



## بررسی میزان تحقق اهداف طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۸۷

نویسندگان: زهرا زارعی محمود آبادی\* روح... عسکری\*\*

\* کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد

\*\* کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید

صدوقی یزد

### چکیده

**سابقه و اهداف:** یکی از شاخص های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه از جمله در بخش بهداشت درمان، رضایت ارباب رجوع از خدمات دستگاههای دولتی است که برای ارتقای آن طرح تکریم ارباب رجوع پیشنهاد شده است. با توجه به اهمیت موضوع در صدد بر آمدم میزان اجرای این طرح را در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی یزد در سال ۱۳۸۷ بررسی کنیم.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بوده که به روش مقطعی انجام گرفته است. و جامعه هدف آن کلیه بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد (۱۳ بیمارستان) می باشد. ابزار سنجش پرسشنامه بوده است توسط معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و پایان نامه مشابه در رشت تدوین شده که روایی آن توسط اساتید تایید شده و با روش مشاهده و مصاحبه تکمیل شده است. در این تحقیق همه فعالیت های مربوط به برنامه ده گانه طرح تکریم ارباب رجوع مورد بررسی قرار گرفت.

**نتایج:** میانگین امتیاز های «آموزش کارکنان» در این بیمارستان ها ۳۳٪ درصد بود که در حیطه «برنامه شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع» ۳۹٪ درصد، در حیطه «اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم» ۴۳٪ درصد، در حیطه «تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با ارباب رجوع» ۷۱٪ درصد، در حیطه «پیش بینی فضا و امکانات مناسب» ۸۰٪ درصد، در برنامه «بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم» ۴۶٪ درصد، در برنامه «نظر سنجی از مراجعان» ۶۱٪ درصد، در حیطه «نظارت و بازرسی» ۸۵/۷٪ درصد، در حیطه «تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق» ۷۴٪ درصد و در حیطه «نحوه رفتار با مردم» ۸۱٪ درصد بوده است. در مجموع بیمارستان خاتم الانبیاء ابرکوه ۱۳۰ امتیاز و بیمارستان افشار با ۸۵ امتیاز بیشترین و کمترین امتیاز را کسب کردند.

**بحث و نتیجه گیری:** اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی یزد با توفیق نسبی روبرو بوده است. با استقرار برنامه تحول در نظام مدیریت به عنوان یکی از ضروریات مهم طرح تکریم ارباب رجوع و ایجاد واحد نظارت و بازرسی به طور جداگانه برای کلیه بیمارستان ها شاهد توفیق روزافزون این طرح خواهیم بود.

### واژه های کلیدی

طرح تکریم ارباب رجوع، ارباب رجوع، بیمارستان

## طلوع بهداشت

فصلنامه پژوهشی

دانشکده بهداشت یزد

سال هفتم

شماره : اول و دوم

بهار و تابستان ۱۳۸۷



## مقدمه

طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری به عنوان یکی از تصویب نامه های شورای عالی اداری در راستای ارباب رجوع، در نظام اداری به منظور بررسی عملکرد واحد های اجرایی می باشد که به موجب آن کلیه مراجع، مراکز و موسساتی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند ملزم به رعایت این طرح هستند و در اجرای آن مولفه هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان، چگونگی برخورد با خدمت گیرندگان و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که موجب رضایتمندی خدمت گیرندگان و مراجعین دستگا ههای دولتی می باشند (۱).

واقعیت این است که مقوله رضایت خدمت گیرندگان در نظام اداری کشور کمتر مورد توجه بوده است و دستگاههای اجرایی اغلب بازخوردی از خدمات ارائه شده دریافت نکرده اند و گرد آوری دیدگاههای مراجعان و اعمال آن در فرایند های کار جایگاهی نداشته است، همین نکته موجب شده است که شیوه های سنتی انجام کار کمتر مورد توجه قرار گیرند و بخصوص در زمینه اطلاع رسانی به خدمت گیرندگان، آگاه کردن آنان از چگونگی انجام خدمات و اسناد و مدارک لازم اقدام موثری انجام نگرفته است و مراجعان اغلب با رفت و آمد های مکرر به دستگاه خدمت دهنده موفق شده اند خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند و به دلیل اینکه روش های انجام کار مستند نشده است کارکنان دستگاهها و سازمانها در برخی موارد قوانین و مقررات را به میل خود تفسیر کرده اند و دشواریهایی در زمینه خدمت دهی ایجاد شده است بنابراین به منظور ساز کار های لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب به مردم و برخورد مناسب با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، برنامه ارتقا و حفظ کرامت ارباب رجوع در نظام اداری، به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری

منظور و مفاد آن در تاریخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ توسط شورای عالی اداری به تصویب رسید (۲).  
به همین منظور در سالهای اخیر برای تحقق اهداف و اثر بخشی تلاش ها، تحقیقات گسترده ای انجام شده و تمام پژوهش ها، به یک راه حل مشترک رسیدند که فرهنگ مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع باید در سرنوشت تمام فعالیت ها قرار گیرد (۳). در واقع یکی از اساسی ترین جهت گیری ها در علم مدیریت، توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت خدمت گیرندگان است (۴).

رعایت حرمت انسان، بنیادی ترین ارزش نظام تکریم ارباب رجوع می باشد. رضایت ارباب رجوع ضامن موفقیت سازمان ها در محیط های رقابتی است و ارباب رجوع زمانی رضایت خواهند داشت که سازمان نیازهای آنها را بشناسد و خود را متعهد بداند که به نظرات ارباب رجوع احترام گذاشته و کارکنانی را به کار بگیرد که رضایت ارباب رجوع را در زمره اهداف خود قرار دهند. (۵)

با توجه به آنکه سلامت یکی از محور های اصول توسعه پایدار بوده و نسبت مستقیم با میزان پایداری توسعه کشور دارد، اصلاح بخش بهداشت و درمان می تواند نقطه عطف و شاخص تعیین کننده ای در توفیقات دولت به حساب آید. (۶)  
با توجه به اهمیت این موضوع در صدد بر آمدیم تا میزان تحقق این اهداف را در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بررسی کنیم.

## روش بررسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بوده که به روش مقطعی انجام گرفته و برای جامعه هدف با توجه به موضوع پژوهش و برای هر چه جامع تر بودن نتایج، کلیه بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم



## نتایج

- در حیطه برنامه «آموزش کارکنان» نتایج حاکی از آن است که برای ۳۳/۸۸ درصد از کارکنان اقدامات آموزشی به طور کامل صورت گرفته است که در بین ریز فعالیت های مربوطه کمترین اقدام، در خصوص دوره آموزشی طرح تکریم توسط مدیران صورت گرفته است.

- در حیطه «برنامه شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات» نتایج حاکی از آن است که مستند سازی ۳۹/۷۵ درصد از فعالیت ها به طور کامل صورت گرفته است که بیشترین تعداد دستیابی به ریز فعالیت های این برنامه، مربوط به احصاء خدمات قابل ارائه و مستند سازی نوع خدمات است.

- در حیطه برنامه «اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات» طبق نتایج به دست آمده، ۴۳ درصد از ریز فعالیت ها در مجموع بیمارستان ها توانسته اند به طور کامل در راستای هدف مربوطه باشند.

- در حیطه برنامه «تدوین منشور اخلاقی سازمان» طبق نتایج به دست آمده ۷۱ درصد از ریز فعالیت ها در مجموع بیمارستان ها توانسته اند به طور کامل در راستای هدف فوق باشند.

- در حیطه «برنامه نظر سنجی از مراجعان» نتایج حاکی از آن است که ۶۱/۵ درصد از ریز فعالیت ها در مجموع بیمارستان ها توانسته اند به طور کامل در جهت هدف مربوطه سوق داده شوند.

- در حیطه «برنامه تشویق و تنبیه» و طبق نتایج به دست آمده ۷۵ درصد ریز فعالیت های مربوط در مجموع بیمارستان ها توانسته اند به طور کامل کارکنان خود را تشویق یا تنبیه کنند.

- در حیطه «برنامه بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم» نتایج حاکی از آن است که ۴۶/۱۵ درصد از مفاد هدف فوق در کل بیمارستان ها توانسته اند در راستای هدف مربوطه گام بردارند.

- در حیطه «برنامه پیش بینی فضا و امکانات» و طبق

پزشکی شهید صدوقی یزد (۱۳ بیمارستان) که شامل چهار بیمارستان آموزشی (بیمارستان شهید صدوقی، بیمارستان شهید رهنمون، بیمارستان افشار و بیمارستان سوانح و سوختگی شهید صدوقی) و نه بیمارستان غیر آموزشی شامل، بیمارستان امام جعفر صادق میبد، بیمارستان قائم ضیائی اردکان، بیمارستان فاطمه الزهرا مهریز، بیمارستان آیت ا... خاتمی خاتم، بیمارستان شهید بهشتی تفت، مرکز جامع روانپزشکی، بیمارستان حضرت ولی عصر بافق، بیمارستان خاتم الانبیا ابرکوه، بیمارستان طبس گلشن انتخاب شدند. ابزار سنجش پرسشنامه بوده است که توسط پژوهشگر و با کمک پرسشنامه طراحی شده توسط معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و پایان نامه مشابه در رشت تدوین شده که روایی و پایایی آن توسط اساتید تایید شده است و با روش مشاهده و مصاحبه تکمیل شده است. پرسشنامه طراحی شده نیز از ده قسمت تشکیل شده است که پرسشگر با مراجعه به واحد مدیریت (عضو کمیته طرح تکریم اباب رجوع در بیمارستان) و کمیته ارزشیابی و نظارت دانشگاه به تکمیل پرسشنامه اقدام می نماید. مواد این پرسشنامه که از آیتم های طرح تکریم می باشد شامل آموزش کارکنان (۵ سوال)، برنامه شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات (۶ سوال)، اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم (۱۰ سوال)، تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با ارباب رجوع (۸ سوال)، پیش بینی فضا و امکانات (۸ سوال)، نظر سنجی از مراجعان (۵ سوال)، تشویق و تنبیه (۳ سوال)، بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم (۸ سوال)، نظارت و بازرسی (۷ سوال) و نحوه رفتار با مردم (۹ سوال) می باشد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، پس از جمع آوری داده ها، اطلاعات از طریق نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده و در قالب جداول توزیع فراوانی ساده و مرکب بیان گردیده است.



جدول شماره ۱: نمره عملکرد کلی در خصوص هر یک از حیطه های طرح تکریم ارباب رجوع به تفکیک بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۸۷

بیمارستانها	بیمارستان شهید صدوقی	بیمارستان شهید رهنمون	بیمارستان افشار	بیمارستان سوانح و سوختگی	بیمارستان امام جعفر صادق میبد	بیمارستان قائم ضیائی اردکان	بیمارستان شهید بهشتی نقت	مرکز جامع روانپزشکی	بیمارستان آیت الله خاتمی هرات	بیمارستان حضرت ولی عصر بافق	بیمارستان خانم الانبیا ابرکوه	بیمارستان فاطمه الزهرا مهریز	بیمارستان طبرس گلشن	حداکثر امتیاز قابل کسب
حیطه های طرح تکریم ارباب رجوع	آموزش کارکنان	۶	۸	۰	۲	۵	۴	۱	۷	۶	۱۰	۴	۳	۱۰
شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات	۳	۶	۴	۲	۵	۱۱	۷	۱۰	۱۰	۸	۱۲	۷	۸	۱۲
اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات	۱۰	۷	۷	۱۱	۱۵	۹	۷	۱۱	۱۳	۱۲	۱۷	۱۰	۱۸	۲۰
تدوین منشور اخلاقی در ارتباط با ارباب رجوع	۱۵	۱۲	۱۰	۱۱	۱۴	۱۳	۱۵	۱۴	۱۶	۱۴	۱۶	۱۳	۱۱	۱۶
نظر سنجی از مراجعان	۵	۷	۶	۸	۸	۷	۶	۷	۷	۸	۸	۸	۸	۱۰
تشویق و تنبیه	۶	۵	۶	۴	۶	۳	۶	۵	۶	۲	۶	۵	۵	۶
بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات	۸	۱۲	۱۰	۱۰	۱۰	۱۲	۱۲	۱۳	۱۲	۱۱	۱۵	۹	۹	۱۶
پیش بینی فضا و امکانات	۱۴	۹	۱۴	۱۵	۱۵	۱۲	۱۶	۱۶	۱۵	۱۶	۱۶	۱۴	۱۴	۱۶
نحوه رفتار با مردم	۱۷	۱۴	۱۵	۱۸	۱۵	۱۴	۱۷	۱۸	۱۶	۱۷	۱۷	۱۸	۱۲	۱۸
نظارت و بازرسی	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۳	۱۴
جمع	۹۷	۹۳	۸۵	۹۴	۱۰۶	۹۸	۱۰۰	۱۱۷	۱۱۵	۱۰۷	۱۳۰	۱۰۰	۱۰۱	۱۳۸



برگزاری جلسات توجیهی ویژه مدیران "از کمترین حد مطلوبیت برخوردار می باشد که دلیل آن را می توان درگیری زیاد مدیران در زمینه های گوناگون عنوان کرد، همچنین گردآوری مدیران جهت آموزش و توجیه نیاز به هماهنگی بسیار دارد که از این نظر با پژوهش صورت گرفته در بیمارستان های رشت که از نظر آموزش کافی می باشد در تضاد است.

برنامه شفاف و مستند سازی با امتیاز ۳۹٪ درصد ضعیف ارزیابی می شود در بین ریز فعالیت های آن " احصاء خدمات قابل ارائه " و " مستند سازی نوع خدمات " که تقریباً پایه و اساس مستند سازی زمان، مدارک و مقررات و ... می باشد بهتر از دیگر موارد می باشد و دیگر موارد در حد متوسط ارزیابی می شود که با گذشت زمان و استاندارد سازی بیشتر فعالیت ها انتظار می رود که بهبود یابد که برنامه شفاف و مستند سازی با پژوهش صورت گرفته در بیمارستان های رشت تطابق دارد.

اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات با امتیاز ۴۳٪ ضعیف می باشد در این بین ریز فعالیت "وجود واحد اطلاع رسانی در مبادی ورودی" از بیشترین امتیاز برخوردار است زیرا با توجه به اینکه همه مراجعان نیاز دارند تا واحد مورد نظر خود را پیدا کنند و در بعضی موارد باعث اختلال در کار دیگر واحدها مثل پذیرش و... می شوند باعث شده است که تقریباً بیمارستان ها در این جهت گام اساسی بردارند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان با امتیاز ۷۱٪ متوسط ارزیابی می شود با توجه به اینکه تقریباً این فرهنگ در بین آحاد جامعه وجود دارد که بیماران دارای حقوقی هستند که در صورت عدم رعایت آن توسط کارکنان، باید جوابگو باشند بنابراین اکثر کارکنان سعی می کنند که از این نظر خوب عمل کنند. در رابطه با "تدوین منشور" که از بین ریز فعالیت های مربوط به بیشترین امتیاز را به دست آورده است می توان دلیل آن را این دانست که منشور توسط دانشگاه تهیه می شود و به تمامی بیمارستان ها ابلاغ می شود که ملزم به نصب

نتایج به دست آمده ۸۱ در صد از ریز فعالیت های مربوطه به طور کامل توانسته اند در راستای تحقق هدف باشند.

- در حیطة «برنامه نحوه رفتار با مردم» نتایج حاکی از آن است از مجموع بیمارستان ها ۸۱ درصد رفتار با ارباب رجوع مناسب و مطلوب می باشد.

- در حیطة «برنامه نظارت و بازرسی» در بیمارستان ها واحد نظارت و بازرسی به طور جداگانه وجود ندارد و نظارت و بازرسی توسط واحد نظارت و ارزشیابی بر عملکرد دانشگاه صورت می گیرد. تنها در ۱ مورد، آموزش بازرسان به طور کامل صورت نمی گیرد و در بقیه موارد به طور کامل توانسته اند به هدف فوق نائل شوند.

با توجه به امتیازات کسب شده از بین تمام بیمارستان ها برنامه آموزش کارکنان کمترین امتیاز (۳۳٪) و برنامه نحوه رفتار با مردم (۸۱٪) از بیشترین امتیاز برخوردار است.

از مجموع ۱۳۶ امتیاز قابل کسب در راستای تحقق برنامه طرح تکریم ارباب رجوع بیمارستان خاتم الانبیا ابرکوه توانسته است به بیشترین امتیاز یعنی ۱۳۰ امتیاز دست یابد و کمترین امتیاز را بیمارستان افشار با ۸۵ امتیاز کسب نموده است.

(اعداد مندرج در جدول فوق، جمع امتیازات کسب شده در هر کدام از حیطة هاو به طور مجزا در تک تک بیمارستان ها می باشد به این صورت که با توجه به اینکه پرسشنامه به صورت بلی، خیر، تاحدودی تکمیل شده است، به ترتیب به آنها امتیاز ۲، ۰، ۱ داده شده است که از جمع امتیازات در هر حیطة این اعداد به دست آمده است.)

### بحث

در ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی یزد نتایج زیر به دست آمد:

برنامه آموزش کارکنان ضعیف برآورد می شود و امتیاز به دست آمده از آن ۳۳٪ می باشد که ریز فعالیت "



بر اساس سایر مطالعات عملی تربودن آن نسبت به روشهای دیگر و موثرتر و بی هزینه بودن آن بیان کرد، و اصلاح فرایندها از طریق روش focus PDCA از کمترین امتیاز برخوردار است که علت آن می تواند هزینه زیاد آن از نظر آموزش کارکنان و همچنین کمبود نیروی متخصص برای اصلاح علمی آنها و ... بیان کرد.

برنامه پیش بینی فضا و امکانات با امتیاز ۸۰٪ خوب ارزیابی می شود. اکثر بیمارستان ها سعی خود را بر این داشته اند که بتوانند تسهیلات مورد نیاز ارباب رجوع را تامین کنند با توجه به اینکه تعدادی از بیمارستان پس از تصویب طرح مذکور مورد بهره برداری قرار گرفته اند، در ضمن دیگر بیمارستان ها نیز با تغییر کاربری بعضی فضاها سعی کرده اند که از این نظر مطلوب واقع شوند.

نحوه رفتار با مردم نیز با امتیاز ۸۱٪ خوب ارزیابی می شود. با توجه به اینکه تقریباً این فرهنگ در بین کارکنان جا افتاده است که جهت موفقیت و پیشرفت در امور مشتری مداری را سرلوحه کار خود قرار دهند و تا حد ممکن شئون اداری را رعایت کنند و در جلب رضایت ارباب رجوع بکوشند.

علی رغم اینکه بیمارستان ها باید هر کدام به طور جداگانه بازرسانی داشته باشند که برنامه نظارت را انجام دهند ولی بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی یزد توسط واحد نظارت و بازرسی دانشگاه نظارت می شوند از بین ریز فعالیت های برنامه نظارت و بازرسی تنها در زمینه آموزش بازرسان نتوانسته به طور کامل موفق باشد که علل آن را می توان کمبود نیروی آموزش دیده برای آموزش بازرسان بیان کرد.

با توجه به امتیازات کسب شده از بین تمام بیمارستان ها برنامه آموزش کارکنان کمترین امتیاز (۳۳٪) و برنامه نحوه رفتار با مردم (۸۱٪) از بیشترین امتیاز برخوردار است.

آن می باشند که این مورد نیز مانند پژوهش صورت گرفته در بیمارستان های رشت می باشد ولی به امتیاز آن نرسیده است.

برنامه نظر سنجی از مراجعان با امتیاز ۶۱٪ متوسط می باشد. ریز فعالیت " توزیع و جمع آوری برگ های نظر سنجی " از بیشترین امتیاز برخوردار است که دلیل آن را می توان این دانست که با توجه به ترتیب اثر دادن به آن و در نتیجه اصلاح و بهبود فرایندها و نتایج موثر آن و همچنین اثر آن در ارزشیابی کارکنان نیز مشهود است. در ضمن ریز فعالیت نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات پس از جمع آوری برگ های نظر سنجی از امتیاز بالایی برخوردار است که به دلیل کم هزینه بودن نصب و نگهداشت صندوق انتقادات و پیشنهادات و نیاز نداشتن به نیروی تخصصی و نیز امکان نصب صندوق در تمام مکان های بیمارستانی و به عبارتی جاگیر نبودن آنها اکثر بیمارستان ها در این زمینه اقدام کرده اند. که در رابطه با توزیع و جمع آوری برگ های نظر سنجی با پژوهش بیمارستان های رشت در تضاد است ولی در رابطه با امتیاز بالای نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات مطابقت دارد.

برنامه تشویق و تنبیه کارکنان نیز با امتیاز ۷۴٪ متوسط ارزیابی می شود که در این بین تشویق کارکنانی که در جلب رضایت ارباب رجوع تلاش کرده اند از بیشترین امتیاز برخوردار است و تنبیه کارکنان به نسبت از امتیاز کمتری برخوردار است که دلیل آن را می توان اثر بیشتر تشویق بر کارکنان و انگیزه بیشتر در دیگر کارکنان جهت جلب رضایت بیشتر ارباب رجوع قلمداد کرد در ضمن دلیل تنبیه کمتر را می توان رودرواسی مدیران با کارکنان بیان کرد.

بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمت با امتیاز ۴۶٪ ضعیف می باشد. ریز فعالیت های مربوط اکثراً تا حدودی در جهت تحقق هدف مذکور گام برداشته اند که در این بین ریز فعالیت اصلاح فرایندها با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان از بیشترین امتیاز برخوردار است که دلیل آن را می توان



## پیشنهادهات

در راستای اجرای موثر و کارآمد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، پژوهشگر موارد زیر را پیشنهاد می کند:

- برنامه "آموزش مدیران و کارکنان" در بدو استخدام و انتصاب کارکنان و مدیران، اجباری شود و ارائه گواهی شرکت کارکنان در کلاسهای آموزشی حین خدمت در ارتقای گروه و پایه یا سایر روش های تشویقی موثر واقع شود.

- برای شفاف و مستند سازی بهینه در نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع، راهنماهای ارائه خدمات در نظام بیمارستانی مدت زمان استاندارد انجام کار، مشخص شود و به تمام بیمارستان ها ابلاغ شود.

- در برنامه "اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم" راه اندازی سایت اینترنت در تمام بیمارستان ها اجباری شود و از طرف دیگر طراحی این سایت به گونه ای باشد که اطلاعات مورد نیاز کلیه بیمارستان های سطح کشور براحتی در دسترس باشد (متصل به شبکه باشد). در ضمن سعی شود تا کلیه بیمارستان ها دارای خط تلفن گویا باشند.

- در راستای بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم، فعالیت های بیمارستان ها با روش های علمی نوین مکانیزه شده و مدیران و کارکنانی که اقدام به این کار بکنند، تشویق مادی و معنوی بشوند و اعتبار لازم نیز از طریق ستاد در اختیار بیمارستانها قرارگیرد.

- برای ارج نهادن به نظر مراجعان و هدایت سازمان ها به سوی مشتری محوری و مشتری مداری، ملاک ارزشیابی مدیران و کارکنان از روش های سنتی فعلی تغییر کرده و بخش قابل توجهی از امتیاز ارزشیابی بر اساس نتایج نظرسنجی ارباب رجوع و مشتریان داده شود.

- در برنامه "نظارت و بازرسی" نظارت و بازرسی باید به صورت منظم انجام شده و کلیه بیمارستان ها دارای واحد نظارت و بازرسی جداگانه باشند تا علاوه بر

نظارت توسط ناظران داخل بیمارستان، نظارت و بازرسی توسط ناظران و بازرسان خارج از بیمارستان نیز انجام شود و به عبارتی مجری و ناظر، از هم جدا باشند.

- طرح تصویب شده "برنامه تحول در نظام های مدیریتی" به عنوان یکی از ضروریات و پیش نیازهای اولیه مهم اجرای طرح های تحول اداری، از جمله طرح تکریم جلب رضایت ارباب رجوع در عمل کاملاً جدی گرفته شود و به صورت جامع اجرا و پیوسته برای بهبود تاثیر گذاری آن طبق موازین علمی بازننگری و اصلاح شود، که در این صورت باعث تامین منافع و رضایتمندی کارکنان، مردم و نیز رضایت دولتمردان خواهد شد.

- برنامه "نحوه رفتار با مردم" در طرح تکریم ارباب رجوع در صورتی عملی خواهد شد که تکریم کارکنان و جلب رضایت مادی و معنوی آنان به عنوان مجریان و بدنه اصلی طرح سرلوحه امور قرار داده شود، لذا پیشنهاد می شود که مطالبات و خواسته های مدیران و کارکنان بموقع پرداخت شود، همچنین فرایندهایی که می توانند رضایتمندی ارباب رجوع را فراهم سازند به کمک نیروهای متخصص شناسایی شوند و نسبت به اصلاح آنها اقدام شود.

- ملاک تشویق و تنبیه از روش های سنتی فعلی تغییر پیدا کند و نظر ارباب رجوع در تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان منظور گردد و از سوی دیگر مدیریت عالی سازمان بین کارکنان موفق و خاطی در دادن پاداش و اضافه کار و... تفاوت قائل شود. (۷)

## References

۱-Department of Management and Human Recourses Affair, Management and Planning Organization, Resolution of promotion and maintenance program of Clients tribute in official system, Educational and research institute of



the point of health network's Bookan personnel and present doing solutions, M.Sc Thesis, Iran medial university, Health care management, ۲۰۰۴ [Persian].

۷-Mehrabian F Clients tribute plan in Rasht Educational Hospitals, M.Sc Thesis, Gilan medial university, Health care management ۲۰۰۵ [Persian].

۸-Lee L C, Yang. KP. A Quasi Mental Study on a Quality Circleprgram in a Hospital. International Journal of Quality in Health Care ۲۰۰۰; ۱۹-۲۳.

۹- Andresson T W .(Dis) Satisfaction With Public Services: The Case of Public Transportantion. Journal of Service Marketing ۱۹۹۵; ۹(۵): ۳۰-۴۰.

management and planning, Tehran ۲۰۰۲:۱ [Persian].

۱۰-Seidi L. Determine doing Clients tribute plan in health centers of Esfahan Oil industry in ۲۰۰۵, B.S Thesis,medical university of Esfahan, Health care management, ۲۰۰۵[Persian].

۱۱-Mohammadi S, Client oriented and Clients tribute, Tehran, Rasam, ۲۰۰۳:۱۱ [Persian].

۱۲-Abedi A. Curriculum of Clients tribute period, ۲۰۰۶:۱ [Persian].

۱۳-Searching for Clients tribute. Available from:

[http://www.mpo-qz.ir/akhbar/gozaresh\\_tarh\\_afkarsa\\_nji.doc](http://www.mpo-qz.ir/akhbar/gozaresh_tarh_afkarsa_nji.doc)

۱۴-Latifi GHormish K. The role of Clients tribute in official changing





## *Investigating the Client Tribute Plan in Hospitals Related to Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences In ۲۰۰۸*

Zarei Mahmood Abadi Z\* (B.S)- Asqari R.A\*\* (M.Sc)

\*Bachelor of Science in Yazd shahid sadoughi university of medical Sciences.

\*\*Master of Sciences and Faculty Member in Yazd shahid Sadoughi University of Medical Sciences.

### *Abstract*

One of the measurement indices for effectiveness and development of health and treatment sections is client satisfaction with state organizational services. In order to promote this plan, client tribute plan was implemented.

The research was performed through a cross-sectional descriptive method. Target people were all from hospitals related to Yazd Shahid Sadoughi University.

The data collecting method were interview and observation. The data collection tool was a questionnaire. Data were then analyzed via SPSS and stated based on abundance simple and complex tables.

In this research all the activities related to ۱۰-part client tribute plan were examined.

Mean score related to the "training of staff" in the hospitals was ۳۳%. They were as follows: ۳۹% in the area of clarification and documentation of providing services for client, ۴۳% in the area of giving information regarding the method of providing services for people, ۷۱% in the area of preparation of ethical charter of the organization in connection with people, ۸۰% concerning the predication of appropriate space and facilities, ۴۶% in the area of improvement and amendment of ways for providing services to people, ۶۱% for client opinion poll, ۸۵/۷% in the area of supervision and inspection, ۷۴% concerning the appreciation and encouragement of successful managers and staff and ۸۱% in connection with how to behave toward people.

On the whole, ABARKOH hospital received ۱۳۰ points while AFSHAR hospital received ۸۵, the maximum and minimum in Clients tribute plan.

Implementation of client tribute plan in hospitals related to Yazd Shahid Sadoughi University was somehow relative. By establishing the reform movement in management system as a step toward client tribute plan and a supervising system to control the Plan for each hospital we will hopefully observe a better condition for the matter.

**Key words:** Clients tribute plan, Client, Hospital