of management, but, the payment rate is not proportionate to the services provided by each staff. The aim of this study was to compare patients' satisfaction of a hospital before and after the implementation of the method of paying per case based on the services provided by each staff.

Materials and Method: This before-after quasi-experimental study was conducted on two independent groups of hospitalized patients at Shahid Beheshti Hospital of Yasouj city. The sample, before and after intervention was 500 and 660, respectively. The sampling method was purposive. Data collection tool was questionnaire and data were analyzed using descriptive and analytical statistical methods.

Results: The results showed that the mean and standard deviation of the age of the subjects, before and after intervention were 28.15±13.77 and 29.33±14.68, respectively. Based on the results, no statistically significant relationship was found between the gender and satisfaction before and after intervention. The education level of samples had statistically significant relationship with their total satisfaction of services before intervention (P<0.05), while, this relationship was not significant after intervention. The patients' satisfaction of nurses' performance and total services was statistically increased after intervention (P<0.05).

Conclusion: Implementing the method of paying per case based on the services provided by each staff, may increase satisfaction rate of patients.

Keywords: Patient satisfaction - Paying per case - Hospital management

Received: 24 Jun 2009
Accepted: 21 Jan 2011