

تأثیر توانمندی منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی بیمارستان‌های خصوصی

مائه شریفی کوشا^۱ / سیدجمال‌الدین طیبی^۲ / لیلا نظری‌منش^۳

چکیده

مقدمه: تحولات ایجاد شده در تعداد بیمارستان‌های خصوصی از یک طرف و از طرف دیگر افزایش نیازهای بیمار به عنوان مشتری بیمارستان‌های خصوصی باعث شده است که توجه به نوآوری در ارائه خدمات مورد توجه جدی قرار بگیرد. اهمیت توانمندی منابع انسانی به عنوان مشوق ارائه اقدامات جدید امری انکارناپذیر است. هدف پژوهش حاضر سنجش تأثیر توانمندی منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی در بیمارستان‌های خصوصی استان البرز بود.

روش پژوهش: این پژوهش از نوع توصیفی، پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی بود. در این پژوهش پس از بررسی روایی پرسشنامه با رویکرد صوری و پایایی پرسشنامه با آزمون آلفای کرونباخ، پرسشنامه بین ۳۰۳ نفر از کادر تخصصی درمان بیمارستان‌های خصوصی استان البرز متشکل از ۴ بیمارستان به عنوان نمونه آماری که با روش تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده بودند توزیع شد. داده‌های این پژوهش با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های آمار استنباطی تحلیل واریانس یک سویه و رگرسیون خطی چندگانه تحلیل شد.

یافته‌ها: مطابق نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه و رگرسیون چند متغیره توانمندی منابع انسانی در ابعاد تحصیلات ($P=0/000$)، ابتکار ($P=0/000$)، انعطاف‌پذیری ادراک ($P=0/000$)، تعهد سازمانی ($P=0/001$)، تسهیم دانش ($P=0/002$) و فرهنگ نوآوری ($P=0/001$) بر نوآوری خدمات درمانی تأثیر معناداری دارد.

نتیجه‌گیری: مدیران بیمارستان‌ها ضروریست به منظور بهبود نوآوری خدمات درمانی بیش از پیش به توانمندسازی منابع انسانی و ارتقاء آن در بیمارستان توجه داشته باشند.

کلید واژه‌ها: منابع انسانی، ابعاد توانمندی انسانی، نوآوری خدمات درمانی، بیمارستان خصوصی.

۱- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
۲- استاد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: sjtabibi@yahoo.com
۳- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

افزایش فشارهای محیط رقابتی، جهانی‌سازی و تغییرات ایجاد شده در فعالیت‌های سازمانی، سازمان‌ها را ناچار ساخته است تا فرایندها، سیستم‌ها، تکنولوژی و خدمات خود را به طور مداوم متحول سازند. در واقع سازمان‌ها برای زنده ماندن و گریز از مرگ و دستیابی و انطباق با محیط ناپایدار به تحول و نوآوری روی آوردند. چرا که مسایل امروز سازمان‌ها با راه‌حل‌های دیروز حل‌شدنی نیست و شرایط محیطی به طور جدی پیچیده، پویا و نامطمئن گردیده به طوری که سازمان‌ها، دیگر نمی‌توانند بدون نوآوری حیات بلندمدت خود را تضمین نمایند [۱].

براساس دیدگاه منبع محور (RBV) اندیشمندی چون بریگر ورنرفلت و جی بارنی بیان می‌کنند، مساله اساسی این است که چه نوع منابعی در سازمان منجر به مزیت رقابتی پایدار خواهد شد. بر همین اساس، در ادامه آنها انواع دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های کارکنان را به عنوان منابع اصلی، جهت بهبود و ارتقاء محصولات و خدمات جدید معرفی می‌کنند و از نظر این اندیشمندان از طریق منابع انسانی است که می‌توان به مزیت رقابتی دست یافت [۲].

بر مبنای رویکرد منبع محور دانش منحصربه فرد و دانش ارزشمند کارکنان بیشترین تأثیر را بر روی نوآوری در سازمان‌ها دارند. نیروی انسانی، سرمایه اصلی سازمان‌های عصر نوین است. در حقیقت، بازدهی و بهره‌وری هر سازمان به رفتار و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان وابسته است و کارکنان شاغل در سازمان‌ها، از جمله شاخص‌های سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم هستند [۳]. توانمندی منابع انسانی با ابعادی چون تحصیلات منابع انسانی، تجربه منابع انسانی، ابتکار منابع انسانی، انعطاف پذیری ادراک منابع انسانی، تعهد سازمانی منابع انسانی، همکاری گروهی منابع انسانی، تسهیم دانش منابع انسانی، فرهنگ نوآوری منابع انسانی سنجیده می‌شود [۴، ۵].

از طرف دیگر مفهوم نوآوری به عنوان یک ابزار حیاتی توانمندسازی برای خلق ارزش و پایداری مزیت رقابتی

سازمان‌ها در محیط بسیار متغیر با پیچیدگی‌های روزافزون شناخته می‌شود. نوآوری عبارت است از یک ایده، محصول یا فرآیند، یک سامانه یا وسیله که توسط افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها، به عنوان یک موضوع جدید درک می‌شود. به علاوه، نوآوری فرآیندی است که جهت ایجاد ارزش طراحی و مدیریت می‌شود [۶]. مطابق نظر یوزکورت و همکاران نوآوری خدمات دارای دو بعد نوآوری تدریجی خدمت و نوآوری رادیکالی خدمت است. نوآوری‌های بنیادی چیزهای جدیدی‌اند که قبلاً مشتری آنها را ندیده و تجربه نکرده است یا سیستم‌های تحویل جدیدی‌اند برای خدمات موجود نوآوری‌های تدریجی، تغییراتی در خدمات موجود هستند که در واقع بهبود تلقی می‌شوند [۷، ۸].

سازمان‌های دارای قدرت نوآوری بیشتر، در پاسخ به محیط‌های متغیر و ایجاد قابلیت‌های جدیدی که به آنها اجازه نیل به نوآوری بهتر را می‌دهد، موفق تر هستند. نقطه آغازین نوآوری نیز شدیداً به دانش، تخصص و تعهد منابع انسانی به عنوان ورودی‌های اصلی در فرآیند خلق ارزش و نوآوری وابسته است [۹].

اوکه [۱۱] در مطالعه خود با عنوان "سرمایه انسانی، مزیت نوآوری خدمات و عملکرد کسب و کار" به این نتیجه دست یافت که خلاقیت، دانش و مهارت توسعه ایده‌های جدید کارکنان بر مزیت نوآوری خدمات سازمان و عملکرد کسب و کار تأثیر مثبت دارد. لیو و همکاران [۱۰] در مطالعه‌ای با عنوان "سیستم منابع انسانی، خلاقیت کارکنان و نوآوری شرکت" به این نتیجه دست یافتند که سیستم‌های منابع انسانی تجربه محور و نگهداشت منابع انسانی محور بر خلاقیت کارکنان تأثیر مثبت تری دارند و خلاقیت کارکنان باعث بهبود نوآوری خدمات سازمان‌ها می‌شود.

جونزیک [۴] در مطالعه‌ای با عنوان "تأثیر مدیریت منابع انسانی بر روی نوآوری بیمارستان‌های لهستان" به این نتیجه دست یافت که سیستم‌های انتخاب کارکنان خلاق و تشویق کارکنان به تسهیم دانش و اطلاعات و سیستم‌های انگیزشی مناسب در بیمارستان‌های دولتی باعث بهبود نوآوری در

بیمارستان دریافت می‌کنند، بی تفاوت نیستند، لذا توجه به رضایت بیمار کلید بهبود مستمر نوآوری در سیستم‌های بهداشتی و درمانی بخصوص بیمارستان‌ها می‌باشد.

در واقع تحولات ایجاد شده در تعداد بیمارستان‌های خصوصی از یک طرف و از طرف دیگر افزایش نیازهای بیمار به عنوان مشتری بیمارستان‌های خصوصی باعث شده است که توجه به نوآوری در ارائه خدمات مورد توجه جدی قرار بگیرد با این وجود، پژوهش‌های بسیار اندکی نوآوری در خدمات بیمارستانی را از دیدگاه توانمندی منابع انسانی مورد مطالعه قرار داده‌اند. بنابراین با توجه به مسائل مذکور هدف اصلی این پژوهش پاسخ به این سوال اصلی است که توانمندی منابع انسانی چه تاثیری بر نوآوری در خدمات درمانی در بیمارستان‌های خصوصی استان البرز بود؟

روش پژوهش

روش انجام پژوهش از نوع روش توصیفی - پیمایشی محسوب می‌شود و به لحاظ نتیجه از نوع پژوهش‌های کاربردی به شمار می‌رود و به لحاظ زمان از نوع پژوهش‌های مقطعی است. جامعه آماری این پژوهش کادر تخصصی درمان بیمارستان‌های خصوصی استان البرز به تعداد ۱۴۴۰ بود. تعداد نمونه آماری برای این جامعه آماری ۳۰۳ نفر بود که به صورت تصادفی خوشه‌ای از جامعه آماری انتخاب و پرسشنامه‌ها بین نمونه آماری توزیع شد. ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسشنامه بر مبنای مدل توانمندی منابع انسانی جونیزیک [۴]، لوچان دهار [۱۰]، میرون و همکاران [۵] و نوآوری خدمات یوزکورت و همکاران [۷] بود. سوالات پرسشنامه به دو صورت خصیصه‌های جمعیت شناختی و طیف گونه می‌باشد. برحسب نوع سوالات گزینه یا پاسخ‌ها به صورت بسته است. شیوه نمره‌گذاری آن بر اساس طیف لیکرت بود. به طوری که گزینه خیلی کم نمره ۱، کم نمره ۲، متوسط نمره ۳، زیاد نمره ۴ و خیلی زیاد نمره ۵ را به خود اختصاص داد.

بیمارستان‌های کشور لهستان می‌شود. لوچان دهار و همکاران [۱۲] در مطالعه‌ای با عنوان با "تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی با عملکرد بالا بر روی رفتار نوآوری خدمات" به این نتیجه دست یافتند که فعالیت‌های جذب، آموزش گسترده، جابجایی‌های داخلی، حفظ امنیت کارکنان، تهیه شرح شغل شفاف، ارزیابی‌های نتیجه محور بودن عملکرد کارکنان، پاداش‌های انگیزشی و مشارکت دادن کارکنان بر تعهد کارکنان تاثیر دارد و تعهد کارکنان باعث بهبود رفتارهای نوآوری آنها می‌شود.

مطابق نتایج مطالعه نیوس و همکاران [۱۳] با عنوان "منابع دانش محور و نوآوری در صنعت هتلداری" منابع دانش محور شامل سرمایه انسانی، دانش اظهاری، دانش رویه‌ها و روابط اجتماعی خارجی بر نوآوری هتل‌های مورد بررسی تاثیر مثبت دارد. همچنین مطابق مطالعه یوزکورت [۷] با عنوان "نقش نوآوری در رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شرکت" فرهنگ سازمانی بر هر دو بعد نوآوری خدمات یعنی نوآوری تدریجی خدمات و نوآوری رادیکالی خدمات تاثیر دارد. در نهایت مطابق مطالعه میرون و همکاران [۵] با عنوان "آیا ویژگی‌های و ارزش فرهنگی پرسنل بر ارتقاء نوآوری، کیفیت و کارایی تاثیر دارد؟" ویژگی‌های انطباق پذیری، توجه به جزئیات، خلاقیت، وجدان، ابتکار عمل کارکنان و ارزش‌های فرهنگی نوآوری، جزنگر بودن و نتیجه‌گرا بودن کارکنان بر عملکرد سازمان در سه بعد نوآوری، کیفیت و کارایی تاثیر مثبت دارد.

با توجه به تحولات ایجاد شده در دنیای خدمات بهداشتی، در بیمارستان‌ها به عنوان مهم‌ترین بخش ارائه‌کننده خدمات درمانی، شایسته است که توجهات خاص به نوآوری صورت گیرد، به ویژه آن که بیمارستان‌های خصوصی کشور امروزه در گردونه سازمان‌های رقابتی نیز قرار گرفته‌اند و در بازار رقابتی مؤسسه‌ای موفق‌تر خواهند بود که رضایت گیرندگان خدمات را در سروحه برنامه خویش قرار دهند. از طرفی بیماران هم دیگر مانند گذشته نسبت به خدماتی که در

شکل توزیع داده‌ها را از مقدار میانگین، میانه و مقایسه‌ی آنها نیز می‌توان حدس زد. اگر مقدار میانگین از میانه به اندازه‌ی قابل توجهی بزرگ‌تر باشد، داده‌ها چوله به راست و در حالت برعکس چوله به چپ هستند. با توجه به مقادیر جدول ۲ مقدار میانگین و میانه نزدیک به هم می‌باشند، بنابراین توزیع متغیرها را می‌توان متقارن و نرمال در نظر گرفت. (جدول ۲)

در ادامه، در این پژوهش با توجه به نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌های پژوهش، از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون رگرسیون خطی چندگانه جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش استفاده شد. لازم به ذکر است که از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه جهت بررسی تاثیر تحصیلات و تجربه منابع انسانی بر نوآوری خدمات در محل مورد مطالعه و از آزمون رگرسیون چند متغیره جهت بررسی تاثیر ابتکار منابع انسانی، انعطاف پذیری ادراک منابع انسانی، تعهد سازمانی منابع انسانی، همکاری گروهی، تسهیم دانش و فرهنگ نوآوری بر نوآوری خدمات در محل مورد مطالعه استفاده شد. جدول ۳ نتایج آزمون تحلیل واریانس را برای تاثیر متغیر تحصیلات و تجربه منابع انسانی بر نوآوری خدمات در بیمارستان‌های خصوصی استان البرز نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود؛ ($F=56/411$ و $sig<0/05$) حاکی از معناداری تاثیر تحصیلات منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی بیمارستان‌های خصوصی استان البرز می‌باشد. (جدول ۳) به عبارت دیگر تفاوت ایجاد شده در میزان نوآوری در خدمات درمانی در بین رده‌های مختلف تحصیلی معنادار است. مقدار اندازه اثر نشان می‌دهد که میزان این تاثیر ۲۷/۳٪ می‌باشد. بنابراین فرضیه پژوهش‌گر در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید می‌گردد. مقادیر میانگین‌های به دست آمده نشان می‌دهد با افزایش تحصیلات، میزان نوآوری در خدمات درمانی افزایش پیدا کرده است. در نتیجه تحصیلات منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی بیمارستان‌های خصوصی استان البرز تاثیر مثبت دارد.

در پژوهش حاضر جهت بررسی روایی پرسشنامه از رویکرد صوری و محتوایی استفاده شد و روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. به منظور پایایی پرسشنامه توسط روش آلفای کرونباخ، از نرم افزار SPSS 19 استفاده شد. آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه عدد ۰/۹۰۵ حاصل شد. در تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و برای توصیف آزمودنی‌های پژوهش و برای تحلیل آماری از روش استنباطی مختلف استفاده شد. با توجه به نتیجه آزمون کولموگروف اسمیرنوف از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون رگرسیون چندگانه برای به آزمون گذاشتن فرضیه‌های پژوهش در سطح معنی داری ($P \leq 0/05$) استفاده شد.

یافته‌ها

جدول ۱ یافته‌های توصیفی برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان مورد پرسش‌گری می‌باشد. همچنین جدول ۲ آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. با استفاده از نتایج جدول ۲ که شامل شاخص‌های مرکزی و پراکندگی برای متغیرهای مختلف است، نتایج زیر حاصل می‌شود:

متغیرهای مدل همگی دارای میانگین بالاتر از حد متوسط بوده‌اند (بیشتر از ۳ شده‌اند) که این موضوع نشان می‌دهد ارزیابی افراد پاسخگو درخصوص این متغیرها در وضعیتی بالاتر از متوسط قرار داشته است. البته اغلب به سمت متوسط تمایل داشته‌اند.

از آنجایی که میزان چولگی و کشیدگی توزیع نرمال برابر با صفر است، چولگی و کشیدگی نزدیک به صفر، نرمال بودن توزیع داده‌ها را بیان می‌کند. و چولگی و کشیدگی بین -۱ تا +۱ را می‌توان تقریباً نرمال در نظر گرفت. همچنین اگر چولگی و کشیدگی متغیری از -۲ کوچکتر و از ۲ بزرگتر باشد، آن توزیع متغیر مطلقاً نرمال نخواهد بود. نتایج نشان می‌دهد که چولگی و کشیدگی تمامی متغیرهای پژوهش در بازه -۲ تا +۲ قرار دارند، بنابراین نمی‌توان در خصوص آنها گفت که مطلقاً نرمال نیستند و می‌توان آنها را نرمال در نظر گرفت.

عنوان مشتری بیمارستان‌های خصوصی باعث شده است که توجه به نوآوری در ارائه خدمات مورد توجه جدی قرار بگیرد. اهمیت توانمندی منابع انسانی به عنوان مشوق ارائه اقدامات جدید امری انکارناپذیر است. با توجه به موارد مذکور هدف پژوهش حاضر سنجش تاثیر توانمندی منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی بیمارستان‌های خصوصی استان البرز بود.

در این پژوهش، برای بررسی تاثیر توانمندی منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی بیمارستان‌های خصوصی استان البرز یک مدل مفهومی شامل یک فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی آزمون شد که فرضیه اصلی و هفت فرضیه فرعی تایید شد. طبق تحلیل یافته‌های پژوهش با رویکرد آزمون تحلیل واریانس یکطرفه و رگرسیون چندگانه با مقادیر سطح خطا و ضریب تعیین مناسب وجود تاثیر معنی دار و مثبت توانمندی‌های منابع انسانی، تحصیلات منابع انسانی، ابتکار منابع انسانی، انعطاف‌پذیری ادراک منابع انسانی، تعهد سازمانی منابع انسانی، همکاری گروهی، تسهیم دانش و فرهنگ نوآوری بر نوآوری در خدمات بیمارستان‌های خصوصی استان البرز تایید شد. این بدان معنی است که در بیمارستان خصوصی استان البرز با توانمندی منابع انسانی بر نوآوری خدمات تاثیر مثبت دارد و بهبود توانمندی منابع انسانی در این بیمارستان‌ها باعث ارتقای نوآوری خدمات درمانی می‌شود. لازم به ذکر است که نتایج حاصل با مطالعات پیشین همخوانی دارد. مطابق مطالعه اوکه ابتکار و خلاقیت منابع انسانی و همچنین دانش منابع انسانی بر نوآوری خدمات و مزیت آن در سازمان تاثیر مثبت دارد. همچنین مطابق مطالعه لیو و همکاران بهبود خلاقیت و ابتکار منابع انسانی سازمان باعث ارتقای نوآوری خدمات در سازمان‌ها است. مطابق مطالعه جونزیک خلاقیت و تسهیم دانش منابع انسانی بر نوآوری خدمات در بیمارستان تاثیر مثبت دارد. مطابق مطالعه یوزکورت فرهنگ سازمانی بر نوآوری خدمات تاثیر مثبت دارد. در نهایت مطابق مطالعه میرون و همکاران ویژگی‌های

همان‌طور که جدول ۳ مشاهده می‌شود؛ ($F=0.05 < sig$) و $F=0.0767$) حاکی از عدم معناداری تاثیر تجربه منابع انسانی بر نوآوری در خدمات درمانی بیمارستان‌های خصوصی استان البرز می‌باشد. به عبارت دیگر تفاوت ایجاد شده در میزان نوآوری در خدمات درمانی در بین رده‌های مختلف تجربه کاری معنادار نیست. بنابراین فرضیه پژوهشگر در سطح اطمینان ۹۵٪ رد می‌گردد.

جدول ۴ نتایج برآورد مدل رگرسیون خطی چندگانه جهت بررسی تأثیر هم زمان متغیرهای ابتکار منابع انسانی، انعطاف‌پذیری منابع انسانی، تعهد سازمانی منابع انسانی، همکاری گروهی، تسهیم دانش و فرهنگ نوآوری بر نوآوری خدمات را نشان می‌دهد. مطابق نتایج جدول ۴ آماره آزمون فیشر مدل $41/147$ بزرگتر از مقدار بحرانی و سطح معناداری محاسبه شده آن کوچکتر از 0.05 است که از وجود رابطه خطی بین حداقل یکی از متغیرهای مستقل با متغیر وابسته حمایت می‌کند. قدر مطلق آماره t محاسبه شده برای هر شش متغیر مستقل بزرگتر از مقدار بحرانی $1/96$ و سطح معنی‌داری کوچکتر از 0.05 است که از تاثیر معنادار این شش متغیر مستقل بر نوآوری خدمات درمانی حمایت شده است. مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که حدود $45/5\%$ از تغییرات نوآوری خدمات درمانی بوسیله متغیرهای ابتکار منابع انسانی، انعطاف‌پذیری منابع انسانی، تعهد سازمانی منابع انسانی، همکاری گروهی، تسهیم دانش و فرهنگ نوآوری قابل تبیین است. با توجه به ضریب استاندارد می‌توان اثر متغیرهای مستقل بر وابسته را رتبه‌بندی کرد. در نتیجه متغیر ابتکار منابع انسانی با ضریب استاندارد $0/324$ بیشترین سهم را داشته است، همکاری گروهی دومین رتبه را داشته است ($0/198$). متغیر انعطاف‌پذیری ادراک منابع انسانی با بتای $0/179$ سومین رتبه را داشته است، تعهد سازمانی منابع انسانی با بتای استاندارد $0/156$ و فرهنگ نوآوری و تسهیم دانش رده‌های بعدی را در اختیار داشته‌اند. (جدول ۴)

بحث و نتیجه‌گیری

تحولات ایجاد شده در تعداد بیمارستان‌های خصوصی از یک طرف و از طرف دیگر افزایش نیازهای بیمار به

سازمان‌ها راهگشای موفقیت در جریان رقابت و نوآوری است. مدیران با نهادینه کردن فرهنگ نوآوری در بیمارستان، یک نظام حمایتی برای پرورش نوآوری به وجود آورند. همچنین برای پیاده‌سازی فرهنگ نوآوری لازم است که درجه هم‌سویی فرصت‌های آموزشی و پرورشی کارکنان با اهداف نوآورانه و نیز میزان قدرت و اختیارات کارکنان برای ابراز و بکارگیری خلاقیت مورد بازنگری قرار گیرد.

مورد مهم دیگری که باید به آن توجه کرد، فراهم کردن محیط کاری مولد برای کارکنانی است که از نوآوری حمایت می‌کنند. همچنین پیشنهاد می‌شود که سیستم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان با اهداف حمایت از نوآوری همسو شود و رضایت کارکنان از نوآوری اندازه‌گیری شود. در نهایت مطابق یافته‌های پژوهش تجربه منابع انسانی تأثیر معناداری بر نوآوری خدمات درمانی ندارد. بنابراین به مدیران و تصمیم‌گیران بیمارستان‌های خصوصی البرز پیشنهاد می‌گردد در جذب و ارتقای نیروی انسانی با تجربه کاری کم هم استقبال نموده و در جذب بیشتر به فاکتورهایی چون تحصیلات نیروی انسانی، ابتکار و خلاقیت وی، توانایی وی در کار با تیم‌ها و میزان تمایل به تسهیم دانش و فرهنگ نیروی انسانی در خصوص نوآوری توجه نمایند. علاوه بر پیشنهادات کاربردی، به دیگر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که جهت پژوهش‌های آتی علاوه بر بررسی تأثیر مستقیم به بررسی تأثیر توانمندی منابع انسانی بر نوآوری خدمات از طریق متغیر میانجی یادگیری سازمانی و همچنین بررسی تأثیر توانمندی منابع انسانی بر شاخص‌های عملکرد سازمانی بیمارستان‌های خصوصی همانند سودآوری و یا مزیت رقابتی از طریق متغیر میانجی نوآوری خدمات بپردازند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از زحمات مدیریت و کارکنان بیمارستان‌های خصوصی استان البرز و همچنین دانشکده علوم و فناوری‌های پزشکی علوم و تحقیقات تهران به خاطر همکاری صمیمانه سپاسگزاری می‌شود.

انطباق‌پذیری، خلاقیت و عمل کارکنان و فرهنگ نوآوری بر عملکرد نوآوری خدمات سازمان تأثیر مثبت دارد. از اینرو می‌توان گفت که اگر مدیران بیمارستان‌ها بر تقویت و توانمندی نیروی انسانی خود تمرکز داشته باشند و با بکارگیری رویکردهای مختلف آموزشی و انگیزشی در راستای بهبود آن و تطابق با نیاز بیمارستان حرکت نمایند نتایج قابل ملاحظه‌ای در رابطه با نوآوری خدمات برای بیمارستان‌ها در بلند مدت متصور خواهد بود. با توجه به یافته‌های پژوهش به مدیران و تصمیم‌گیران بیمارستان‌های خصوصی البرز پیشنهاد می‌گردد که جذب نیروی انسانی باتوجه به تحصیلات تخصصی مرتبط با وظیفه افراد صورت گیرد و همچنین در ارتقاء افراد به سمت‌های بالاتر و مدیریتی به سطح تحصیلات مرتبط افراد توجه داشته و رده تحصیلی به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در سیستم جذب و ارتقاء کارکنان دیده شود.

علاوه بر این موضوع در جذب نیروی انسانی جدید، به قابلیت‌های انعطاف‌پذیری، روحیه همکاری با تیم و دانش‌گرا بودن متقاضی شغل در مصاحبه و آزمون‌های شغلی توجه کافی نماید. همچنین در خصوص ارتقا نیروهای قدیمی پیشنهاد می‌گردد با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی رفتار سازمانی قدرت انعطاف‌پذیری، قابلیت همکاری‌های تیمی و قابلیت جذب دانش کارکنان فعلی را افزایش داده و باعث شده که قدرت پذیرش افکار و نگرش دیگران و همچنین وفق دادن خود با سیستم کاری تقویت شود و دیگر اینکه در سیستم پاداش‌دهی به تسهیم دانش افراد و همکاری تیمی آنها توجه داشته و افرادی که دانش خود را بین کارکنان دیگر تسهیم می‌کنند به صورت مادی و معنوی در حضور دیگر کارکنان تشویق شوند.

از طرف دیگر جهت ارتقاء فرهنگ نوآوری منابع انسانی در بیمارستان پیشنهاد می‌گردد که تصمیم‌گیری‌های به صورت مشارکتی و دسته جمعی در واحدها صورت پذیرد. در واقع فضای کار مناسب، بهادادن به ایده‌ها و نظریات اعضای سازمان و بهره بردن از آنها برای دست یافتن به راه حل‌های اساسی و راه بردهای نوین در

جدول ۱ - آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان به پرسشنامه پژوهش

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی		درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
۶۶/۶	۲۰۲	لیسانس	تحصیلات	۵۹/۴	۱۸۰	مرد	جنسیت
۲۷/۷	۸۴	فوق لیسانس		۴۰/۶	۱۲۳	زن	
۵/۷	۱۷	دکتر		۱۰/۹	۳۳	۱-۵	
۱۵/۴	۴۷	۲۰-۲۵	سن	۱۹/۸	۶۰	۶-۱۰	سابقه کار
۳۸/۷	۱۱۷	۲۶-۳۵		۳۵/۶	۱۰۸	۱۱-۱۵	
۲۵/۳	۷۷	۳۶-۴۵		۲۱/۸	۶۶	۱۶-۲۰	
۲۰/۶	۶۲	>۴۵		۱۱/۹	۳۶	>۲۰	

مآخذ: محاسبات پژوهش

جدول ۲ - آمار توصیفی متغیرهای پژوهش حاصل از داده‌های پرسشنامه

بیشترین	کمترین	شاخص‌های نرمالیتی		انحراف معیار	میانه	میانگین	ابعاد
		کشیدگی	چولگی				
۵	۱	-۰/۶۱۶	-۰/۰۹۱	۰/۹۵۳	۳	۳/۰۶۵	ابتکار منابع انسانی
۵	۱	-۰/۷۲۴	-۰/۰۳۲	۰/۹۸۳	۳	۳/۰۸۳	انعطاف پذیری ادراک منابع انسانی
۵	۱	-۰/۵۸۴	-۰/۲۸۵	۰/۹۴۹	۳/۵	۳/۴۵۴	تعهد سازمانی منابع انسانی
۵	۱	-۰/۶۴۵	۰/۲۱۸	۰/۹۱۴	۳	۳/۰۰۱	همکاری گروهی
۵	۱	-۰/۷۳۲	-۰/۳۴۹	۰/۹۳۱	۳/۳۳۳	۳/۴۱	تسهیم دانش
۵	۱/۲۵	-۰/۰۶۶	-۰/۲۷۱	۰/۸۸۸	۳/۵	۳/۳۷	فرهنگ نوآوری
۴/۸۷۵	۱/۱۲۵	-۰/۵۶۷	-۰/۲۱۵	۰/۷۶۷	۳/۲۵	۳/۲۷۶	نوآوری خدمات درمانی

مآخذ: محاسبات پژوهش

جدول ۳ - نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه جهت بررسی تاثیر متغیر تحصیلات و تجربه منابع انسانی بر نوآوری خدمات

نتیجه آزمون	اندازه اثر	سطح معنی داری	آماره F	تحصیلات
تایید تاثیر مثبت	۰/۲۷۳	۰/۰۰۰	۵۶/۴۱۱	تحصیلات
عدم تایید تاثیر	۰/۰۱۰	۰/۵۴۸	۰/۷۶۷	تجربه

مآخذ: محاسبات پژوهش

جدول ۴ - نتایج رگرسیون چند متغیره جهت بررسی رگرسیون خطی چندگانه جهت بررسی ابعاد توانمندی منابع انسانی بر

نوآوری خدمات

جهت تاثیر	نتیجه تاثیر	Sig.	T	ضرایب استاندارد		مقدار ثابت	متغیرهای مستقل
				Beta	Std. Error		
		۰/۲۰۴	۱/۲۷۴		۰/۲۰۵	۰/۲۶۱	مقدار ثابت
+	تایید	۰	۶/۸۵۹	۰/۳۲۴	۰/۰۳۸	۰/۲۶۱	ابتکار منابع انسانی
+	تایید	۰	۴/۰۳۳	۰/۱۷۹	۰/۰۳۵	۰/۱۴	انعطاف پذیری ادراک منابع انسانی
+	تایید	۰/۰۰۱	۳/۳۵۶	۰/۱۵۶	۰/۰۳۸	۰/۱۲۶	تعهد سازمانی منابع انسانی
+	تایید	۰	۴/۴۳۸	۰/۱۹۸	۰/۰۳۷	۰/۱۶۶	همکاری گروهی
+	تایید	۰/۰۰۲	۳/۱۷۸	۰/۱۴۵	۰/۰۳۸	۰/۱۱۹	تسهیم دانش
+	تایید	۰/۰۰۱	۳/۳۱۴	۰/۱۵۳	۰/۰۴	۰/۱۳۲	فرهنگ نوآوری

مآخذ: محاسبات پژوهش

Reference:

- 1- Vaezi M, Chopani H, Manhallan L. Investigating Factors Affecting Organizational Innovation. Third National Conference on Creativity. Tehran. Teacher's House; 2009. [in Persian]
- 2- Donnellon A. Crossfunctional teams in product development: Accommodating the structure to the process. *Journal of Product Innovation Management*, 1996; 10(5): 377-392.
- 3- Alwani SM. *public Management*. Publishing Ney, 2007; 11. [in Persian]
- 4- Jonczyk J. The impact of human resource management on the innovativeness of public hospitals in Poland. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*; 2015: 1000 - 1007.
- 5- Miron E, Erez M, Naveh E. Do personal characteristics and cultural values that promote innovation, quality, and efficiency compete or complement each other? *Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav* 25; 2004: 175-199.
- 6- Moradi M, Valipour MA, Yakida K, Safar Dost E, Abdollahiyan F. Investigating the Role of Knowledge Capacity on Innovative Performance of Organizations (Case Study: Pharmaceutical Companies and Insurance Companies in Tehran Stock Exchange). *Business Management Perspective*, 2012; 13: 79-102. [in Persian]
- 7- Uz Kurt C, Kumar R, Kimzan H, Eminoglu G. Role of innovation in the relationship between organizational culture and firm performance. *European Journal of Innovation Management*, 2013; 16(1): 92-117.
- 8- Tohidi H, Jabbari M. Product Innovation Performance in Organization. *Procedia Technology*, 2012; 1: 521 - 523.
- 9- Gholami M, Koushki Jahromi A, Narimani M, Mathematics A. The Role of Human Resources Management in Facilitating Innovation through Employee Knowledge Development. *Quarterly Journal - Promotion of Human Resource Studies*, Second Year, 2011; 5: 1-20. [in Persian]
- 10- Oke D. Human capital, service innovation advantage, and business performance: the moderating roles of dynamic and competitive environments", *International Journal of Operations & Production Management*, 2016; 36(9): 1-32.
- 11- Liu D, Gong Y, Zhou J, Huang JC. Human Resource Systems, Employee Creativity, and Firm Innovation: The Moderating Role of Firm Ownership. *Academy of Management Journal*, 2017; 60(3): 1164-1188.
- 12- Lochan Dhar R. The effects of high performance human resource practices on service service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 2015; 51: 67-75.
- 13- Nieves J, Quintana A, Osorio J. Knowledge-based resources and innovation in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 2014, 38: 65-73.

The Impact of Human Resource Capabilities on Innovation in Health Care of Private Hospital

● **Abstract** — Sharifi Kousha M¹, Tabib SJ², Nazary Manesh L³

Introduction: Recent growth in the number of private hospitals on one hand; and on the other hand, the increasing needs of the patient as a client of private hospitals have resulted in rising attention to have innovation in providing services. The importance of human resources' capabilities as promoters of supplying modern services is undeniable. The objective of this study was to evaluate the effect of HR capabilities on health care innovation within private hospitals of Alborz Province.

Methods: This research was in the category of descriptive, Surveying studies and had a practical objective. In this research, after assessing the validity of the questionnaire, in terms of form and reliability compliance with Cronbach's alpha test, it was distributed among 303 of professional medical staff from 4 private hospitals of Alborz Province which were selected by random cluster sampling as our statistical samples. Collected data were analyzed using descriptive statistics, inferential statistics of one-way variance analysis and multiple linear regression.

Results: According to the results of one-way ANOVA and multivariate regression, the ability of human resources in education dimensions ($P = 0.000$), initiative ($P = 0.000$), perceived flexibility ($P = 0.000$), organizational commitment ($0.001 = P$), Knowledge sharing ($P = 0.002$) and innovation culture ($P = 0.001$) have a significant effect on health care innovation.

Conclusion: It is essential that the managers of these hospitals pay more attention to have highly professional human resources and promoting them at the hospital in order to improve healthcare innovation.

Keywords: Human Resources, Human Resources' Capability Dimensions, Healthcare Innovation, Private Hospital.

1- MA Department of Health Services Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad university, Tehran, Iran

2- Professor, Department of Health Services Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad university, Tehran, Iran, (Corresponding Author), sjtabibi@yahoo.com

3- Assistant Professor, Department of Health Services Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad university, Tehran, Iran