



# Evaluate the Performance of Nursing Managers from Nurses' Viewpoints in the Hospitals of Birjand University of Medical Sciences in 2017

Zahra Farajzadeh <sup>1</sup> , Halimeh Hassani <sup>2,\*</sup> 

<sup>1</sup> MSc in Nursing, East Nursing and Midwifery Research Center, Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran

<sup>2</sup> Msc Student of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran

\* **Corresponding author:** Halimeh Hassani, Msc Student of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran. E-mail: hhassni.1367@gmail.com

Received: 01 Jun 2019

Accepted: 18 Mar 2020

## Abstract

**Introduction:** Managing managerial skills effectively guides and promotes employee performance in line with organizational goals. Nursing managers play an important role in enhancing nurses' empowerment, Efficiency, motivation, job satisfaction, and job stress. This study aimed to evaluate the performance of nursing managers from nurses' viewpoints in the hospitals of Birjand University of Medical Sciences in 2017.

**Methods:** In this descriptive-analytical study, 140 nurses working in Imam Reza and Vali- Asr hospitals of Birjand, who had the criteria for the study, were randomly selected via a quota sampling method. The questionnaire consisted of demographic characteristics (gender, age, marital status, educational level, service record, employment status) and manager performance completed by nurses. Data were analyzed using SPSS 15 software and descriptive statistics.

**Results:** About half of the nurses assessed the performance of head nurses and matrons as desirable in general and its domains and evaluated the level of supervisors' performance as average. The results also showed that head nurses and supervisors obtained the highest score in the performance evaluation (Respectively  $18.78 \pm 4.34$ ,  $15.21 \pm 4.85$ ) and lowest score in leadership and management (Respectively  $17.76 \pm 5.47$ ,  $13.58 \pm 4.85$ ). In assessing matrons' performance from the viewpoint of nurses, the planning domain had the highest score ( $19.26 \pm 4.48$ ), and leadership and management had the lowest score ( $18.13 \pm 5.23$ ).

**Conclusions:** From the viewpoints of most of the nurses studied, the level of performance of head nurses and matrons was desirable, and the level of performance of supervisors was moderate, and nursing managers received the lowest score in leadership and management. Given those nursing managers as educated leaders play a significant role in improving and empowering nurses, it is recommended to take practical steps by holding workshops for enhancing their performance, especially in the domain of leadership and management.

**Keywords:** Nurses Performance evaluation, Administrators, Nurse, Hospital

© 2020 Iranian Nursing Scientific Association (INA)



## بررسی عملکرد مدیران پرستاری از دیدگاه پرستاران در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهر بیرجند در سال ۹۷-۱۳۹۶

زهرا فرج زاده<sup>۱\*</sup>، حلیمه حسنی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> مربی، کارشناس ارشد پرستاری، مرکز تحقیقات پرستاری و مامایی شرق کشور، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران  
<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد روانپرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران  
 \* نویسنده مسئول: حلیمه حسنی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران. ایمیل:

hhassni.1367@gmail.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۲/۲۸

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۳/۱۱

### چکیده

**مقدمه:** مهارت‌های مدیریتی مدیران، عملکرد کارکنان را در راستای اهداف سازمان هدایت و ارتقاء می‌بخشد. مدیران پرستاری نقش مهمی در افزایش توانمندسازی، بهره‌وری، انگیزه کاری، رضایت شغلی و کاهش فشار شغلی پرستاران دارند. این مطالعه باهدف بررسی عملکرد مدیران پرستاری از دیدگاه پرستاران در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهر بیرجند در سال ۹۷-۱۳۹۶ انجام شد. **روش کار:** در این مطالعه توصیفی-مقطعی از بین پرستاران شاغل در بیمارستانهای امام رضا (ع) و ولیعصر (عج) شهر بیرجند که معیارهای ورود به مطالعه را دارا بودند، ۱۴۰ نفر به روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای تصادفی انتخاب و وارد مطالعه شدند. پرسشنامه شامل فرم مشخصات دموگرافیک (جنس، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، وضعیت استخدامی) و پرسشنامه عملکرد مدیران توسط پرستاران تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS 15 و آمارهای توصیفی تحلیل شدند. **یافته‌ها:** حدود نیمی از پرستاران سطح عملکرد سرپرستاران و مترون‌ها را در کل و حیطه‌های آن مطلوب و سطح عملکرد سوپروایزرین را متوسط ارزیابی کردند. همچنین نتایج نشان داد که سرپرستاران و سوپروایزرین در حیطه ارزشیابی عملکرد بیشترین نمره (به ترتیب ۴/۳۴ ± ۱۸/۷۸ و ۴/۸۵ ± ۱۵/۲۱) و هدایت و رهبری کمترین نمره (به ترتیب ۵/۴۷ ± ۱۷/۷۶ و ۴/۸۵ ± ۱۳/۵۸) را کسب کردند. در بررسی عملکرد مترون از دیدگاه پرستاران، حیطه برنامه‌ریزی بیشترین نمره (۴/۴۸ ± ۱۹/۲۶) و هدایت و رهبری کمترین نمره (۵/۲۳ ± ۱۸/۱۳) را به خود اختصاص داده بود. **نتیجه‌گیری:** از دیدگاه بیشتر پرستاران مورد مطالعه، سطح عملکرد سرپرستاران و مترون‌ها مطلوب و سطح عملکرد سوپروایزرین متوسط بود و مدیران پرستاری در حیطه هدایت و رهبری کمترین نمره را کسب کردند. با توجه به اینکه مدیران پرستاری به‌عنوان رهبرانی آموزش‌دیده جهت بهسازی و توانمندسازی پرستاران نقش مهمی را ایفا می‌کنند، پیشنهاد می‌گردد جهت بهبود عملکرد آنان به‌خصوص در حیطه هدایت و رهبری با برگزاری کارگاههای آموزشی گامی مؤثر در جهت ارتقای صلاحیتهای مدیریتی آنها برداشت. **کلیدواژه‌ها:** ارزیابی عملکرد پرستاران، مدیران، پرستار، بیمارستان

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

### مقدمه

[۲] و نقش اساسی در تداوم مراقبت و ارتقاء سلامت داشته و شالوده اصلی فرایند بهبود کیفیت مراقبت‌ها هستند و عملکرد آن‌ها در دستیابی به اهداف مراقبتی بسیار مثر است بنابراین ضرورت دارد که آنان در کنترل عملکرد احساسات و هیجانات حین کار خود توانمندی لازم را داشته باشند. در این راستا به‌کارگیری مهارت‌های مدیریتی ازجمله برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و مهارت‌های هدایت و رهبری کارکنان توسط مدیران می‌تواند به نحو مطلوبی عملکرد کارکنان را در راستای اهداف سازمان هدایت و ارتقاء بخشد [۳]. مدیران

سلامتی محور توسعه پایدار اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی جوامع بشری است که در زیرساخت بخش‌های مختلف جامعه اهمیت ویژه‌ای دارد. یکی از مراکزی که در کانون توجه و جزء اولویت‌های توسعه بخش بهداشت و درمان است، بیمارستان‌ها هستند. بیمارستان‌ها با تأمین درمان‌های تخصصی نقش مهمی در اعاده سلامتی و رضایت بیماران ایفا می‌نمایند. بیمارستان‌ها در صورتی می‌توانند به اهداف خود نائل شوند که سیستم مدیریت صحیح بر آن‌ها حکم‌فرما باشد [۱]. از آنجاکه پرستاران بزرگترین گروه در میان کارکنان بهداشتی می‌باشند

[۱۱]. بنابراین پژوهش حاضر باهدف ارزیابی عملکرد مدیران پرستاری از دیدگاه پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر بیرجند در سال ۹۷-۱۳۹۶ انجام شد. پژوهش حاضر می‌تواند منجر به شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیران پرستاری و تقویت نقاط قوت و تلاش در جهت رفع و اصلاح نقاط ضعف مدیران گردد و نقش انکارناپذیری را در جهت رشد و تعالی بیمارستان‌ها ایفاء نماید.

### روش کار

مطالعه حاضر از نوع توصیفی-مقطعی بود که در سال ۹۷-۱۳۹۶ در بیمارستان ولیعصر (عج) (بیمارستان امام رضا) ع (شهر بیرجند انجام شد. جامعه آماری این مطالعه شامل کلیه پرسنل پرستاری بیمارستان ولیعصر (عج) (بیمارستان امام رضا) ع (شهر بیرجند بود. معیارهای ورود به مطالعه شامل حداقل تحصیلات کارشناسی، سابقه کار حداقل ۲ سال در بیمارستان فعلی، عدم سابقه مدیریتی و تمایل به همکاری در مطالعه بود. در این مطالعه حجم نمونه با استفاده از فرمول و بر اساس نتایج مطالعه قمری زارع و همکاران (۱۳۹۴) [۱۲]، سطح اطمینان ۹۵٪ و دقت ۰/۰۵، ۱۴۰ نفر به دست آمد.

روش نمونه‌گیری به‌صورت سهمیه‌ای تصادفی بود به این صورت که ابتدا با توجه به تعداد پرستاران سهمیه هر بیمارستان به تفکیک بخش مشخص و اسامی پرسنل شماره‌گذاری و هر یک از شماره‌ها روی کارت‌های کوچک مشابه و یکسان نوشته شد و سپس به‌صورت تصادفی از بین کارت‌ها به تعداد واحدهای نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده‌ها شامل فرم مشخصات جمعیت شناختی (جنس، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، وضعیت استخدامی) و پرسشنامه عملکرد مدیران که شامل ۲۰ عبارت در ۴ حیطة: برنامه‌ریزی (۵ عبارت)، سازمان‌دهی (۵ عبارت)، هدایت و رهبری (۵ عبارت)، ارزشیابی و کنترل (۵ عبارت) بود. نمره‌گذاری بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت از خیلی ضعیف (نمره ۱) تا عالی (نمره ۵) و حداقل نمره برای هر حیطة ۵ و حداکثر ۲۵ و حداقل نمره در مقیاس کلی ۲۰ و حداکثر ۱۰۰ می‌باشد. پایایی و روایی محتوای این پرسشنامه در مطالعه‌ای که توسط نصر و همکاران انجام‌شده تأیید گردیده است. پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرون باخ ۰/۹۸ به‌دست‌آمده است [۱۳]. در مطالعه حاضر نیز روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید هیئت‌علمی دانشکده پرستاری بررسی و تأیید شد و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرون باخ ۰/۹۲ به دست آمد لازم به ذکر است که پرسشنامه عملکرد مدیران توسط پرستاران برای سرپرستاران، سوپروایزرین و مترون تکمیل گردید.

پرستاری نقش مهمی در افزایش توانمندسازی، بهره‌وری، انگیزه کاری، رضایت شغلی و کاهش فشار شغلی پرستاران دارند [۴]. وجود مدیران پرستاری ماهر جهت رهبری درست و آگاهانه کارکنان پرستاری برای ارائه مراقبت‌های پرستاری باکیفیت بالا از ارکان موفقیت یک موسسه بهداشتی درمانی محسوب می‌شود و درنهایت تضمین‌کننده سلامت جامعه خواهد بود [۵]. مدیران از اساسی‌ترین منابع سازمان تلقی می‌شوند لذا برای انتخاب و ارزیابی آنان باید نهایت سعی و دقت انجام‌شده و بهترین‌ها برگزیده شوند این امر در مورد سازمان‌های بهداشتی درمانی خصوصاً بیمارستان‌ها که باجان انسان‌ها سروکار دارند از اهمیت بیشتری برخوردار است. از سوی دیگر با توجه به این‌که بیشترین هزینه خدمات بهداشتی بودجه سلامت، به بیمارستان‌ها تخصیص می‌یابد ارزیابی عملکرد مدیران نقش بسیار مهمی در استفاده صحیح از هزینه‌ها دارد [۶].

روش‌های مختلفی برای ارزشیابی عملکرد مدیران استفاده می‌شود. یکی از روش‌های متداول در این زمینه، ارزشیابی عملکرد مدیران بر اساس وظایف سازمانی آن‌ها از دیدگاه کارکنان است Sellgren و همکاران (۲۰۰۶) وظایف مدیران سازمانی را شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، ارزشیابی و هدایت و کنترل می‌داند [۷]. دیدگاه پرستاران باتجربه، منجر به اثرات مستقیم و غیرمستقیم بر روی مراقبت پرستاری، سازمان‌های مراقبت پرستاری و حرفه پرستاری می‌گردد. در این راستا Currie و Watterson (2009) بیان داشتند که توجه به دیدگاه پرستاران باتجربه به‌منظور بررسی عملکرد مدیریتی مدیران، تشخیص تمایلات و رفع نیازهای پرستاران تازه‌کار به‌عنوان یک عامل مهم در برنامه‌ریزی کاری مطرح است [۸]. منصوریان و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای عملکرد مدیران پرستاری از دیدگاه پرستاران را بررسی کردند و به این نتیجه دست یافتند که ۳۷ درصد مدیران پرستاری عملکرد خوب و ۶۷ درصد عملکرد ضعیف دارند [۹]. نتایج مطالعه روحی و همکاران (۱۳۸۷) نشان داد که ۵/۵ درصد از پرستاران نحوه مدیریت سرپرستاران خود را کاملاً مطلوب، ۱۷/۴٪ مطلوب، ۳۳/۹٪ بینابینی، ۳۲/۹ درصد نسبتاً مطلوب و ۲۰/۹٪ کاملاً نامطلوب دانسته اند [۱۰].

با توجه به نقش مهم پرستار در سیستم بهداشت و درمان جامعه و از آنجاکه عملکرد نامطلوب مدیران پرستاری بیمارستان‌ها مشکلاتی را برای پرسنل پرستاری و به‌تبع آن برای بیماران و درنهایت جامعه به وجود می‌آورد و همچنین ارزشیابی عملکرد مدیران بیمارستان‌ها، به سیاستگذاران و مدیران ارشد نظام سلامت کمک می‌کند تا از دانش، مهارت و عملکرد مدیران آگاهی یابند و با شناسایی تواناییها و استعدادهای مدیران برنامه‌های استعداد پروری مناسب را به‌کارگیرند

حدود نیمی از پرستاران سطح عملکرد سرپرستاران (۵۱/۴٪) و مترونها (۵۲/۹٪) را قوی و سطح عملکرد سوپروایزرین (۵۲/۱٪) را متوسط ارزیابی کردند (جدول ۲).

جدول ۱. مشخصات جمعیت شناختی پرستاران بیمارستان‌های ولیعصر (عج) و امام رضا (ع) شهر بیرجند در سال ۱۳۹۷

متغیر	تعداد (درصد)
<b>جنس</b>	
مذکر	۲۵ (۱۷/۹)
مؤنث	۱۱۵ (۸۲/۱)
<b>سطح تحصیلات</b>	
کارشناسی	۱۳۱ (۹۳/۶)
کارشناسی ارشد	۹ (۶/۴)
<b>سن</b>	
۳۰ سال و کمتر	۶۴ (۴۵/۷)
۳۱-۴۰ سال	۴۲ (۳۰)
بیشتر از ۴۰ سال	۳۴ (۲۴/۳)
<b>سابقه خدمت</b>	
۱۰ سال و کمتر	۹۰ (۶۴/۳)
۱۱-۲۰ سال	۴۰ (۲۸/۶)
بیشتر از ۲۰ سال	۱۰ (۷/۱)
<b>وضعیت استخدامی</b>	
رسمی	۶۵ (۴۶/۴)
پیمانی	۵۸ (۴۱/۴)
طرح تحول سلامت	۱۷ (۱۲/۱)
<b>بیمارستان محل خدمت</b>	
امام رضا (ع)	۴۹ (۳۵)
ولیعصر (عج)	۹۱ (۶۵)
<b>نوع بخش</b>	
ویژه	۴۴ (۳۱/۴)
عمومی	۹۶ (۶۸/۶)

پس از تأیید کمیته اخلاق دانشگاه و اخذ مجوز نمونه‌گیری محقق به هرکدام از بیمارستان‌های مورد مطالعه مراجعه نموده، ضمن معرفی خود و طرح تحقیقاتی هماهنگی‌های لازم را انجام دادند. بعد از توضیح هدف انجام پژوهش و کسب رضایت آگاهانه کتبی از پرستاران، پرسشنامه‌ها به‌طور مستقیم و حضوری به آن‌ها داده شد و سپس جمع‌آوری گردید. به‌منظور رعایت مسائل اخلاقی، اجازه‌نامه رسمی از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند گرفته شد و طی هماهنگی با رؤسای بیمارستان‌ها اقدام به نمونه‌گیری شد. جهت حفظ حریم و امنیت اطلاعات شخصی شرکت‌کنندگان، اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه باقی می‌ماند، پرسشنامه‌ها بی‌نام و با کدگذاری بین نمونه‌ها توزیع شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS 15 تجزیه و تحلیل شدند. ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف بر خورداری از توزیع نرمال داده‌ها بررسی شد و برای متغیرهای برخوردار از توزیع نرمال (عملکرد در کل و مؤلفه‌های برنامه‌ریزی و هدایت و رهبری در سرپرستاران، عملکرد در کل و مؤلفه‌های آن در سوپروایزرین و عملکرد کلی مترون) از آمارهای توصیفی استفاده شد.

## یافته‌ها

از ۱۴۰ پرستار مورد مطالعه، ۱۱۵ نفر (۸۲/۱٪) مؤنث، ۱۰۹ نفر (۷۷/۹٪) متاهل و ۱۳۱ نفر (۹۳/۶٪) دارای تحصیلات کارشناسی بودند. بیشترین فراوانی مربوط به پرستاران دارای سن ۳۰ سال و کمتر (۴۵/۷٪)، دارای سابقه خدمت ۱۰ سال و کمتر (۶۴/۳٪) و وضعیت استخدامی رسمی (۴۶/۴٪) بود (جدول ۱).

جدول ۲. سطح عملکرد سرپرستاران، سوپروایزرین و مترون در کل و مؤلفه‌های آن از دیدگاه پرستاران بیمارستان‌های ولیعصر (عج) و امام رضا (ع) شهر بیرجند در سال ۱۳۹۷

سطح عملکرد ابعاد	ضعیف	متوسط	مطلوب
<b>سرپرستاران</b>			
برنامه ریزی	۸ (۵/۷)	۵۵ (۳۹/۳)	۷۷ (۵۵)
سازمان‌دهی	۱۶ (۱۱/۴)	۵۶ (۴۰)	۶۸ (۴۸/۶)
هدایت و رهبری	۱۹ (۱۳/۶)	۵۳ (۳۷/۹)	۶۸ (۴۸/۶)
ارزشیابی و کنترل	۶ (۴/۳)	۶۲ (۴۴/۳)	۷۲ (۵۱/۴)
عملکرد در کل	۱۲ (۸/۶)	۵۶ (۴۰)	۷۲ (۵۱/۴)
<b>سوپروایزرین</b>			
برنامه ریزی	۳۵ (۲۵)	۷۲ (۵۱/۴)	۳۳ (۲۳/۶)
سازمان‌دهی	۴۴ (۳۱/۴)	۷۰ (۵۰)	۲۶ (۱۸/۶)
هدایت و رهبری	۵۰ (۳۵/۷)	۶۵ (۴۶/۴)	۲۵ (۱۷/۹)
ارزشیابی و کنترل	۳۳ (۲۳/۶)	۶۸ (۴۸/۶)	۳۹ (۲۷/۹)
عملکرد در کل	۳۹ (۲۷/۹)	۷۳ (۵۲/۱)	۲۸ (۲۰)
<b>مترون</b>			
برنامه ریزی	۶ (۴/۳)	۵۷ (۴۰/۷)	۷۷ (۵۵)
سازمان‌دهی	۱۱ (۷/۹)	۵۷ (۴۰/۷)	۷۲ (۵۱/۴)
هدایت و رهبری	۱۴ (۱۰)	۵۶ (۴۰)	۷۰ (۵۰)
ارزشیابی و کنترل	۱۲ (۸/۶)	۵۵ (۳۹/۳)	۷۳ (۵۲/۱)
عملکرد در کل	۷ (۵)	۵۹ (۴۲/۱)	۷۴ (۵۲/۹)

اطلاعات در جدول به صورت فراوانی (درصد) آمده است.

## بحث

بر اساس نتایج مطالعه حاضر از دیدگاه پرستاران مورد مطالعه در حیطه سازمان‌دهی سطح عملکرد سرپرستاران (۰/۴۸/۶) و مترون (۰/۵۱/۴) و سوپروایزرین (۰/۱۸/۶) در حد مطلوب بود. حجت و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی باهدف بررسی کیفیت عملکرد سرپرستاران گزارش کردند که عملکرد سرپرستاران در حیطه سازمان‌دهی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی جهرم در حد متوسط بود [۲۱]. که با نتایج مطالعه حاضر در رابطه با عملکرد سرپرستاران و مترون‌ها همخوانی داشت. بر اساس نتایج مطالعه حاضر از دیدگاه پرستاران مورد مطالعه در حیطه هدایت و رهبری سطح عملکرد سرپرستاران (۰/۴۸/۶) و مترون (۰/۵۰) و سوپروایزرین (۰/۱۷/۹) در حد مطلوب بود و در حیطه هدایت و رهبری سرپرستاران، سوپروایزرین و مترون کمترین نمره را نسبت به سایر حیطه‌ها کسب کردند. در مطالعه روحی و همکاران عملکرد سرپرستاران در حیطه هدایت و رهبری ۵۱/۸٪ در حد نامطلوب بود [۱۰]. همچنین قادری و همکاران (۱۳۸۳) ضعیف‌ترین عنصر مدیریتی در بیمارستانها و مراکز بهداشتی را عنصر هدایت و رهبری بیان نمودند [۲۲]. که نتایج این مطالعات با نتایج این مطالعه همسو بود. درحالی‌که منصوریان و همکاران (۱۳۹۳) عملکرد مدیران پرستاری را در حیطه هدایت و راهنمایی خوب گزارش کردند [۹] که با نتایج این مطالعه ناهمسو بود. عملکرد مناسب و درست نیاز به مدیرانی توانمند با علم و مهارت کافی دارد ولی متأسفانه برخی از مدیران پرستاری برای نقش مدیریتی و نظارتی و ارائه رفتارهای رهبری و حمایتی موردنیاز پرستاران توانمند نشده‌اند که این ضعف می‌تواند بر کیفیت مراقبت از بیماران، انگیزه کارکنان و مدیریت بیمارستان تأثیرگذار باشد [۹].

در مطالعه حاضر از دیدگاه پرستاران مورد مطالعه در حیطه ارزشیابی و کنترل سطح عملکرد سرپرستاران (۰/۵۱/۴) و مترون (۰/۵۲/۱) و سوپروایزرین (۰/۲۷/۹) در حد مطلوب بود و در این حیطه سرپرستاران و سوپروایزرین بیشترین نمره را نسبت به سایر حیطه‌ها کسب کردند. مصدق راد و همکاران (۱۳۹۷) ۸۰ درصد موفقیت مدیران بیمارستانها را در انجام وظیفه ارزشیابی و کنترل خوب و خیلی خوب ارزیابی کردند [۱۶]. همچنین طبیبی و همکاران (۱۳۹۲) بیشترین امتیاز عملکرد مدیران را در حیطه‌های هماهنگی (۰/۸۷/۸) و ارزشیابی و کنترل (۰/۸۷/۴) بیان کردند [۲۳]. که با نتایج این مطالعه همسو می‌باشد. Jomaa و همکاران (۲۰۰۸) در مطالعه‌های نشان دادند که از دیدگاه پرستاران، مدیران پرستاری در حیطه ارزشیابی کارکنان عملکرد ضعیفی دارند [۲۴]. همچنین عملکرد مدیران پرستاری توسط منصوریان و همکاران (۱۳۹۳) نیز در حیطه ارزشیابی و کنترل ضعیف گزارش شد [۹]. نتایج این مطالعات با نتایج مطالعه حاضر همخوانی نداشت که این تفاوت می‌تواند ناشی از میزان آگاهی و مهارت مدیران

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که پرستاران، سطح عملکرد سرپرستاران را (۰/۵۱/۴) و مترون‌ها را (۰/۵۲/۹) مطلوب و سطح عملکرد سوپروایزرین را (۰/۵۲/۱) متوسط ارزیابی کردند. نتایج مطالعه بقائی و همکاران (۱۳۸۳) نشان داد ۵۰٪ مدیران پرستاری و ۵۷٪ سوپروایزرین دارای عملکرد متوسط و ۷۰/۸٪ سرپرستاران دارای عملکرد مدیریتی خوب بودند [۱۴]. در مطالعه پرورش و همکاران (۲۰۱۵) نیز که به منظور ارزیابی عملکرد مدیران عامل بیمارستان‌های خدمات زنان و زایمان از نظر کارکنان انجام شد عملکرد مدیران بالاتر از حد متوسط بود [۱۵] که با نتایج مطالعه حاضر همسو بود.

نتایج مطالعه منصوریان و همکاران (۱۳۹۳) نشان داد که از دیدگاه پرستاران فقط ۵/۱٪ مدیران پرستاری دارای عملکرد مدیریتی کاملاً خوب بوده و اکثر آنان (۶۳٪) عملکرد ضعیفی داشتند [۹]. بابایی پور و همکاران (۱۳۹۰) نیز در مطالعه‌های با ارزیابی عملکرد مدیران به روش بارس به این نتیجه دست یافتند که میزان عملکرد مدیریتی تمامی سرپرستاران (۱۰۰ درصد) در حد ضعیف بود [۱۶] نتایج این مطالعات با نتایج مطالعه حاضر ناهمسو بود که می‌تواند ناشی از سبک‌های رهبری و ویژگی‌های رفتاری متفاوت مدیران در بیمارستان‌ها باشد.

بر اساس نتایج مطالعه حاضر از دیدگاه پرستاران مورد مطالعه در حیطه برنامه‌ریزی سطح عملکرد سرپرستاران (۰/۵۵) و مترون (۰/۵۵) و سوپروایزرین (۰/۲۳/۶) در حد مطلوب بود و در حیطه برنامه‌ریزی مترون‌ها بیشترین نمره را نسبت به سایر حیطه‌ها کسب کردند. مصدق راد و همکاران (۱۳۹۷) در مطالعه‌های به این نتیجه دست یافتند که ۷۶/۸٪ مدیران بیمارستانهای شهر ساری اعلام داشتند که عملکرد خود در حیطه برنامه‌ریزی را به‌خوبی انجام می‌دادند [۱۷]. همچنین نتایج مطالعه‌های در آفریقای جنوبی که به ارزشیابی عملکرد مدیران از دیدگاه خودشان پرداخته بود، نشان داد که ۸۲/۹٪ مدیران عملکرد خود را در حیطه برنامه‌ریزی خوب ارزیابی کردند [۱۸]. نتایج این مطالعات با نتایج مطالعه حاضر در رابطه با عملکرد مترون و سرپرستاران همسو بود. درحالی‌که در حیطه برنامه‌ریزی عملکرد سوپروایزرین فقط (۰/۲۳/۶) در حد مطلوب بود که می‌تواند ناشی از نقص در میزان آگاهی ایشان از اهداف، نیازها و اولویت‌های بیمارستان باشد. به‌طوری‌که طبق مطالعه McGuire و همکاران، وضعیت مساعد برنامه‌ریزی توسط مدیران پرستاری نشان‌دهنده آگاهی ایشان از اهداف، نیازها و اولویت‌های بیمارستان بوده و در تحقق اهداف بیمارستانها مؤثر است [۱۹]. برنامه‌ریزی برای انجام سایر وظایف مدیریت نیز حیاتی است و بدون برنامه‌ریزی مناسب فرآیند مدیریت با شکست روبرو خواهد شد و اهداف و نیازهای سازمانی برآورده نخواهد شد [۲۰].

کارگاههای آموزشی گامی مؤثر در جهت ارتقای صلاحیتهای مدیریتی آنها برداشت.

### سپاسگزاری

بدین وسیله نویسندگان این مقاله مراتب تقدیر و تشکر خود را از کلیه پرسنل پرستاری که صادقانه در انجام این پژوهش همکاری نمودن، از معاونت پژوهشی دانشگاه و دانشکده پرستاری و مامایی و رؤسای بیمارستانها ابراز می‌دارند. مقاله حاضر برگرفته از پژوهش مصوب در شورای تخصصی پژوهش دانشگاه علوم پزشکی بیرجند به کد اخلاق REC.Bums.Ir.227.1396 می‌باشد. این پژوهش با حمایت مالی معاونت تحقیقات و فن‌آوری دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شده است.

### تضاد منافع

در این پژوهش هیچ تعارض منافی برای نویسنده وجود نداشت.

### References

1. Arab M T, Akbari F. Relation between leadership style and hospital performance indicator. *J Qazvin Univ Med Sci.* 2007;10(4):70-6.
2. Brooten D, Youngblut JM, Kutcher J, Bobo C. Quality and the nursing workforce: APNs, patient outcomes and health care costs. *Nurs Outlook.* 2004;52(1):45-52. doi: 10.1016/j.outlook.2003.10.009 pmid: 15014379
3. Zaimipur Kermanshahi M, vanaki Z, Hajizadeh E. Assessment of effect retraining of management skill in nursing managers on nurses wealth. *J Zanjan Uni Med Sci.* 2005;13(50):14-21.
4. Amerioun A, SM HS, Mahmoudi N. Hospital manager's leadership style from staffs viewpoint and its relationship with hospital indicators. *J Mil Med.* 2011;13(3):125-32.
5. Flynn JP, Prufeta PA, Minghillo-Lipari L. Cultivating quality: an evidence-based approach to taking charge. *Am J Nurs.* 2010;110(9):58-63. doi: 10.1097/01.NAJ.0000388268.65499.bc pmid: 20736714
6. Tabrizi S. Health system professionals, attitude towards necessary criteria for hospitals managers, performance assessment. *Yafteh.* 2012;14(3):91-101.
7. Sellgren S, Ekvall G, Tomson G. Leadership styles in nursing management: preferred and perceived. *J Nurs Manag.* 2006;14(5):348-55. doi: 10.1111/j.1365-2934.2006.00624.x pmid: 16787469
8. Currie L, Watterson L. Investigating the role and impact of expert nurses. *Br J Nurs.* 2009;18(13):816, 8-24. doi: 10.12968/bjon.2009.18.13.43218 pmid: 19593314
9. Mansoorian MR, Hosseiny M, Khosravan SH. Nurse Managers' Performance from Nurses' Perspective. *Iran J Nurs.* 2015;27(92):73-81. doi: 10.29252/ijn.27.92.73
10. Ghanbar R, Einollah M, Mahmoodi G. The management approach of nurse administrators and Occupational burnout among nurses staff of Golestan University hospitals. *Pars Jahrom Univ Med Sci.* 2008;6(3):38-55. doi: 10.29252/jmj.6.3.4.38
11. Mosadeghrad A, Jaafaripooyan E. Evaluation of hospital managers' performance in Sari. *J Hospi.* 2018;17(1):29-44.

پرستاری نسبت به اصول و روش‌های مناسب ارزشیابی و همچنین مربوط به شرایط و جو متفاوت حاکم بر بیمارستانها باشد. از محدودیت‌های این مطالعه تکیه بر داده‌های ذهنی برای سنجش عملکرد بود. پیشنهاد می‌شود از ابزارهای عینی و چک‌لیست در مطالعات آتی برای بررسی عملکرد مدیران استفاده شود.

### نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از مطالعه حاضر، از دیدگاه بیشتر پرستاران مورد مطالعه، سطح عملکرد سرپرستاران و متر و نوا قوی و سطح عملکرد سوپروایزرین متوسط بود و مدیران پرستاری در حیطه هدایت و رهبری کمترین نمره را کسب کردند. با توجه به اینکه مدیران پرستاری به‌عنوان رهبرانی آموزش‌دیده جهت بهسازی و توانمندسازی پرستاران نقش مهمی را ایفا می‌کنند، پیشنهاد می‌گردد جهت بهبود عملکرد آنان به‌خصوص در حیطه هدایت و رهبری با برگزاری

12. Ghamari zare Z, Zand GH. Views about Head Nurses' Directional Performance in Qom Educational Hospitals. *Iran J Nurs.* 2016;28(98):1-9. doi: 10.29252/ijn.28.98.1
13. Nasr A, Hosseini F, Alamatsaz M, Nilly M. Preparation, validation and compilation of the process of implementation of performance evaluation questionnaires for managers of university departments: a step for improving the quality. *International Summit Meeting 2005* [cited 2020]. Available from: [https://www.civilicam.com/Paper-CQM06-CQM06\\_022htm](https://www.civilicam.com/Paper-CQM06-CQM06_022htm).
14. Baghaei T, Saleh moghaddam A, Seidi M. Investigation knowledge and attitudes of nursing managers in nursing management principles and their relationship with managerial practices from point of view of nursing staff. *Iran J Nursing.* 2005;17(40):62-9.
15. Parvaresh Z, Kazemi A, Ehsanpour S, Sajadi HS. Evaluating performance of the operational managers of obstetrics and gynecology service providing wards. *Iran J Nurs Midwifery Res.* 2016;21(6):635-9. doi: 10.4103/1735-9066.197679 pmid: 28194206
16. Babaepour-Divshali M, Amrollahi-Mishavan F, Firouzkouhi MR. Evaluation of scales and barriers of managerial performance of head nurses based on BARS performance evaluation model in Rasht, 2011. *J Clin Nurs Midwifery.* 2015;4(1):1-7.
17. Mosadeghrad A, Jaafaripooyan E. Evaluation of hospital managers' performance in Sari. *J Hosp.* 2018;17(1):29-44.
18. Pillay R. Managerial competencies of hospital managers in South Africa: a survey of managers in the public and private sectors. *Hum Resour Health.* 2008;6:4. doi: 10.1186/1478-4491-6-4 pmid: 18257936
19. McGuire E, Kennerly SM. Nurse managers as transformational and transactional leaders. *Nurs Econ.* 2006;24(4):179-85, S. pmid: 16967888
20. Marquis BL, Huston CJ. Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application: Lippincott Williams & Wilkins; 2009.



21. Hojat M, Taheri L. Assessment of head nurses quality performance and nursing care quality in critical and general wards of Jahrom university medical sciences hospitals 2012. JULY. 2014;39:498-501.
22. Ghaderi A, Naeimi A. A Study the performance of Kohlciloye and Boyer Ahmad's Divectors' of Health care networks as seen by their staff. J Health Adm. 2004;7(17):42-50.
23. Yousefinezhadi T, Tabibi S, Riahi L. Evaluation of managers based on 360-degree feedback in teaching hospitals of Tehran University of Medical Sciences. J Rafsanjan Univ Med Sci. 2013;12(9):709-18.
24. Jumaa MO, Marrow C. Nursing leadership development: why should any nurse be led by you? J Nurs Manag. 2008;16(8):893-7. doi: 10.1111/j.1365-2834.2008.00952.x pmid: 19094098