

عنوان مقاله:

تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بر رضایتمندی بیماران از خدمات دریافتی در بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان

محل انتشار:

پانزدهمین کنفرانس بین المللی بهداشت، درمان و ارتقای سلامت (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

الناز وسیلی - کارشناسی ارشد بازرگانی بین الملل، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

در برنامه ریزی و ارزشیابی خدمات بیمارستانی، رضایتمندی بیماران شاخص مهم کیفیت مراقبت سلامت است که به طور مکرر مورد استفاده قرار میگیرد که مولفه های مختلفی بر روی آن تاثیر خواهند داشت. رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی عملکرد فراتر از وظایف شغلی است. لذا این مطالعه با هدف تعیین تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بر رضایتمندی بیماران از خدمات دریافتی در بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان در سال ۱۴۰۲ صورت گرفته است. این مطالعه به روش توصیفی همبستگی بر روی ۵۰ نفر از پزشکان، ۵۰ نفر از پرستاران و ۲۵۰ نفر از بیماران در حال ترخیص در بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان صورت گرفته است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه های تعهد سازمانی آلن ومی، رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان و پرسشنامه ارزشیابی رضایتمندی بیماران بود. داده ها با استفاده از آزمون های آماری ویلکاکسون و کروسکال والیس و اسپیرمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که رضایت بیماران مورد مطالعه در سطح مطلوب بوده و بین نمره تعهد سازمانی کل و رفتار شهروندی سازمانی کل با رضایت کلی بیماران رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به رابطه معنادار رفتار شهروندی و تعهد سازمانی با رضایت بیماران، سازمان ها می توانند با ایجاد هماهنگی میان اعضای سازمان و همچنین رشد و بهبود مداوم، در رفتار کارکنان بهبودهایی ایجاد نمایند و برای حفظ و ارتقا رضایت بیماران برنامه ریزی های لازم صورت گیرد.

کلمات کلیدی:

تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت بیماران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1912711>

