

Nurses' Satisfaction of Implementation of Health System Evolution Plan in Teaching Hospitals of Shiraz City, 2015 (Iran)

Najmeh Bahmanziari¹, Peivand Bastani², Reza Moradi¹, Mahdieh Sadat Ahmadzadeh³, Maryam Nazari^{4}*

¹Department of Management & Health Economics, Faculty of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

²Department of Health Services Management, Faculty of Management & Medical Information, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

³Department of Health Services Management, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

⁴Department of Health Services Management, Faculty of Medical Sciences, Science & Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

***Corresponding Author:**

Maryam Nazari,
Department of Health Services Management, Faculty of Medical Sciences, Science & Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Email:
miriam.nazari.hsm@gmail.com

Received: 4 May, 2016

Accepted: 5 Sep, 2016

Abstract

Background and Objectives: Nurses' satisfaction plays an important role in advancing the objectives of Health System Evolution Plan and more importantly in patients' satisfaction of treatment. The present study was conducted with the aim of determining nurses' satisfaction level of implementation of Health System Evolution Plan in teaching hospitals of Shiraz City.

Methods: This descriptive cross-sectional study was conducted on nurses of 13 teaching hospitals in Shiraz city (March 2015). Out of 3100 nurses, 342 were selected by Cochran formula and stratified sampling method proportionate to the size. The research tool was a questionnaire retrieved from Nurses Survey Questionnaire of National Institutes of Health Research, including 2 parts of demographic information and satisfaction questions. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient, independent t-, and one-way ANOVA tests.

Results: Overall, 68.9% of the nurses were dissatisfied and 29.2% were satisfied of the plan's implementation. The highest satisfaction was from details' training (43.3%) and the highest dissatisfaction was from number of patients (71.2%). 68.5% of nurses were dissatisfied from accommodation facilities of workplace after the plan's implementation, and there was an significant inverse correlation between age and satisfaction ($r = -0.71$, $p < 0.001$).

Conclusion: According to the results of this study and to decrease nurses' dissatisfaction in cases, such as increased number of patients, number of night shifts, and inappropriate accommodation facilities, it is suggested to take strategies, such as establishment of an integrated patient distribution system, employment, maintenance and return of experts, and allocating an appropriate place as nurses' pavilion.

Keywords: Personnel satisfaction; Nurses; Evolution plan; Health; Hospitals; Shiraz; Iran.

رضایتمندی پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز، سال ۱۳۹۳

نجمه بهمن زبیری^۱، پیوند باستانی^۲، رضا مرادی^۱، مهدیه السادات احمدزاده^۳، مریم نظری^{۴*}

چکیده

زمینه و هدف: رضایت پرستاران، نقش مؤثری در پیشبرد اهداف طرح تحول نظام سلامت و مهم‌تر از آن رضایتمندی بیماران از درمان دارد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز انجام گرفت. **روش بررسی:** این مطالعه به روش توصیفی - مقطعی بر روی پرستاران ۱۳ بیمارستان آموزشی شهر شیراز (اسفندماه سال ۱۳۹۳) انجام شد. از میان ۳۱۰۰ پرستار، ۳۴۲ پرستار با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، متناسب با حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای برگرفته از پرسشنامه نظرسنجی پرستاران مؤسسه ملی تحقیقات سلامت شامل: ۲ بخش اطلاعات دموگرافیک و سؤالات رضایتمندی بود. داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تی مستقل و واریانس یک‌طرفه تحلیل شدند.

یافته‌ها: به‌طورکلی، ۶۸/۹٪ پرستاران از اجرای طرح، ناراضی و ۲۹/۲٪ از آن رضایت داشتند. بیشترین رضایت از آموزش جزئیات (۴۳/۳٪) و بیشترین ناراضی‌ت از تعداد مراجعین (۷۱/۲٪) بود. ۶۸/۵٪ پرستاران از امکانات اقامتی محل کار بعد از اجرای طرح، ناراضی بودند و میان سن و رضایت، همبستگی معنی‌دار معکوس ($r = -0.71$ ، $p < 0.001$) وجود داشت.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج مطالعه و در راستای کاهش میزان ناراضی‌ت پرستاران در مواردی مانند افزایش تعداد مراجعین، تعداد کشیک‌ها و امکانات اقامتی نامناسب؛ پیشنهاد می‌گردد راهکارهایی همچون استقرار سیستم یک‌پارچه توزیع بیماران، استخدام، نگهداری و بازگردانی نیروهای متخصص و تخصیص فضایی مناسب به‌عنوان پایون پرستاران اتخاذ گردد.

کلیدواژه‌ها: رضایت کارکنان؛ پرستاران؛ طرح تحول؛ سلامت؛ بیمارستان‌ها؛ شیراز، ایران.

گروه مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پزشکی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

* نویسنده مسئول مکاتبات:

مریم نظری، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پزشکی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛

آدرس پست الکترونیکی:

miriam.nazari.hsm@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۵/۲/۴

تاریخ پذیرش: ۹۵/۶/۱۴

لطفاً به این مقاله به‌صورت زیر استناد نمایید:

Bahmanziari N, Bastani P, Moradi R, Ahmadzadeh M S, Nazari M. Nurses' satisfaction of implementation of health system evolution plan in teaching hospitals of Shiraz City, 2015 (IRAN).

Qom Univ Med Sci J 2017;11(8):85-93. [Full Text in Persian]

مقدمه

مأموریت اصلی نظام سلامت، ارتقای سطح سلامت و پاسخگویی به نیازهای جامعه است. این نیازها تحت تأثیر شرایط اقتصادی - اجتماعی، سیاسی و محیطی تغییر می‌کنند. از سوی دیگر، بیماری‌ها و عوامل مخاطره‌آمیز سلامت، تحولات بسیار سریعی را تجربه می‌کنند و پاسخگویی به این تغییرات، مهم‌ترین استدلالی است که براساس آن بایستی نظام سلامت را تغییر و ارتقا داد (۱). در این راستا، اجرای طرح تحول نظام سلامت در سراسر کشور از نیمه دوم اردیبهشت‌ماه سال ۱۳۹۳ در دستور کار وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار گرفت (۲).

در اجرای موفق هر طرح یا برنامه در عرصه سلامت، نقش نیروی انسانی غیرقابل‌انکار است؛ چراکه منابع انسانی، مهم‌ترین عامل اثربخشی و کارایی هر سازمان محسوب می‌شود (۳). عمده‌ترین بخش نیروی انسانی نظام بهداشتی را پرستاران تشکیل می‌دهند و بدون وجود آنها، مراکز درمانی نمی‌توانند به موفقیت دست یابند (۴،۵). به دلیل نقش کلیدی پرستاران در مراقبت از بیماران، توجه به روحیه و انگیزه آنان در قالب بررسی رضایت، از اولویت بالایی برخوردار است؛ زیرا این عامل بر سلامتی بیماران، میزان ترک خدمت، میزان خلاقیت، عملکرد مثبت و همکاری با برنامه‌ها و طرح‌های سازمان تأثیر مستقیم دارد (۶). علل عمده رضایتمندی پرستاران عبارتند از: استقلال عمل، امکان پیشرفت، ارتباط خوب با همکاران، تشویق و پاداش (۴،۷،۸). همچنین حجم بالای کار، نوبت‌های کاری طولانی، مرگ بیماران، ماهیت غیرقابل‌پیش‌بینی شغل، آمادگی ناکافی، فقدان حمایت روانی، تضاد با پزشکان، وجود ابهام در اختیارات و افزایش قوانین و مقررات نیز از عوامل مؤثر بر کاهش رضایت پرستاران است (۹). عدم توجه به این مسئله در بلندمدت، نظام سازمان را مختل کرده و موجب کاهش حس مسئولیت‌پذیری، رفتارهای هنجارشکنانه و ترک خدمت می‌شود (۱۰). در حقیقت، نارضایتی می‌تواند اثرات مخربی بر کیفیت خدمات داشته باشد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزه پرستاران را تحت شعاع قرار می‌دهد (۱۱).

مطالعه Zhang و همکاران درخصوص مقایسه رضایت شغلی پرستاران بخش‌های ویژه و عمومی چین نشان داد سطح رضایت

پرستاران، متوسط و اکثر آنان از همکاران و کمک خانواده، راضی و از شیوه پرداخت و ارتقا ناراضی بوده‌اند (۱۲). مطالعه Lambrou و همکاران درخصوص بررسی رضایت و انگیزه پرستاران و پزشکان یک بیمارستان عمومی در قبرس نشان داد پرستاران بخش جراحی با سن بیش از ۵۵ سال، از بالاترین میزان رضایت برخوردارند. همچنین، ماهیت شغل و پاداش به‌عنوان مهم‌ترین عوامل افزایش رضایت شغلی شناسایی شدند (۱۳). گودرزی و همکاران در مطالعه‌ای در زمینه رضایت‌سنجی بیماران و کارکنان درمانی از اجرای برنامه تحول نظام سلامت دریافتند کارکنان و پزشکان از اجرای طرح به میزان ۴۱/۳٪ رضایتمندی داشته‌اند (۱۴). همچنین نتایج مطالعه کلهر و همکاران درخصوص رضایتمندی شغلی کارکنان درمانی پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان کوثر شهر قزوین نشان داد به ترتیب بیشترین و کمترین میزان رضایت شغلی پرستاران در ارتباط با زندگی شخصی (۸۰/۲٪) و حیطه گردش کار بیمارستان (۹۶/۴٪) بوده است. در مجموع، ۷۸/۲٪ پرستاران از سطح متوسط رضایت شغلی برخوردار بودند (۱۵).

در حال حاضر، با اجرای طرح تحول نظام سلامت و درپی آن کاهش تعرفه‌های درمان در بیمارستان‌ها و مراکز دولتی، مراجعات به این مراکز افزایش یافته و در نتیجه حجم کار کارکنان بیمارستان‌ها، به‌ویژه پرستاران که در مواجهه مستقیم با بیماران هستند افزایش پیدا کرده است (۱۶). به‌علاوه، با اجرای این طرح، مشکل کمبود نیروی انسانی، به‌خصوص در حوزه پرستاری که مراکز درمانی از پیش با آن روبرو بودند آشکارتر شده است. با توجه به تازگی طرح و گستردگی ابعاد آن، ضرورت دارد مدیران سازمان‌ها در راستای ارتقای بهره‌وری و بهبود ارائه خدمات، بیش از پیش همت گمارند و از آنجا که پرستاران به‌عنوان یکی از حلقه‌های اصلی درمان بیماران شناخته شده و رضایت آنها نقش مؤثری در پیشبرد اهداف طرح تحول نظام سلامت و مهم‌تر از آن رضایتمندی بیماران از روند درمان خواهد داشت، مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت این گروه از کارکنان درمانی از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز انجام گرفت.

روش بررسی

این مطالعه به روش توصیفی - مقطعی در اسفندماه سال ۱۳۹۳ انجام شد. جامعه پژوهش را پرستاران شاغل در تمامی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تشکیل می‌دادند. از میان ۳۱۰۰ پرستار، تعداد ۳۴۲ نفر با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، متناسب با حجم به صورت تصادفی در هریک از ۱۳ بیمارستان (به ترتیب: بیمارستان نمازی (۹۴ نفر)، رجایی (۴۵ نفر)، فقیهی (۴۳ نفر)، قلب الزهرا (۲۸ نفر)، علی‌اصغر (۲۵ نفر)، چمران (۲۳ نفر)، زینیه (۲۳ نفر)، حافظ (۱۴ نفر)، خلیلی (۱۱ نفر)، امیر (۱۱ نفر)، قطب‌الدین (۱۰ نفر)، دستغیب (۸ نفر) و بیمارستان ابن‌سینا (۷ نفر)) انتخاب شدند. اشتغال در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شیراز، اشتغال در بیمارستان (در بازه زمانی قبل و بعد از اجرای طرح)، آگاهی از روند تغییرات و تمایل به شرکت در پژوهش از معیارهای ورود به مطالعه بود. پرسشنامه‌ها با هماهنگی قبلی و دریافت مجوز در ۱۳ بیمارستان مذکور توزیع شد. پیش از توزیع پرسشنامه‌ها، رضایت آگاهانه از پرستاران اخذ گردید و درخصوص آزادی آنها برای شرکت در مطالعه و محرمانه ماندن اطلاعات، توضیحات کافی داده شد. پرسشگر با هماهنگی قبلی و بعد از کسب اجازه و توضیح اهداف مطالعه، پرسشنامه را بین نمونه‌های پژوهش، توزیع و پس از پاسخ‌دهی آنها را جمع‌آوری کرد.

ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای برگرفته از پرسشنامه نظرسنجی پرستاران مؤسسه ملی تحقیقات سلامت شامل: دو بخش اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و وضعیت کاری) و سؤالات مربوط به آشنایی با طرح و رضایت‌سنجی (۱۸ سؤال) بود (۱۷)، که روایی صوری و محتوایی آن با استفاده از نظر متخصصان و اساتید مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، و پایایی آن در مطالعه پیشین، مورد بررسی قرار گرفت و تأیید گردید (۱۷). داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰، آمار توصیفی (جهت تعیین میانگین \pm انحراف معیار و تنظیم جداول توزیع فراوانی مطلق و نسبی)، آزمون ضریب همبستگی پیرسون (جهت بررسی همبستگی میان رضایت و سن پرستاران)، آزمون تی مستقل (به منظور مقایسه میانگین نمره رضایت پرستاران برحسب جنس) و آنالیز واریانس یک‌طرفه (برای مقایسه نمره رضایت پرستاران، براساس سطح تحصیلات، تأهل و وضعیت کاری) تحلیل شدند.

یافته‌ها

در این مطالعه، از ۳۴۲ پرسشنامه توزیع شده، ۲۹۵ پرسشنامه برگشت داده شد و مورد تحلیل قرار گرفت. میزان پاسخ‌دهی ۸۶/۲۵٪ به دست آمد. میانگین سن پاسخگویان، $32/33 \pm 7/74$ بود. سایر مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول شماره ۱: مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان

متغیر	درصد (فراوانی)
جنس	مؤنث (۲۴۷)۸۳/۷
	مذکر (۴۸)۱۶/۳
تأهل	متأهل (۱۹۳)۶۵/۴
	مجرد (۹۸)۳۳/۲
	مطلقه (۴)۱/۴
تحصیلات	لیسانس (۲۵۷)۸۷/۱
	فوق‌لیسانس (۱۲)۴/۱
	غیره (۲۶)۸/۸
وضعیت کاری	رسمی (۷۸)۲۶/۴
	پیمانی (۸۳)۲۸/۱
	قراردادی (۷۴)۲۵/۱
طرحی (۶۰)۲۰/۳	

همچنین ۳۶/۳٪ (۱۰۷ نفر) اظهار داشتند کیفیت فعالیت‌های تشخیصی و درمانی بعد از طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل تغییری نکرده است. ۶۸/۱٪ (۲۰۱ نفر) از پرستاران مایل به ادامه همکاری در محل کنونی خود تا آخر سال بودند. درصد رضایت پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر شیراز از طرح تحول سلامت در جدول شماره ۲ آورده شده است.

نحوه آشنایی افراد با طرح تحول در ۶۰/۳٪ (۱۷۸ نفر) توسط مسئولان دانشگاهی یا بیمارستان، ۲۰/۳٪ (۶۰ نفر) توسط همکاران، ۱۳/۲٪ (۳۹ نفر) توسط رسانه‌ها و ۶/۱٪ (۱۸ نفر) توسط دوستان بود. ۵۶/۶٪ (۱۶۷ نفر) از پرستاران اعتقاد داشتند در طرح تحول سلامت، آنکالی یا شیفت در ماه افزایش پیدا کرده است. ۸۲/۴٪ (۲۴۳ نفر) اعتقاد داشتند بعد از طرح تحول سلامت، تعداد مراجعین افزایش یافته است.

جدول شماره ۲: درصد رضایت پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر شیراز از طرح تحول سلامت

گویه	کاملاً راضی	نسبتاً راضی	نسبتاً ناراضی	کاملاً ناراضی	نظری ندارم
	درصد (تعداد)				
آیا از تعداد مراجعین بعد از طرح تحول سلامت راضی هستید؟	۲۰/۶	۲۱/۴	۲۸/۵	۴۲/۷	۵/۴
آیا از کیفیت فعالیت‌های تشخیصی و درمانی بعد از طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل راضی هستید؟	۴/۱	۲۲/۷	۳۰/۸	۳۲/۲	۱۰/۲
آیا از نحوه رسیدگی به پیشنهادهای و درخواست‌های خود (مرتبط با طرح تحول سلامت) راضی هستید؟	۲/۴	۲۴/۱	۲۸/۵	۳۸/۰	۷/۰
آیا از برخورد بیماران و همراهان آنها با شما بعد از اجرای طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل راضی هستید؟	۵/۸	۲۰/۳	۲۶/۸	۳۶/۹	۱۰/۲
آیا از آموزش‌های داده‌شده در مورد جزئیات طرح تحول سلامت راضی هستید؟	۶/۴	۳۶/۹	۳۴/۹	۱۵/۶	۶/۲
آیا از امکانات اقامتی محل کار در مقایسه با قبل از طرح تحول سلامت راضی هستید؟	۳/۴	۱۸/۳	۳۵/۳	۳۳/۲	۹/۸
اگر قبل از طرح تحول سلامت در بخش خصوصی فعال بوده‌اید، آیا از تغییر وضعیت خود بعد از طرح تحول سلامت (عدم فعالیت در بخش خصوصی) راضی هستید؟	۵/۳	۲۱/۱	۳۶/۸	۲۸/۹	۷/۹
رضایت پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت	۳/۴	۲۵/۸	۲۷/۵	۴۱/۴	۱/۹

آموزش‌های داده‌شده (۴۳/۳٪) درخصوص جزئیات طرح، همچنین بیشترین ناراضی‌مندی مربوط به تعداد مراجعین (۷۱/۲٪) بود. با استفاده از آزمون‌های آماری، اختلاف میانگین رضایت کلی و جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و وضعیت کاری بررسی گردید که در هیچ‌یک از موارد معنی‌دار نبود ($p < 0/05$) و تنها مطابق ضریب همبستگی پیرسون، میان سن و رضایت، همبستگی معکوس معنی‌داری وجود داشت ($r = -0/71$ ، $p < 0/001$) که با افزایش سن افراد، رضایت کلی آنان از اجرای طرح تحول سلامت کاهش یافت.

میانگین رضایت پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت با استفاده از جمع‌بندی نظرات پاسخگویان در زمینه رضایت از تعداد مراجعین، کیفیت خدمات تشخیصی و درمانی، برخورد مراجعین، امکانات اقامتی و رضایت کلی از اجرای طرح به دست آمد که به‌طور کلی، ۶۸/۹٪ پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز، از اجرای طرح تحول ناراضی (کاملاً و نسبتاً ناراضی) و ۲۹/۲٪ از اجرای آن رضایت (کاملاً و نسبتاً ناراضی) داشتند. میانگین نمره رضایت کلی پرستاران از طرح تحول، $3/16 \pm 0/71$ برآورد شد. بیشترین رضایت پرستاران از طرح تحول مربوط به

جدول شماره ۳: عوامل زمینه‌ای براساس نمره رضایت

متغیر	میانگین \pm انحراف معیار	P
جنسیت	زن	۰/۹۸۲
	مرد	۳/۱۶۹ \pm ۰/۶۹
وضعیت تأهل	مجرد	۰/۳۱۶
	متأهل	۳/۱۳ \pm ۰/۷۷
	مطلقه	۳/۲ \pm ۰/۶۷
سطح تحصیلات	لیسانس	۰/۳۶۹
	فوق لیسانس	۳/۲۰ \pm ۰/۶۹
	غیره	۲/۹۷ \pm ۰/۹۱
وضعیت کاری	رسمی	۰/۰۷
	پیمانی	۳/۰۸ \pm ۰/۷۵
	قراردادی	۳/۲۰ \pm ۰/۶۹
	طرحی	۳/۱۱ \pm ۰/۶۳
		۳/۲۸ \pm ۰/۷۶

بحث

پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز انجام گرفت. براساس نتایج به دست آمده، تنها در حدود یک‌سوم (۲۹/۲٪) پرستاران از اجرای طرح تحول راضی بودند که دلایلی همچون افزایش مراجعات و پرداخت نامتناسب می‌توانست زمینه‌ساز این نارضایتی باشد. نتایج برخی تحقیقات داخلی نشان داده است، اکثریت پرستاران از وضعیت فعلی راضی هستند (۱۵،۱۴،۲)، که از این نظر یافته‌های مطالعه حاضر با نتایج این مطالعات همخوانی نداشت. این تفاوت یافته‌ها می‌تواند ناشی از تفاوت در جامعه، زمان پژوهش و فرهنگ حاکم باشد. اگرچه در تعدادی از مطالعات، مسئله نادیده گرفتن نیازهای کارکنان به‌عنوان یکی از چالش‌های اصلی پیشروی طرح تحول نظام سلامت معرفی شده است (۱۹،۱۸). بدیهی است نبود رضایت در پرستاران نیز از عوامل مهمی است که به کاهش کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنها می‌انجامد (۲۰).

براساس ابعاد رضایت شغلی به ترتیب بیشترین (۴۳/۳٪) و کمترین (۲۸/۸٪) میزان رضایت در این مطالعه، مربوط به آموزش‌های داده شده و تعداد مراجعین بود. اما در مطالعه کلهر و همکاران، کمترین رضایت از گردش کاری بیمارستان (۱۷)، در مطالعه طاهریان و همکاران بیشترین و کمترین رضایت از حمایت مدیران و نیل به اهداف (۲۱)، در مطالعه Zhang و همکاران، کمترین رضایت از شیوه پرداخت و ارتقا (۱۲) و در گزارش سوم دیده‌بانی

در ارزیابی طرح تحول بخش دولتی، بیشترین و کمترین میزان رضایت مربوط به ابلاغ کتاب تعرفه و میزان درآمد بوده است (۲۲). همچنین مطالعه سجادی و همکاران نشان داد اجرای طرح تحول سلامت بر تعداد و بار مراجعه بستری سازمان تأمین اجتماعی، تأثیر معنی‌داری ندارد (۲۳). این تفاوت یافته‌ها می‌تواند ناشی از تفاوت در ابعاد ابزار مطالعه و نوع بیمارستان‌های مورد بررسی باشد. مسئله افزایش بارکاری و تعداد مراجعین در مطالعات مهدیان و همکاران (۲۴) و مصدق‌راد و همکاران (۲۵) به‌عنوان یکی از چالش‌های میان‌مدت طرح تحول سلامت مطرح شده که از این نظر یافته‌های مطالعات فوق با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی داشت. آشنایی به معنی داشتن اطلاعاتی راجع به تصمیمات، سیاست‌ها، اهداف و برنامه‌های سازمان؛ یکی از راهبردهای توانمندسازی کارکنان جهت افزایش کنترل آنان بر کارشان است (۲۰). در مطالعه حاضر، از منظر نحوه آشنایی با طرح تحول، بیش از نیمی از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز، از طریق مسئولان دانشگاهی یا بیمارستانی با طرح تحول آشنا شده بودند که از این نظر این یافته با نتایج مطالعه سینکی و همکاران در خصوص نحوه آشنایی پزشکان با طرح تحول مطابقت داشت (۲۶). در مطالعه حاضر، بین رضایت شغلی با اکثر عوامل فردی (جنس، تأهل، سطح تحصیلات و وضعیت کاری)، رابطه معنی‌داری وجود نداشت، که این یافته با نتایج مطالعه Lu و همکاران همخوانی داشت (۲۷)، اما با نتایج مطالعات زارعی و همکاران (۲۸) و کلهر و همکاران (۱۵)، همخوانی

نظام سلامت، پژوهش‌های مشابه در ابعاد جامع‌تر در زمینه مقایسه و شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی کارکنان برحسب بخش دولتی و خصوصی در مناطق مختلف کشور و گروه‌های ارائه‌دهنده خدمت انجام گیرد.

نتیجه‌گیری

باتوجه به نتایج مطالعه و در راستای کاهش میزان ناراضیاتی پرستاران، در مواردی همچون افزایش تعداد مراجعین، تعداد کشیک‌ها و امکانات اقامتی نامناسب، پیشنهاد می‌گردد مسئولین و سازمان‌های مربوطه از طریق انتخاب استراتژی‌های مناسب در زمینه‌هایی چون استقرار سیستم اصولی و یک‌پارچه توزیع بیماران بین مراکز درمانی، استخدام، نگهداری و بازگرداندن نیروهای متخصص، فرهنگ‌سازی در جامعه جهت شکل‌دهی انتظارات معقول از پرستاران در انجام وظایف، تعیین حجم کار متعادل توأم با تنوع و انعطاف‌پذیری برای هر پرستار، تخصیص فضایی مشخص با امکانات کافی به‌عنوان پویون پرستاران؛ درصدد تلاش برای رفع چالش و مشکل ناراضیاتی پرستاران برآیند.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از تمامی کارکنان و مسئولان بیمارستان‌های آموزشی شهر شیراز که در انجام این تحقیق همکاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

نداشت. همچنین در مطالعه حاضر میان سن و رضایت، همبستگی معکوس وجود داشت که با افزایش سن افراد، رضایت کلی کاهش نشان داد. شواهد متناقضی از وجود همبستگی میان سن و رضایت شغلی در داخل و خارج کشور وجود دارد. Luddy و همکاران گزارش کردند معمولاً کارکنان مسن بیشتر از کارکنان جوان از شغلشان راضی هستند (۲۹)، اما اغلب پژوهش‌ها عدم وجود همبستگی بین سن و رضایت شغلی را نشان داده‌اند (۲۰). باتوجه به افزایش تعداد مراجعین که منجر به افزایش حجم فعالیت پرستاران، تعداد کشیک در ماه و فشار به کارکنان جهت سرعت عمل می‌شود؛ مسئله کاهش رضایت افراد مسن‌تر قابل توجه است. به‌طور کلی به‌نظر می‌رسد عوامل درونی و جنبه‌های میان فردی کار پرستاران، بیش از عوامل فردی بر رضایت پرستاران تأثیرگذار است (۳۰). طرح تحول سلامت در راستای پاسخگویی نظام بهداشتی و درمانی به تغییرات روزافزون جامعه است و همانند سایر طرح‌های اجرایی در گستره یک کشور با مشکلاتی روبرو است، با این وجود، هدف نهایی طرح؛ یعنی تأمین، حفظ، ارتقای سلامت مردم و برقراری عدالت در نظام سلامت، جزء با صبر و هم‌افزایی توان تمام نیروهای انسانی حوزه سلامت میسر نمی‌شود (۲۸).

از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به مقطع کوتاه مطالعه، تأخیر در تکمیل و بازگشت پرسشنامه‌ها، محدود بودن ابعاد مورد بررسی و کمبود تحقیقات انجام‌شده در کشور درخصوص موضوع پژوهش اشاره کرد. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد باوجود بحث‌های رایج در مورد عجلولانه بودن و عدم تداوم اجرای طرح تحول

References:

1. Bastani P, Lotfi F, Moradi M, Ahmadzadeh M. The Performance analysis of teaching hospitals affiliated with Shiraz University of medical sciences before and after health system reform plan using Pabon lasso model. J Rafsanjan Univ Med Sci 2016;15(8):781-92. [Full Text in Persian]
2. A survey on patients and patient' companion satisfaction for health reform plan in the Shahid Mostafa Khomeini hospital of Ilam city in 2015. Nurs J Vulnerable 2016;2(5):27-39. [Full Text in Persian]
3. Abbasi A, Bahreini M, Yazdankhah Fard M R, Mirzaei K. Compare clinical competence and job satisfaction among nurses working in both university and non-university hospital in Bushehr 2015. Iran South Med J 2017;20(1):77-89. [Full Text in Persian]
4. Mirzabeigi Gh, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Maleki S. Job Satisfaction among Iranian nurses. Hayat 2009;15(1):49-59. [Full Text in Persian]

5. Forouzanfar MM, Alitalishi H, Hashemi B, Baratloo A, Motamedi M, Majidi A, et al. Emergency nurses job satisfaction and its determinants in the hospitals of Shahid Beheshti university of medical sciences. *Adv Nurs Midwif* 2013;33(80):10-14. [Full Text in Persian]
6. Askari M, Rafat A, Rashedi V. Survey On Job Satisfaction of hospital operation room's technicians in medical university of Hamedan. *Pazhouhan Sci J* 2012;11(1):37-40. [Full Text in Persian]
7. Finn CP. Autonomy: An Important component For Nurses' Job Satisfaction. *Int J Nurs Stud* 2001;38(3):349-57.
8. Coomber B, Barriball KL. Impact of Job Satisfaction Components on Intent to Leave and Turnover for Hospital-Based Nurses: A Review of the Research Literature. *Int J Nurs Stud* 2007;44(2):297-314.
9. Mortazavi S, Rajabipoor Meybodi AR. Effect of job satisfaction on turnover by organizational and personal norm breaking behaviors in nurses. *J Qazvin Univ Med Sci* 2013;17(1):55-60. [Full Text in Persian]
10. Heydarian Nour M, Nahidi F, Zahrani Tork SH, Khoda Karim S. evaluation of job satisfaction and some related factors in the midwives employed at the hospitals affiliated to Shahid Beheshti university of medical sciences and social security hospitals at Tehran. *Iranian J Obstet Gynecol Infertil* 2013;18(146):14-21. [Full Text in Persian]
11. Spector PE. Development of the Work locus of control scale. *J Occup Organ Psychol* 2011;61(4):335-40.
12. Zhang A, Tao H, Ellenbecker CH, Liu X. Job Satisfaction in Mainland China: Comparing Critical Care Nurses and General Ward Nurses. *J Adv Nurs* 2013;69(8):1725-36.
13. Lambrou NK, Dimitris N. Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in a cyprus public general hospital professional. *Human Resour Health* 2010;8:26:263-70.
14. Shariati A, Jamshidbeigi Y, Baraz Pardnjati Sh, Haghighizadeh MH, Abbasi M. Assessment of nurses, patient satisfaction, patient attendants in educational hospitals in Ahvaz city health development plan in 2015. *J Clin Nurs Midwif* 2017;6(1):9-18. [Full Text in Persian]
15. Kalhor M, Samiei Rad F, Garshasbi M. Health personnel's job satisfaction after implementation of the health sector evolution in Qazvin's hospitals. National Conference about Criticism on 11th government operation in health: 2015 May 5-6: Tehran, Iran. Available from: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/06/ebook.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
16. Golmakani A, Mortazavi H, Mohaddes Hakak H, Eftekhari Nasab, Jahani Rahim Zade, Darabi et al. Beneficiaries comments of the health sector evolution: a qualitative study. National Conference about Criticism on 11th government operation in health: 2015 May 5-6: Tehran, Iran. Available from: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/06/ebook.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
17. The Ministry of Health and medical Education in Iran. Evaluation of the health sector evolution in treatment sector, 2014. Available from: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/04/Satisfaction-3.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
18. Zaboli R, Hosseini Shokouh SM, Chaqry M. The main opportunities and challenges of the program to reduce the amount paid by patients in health sector evolution. National Conference about Criticism on 11th government operation in health: 2015 May 5-6: Tehran, Iran. Available from: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/06/ebook.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
19. Alidadi A, Ameriun A, Chaqry M. Opportunities and challenges of the ministry of health and medical education in the implementation of health sector evolution. National Conference about Criticism on 11th government operation in health: 2015 May 5-6: Tehran, Iran, Available from: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/06/ebook.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
20. Bagheri Sh, Kousha A, Janati A. Factors affecting nurses job satisfaction a systematic survey. *Hakim* 2012;15(2):130-139. [Full Text in Persian]

21. Taherian H, Emadi F, Nasr Esfahani M, Safari R. Job satisfaction of the personnel involved in the implementation of health sector evolution in Isfahan Ayatollah Kashani Hospital. International Conference on sustainable evolution in health sector: Approaches and challenges: 2015 February 24-26: Isfahan, Iran. Available from: <http://hmerc.mui.ac.ir/sites/hmerc.mui.ac.ir/files/Final-Abstract1-Site.2-94.03.13%20%282%29.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
22. Taherian H, Emadi F, Nasr Esfahani M, Safari R. Job satisfaction of the personnel involved in the implementation of health sector evolution in Isfahan Ayatollah Kashani Hospital. International Conference on sustainable evolution in health sector: approaches and challenges: 2015 February 24-26: Isfahan, Iran. Available from: <http://hmerc.mui.ac.ir/sites/hmerc.mui.ac.ir/files/Final-Abstract1-Site.2-94.03.13%20%282%29.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
23. Sajadi F, Fathollahzadeh V, Akbari F. The impact of implementing health sector evolution plan in direct and indirect inpatient treatment of social security organization of Isfahan. International Conference on sustainable evolution in the health sector: approaches and challenges: 2015 February 24-26: Isfahan, Iran. Available from: <http://hmerc.mui.ac.ir/sites/hmerc.mui.ac.ir/files/Final-Abstract1-Site.2-94.03.13%20%282%29.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
24. Mahdian S, Jahangard MA, Ferdosi M. Existing approaches and challenges in the various stages of implementation health sector evolution and solutions to improve. The manual of articles in The International Conference on sustainable evolution plan in the health sector: approaches and challenges: 2015 February 24-26: Isfahan, Iran. [Text in Persian]
25. Mossadegh Rad M, Ismaili M, Moghimi F. The impact of the implementation health sector evolution on the number of diagnostic tests. International Conference on sustainable evolution plan in the health sector: Approaches and challenges: 2015 February 24-26: Isfahan, Iran. Available from: <http://hmerc.mui.ac.ir/sites/hmerc.mui.ac.ir/files/Final-Abstract1-Site.2-94.03.13%20%282%29.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
26. Sinaki S, Damavandi Rajabi G, Rezai N. Survey on awareness of doctors about the health sector evolution in Iran. National Conference about Criticism on 11th government operation in health: 2015 May 5-6: Tehran, Iran. Available from: <http://nihr.tums.ac.ir/wp-content/uploads/2015/06/ebook.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]
27. Lu H, While AE, Barribal KL. Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in mainland China. *Int J Nurs stud* 2007;44(4):574-88.
28. Zarea K, Negarandeh R, Dehghan Nayeri N, Rezaei Adaryani M. Nursing staff shortages and job satisfaction in Iran: Issues and challenges. *Nurs Health Sci* 2009;11(3):326-31.
29. Luddy N. Job satisfaction among employees at a public health institution in the Western Cape. [MA Thesis]. Faculty of Economic, University of Western Cape; 2005. p. 37-44.
30. Alavi A, Roshani M, Hadian M, Jafari M. Compare the satisfaction of hospital staff in Isfahan city before and after the implementation of health sector evolution plan. International Conference on sustainable evolution in the health sector: approaches and challenges: 2015 February 24-26: Isfahan, Iran. Available from: <http://hmerc.mui.ac.ir/sites/hmerc.mui.ac.ir/files/Final-Abstract1-Site.2-94.03.13%20%282%29.pdf>. Accessed 15 August, 2015. [Text in Persian]