

تأثیر آموزش مهارت‌های رهبری بر دانش و عملکرد حرفه ای مدیران خدمات پرستاری بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

یدالله ابوالفتحی^۱ ، شهره شهامت^۲

چکیده

مطابق نظر کارشناسان اثر بخشی فعالیت‌های مدیران خدمات پرستاری ، فوائد بسیاری را برای سازمان در بر خواهد داشت و مدیران بیمارستانها ، پزشکان و کارکنان پرستاری معتقدند که کیفیت مراقبت از بیمار بستگی به کیفیت رهبری و نظارت مدیر پرستاری دارد ، بنابراین لازم است مدیران خدمات پرستاری جهت رهبری مسائل امروزی آمادگی کافی داشته باشند ، لذا مطالعه ای بمنظور تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های رهبری بر میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری انجام شد .

این مطالعه یک پژوهش نیمه تجربی است که بر روی کلیه مدیران خدمات پرستاری بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی بوشهر در سال ۱۳۸۲ انجام شد . داده ها بوسیله چک لیستی که بر اساس شرح وظایف ، توصیف شغلی و صلاحیت های مورد نیاز مدیران خدمات پرستاری تدوین شده بود جمع آوری شد . آموزش مهارت‌های رهبری مشتمل بر آموزش چهره به چهره و کارگاه آموزشی (پس از ارزیابی اولیه میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری) بود . ارزیابی ثانویه ۶ ماه بعد از ارزیابی اولیه انجام شد .

نتایج حاصل از مطالعه نشان داد که میانگین و انحراف معیار دانش و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری قبل از آموزش بترتیب $(\pm 12/3)$ و $64/14$ و $(\pm 10/19)$ و $58/86$ و پس از مداخله بترتیب $(\pm 7/06)$ و $94/28$ و $(\pm 8/14)$ و $84/28$ بود . آزمون تی زوج اختلاف معنی داری ($P < 0.001$) را بین گروه ها نشان داد .

یافته های حاصل از این مطالعه نشان داد که آموزش مهارت‌های رهبری منجر به افزایش میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران خدمات پرستاری شده و آنها را قادر به مدیریت موثر در موقعیت های گوناگون می نماید بنابراین آموزش مدیران پرستاری یک ضرورت غیر قابل اجتناب می باشد .

واژه های کلیدی: آگاهی ، خدمات حرفه ای ، آموزش مهارت‌های رهبری ، مدیران پرستاری

مقدمه

بایستی آگاهی داشته و مجهز به نگرش مناسب در این جهت باشند تا عملکرد مطلوب را ارائه نمایند زیرا که عملکرد آنها تأثیر تعیین کننده ای در رشد

مدیریت نیاز اجتناب ناپذیر هر گونه سازمان اجتماعی است ، بنا به نظر کارشناسان علم مدیریت ، مدیران از اصول و دانش مدیریت

پرستاری را در حفظ و نگهداری کارکنان پرستاری بیان نموده است [13].

با توجه به نقش ویژه و حساس مدیر خدمات پرستاری در سیستم‌های درمانی، متأسفانه یکی از مشکلات عمده حرفه پرستاری فقدان آموزش کافی شیوه‌های رهبری و مدیریتی اثر بخش است که قادر به تربیت مدیران پرستاری باشد که بتوانند به خوبی واحدهای تحت سرپرستی خود را اداره نمایند [14]. چنانکه در مطالعه انجام شده توسط یعقوبیان در سال ۱۳۷۳ تحت عنوان بررسی نظرات سرپرستاران درباره تأثیر عوامل انگیزشی در بکارگیری اصول مدیریت بخش در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران مشخص شد که هیچکدام از واحدهای مورد پژوهش در زمینه مدیریت، آموزش خاصی ندیده بودند [۳] و تعدادی از مدیران پرستاری بدون آمادگی مدیریتی وارد موقعیتهای رهبری می‌شدند که این عدم آمادگی کافی علاوه بر اینکه احساس عدم رضایت و محدودیت را در بین آنان ایجاد می‌نماید رضایت شغلی کارکنان پرستاری و کیفیت مراقبت از بیماران را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد [15]. در این زمینه اکثر دست‌اندرکاران خدمات پرستاری نیز بر این باورند که بدون مدیریت صحیح، علمی و اصولی نمی‌توان خدمات پیچیده جدید پرستاری را به نحو مطلوب عرضه کرد [۵]. لذا با توجه به اهمیت موضوع و تجارب پژوهشگر مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی تأثیر آموزش شیوه‌های رهبری بر میزان دانش و عملکرد حرفه‌ای مدیران پرستاری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی بوشهر بمنظور ارائه

و توسعه سازمان به جا خواهد گذاشت. صاحب‌نظران علم مدیریت ابراز داشته‌اند که بعضی از مدیران بر اساس نگرشها و باورهای شخصی عمل نموده و چه بسا از آگاهی‌های لازم در حیطه کار خود برخوردار نبوده که این امر منجر به کاهش بهره‌وری سازمان خواهد شد [۱].

در سازمانهای بهداشتی درمانی که رسالت حفظ، تأمین و نگهداری، ارتقای سلامت، کنترل و پیشگیری از بیماریها را بر عهده دارند، این نیاز بیشتر احساس می‌شود چرا که مدیران سیستم‌های سلامتی علاوه بر داشتن وظایف عام مدیریت نظیر برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل، نوآوری و انگیزش، هماهنگی و بودجه‌بندی و ... دارای وظایف مهم تری هستند، آنها بسایند پاسخگوی نیازها و تقاضای بهداشتی درمانی افراد جامعه بوده و در نجات جان و یا ارتقای سلامتی آنها بکوشند و خود را با تغییرات و پیشرفتهای هماهنگ و همگام سازند [۲] و در این میان مطابق نظر کارشناسان، رهبری اثر بخش پرستاری برترین جایگاه را در سیستم‌های ارائه مراقبتهای درمانی جدید دارا می‌باشد [9] چرا که اثر بخشی مدیران خدمات پرستاری در موقعیت‌های رهبری فوائد بسیاری را برای کل سازمان دربر خواهد داشت [10]. بعلاوه عملکرد واحدهای پرستاری بشدت وابسته به اثر بخشی مدیر پرستاری می‌باشد [11]. مدیران بیمارستانها، پزشکان و کارکنان پرستاری معتقدند که ایمنی و کیفیت مراقبت از بیمار بستگی به کیفیت رهبری و نظارت مدیر پرستاری دارد [12]. همچنین الن پینکرتن^۱ طی مطالعه‌ای اهمیت فوق‌العاده مدیر

راهکارهای مؤثر جهت بهبود خدمات پرستاری انجام شد .

مواد و روش ها

این پژوهش یک مطالعه نیمه تجربی است . جامعه مورد پژوهش کلیه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بوشهر بودند . ابزار گردآوری داده ها چک لیستی مبتنی بر شرح وظایف و صلاحیتهای لازم مدیران پرستاری بیمارستانها که توسط پژوهشگر بر اساس سیاست وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی ، اهداف دفتر پرستاری و متون معتبر علمی تهیه شده بود که جهت اعتبار علمی آن از اعتبار محتوایی استفاده شد . این چک لیست ابتدا توسط گروهی از اعضای هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی مورد بررسی قرار گرفت و سپس اشکالات اصلاح شد . در نهایت جهت کسب اعتماد علمی در یک مطالعه پیلوت مورد استفاده قرار گرفت .

این پژوهش در سال ۱۳۸۲ طی سه مرحله شامل ، ارزیابی اولیه ، ارائه مداخلات آموزشی و ارزیابی ثانویه انجام شد . در مرحله اول میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری توسط ابزار پژوهش از طریق پرسشنامه ، مصاحبه و بررسی اسناد و مدارک توسط پژوهشگر ارزیابی شد . مرحله دوم مداخلات آموزشی شامل آموزش *Face-to-Face* و کارگاه آموزشی بود . مرحله سوم که ۶ ماه بعد از ارزیابی اولیه بود میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری اندازه گیری شد سپس اطلاعات توسط نرم افزار *SPSS* و با استفاده از روشهای آمار توصیفی و

آمار استنباطی شامل آزمون χ^2 وابسته ، آزمون اتا^۱ و پیرسون^۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت .

یافته های پژوهش

یافته های پژوهش در مورد مشخصات دموگرافیکی مدیران پرستاری نشان داد که مدیران زن ۴۲/۹٪ و مدیران مرد ۵۷/۱٪ این جامعه را تشکیل می دادند . میانگین سنی مدیران پرستاری ۳۷/۷۱ سال با انحراف معیار $SD=5/56$ سال بود . که حداقل سن ۲۹ سال و حداکثر ۴۶ سال بود . میانگین سوابق مدیریتی مدیران پرستاری ۱۲/۵۷ با انحراف معیار $SD=6/5$ سال بود ، کمترین سابقه مدیریتی ۵ سال و بیشترین سوابق مدیریتی ۲۰ سال بود . آزمون کولوگروف - اسمیرنوف^۳ نشان داد که کلیه داده ها از توزیع نرمال پیروی می نمایند .

میانگین و دانش حرفه ای مدیران پرستاری قبل از مداخله ۶۴/۱۴ با انحراف معیار ۱۲/۳ و پس از مداخله ۹۴/۲۸ با انحراف معیار ۷/۰۶ بود . آزمون χ^2 وابسته نشان دهنده تفاوت معنی داری بین میزان عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری قبل و بعد از مداخله بود ($P=0/001$) .

نتایج حاصل از آزمون اتا نشان داد که بین جنسیت و میزان دانش حرفه ای قبل و بعد از مداخله به ترتیب $r=0/52$ و $r=0/58$ همبستگی مستقیم وجود دارد ، همچنین بین جنسیت با میزان عملکرد حرفه ای قبل و بعد از مداخله به ترتیب $r=0/38$ و $r=0/46$ همبستگی مستقیم وجود دارد .

آزمون پیرسون نشان داد که بین سن مدیران با میزان دانش و عملکرد حرفه ای قبل و بعد از

1. Eta .

2. Pearson.

3. Komorow _ Smironov

استان یزد؛ نتیجه گرفتند که مدیران آموزش دیده عملکرد بهتری نسبت به مدیران آموزش ندیده داشتند [۶].

دیگر نتایج این پژوهش نشان داد که بین سن با میزان دانش ($r = -0.76$) و عملکرد حرفه ای ($r = -0.58$) مدیران پرستاری رابطه معنی دار معکوس وجود داشت که در این رابطه، وزیری (۱۳۷۹) نشان داد که همبستگی معکوس بین سن با آگاهی و عملکرد کارشناسان مسئول معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی تهران بترتیب ($r = -0.79$ و $r = -0.78$) دارد [۷]، همچنین یافته های پژوهشی که در انگلیس انجام شد نشان داد که بین سن و عملکرد پرستاران در اتخاذ تصمیم در شرایط بحرانی ارتباط معکوس وجود دارد [۸].

دیگر نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین سوابق مدیریتی با میزان دانش ($r = -0.77$) و عملکرد حرفه ای ($r = -0.51$) مدیران پرستاری رابطه معکوس وجود دارد که این نتایج با یافته های مطالعه ای که در سال ۱۳۷۶ بر روی پزشکان انجام شد و مشخص شد که هر چه سابقه خدمتی پزشکان در مراکز بهداشتی درمانی افزایش می یابد سطح آگاهی آنها از وظایف مدیریتی کاهش می یابد، مشابهت دارد [۷]. همچنین نتایج حاصل از مطالعه حسن پور و همکاران تحت عنوان رابطه عملکرد مدیران مدارس با مدارک تحصیلی و سوابق خدمت آنان نشان داد که عملکرد مدیران با تحصیلات و دانش آنها در رابطه است و افزایش این سطح از دانش و تحصیلات می تواند کارایی آنها را در اداره امور افزایش دهد، در حالی که سنوات خدمت (سابقه

مداخله همبستگی معکوس ($r = -0.58$ و $r = -0.76$) وجود دارد. همچنین بین سوابق مدیریتی با میزان دانش و عملکرد حرفه ای آنان رابطه معکوس وجود داشت ($r = -0.77$ و $r = -0.51$). دیگر نتایج نشان داد که بین آگاهی و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری رابطه معنی داری وجود دارد ($r = 0.79$ و $P < 0.05$).

بحث و نتیجه گیری

نتایج این تحقیق نشان داد که میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری تحت تاثیر مداخلات آموزشی افزایش یافته است به طوری که میانگین و انحراف معیار میزان دانش حرفه ای مدیران پرستاری قبل از آموزش بترتیب ۶۴/۱۴ و ۱۲/۳ و پس از مداخله آموزشی بترتیب ۹۴/۲۸ و ۷/۰۶ بود و آزمون t زوج تفاوت معنی داری را نشان داد ($P < 0.001$). همچنین میانگین و انحراف معیار میزان عملکرد حرفه ای مدیران پرستاری قبل از مداخله آموزشی بترتیب ۵۸/۸۶ و ۱۰/۱۹ و پس از مداخله بترتیب ۸۴/۲۸ و ۸/۱۴ بود که آزمون t زوج تفاوت معنی داری را نشان داد ($P < 0.001$). در این رابطه *Koh Ms* (1998) بیان داشت که ۷۹/۶ درصد مدیران پرستاری در تایلند اظهار نمود که برنامه های آموزشی ارائه شده منجر به بهبود مهارت‌های مدیریتی آنان شده است.

نصیری و همکاران در مطالعه ای تحت عنوان بررسی کیفیت عملکرد مدیران هنرستانهای فنی و حرفه ای استان یزد در رابطه با وظایف مدیریت در سال تحصیلی ۷۳-۱۳۷۲ در راستای سنجش میزان عملکرد مدیران هنرستانهای فنی و حرفه ای

۶. نصیری ، ابوالقاسم و همکاران . بررسی کیفیت عملکرد مدیران هنرستانهای فنی و حرفه ای استان یزد در رابطه با وظایف مدیریت در راستای سنجش میزان عملکرد مدیران هنرستانهای فنی و حرفه ای استان یزد ،

۷. حسن پور ، اصغر و همکاران . بررسی رابطه عملکرد مدیران مدارس با مدرک تحصیلی و سوابق خدمت آنان . اداره کل آموزش و پرورش استان اصفهان ، ۱۳۷۸.

8. Lynne MC., Lind HY., Denise MW ; A Qualitative Study of charge nurse competencies ; Med -Surg -Nursing ,oct 2003.vol 12(5) ,P:298.

9. Koh MS. ; Astudy of leadership training program demands of first - line nurse managers in hospitals ; Taehan Knho ,jan - Feb ;37(1): 107-15.

10. Anonimous ; Effective nursing managers use many Leadership styles ; Hospital & Health Networks ,Aug 2003 ,vol 177(8) ; P:172.

11. Elizabeth A.; The Effect of head Nurse Behaviors on nurse job Satisfaction and performance ; Health care management ,Spring 1992 , vol 37(1) ; 103-112.

12. Sue Ellen , Pinkerton ; supporting the nurse manager to improve staff nurse retention ; Nursing Economic ,jan -Feb 2003. Vol 21(1) . P:45.

13. Dimarco ,Nicholas ,Goodson ,et al ; situational Approach to developing head nurse management skills ; the health care manager ,jul 1989, P:51.

14. Roach BI.& smith LM .; Training opportunities and educational requirement for the nurse manager ; health care superv , sep 1993,vol 12(1) .P:36.

Howenstien MA ., Bilodeu K., 15. Brogana MJ.; factors with critical thinking among nurses ; contin .Edu -nurse ; 1996,vol 27(3) , P: 100-33.

مدیریت) یا بعبارت دیگر سابقه کار تأثیر چندانی بر روی عملکرد مدیران نداشته است [8].

بطور کلی یافته های حاصل از این مطالعه نشان داد که آموزش مهارت های رهبری منجر به افزایش میزان دانش و عملکرد حرفه ای مدیران خدمات پرستاری شده و آنها را قادر به مدیریت موثر در موقعیت های گوناگون می نماید بنابراین آموزش مدیران پرستاری یک ضرورت غیر قابل اجتناب می باشد .

منابع

۱. وزیری ، ندا ؛ نیکپور ، بهمن ؛ اکبری ، فیض الله . ارزیابی اطلاعات مدیریتی مورد نیاز کارشناسان مسئول معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران برای مدیریت واحدهای تحت پوشش . مجله طب و تزکیه ، پاییز ۷۹:ص ۱۳.
۲. محمدی ، رخشنده . نقش آموزش در مدیریت . مجله تدبیر ، شماره ۱۰۵.
۳. یعقوبیان ، محبوبه . بررسی نظرات سرپرستاران درباره تأثیر عوامل انگیزشی در بکارگیری اصول مدیریت بخش در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران . پایان نامه کارشناسی ارشد ، ۱۳۷۳.
۴. سخنور ، رستم . بررسی عملکرد مدیران خدمات پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه پزشکی بوشهر ، سفید پوشان سبز ، سال ۱۳۸۱، ص ۳.
۵. قابلجو ، منیژه . کاربرد مهارت های مدیریت در خدمات پرستاری . تهران ، آینده سازان ، ۱۳۶۹، ص ۵۴۳.

Effectiveness of training leadership skills on knowledge and professional practice of nursing service managers in Boushehr medical university hospitals.

Aholfathiy . (MSc) , shahamat s (BSc.)

Abstract : Today , effective nursing supervision is paramount in the modern health care setting because effectiveness of leadership in this position results in benefits for whole the health care organization In addition , the performance of nursing units is highly dependent on the effectiveness of nursing management .

Importance of effective nursing leadership and supervision in ensuring the safety and quality of patient care is well recognized by hospital managers , physicians and nursing staff . Therefore , nursing service managers must be effective leaders to meet today challenges . So , the purpose of this study was to determine effectiveness of training leadership skills on knowledge and professional practice of nursing service managers .

This study was a semi-experimental research performed on whole the nursing service managers of Boushehr . The data was collected by checklists of knowledge and professional practice . Leadership skills training included face – to – face education and workshops after the first evaluation .A second assessment of knowledge and professional practice was done 6 months later . Statistical analysis was performed by SPSS.

The results showed that the mean s (SD) of knowledge and professional practice before leadership the skills training were 64.14 (12.3) & 58.86 (10.19) respectively . After intervention , the scores were 94.28 (7.06) & 84.28 (8.14) respectively . Paired t.test showed significant differences between the studied groups ($p < .001$).

The finds show that Leadership skills training result in increased knowledge and professional practice of nursing service managers . Therefore , supplementary leadership skills training is necessary for nursing service managers as this may improve their management qualifications in different situations .

Keyword : Knowledge , professional practice , leadership skills training , nursing manager .