

طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت

فردين مهرابيان* - دكتر اميراشکان نصيري پور** - دكتر سيد جمال الدين طيبى***

* کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان

** استادیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

*** استاد مدیریت، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی

تاریخ دریافت مقاله: ۸۴/۷/۹

تاریخ پذیرش: ۸۴/۷/۳۰

چکیده

مقدمه: یکی از شاخص‌های سنجش کارآمدی و توسعه از جمله در بخش‌های بهداشت و درمان رضایت ارباب رجوع از خدمات دستگاه‌های دولتی است که برای ارتقای آن طرح تکریم ارباب رجوع اجرا شده است.

هدف: ارزیابی نحوه اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت در سال ۱۳۸۳.

مواد و روش‌ها: پژوهش به صورت مقطعی و توصیفی انجام شده است. جامعه هدف، ۶ بیمارستان آموزشی - درمانی رشت بودند. ابزار سنجش چک لیست بود که روابی و پایابی آن مورد تأیید کمیته ارتقای کیفیت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار گرفت و با سه روش مشاهده، استفاده از مستندات و داده‌های ثبت شده و مصاحبه بود. در این تحقیق همه فعالیت‌های مربوط به برنامه ۵ گانه طرح تکریم ارباب رجوع موردنظری قرار گرفت.

نتایج: میانگین امتیاز‌های «آموزش کارکنان» در این بیمارستان‌ها ۴۳/۳ درصد بود که در حیطه «برنامه شفافسازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع» ۶۰ درصد، در حیطه «اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم» ۶۸/۳ درصد، در حیطه «تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم» ۱۰۰ درصد، در حیطه «پیش‌بینی فضا و امکانات مناسب» ۹۳/۳ درصد، در برنامه «بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم» ۷۳/۴ درصد، در برنامه «نظرسنجی از مراجعت‌کنندگان در حیطه نظارت و بازرسی» ۶۰ درصد، در برنامه «تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق ۵۳/۳ درصد و در حیطه «نحوه رفتار با مردم» ۵۵ درصد بوده است. میانگین کل امتیازات حاصل از ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت ۶۸/۳۴ درصد بود که بیمارستان دکتر حشمت با ۸۳/۴۹ درصد و بیمارستان ال‌زهراء (س) با ۵۲/۶۶ درصد به ترتیب بیشترین و کمترین امتیاز را کسب کردند.

نتیجه‌گیری: اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی - درمانی رشت با توفيق نسیی روپر بوده است. با استقرار برنامه تحول در نظام مدیریت به عنوان یکی از ضروریات مهم طرح تکریم ارباب رجوع و همچنین تغییر ملک‌های تشویق و تنبیه کارکنان و مدیران از روش سنتی به نحوی که از نظر مشتریان در این مورد استفاده شود، شاهد موفقیت روزافروز این طرح خواهیم بود.

کلید واژه‌ها: ارزیابی برنامه / بیمارستان‌های آموزشی / رضایت مصرف کننده

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی با نیازمندی‌های گوناگون است. جامعه انسانی از دیرباز با کار، نیازهای خود را رفع کرده است. در حقیقت، نیازهای انسان از جسمی و روانی یا مادی و معنوی، محرك‌های انسان در برگزیدن کار و پیشه هستند(۱). با تامین همه نیازهای فرد به گونه‌ای مناسب، او در صدد ارضای عالی ترین نیاز یعنی «خودشکوفایی» برخواهد آمد (۲). بنابراین ضروری است قبل از هرچیز برای تحقق خواسته‌های آرمانی، خواسته و نیاز اصلی جامعه تشخیص داده شود، آنگاه با نقشه‌ای کاملاً دقیق و با ایجاد سازمانی یادگیرنده، تندآموز، سیستمی و اقتصادی

با سرعتی مطلوب به سوی هدف‌هایی از پیش تعیین شده حرکت کرد. در این راستا یکی از شاخص‌های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه از جمله در بخش بهداشت و درمان، رضایت ارباب رجوع از خدمات دستگاه‌های دولتی است. به همین منظور در سال‌های اخیر برای تحقق اهداف و اثربخشی تلاش‌ها، تحقیقات گسترده‌ای انجام شد و تمام پژوهش‌ها، به یک راه حل مشترک رسیدند که فرهنگ مشتری مداری(Customer-Oriented) و تکریم ارباب رجوع (Respect to Client) باید در سرلوحه تمام فعالیت‌ها قرار گیرد. برهمین اساس هیات دولت به اتفاق

نویسنده مسئول: فردين مهرابيان؛ رشت - دانشگاه علوم پزشکی گیلان - روابط عمومي

که نتيجه اين پژوهش بتواند در ارتقای کميٽ و كيفيت ارائه خدمات به مشتريان مراکز بهداشتی و درمانی کشور به نحو شايسته‌ای مؤثر واقع شود.

از پژوهش‌های خارج از کشور در اين مورد نتایج زير بدست آمد:

پژوهش Lee Yang (۲۰۰۰) در يك بيمارستان ۵۰۰ تختخوابي در تايوان با عنوان «تأثیر گروه‌های بهبود کيفيت بر رضایت شغلی پرستاران» حاکی از رضایت شغلی بالاتر پرستاران واحدهای دارای گروه بهبود کيفيت نسبت به پرستاران گروه کنترل بود(۱۳).

Anderson و Sulivan (۱۹۹۳) در پژوهشی با عنوان «عوامل رضایت مشتری» کيفيت را به عنوان مهم‌ترین عامل رضایت مشتری ذکر نمودند و به اين نتيجه رسيدند که اساسی‌ترین نقش در رضایت یا نارضایتی مشتريان، کيفيت کالاهای یا خدمات است(۱۴).

Hencer , Semester و Wernerzmolt (۱۹۹۴) در پژوهشی با عنوان «عوامل رضایت مشتری» به اين نتيجه رسيدند که اين عوامل در صنایع مختلف تا اندازه زیادی مشترک هستند. آنها سه عامل شهرت و اعتبار اولیه، تلاش‌های کارکنان و قیمت را مورد مطالعه قرار داده و پس از بررسی در صنایع مختلف و تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده به اين نتيجه رسيدند که کيفيت خريد و رضایت مشتريان از خريد به اين عوامل بستگی دارد(۱۱).

مواد و روش‌ها

اين پژوهش به صورت مقطعی و توصیفی انجام شد. جامعه هدف ۶ بيمارستان آموزشی - درمانی رشت شامل مراکز آموزشی - درمانی پورسينا، رازی، دکترحشمت، الزهراء، اميرالمؤمنین و شفا بودند. به دليل تعداد اندک نمونه‌های موجود، نمونه‌گیری نشد و تمام جامعه هدف مورد بررسی قرار گرفت ابزار سنجش فهرست بازرگانی (چک لیست) بود که روایی و پایایی آن مورد تأیید کميٽ ارتقای کيفيت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار گرفته است. روش جمع‌آوری داده‌ها سه روش

شعار سال ۱۳۸۱ را »تکريم ارباب رجوع« قرار داد و رهبر معظم انقلاب هم اين سال را سال «نهضت خدمت‌رسانی به ارباب رجوع و مشتريان» عنوان فرمودند(۳).

گرچه تحقیقات و بررسی‌های پژوهشگر حاکی از آن است که از تاریخ تصویب و اجرای «طرح تکريم ارباب رجوع» تاکنون پژوهشی در این خصوص در بيمارستان‌ها و مراکز آموزشی - درمانی انجام نشده است، ولی نتایج تحقیقات گسترشده سال‌های اخیر در دنيا حاکی از آن است که فرهنگ مشتری‌مداری و تکريم ارباب رجوع باید سرلوحة تمام فعالیت‌ها قرار گیرد. هدف نهایی اين تحقیق ارزیابی طرح تکريم ارباب رجوع در ۶بيمارستان آموزشی - درمانی رشت در سال ۱۳۸۳ بود.

از جمله پژوهش‌های داخل کشور در مورد سنجش ميزان رضایت خدمت‌گيرندگان (مشتريان/ارباب رجوع) می‌توان به پژوهش ستوده‌نژاد (۱۳۷۷) با عنوان «بررسی ميزان رضایت بيماران از کادر پزشکی بيمارستان‌های دانشگاهی کرمان» (۴)، پژوهش بياتی (۱۳۷۹) با عنوان «بررسی ميزان رضایت بيماران بستري در بيمارستان‌های تابع دانشگاه علوم پزشکی اراك» (۵)، پژوهش ميرباقري (۱۳۷۵) با عنوان «بررسی ميزان رضایت شغلی کارکنان مدريديت درمان تأمین اجتماعي استان گيلان» (۶)، پژوهش افقی (۱۳۷۶) با عنوان «سنجش ميزان رضایت مردم از سازمان‌های اداري در استان گيلان و بررسی عوامل مؤثر بر آن» (۷)، پژوهش خسروري (۱۳۷۵) با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتری یا ارباب رجوع از حيث رفتاري و سازمانی در بيمارستان‌های دولتي تهران» (۸) و پژوهش غلامی (۱۳۷۸) با عنوان «نقش طرح تکريم در تحول اداري از ديدگاه کارکنان شبکه بهداشت و درمان بوکان و ارائه راهکارهای اجرائي» (۹) اشاره کرد که گرچه اين پژوهش‌ها در راستای سنجش ميزان رضایت مشتريان و ارباب رجوع بوده است، اما از تاریخ تصویب و اجرای «طرح تکريم ارباب رجوع» تاکنون تحقیقی در مورد نقش و تأثیر اجرای اين طرح در بيمارستان‌ها و مراکز آموزشی درمانی انجام نشده است. بنابراین پژوهشگر اميدوار است

طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان های آموزشی رشت

خدمات به مردم وجود داشت، در صورتی که در خودارزیابی مدیران بیمارستانها (۹۵/۵ - ۶۶/۶۹) ۸۱/۱٪ بوده است(جدول شماره ۲).

- در حیطه «تدوین منشور اخلاقی سازمان در رابطه با مردم» ۱۰۰ درصد موارد کفايت لازم را در این خصوص داشته‌اند. در صورتی که در خودارزیابی مدیران بیمارستانها، تدوین منشور اخلاقی سازمان به میزان (۱۰۰ - ۹۱/۶) درصد کفايت داشته است(جدول شماره ۳)

- در حیطه «پیش‌بینی فضا و امکانات مناسب» (۱۰۰ - ۸۰/۹) درصد موارد، فضای کافی داشته‌اند در صورتی که در خود ارزیابی مدیران بیمارستانها میزان تحقق اهداف (۹۸/۷ - ۹۰/۰) درصد بوده است.

- در برنامه «بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم» کفايت آن (۵۶/۲۸ - ۷۳/۴) درصد بود، در حالی که گزارش خود ارزیابی مدیران بیمارستانها (۵۹/۸ - ۷۹/۳) درصد بوده است(جدول شماره ۴)

- در برنامه «نظرسنجی از مراجعان» میزان دستیابی به اهداف تعیین شده، (۶۲/۳ - ۹۰/۸) ۷۶/۶ درصد است، در حالی که نتایج حاصل از خودارزیابی مدیران بیمارستانها، میزان دستیابی به اهداف تعیین شده (۷۲/۴ - ۱۰۰) ۸۸/۶ درصد بوده است(جدول شماره ۵)

- در حیطه «نظارت و بازرگانی» میزان دستیابی به اهداف تعیین شده (۳۴/۸ - ۸۵/۱) ۶۰ درصد بوده است، در حالی که در خودارزیابی مدیران (۱۰۰ - ۴۹/۳) ۷۸/۳ درصد بدست آمد.

- در برنامه «تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان خاطی که موجب نارضایتی ارباب رجوع شده‌اند»، میزان دستیابی به اهداف تعیین شده (۱۸/۰ - ۸۸/۵) ۵۳/۳ درصد و در خودارزیابی مدیران (۱۰۰ - ۴۰/۹) ۷۳/۳ درصد بود.

- در حیطه «نحوه رفتار با مردم»، میزان دستیابی به اهداف تعیین شده (۳۴/۷ - ۷۵/۲) ۵۵/۰ درصد و در ارزیابی مدیران (۴۱/۴ - ۹۶/۷) ۶۹/۱ درصد است.

مشاهده مستقیم پژوهشگر، استفاده از مستندات و داده‌های ثبت شده و مصاحبہ بوده است. چک لیست دارای ۱۰ عنوان برنامه شامل آموزش مدیران و کارکنان، شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع، اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم، تدوین منشور اخلاقی سازمان در رابطه با مردم، پیش‌بینی فضا و امکانات مناسب برای استقرار ارباب رجوع، بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم، نظرسنجی از مراجعان، نظارت و بازرگانی، تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان و نحوه رفتار با مردم بود.

ابزار گردآوری داده‌ها در بخش مطالعه کتابخانه‌ای کارت فیش بوده است که با استفاده از آن محورهای نظری طرح تکریم ارباب رجوع از استناد مربوطه در دانشگاه علوم پزشکی گیلان استخراج شد. در مرحله میدانی پژوهش ابزار گردآوری عبارت از یک چک لیست به عنوان فرم ارزشیابی فعالیت‌های واحدها در مورد طرح تکریم ارباب رجوع بود.

نتایج

در حیطه برنامه «آموزش مدیران و کارکنان» نتایج بررسی‌های پژوهشگر حاکی از آن است که این برنامه در بیمارستان‌های مورد مطالعه (۴۹/۸۶ - ۴۳/۳) ۳۶/۸ درصد از نظر آموزش کافی بوده است، در حالی که از نظر ارائه‌دهندگان خدمت (خودارزیابی توسط مدیران بیمارستان‌های موردمطالعه) میزان کفايت آموزش (۱۰۰ - ۹۱/۶) ۷۵/۳ درصد بوده است.

- در حیطه «برنامه شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع» بر حسب نتایج در (۴۳ - ۳۱) ۶۰/۰ درصد موارد شفاف‌سازی و مستندسازی کافی بوده است، در حالی که از نظر ارائه دهنده‌گان خدمت کفايت برنامه شفاف سازی و مستندسازی (۹۶/۷۵ - ۸۴/۰) ۷۳/۳ درصد بود(جدول شماره ۱)

- در حیطه «اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم»، (۴۹ - ۸۷/۵) ۶۸/۳ درصد اطلاع‌رسانی کافی از نحوه ارائه

جدول ۶ نشان ميدهد که طرح تكرييم ارباب رجوع در بيمارستان دكتر حشمت رشت به ميزان ۸۳/۴۹ درصد تحقق يافته که بيشترین ميزان تحقق طرح فوق براساس دستو العمل ابلاغي سازمان مديريت و برنامه ريزى در بيمارستان هاي آموزشي رشت مي باشد و بيمارستان الزهراء رشت با ۵۲/۶۶ درصد كمترین ميزان تتحقق را داشته است.

درمجموعه بحسب نتایج، بيمارستان هاي مورد مطالعه به ميزان ۶۸/۳۴ درصد كفايت انجام فعالities هاي طرح تكرييم را داشته اند. بيمارستان دكتر حشمت رشت با ۸۳/۴۹ و بيمارستان الزهراء با ۵۲/۶۶ درصد به ترتيب بيشترین و كمترین امتياز را در اجرای طرح تكرييم ارباب رجوع در بيمارستان هاي مورد مطالعه بدست آورده اند (جدول ۶).

جدول ۱: درصد تحقق ريزفعاليت هاي برنامه «شفاف سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع»

تحقیق فعالیت از دیدگاه مدیران		عنوان ریزفعالیت	
تحقیق فعالیت از دیدگاه پژوهشگر		خود ارزیابی	
دامنه اطمینان ۹۵٪		دامنه اطمینان ۹۵٪	
Lower	Upper	Lower	Upper
۴۶	۸۷/۳	۶۶/۶	۴۱/۵
۳۳/۷	۷۷/۳	۵۰/۵	۴۳/۷
۳۰/۶	۵۸/۲	۴۴/۴	۱۶/۵
۶۲/۶	۱۰۰	۸۳/۳	۱۰۰
۴۳/۳۱	۷۶/۶۸	۶۰	۴۹/۸۴
		۹۶/۷۵	۷۳/۳
		ميانگين كل	

جدول ۲: درصد تحقق ريزفعاليت هاي برنامه «اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم»

تحقیق فعالیت از دیدگاه مدیران (خود ارزیابی)		عنوان فعالیت	
تحقیق فعالیت از دیدگاه پژوهشگر		دامنه اطمینان ۹۵٪	
دامنه اطمینان ۹۵٪		دامنه اطمینان ۹۵٪	
Lower	Upper	Lower	Upper
۶۸/۷	۹۷/۹	۸۳/۳	۹۱/۷
۳۷/۴	۹۵/۸	۶۶/۶	۸۳/۵
۸۳/۵	۱۰۰	۹۴/۴	۷۵/۳
*	۵۸/۴	۲۵	۲/۳
۸۷/۶	۱۰۰	۹۵/۸	۱۰۰
۴۹	۸۷/۵	۶۸/۳	۶۶/۶۹
		۹۵/۵	۸۱/۱
		ميانگين كل	

طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان های آموزشی رشت

جدول ۳ : درصد تحقق ریزفعالیت های برنامه «تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم»

تحقیق فعالیت از دیدگاه مدیران (خودارزیابی)						عنوان فعالیت	
دامنه اطمینان٪۹۵		درصد	دامنه اطمینان٪۹۵		درصد		
Lower	Upper		Lower	Upper			
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	تدوین ، نصب و نگهداشت منشور اخلاقی در محل مناسب	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	آموزش کارکنان	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰/۹	۱۰۰	۷۹/۱	عملیاتی نمودن منشور اخلاقی	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰/۹	۱۰۰	۹۱/۶	میانگین کل	

جدول ۴ : درصد تحقق ریزفعالیت های برنامه «بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم»

درصد تحقق فعالیت از دیدگاه پژوهشگر		تحقیق فعالیت از دیدگاه مدیران (خودارزیابی)				عنوان فعالیت	
دامنه اطمینان٪۹۵		درصد	دامنه اطمینان٪۹۵		درصد		
Lower	Upper		Lower	Upper			
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	تشکیل کمیته ارتقاء مستمر کیفیت و برگزاری جلسات	
۵۷/۱	۹۲/۸	۷۵	۴۹/۶	۱۰۰	۷۵	احصاء فرایندهای انجام کار	
۵۳/۶	۸۸/۵	۷۱/۱	۵۳	۹۸/۱	۷۵/۵	اصلاح فرایند با استفاده از روش Focus PDCA و سایر روش‌های علمی	
۵۹/۱	۱۰۰	۸۰/۵	۶۴/۷	۱۰۰	۸۶/۱	اجرای روشهای ابلاغ به واحدها	
۱۳/۷	۷۷/۸	۴۵/۸	۳۸/۷	۱۰۰	۷۰/۸	مکانیزه نمودن فعالیتها	
۶۱	۸۸/۹	۷۵	۷۰/۵	۱۰۰	۸۶/۱	آموزش روش اصلاح فرایندهای کارکنان	
۵۶/۲۸	۹۰/۵۱	۷۳/۴	۵۹/۸	۹۸/۷	۷۹/۷۳	میانگین کل	

جدول ۵ : درصد تحقق ریزفعالیت های برنامه «نظرسنجی از مراجعان»

تحقیق فعالیت از دیدگاه پژوهشگر		تحقیق فعالیت از دیدگاه مدیران (خودارزیابی)				عنوان فعالیت	
دامنه اطمینان٪۹۵		درصد	دامنه اطمینان٪۹۵		درصد		
Lower	upper		Lower	upper			
۶۴/۱	۹۴/۲	۷۹/۱	۷۵/۳	۱۰۰	۹۱/۶	توزیع و جمع آوری فرم های نظرسنجی از ارباب رجوع	
۳۴/۹	۹۰/۰	۶۲/۵	۴۷/۹	۱۰۰	۸۰	بررسی فرم های نظرسنجی و جمع بندی و انعکاس نتایج آن در ارزشیابی کارکنان	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	نصب و نگهداشت صندوق پیشنهادات و انتقادات	
۶۲/۳	۹۰/۸	۷۶/۶	۷۲/۴	۱۰۰	۸۸/۶	میانگین کل	

جدول ۶ : درصد تحقق اجرای طرح تکريم ارباب رجوع در بیمارستانهای آموزشی رشت در سال ۱۳۸۳

ردیه	محورهای طرح تکریمه	بیمارستان						
		دکتر حشمت	دازی	شفا	پورسینا	امیرالموه نین	الزهرا	امتیازات
۱	آموزش مدیران و کارکنان	۴۰	۴۰	۴۰	۶۰	۴۰	۴۰	۴۳/۳۳
۲	شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه خدمات برای ارباب رجوع	۶۰/۰	۴۰	۷۰	۴۰	۵۰	۷۰	۹۰
۳	اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات	۶۷/۳۲	۶۷/۶۶	۶۰	۵۳/۳۳	۶۷/۶۶	۶۶/۶۶	۹۷/۶۶
۴	تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۵	پیش بینی فضا و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع	۹۳/۳۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۱۰۰
۶	بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم	۷۳/۴۷	۷۰	۷۷/۶۶	۷۰	۹۰/۸۳	۴۵	۸۸/۳۳
۷	نظر سنجی از مراجعان	۷۷/۶۶	۴۰	۸۰	۸۰	۱۰۰	۸۰	۷۷/۶۶
۸	ناظارت و بازرسی	۶۰	۴۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	۶۰	۸۰
۹	تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان خاطری	۵۳/۳۳	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰	۴۰	۸۰
۱۰	نحوه رفتار با مردم	۵۵/۰	۳۰	۷۰	۳۰	۸۰	۴۰	۸۰
	میانگین امتیازات	۶۸/۳۴	۵۲/۶۶	۶۷/۶۶	۶۱/۳۳	۸۲/۷۴	۶۲/۱۶	۸۳/۴۹

بحث و نتیجه‌گیری

با پژوهش خسروی مطابقت دارد(۸)

- برنامه «ناظارت و بازرسی» یا هشتمنی برنامه طرح مذکور دارای دو عنوان فعالیت یا ریزفعالیت با عنوان‌های «بازرسی و تنظیم گزارش و ارسال پس خوراند به واحدها» و «آموزش بازرسان» است، حداقل دستیابی به استانداردهای مطلوب به ریزفعالیت «آموزش بازرسان» مربوط می‌شود که به علت جدید بودن طرح مذکور و کمبود نیروهای آموزش دیده برای آموزش بازرسان از یکسو و تمايل نداشتن مدیران بیمارستان‌ها به آموزش بازرسانی که برای ارزیابی فعالیت مجموعه مدیریتی خود آنان آموزش بینند، موجب حداقل دستیابی به این استاندارد شده است و از سوی دیگر بین ارزیابی مدیران و ارزیابی پژوهشگر اختلاف‌هایی دیده می‌شود که علت آن را میتوان در توجیه نبودن مدیران در مورد نحوه و شرایط آموزش بازرسان و حداقل میزان آموزش مورد نیاز آنان جستجو کرد.

- برنامه «تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان خاطری» دارای ریزفعالیت‌های «تشویق براساس فرایندهای مؤثر در طرح

در ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌ای آموزشی رشت یافته‌های زیر بدست آمد:

- ریزفعالیت مربوط به «نصب و نگهداشت صندوق پیشنهادها و انتقادها» در ارزیابی مدیران و پژوهشگر از بالاترین دستیابی به استانداردها در برنامه «نظرسنجی از مراجعان» برخوردار است، که بدلیل کم هزینه‌بودن نصب و نگهداشت صندوق پیشنهادات و انتقادات و نیاز نداشتن به نیروی تخصصی و نیز امکان نصب این صندوق‌ها در تمام مکان‌های بیمارستانی و به عبارتی جاگیرنبودن آنها، همه بیمارستان‌های آموزشی به این شکل اقدام کرده‌اند و ریزفعالیت «بررسی فرم‌های نظرسنجی، جمع بندی و انعکاس نتایج آن در ارزشیابی کارکنان» از دیدگاه مدیران و پژوهشگر متفاوت بود که به نظر می‌رسد با توجه به اینکه مدیران در پایان هرسال براساس فرم‌های ارزشیابی که به صورت معمول از دانشگاه علوم پزشکی در اختیار آنان گذاشته می‌شود، کارکنان خود را ارزشیابی می‌کنند، لذا ارزشیابی کارکنان براساس ریزفعالیت نظرسنجی از مراجعان راجدی تلقی نمی‌کنند. که از این بعد تا حد زیادی

نداشتن بموقع پزشکان متخصص، کمبود تجهیزات پزشکی بیمارستان، سطح پایین بهداشت در بیمارستانها، طولانی شدن روند پذیرش، بستری، درمان و ترخیص بیمارستانی و برخورد نامناسب برخی پرسنل از کارکنان با بیماران و همراهانشان جستجو کرد.

نتیجه این پژوهش با نتیجه پژوهش معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی گیلان(۱۳۸۳) مبنی بر بالاترین رضایتمندی مراجعان از بیمارستان دکتر حشمت رشت مطابقت دارد. ولی در مورد بیمارستانی که کمترین رضایتمندی مراجعین را داشته، با آن مغایرت دارد(۱۲). در راستای اجرای مؤثر و کارآمد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، پژوهشگر موارد زیر را پیشنهاد می کند:

- برنامه «آموزش مدیران و کارکنان» در بدو استخدام و انتساب کارکنان و مدیران، اجباری شود و ارائه گواهی شرکت کارکنان در کلاسهای آموزشی حین خدمت در ارتقای گروه و پایه یا سایر روش های تشویقی مؤثر واقع شود.

- برای شفاف و مستندسازی بهینه در نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع، راهنمایی ارائه خدمات در نظام بیمارستانی و مدت زمان استاندارد انجام کار، مشخص شود و به تمام بیمارستانها ابلاغ شود.

- در برنامه «اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم» راه اندازی سایت اینترنت در تمام بیمارستانها اجباری شود و از طرف دیگر طراحی این سایت به گونه ای باشد که اطلاعات مورد نیاز کلیه بیمارستان های سطح کشور براحتی در دسترس باشد(متصل به شبکه باشند).

- در راستای «بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم»، فعالیت های بیمارستانها با روش های علمی و نوین مکانیزه شده و مدیران و کارکنانی که اقدام به این کار بکنند، تشویق مادی و معنوی بشوند و اعتبار لازم نیز از طریق ستاد در اختیار بیمارستانها قرار گیرد.

- برای ارج نهادن به نظر مراجعان و هدایت سازمان ها به سوی مشتری محوری و مشتری مداری، ملاک های

تکریم که کارکنان در آنها دخیل بوده اند» و «تبلیغ و تنبیه براساس نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع» است. این برنامه در ارزیابی مدیران و پژوهشگر اختلاف دارد که بهنظر می رسد نوع نگرش مدیران و پژوهشگر برای امتیازبندی ریزفعالیت های این برنامه باهم متفاوت است و ازسوی دیگر باتوجه به اینکه طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان ها سابقه کمی دارد و بسیاری از مدیران با روش های سنتی و قدیمی مبادرت به تبلیغ و تنبیه کارکنان می کنند، بنابراین این برنامه از حداقل دستیابی به استاندارد های مطلوب برخوردار است و از طرفی بسیاری از مدیران نگران این موضوعند که در صورت دخالت نتایج نظرسنجی در تبلیغ و تنبیه کارکنان ممکن است از عملکردشان نارضایتی وجود داشته باشد که حتی موجب عزل آنها از مسئولیت شان بشود.

در پژوهش لطیفی قرمیش(۱۳۸۳) و حذف روش سنتی و بکارگیری روش علمی از این به بعد با پژوهش، مطابقت دارد. ولی در این قسمت که پژوهش مذکور ، طرح تکریم را طرحی یک سونگر دانسته که به تامین منافع ارباب رجوع توجه می کند، با آن مغایر است(۱۰).

در برنامه «نحوه رفتار با مردم» ریزفعالیت «تعداد فرایندهای اصلاح شده که رضایتمندی ارباب رجوع را فراهم کرده است» از دیدگاه پژوهشگر و مدیران، از حداقل دستیابی به استاندارد مطلوب برخوردار است. بهنظر می رسد بسیاری از فرایندهایی که می توانند رضایتمندی مشتریان را جلب کنند، شناسایی نشده اند یا در صورت شناسایی، اقدامی برای اصلاح آنها در راستای افزایش رضایتمندی بعمل نیامده است. البته عواملی چون هزینه بالا برای اصلاح برخی از این فرایندها و کمبود نیروهای متخصص برای اصلاح علمی آنها و... می تواند مانع جدی تلقی شود.

در ریزفعالیت «میزان رضایتمندی ارباب رجوع از خدمات ارائه شده براساس فرم نظرسنجی» میزان رضایتمندی نیز از حداقل دستیابی به استاندارد مطلوب برخوردار است که علت این امر را می توان به حضور

کارکنان، مردم و نيز رضايت دولتمردان خواهد شد.

- در برنامه «نحوه رفتار با مردم» تكريیم ارباب رجوع در صورتى عملی خواهد شد که تكريیم کارکنان و جلب رضايت مادی و معنوی آنان به عنوان مجريان و بدنۀ اصلی طرح سرلوحة امور داده شود، لذا پيشنهاد می شود که مطالبات و خواسته های مدیران و کارکنان بموقع پرداخت شود، همچنين فرایند هایی که می توانند رضايتمندی ارباب رجوع را فراهم سازند کمک نیروهای متخصص شناسایی شوندو نسبت به اصلاح آنها اقدام شود.

- ملاک تشویق و تنبیه از روش سنتی فعلی تغيير پیدا کند و نظر ارباب رجوع در تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان منظور گردد و از سوی ديگر مدیریت عالی سازمان بين کارکنان موفق و خاطی در دادن پاداش و اضافه کار و... تفاوت قائل شود.

ارزشیابی مدیران و کارکنان از روش های سنتی فعلی تغيير کرده و بخش قابل توجهی از امتياز ارزشیابی براساس نتایج نظرسنجي ارباب رجوع و مشتریان داده شود.

- در برنامه «نظرارت و بازرسي» نظرارت و بازرسي به صورت منظم و توسط ناظران و بازرسانی خارج از بيمارستان و دانشگاه انجام شود و به عبارت ديگر مجری و ناظر، از هم جدا باشند.

- طرح تصويب شده «برنامه تحول در نظام های مدیريتي» به عنوان يكی از ضروريات و پيش نيازهای اوليه و مهم اجرای طرح های تحول اداري، از جمله طرح تكريیم جلب رضايت ارباب رجوع در عمل کاملاً جدي گرفته شود و به صورت درست و جامع اجرا شود و پيوسته برای بهبود تأثير گذاري آن طبق موازين علمي بازنگري و اصلاح شود، که در اين صورت باعث تأمین منافع و رضايتمندی

منابع

سال ۱۳۷۵. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، ۱۳۷۵.

۷- افقی، نادر: سنجش میزان رضايت مردم از سازمانهای اداری در استان گیلان و بررسی عوامل موثر برآن. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۳۷۶.

۸- خسروی، ابوالفضل: بررسی عوامل مؤثر بر رضايت مشتری یا ارباب رجوع از حیث رفتاری و سازمانی در بيمارستانها دولتی تهران. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۵.

۹- غلامی، منیر: بررسی تطبیقی میزان رضايتمندی کارکنان از خدمات درمانی سازمان تامین اجتماعی و سازمان خدمات درمانی شهرستان مشهد، پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد ، ۱۳۷۸.

۱۰- لطيفي قرميش، کمال: نقش طرح تكريیم در تحول اداری از ديدگاه کارکنان شبکه بهداشت و درمان بوکان و ارائه راهکارهای اجرایي. پایان نامه کارشناسی ارشد

۱- پرهیزگار، کمال: ثئوريهای مدیریت. تهران؛ انتشارات آگاه، ۱۳۷۳، صص: ۸.

۲- جاسبی، عبدالله: اصول و مبانی مدیریت. تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۳، صص: ۲۲۲.

۳- محمدی، اسماعيل: مشتری مداری و تكريیم ارباب رجوع. تهران؛ خدمات فرهنگي رسام، ۱۳۸۲ ، صص: ۱۱.

۴- ستوده نژاد، عليرضاء؛ واحديان، جلال؛ فتحي زاده سعيد: بررسی میزان رضايت بيماران از کادر پزشکی بيمارستانهای دانشگاهی کرمان. مجله طب و تزکیه، ۱۳۷۷، شماره ۲۸، صص: ۱۰۴ - ۱۰۰.

۵- بياتي، اکرم: بررسی میزان رضايت بيماران بستری در بيمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی اراک از خدمات ارائه شده در بيمارستان. مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک، فصلنامه رهآورد دانش، ۱۳۷۹ دوره ۳، شماره ۴، صص: ۱۱-۶.

۶- ميرباقري، حميدرضا: بررسی میزان رضايت شغلی کارکنان مدیریت درمان تامین اجتماعی استان گیلان در

طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان های آموزشی رشت

-
- ۱۲- معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی گیلان: بررسی میزان رضایت مندی مراجعین به مراکز آموزشی درمانی رشت؛ معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی گیلان، ۱۳۸۳.
13. Lee L C, Yang. KP. A Quasi Mental Study on a Quality Circleprogram in a Taiwanese Hospital. International Journal of Quality in Health Care(2000); 19-23.
14. Andresson T W. (Dis) Satisfaction with Public Services: The Case of Public Transportation. Journal of Service Marketing, 1995; 9(5): 30- 40.
- ۱۱- متوریان، عباس: پروژه شناسایی و تعیین عوامل موثر بر رضایت مشتریان و خدمت گیرندگان از بخش‌های مختلف صنعت حمل و نقل برون شهری) و ارائه پیشنهادات مناسب برای ارتقای رضایت و کرامت شهروندان و کاهش عدم رضایت آنان. تهران؛ معاونت آموزش، تحقیقات و فن آوری وزارت راه و ترابری، ۱۳۸۲

Client Tribute Plan in Rasht Teaching Hospitals

Mehravian F.(MSD), Nasiri Pour AA.(PhD), Tabibi SJ.(PhD)

Abstract

Introduction: One of the measurement indices for effectiveness and development such as in health and treatment sections is client satisfaction with governmental organizations services . In order to promote this plan, client tribute plan has been implemented.

Objective: This study is done to evaluate the implementation method of client tribute plan in Rasht teaching hospitals in 2004.

Materials and Methods: The research was performed in a cross- sectional descriptive method. Target population of the study consisted of Rasht six teaching hospitals. Measurment instrument used for the study was a check-list so that its validity and reliability has been approved by the quality promotion of Iranian Health and Medical Education Ministry. It was based on three methods of observation , use of documentations and registered data , and interview. In this research all activities related to 10 clients programs were studied.

Results: Mean scores related to the education of staff in the study hospitals were 45.3%. They were as follows: 60% in the area of clarification and documentation of providing services for the clients, 68.3% in the area of giving information regarding the method of providing services for people 100% in the field of preparation of ethical charter of the organization in connection with people , 93.3% concerning the prediction for appropriate space and facilities, 73.4% in the area of improvement and amendment of ways for providing services to people , 76.6% survay program from clients, 60% in the area of supervision and inspection, 53.3% concerning the appreciation and encouragement for successful managers and staff and 55% in connection with how to behave with people. The mean total scores from the “ clients tribute plan ” in Rasht teaching hospitals were 68.34%. Of these , Dr. Heshmat hospital had the highest score by 83.49% and Alzahra madernity hospital had the lowest score by 52.66%.

Conclusion: Implementation of clients tribute plan in Rasht teaching hospital was associated with relative success. Also, we will witness the increasing success of this plan by stablishing change and development program in managerial systems as one of the important necessities as well as by changing the punishment and encouragement criteria of managers and staff from the traditional method so that the views of clients can be taken into consideration in this regard.

Key words: Consumer Satisfaction/ Hospital, Teaching/ Program Evalution