

The Relationship between Human Capital and Satisfaction with Services

Alireza Ghahramani Manamen ^{1,*}, Saied Hamadzadeh ¹, Zahra Tamizi ¹,
Masoud Fallahi Khoshknab ², Mehdi Habibi ³

¹ PhD Student, Department of Nursing Education, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran

² Associate Professor, Nursing Education Department, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran

³ Master of Management Executive, the Social Security Hospital, Ardabil, Iran

* **Corresponding author:** Alireza Ghahramani Manamen, PhD Student, Department of Nursing Education, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran. E-mail: alirezaghahramani40@yahoo.com

Received: 14 Oct 2015

Accepted: 23 Nov 2016

Abstract

Introduction: The most important asset of any organization is their clients. The aim of this study was to evaluate the relationship between human capital and satisfaction with services at Sabalan Social Security Hospital in Ardebil, Iran.

Methods: The population in this descriptive study was allocated to two groups: intra organizational and extra organizational. Intra organizational managers and employees consisted of 190 individuals and extra organizational group included 240 candidates. The census method was used for sampling and a researcher-made questionnaire was used for data collection. Descriptive statistics (mean, standard deviation, etc.) was used to analyze the data, as well as Pearson correlation coefficient and multivariate regression model.

Results: The results showed that there was a significant positive relationship between human resources and satisfaction in hospital services ($P < 0.001$).

Conclusions: According to the results of the study, human capital can be considered as one of the most important factors related to the satisfaction of service in hospitals and health centers. Administrators and managers may value human capital to increase satisfaction of services.

Keywords: Human Capital; Satisfaction; Service; Hospital; Client

بررسی ارتباط بین سرمایه‌های انسانی با میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان

علی رضا قهرمانی منامن^{۱*}، سعید حمدزاده^۱، زهرا تمیزی^۱، مسعود فلاحي خشکناپ^۲، مهدی حبیبی^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه آموزش پرستاری، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران، تهران، ایران

^۲ دانشیار، گروه آموزش پرستاری، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، تهران، ایران

^۳ کارشناسی ارشد، گروه مدیریت اجرایی، بیمارستان تأمین اجتماعی، اردبیل، اردبیل، ایران

* نویسنده مسئول: علی رضا قهرمانی منامن، دانشجوی دکتری، گروه آموزش پرستاری، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

تهران، تهران، ایران. ایمیل: alirezaghahramani40@yahoo.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۹/۰۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۷/۲۲

چکیده

مقدمه: بدون شک ارباب رجوع مهمترین دارایی هر سازمان به شمار می‌رود و تمامی تلاش‌های سازمان‌ها در نحوه ارائه خدمات به او ارزش پیدا می‌کند؛ لذا توجه، تمرکز و حفظ ارباب رجوع در سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. لذا هدف این مطالعه، بررسی ارتباط بین سرمایه‌های انسانی با میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان بیمارستان تأمین اجتماعی سبلان اردبیل می‌باشد.

روش کار: مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش دو دسته هستند: درون سازمانی و برون سازمانی. درون سازمانی شامل مدیران و کارکنان بیمارستان سبلان اردبیل به تعداد ۱۹۰ نفر و برون سازمانی شامل بیماران بستری در بخش‌های مختلف در بازه زمانی یک ماه به تعداد ۲۴۰ نفر بود با توجه به محدود بودن جامعه آماری، برای نمونه‌گیری از روش سرشماری استفاده است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که روائی و پایایی آن سنجیده شده بود استفاده گردید. برای تحلیل اطلاعات از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و برای تحلیل فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون و مدل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج نشان داد بین سرمایه‌های انسانی کارکنان (دانش کارکنان، مهارت ارتباطی کارکنان و خلاقیت کارکنان و در نهایت تعهد سازمانی) و رضایتمندی خدمات گیرندگان بیمارستان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($P < 0/001$).

نتیجه گیری: بر اساس نتایج مطالعه تقویت سرمایه‌های انسانی می‌تواند باعث افزایش رضایتمندی خدمات گیرندگان و مراجعه کنندگان به بیمارستان‌ها و مراکز درمانی باشد. بنابراین، مسئولین و مدیران می‌توانند با ارزش نهادن به سرمایه‌های انسانی میزان رضایت مندی خدمات گیرندگان را افزایش دهند.

کلیدواژه‌ها: سرمایه انسانی، رضایتمندی، خدمات گیرندگان، بیمارستان، ارباب رجوع

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

مقدمه

منابع ملی را به خود اختصاص داده و مسئول بخش وسیعی از کل هزینه‌های بهداشت و درمان (بین ۵۰ تا ۷۰ درصد) است (۲). محور اصلی بحث سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۰۰ نظارت بر عملکرد سیستم بهداشت و درمان بود و تأکید می‌کرد که دولت‌ها باید اطمینان یابند که سیستم مراقبت بهداشت و درمان کشورشان مساعدترین و مطلوب‌ترین خدمات را برای جامعه تأمین و فراهم می‌کند (۳). جلب رضایت مراجعین، هدف اساسی همه سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شود و در این راستا شعار «همواره حق با مردم است»

بیمارستان‌ها مراکز انتقال دانش و مهارت‌های پزشکی بوده و منبع مهم و قدرتمندی را از لحاظ اطلاعات و تکنولوژی تشکیل می‌دهند که با استفاده از تسهیلات و امکانات ویژه خود و با ارائه خدمات تخصصی و فوق تخصصی در جهت تولید محصولی به نام حفظ، بازگشت و ارتقاء سطح سلامت جسمانی و روانی افراد جامعه و در نهایت تأمین رضایت مددجویان نقش اساسی ایفاء می‌کنند (۱). در بین اجزاء مختلف سیستم بهداشت و درمان، خدمات بیمارستان عمده‌ترین عامل رشد هزینه در بسیاری از کشورها را تشکیل می‌دهد که سطح عمده‌ای از

می‌باشد که با خیل زیادی از آحاد مردم در ارتباط بوده و تقریباً می‌توان گفت که نیمی از جمعیت کشورمان را تحت پوشش خدماتش قرار داده، باید بتواند تا حدودی به توقعات عقلایی بیمه شدگان خویش جوابگو باشد و در اینجاست که ضرورت ارائه راهکارهایی جهت جلب رضایت بیمه شدگان نمود بیشتری پیدا می‌کند. بر اساس تحقیقات و نظریه‌های مذکور، در این تحقیق مؤلفه‌های سرمایه انسانی که مورد توجه قرار گرفته‌اند عبارتند از: دانش، خلاقیت، مهارت‌های ارتباطی و تعهد سازمانی. با توجه به مطالب فوق هدف مطالعه حاضر بررسی ارتباط بین مؤلفه‌های سرمایه انسانی با میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان و مراجعین به بیمارستان تأمین اجتماعی سبلان می‌باشد.

روش کار

مطالعه حاضر از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش دو دسته هستند: درون سازمانی و برون سازمانی. درون سازمانی شامل مدیران و کارکنان بیمارستان سبلان اردیبه‌ل به تعداد ۱۹۰ نفر و برون سازمانی شامل بیماران بستری در بخش‌های مختلف در بازده زمانی یک ماه به تعداد ۲۴۰ نفر بود. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، برای نمونه‌گیری از روش سرشماری استفاده است. در این روش تمامی افراد جامعه آماری مورد آزمون قرار گرفتند. در پژوهش حاضر از پرسشنامه استفاده گردید. به این ترتیب که پرسشنامه‌های سرمایه انسانی (ابزار اول) به کارکنان بیمارستان (پزشکان، پرستاران، کادر اداری و پشتیبانی) و به تعداد ۲۰ سؤال و پرسشنامه رضایت مشتری (ابزار دوم)، به مراجعین بیمارستان و به تعداد ۲۰ سؤال (۷ سؤال مربوط به رضایت از پزشکان، ۷ سؤال میزان رضایت از پرستاران و ۶ سؤال رضایت از کادر اداری) ارائه گردید و پس از توضیحاتی در مورد نحوه اجراء و هدف از پرسشنامه از آنها درخواست شد تا به سؤالات پاسخ منطقی داده و سؤالی را بی پاسخ رها نکنند. پرسشنامه رضایت مشتری که با عنوان میزان رضایت از پزشکان، میزان رضایت از پرستاران و میزان رضایت از کادر اداری و پشتیبانی با پاسخ‌های ناراضی، کاملاً ناراضی، نظری ندارم، راضی و کاملاً ناراضی در اختیار مراجعین محترم قرار می‌گرفت. در پرسشنامه کارکنان ۴ مورد از سرمایه انسانی از جمله تعهد سازمانی، مهارت‌های ارتباطی، خلاقیت و دانش با پاسخ‌های موافقم، کاملاً موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم در نظر گرفته شد. سؤالات مربوط به تعهد ۵ عبارت بود که با عبارت "اغلب پرسنل بیمارستان احساس می‌کنند که عضوی از یک خانواده هستند" شروع می‌شد تا سؤال پنجم که "اغلب پرسنل ارزش‌ها و اهداف این بیمارستان را با خواسته‌های خود سازگار می‌دانند" به اتمام می‌رسید و همینطور برای مهارت‌های ارتباطی ۵ سؤال به صورت "پرسنل بیمارستان دارای گوشه شنوا برای مراجعین هستند" تا سؤال آخر که "پرسنل در موقعیت‌های حساس توانایی کنترل و آرام کردن بیماران و یا همراهان آنها را دارند" گنجانده شده بودند. گزینه‌های خلاقیت و دانش نیز هر کدام دارای ۵ سؤال بودند که عبارات اول به ترتیب برای خلاقیت و دانش با عبارت "کارکنان کوشش آگاهانه به استفاده از شیوه‌های جدید برای وظایف تکراری دارند" و "کارکنان مشتاق یادگیری و به روز کردن دانش و مهارت‌های خود هستند" شروع می‌شد تا عبارات نهائی که به ترتیب برای خلاقیت و دانش "کارکنان در به کارگیری تجهیزات و اوزام پزشکی خلاقیت به خرج می‌دهند" و

سرلوحه سازمان‌های فرهنگی قرار گرفت. ارائه خدمات در بالاترین سطح ممکن و جلب رضایت آنها هدفی است که تحقق آن با اتخاذ تمهیدات و برنامه ریزی‌های دقیق میسر می‌شود. در راستای تحقق این هدف اساسی، اولین گام درک ارزش انسانی مراجعه کنندگان و تلاش در جهت حفظ کرامت انسانی آنهاست. بدون شک ارباب رجوع مهمترین دارایی هر سازمان به شمار می‌رود و تمامی تلاش سازمان‌ها در نحوه ارائه خدمات به او ارزش پیدا می‌کند؛ لذا توجه و حفظ ارباب رجوع در سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است (۴). توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت متقاضیان به عنوان یکی از جهت گیری‌های اصلی تلقی می‌گردد. در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه است و مؤلفه‌هایی از قبیل دقت در انجام کار مراجعین، چگونگی رفتار با مشتری عواملی هستند که موجب رضایتمندی مراجعین دستگاه‌های دولتی می‌شوند (۵). هم اکنون رضایت مشتری به یک سلاح استراتژیک حیاتی برای هر نوع سازمانی تبدیل شده است و در سال‌های اخیر اهمیت زیادی پیدا کرده است و به یک موضوع مهم برای مدیرانی که در بخش‌های خدماتی فعال هستند تبدیل شده است، چون یکی از مهمترین عناصر موفقیت در حوزه خدمات رضایت مشتریان است. رضایت مشتریان یک عامل کلیدی در تعیین این نکته است که چقدر سازمان در ارتباط با مشتریان موفق بوده است. رضایت مشتریان برای سازمان‌ها خیلی اهمیت دارد تا جایی که یک مشتری راضی یک دارائی مثبت برای سازمان است چون از طریق استفاده مجدد از خدمت یا تبلیغات دهان به دهان منجر به افزایش سود سازمان می‌شود (۴).

عوامل متعددی وجود دارند که رضایتمندی مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. با توجه به خاص بودن خدمات بیمارستان و ارائه خدمات برای بیماران این عوامل از گستره محدودتر و در عین حال از ویژگی خاصی برخوردارند. ابراهیمی داریانی در مطالعه خود به این نتیجه رسید که بین فرآیند ارائه خدمات (سرعت و زمان انتظار) در مراکز پزشکی، سطح مهارت‌ها و تجربه کادر پزشکی، ارتباطات در مراکز خدمات درمانی، کیفیت محیط بیمارستان، کیفیت تجهیزات و امکانات فیزیکی بیمارستان، نام و نشان بیمارستان با میزان رضایت مددجویان و بیماران مراجعه کننده به بیمارستان رابطه معنی داری وجود دارد (۶). سرمایه‌های انسانی از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی خدمات گیرندگان و مراجعه کنندگان به بیمارستان‌ها و مراکز درمانی می‌باشد. سرمایه‌های انسانی شایستگی‌ها، دانش، ویژگی‌های اجتماعی و شخصیتی شامل خلاقیت، تجسم در توانایی برای انجام کاری جهت تولید ارزش اقتصادی است. سرمایه انسانی دید اقتصادی جامعه‌ای از انسان فعال در اقتصاد است، در حالی که تلاشی برای کسب پیچیدگی بیولوژیکی، اجتماعی، روانشناسی و فرهنگی است به طوری که در اثرات متقابل اقتصادی یا صریح باهم تقابل دارند (۷، ۸).

از آنجایی که از مهمترین عوامل بقا سازمان پاسخگویی مناسب به توقعات مشتریان یا ارباب رجوع می‌باشد، امروزه دیگر مشتری حق انتخاب پیدا کرده است و به هیچ وجه کالا و خدمات با کیفیت پایین را نمی‌پذیرد و دیگر هیچ سازمانی هم نمی‌تواند ادعا کند که برای خدماتش همیشه مشتری وجود دارد و از طرفی دیگر سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های بیمه گر کشورمان

گردید. پس از توضیح هدف مطالعه، از تمامی شرکت کنندگان اعم از کارکنان و بیماران، برای شرکت در مطالعه رضایت کتبی اخذ گردید.

یافته‌ها

در این مطالعه ۱۹۰ نمونه درون سازمانی و ۲۴۰ نمونه برون سازمانی شامل بیماران بستری در بخش‌های مختلف در بازه زمانی یک ماه مورد مطالعه قرار گرفتند. مشخصات دموگرافیک نمونه‌های پژوهش شامل دو بخش می‌باشد: بخش اول مربوط به مشخصات دموگرافیک کارکنان با حداقل سن ۲۵ و حداکثر ۴۸ سال با میانگین سنی ۳۶/۳۴ سال و انحراف معیار ۵/۷۴ بود. بخش دوم مربوط به مشخصات دموگرافیک بیماران با میانگین سنی بیماران ۳۱/۰۸ سال و انحراف معیار ۹/۰۲ بود. حداقل سن ۱۸ و حداکثر سن برابر با ۶۰ سال بود. سایر مشخصات در [جدول ۱](#) آورده شده است. میانگین امتیاز تعهد کارکنان در پاسخ به سؤالات پرسشنامه از امتیاز کل ۲۵ برابر با ۱۸،۳۶، مهارت ارتباطی ۱۹،۷۷، خلاقیت ۱۸،۵۵، دانش ۱۹،۸۲ و سرمایه انسانی از امتیاز کل ۱۰۰ برابر با ۷۶،۹۵ بود سایر اطلاعات در [جدول ۲](#) آورده شده است. بر اساس جدول ۳ میانگین امتیاز رضایت از پزشکان و پرستاران از ۳۵ امتیاز کل به ترتیب برابر با ۲۷،۷۹ و ۲۶،۶۹ بود همچنین رضایت از کادر اداری از حداکثر ۳۰ امتیاز ممکن ۲۲،۰۸ بود. میزان رضایت کلی برابر با ۷۶،۳۱ از حداکثر ۱۰۰ امتیاز بود و سایر اطلاعات که در [جدول ۳](#) آمده است.

"کارکنان به طور عموم واقعیت‌ها را منصفانه و بی غرضانه در می‌یابند" شامل می‌شد. برای محاسبه پایایی، روش ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید که مقدار ضریب آلفا با استفاده از فرمول $0/8$ محاسبه گردید. جهت سنجش روایی پرسشنامه از اعتبار محتوی استفاده شد به این نحو که پرسشنامه در اختیار اساتید دانشگاه قرار گرفت و در مورد اینکه آیا پرسشنامه‌ها ابزار خوبی برای سنجش متغیرها هستند و آیا اهداف را به خوبی می‌توانند منعکس کنند نظرات آنها اخذ گردید. برای سنجش ضریب پایایی پرسشنامه‌ها نیز از ضریب آلفا کرونباخ استفاده شد و ضریب پایایی برای هر یک از متغیرها به شرح زیر به دست آمد: (رضایت از پزشکان $0/74$ ، رضایت از پرستاران $0/81$ ، رضایت از کادر اداری $0/78$ و در مجموع رضایت کل $0/80$) ضریب پایایی سؤالات سرمایه انسانی و مؤلفه‌های آن نیز برای تعهد سازمانی $0/86$ ، مهارت ارتباطی $0/90$ ، خلاقیت $0/72$ ، دانش $0/83$ و در مجموع $0/84$ به دست آمد. با توجه اینکه ضریب آلفا کرونباخ برای تمامی مؤلفه‌ها بالاتر از $0/70$ می‌باشد بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در مرحله اول از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و در بخش دوم برای تحلیل فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون و مدل رگرسیون خطی چند متغیره استفاده شده است. با توجه به اینکه متغیر وابسته و متغیرهای مستقل تحقیق در سطح کمی (فاصله‌ای) اندازه گیری شده است برای تعیین رابطه همبستگی بین مؤلفه‌های سرمایه انسانی با میزان رضایت، از ضریب همبستگی پیرسون با سطح معنی داری آلفا $0/05$ استفاده

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک نمونه‌ها

گروه و متغیر		کارکنان		بیماران	
جنس	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
مرد	۹۶	۵۰/۵	۸۲	۳۴/۲	
زن	۹۴	۴۹/۵	۱۵۸	۶۵/۸	
تحصیلات					
زیر دیپلم	۲۴	۱۲/۶	۱۲۱	۵۰/۴	
دیپلم	۳۰	۱۵/۸	۴۶	۱۹/۲	
فوق دیپلم	۵۷	۳۰	۴۸	۲۰	
لیسانس یا بالاتر	۷۹	۴۱/۶	۲۵	۱۰/۴	

جدول ۲: شاخص‌های مرکزی و پراکندگی سرمایه انسانی و مؤلفه‌های آن

آماره	تعهد سازمانی	مهارت ارتباطی	خلاقیت	دانش	سرمایه انسانی
میانگین	۱۸/۳۶	۱۹/۷۷	۱۸/۵۵	۱۹/۲۸	۷۶/۵
انحراف معیار	۴/۳۰	۴/۰۸	۴/۳۲	۴/۰۴	۱۶/۷۴
حداقل نمرات	۸	۱۰	۸	۸	۴۴
حداکثر نمرات	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۰۰

جدول ۳: شاخص‌های مرکزی و پراکندگی رضایت از خدمات و مؤلفه‌های آن

آماره	رضایت از پزشکان	رضایت از پرستاران	کادر اداری	رضایت کل
میانگین	۲۷/۷۹	۲۶/۶۹	۲۲/۰۸	۷۶/۵۶
انحراف معیار	۴/۳۴	۴/۵۴	۳/۸۸	۱۲/۷۶
حداقل نمرات	۱۵	۱۸	۱۲	۴۵
حداکثر نمرات	۳۵	۳۵	۳۰	۱۰۰

طبق نتایج **جدول ۴** بین سرمایه‌های انسانی: دانش، مهارت‌های ارتباطی، خلاقیت و تعهد سازمانی با رضایت مندی خدمات گیرندگان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($P < 0/001$). ضریب همبستگی بین متغیرها بالای ۰/۶ بود که این مقدار همبستگی در حد متوسط به بالاست. مطابق با نتایج تحقیق می‌توان عنوان کرد که به هر میزانی که سرمایه انسانی در بین کارکنان افزایش یابد به همان نسبت، میزان رضایتمندی نیز افزایش می‌یابد و با کاهش سرمایه انسانی در بین کارکنان میزان رضایتمندی نیز کاهش خواهد یافت. جزئیات بیشتر و

اطلاعات کامل در **جدول ۴** ارائه گردیده است. بر اساس **جدول ۵**، و با توجه به ضرایب بتا هر یک از متغیرها می‌توان گفت که دانش کارکنان با ضریب بتا ۰/۳۱ بیشترین تأثیر را بر میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان داشت و پس از آن به ترتیب خلاقیت، تعهد سازمانی و مهارت‌های ارتباطی قرار داشتند. بر اساس داده‌های به دست آمده مهم‌ترین و تأثیرگذارترین عامل بر میزان رضایت خدمات گیرندگان دانش کارکنان و کمترین عامل تأثیر گذار مهارت‌های ارتباطی بود.

جدول ۴: نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی مؤلفه‌های سرمایه انسانی با میزان رضایت

مؤلفه	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
سرمایه انسانی	۰/۶۰۳	۰/۰۰۱
دانش	۰/۵۶۴	۰/۰۰۱
مهارت‌های ارتباطی	۰/۲۹۴	۰/۰۱۶
خلاقیت	۰/۴۸۸	۰/۰۰۱
تعهد سازمانی	۰/۲۶۹	۰/۰۲۰

جدول ۵: نتایج ضریب رگرسیون چند متغیره

متغیر پیش بین	ضرایب غیراستاندارد	ضرایب استاندارد	T	P
	B	SE	Beta	
ثابت	۸۴/۱۸۴	۴/۷۸۶		۰/۰۰۰
دانش کارکنان	۰/۳۷۷	۰/۲۱۵	۰/۳۱۸	۰/۰۱۲
مهارت‌های ارتباطی	۰/۱۲۸	۰/۲۲۷	۰/۱۰۹	۰/۳۱۷
خلاقیت	۰/۲۹۱	۰/۲۲۲	۰/۲۷۵	۰/۰۲۱
تعهد سازمانی	۰/۲۴۵	۰/۲۴۱	۰/۱۹۹	۰/۳۱۰

بحث

در تحقیق حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال بودیم که مؤلفه‌های سرمایه انسانی چه رابطه‌ای با میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان و مراجعین به بیمارستان تأمین اجتماعی سیلان دارد؟ به طور کلی نتایج بررسی شده در این مطالعه نشان دهنده مؤثر بودن دانش، مهارت‌های ارتباطی، خلاقیت و تعهد سازمانی با افزایش رضایتمندی خدمات گیرندگان بود. نتایج در مورد عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی بیماران حاکی از آن است که عوامل متعددی می‌تواند رضایتمندی بیماران را تحت تأثیر قرار دهد. در مطالعه‌ای که کاظمی و همکاران (۱۳۸۸) در مشهد انجام داده بودند به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت خدمات ارائه شده از سوی بیمارستان، مهارت و دانش کادر پزشکی و مدت زمان انتظار برای ارائه خدمات با رضایت از خدمات بیمارستانی رابطه معنی داری وجود دارد (۹)، همچنین نتایج مطالعه داریانی و همکاران (۱۳۸۹) با عنوان شناسایی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مددجویان نشان داد که بین فرآیند ارائه خدمات در مراکز درمانی، سطح مهارت‌ها و تجربه کادر پزشکی - درمانی، ارتباطات و تبادل اطلاعات با میزان رضایت مراجعه کنندگان به بیمارستان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد که یافته‌های مطالعه حاضر را تأیید می‌کند (۶). مطالعه دیگری که

توسط طالقانی با عنوان تأثیر عوامل درون سازمانی بر رضایتمندی مشتریان در مراکز بهداشتی درمانی گیلان انجام شد نتایج نشان دهنده این بود که بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری رابطه معنی داری وجود ندارد. همچنین تأثیر سطوح مختلف ناامنی شغلی بر رضایتمندی مشتری متفاوت است. و متغیرهای تعدیل گر سن و تحصیلات شدت رابطه بین این دو متغیر را تغییر می‌دهد. تأثیر سطوح مختلف عدم قدردانی حرفه‌ای بر رضایتمندی مشتری متفاوت بوده و این نسبت معکوس می‌باشد. یعنی افزایش عدم قدردانی حرفه‌ای منجر به کاهش رضایت مشتری می‌شود و برعکس (۱۰).

با توجه به اینکه در مجموعه خدمات بیمارستانی، مراقبت‌های پزشکی و پرستاری، نقش محوری و تعیین کننده‌ای در بهبود و اعاده سلامتی بیماران دارند، بیشترین توجه بیمار را به خود جلب می‌کند و سهم تعیین کننده‌ای در رضایت بیماران دارند یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که میزان رضایت از این دو عامل مذکور قابل توجه است (۷۹،۴٪ و ۷۶،۲٪) در این رابطه می‌توان به مطالعه اکبری و همکاران اشاره نمود که میزان رضایت از پزشکان و پرستاران به ترتیب به ۸۳،۸٪ و ۷۹،۵٪، نتایج مطالعه حاضر را تأیید می‌کنند (۱۱). همچنین مطالعه

از روش‌های مشاهده مشارکتی و مصاحبه نیز برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده گردد. محدودیت این مطالعه بازده زمانی یک ماه برای ورود به مطالعه بیماران بود.

نتیجه‌گیری

میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی و کارکنان نشان‌دهنده کیفیت خدمت‌رسانی می‌باشد بنابراین لزوم شناسایی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی آنها لازم و ضروری به نظر می‌رسد. از آنجائی که در این مطالعه بیشترین شاخص تأثیرگذاری دانش کارکنان بود بنابراین مسؤولین و مدیران باید به این نکته مهم توجه داشته باشند که با ارزش نهادن به سرمایه انسانی از جمله دانش و خلاقیت در رسیدن به هدف متعالی افزایش رضایت خدمات‌گیرندگان گام اساسی برداشته شود.

سیاسگذاری

از تمامی مسؤولین، مدیران، کارکنان و بیماران محترم بیمارستان تأمین اجتماعی به جهت همکاری در کار پژوهشی صمیمانه تشکر و قدردانی می‌گردد.

References

1. Street A, Scheller-Kreinsen D, Geissler A, Busse R. Determinants of hospital costs and performance variation 2010.
2. Mckee M, Healy J. Hospital in changing in Europe. Great Britain: Buckingham & Philadelphia; 2002.
3. Ahmadi B, Zivardar M, Rafiee S. [Evaluation of hospitalized patient satisfaction in Hospitals type 1 Tehran university of medical science]. Med J Tehran Univ Med Sci. 2009;4(1-2):44-53.
4. Racela OC. Customer Orientation, Innovation Competencies, and Firm Performance: A Proposed Conceptual Model. Proc Soc Behav Sci. 2014;148:16-23. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.07.010
5. Abbasi E, Yazdani N, Bahadori M. [The evaluation results of client service honoring hospitals of Golestan University of Medical Sciences]. J Med Ethics Hist Med. 2007;1(4):63-73.
6. Ebrahimidariani S. [Identify factors affecting customer satisfaction hospitals and two areas of Tehran]; Tehran University; 2010.
7. Hamel G, Prahalad CK. Competing for the Future. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press; 1994.

Curvoleite و همکاران (۲۰۰۵) در ارتباط با میزان رضایت بیماران در یک مرکز مشاوره نازایی نشان داد که بیشترین رضایت بیماران، از خدمات پزشکی بوده که منجر به افزایش کلی رضایت شده است. از طرفی، این پژوهش نشان داد که علت اصلی رضایت از خدمات پزشکی و به طور کلی سطح رضایتمندی بالا، مهارت‌های ارتباطی خوب پزشکان بوده است که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد (۱۲). نتایج مطالعه اکبری و همکاران (۱۳۸۵) با عنوان عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی بیماران بستری نشان داد که ارتباط آماری معنی‌داری بین متغیرهای مهم، سن، تحصیلات، تأهل، شغل، نوع بیمارستان و نوع ارتباط پرسنل با میزان رضایت بیماران دارد و بر این اساس در این مطالعه دانش کارکنان و سطح تحصیلات آنها بیشترین ضریب تأثیر، مهم‌ترین و تأثیرگذارترین عامل بر میزان رضایت خدمات‌گیرندگان بود (۱۰). نتایج مطالعه Boxal (۲۰۰۳) حاکی از آن بود که فرصت‌های موجود برای بهبود رقابت‌پذیری از طریق سیاست‌های سرمایه‌انسانی افزایش پیدا می‌کند و کیفیت و دانش پرسنل در راهبردهای رقابتی مهم هستند (۱۳). با توجه به نتایج این مطالعه پیشنهاد می‌شود که مطالعه مقایسه‌ای بین بیمارستان‌های دولتی و خصوصی انجام شود تا راهکارهای مناسب‌تری ارائه گردد یا به جای استفاده از ابزار پرسشنامه

8. Boudreau JW, Cascio WF. Human-Capital Strategy: It's Time for Risk Optimization. Employ Relat Today. 2014;41(1):33-9. DOI: 10.1002/ert.21441
9. Kazemi M. [Analysis of factors affecting the quality of patient satisfaction of hospital services in Mashhad State Hospital]. J Andisheh and Raftar. 2009;4(20):150-4.
10. Taleghani M. [The impact of organizational factors on customer satisfaction in health centers in Gilan]. J Sch Public Health Inst Health Res. 2010;3(3):25-35.
11. Akbari F, Hoseini M, Arab M, Chozukoli N. [Factors influencing patient satisfaction hospitalized in Hospitals Medical Sciences]. J Health Med Res Inst. 2005;4(3):25-35.
12. Leite RC, Makuch MY, Petta CA, Morais SS. Women's satisfaction with physicians' communication skills during an infertility consultation. Patient Educ Couns. 2005;59(1):38-45. DOI: 10.1016/j.pec.2004.09.006 PMID: 16198217
13. Boxall P. HR strategy and competitive advantage in the service sector. Hum Resour Manage J. 2003;13(3):5-20. DOI: 10.1111/j.1748-8583.2003.tb00095.x