مقایسه تأثیر آموزش مهارت های ارتباطی به کارکنان بداخلیتی به دو شیوه سخنرانی و موادچیپ بر رضایت مراجعین آنان در مراکز بیشادختی درمانی شهرستان شیراز

نویسندگان: محمد حسین بابلیانی مقدم، راضیه استفندیاری، همین نظر

صدوفی یزد

نوسانهستان دانشجویی کارشناسی ارشد آموزش بیشادختی، پردیس بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

استادیار گروه آموزش بیشادختی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

چکیده
Saheb-e Ebadat: یکی از مهم‌ترین عوامل موتور بر آزادی رضایت مراجعین آنان در مراکز بیشادختی بهداشتی می‌باشد. بر اساس نظر محققین چنین طرح جامعه تحقیق باید با نشان‌دهنده حاضر با هدف بررسی و مقایسه میزان تاثیر روزهای آموزش سخنرانی و نوشته‌ای به کارکنان بیشادختی خانواده بر رضایت مراجعین آنها در مراکز بیشادختی دانشگاه علوم پزشکی انجام شود.

روش بررسی: تعداد 135 از کارکنان بیشادختی خانواده و حدود 1000 مراجعین کننده در 9 مراکز در دوره مفصل در این مطالعه شرکت داشتند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه رضایت مراجعین آنان در مراکز بیشادختی خانواده استفاده شد. بررسی آزمون‌های مرتبط با آزمون‌های ابزاری صورت گرفت. بعد از جمع آوری اطلاعات مرحله اول، آموزش به کارکنان در دو گروه 1- شیوه سخنرانی در دوره آموزشی یک روزه (۲۴ ساعت) و 2- شیوه نوشته‌ای ساختار داده جزوات آموزشی در محل کار ارائه شد. در مرحله دوم، ۶ هفته بعد از آموزش با استفاده از SPSS و تست‌های آماری کای دو و ریگسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های مطالعه نشان داد تغییر میانگین نمره رضایت مراجعین در گروه آموزشی به شیوه سخنرانی از ۳۸/۷۴ در مرحله قبل از مداخله به ۴۳/۵۱ بعد از مداخله آموزشی رسید که از نظر آماری معنادار بود (P<0/01). تغییر میانگین نمره رضایت مراجعین در گروه آموزشی به شیوه نوشته‌ای از ۳۹ در مرحله قبل از مداخله به ۴۳/۵۱ بعد از مداخله آموزشی رسید که از نظر آماری معنادار بود (P<0/01). در نتیجه ویژگی‌های ویژه‌ای آموزشی نوشته‌ای در مقایسه با شیوه سخنرانی میزان رضایت کامل از ۲۴/۸ درصد بعد از مداخله به ۳۸/۸ درصد بعد از مداخله رسیده است که این اختلاف آماری با (P<0/01) معنی دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل یافته‌ای این است که آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان بیشادختی خانواده بر رضایت مراجعین تأثیر مثبت داشته است و آموزش مطالعه‌ای ناپدید پیشنهاد داشته است که باید بروز نهایی آموزشی مهارت‌های ارتباطی جهت کارکنان بیشادختی گردد.

واژه‌های کلیدی: آموزش مهارت‌های ارتباطی، کارکنان بیشادختی آزمون، رضایت مراجعین

این مقاله حاصل از پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش بیشادختی مصوب بردیس بیمارستانی در محل دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز.
مقایسه تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان بهداشتی به دو شیوه سخنرانی و...
در امر برقراری ارتباط در بخش خدمات بهداشتی و تعداد زیاد
شکلات از کارکنان بهداشتی درمانی انجام دهیم.

روش بررسی

مطالعه نیمه تجربی حاضر به فردی و مقاومی میزان تأثیر روش آزموزش سخت‌رمانی و نوشانی به کارکنان بهداشت
خانواده بر رضایت مندی مراجعین آنها در مراکز بهداشتی
derمانی می‌باشد. در این پژوهش که جامعه مورد پژوهش
کارکنان شاغل در واحد بهداشتی خدمات 6 مراکز بهداشتی
derمانی تحت پوشش مرکز بهداشتی سه‌بله شیراز در
سال 1390 و گروه هدف نمونه مراجعین کلینیک های بهداشت
خانواده مستقر در این مراکز که روزانه جهت انجام امور
بهداشتی خدمات خود به کارکنان مراجعه می‌کرده اند، به‌دیه

است. نتایج 254 فقرات کارکنان بهداشتی خانواده شاغل در 6 مرکز
بهداشتی درمانی به صورت نمونه گیری تصادفی و حدود 1000
مراجعه کننده بیان مراکز لیز به صورت نمونه گیری تصادفی
آسان به نظر و بعد از مداخله 200 هفته به عنوان مراجعه
کننده قبل از مداخله و 200 هفته بعد از مداخله، در این مطالعه
شرکت داشته است. مشخصات واحدهای مورد پژوهش در گروه
کارمندان شعال: 1) دارای مدرک تحصیلی بهداشتی درمانی
شاغل و در این مراکز بهداشتی خدمات مرکز بهداشتی
تحت پوشش 3) تا پایان زمان در نظر گرفته شده جهت پژوهش
در واحد مورد نظر مشمول به خدمات باقی بمانند. مشخصات
واحدهای مورد پژوهش در گروه مراجعه کانکنگ عبارت بود
از: 1- دریافت کنکنگ خدمات بهداشتی خانواده از کارکنان

که رضایت مندی بیماران از امروز اگرگونه، ذخیره امروز اهمیت سنجش
میزان رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از معیارهای اساسی در
تیم کیفیت خدمات مراقبتی به‌کم کوشیده نیست. بنیاد
ترتیب با فشارهایی که جوامع برای انتظار کیفیت بیان و فرآیند
های مراقبت بر نظام های ارائه خدمات وارد می‌کند آنها
نابسامانی ابعاد و محدودیت بیشتری نسبت به نتایج رضایت
سنجش از خود نشان داده و سلوکی می‌باشد که در سیستم خدمات بهداشتی درمانی همان بیمار با مصرف
کانکنگ خدمات است اختصاص دهد. در مطالعه میرا سان و
همکاران در سال 1390 رضایت مندی از سطح سلامت و بهداشت
های سلامتی برای 356 مراکز مطالعه قرار گرفته که در آن
میزان رضایتمندی کاربران با در دسترس بودن تداوم مراقبت
مبتلا به زمان مشاوره و مهارت های ارتباطی بوده است. همچنین
در مطالعه کرستیک سال 2000 در 24 نمونه ارزیابی رضایت مندی بیماران به عنوان یک ابزار کیفی برای ارزیابی
کیفیت برنامه در سطح ملی و بین‌المللی مطرح شده است (7).
با توجه به اینکه آموزش به روش های متفاوت ارائه می‌گردد
و بنابراین نیاز به روشهایی دیگر متفاوت می‌باشد و نهایتاً روشهای
مهم آموزشی که اکنون بیش از روش‌های دیگر مورد استفاده
قرار می‌گیرد، عبارت است از: روش آموزش سخت‌رمانی و روش
آموزش نوشانی از اطراف ارائه جوی و بهبود ویژگی و غیره،
لذا در این بررسی تصمیم گرفت تا نتایج آزمون‌های
سخت‌رمانی و نوشانی را در طی مهارت‌های ارتباطی با توجه به
همیت برقراری ارتباط موتور با مراجعه و مشاهده نتایج موجود

Downloaded from ibj.ssu.ac.ir at 8:55 IRST on Wednesday December 4th 2019
مقایسه نتایج آموزش مهارت های ارتباطی به کارکنان بهداشتی به دو شیوه سختناری و...

میزان رضایت از مراقبین مهارت‌های ارتباطی در گروه با دو شیوه آموزش پس از مداخله آموزشی سختناری و مقایسه شدن آن اطلاعات جمع آوری شده وارد کامپیوتر شده و با استفاده از نرم افزار SPSS و توسط های آماری کاوی و رگرسیون مورد نظره و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

پروشگان انجام شده برای مقایسه آموزش مهارت‌های ارتباطی به شیوه سختناری و توضیح‌ی جهت کارکنان بهداشتی خانواده و در ترتیب سنگین میزان رضایت مراقبه کننده آنها در مراکز بهداشت درمانی تحت پوشش مرکز بهداشتی شهدای اقلاب شیراز، نتایج زیر به دست آمده: میانگین سنی مراقبین کارکنان آموزش دیده نشان دهاری ۲۹/۳ سال، و درصد خانه دار ۵۸ درصد شاغل، و ۲۵ درصد دارای سطح تحصیل زیر دیپلم و ۱۱ درصد دارای دیپلم و ۲۱ درصد حداکثر دارای ۳ فرآیند بودند. و میانگین سنی مراقبین کارکنان آموزش دیده سختناری ۳۰/۷ سال. درصد خانه دار و ۱۵ درصد شاغل، و درصد شاغل و ۶۲ درصد زیر دیپلم و ۶۲ درصد حداکثر دارای ۳ فرآیند بودند. این بخش آنها رضایت مراقبه در گروه جهت تنظیم خانواده و مرتبط به سلام دوم رضایت کودک بوده است. بین میزان رضایت و سن سودا، وجود علته مراقبه آنها در دو گروه مورد آزمون ارتباط معنی داری وجود داشته است، در این پژوهش میانگین نمره رضایت مراقبین کارکنان آموزش دیده به شیوه سختناری قبل از مداخله آموزش ۳/۴۷ و بعد از آموزش ۳/۶/۴/۷۶ است. که ارزیابی معادلار (2011) مشاهده گردید. میانگین نمره رضایت موجبی در گروه آموزش به شیوه نشان داده از ۲۹ در مراحل قبل از مداخله به ۲۰ در مراحل
بعد از مداخله آموزشی رسید که از نظر آماری نیز معنا ندارد بوده است (p=0/01) و وضعیت رضایت مندی در مراجعین گروه آموزش دیده نشان از کاهشی کاملی داشته اند از 4/02 درصد قبل از مداخله به 4/98 درصد بعد از مداخله رسیده است که اختلاف معنی دار (p<0/01) گزارش شده است. بین میزان رضایت مراجعه کننده نگران و تعداد فرزند اختلاف معنی دار مشاهده شده است (p=0/01) و بطوریکه هرچه تعداد فرزند بیشتر میزان رضایت نیز پیش‌تر بوده است.

بر اساس جدول یک دراین بروزه میانگین امتیازات رضایت مراجعین قبل از آموزش به شیوه تفسیری 73/47 به دست آمده است که بعد از آموزش به 44/86 رسیده است و میانگین نمره رضایت مراجعین قبل از آموزش به شیوه نوشتاری 49-8 درصد رسیده است که میانگین نمره رضایت مراجعین بعد از آموزش به شیوه

جدول 1 مقایسه میانگین نمره رضایت مراجعه کننده قبل و بعد از آموزش مهارت‌های ارتباطی دردباگروه نوشتاری و تفسیری

<table>
<thead>
<tr>
<th>میانگین انحراف میانر</th>
<th>PV</th>
<th>انحراف معیار میانگین</th>
<th>قبل از آموزش سخت‌نطرال</th>
<th>قبل از آموزش نوشتاری</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>میانگین</td>
<td>41</td>
<td>انحراف معیار میانگین</td>
<td>17/24</td>
<td>33/17</td>
</tr>
<tr>
<td>قبل از آموزش سخت‌نطرال</td>
<td>17/24</td>
<td>قبل از آموزش نوشتاری</td>
<td>40/55</td>
<td>59/74</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 2 مقایسه وضعیت رضایت مراجعین در قبل و بعد از آموزش به شیوه تفسیری مهارت‌های ارتباطی

<table>
<thead>
<tr>
<th>PV</th>
<th>بعد درصد</th>
<th>تعداد</th>
<th>وضعیت رضایت</th>
<th>پیش درصد</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>8/1</td>
<td>65</td>
<td>کاملا موافق</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>54/7</td>
<td>موافق</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1/8</td>
<td>30</td>
<td>مخالف</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0</td>
<td>3/1</td>
<td>کاملا مخالف</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
جدول ۳: مقایسه وضعیت رضایت مراجعین در قبل و بعد از آموزش کارکنان به شیوه نوشتری مهارت‌های ارتباطی

<table>
<thead>
<tr>
<th>PV</th>
<th>بعد</th>
<th>درصد</th>
<th>تعداد</th>
<th>قبل</th>
<th>درصد</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کاملا موافق</td>
<td>۰/۲</td>
<td>۱۱۸</td>
<td>۱۰/۲</td>
<td>۴/۸</td>
<td>۴۹/۸</td>
<td>۱۱۸</td>
</tr>
<tr>
<td>موافق</td>
<td>۱/۲</td>
<td>۱۲۲</td>
<td>۱۲۲</td>
<td>۱/۲</td>
<td>۴۸</td>
<td>۴۸</td>
</tr>
<tr>
<td>مخالف</td>
<td>۲/۲</td>
<td>۱۴</td>
<td>۲۶</td>
<td>۲/۲</td>
<td>۲۶</td>
<td>۲۶</td>
</tr>
<tr>
<td>کاملا مخالف</td>
<td>۴/۸</td>
<td>۴/۸</td>
<td>۴/۸</td>
<td>۴/۸</td>
<td>۴/۸</td>
<td>۴/۸</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و نتیجه‌گیری

به طور خلاصه نتایج این مطالعه، با عنوان بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر روی شیوه نوشتری و سخنرانی کارکنان به دست آمده‌اند. در نتیجه آن مشاهده شد که میانگین نمره رضایت قبل از آموزش مهارت‌های ارتباطی با شیوه نوشتری به صورت ۳/۲۷ و میانگین نمره رضایت بعد از آموزش به شیوه نوشتری به صورت ۴/۸۴ به وقوع پیوسته است که کاهشگر اختلاف معناداری (p>0/۰۱) از بین نمی‌آید. از جمله کرد که آموزش مهارت‌های ارتباطی به شیوه سخنرانی نسبت به شیوه آموزشی نوشتری موجب رضایت مجدد بهتر مواجه به کارکنان که به شیوه گروهی تمرین شده و سپس باعث کاهش درجه بهبود و احترام به همکاران و مراجعین می‌گردد.

همچنین بر اساس نتایج به دست آمده از مطالعه زیبا نتیجه‌گیری شد که ارزش‌های بهتری برای همه کارکنان به شیوه نوشتری و مهارت‌های ارتباطی از داشته باشند. افراد که در پرسشنامه‌های اختصاصی و احترام علی‌البدل به دست آمده از پرسشنامه‌های اختصاصی متأهل به پرسشنامه تنها یک بار گزارش در صورت وارد شدن به شیوه نوشتری می‌باشد. در مقابل، به دست آمده از پرسشنامه‌های اختصاصی به شیوه نوشتری می‌باشد. در مقابل، به دست آمده از پرسشنامه‌های اختصاصی به شیوه نوشتری می‌باشد. در مقابل، به دست آمده از پرسشنامه‌های اختصاصی به شیوه نوشتری می‌باشد.
References

1 - Taghizadeh Z. communication skills by midwives and their relationship to patient satisfaction. Journal of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences (hayat) 2007;4 (2):44-57.[Persian]

2- Sharifi-Rad GHR. Effect of communication skills training to improve awareness and practice of health care clients. journal of Ilam University of Medical Sciences2006;4(13).[Persian]
3- Manaqeb I. Calgary Cambridge guide the training of communication skills based on knowledge and attitudes of family physicians function. Journal of Jahrom University of Medical Sciences 2007;2:74-84.[Persian]


6- Zahiri R. Satisfaction to the users of urban and rural areas covered by the University Medical Center in the health care system. Journal of Health and Research 2010; 3(8): 61-72.[Persian]

7- Julaee S. Measuring satisfaction with the nursing services provided in health centers. Journal of Tehran University of Medical Science 2011;1(17): 35-44.[Persian]


Comparison of the Effect of Written or Speech Communication Skills Training of Health Staff on Clients' Satisfaction of Shiraz Health Centers

Baghianimoghadam MH*(Ph.D) Esfandiari R**(MS.c) Nazari M***(Ph.D)
*Professor, Department of Health Services, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.
**Corresponding Author: MS.c Student in Health Education, international Campus, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.
***Assistant Professor, Faculty of Health and Nutrition, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

Abstract

Background: One of the most important factors for increasing clients' satisfaction is the relationship between health care providers' capability in communicating appropriately with their clients. To this aim, we decided to compare the effect of communication skills training of health staff, either written or lecture, on clients' satisfaction in Shiraz health centers.

Method: Totally 25 health care workers of six health centers of Shiraz and about 1000 clients participated in this study. The data on the relationship of health workers to their clients was collected by a questionnaire before and after the intervention. After the first phase, the participants were divided into two groups. One group was trained by speech and the other by written skills. After a six-week intervention, the data for second phase were collected by the same tool. Data were then analyzed by SPSS software and some tests such as chi-square and regression.

Result: There was a significant difference between the mean scores of satisfaction of speech groups before and after the intervention (p<0.0001). The mean score of satisfaction of speech group was 37.47 before intervention which increased to 44.86 after the intervention. In the written group, however, it raised from 39 to 40.5 (P=0.016). The full satisfaction with speech group was 29.8% before intervention which raised to 81.3% after the intervention.

Conclusion: The results of this study showed that the education intervention had a positive role on clients' and health care workers' satisfaction. The effect of training through speech was more than the written one. It is therefore proposed that there should be an education intervention for health care workers on communication skills.

Keyword: Satisfaction, Education, Communication skills, Health care workers