

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط بین سرمایه های انسانی با میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان

محل انتشار:

نشریه آموزش پرستاری، دوره 5، شماره 5 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

علی رضا قهرمانی منامن - *University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran*

سعید حمدزاده - *University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran*

زهرا تمیزی - *University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran*

مسعود فلاحی خشکناپ - *University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran*

مهدی حبیبی - *Management Executive, the Social Security Hospital, Ardabil, Iran*

خلاصه مقاله:

مقدمه: بدون شک ارباب رجوع مهمترین دارایی هر سازمان به شمار می رود و تمامی تلاش های سازمان ها در نحوه ارائه خدمات به او ارزش پیدا می کند؛ لذا توجه، تمرکز و حفظ ارباب رجوع در سازمان ها از اهمیت خاصی برخوردار است. لذا هدف این مطالعه، بررسی ارتباط بین سرمایه های انسانی با میزان رضایتمندی خدمات گیرندگان بیمارستان تامین اجتماعی سبلان اردبیل می باشد. روش کار: مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد. 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 بخش های مختلف در بازه زمانی یک ماه به تعداد ۲۴۰ نفر بود با توجه به محدود بودن جامعه آماری، برای نمونه گیری از روش سرشماری استفاده است و برای گردآوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته که روایی و پایایی آن سنجیده شده بود استفاده گردید. برای تحلیل اطلاعات از روش های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و برای تحلیل فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون و مدل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. یافته ها: نتایج نشان داد بین سرمایه های 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 سرمایه های انسانی می تواند باعث افزایش رضایتمندی خدمات گیرندگان و مراجعه کنندگان به بیمارستان ها و مراکز درمانی باشد. بنابراین، مسوولین و مدیران می توانند با ارزش نهادن به سرمایه های انسانی میزان رضایت مندی خدمات گیرندگان را افزایش دهند.

کلمات کلیدی:

Human Capital, Satisfaction, Service, Hospital, Client, سرمایه انسانی,

رضایتمندی، خدمات گیرندگان، بیمارستان، ارباب رجوع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1357013>



