

عنوان مقاله:

مقایسه تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی به کارکنان بهداشتی به دو شیوه سخنرانی و مواد چاپی بر رضایتمندی مراجعین آنان در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان شیراز

محل انتشار:

دوماهنامه طلوع بهداشت، دوره 11، شماره 1 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

محمد حسین باقیانی مقدم - Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

راضیه اسفندیاری - Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

مهین نظری - Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

خلاصه مقاله:

سابقه واهداف: یکی از مهمترین عوامل موثر بر افزایش رضایت مندی مراجعان، نحوه ارتباط ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و توانایی در برقراری ارتباط مناسب با مراجعین می باشد. با در نظر گرفتن این امر، مطالعه نیمه تجربی حاضر با هدف بررسی و مقایسه میزان تاثیر روشهای آموزش سخنرانی و نوشتاری به کارکنان بهداشت خانواده بر رضایت مندی مراجعین آنها در مراکز بهداشتی درمانی به انجام رسید. روش بررسی: تعداد ۲۵ نفر از کارکنان بهداشت خانواده و حدود ۱۰۰۰ مراجعه کننده در ۶ مرکز در دو مرحله در این مطالعه شرکت داشتند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه رضایت مندی مراجعان از نحوه ارتباط کارکنان بهداشت خانواده استفاده شد. جمع آوری اطلاعات در دو مرحله قبل و بعد از مداخله آموزش مهارت ارتباطی صورت گرفت. بعد از جمع آوری اطلاعات مرحله اول، آموزش به کارکنان در دو گروه ۱- شیوه سخنرانی در دوره آموزشی یک روزه ۲- شیوه نوشتاری بصورت ارائه جزوات آموزشی در محل کار ارائه شد. در مرحله دوم، ۶ هفته بعد از آموزش با استفاده از همان ابزار، اطلاعات جمع آوری شد و با استفاده نرم افزار SPSS و تستهای آماری کای دو و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته ها: یافته های مطالعه نشان داد تغییر میانگین نمره رضایت مندی در گروه آموزش به شیوه سخنرانی از ۴۷/۳۷ در مرحله قبل از مداخله به ۸۶/۴۴ بعد از مداخله آموزشی رسید که از نظر آماری معنادار بود ($p < 0.001$). تغییر میانگین نمره رضایت مندی در گروه آموزش به شیوه نوشتاری از ۳۹ در مرحله قبل از مداخله به ۵۷/۴۰ در مرحله بعد از مداخله آموزشی رسید که از لحاظ آماری معنادار بود ($p = 0.06$). در بررسی وضعیت رضایت مراجعین کارکنان آموزش دیده با شیوه سخنرانی، میزان رضایت کامل از ۸/۲۹ درصد قبل از مداخله به ۳/۸۱ درصد بعد از مداخله رسیده است که این اختلاف آماری با ($p < 0.001$) معنی دار بود. نتیجه گیری: نتایج حاصل بیانگر آن است که آموزش مهارتهای ارتباطی به کارکنان بهداشت خانواده بر رضایت مندی مراجعین تاثیر مثبت داشته است و آموزش سخنرانی تاثیر بسیار بیشتری داشته است. بنابراین پیشنهاد می شود برای افزایش رضایت مندی مراجعین و در نتیجه ارتقای نتایج مفید خدمات بهداشتی، دوره های آموزشی مهارتهای ارتباطی جهت کارکنان برگزار گردد.

کلمات کلیدی:

Satisfaction, Education, Communication skills, Health care workers

آموزش، مهارتهای ارتباطی، کارکنان بهداشت خانواده، رضایت مندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1344373>



