

بررسی تأثیر عملکرد سرپرستاران بر رضایتمندی پرسنل پرستاری بیمارستان های شهر ایلام

علی محمد رضائی *

چکیده

این تحقیق بصورت توصیفی، مقطعی به منظور تعیین میزان رضایتمندی پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان های دولتی شهر ایلام از عملکرد سرپرستار بخش ها انجام گرفت. نمونه های مورد بررسی ۱۱۸ نفر بودند که به صورت سرشماری از سه بیمارستان شهر ایلام در سال ۸۰ انتخاب گردیدند.

نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که بیشترین درصد واحدهای مورد پژوهش (۴۷/۵٪) از نحوه ی فراهم کردن امکانات و تجهیزات مورد نیاز بخش ها توسط سرپرستارها رضایت داشتند و کم ترین درصد از آن ها (۱۲/۷٪) از نحوه ی رسیدگی به مشکلات اداری و مالی پرسنل توسط سرپرستار بخش ها راضی بودند. هم چنین ۴۳/۲٪ از پرسنل در رابطه با نحوه ی نظارت و سرپرستی سرپرستار بخش ها، ۴۲/۴٪ آن ها در رابطه با ایجاد محیط مناسب در بخش، و ۲۲/۹٪ آن ها نیز در زمینه ی فراهم کردن امکانات رفاهی برای پرسنل ابراز رضایت کردند. در مجموع نتایج پژوهش بیانگر آن بود که ۳۲/۲٪ از پرسنل پرستاری از عملکرد سرپرستار بخش ها رضایت داشته و ۹/۳٪ نیز ناراضی بودند، اما اکثریت پرسنل (۵۸/۵٪) نسبت به عملکرد سرپرستار بخش ها ابراز نظر نکردند و می توان چنین استنباط کرد که یک جوّ بی تفاوتی در بین پرسنل حاکم است که نیاز به بررسی بیشتر در این زمینه دارد.

واژه های کلیدی: سرپرستار بخش، رضایتمندی، پرسنل پرستاری

مقدمه

نگهداری این منابع کارایی آن ها نیز افزایش یابد [۸]. از جمله تلاش های مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آن هاست. این امر در سازمان های بهداشتی و درمانی که در آن نیروی انسانی نقش اصلی را در ارائه خدمات ایفا می کند از اهمیت ویژه ای برخوردار است [۹].

نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین، بزرگ ترین و با ارزشترین سرمایه ی یک سازمان، جامعه و کشور محسوب می شود. از این رو امروزه کلیه

توسعه ی سریع اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه، موجب توجه بیشتر مردم به امور بهداشتی و درمانی شده و به موازات آن انتظارات از دستگاه های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی چند برابر گردیده است. از آن جا که واحدهای اصلی ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان ها می باشند، بنابراین ضروری است با بهره گیری از روش های مدیریتی؛ حداکثر استفاده از منابع موجود و در دسترس به عمل آید و ضمن حفظ و

* عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام

جوامع و کشورها برای دستیابی به اهداف توسعه اجتماعی روی نیروی انسانی سرمایه گذاری کرده و تلاش‌های گسترده‌ای برای بهسازی و توسعه آن انجام داده اند [۱].

پرسنل پرستاری بیشترین نیروی انسانی را در بیمارستان‌ها تشکیل می‌دهند و عدم بهره‌وری صحیح از منابع بیمارستانی به خصوص نیروی انسانی ماهر، باعث محدودیت در ارائه یا افزایش هزینه خدمات بهداشتی و درمانی خواهد شد. لذا بهترین راه جهت افزایش کارایی و بهره‌وری، به کارگیری صحیح و منطقی نیروی انسانی شاغل در بیمارستان‌ها و افزایش انگیزه، سطح روحیه و رضایت شغلی آن‌ها می‌باشد [۲].

با توجه به افزایش هزینه‌های خدمات بهداشتی و درمانی، ارتقای مداوم کیفیت خدمات پرستاری امری ضروری است؛ کنترل کیفیت خدمات جهت افزایش رضایت مشتریان هم ضرورت دارد [۱۵].

مدیران پرستاری نقش حیاتی در سازمان دهی و ارائه مراقبت‌های پرستاری در مراکز درمانی بر عهده دارند و سرپرستار بخش نقش کلیدی در تیم درمانی داشته و دانش و مهارت وی باعث ارتقای کیفیت خدمات می‌شود [۱۲].

یکی از مشکلات جامعه مسئله عدم رضایت شغلی است. عدم رضایت شغلی عوارض فردی مانند اختلال در بهداشت روان و عوارض اجتماعی مانند عملکرد ضعیف فرد در سازمان و کاهش بهره‌وری را به دنبال خواهد داشت [۷]. شاید بتوان گفت علت اصلی ترک خدمت و غیبت پرسنل عدم رضایت کاری است. گیلیس^۱ ترک خدمت پرستاران را بین ۶۰-۷۰ درصد تخمین زده است [۱۱].

آن چه که مشخص شده نارضایتی شغلی همراه با غیبت و از دست دادن کار می‌باشد و زمان و پول قابل ملاحظه‌ای لازم است تا فرد جدیدی به کار گرفته شود.

با تمام این دلایل رضایت شغلی لازمه مدیریت پرستاری است [۴]. سرپرستار بخش به عنوان یک مدیر میانی محرک، مربی و ارزیاب فعالیت‌های بخش می‌باشد، بنابراین نقش یک سرپرستار را که باعث رضایت یا نارضایتی پرسنل است هرگز نمی‌توان ناچیز شمرد. یک سرپرستار خوب کسی است که اصول صحیح رهبری را دانسته و قادر باشد افراد را به طور صحیح جهت کار کردن سازمان دهد و با هدایت صحیح افراد اهداف بخش را به انجام برساند و موجبات رضایت پرسنل و مددجویان را فراهم سازد [۶].

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نوع مطالعه‌ی توصیفی^(۲) است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۰ انجام گرفته است. جامعه‌ی مورد پژوهش آن دسته از کارکنان درمانی شاغل در بیمارستان‌ها بودند که در زمان مطالعه تحت عنوان پرسنل پرستاری انجام وظیفه می‌کردند. با استفاده از سرشماری تعداد ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. محیط پژوهش در این مطالعه بیمارستان‌های دولتی شهر ایلام (۳ بیمارستان) بودند. هم چنین در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردید.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس متغیرهای پژوهش، اطلاعات لازم جمع‌آوری شد، که شامل مشخصات دموگرافیک واحدهای مورد پژوهش، میزان رضایتمندی واحدها از عملکرد سرپرستار بخش‌ها و میزان رضایت واحدها بر حسب مشخصات فردی آن‌ها بود که به صورت جداول توزیع فراوانی مطلق و نسبی تنظیم گردیدند. سپس بر اساس اطلاعات موجود، واحدهای مورد پژوهش از نظر میزان رضایتمندی در سه گروه راضی، بی‌نظر و ناراضی طبقه‌بندی شدند. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. هم چنین در این تحقیق به منظور

باره اعلام نکردند و تنها ۲۲/۹ درصد آن‌ها ابراز رضایت نمودند و ۱۶/۹ درصد نیز ناراضی بودند. در مجموع نتایج پژوهش بیانگر آن بود که حدود یک سوم از پرسنل (۳۲/۲٪) از عملکرد سرپرستار بخش‌ها راضی بودند و ۹/۳ درصد نیز ناراضی و بقیه‌ی آن‌ها (۵۸/۵٪) اعلام نظر نکردند (جدول شماره ۱).

در این پژوهش به منظور تعیین همبستگی بین متغیرهای کمی مانند سن و سابقه خدمت واحدهای مورد پژوهش با میزان رضایتمندی آن‌ها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید و نتایج آزمون نشان داد که بین سن و سابقه کار با میزان رضایت از نحوه سرپرستی، رضایت از امکانات و تجهیزات بخش، رضایت از امکانات رفاهی و رضایت از عملکرد کلی همبستگی وجود دارد. هم‌چنین در این مطالعه به منظور تعیین ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته از آزمون‌های من و ویتنی و کروسکال والیس استفاده شد و نتیجه‌ی حاصل از این آزمون‌ها نشان داد که تنها بین میزان رضایت پرسنل و بخش محل کار آن‌ها رابطه معنی‌دار آماری ($P=0, \Delta=5$) وجود دارد (جدول شماره ۲).

بررسی همبستگی و ارتباط بین میزان رضایتمندی واحدهای مورد مطالعه و متغیرهای مستقل، از ضریب همبستگی اسپیرمن^(۱) آزمون من و ویتنی^(۲) و آزمون کروسکال والیس^(۳) استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که در رابطه با عملکرد سرپرستار بخش‌ها در زمینه‌ی نحوه نظارت و سرپرستی، ۴۳/۲ درصد پرسنل راضی، ۴۴/۹ درصد بی‌نظر و ۱۱/۹ درصد آن‌ها ناراضی بودند. در زمینه‌ی ایجاد محیط مناسب در بخش، ۴۲/۴ درصد پرسنل راضی، ۱۴/۴ درصد ناراضی و بقیه آن‌ها (۴۳/۲٪) بی‌نظر بودند. هم‌چنین در مورد فراهم کردن امکانات و تجهیزات مورد نیاز بخش، اکثریت پرسنل (۴۷/۵٪) راضی و کم‌ترین آن‌ها (۱۲/۷٪) ناراضی بوده و ۳۹/۸ درصد آن‌ها نیز نظر خاصی اعلام نکردند. در رابطه با نحوه رسیدگی به مشکلات اداری و مالی پرسنل، کم‌ترین واحدهای مورد پژوهش با ۱۲/۷٪ ابراز رضایت کردند، ۲۲/۹ درصد نیز ناراضی و ۶۴/۴ درصد بی‌نظر بودند. در زمینه‌ی فراهم کردن امکانات رفاهی برای پرسنل، اکثریت پرسنل (۶۰/۲٪) نظر خود را در این

جدول ۱: توزیع واحدهای مورد پژوهش بر حسب رضایتمندی آن‌ها از عملکرد سرپرستار بخش‌ها

میزان رضایتمندی پرسنل		راضی		بی‌نظر		ناراضی		جمع	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
عملکرد سرپرستار بخش‌ها									
نحوه‌ی نظارت و سرپرستی		۵۱	۴۳/۲	۵۳	۴۴/۹	۱۴	۱۱/۹	۱۱۸	۱۰۰
ایجاد محیط مناسب در بخش		۵۰	۴۲/۴	۵۱	۴۳/۲	۱۷	۱۴/۴	۱۱۸	۱۰۰
فراهم کردن امکانات مورد نیاز بخش		۵۶	۴۷/۵	۴۷	۳۹/۸	۱۵	۱۲/۷	۱۱۸	۱۰۰
رسیدگی به مشکلات اداری و مالی پرسنل		۱۵	۱۲/۷	۷۶	۶۴/۴	۲۷	۲۲/۹	۱۱۸	۱۰۰
فراهم کردن امکانات رفاهی		۲۷	۲۲/۹	۷۱	۶۰/۲	۲۰	۱۶/۹	۱۱۸	۱۰۰
عملکرد کلی سرپرستار بخش‌ها		۳۸	۳۲/۲	۶۹	۵۸/۵	۱۱	۹/۳	۱۱۸	۱۰۰

- 1- Spirman
- 2- Mann whiteny
- 3- Kruskal wallis

جدول ۲: مقایسه میانگین رتبه ای رضایت پرسنل پرستاری بر حسب بخش محل کار با استفاده از آزمون کروسکال والیس

نام بخش	آماره	تعداد نمونه ها	میانگین رتبه	نتیجه آزمون
جراحی	۲۵	۸۸/۷۰	$\chi^2 = 31/571$ $df = 5$ $P = 0/000$	
داخلی و عفونی	۱۶	۵۷/۷۲		
ویژه	۱۸	۴۸		
اورژانس	۲۲	۴۵/۴۵		
اتاق عمل	۲۸	۵۸/۹۸		
اطفال	۹	۴۰/۵۰		
جمع	۱۱۸	—		

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان داد که در زمینه‌ی عملکرد کلی سرپرستار بخش‌ها رضایتمندی پرسنل (۳۲/۲٪) نسبت به میزان ناراضیاتی آن‌ها (۹/۳٪) بیشتر بوده است. در این زمینه کواری (۱۳۷۳) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رضایت شغلی کارکنان درمانی با نحوه عملکرد مدیران مربوطه در بیمارستان-های شهر تهران به نتایج متفاوتی دست یافته است، مبنی بر این که در مجموع بیشتر واحدهای مورد پژوهش از رضایت شغلی نسبتاً پایینی برخوردار بودند [۸].

در رابطه با میزان رضایت پرسنل از نحوه‌ی سرپرستی، نتایج بیانگر آن بود که میزان رضایتمندی پرسنل (۴۳/۲٪) نسبت به ناراضیاتی آن‌ها (۱۱/۹٪) بالاتر بوده است. فولادی (۱۳۷۸) در تحقیق خود تحت عنوان بررسی وجود عوامل مؤثر بر انگیزش و رضایت شغلی پرستاران شاغل در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل به نتایج مشابهی در این زمینه دست یافته است، مبنی بر این که ۵۴/۱٪ از پرسنل از نحوه‌ی سرپرستی رضایت داشته و ۴۵/۹٪ نیز ناراضی بودند [۵].

هم چنین درخصوص، میزان رضایت پرسنل از محیط بخش، فراهم کردن امکانات و تجهیزات مورد نیاز بخش و نحوه‌ی رسیدگی به مشکلات اداری و مالی پرسنل، هر چند که اکثریت پرسنل اعلام نظر نکردند، اما میزان رضایت پرسنل از محیط بخش، امکانات و تجهیزات نسبت به ناراضیاتی آنها بیشتر بوده است. در زمینه‌ی نحوه‌ی رسیدگی به مشکلات اداری، مالی سطح ناراضیاتی پرسنل درصد بالاتری را نشان می‌دهد. در مورد رضایت پرسنل پرستاری از فراهم کردن امکانات رفاهی توسط سرپرستار بخش نتایج نشان داد که تنها کم‌تر از یک چهارم پرسنل (۲۲/۹٪) در این زمینه ابراز رضایت کردند و اکثر آنها (۶۰/۲٪) نیز نظری در این زمینه نداشتند. در این رابطه مسعودی و شجاع (۱۳۷۷-۷۸) در تحقیق خود مبنی بر بررسی رضایت شغلی کارکنان در کاشان نتیجه گرفتند که تنها ۲۷/۳ کارکنان از امکانات رفاهی در محل کار راضی بودند [۱۰].

در این پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن مشخص گردید که بین سن و رضایتمندی همبستگی وجود دارد. پرهیزکار (۱۳۶۸) در ارتباط

نشد. بنابراین می توان چنین استنباط کرد که ویژگی های مربوط به یک بخش و نوع کار آن می تواند بر میزان رضایتمندی پرسنل شاغل در آن بخش مؤثر باشد. هم چنین با استفاده از آزمون من ویتنی بین متغیرهای مستقل و وابسته رابطه معنی دار بدست نیامد.

در پایان پیشنهاد می شود که با استفاده از نتایج حاصل از این تحقیق عوامل نارضایتی پرسنل بررسی شود و با برطرف کردن یا کاهش این عوامل زمینه ی رضایتمندی بیشتر پرسنل فراهم گردد این مسئله می تواند منجر به ارتقای کیفیت ارائه خدمات و در نتیجه افزایش بهره وری، کاهش هزینه ها و در نهایت افزایش میزان رضایتمندی بیماران و مددجویان شود.

تشکر و قدردانی

از مسئولین محترم بیمارستان ها به خصوص سوپروایزرهای آموزشی، پرسنل محترم پرستاری و همکاران محترم مدیریت امور پژوهش تشکر و قدردانی به عمل می آید. هم چنین از جناب آقای مهندس کورش سایه میری به خاطر راهنمایی ها و زحمات بی دریغ و صمیمانه شان در امر اجرای فصل آماری پژوهش کمال امتنان و تشکر به عمل می آید.

با تأثیر سن بر میزان رضایت کارکنان می نویسد: هم چنان که کارکنان مسن تر می گردند، همگی رضایتمندی بیشتری از شغل خود احساس نموده و به محیط کاری خود عادت می کنند و به علت تجربیات بهتر می توانند خود را با کمبودها و نارسایی های موجود در محیط کار تطبیق دهند [۳]. در تایید این مطلب کیفیتز^۱ (۱۹۹۵) می گوید: بالا رفتن سن موجب اندوخته شدن تجربه و درک بهتر مسائل می گردد [۱۳]. بنابراین می توان چنین استنباط نمود که با افزایش سن پرسنل میزان رضایتمندی آن ها نیز افزایش یافته است. هم چنین نتایج آزمون بیانگر آن بود که بین سابقه کار پرسنل و میزان رضایتمندی آن ها همبستگی و رابطه ی معنی دار آماری وجود دارد. مگوپ^۲ (۱۹۹۳) در تحقیقی تحت عنوان تأثیر سابقه کار بر میزان رضایت پرسنل، چنین نتیجه گرفت که هر چه مدت اشتغال کارکنان تحت نظر یک مدیر، بیشتر باشد، به علت آشنایی آن ها با نحوه ی عملکرد و خط مشی مدیر مربوطه میزان رضایت شغلی کارکنان از نحوه ی عملکرد وی بیشتر خواهد بود [۸]. مک کلاسکی^۳ و همکاران (۱۹۹۱) می افزایند: افرادی که سابقه کار طولانی- تری دارند تمایل بیشتری به ماندن در حرفه خود دارند [۱۴]. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش سابقه کار کارکنان میزان رضایت شغلی در آن ها افزایش می یابد.

در این مطالعه نتایج حاصل از آزمون کروسکال والیس نشان داد که تنها بین بخش محل کار پرسنل و میزان رضایتمندی آن ها رابطه معنی دار ($P = 0/000$) وجود دارد و بین سایر متغیرها و میزان رضایتمندی، رابطه معنی دار آماری حاصل

1- Key fitz

2- Mag wipp

1- Mc closky

منابع

- ۱- امینی اشرف؛ « کاربرد استانداردهای پرستاری در ارزشیابی عملکرد؛ خلاصه مقالات کنگره سراسری مدیریت و رهبری اثربخش در پرستاری، تهران؛ بهمن، ۱۳۷۸.
- ۲- باروتی عصمت، گرجی فاطمه؛ بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و انگیزش کارکنان ارائه دهنده خدمات در بیمارستان‌ها، خلاصه مقالات سمینار بهینه سازی خدمات درمانی، تهران؛ اسفند، ۱۳۷۵.
- ۳- پرهیزکار کمال؛ تئوری های مدیریت؛ تهران: انتشارات مدرسه عالی بازرگانی، ۱۳۵۲.
- ۴- تومی آن مارینرا؛ راهنمای مدیریت پرستاری؛ ترجمه: قابلیجو، منیژه و همکاران، تهران: انتشارات شهر آب، ۱۳۷۱.
- ۵- فولادی نسرين؛ بررسی وجود عوامل مؤثر بر انگیزش و رضایت شغلی پرستاران شاغل در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۷۸.
- ۶- قابلیجو منیژه؛ کاربرد مهارت های مدیریت در خدمات پرستاری، تهران: انتشارات هدایت، ۱۳۶۸.
- ۷- کبیری ق (مترجم)؛ هدایت رفتار سازمانی؛ تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۶۹.
- ۸- کواری سید حبیب‌الله؛ بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان درمانی با نحوه عملکرد مدیران مربوطه در بیمارستان های تهران؛ مجله دانشجو و پژوهش، سال چهارم، شماره ۴، ۱۳۷۵.
- ۹- میرسپاسی ناصر؛ مدیریت منابع انسانی در روابط کار؛ تهران: انتشارات نقش جهان، چاپ پنجم، ۱۳۶۶.
- ۱۰- مسعودی علوی نگین، شجاع قره باغ غلامعلی؛ میزان رضایت شغلی کارکنان دولت در شهر کاشان طی سال های ۷۸-۱۳۷۷؛ فصل نامه علمی پژوهشی فیض، ص: ۴۹-۴۴.
- ۱۱- هروآبادی شفیقه، مرباغی اکرم؛ مدیریت پرستاری و مامایی؛ تهران: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی ایران، چاپ اول، ۱۳۷۵.
- 12- Chase Linda; "Nurse manager compe tencies".
Journal of Nursing Administration; Vol (24) , No (45) , 1994, P:56 - 64.
- 13- Key Fitz, Communication in Nursing;
philadelphia Souders, co, 1995, P:7.
- Charles "Nurses" Job satis Joanne Comi Muller.
- 14- Mc Closky Faction: A Propsed measure.
Nursing Research, 1991, Vol(39) , No (2), P. P: 113 - 116.
- 15- Swans burg Russell. C and Swansburg Richard.
J introductory manage ment and leader ship For Nurses. Sud bury: Jone S and Bartlett Publishers, 1999.

*Head – nurses' action impacts on the nursing staff
satisfaction in the hospitals of Ilam*

Rezaei A. M.

Abstract: This cross-sectional descriptive research was accomplished to assess the consent of nursing staff towards the head-nurses' action among the governmental hospitals of Ilam town. The studied cases included 118 people selected out of the three hospitals of the town.

The find-ings implied that the most percent of the studied units (47. 5%) were satisfied with whatever prepared as facilities and equipments by the head -nurses, while the least (12 .7%) stood for the way they would consider the staff's financial and afficial problems. Further more, 43.2% of the cases expressed their consent over the head–nurses' observation and supervision at the wards , 42.4 % over creating a favorite climate at work and 22.9% over preparing accommodations for them. the final analysis of the results showed the fact of some indifference among the nursing staff, as the majority of the cases 58.5% voiced no idea toward the head–nurses' action. More consideration is recommended upon the issue.

Key Words: The ward head–nurse, consent, nursing staff.