

# میزان رضایتمندی شغلی پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان پاستور بم در سال ۱۳۹۴

راحیل قربانی‌نیا<sup>۱</sup>، علی خضری<sup>۲</sup>، سپیده کمالی<sup>۱</sup>، نجمه قربانی<sup>۲</sup>

## مقاله کوتاه

### چکیده

**مقدمه:** میزان رضایت شغلی پرستاران، نشان دهنده نگرش مثبت یا منفی آنان نسبت به حرفه خودشان است که تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد و می‌تواند به طور مستقیم بر کیفیت خدمات پرستاری تأثیرگذار باشد. هدف از انجام پژوهش حاضر، تعیین میزان رضایتمندی شغلی پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان پاستور بم در سال ۱۳۹۴ بود.

**روش بررسی:** این پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی بود. جامعه مورد مطالعه را ۱۹۵ نفر از پرستاران بیمارستان پاستور بم تشکیل داد. نمونه‌گیری به روش سرشماری انجام شد و داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه روا و پایای رضایت‌سنجی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت جمع‌آوری گردید. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های ANOVA و Independent t مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** بیشترین میزان رضایت کارکنان پرستاری از آموزش‌های داده شده از طرح تحول نظام سلامت (۴۲/۱ درصد نسبتاً راضی) و کمترین میزان رضایت آن‌ها از افزایش تعداد مراجعان (۶۴/۱ درصد کاملاً ناراضی) بود. نتایج آزمون ANOVA نشان داد که بین تعداد مراجعان، کیفیت فعالیت‌های تشخیصی درمانی، نحوه رسیدگی به پیشنهادها و درخواست‌ها، رضایت از برخورد بیماران و همراهان، آموزش‌های داده شده و امکانات محل کار با رضایتمندی ارتباط معنی‌داری وجود داشت ( $P = ۰/۰۰۱$ ).

**نتیجه‌گیری:** بسیاری از کارکنان از اجرای طرح تحول رضایت نداشتند و این مسأله بر عملکرد و کیفیت کار پرستاران تأثیر می‌گذارد. نتایج مطالعه حاضر می‌تواند برای مدیران و مسؤولان بیمارستان جهت برنامه‌ریزی بهتر برای این گروه استفاده شود.

**واژه‌های کلیدی:** پرستاران؛ رضایت کارکنان؛ تحول سلامت؛ اجرای طرح تحول

پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۲/۲

دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۹/۱۴

**ارجاع:** قربانی‌نیا راحیل، خضری علی، کمالی سپیده، قربانی نجمه. میزان رضایتمندی شغلی پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان پاستور بم در سال ۱۳۹۴. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۶؛ ۱۴ (۳): ۱۴۱-۱۳۸

در سال ۱۳۹۴ انجام شد.

### مقدمه

ایجاد اصلاحات در بخش سلامت طی سال‌های اخیر، یکی از دغدغه‌های اصلی کارکنان بوده است (۱). طرح تحول نظام سلامت، یکی از برنامه‌هایی است که در ۱۵ اردیبهشت سال ۱۳۹۳ در سراسر کشور آغاز شد. باید توجه داشت که کلیه فعالیت‌های این طرح در نهایت خواهان جلب رضایت ارباب رجوع و کارکنان و بهبود و ارتقای سطح سلامتی افراد است (۲).

نیروی انسانی نقش بسزایی در تحول و پیشرفت امور درمانی دارد و به عنوان یکی از ارکان مهم هر سازمان به شمار می‌رود (۳). عدم توجه به عوامل انگیزشی در پرستاران، می‌تواند منجر به رضایت و انگیزه شغلی اندک، کاهش کیفیت خدمات، کند شدن فرایند بهبودی بیماری و در نهایت، عدم رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات بهداشتی و درمانی گردد (۴). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان بانگیزه، از قدرت بدنی و توان ذهنی خوبی برخوردار هستند و از نظر سازمانی، سازمانی موفق و مطلوب است که تأمین‌کننده سطح بالای رضایت شغلی باشد تا بتواند منجر به جذب و بقای کارکنان شود (۵). میزان رضایت شغلی پرستاران، نشان دهنده نگرش مثبت یا منفی آن‌ها نسبت به حرفه خودشان است که تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد و می‌تواند به طور مستقیم بر کیفیت خدمات پرستاری تأثیر بگذارد. توجه به این مسأله در واقع توجه به سلامت جامعه است (۶). بنابراین، پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایتمندی شغلی پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان پاستور بم

### روش بررسی

این پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی بود که در سال ۱۳۹۴ با هدف سنجش میزان رضایتمندی پرستاران از اجرای طرح تحول صورت گرفت. حجم نمونه مورد مطالعه شامل همه پرستاران شاغل در بیمارستان پاستور بم (۱۹۵ نفر) بود که به روش سرشماری انتخاب شدند.

در پژوهش حاضر از پرسش‌نامه روا و پایای رضایت‌سنجی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت استفاده گردید (۷). این پرسش‌نامه حاوی دو بخش می‌باشد که ۱۴ سؤال آن مربوط به طرح تحول و ۵ سؤال دیگر مربوط به اطلاعات دموگرافیک و یک بخش اطلاعات پایه (۱۲ سؤال) است. سؤالات به صورت مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (صفر = کاملاً ناراضی تا

مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی و سازمانی است.

۱- مربی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بم، بم، ایران (نویسنده مسؤول)

Email: r.ghorbani6790@gmail.com

۲- دانشجوی کارشناسی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بم، بم، ایران

که بار کاری با رضایتمندی رابطه معنی‌داری دارد. در مطالعه عباس‌زاده و عبدی نتایج مشابهی از نارضایتی پرستاران مشاهده شد (۸). شاید شباهت در نتایج مطالعات مذکور می‌تواند به این دلیل باشد که افزایش بار کاری، با ثابت ماندن یا افزایش بسیار اندک کارکنان بوده است.

در بررسی حاضر کمتر از نیمی از پرستاران معتقد بودند که برخورد بیماران و همراهانشان بسیار بهتر شده؛ در حالی که بیش از نیمی از آن‌ها بر این عقیده بودند که برخوردها بدتر شده است. همچنین، رابطه معنی‌داری بین رضایتمندی و برخورد بیماران وجود داشت. در تحقیق Molla و همکاران، عدم احترام به پرستاران باعث نارضایتی و قصد ترک شغل آن‌ها گردید (۹). این شباهت می‌تواند به دلیل معطوف شدن طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران و در نتیجه، افزایش توقعات و انتظارات بیماران و همراهان آنان از یک سو و کاهش میزان رضایت پرستاران به دلیل افزایش بار کاری و ثابت ماندن پایه حقوق از سوی دیگر باشد.

نتایج مطالعه حاضر حاکی از آن بود که کمتر از نیمی از پرستاران از پایه حقوقی خود کاملاً ناراضی و تعداد کمی از آن‌ها کاملاً راضی بودند. یکی از انتقادهای وارد شده به طرح تحول نظام سلامت در پژوهش جباری و همکاران، شکاف درآمدی بود (۱۰). شاید دلیل تشابه این است که پس از اجرای طرح تحول و کاهش محسوس هزینه‌های درمانی، بیمارستان‌های کشور شاهد مراجعه بی‌سابقه بیماران هستند و شیفت بیماران از بخش خصوصی به دولتی بدون در نظر گرفتن تغییر در نیروی انسانی پرستاری صورت گرفته است که فشار بسیار زیادی را بر پرستاران تحمیل می‌کند.

بیش از نیمی از پرستاران تحقیق حاضر از پاداش و مزایا کاملاً ناراضی و تعداد کمی کاملاً راضی بودند. در مطالعه اصغری و همکاران، کمترین میزان رضایت مربوط به رضایت از مزایای شغلی بود (۱۱). شاید بتوان گفت با توجه به این که عوامل متعددی در انگیزه کاری دخیل هستند، به همین دلیل مدیران باید به دنبال راه‌ها و تکنیک‌هایی باشند که بتوانند انگیزه‌های کارکنان خود را افزایش دهند. یکی از این تکنیک‌های ایجاد انگیزه می‌تواند با محرک‌های مادی از طریق برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر که شامل مشارکت کارکنان در سود، دادن پاداش و جایزه است، باشد.

۴ = کاملاً راضی) امتیازدهی شد. به منظور رعایت موازین اخلاقی، پرسش‌نامه‌ها بی‌نام و با شماره‌گذاری در اختیار نمونه‌ها قرار گرفت. به مشارکت کنندگان از لحاظ محرمانه بودن اطلاعات اطمینان داده شد و پرسش‌نامه‌ها پس از تکمیل جمع‌آوری گردید. آزمون Kolmogorov-Smirnov توزیع نرمال متغیرها را مشخص نمود. داده‌ها با استفاده از روش آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون‌های t و ANOVA در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ (version 19, SPSS Inc., Chicago, IL) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

بیشتر شرکت کنندگان را زنان (۹۱/۸ درصد) با سابقه کاری بیشتر از ۶ سال و در گروه سنی ۳۰-۴۱ سال تشکیل دادند. وضعیت پرستاران در حیطه‌های رضایت در جدول ۱ نشان داده شده است. همان‌گونه که مشخص است، به طور کلی کارکنان از اجرای طرح تحول کاملاً ناراضی بودند.

بر اساس نتایج آزمون ANOVA، بین بار کاری ( $P = 0/048$ ) و افزایش تعداد مراجعان ( $P = 0/001$ ) با نمره رضایت ارتباط معنی‌داری وجود داشت. بین میزان رضایت از تعداد مراجعان، رضایت از کیفیت فعالیت‌های تشخیصی درمانی، نحوه رسیدگی به پیشنهادها و درخواست‌های خود، رضایت از برخورد بیماران و همراهان، آموزش‌های داده شده در مورد جزئیات طرح تحول و رضایتمندی پرستاران از امکانات اقامتی محل کار با نمره رضایت ارتباط معنی‌داری مشاهده شد ( $P < 0/001$ )، اما رابطه معنی‌داری بین سابقه کاری ( $P = 0/343$ ) و سن ( $P = 0/189$ ) با نمره رضایت وجود نداشت.

مطابق نتایج آزمون t ( $\alpha = 0/05$ )، بین جنسیت با نمره رضایت ارتباط معنی‌داری مشاهده شد ( $P = 0/048$ )؛ چرا که بیشتر افراد مورد مطالعه را زنان تشکیل دادند.

### بحث

بیش از نیمی از پرستاران پژوهش حاضر بیان کردند که ساعت و بار کاری آن‌ها افزایش یافته است و از این تغییرات کاملاً ناراضی بودند. این یافته نشان می‌دهد

جدول ۱: میزان رضایت پرستاران از اجرای طرح تحول در بیمارستان پاستور بم

گویه	کاملاً راضی تعداد (درصد)	تا حدودی راضی تعداد (درصد)	تا حدودی ناراضی تعداد (درصد)	کاملاً ناراضی تعداد (درصد)
میزان رضایت پرسنل پرستاری از تعداد مراجعان	۵ (۲/۶)	۱۷ (۷/۸)	۴۸ (۲۴/۶)	۱۲۵ (۶۴/۱)
میزان رضایت پرسنل پرستاری از کیفیت فعالیت تشخیصی درمانی	۸ (۴/۱)	۴۳ (۲۲/۱)	۷۱ (۳۶/۴)	۷۳ (۳۷/۴)
میزان رضایت پرستاران از نحوه رسیدگی به پیشنهادها و درخواست‌ها	۵ (۲/۶)	۴۳ (۲۲/۱)	۷۲ (۳۶/۹)	۷۵ (۳۸/۵)
میزان رضایت پرستاران از نحوه برخورد بیماران و همراهان	۳ (۱/۵)	۳۳ (۱۶/۹)	۵۱ (۲۶/۲)	۱۰۸ (۵۵/۴)
میزان رضایت پرستاران از نحوه آموزش‌های داده شده در مورد جزئیات طرح	۸ (۴/۱)	۸۲ (۴۲/۱)	۶۴ (۳۲/۸)	۴۱ (۲۱/۰)
میزان رضایت پرستاران از امکانات اقامتی محل کار خود	۹ (۴/۸)	۶۰ (۳۰/۸)	۶۰ (۳۰/۸)	۶۶ (۳۳/۸)
میزان رضایت پرستاران از پایه حقوق	۸۸ (۴۴/۷)	۴۳ (۲۲/۱)	۵۶ (۲۸/۷)	۸ (۴/۱)
میزان تمایل به ادامه همکاری پرستاران در بیمارستان	۱۷ (۸/۷)	۳۹ (۲۰/۰)	۴۵ (۲۳/۱)	۴۷ (۲۴/۱)
میزان رضایت پرستاران از امکانات رفاهی (هتلینگ)	۱۰ (۵/۱)	۲۴ (۱۲/۳)	۳۷ (۱۹/۰)	۱۲۴ (۶۳/۶)
میزان رضایت پرستاران از پاداش و مزایا	۹ (۴/۶)	۲۳ (۱۱/۸)	۵۱ (۲۶/۲)	۱۱۲ (۵۷/۴)

نیست. میزان رضایتمندی پرستاران پس از اجرای طرح تحول نامطلوب و در سطحی پایینی می‌باشد که این امر می‌تواند بر عملکرد و کیفیت کار آنان تأثیر بگذارد. نتایج این پژوهش می‌تواند برای مسؤول و مدیران بیمارستان در راستای برنامه‌ریزی‌های بهینه مفید باشد.

### پیشنهادات

توصیه می‌شود عواملی که باعث افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان می‌شود، از سوی مسؤولان ذی‌ربط مورد توجه قرار گیرد تا در نهایت منجر به ارتقای خدمات مراقبت از بیماران شود. در همین راستا، پرداخت سختی کار مناسب، اعمال سیستم تشویق مناسب و ایجاد تسهیلات رفاهی و ورزشی برای پرستاران، سبب بهبود رضایت این قشر خواهد شد.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله نویسندگان از کلیه افرادی که در انجام مطالعه حاضر همکاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آورند.

در پژوهش حاضر، بیش از نیمی از پرستاران از امکانات رفاهی کاملاً ناراضی و تعداد کمی کاملاً راضی بودند. همچنین، بین رضایتمندی از امکانات اقامتی محل کار و رضایتمندی پرستاران رابطه معنی‌داری مشاهده شد. در مطالعه مقرب و همکاران رضایت ۵۸/۹ درصد از پرستاران از امکانات و دستمزد در حد کم بود (۱۲). در مطالعه جباری و همکاران کمترین رضایتمندی به امکانات رفاهی اختصاص داشت (۱۰). پرستاران از حقوق و مزایای خود ناراضی یا بسیار ناراضی هستند و این امر می‌تواند منجر به ترک خدمت، غیبت، ارایه خدمات با کیفیت پایین و عدم پاسخگویی به انتظارات سازمان و بیماران شود. روند تحقیق با مشکلاتی از جمله در دسترس نبودن پرستاران به دلیل بار کاری زیاد و سختی‌های شغلشان همراه با فشارهای روانی این کار، ترس از افشای اطلاعات به مدیریت بیمارستان و مسایلی مانند بازخواست و توبیخ آنان و تفاوت زیاد بین تعداد پرستاران مرد و زن مواجه بود.

### نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، به نظر می‌رسد پس از اجرای طرح تحول، هنوز رضایتمندی پرستاران مورد مطالعه در بیمارستان پاستور بم در حد قابل قبولی

### References

1. Pirooz B, Moradi G, Nouri B, Mohamadi Bolbanabad A, Safari H. Catastrophic health expenditure after the implementation of health sector evolution plan: A case study in the west of Iran. *Int J Health Policy Manag* 2016; 5(7): 417-23.
2. Javadi M, Karimi S, Raiesi A, Yaghoubi M, Kaveh K. Comparison of patients' and nurses' viewpoints about responsiveness among a sample from public and private hospitals of Isfahan. *Iran J Nurs Midwifery Res* 2011; 16(4): 273-7.
3. Hariry N. Comparison of the job satisfaction of Azad university librarians working in central libraries with other universities. *National Studies on Librarianship and Information Organization* 2002; 13(4): 72-91. [In Persian].
4. Shahbazi L. The study of the level of job satisfaction in nurses working at Yazd hospitals. *J Shaheed Sadoughi Univ Med Sci* 2002; 10(3): 70-3. [In Persian].
5. Mohammadi Moghadam Y, Zarea M. Investigate factors associated with job satisfaction in 2008 in Yazd province police commander. *Police Management Studies Quarterly* 2008; 3(4): 503-16. [In Persian].
6. Godarzi L, Khayeri F, Meshkini A, Khaki A. Patient satisfaction and staff development programs of the health system. *Proceedings of the National Conference Performance Review from the 11<sup>th</sup> Government in the Field of Health*; 2015 May 5-6; Tehran, Iran. [In Persian].
7. Ministry of Health and Medical Education. Evaluation of healthcare reform in the health sector [Online]. [cited 2014]; Available from: URL: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/06/Report-015mail-1.pdf> [In Persian].
8. Abbaszadeh A, Abdi A. Nursing shortage challenge: A serious threat for the health system: A review study. *Community Health Journal* 2015; 9(1): 37-47. [In Persian].
9. Molla M, Berhe A, Shumye A, Adama Y. Assessment of adult patients' satisfaction and associated factors with nursing care in Black Lion Hospital, Ethiopia; institutional based cross sectional study, 2012. *Int J Nurs Midwifery* 2014; 6(4): 49-57.
10. Jabari A, Mardani R, Sepehrian R. Health system development plan: What do critics say? *Proceedings of the National Conference Performance Review from the 11<sup>th</sup> Government in the Field of Health*; 2015 May 5-6; Tehran, Iran. [In Persian].
11. Asghari E, Khaleghdoust T, Asgari F, Kazemnejad E. Effective factors on nurses' job satisfaction. *Holist Nurs Midwifery* 2010; 20(64): 1-7. [In Persian].
12. Mogharab M, Madarshahian F, Ali Abadi N, Rezaei N, Mohammadi AR. Investigating job satisfaction among nurses in teaching hospitals of Birjand in 2004. *J Birjand Univ Med Sci* 2006; 12(3-4): 92-9. [In Persian].

## Survey of Nurses' Satisfaction with the Healthcare Reform Plan at Pasteur Hospital of Bam, Iran, 2016

Rahil Ghorbani-Nia<sup>1</sup>, Ali Khezri<sup>2</sup>, Sepideh Kamali<sup>2</sup>, Najmeh Ghorbani<sup>2</sup>

### Short Communication

#### Abstract

**Introduction:** Nurses' job satisfaction reflects their positive or negative attitude towards their profession that can be influenced by various factors and may directly affect the quality of nursing care. The purpose of this study was to determine the rate of satisfaction of nurses regarding the healthcare reform plan at the Pasteur Hospital in Bam, Iran, in 2016.

**Methods:** This was a descriptive, cross-sectional study. The study participants consisted of 195 nurses at Pasteur Hospital. Sampling method was census and data were collected using a valid and reliable Satisfaction of nurses working in hospitals affiliated to the Ministry of Health questionnaire. Data analysis was performed using ANOVA and independent t-test in SPSS software.

**Results:** According to the results, the highest rate of satisfaction of nursing staff was with the training provided on the healthcare reform plan (1.42% relatively satisfied) and the lowest rate of staff satisfaction was related to the increasing number of patients (1.64% completely dissatisfied). ANOVA results illustrated that satisfaction had a significant association with the number of patients, quality of diagnostic and treatment medical measures, handling of suggestions and requests, satisfaction with patients' and their relatives' behavior, the provided training, and work facilities ( $P = 0.001$ ).

**Conclusion:** Many of the nurses' were not satisfied with the implementation of the healthcare reform plan. This can affect the nurses' performance and quality of nursing activities. The results of the present study can assist hospital officials for a better planning for this group.

**Keywords:** Nurses; Personal Satisfaction; Health Care Reform; Health Plan Implementation

Received: 04 Dec., 2016

Accepted: 10 May, 2017

**Citation:** Ghorbani-Nia R, Khezri A, Kamali S, Ghorbani N. Survey of Nurses' Satisfaction with the Healthcare Reform Plan at Pasteur Hospital of Bam, Iran, 2016. Health Inf Manage 2017; 14(3): 138-41

This article resulted from an independent research without financial support.

1- Lecturer, Health Management, Department of Health Management, School of Health, Bam University of Medical Sciences, Bam, Iran (Corresponding Author) Email: r.ghorbani6790@gmail.com

2- BSc Student, Health Management, Department of Health Management, School of Health, Bam University of Medical Sciences, Bam, Iran