مقاشه تأثیر آموزش مهارت های ارتباطی به کارکنان بهداشتی به دو شیوه سخت‌نویسی و
موادچایی بر رضایت مراجعین آنان در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان شیراز

نویسنده‌گان: محمد حسین باقی‌نژاد مقدم، رضایی اسفندیاری

۵ استاد آموزش بهداشت گروه خدمات بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید

صوفی برد

۵ نویسنده‌منقول: رقیه اسفندیاری كارشناسی ارشد آموزش بهداشت، پردیس ویژه اول دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی

Email: razieh.esfandiyari@yahoo.com

۵۰ استادیار گروه آموزش بهداشت، دانشگاه بهداشتی و تغذیه دانشگاه علوم پزشکی شیراز

چکیده

سایه و اهداف: یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ارتباط رضایت مراجعین بهداشتی و نواحی دربرگیری ارتباط مناسب با مراجعین می‌باشد. با رونمایی از این مطالعه، به تجربه حاضر با هدف بررسی مقایسه این نیاز در مراجعین آنها در مراکز بهداشتی درمانی به نگارش رسید.

روش بررسی: تعداد ۲۵۰ رنگ از کارکنان بهداشتی خانواده و حدود ۱۰۰۰ مراجعه کننده در ۶ مرکز در دو مرحله در این مطالعه شرکت داشتند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه رضایت مراجعین بهداشتی خانواده استفاده شد. جمع آوری اطلاعات در ۲ مرحله قبل و بعد از استخدام آموزش مهارت ارتباطی صورت گرفته است. بعد از جمع آوری اطلاعات مرحله اول آموزش به دو گروه ۱- شیوه سخت‌نویسی در دوره آموزشی و ۲- شیوه نوشتهای بصری ارائه گردید. در مرحله دوم، سه ماه بعد از آموزش با استفاده از همان ابزار اطلاعات جمع آوری شد و با استفاده از نرم‌افزار SPSS و تحلیل آماری کاپی دو و گرگیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

پایه‌ها: ها: پایه‌های مطالعه شامل داده‌های مبتنی بر نتایج مراجعین بهداشتی خدمات بهداشتی در ۳۷۹۲ مرحله قبل از استخدام بهداشتی و ۷۸۲۴ مرحله بعد از استخدام بهداشتی می‌باشد. تغییر معنی‌دار آموزشی در مرحله قبل از استخدام بهداشتی و ۱۰۵۴ مرحله بعد از استخدام بهداشتی از تغییرات معنی‌دار (P<۰۰۱) نشان داده‌های مربوط به رضایت مراجعین بهداشتی در مرحله قبل از استخدام بهداشتی و ۲۳۹۸ مرحله بعد از استخدام بهداشتی بررسی شد. نتایج آماری با استفاده از روش‌های آماری بهبود در رضایت مراجعین بهداشتی در ۲۹۱۳ مرحله بعد از استخدام بهداشتی در مقایسه با قبل از استخدام بهداشتی در مراجعین بهداشتی خدمات بهداشتی مشاهده نموده است.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل در این تحقیق نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان بهداشت خانواده بر رضایت مراجعین تأثیر مثبت داشته است. آموزش سخت‌نویسی نتایج بسیار مثبتی داشت و باعث پیشرفت مدی‌های برای آموزش

ردیف نشان داد. در نتیجه تحصیلاتی تحقیق مفید خدمات بهداشتی، دوره‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی جهت کارکنان برگزار گردید.

وژه‌های کلیدی: آموزش مهارت‌های ارتباطی، کارکنان بهداشت خانواده، رضایت مراجعین

این مقاله حاصل از پایان نامه کارشناسی ارشد آموزش بهداشت مصوب پردیس ویژه اول دانشگاه علوم پزشکی

و خدمات بهداشتی درمانی شهید صوفی به دو می‌باشد.
مقایسه نتایج آموزش مهارت‌های ارتباطی به‌کارکنان به‌داستی به دو شیوه سخت‌نوازی و...

مقدمه

یکی از شاخص‌های اثر بخشی مداخلات ارزیابی کیفیت خدمات است. با نظریه برنوس ارائه خدمات و شناخت نقاط قوت و ضعف، می‌توان به بهبود کیفیت ارائه خدمات کمک کرد. مطالعات ارزیابی کیفیت با استفاده از سنجه‌پایمان‌های پیشکشی، هزینه و رضایت‌مقدار بیماران انجام می‌گیرد (1). مطالعات انجام شده بیانگر آن است که در سیستم ارائه مراقبت‌های بهداشتی، توانمندی ارتباط کارکنان ناکافی و ناسازی در مهارت‌های ارتباطی دارند. بهترین راه حل، ندارک آموزش مداوم مهارت‌های ارتباطی برای فارغ التحصیلان پیشکشی و پرایزشکی است (2). تحقیقات نشان داده است که ارتباطات غیر موثر، هزینه‌های مناسب و بدون کمک قدرتند در مراقبت‌های بهداشتی محصول می‌گردد طرفی، عدم برقراری ارتباط موثر با مراجعین و بیماران، منجر به مخفی ماندن مشکلات و ثبات‌ها اختلال در کسب اطلاعات صحیح، كاهش میزان رضایت مراجعی و توسط آنان خواهد شد (3). تحقیقات متعدد همواره نشان داده اند که توانایی ارائه خدمات بهداشتی در برقراری ارتباط مناسب با مراجعین، نقش تعیین‌کننده در میزان رضایت مراجعی دارد (1). در این راستا تحقیقات مختلف نشان داده است که ارتباطات میان فردی بین ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی و دو درمان مهم ترین عامل موثر بر رضایت مراجعی ارائه از سیستم‌های بهداشتی و درمانی می‌باشد (4). مطالعات مختلف نشان داده میزان پایین رضایت‌مقدار بیماران پیش‌درمانی بهداشتی نوره‌ارتباط ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی به‌سوی است که حکایت از ضعف مهارت‌های ارتباطی آنها می‌باشد (2) رضایت مراجعی بیمار مفهومی است که امرورز در...
که رضایت مندی بیماران از برنامه توانسته که باعث توسط خود بیماران ابهام و نیاز به بهداشت در مراکز درمانی می‌باشد. از این‌رو، بیماران به عنوان یکی از موارد اصلی در تعیین کیفیت خدمات درمانی به‌کارگیری پوشیده نیستند. 

به‌طور کلی، بین ترتیب‌هایی که جوان برای ارائه کیفیت بهداشت و بهداشت در مراکز درمانی در ارتباط با نظام‌های ارائه خدمات وارد می‌کنند، ناحیه توجه و محدودیت بیشتری نسبت به نتایج رضایت سنجشی از خود نشان داده و اولویت بیشتری به حفظ مfrei که در سیستم خدمات درمانی در مراکز درمانی همان بیمار یا مصرف کندن در خدمات است اختصاص دهد. در مطالعه می‌ربای سازمان و همکاران در سال ۱۳۹۳ ارتباط مندی از سطح سلامت و بهداشتی" سلامت و رضایتی درب و مدار مطالعه قرار گرفت که در آن میزان رضایتمندی کاربران با در دسترس بودن مدار میزان رضایتمندی کاربران با در دسترس بودن مدار، مدت زمان مشارکت و مهارت‌های ارتباطی بوده است. 

تعادل ۲۶٪ در مراکز درمانی بهداشت خانواده شاغل در ۶ مرکز بهداشتی درمانی به صورت نمونه‌گیری تصادفی و حدود ۷۰۰ مراجعه کننده به آن مراکز تنیده به صورت نمونه‌گیری تصادفی آسان به شکل قابل و بعد از آن راه‌آهنگ به عنوان مراجعه کننده قیل از مداخله و ۵۰۰ هنری بعادگی مداخله، این مطالعه شرکت داشته‌اند. مشخصات واحدهای مورد پژوهش در گروه کارمانش شماره ۱-۱۵-دارای مدرک تخصصی بهداشتی درمانی ۲- شامل واحدهای بهداشتی درمانی مراکز بهداشتی درمانی تحت پوشش ۳-۱ تا یک وسیله در نظر گرفته شده جهت پژوهش در این محدوده نظر مشخص است. مشخصات واحدهای مورد پژوهش در گروه مراجعه کننده در این مطالعه، به‌صورت این باید از روش‌های دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد، عبارت است از: روش آموزش سخنرانی و روش آموزش نوشته‌ای از طریق ارائه جو و برنامه ویرپی‌کاری و غیره، لذا در این بررسی تصمیم گرفته تاثیر دو روش آموزشی سخنرانی و نوشته‌ای را در زمینه مهارت‌های ارتباطی با توجه به اهمیت برقراری ارتباط موثر با مراجع و مشاهده نقایص موجود
مقایسه تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان بهداشتی به دو شیوه سختنری و... 

مذکر نظر در مطالعه باشد. 2- در گروه سنی 18 تا 49 سال

باشد. 3- تا شرکت در مطالعه را داشته باشد.

میزان رضایت از مراجعین آموزش مهارت‌های ارتباطی

از نرم افزار و نتایج آزمون سنجش

آزمون و تحلیل قرار گرفت.

پژوهش انجام شده بررسی مقاومت آموزش مهارت‌های ارتباطی

به شیوه سختنری و نشانه‌گیری در جهت کارکنان بهداشتی

خانواره‌ها و دوای کامپیوتر شده و با استفاده

از SPSS وstats متن‌بندی و تحلیل فراگرفت.

یافته‌ها

میزان رضایت از مراجعین آموزش مهارت‌های ارتباطی

به شیوه سختنری و نشانه‌گیری در جهت کارکنان بهداشتی

خانواره‌ها و دوای کامپیوتر شده و با استفاده

بسته‌بندی ۱۴۸۸۳ سال، ۸۸ درصد خانه دار

و ۲۴ درصد شامل، ۷۵ درصد دارای سطح سواد زیر دیپلم و

درصد بالای دیپلم و ۸۱ درصد حداکثر دارای ۴ فرزند بوده.

و میانگین سن مراجعین آموزش دیده سختنری

۳۰ درصد خانه دار و ۱۵ درصد شامل، ۳۱ درصد دارای

میزان سواد بالای دیپلم و ۶۹ درصد زیر دیپلم و ۶۲ درصد

جاده‌کار حرفه‌ای بوده. این، بیشترین مقدار از دو گروه

جهت تنظیم خانواره و مرتب توجه مرافقت کودک یک

است. بین میزان رضایت و سن، سواد و شغل مراجعین آموزش

در گروه مورد آزمون ارتباط مبنی داری وجود نداشت است.

دریافت پژوهش میانگین نمره رضایت مراجعین کارکنان آموزش

۳/۶۷/۶۷ درصد. این نمود که ارتقاء معنی‌داری (۰/۰۰۱) به

مشاهده گردید. میانگین نمره رضایت مندی در گروه آموزش

به شیوه نشان‌سازی از ۳۹ در مرحله قبل از داخله به

۴/۰ در مرحله
بعد ازدیابی آموزش رسید که انتظار آماری نیز معادل این است (p=0.01). وضعیت رضایت مندی در مراجعین گروه آموزش درجه نوشته‌ای که رضایت کامل داشت اند از 3/0/2 درصد قبل از داخله به 49/8 درصد بعد از داخله رسیده است. 

که اختلاف معنی دار (p<0.001) گزارش شده است. بین میزان رضایت مراجعه کننده‌ها و تعداد فرزند اختلاف معنی‌دار مشاهده شده است (p<0.001) و بطوریکه هر چه تعداد فرزند بیشتر میزان رضایت نیز بیشتر بهره است.

بر اساس جدول یک دراین پژوهش میانگین امتیازات رضایت مراجعین قبل از آموزش به شیوه سخنرانی 7/46 دست آمده است که بعد از آموزش به 6/48 رسیده است و میانگین نرمال رضایت مراجعین قبل از آموزش به شیوه نوشتنی 6/94 بهره است و که میانگین نرنه رضایت مراجعین بعد از آموزش به شیوه

جدول 1 مقایسه میانگین نرنه رضایت مراجعه کننده‌گان قبل و بعد از آموزش مهارتی ارتباطی دردگروه نوشتنی و سخنرانی

<table>
<thead>
<tr>
<th>PV</th>
<th>میانگین انحراف معیار</th>
<th>میانگین انحراف معیار</th>
<th>قبل از آموزش سخنرانی</th>
<th>قبل از آموزش نوشتنی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PV</td>
<td>قبل از آموزش سخنرانی</td>
<td>قبل از آموزش نوشتنی</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 2 مقایسه وضعیت رضایت مراجعین قبل و بعد از آموزش به شیوه سخنرانی مهارتی ارتباطی

<table>
<thead>
<tr>
<th>PV</th>
<th>بعد درصد</th>
<th>تعداد</th>
<th>قبل درصد</th>
<th>تعداد</th>
<th>وضعیت رضایت</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

کاملا موافق

مخالف

موافق

میانگین

کاملا موافق

میانگین

موافق

میانگین

میانگین

میانگین

میانگین
جدول ۳: مقایسه وضعیت رضایت مراجعین در قبل و بعد از آموزش کارکنان به شیوه نوشائی مهارتی ارتباطی

<table>
<thead>
<tr>
<th>PV</th>
<th>قبل</th>
<th>بعد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>49/8</td>
<td>118</td>
<td>40/2</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>122</td>
<td>68</td>
</tr>
<tr>
<td>0.01</td>
<td>16</td>
<td>10/2</td>
</tr>
<tr>
<td>5/4</td>
<td>2</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>کامل موافق</td>
<td>4</td>
<td>1/9</td>
</tr>
<tr>
<td>موافق</td>
<td>3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مخالف</td>
<td>1/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کامل مخالف</td>
<td>2</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث ونتیجه گیری

به طور خلاصه نتایج این مطالعه با عنوان بررسی تأثیر آموزش مهارتی ارتباطی با شیوه نوشائی معرفی شد که این شیوه به بهبود شویی و سنجشی به کارگری بهداشت خانگ davon و در نهایت آن سنجش میزان رضایت مراجعین آنها نشان داده است که میانگین نمره رضایت قبل از آموزش مهارتی ارتباطی به شیوه نوشائی 39 و میانگین نمره رضایت بعد از آموزش به شیوه نوشائی 47/54 بوده است که اختلاف معناداری (p=0/01) مساوی شده است.

همچنین میانگین نمره رضایت قبل از آموزش مهارتی ارتباطی به روش سنجشی به کارگری بهداشت خانگاه 47/37 و بعد از انسخاری 47/54 بوده است که اختلاف معناداری (p=0/01) بوده است. البته این با توجه به نتایج حاصل شده می‌توان ادعای کرد که آموزش مهارتی ارتباطی به شیوه سنجشی نسبت به شیوه آموزشی نوشائی موجب رضایت مراجعین بیشتر مراجعه کنندگان روزانه کارگری بهداشت خانگاه می‌گردد.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از مطالعه زیبا نظرنامه و همکاران با هدف بررسی میزان رضایت مراجعین، پژوهشکان قبل و بعد از آموزش مهارتی ارتباطی از دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نیز میانگین و انحراف معیار نمره به دست آمده از پرسشنامه رضایت پیمانه پژوهشکان دوره دیده بوده که در مقایسه با
References


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