

رابطه رضایت‌شغلی پرستاران و کیفیت عملکرد آنان

محبوبه صفوی، سید مهدی عبدالهی، مریم سلمانی مود، حسین رحیمی، منیژه نصیری زاده

چکیده

مقدمه: کاهش رضایت‌شغلی پرستاران موجب عدم انجام صحیح عملکرد پرستاران و در نهایت به اهداف سازمان (بیمارستان‌ها) می‌شود.

هدف: تعیین رابطه رضایت‌شغلی پرستاران و کیفیت عملکرد آنان در بیمارستان‌های شهر بیرجند در سال (۱۳۹۱) بوده است.

مواد و روش‌ها: مطالعه توصیفی-تحلیلی بر روی (۱۰۰) پرستار شاغل انجام شد. برای بررسی کیفیت عملکرد پرستاران از پرسشنامه دارای ۷حیطه) مسؤولیت‌پذیری و پاسخگویی، تداوم و تبحر، کاربرد دانش مهارت و چگونگی قضاوت، اخلاقیات حرفه‌ای، ارتباطات و مشارکت حرفه‌ای، مدیریت و رهبری، کیفیت مراقبت، خودکنترلی و ارزیابی عملکرد) استفاده شد که پایایی آن با روش باز آزمایی (۰/۸۶) بود. این پرسشنامه توسط (۳۱) سرپرستار برای پرستاران تکمیل شده است. همچنین از پرسشنامه رضایت‌شغلی پرستاران دارای (۳۵) سؤال در (۸)حیطه (رضایت از شرایط کار، امنیت شغلی، رضایت از حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران، نظارت و سرپرستی، شیوه‌ها و سیاست‌های مدیریت، موقعیت شغلی و ارتباط شغلی با زندگی شخصی) استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ آن برابر با (۰/۸۸) بود. داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن و آنالیز واریانس یک طرفه) توسط نرم‌افزار SPSS و پیرایش ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: (۷۵٪) پرستاران به میزان متوسطی رضایت‌شغلی داشتند و (۶۰٪) آنها از دیدگاه سرپرستاران نمره ارزشیابی خوبی در کیفیت عملکرد کسب نمودند. ضریب همبستگی نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین رضایت‌شغلی و کیفیت عملکرد پرستاران برقرار است (P=۰/۰۳). بین رضایت‌شغلی با عملکرد پرستاران و مؤلفه‌های مسؤولیت‌پذیری، تداوم در تبحر، کاربرد دانش و مهارت، اخلاقیات حرفه‌ای و کیفیت مراقبت رابطه مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

نتیجه‌گیری: به مدیران پرستاری پیشنهاد می‌شود که برای ارتقاء عملکرد پرستاری به جنبه‌های دیگر آن از جمله ارتباطات و مشارکت حرفه‌ای، مدیریت و رهبری، خودکنترلی و ارزیابی عملکرد و ارایه بازخورد به پرستاران توجه بیشتری کنند.

کلمات کلیدی: رضایت‌شغلی، کیفیت عملکرد، پرستار

محبوبه صفوی

دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران، ایران

سید مهدی عبدالهی

کارشناس ارشد آمار، عضو هیات علمی، مربی، دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند، گروه آمار و ریاضی، بیرجند، ایران

مریم سلمانی مود

کارشناس ارشد پرستاری، مرکز تحقیقات پرستاری و مامایی شرق کشور، عضو هیات علمی، مربی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران

حسین رحیمی

کارشناس ارشد پرستاری، مرکز تحقیقات پرستاری و مامایی شرق کشور، عضو هیات علمی، مربی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران

مؤلف مسؤول: منیژه نصیری زاده

کارشناس ارشد پرستاری، مرکز تحقیقات پرستاری و مامایی شرق کشور، عضو هیات علمی، مربی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران

آدرس: m.nassirizadeh@yahoo.com

فصلنامه
مدیریت پرستاری

سال ششم، دوره ششم، شماره اول

بهار ۱۳۹۶

■ مقدمه

وظیفه سازمان‌های مراقبت سلامت و درمان، تأمین سلامت افراد جامعه است و پرستاران نقش کلیدی در این زمینه دارند (۱) به گونه‌ای که عملکرد آن‌ها تا حد زیادی تعیین‌کننده کیفیت مراقبت‌های بهداشتی است (۲) افزایش نیاز و تقاضای جامعه به پرستار حرفه‌ای و متعهد و ارتقای کیفیت خدمات سبب شده است که حرفه‌ای شدن و حرفه‌ای عمل کردن مقوله‌ای مهم در سیستم‌های بهداشتی درمانی باشد. (۳) یکی از عوامل مؤثر در حرفه‌ای شدن پرستاران رعایت استانداردهای حرفه‌ای است. این استانداردها سطح مهارت و عملکرد حرفه‌ای پرستاری را توصیف می‌کنند که شامل فعالیت‌های مربوط به تأمین کیفیت مراقبت، ارزیابی عملکرد، آموزش، استفاده از دانش، کاربرد اخلاقیات، مشارکت و همکاری، پژوهش و استفاده از منابع است (۴). در کشور ما نیز تقریباً بیشتر پژوهش‌هایی که در زمینه کیفیت مراقبت‌های پرستاری، بررسی رضایت بیماران و موضوعاتی از این قبیل انجام یافته، بر استاندارد نبودن کیفیت خدمات پرستاری دلالت دارد (۵). قمری‌زارع و همکاران (۱۳۸۸) در مطالعه خود نشان داد که کیفیت عملکرد پرستاران به میزان (۲۸٪) ضعیف و (۶۴٪) متوسط و (۸٪) خوب بود در این میان کیفیت عملکرد آموزشی و درمانی پرستاران به ترتیب ضعیف‌تر و قوی‌تر از سایر عملکرد پرستاران بود و اکثریت بیماران (۷۱/۴۲٪) رضایت نسبی از مراقبت‌های ارائه شده داشتند (۱). با توجه به این که پرستاران به عنوان گردانندگان اصلی بیمارستان‌ها، در امر مراقبت از بیماران نقش بسیار مهمی دارند، ارتقاء کیفیت کاری آنان در انجام مراقبت‌های پرستاری، مهم‌ترین عاملی است که می‌تواند موجب تسریع در بهبودی و بازگرداندن بیماران به خانه و خانواده شود از سوی دیگر پرستاران بزرگترین گروه در میان کارکنان بهداشتی بوده، از دیدگاه قانونی و اخلاقی باید پاسخگوی کیفیت مراقبت‌های ارائه شده باشند (۶). مطالعات مختلف نشان دادند متأسفانه پرستاران ما در ارائه مراقبت‌ها براساس استانداردهای حرفه‌ای از قبیل مسؤولیت‌پذیری و پاسخگویی، ارتباط مؤثر با بیمار، رعایت کدهای اخلاقی و ... ضعف دارند (۷-۱۰) بهره‌وری عامل انسانی در گروه سلامت، انگیزه، روحیه و تعهد آنان است. کارآیی کارکنانی که رضایت‌شغلی دارند و آنان که از کار خود ناراضی‌اند همواره مورد بحث و بررسی مدیران بوده است (۱۱). رضایت‌شغلی نگرش فرد نسبت به شغل و چگونگی احساس فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن می‌باشد (۲). مطالعات بیانگر این مطلب هستند که امروزه پرستاران رضایت‌شغلی کمتری نسبت به گذشته دارند و ناراضی‌تی شغلی می‌تواند کیفیت مراقبت

از بیماران را تحت تأثیر قرار دهد (۳ و ۲). میرزابیگی در مطالعه (۱۲۰۰) نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های سراسر ایران در سال‌های (۸۵-۸۴) نشان‌داده که فقط حدود یک سوم پرستاران از شغل خود راضی هست (۱۲). البته در مقابل بعضی از مطالعات مانند مطالعه کاظمیان و همکاران در سال (۱۳۹۴) نشان دادند هیچ رابطه معناداری بین رضایت‌شغلی پرستاران با عملکردشان وجود ندارد (۱۱ و ۱). وجود آمارهای ضد و نقیض در رابطه با تأثیر رضایت‌شغلی بر کیفیت عملکرد پرستاران از یک طرف و بررسی کیفیت عملکرد پرستاران با چک لیست‌های مراقبتی و عدم توجه به استانداردهای حرفه‌ای پژوهشگر را برآن داشت تا مطالعه‌ای با عنوان بررسی رابطه رضایت‌شغلی پرستاران با کیفیت عملکردشان براساس استانداردهای حرفه‌ای را انجام دهد.

■ مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه پژوهش را کلیه پرستاران و سرپرستاران مرد و زن شاغل در بیمارستان‌های شهرستان بیرجند (ولی‌عصر (عج)، امام رضا (ع)، تأمین اجتماعی، بوعلی) در سال (۱۳۹۱) تشکیل می‌دادند. با توجه به فرمول آماری، حجم نمونه (۱۰۰) نفر پرستار تعیین شد که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای منظم (متناسب با تعداد پرستاران هر بخش) بیمارستان انتخاب شدند. (بدین‌صورت که طبق لیست خدمات پرستاری بیمارستان‌ها از پرستاران همه‌ی بخش‌ها نفر اول، چهارم، هفتم و ... انتخاب و در شیفت‌های مختلف به این افراد توضیح و در صورت عدم تمایل به نفر بعدی از لیست توضیح و در صورت تکمیل پرسشنامه رضایت شغلی، پرسشنامه ارزشیابی عملکرد آن فرد به سرپرستار او بطور محرمانه داده و پس از تکمیل سرپرستار جمع‌آوری و تجزیه تحلیل شد). در این مطالعه ۳۱ سرپرستار پرسشنامه ارزشیابی عملکرد را برای پرستاران تکمیل نمودند. معیار ورود پرستاران شامل داشتن مدرک کارشناسی پرستاری و بالاتر، عدم تصدی پست‌های مدیریتی مثل سرپرستار، سوپروایزر و مدیر خدمات پرستاری در یک سال اخیر، سابقه کار حداقل شش ماه، داشتن شیفت کامل موظفی در هر ماه (فعالیت تمام وقت). کلیه نمونه‌ها فرم رضایت آگاهانه را تکمیل نموده و آزادی کامل برای خروج از مطالعه را داشتند.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه استاندارد رضایت‌شغلی پرستاران و پرسشنامه کیفیت عملکرد پرستاران بود. پرسشنامه استاندارد رضایت‌شغلی پرستاران که در ایران طراحی شده و مختص پرستاران است، شامل ۳۵ سؤال و در ۸ حیطه: رضایت از شرایط کار (۶ گویه)، امنیت شغلی (۴ گویه)، رضایت از حقوق

شد. برای بررسی نرمالیتی متغیرهای کمی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد. در صورت برقراری نرمالیتی برای مقایسه دو گروه از آزمون تی مستقل و در صورت عدم برقراری نرمالیتی از انجام من ویتنی استفاده شد. برای مقایسه بیش از دو گروه برای متغیر کمی نرمال از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه و غیرنرمال از آزمون کراسکال و الیس استفاده شد. برای بررسی رابطه بین متغیرها نیز از آزمون پیرسون استفاده شد. سطح معناداری (0/05) در نظر گرفته شد.

■ یافته‌ها

در این مطالعه (100) نفر از پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر بیرجند مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین سنی افراد شرکت‌کننده (5/67 ± 30/87) سال می‌باشد (حداقل: 23 و حداکثر: 44 سال). (39٪) پرستاران در بازه سنی (30-26) سال بودند. (77) نفر (77٪) از پرستاران زن و (23٪) آنها مرد بودند. میانگین سابقه خدمت پرستاران (5/47 ± 7/05) سال بود (حداقل: 2 ماه و حداکثر: 24 سال). (45٪) پرستاران سابقه خدمت کمتر از (5) سال داشتند. (42) نفر از پرستاران (42٪) دارای سابقه کار کمتر از (2) سال در بخش فعلی بودند. شیفت کاری (88٪) از پرستاران گردشی بود. (98) نفر از پرستاران مورد بررسی دارای مدرک لیسانس و (2) نفر فوق لیسانس بودند.

(75٪) پرستاران میزان رضایت شغلی آنها متوسط و (19٪) رضایت کمی داشتند. میانگین نمره رضایت شغلی در کل (21/53 ± 99/01) بود (حداقل: 44 و حداکثر: 154). بالاترین میزان رضایت شغلی در خرده مقیاس شرایط کار با میانگین (4/31 ± 16/71) و کمترین میزان رضایت در ارتباط شغلی با زندگی شخصی، شیوه و سیاست‌های مدیریت به

جدول (1): میانگین نمره ابعاد رضایت شغلی در پرستاران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین و انحراف معیار
شرایط کار	7	26	16/71 ± 4/31
امنیت شغلی	4	18	11/73 ± 3/38
حقوق و مزایا	5	23	12/59 ± 4/09
ارتباط با همکاران	5	20	13/78 ± 3/27
نظارت و سرپرستی	4	20	11/06 ± 3/77
شیوه ها و سیاست‌های مدیریت	4	18	10/31 ± 3/24
موقعیت شغلی	4	20	11/90 ± 3/54
ارتباط شغلی با زندگی شخصی	4	20	10/93 ± 3/37
رضایت شغلی در کل	44	154	99/01 ± 21/53

و مزایا (5 گویه)، ارتباط با همکاران (4 گویه)، نظارت و سرپرستی (4 گویه)، شیوه‌ها و سیاست‌های مدیریت (4 گویه)، موقعیت شغلی (4 گویه) و ارتباط شغلی با زندگی شخصی (4 گویه) با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً راضی، نسبتاً راضی، نظری ندارم، نسبتاً ناراضی، کاملاً ناراضی) می‌باشد. برای تعیین اعتبار محتوا به ده تن از اساتید محترم دانشگاه آزاد واحد پزشکی تهران و دانشگاه علوم پزشکی بیرجند داده شد که بعد از بررسی تغییرات جزئی در آن اعمال گردید. به‌منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه از روش آزمون باز آزمون استفاده شد که به ده نفر از افراد واجد شرایط و حذف آن‌ها از جامعه و آزمون مجدد ده روز بعد تعیین شد که نتیجه آزمون و باز آزمون (0/84) به دست آمد. همچنین ضریب آلفای کرونباخ آن برابر با (0/88) به دست آمد. پژوهشگر در اواسط شیفت‌های مختلف صبح، عصر و شب به بخش‌ها مراجعه و پرسشنامه توسط خود پرستاران در زمان استراحت در مکانی آرام در بخش تحت نظارت پژوهشگر تکمیل شد. نمره پاسخگو بین (35-94) به عنوان رضایت شغلی پایین، (95-142) به عنوان رضایت شغلی متوسط و بالاتر از (143-175) به عنوان رضایت شغلی بالا در نظر گرفته شد. پرسشنامه کیفیت عملکرد پرستاران یک پرسشنامه محقق ساخته که براساس فرم ارزشیابی سالیانه پرستاران، استانداردهای حرفه‌ای بیمارستان و شرح و ظایف پرستاران شامل (36) سؤال در (7) حیطة: مسؤولیت‌پذیری و پاسخگویی، تداوم و تبحر، کاربرد دانش مهارت و چگونگی قضاوت، اخلاقیات حرفه‌ای، ارتباطات و مشارکت حرفه‌ای، مدیریت و رهبری، کیفیت مراقبت، خودکنترلی و ارزیابی عملکرد با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (بسیار خوب (5) خوب (4) متوسط (3) ضعیف (2) بسیار ضعیف (1)) بود. به‌منظور اطمینان از روایی ابزار از روش روایی محتوا استفاده گردید. لذا پرسش‌نامه مذکور پس از تدوین در اختیار ده تن از اساتید دانشگاه آزاد واحد پزشکی تهران و دانشگاه علوم پزشکی بیرجند قرار گرفت و اساتید سؤالات آن را از نظر روا بودن تأیید کردند. به‌منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه از روش بازآزمایی با اجرای آزمون در مورد افراد گروه نمونه در یک زمان اجرای مجدد آن (10) روز بعد در مورد همان گروه تعیین شد؛ که نتیجه بازآزمایی (0/86) به دست آمد. سرپرستاران به‌صورت محرمانه عملکرد پرستاران مورد پژوهش را در طی شش ماه اخیر، از طریق پرسشنامه ارزیابی کردند. نمره آزمودنی اگر بین (35-94) باشد، عملکرد ضعیف و اگر بین (95-142) باشد، عملکرد متوسط و اگر بین (142-175) باشد عملکرد خوب در نظر گرفته شد.

تجزیه و تحلیل آماری با نرم‌افزار SPSS₁₆ انجام شد. برای متغیر کمی میانگین و انحراف معیار، متغیرهای کیفی فراوانی گزارش

جدول (۲): میانگین نمره ابعاد رضایت‌شغلی در پرستاران

متغیر	رضایت شغلی میانگین \pm انحراف معیار	کیفیت عملکرد میانگین \pm انحراف معیار
جنسیت		
مرد	۱۰۷/۴۳ \pm ۱۹/۴۳	۱۲۴/۵۲ \pm ۲۹/۸۶
زن	۹۵/۴۹ \pm ۲۱/۶۰	۱۳۲/۶۴ \pm ۲۷/۶۵
گروه سنی (سال)		
کمتر از ۲۵	۸۴/۸۸ \pm ۲۱/۷۸	۱۲۲/۴۱ \pm ۳۰/۷۹
۲۶-۳۰	۹۹/۶۹ \pm ۲۰/۰۴	۱۳۳/۶۹ \pm ۲۵/۴۱
۳۱-۳۵	۱۰۵/۴۱ \pm ۲۰/۵۰	۱۳۳/۲۷ \pm ۲۶/۵۰
بیشتر از ۳۵	۱۰۲/۳۲ \pm ۱۹/۶۲	۱۳۳/۳۱ \pm ۳۳/۰۷
سابقه خدمت (سال)		
کمتر از ۵	۹۶/۴۹ \pm ۲۴/۳۲	۱۳۱/۲۷ \pm ۲۴/۳۹
۵-۱۰	۹۹/۹۲ \pm ۱۸/۵۶	۱۲۹/۱۶ \pm ۳۰/۴۶
۱۰-۱۵	۹۷/۲۹ \pm ۱۴/۴۵	۱۳۵/۴۱ \pm ۳۴/۹۲
بیشتر از ۱۵	۱۰۸/۲۳ \pm ۲۳/۷۷	۱۲۶/۰۸ \pm ۲۹/۱۸
سابقه خدمت در بخش (سال)		
کمتر از ۲	۹۶/۷۹ \pm ۲۲/۱۷	۱۲۶/۵۲ \pm ۲۷/۶۲
۲-۵	۹۵/۷۷ \pm ۲۴/۶۶	۱۳۰/۹۴ \pm ۳۱/۲۸
۵-۱۰	۱۰۶/۸۸ \pm ۱۰/۸۷	۱۴۰/۰۶ \pm ۲۵/۲۳
بیشتر از ۱۰	۱۰۵/۱۸ \pm ۱۹/۴۰	۱۳۳/۰۰ \pm ۲۵/۵۵

رضایت‌شغلی و سابقه خدمت در بخش تفاوت معناداری وجود نداشت ($P=0/24$) (جدول ۲).

میانگین نمره کیفیت عملکرد پرستاران مرد ($124/52 \pm 29/86$) و پرستاران زن ($132/64 \pm 27/65$) بود. که از نظر آماری تفاوت معناداری بین نمره کیفیت عملکرد و جنسیت وجود ندارد ($P=0/23$). کمترین میزان کیفیت عملکرد پرستاران در گروه سنی کمتر از ۲۵ سال ($122/41 \pm 30/79$) و بالاترین میزان کیفیت عملکرد پرستاران در گروه (۳۱) تا (۳۵) سال با میانگین ($133/7 \pm 26/50$) بود. بین کیفیت عملکرد پرستاران با گروه سنی تفاوت معناداری وجود نداشت ($P=0/61$). میانگین نمره کیفیت عملکرد پرستاران در افرادی که دارای سابقه خدمت (۱۵-۱۰) سال ($135/41 \pm 34/92$) و در بیشتر از (۱۵) سال ($126/08 \pm 29/18$) بود. افراد دارای سابقه خدمت بالای (۱۵) سال کمترین میزان کیفیت عملکرد پرستاران را دارا بودند. بین کیفیت عملکرد پرستاران و سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود نداشت ($P=0/83$). افرادی که دارای سابقه خدمت بین (۵) تا (۱۰) سال در بخش بودند بالاترین میزان کیفیت عملکرد پرستاران

ترتیب با میانگین ($105/93 \pm 3/37$) و ($105/31 \pm 3/24$) می‌باشد (جدول ۱). میانگین نمره رضایت‌شغلی در کل ($99/01 \pm 21/53$) بود، تفاوت آماری معناداری بین نمره رضایت‌شغلی و جنسیت وجود دارد ($P=0/03$). بالاترین میزان رضایت‌شغلی در افراد بین سن (۳۱) تا (۳۵) سال با میانگین ($105/41 \pm 20/50$) و کمترین میزان رضایت در افراد کمتر از ۲۵ سال با میانگین ($84/88 \pm 21/78$) بود. همچنین بین نمره رضایت‌شغلی و گروه‌های سنی تفاوت معناداری وجود داشت ($P=0/01$). بنابراین نتیجه آزمون تعقیبی توکی نشان داد که این تفاوت مربوط به گروه سنی کمتر از (۲۵) سال با دامنه سنی (۳۱-۳۵) سال می‌باشد ($P=0/04$) بطوری که نمره رضایت‌شغلی در سن (۳۱-۳۵) سال بیشتر است.

میانگین نمره رضایت‌شغلی در افراد دارای سابقه خدمت کمتر از (۵) سال ($96/49 \pm 24/32$) و در افراد بالای (۱۵) سال ($108/23 \pm 23/77$) بود. تفاوت معناداری بین نمره رضایت‌شغلی و سابقه خدمت وجود نداشت ($P=0/37$). میانگین نمره رضایت‌شغلی در افراد دارای (۲-۵) سال ($95/77 \pm 24/66$) که کمترین میزان رضایت‌شغلی بود. بین نمره

رابطه رضایت شغلی و کیفیت عملکرد پرستاران

مقیاس خودکنترلی و ارزیابی عملکرد با میانگین $(11/25 \pm 2/69)$ بود (جدول ۳).

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و کیفیت عملکرد پرستاران ارتباط معناداری وجود دارد $(r=0/22)$ و $(P=0/03)$. بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و خرده مقیاس‌های کیفیت عملکرد پرستاران نیز نشان داد که همبستگی معناداری بین رضایت شغلی با تداوم در تبحر $(r=0/22)$ و $(P=0/03)$ ، کاربرد دانش مهارت $(r=0/26)$ و $(P=0/01)$ ، اخلاقیات حرفه‌ای $(r=0/27)$

را داشتند. نتیجه آزمون نشان داد که بین کیفیت عملکرد پرستاران و سابقه خدمت در بخش تفاوت معناداری وجود ندارد $(P=0/44)$ (جدول ۲).

(60%) عملکرد پرستاران خوب و (27%) آنها عملکرد متوسطی داشتند. میانگین نمره کیفیت عملکرد پرستاران $(13/0/77 \pm 28/23)$ بود (حداقل: ۶۳ و حداکثر: ۱۷۵). بالاترین میزان کیفیت عملکرد پرستاران در خرده مقیاس کیفیت مراقبت با میانگین $(22/49 \pm 5/77)$ و کمترین میزان رضایت شغلی پرستاران در خرده

جدول (۳): میانگین نمره ابعاد کیفیت عملکرد پرستاران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	۱۰	۲۵	۱۸/۸۵	۴/۱۱
تداوم در تبحر و کارآمدی	۶	۲۰	۱۴/۷۵	۳/۳۶
کاربرد دانش، مهارت و چگونگی انجام قضاوت	۶	۲۰	۱۴/۸۸	۳/۳۷
اخلاقیات حرفه‌ای	۷	۲۵	۱۹/۰۷	۴/۳۷
ارتباطات و مشارکت حرفه‌ای	۴	۲۰	۱۵/۳۴	۳/۵۵
مدیریت و رهبری حرفه‌ای	۴	۲۰	۱۴/۱۴	۳/۵۴
کیفیت مراقبت	۶	۳۰	۲۲/۴۹	۵/۷۷
خودکنترلی و ارزیابی عملکرد	۳	۱۵	۱۱/۲۵	۲/۶۹
کیفیت عملکرد کل	۶۳	۱۷۵	۱۳۰/۷۷	۲۸/۲۳

جدول (۴): رابطه رضایت شغلی و کیفیت عملکرد پرستاران و ابعاد آنها

ابعاد رضایت شغلی عملکرد پرستاران	شرایط کار	امنیت شغلی	حقوق و مزایا	ارتباط با همکاران	نظارت و سرپرستی	شیوه‌های مدیریت	موقعیت شغلی	ارتباط شغلی	رضایت شغلی در کل
مسئولیت‌پذیری	-	-	$r=0/24$ $p=0/02$	-	-	$r=0/28$ $p=0/01$	-	-	$r=0/20$ $p=0/05$
تداوم در تبحر	$r=0/22$ $p=0/03$	-	$r=0/29$ $p=0/004$	-	-	$r=0/25$ $p=0/01$	-	-	$r=0/22$ $p=0/03$
کاربرد دانش، مهارت	$r=0/20$ $p=0/04$	-	$r=0/25$ $p=0/01$	-	$r=0/24$ $p=0/02$	$r=0/33$ $p=0/001$	-	-	$r=0/26$ $p=0/01$
اخلاقیات حرفه‌ای	$r=0/25$ $p=0/01$	-	$r=0/27$ $p=0/01$	-	$r=0/26$ $p=0/01$	$r=0/25$ $p=0/01$	-	-	$r=0/27$ $p=0/01$
ارتباطات و مشارکت	-	-	-	-	-	$r=0/23$ $p=0/02$	-	-	-
مدیریت و رهبری	-	-	-	-	-	-	-	-	-
کیفیت مراقبت	$r=0/23$ $p=0/02$	-	-	-	-	$r=0/20$ $p=0/05$	-	-	$r=0/21$ $p=0/04$
خودکنترلی و ارزیابی عملکرد	$r=0/20$ $p=0/05$	-	-	-	-	-	-	-	-
کیفیت عملکرد پرستاران	$r=0/21$ $p=0/03$	-	$r=0/24$ $p=0/02$	-	$r=0/20$ $p=0/05$	$r=0/25$ $p=0/01$	-	-	$r=0/22$ $p=0/03$

و $P=0/01$ و کیفیت مراقبت ($r=0/21$ و $P=0/04$) وجود دارد (جدول ۴)
همچنین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین کیفیت عملکرد پرستاران و خرده مقیاس‌های رضایت‌شغلی شامل، شرایط کار ($r=0/21$ و $P=0/03$)، حقوق مزایا ($r=0/24$ و $P=0/02$) و شیوه‌های مدیریت ($r=0/25$ و $P=0/01$) ارتباط معناداری وجود دارد (جدول ۴).

■ بحث

یافته‌های مطالعه پیرامون تعیین میزان رابطه رضایت‌شغلی با کیفیت عملکرد، نشان داد که بین رضایت‌شغلی و عملکرد پرستاران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد بدین‌معنا که افراد با رضایت‌شغلی بالا عملکرد شغلی خوب داشتند. در تأیید این مطلب، نتایج مطالعه تکاسه و همکاران (۲۰۰۵) نشان داد که کیفیت عملکرد پرستاران کاهش می‌یابد زمانی که ناراضی بودند (۱۳). این نتیجه توسط تحقیق اسحاق و همکاران (۲۰۰۹) که در پاکستان درباره نتایج ارزشیابی عملکرد مؤثر انجام شده است نیز تأیید می‌شود که حاکی از مواردی نظیر آگاهی کارکنان درباره چگونگی انجام کارشان، بهبود در دقت و صحت عملکرد کارمند، پیوند میان عملکرد فعلی و اهداف کارمند، یادگیری کارمندان درباره ارزش‌های مدیریت، کاهش ترک خدمت کارمند و افزایش انگیزه بود (۱۴). در مقابل، مطالعه کاظمیان و همکاران (۱۳۸۴) نشان داد که بین رضایت‌شغلی پرستاران و عملکرد شغلی آنان ارتباط آماری معناداری وجود ندارد (۱۱)، که با مطالعه ما همخوانی ندارد شاید دلیل این مغایرت نوع پرسشنامه استفاده شده در آن مطالعه باشد که رضایت‌شغلی با پرسشنامه عمومی رضایت‌شغلی JDI سنجیده شده در حالی که در مطالعه حاضر از پرسشنامه استاندارد رضایت‌شغلی پرستاران استفاده شده است. در ضمن بین رضایت‌شغلی و برخی از ابعاد عملکرد پرستاران مانند مؤلفه‌های مسؤلیت‌پذیری، تداوم در تبحر، کاربرد دانش و مهارت، اخلاقیات حرفه‌ای و کیفیت مراقبت ارتباط آماری معناداری وجود دارد. در تحقیق جولایی و همکاران (۱۳۸۸) نیز بین فضای اخلاقی محیط کار با رضایت‌شغلی پرستاران رابطه معناداری یافت شد بدین‌صورت که هر چقدر فضای اخلاقی از دید پرستاران مطلوب‌تر باشد رضایت‌شغلی آنان نیز بالاتر است (۷).

براساس نتایج این مطالعه پرستاران شرایط کار، ارتباط با همکاران و حقوق مزایا را به عنوان مهم‌ترین عوامل بر رضایت‌شغلی گزارش کردند. نتایج مطالعه جورک نشان داد که درآمد و شرایط کار از عوامل مؤثر بر رضایت‌شغلی پرستاران بود (۱۵). در مطالعه میرفراهادی که با هدف تعیین عوامل مؤثر بر رضایت‌شغلی پرستاران در گیلان انجام

گرفته است استقلال حرفه‌ای، درآمد و شرایط کار دارای مؤثرترین عوامل بر رضایت‌شغلی بودند (۱۶). یافته‌های فوق نشان از اهمیت خرده مقیاس شرایط کار را از دیدگاه پرستاران نشان می‌دهد. اگرچه پرستاران به عامل حقوق و مزایا را به عنوان یک جز مهم در رضایت‌شغلی عنوان کرده‌اند اما در شرایط و اقصی شرایط محیط کار در اولویت کاری آنها است (۱۷-۱۸). بنابراین فراهم آوردن شرایط کاری مناسب برای پرستاران می‌تواند باعث افزایش کارایی، افزایش بهره‌وری و رضایت‌شغلی پرستاران گردد. چنانچه افراد در محیط کار دارای آزادی و اختیار بیشتر برای تصمیم‌گیری درباره مسائل باشند نوعی احساس رضایت نسبت به محیطی کاری در آنها ایجاد می‌گردد (۱۹).

از دیگر عوامل مؤثر بر رضایت‌شغلی در این مطالعه ارتباط پرستاران با همکاران خود و ایجاد شرایطی در محیط کار که باعث تمرکز بر بهبودی روابط میان پرستاران و پزشکان گردد (۷). حقوق و مزایا به افراد در برآورده ساختن نیازهای اولیه کمک می‌کند و همچنین افرادی که دارای حقوق و مزایای بالاتری داشته باشند از آرامش خاطر و دغدغه کمتری در محیط کاری برخوردار هستند. در مطالعه ما حقوق و مزایا به عنوان دومین عامل مؤثر در رضایت‌شغلی پرستاران بود. در مطالعات؛ یاکتین (۲۰)، آموس (۲۱) و گودل (۲۲) نیز میزان حقوق و مزایا به عنوان یک عامل مؤثر در رضایت‌شغلی بود. عامل حقوق و مزایا که عامل مهمی در رضایت‌شغلی پرستاران به حساب می‌آید بطوری در برخی مطالعات بیان کرده‌اند که درآمد کم باعث ترک شغل از سوی برخی پرستاران شده است (۱۱).

در کل ۱۹٪ پرستاران رضایت‌شغلی کم، ۷۵٪ رضایت‌شغلی متوسط و ۶٪ رضایت‌شغلی بالایی داشتند. در یزد شهبازی گزارش می‌کند که ۲۶/۸۳٪ از پرستاران از رضایت‌شغلی متوسط برخوردار بودند و رضایت زیاد را در ۷۱/۲٪ و رضایت کم را در ۱۴/۰۳٪ از جامعه مورد مطالعه خود گزارش کرد (۲۳). پژوهش میرزا بیگی و همکاران (۱۳۸۸) نشان داد که فقط یک سوم (۳۴/۳۰٪) پرستاران به‌طور کلی از شغل خود راضی بوده‌اند که تمامی مطالعات همسو با مطالعه حاضر می‌باشد (۱۲). نتایج این مطالعه نشان داد که بیشترین نارضایتی مربوط به شیوه‌ها و سیاست‌های مدیریت و کمترین آن مربوط به بعد شرایط کاری بود. در پژوهشی که توسط احمدی و همکاران (۱۳۹۱) انجام شد نتایج نشان دادند که رضایت پرستاران از ماهیت شغل و همکاران در حد بالا و از نظر ابعاد پرداخت، ارتقای شغلی و سرپرستاران در حد پایین است (۲۴). ریچارد معتقد است که کارکنان که رضایت‌شغلی بالاتری دارند بیشترین بازدهی و تولید و کارکنان ناراضی ضعیف‌ترین عملکرد را دارا می‌باشند (۲۵).

نتیجه‌گیری

شخصی است. به‌منظور انجام پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود با توجه به تعدد مطالعات انجام‌شده در مورد رضایت شغلی پرستاران شهرها و استان‌های مختلف کشور، مطالعه فراتحلیلی در مورد نتایج آن‌ها صورت گیرد. هم‌چنین در این مطالعه عملکرد پرستاران با پرسشنامه و تنها نظرات سرپرستاران مورد توجه قرار گرفته است که می‌تواند محدودیت قابل توجهی باشد.

تشکر و قدرانی

این پژوهش از پایان‌نامه با عنوان رابطه‌ی هوش معنوی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی پرستاران و رضایت مدیران از عملکرد پرستاران بیمارستان‌های بیرجند در سال ۱۳۹۱ استخراج گردیده است. پژوهشگر از دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران به دلیل حمایت و از سایر همکاران پرستاری و مدیران پرستاری بیمارستان‌های شهر بیرجند که صمیمانه با پژوهشگر همکاری داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌نماید.

براساس یافته‌های این مطالعه توصیه می‌شود که مدیران و مسؤولان پرستاری با فراهم نمودن بسترهای مختلف در ارتباط با رضایت شغلی پرستاران، رضایت شغلی آنان را افزایش داده و زمینه را برای بهبود عملکرد و آرایه خدمات حرفه‌ای توسط پرستاران فراهم نمایند. به مدیران پرستاری پیشنهاد می‌شود که برای ارتقاء عملکرد پرستاری به جنبه‌های دیگر آن از جمله ارتباطات و مشارکت حرفه‌ای، مدیریت و رهبری، خودکنترلی و ارزیابی عملکرد و آرایه بازخورد به پرستاران توجه و همت بیشتری کنند. با توجه به اهمیت رضایت‌شغلی و تأثیر آن در سلامتی پرستاران و عملکرد صحیح آنها و با توجه به این‌که بایستی هر سازمانی مترصد رضایت‌شغلی و کیفیت عملکرد شغلی کارکنان خود باشد؛ توصیه می‌شود که در سازمان‌ها هرچند سال یکبار میزان رضایت‌شغلی سنجیده شود و گام‌هایی در جهت افزایش آن برداشته شود. نظر به این‌که بیشترین نارضایتی در این قشر مربوط به ارتباط شغلی با زندگی

References

- 1- GhamariZare Z AM, Vanaki Z, Hajizadeh A. Effect of evaluation process on nurses' job satisfaction and patient satisfaction. *Journal of Nursing Iran*. 2009;62(22):8-2. [persian].
- 2- Jalali A. Introduction to health system. Kermanshah: Kavoshgaran publication. 2009;1.[persian].
- 3- Ravani pour M, Vanaki Z, Afsar I, Azemian A. The standards of professionalism in nursing: the nursing instructors' experiences. *Evidence Based Care*. 2014;4(1):27-40. [persian].
- 4- Salsali m. General Nursing Care and Care Standards .Farsi Book. Tehran: Mehraush, 2000.[persian].
- 5- Salmani Mud M, Memarian R, Vanaki Z. Effect of implementation staff development program based on evidences for supervisors on nurses, practice. *Quarterly Journal of Nersing Management*. 2012;1(3):9-18. [persian].
- 6- Attafar A, Esteki R, Iravani A. Quality of nursing services (contemporary level of reality and level of expectation) from nurses' viewpoint on the basis of SERVQUAL Model in Al-Zahra Hospital in Isfahan (2010) *Mod Care J*. 2012;9:72=9.
- 7- Jolaei S.Bakhshandeh B.Moallemi H & et.al. Code of medical ethics in Iran. *Journal of medical ethics and history*. 2010.3 (2); 45-53.[persian].
- 8- Kabiri F. Examine how nurses communicate with patients in cardiac wards in hospitals, Ministry of Health and Medical Education, Tehran Persian date Bahman 1997. *Journal Nursing and Midwifery* 1999; (15-16): 65-71.[persian].
- 9- Pejhmankhah S, Farajzadeh Z, Nakhae M, Saadatjoo SA, Kianfar S. Effective factors in communication with patients and barriers from nurses' perspective Val-e-Asr hospital- Birjand. *Modern Care Journal*. 2009;5(1):46-51.[persian].
- 10- Ghorbani A, Etemadi R, Jafari N. Study the responsibility of nurses professional ethics and human, the recovery rate of patients. *Military Caring Sciences*. 2014;1(1):57-62. [persian].
- 11- Kazemiyani, A, Noriyan, K, Parvin, N. Survey the relationship between job satisfaction and job performance of nurses in ChaharMahal Bakhtiari. *Journal of Nursing and Midwifery in Gilan*. 2005;15(54):39-44. [persian].
- 12- MirzaBeigi G SS, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Maleki S. Iranian nurses' job satisfaction. *Life journal*. 2009;15(1):49-59 [persian].
- 13- Takase M, Maude P, Manias E. Nurses' job dissatisfaction and turnover intention: Methodological myths and an

- alternative approach. *Nursing & health sciences*. 2005;7(3):209-17.
- 14- Ishaq HM, Iqbal MZ, Zaheer A. Effectiveness of performance appraisal: Its outcomes and detriments in Pakistani Organizations. *European journal of social sciences*. 2009;10(3):479-85.
- 15- Bjørk IT, Samdal GB, Hansen BS, Tørstad S, Hamilton GA. Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2007;44(5):747-57.
- 16- Mirfarhadi N, Moosavi S, Tabari R, Kazemnejad E. Predictive factors of job satisfaction among nurses in therapeutic-educational centers of Guilan University of Medical Science. *Journal Neyshabur University Medical Sciences*. 2014;2(4):27-35. .[persian].
- 17- Kovner C, Brewer C, Wu YW, Cheng Y, Suzuki M. Factors associated with work satisfaction of registered nurses. *Journal of Nursing Scholarship*. 2006;38(1):71-9.
- 18- Daehlen M. Job satisfaction and job values among beginning nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008;45(12):1789-99.
- 19- Hosseine MM. *Fundamental Nursing Mngement*. Tehran:Boshra. 2014. .[persian].
- 20- Yaktin US, Azoury NB-R, Doumit MA. Personal characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. *Journal of Nursing Administration*. 2003;33(7/8):384-90.
- 21- Amos MA, Hu J, Herrick CA. The impact of team building on communication and job satisfaction of nursing staff. *Journal for Nurses in Professional Development*. 2005;21(1):10-6.
- 22- Goodell TT, Coding HVE. Outcomes of nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*. 1994;24(11):36-41.
- 23- Shahbazi L, Salimi T. Job satisfaction of nurses in hospitals in the provinces of Yazd. *Journal of Shaeed Sdoughi University of Medical Sciences Yazd*. 2012;10(3):70. .[persian].
- 24- Ahmadi A MH, Yousefali M. Structural relation between job satisfaction and citizenship behavior in nursing organization of Ghazvin and Isfahan educational hospitals. *Journal of Ghazvin medical science university*. 2012;16(2):72-80. .[persian].
- 25- Hughes R, Ginnett R, Curphy G. *Leadership: Enhancing the lessons of experience* Boston: Richard D. Irwin. Inc.

Relationship between nurses' quality performance and their job satisfaction

Mahbobeh Safavi, Seyed Mehdi Abdollahi, Maryam Salmani Mood, Hossein Rahimh, Manizhe Nasirizade[■]

Safavi M.

Assistant Professor, Faculty Member of Islamic Azad University, Tehran Medical Science Branch, Tehran, Iran

Abdollahi SM.

Msc in statistics. Instructor, Faculty of Islamic Azad University of Birjand, Department of Statistics and Mathematics, Birjand, Iran

Salmani Mood M.

Msc in Nursing, East Nursing and Midwifery Research Center, Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran

Rahimh H.

Msc in Nursing, East Nursing and Midwifery Research Center Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran

■ Corresponding author:

Nasirizade M.

Msc Nursing, East Nursing and Midwifery Research Center, Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran

Address: m.nasirizadeh@yahoo.com

Introduction: Decrease nurses' job satisfaction is resulted to poorly their performances and hospital achievement to aims will be unsuccessfully.

Aim: The aim was relationship between nurses' quality performance and their job satisfaction in Birjand hospitals in (2012).

Method: A descriptive-analytic study was conducted on (100) nurses who were worked in hospitals in Birjand city in (2012). For data gathering were used two questionnaires that they provided by researcher. For assessing nurses' performance (31) head nurses were completed this questionnaire that it had seven domains; responsibility, continuity in learning, application of knowledge and skills, professional ethics, quality of care, self-control and professional participation. Its reliability was (0.86) by test and re-test. Also, nurses' job satisfaction was a questionnaire with (35) questions in eight domains; satisfaction in job conditions, job security, salary and benefits, relationship with colleagues, supervision, management policies, job situations and work/ life relation. Its reliability was (0.88) by Alpha Cronbach. Data were analyzed using Pearson & Spearman correlation coefficient and one-way ANOVA by SPSS₁₉.

Results: The findings showed that nurses (75%) had moderate satisfaction to job. And (60%) of them were good in quality performances from head nurses' viewpoints. Correlation coefficient indicated that there was a positive and significant relationship between job satisfaction and nurses' quality performance ($P = 0.03$). There was a positive and significant relationship between job satisfaction with nurses' quality performances and its components; responsibility, continuity in learning, application of knowledge and skills, professional ethics and quality of care.

Conclusion: It is recommended to nurse managers notice and evaluate others domains in nurses' quality performance such as professional participation, management and leadership, and their self-control and give feedback to them effectively.

Key words: job satisfaction, quality of performance, nurse

**Nursing
Management**

Quarterly Journal of Nursing Management

Vol 6, No 1, 2017