

تأثیر سیستم مدیریت کیفیت بر رضایت شغلی در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی استان تهران

علی ربیعی^۱/ مهرداد کرمانی حسکوئی^۲/ معصومه رضمانی^۳/ محمود خطیب^۴

چکیده

مقدمه: اهمیت و تأثیر رضایت شغلی پرسنل درمانی بر ارتقاء سطح سلامت جامعه بر کسی پوشیده نیست. در برخی از مراکز درمانی در کنار استانداردهای درمانی الزامی، از انواع دیگر استانداردها به عنوان ابزاری برای ارتقاء فرآیندهای بیمارستانی استفاده می‌شود که استقرار و همسو کردن این استانداردها با عوامل ایجاد رضایت شغلی می‌تواند ابزاری برای بالا بردن سطح رضایت شغلی پرسنل درمانی نیز باشد.

روش پژوهش: این مطالعه توصیفی در ۸ مرکز بیمارستانی وابسته به اداره کل درمان تأمین اجتماعی استان تهران در دو گروه آزمایش و گواه انجام شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از دو روش مشاهده مشارکتی دو محقق در دو گروه آزمایش و گواه و همینطور پرسشنامه استاندارد JDI با ضریب $\alpha = .98$ استفاده شد. طبق جدول مورگان ۳۵۷ نفر به عنوان جامعه آماری به صورت تصادفی در مراکز انتخاب شدند که داده‌ها در نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: بررسی نتایج در ۵ حیطه نشان داد که میانگین رضایت شغلی گروه آزمایش در مقیاس خطی ۱ تا ۵ عدد ۳/۸ بود و در گروه گواه ۲/۹ بود. بیشترین رضایت شغلی در هر دو گروه نظارت و سرپرستی و کمترین میزان در حیطه حقوق و دستمزد بود. پرسنل بهداشتی درمانی در گروه آزمایش رضایت شغلی بیشتری (۳/۹) نسبت به پرسنل اداری مالی (۳/۷) داشتند. آزمون کای دو پیرسون بین رضایت شغلی و جنسیت رابطه معناداری را نشان داد ($\text{sig} = .002$) و بین سطح تحصیلات و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود نداشت ($\text{sig} = .733$)

نتیجه‌گیری: استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بیمارستان‌های تحت مطالعه موجب افزایش رضایت شغلی در تمام حیطه‌ها به جز حقوق و دستمزد است.

کلید واژه‌ها: رضایت شغلی، تأمین اجتماعی، مدیریت کیفیت، بیمارستان

۱- دانشیار گروه مدیریت رسانه، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات اداره کل درمان تأمین اجتماعی استان تهران، تهران، ایران، نویسنده مسئول، پست الکترونیک (kermani_75@yahoo.com)

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، بیمارستان هدایت، اداره کل درمان تأمین اجتماعی استان تهران، تهران، ایران

۴- دکتری عمومی پزشکی، مدیریت درمان تأمین اجتماعی هرمزگان، بیمارستان خلیج فارس، هرمزگان، ایران

مقدمه

رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش [۱] و به مجموع تمایلات و احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌گردد. [۲] Gillis معتقد است رضایت شغلی پاسخ موثر به شغل است [۳] و از دیدگاه Hertzberg عواملی که به رضای شغلی منجر می‌شود متمایز از آنهایی است که به ناراضی شغلی می‌انجامد. [۴] این رضایت در کارکنان از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی است. [۵] در سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیش‌گیری، مراقبت و درمان بر عهده دارند از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردارند و رضایت شغلی پائین کارکنان موجب پایین آمدن کیفیت ارائه خدمات و در نهایت عدم رضایت‌مندی مراجعین و بیماران خواهد شد. [۶] Locke رضایت شغلی را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزیابی شغلی یا تجربه در شغل فرد است درحالی که Smith معتقد است رضایت شغلی گستره‌ای است که در آن محیط تقاضاهای فرد را برآورده می‌کند. از این جهت رضایت شغلی را می‌توان به عنوان یک فرآیند ارزشیابی تعریف کرد که در این فرآیند، فرد آنچه که دارد و آنچه که خواستار آن است را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. [۷] عدم وجود رضایت شغلی موجب کاهش روحیه کارکنان شده و این موضوع اثرات نامطلوبی در کار آن سازمان خواهد داشت. مدیران هر سازمانی وظیفه دارند علائم روحیه پائین و عدم رضایت شغلی را به طور مداوم بررسی کرده و سریعاً اقدامات لازم را در این خصوص انجام دهند. [۸] جهت سنجش عوامل موثر بر رضایت شغلی، دو مفهوم نظری مختلفی وجود دارد که یکی از آنها تئوری محتوایی است که بیانگر محتوای ایجاد رضایت شغلی می‌باشد مانند تئوری مازلو و هرزبرگ مفهوم دوم، تئوری فرآیندی رضایت شغلی است که به بررسی فرآیند ایجاد رضایت می‌پردازد و در پی تبیین رضایت شغلی بر اساس چگونگی ارتباط یا ترکیب دسته‌ای از متغیرهای ذیربط می‌باشد، مانند تئوری

ویکتور و آدامز [۲۴]، تئوری هرزبرگ یکی از رایج‌ترین و عملی‌ترین موارد بررسی رضایت شغلی می‌باشد، براساس این تئوری عوامل موثر بر رضایت شغلی به دو دسته عوامل نگهدارنده و عوامل انگیزشی تقسیم می‌شود. [۲۵]

کارکنان در ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده نقش بسزایی دارند، کارکنان کارها را انجام می‌دهند بنابراین درگیری و مشارکت آنان برای تحقق ارتقاء کیفیت امری حیاتی است. [۱۵] مدیریت کیفیت دارای اصول ۸ گانه‌ای است که جهت تسهیل دستیابی به اهداف کیفیت در نظر گرفته شده است. تأکید بر هر یک از اصول هشت‌گانه بسیار ارزشمند و راه‌گشا می‌باشد. از این اصول می‌توان به مشتری محوری که شامل برآورده کردن خواسته‌های آتی و فعلی مشتریان داخلی (کارکنان) و اصل مشارکت کارکنان که شامل فراهم آوردن امکانات و شرایط بروز توانمندی‌های کارکنان است اشاره کرد. روح یک سازمان در درگیر شدن کامل افراد در امور سازمان است تا تمامی قابلیت‌ها و ظرفیت‌های افراد برای تحقق منافع سازمان به خدمت گرفته شود. اجرای این اصول باعث افزایش رضایت مشتریان (خارجی و کارکنان) خواهد شد و همچنین ایجاد انگیزه، تعهد به کار و اشتیاق به مشارکت در بهبود مستمر سازمان را به همراه خواهد داشت. مدل‌های متفاوتی جهت استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت وجود دارد. استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۱ که در زمینه مدیریت کیفیت هستند نخستین بار در سال ۱۹۸۷ منتشر شدند و در سال ۹۴ و ۲۰۰۰ و ۲۰۰۸ تجدید نظر شدند. الزامات این استاندارد دارای ۵ سرفصل اصلی است. [۱۶] مشتری محوری به عنوان یکی از اهداف این استاندارد است که با استقرار صحیح این استاندارد و اجرای الزامات آن (مانند تعهد مدیریت - مشتری مداری - مدیریت منابع انسانی) [۱۷] انتظار می‌رود که رسیدن به رضایت کارکنان که یکی از اهداف این استاندارد می‌باشد دور از دسترس نباشد.

جهانی در مطالعه خود نشان داد که کارکنان بیمارستان‌های اراک در مجموع ۴/۶ درصد رضایت

شغلی از کارکنان بیمارستان‌هایی که دارای استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ با کارکنان مراکز که فاقد این استاندارد می‌باشند طراحی و اجرا شد. در این پژوهش به این سوال پاسخ داده خواهد شد که آیا استقرار سیستم مدیریت کیفیت تأثیری بر ایجاد و افزایش رضایت شغلی کارکنان خواهد داشت و اساساً تفاوتی بین رضایت شغلی کارکنان مراکزی که سیستم مدیریت را استقرار داده‌اند و کارکنان مراکزی که فاقد این سیستم هستند تفاوت وجود دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی است که در ۸ مرکز بیمارستانی وابسته به سازمان تامین اجتماعی (اداره کل درمان استان تهران) در دو گروه آزمایش و گواه در سال ۱۳۸۹ صورت گرفت. یکی از معیارهای انتخاب این مراکز جهت حضور در مطالعه، دارا بودن سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ می‌باشد، بر این اساس چهار مرکز بیمارستانی (شهید دکتر فیاض بخش - امام رضا اسلامشهر - شهدای پانزده خرداد ورامین و شهید دکتر معیری) که دارای سیستم مدیریت کیفیت بودند انتخاب شدند و جهت انتخاب مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت در آنها مستقر نشده است، شرایطی همانند نوع تخصص‌ها- جنرال و یا تک تخصصی بودن در نظر گرفته شده تا شرایطی مشابه به گروه اول داشته باشند بر این اساس بیمارستان‌های شهید دکتر لواسانی - هدایت - شهید آیت الله کاشانی - شهید دکتر لبافی‌نژاد گروه منتخب دوم بودند. جهت انتخاب حجم نمونه در مراکز مورد مطالعه از جدول مورگان استفاده شد که طبق این جدول ۳۵۷ نفر حجم نمونه مورد مطالعه را تشکیل می‌داند. لازم به توضیح است که پرسنل قرارداد ساعتی (که هیچگونه مزایایی از سازمان دریافت نمی‌کند) از جامعه آماری حذف شدند.

ابزار گردآوری داده‌های این مطالعه در ابتدا باروش مشاهده مشارکتی دو محقق در دو گروه مراکزی که

شغلی پایین، ۸۲/۲ درصد در حد متوسط و ۱۳/۲ درصد رضایت شغلی بالا دارند. (۹) رستا در مطالعه خود درنروژ و آلمان نشان داد که پزشکان بیمارستان‌های نروژ رضایت شغلی بالاتری نسبت به پزشکان بیمارستان‌های آلمان داشته و دلیل این تفاوت هم ساعت کاری مناسب و حقوق و مزایای کافی در نروژ اعلام شد. [۱۰]

در مطالعه حبیب و شیرازی ۶۱ درصد کارکنان بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) راضی و ۳۹ درصد ناراضی بودند. [۱۱] نتایج پژوهش سلیمی در استان یزد هم بیانگر این است که بیشتر پرستاران از رضایت متوسط برخوردار بودند. [۱۲] زاهدی در مطالعه خود نشان داد که در میان پرسنل درمانی چهار محال و بختیاری، متغیرهای ترفیع و حقوق کارکنان دارای کمترین رضایت شغلی و متغیرهای سرپرستی، همکاران و ماهیت کار دارای بیشترین رضایت شغلی می‌باشد. [۱۳]

Rambur و همکاران میزان رضایت شغلی پرستاران کشور آلمان را ۱۷ درصد بیان نمود. [۱۴] Chang بیان می‌کند رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران است. [۱]

ابراهیمی در مطالعه خود نشان داد که عملکرد گروه‌های بهبود کیفیت باعث کاهش میانگین رضایت شغلی شده است. [۱۸] سی و یانگ در پژوهشی با سنجش اثر گروه‌های بهبود کیفیت بر رضایت شغلی پرستاران در یک بیمارستان ۵۰۰ تختی در تایوان به این نتیجه رسید که رضایت شغلی پرستاران و امدادی دارای گروه بهبود کیفیت نسبت به پرستاران گروه کنترل در سطح بالاتری قرار دارد. [۱۹]

چیت چین در مطالعه خود تشکیل گروه‌های بهبود کیفیت را موجب افزایش رضایت شغلی می‌داند. [۱۹] در هیچ‌کدام از مطالعات قبلی گفته شده میزان رضایت شغلی در مراکزی که دارای سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ می‌باشند، بررسی نشده بود. این تحقیق جهت مقایسه میزان رضایت

یافته‌ها

پس از تحلیل داده‌ها و آزمون‌های آماری نتایج و یافته‌ها به این صورت بدست آمد. اطلاعات دموگرافیک شرکت‌کنندگان در این پژوهش طبق جدول ذیل می‌باشد.

طبق آزمون T میانگین رضایت شغلی در مراکز که سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته است درمقیاس خطی (۱ تا ۵) عدد ۳/۸ و در مراکز که سیستم مدیریت کیفیت استقرار نیافته است ۲/۹۹ می‌باشد و سطح معناداری آن ۰/۰۰۰ است که نشان از اختلاف معنی‌دار در میزان رضایت شغلی در بین دو گروه دارد. در جدول شماره (۲) و (۳) میزان رضایت شغلی در هر دو گروه به صورت کلی و تفکیکی مشخص شده است.

سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته و مراکز که فاقد این سیستم هستند انجام شد و سپس از طریق پرسشنامه که شامل اطلاعات دموگرافیکی مانند سن - جنس - میزان تحصیلات - سابقه کار - نوع استخدام - رسته استخدامی و فاصله از محل کار بود و همینطور پرسشنامه استاندارد JDI که رضایت شغلی در ۵ حیطه - ماهیت شغل - سرپرست - ترفیع و حقوق و مزایا بررسی شد جهت بررسی پایایی این پرسشنامه تعداد ۳۰ پرسشنامه در اختیار پرسنل قرار داده شد که ضریب آلفای آن ۰/۸۹ بدست آمد.

جهت توزیع پرسشنامه‌ها به گروه پرسش‌گر که مسئولین دفتر بهبود کیفیت مراکز بودند آموزش داده شد. پرسنل مورد مطالعه هر مرکز بر اساس لیست بن غیر نقدی ۶ ماهه اول سال (پرسنل اضافه کار ساعتی از این لیست حذف شده‌اند) به صورت تصادفی انتخاب شدند و در شیفت‌های مختلف بین پرسنل بیمارستان توزیع گردید. پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده در نرم افزار SPSS و بوسیله آزمون‌های آماری T-Test، کای دو مورد تفسیر قرار گرفت.

جدول ۱ - درصد فراوانی شرکت‌کنندگان در پژوهش بر اساس اطلاعات دموگرافیک

جنس	زن	۵۶٪
	مرد	۴۴٪
رسته شغلی	اداری مالی	۳۳/۳٪
	بهداشت و درمان	۶۴/۲٪
نوع استخدام	رسمی	۷۶/۷٪
	قراردادی	۲۲/۹٪
فاصله از محل خدمت	دور	۴۱/۷٪
	نزدیک	۵۵/۶٪
نوع شیفت	ثابت	۶۵٪
	درگردش	۳۵٪
سطح تحصیلات	کمتر از دیپلم	۹/۴٪
	دیپلم	۲۱/۷٪
	فوق دیپلم	۲/۸٪
	لیسانس	۵۸/۹٪
	بالتر از لیسانس	۷٪

جدول ۲ - نتایج آزمون T بین مراکز دارای سیستم مدیریت کیفیت و فاقد سیستم مدیریت کیفیت

نوع مرکز	میانگین امتیاز رضایت شغلی	انحراف معیار	سطح معناداری (Sig)	میانگین خطی رضایت شغلی
دارای سیستم مدیریت کیفیت	۱۶۳/۹۸	۲۰/۶۲	/۰۰۰	۳/۸۱
فاقد سیستم مدیریت کیفیت	۱۲۸/۶۹	۲۵/۹۸	/۰۰۰	۲/۹۹

جدول ۳ - رضایت شغلی به تفکیک مراکز

نام بیمارستان	میزان رضایت شغلی با فاصله اطمینان ۹۵٪	نام بیمارستان	میزان رضایت شغلی با فاصله اطمینان ۹۵٪
هدایت	۲/۷۸	شهید دکتر فیاض بخش	۳/۷۶
شهید دکتر لواسانی	۲/۸۳	شهدای ۱۵ خرداد ورامین	۳/۹۶
شهید آیت ا. کاشانی	۳/۰۲	امام رضا(ع)	۳/۷۷
شهید لبافی نژاد	۲/۹۴	شهید دکتر معیری	۳/۶۷

جدول ۴ - میزان رضایت شغلی در حیطه‌های بررسی شده در دو گروه مورد مطالعه

نوع مرکز	حیطه رضایت شغلی				
	شغل	مسئول/سرپرستی	همکار	ارتقاء	حقوق و دستمزد
دارای سیستم مدیریت کیفیت	میانگین	۳/۸۴۹	۴/۳۱۰	۴/۰۷۷	۳/۵۲۳
	انحراف معیار	۰/۵۵۷	۰/۷۱۲	۰/۷۵۱	۰/۷۱۵
	واریانس	۳/۱۰	۰/۵۰۷	۰/۵۶۴	۰/۵۱۲
فاقد سیستم مدیریت کیفیت	میانگین	۲/۹۹۲	۳/۵۱۰	۳/۳۸۸	۲/۲۴۸
	انحراف معیار	۰/۷۱۵	۰/۸۷۱	۰/۷۷۱	۰/۹۴۸
	واریانس	۰/۵۱۲	۰/۷۶۰	۰/۵۹۵	۰/۶۸۱

مشابه است ولی میزان رضایت شغلی کمتری وجود دارد. بیشترین میزان مربوط به مسئول مستقیم به میزان ۳/۵۱ و کمترین رضایت شغلی مربوط به حقوق و مزایا به میزان ۲/۱۸ است. در جدول شماره (۴) میزان رضایت شغلی در ۵ حیطه در دو گروه مورد مطالعه مشخص شده است.

میزان رضایت شغلی در هر یک از حیطه‌های رضایت شغلی بررسی شد که بیشترین میزان رضایت شغلی در مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت دارند با میزان ۴/۳۱ متعلق به حیطه مسئول مستقیم و کمترین میزان متعلق به حقوق و مزایا به میزان ۲/۸۴ است. نتایج در مراکزی که فاقد سیستم مدیریت کیفیت می‌باشند نیز

مستقیم در بیمارستان شهید دکتر لواسانی به میزان ۳/۵۳ و کمترین میزان متعلق به حیطة حقوق و دستمزد به میزان ۱/۸۳ در بیمارستان شهید دکتر لواسانی می‌باشد. در جدول شماره (۱-۵ تا ۵-۵) میزان رضایت شغلی به تفکیک هر حیطة مشخص شده است.

بیشترین میزان رضایت شغلی در حیطة مسئول مستقیم به میزان ۴/۴۲ در بیمارستان شهدای ۱۵ خرداد ورامین و کمترین میزان رضایت شغلی در حیطة ترفیع به میزان ۲/۵۷ در بیمارستان شهید معیری می‌باشد و در مراکزى که فاقد سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۹۰۰۱/۲۰۰۸ ISO بیشترین میزان رضایت شغلی مربوط به حیطة مسئول

جدول ۱-۵ - میزان رضایت شغلی به تفکیک بیمارستان‌ها از نظر ماهیت شغلی

نام بیمارستان	میانگین درصد رضایت شغلی با ضریب اطمینان ۹۵٪	انحراف معیار	میزان رضایت شغلی در مقیاس خطی ۱ تا ۵
هدایت	۵۵/۶	۰/۱۱	۲/۷۸
شهید دکتر لواسانی	۵۶/۱۳	۰/۱۳	۲/۸
شهید آیت ا. کاشانی	۵۹/۱۷	۰/۰۸	۲/۹۶
شهید دکتر لبافی نژاد	۵۹/۹۵	۰/۱۷	۲/۹۹
شهید دکتر فیاض بخش	۷۶/۴۷	۰/۱	۳/۸۲
شهدای ۱۵ خرداد ورامین	۷۹/۲۹	۰/۱۱	۳/۹۶
امام رضا(ع)	۷۴/۳۷	۰/۱۱	۳/۷۱
شهید دکتر معیری	۷۳/۳۸	۰/۱۱	۳/۶۷

جدول ۲-۵ - میزان رضایت شغلی به تفکیک بیمارستان‌ها در حیطة مسئول / سرپرستی

نام بیمارستان	میانگین درصد رضایت شغلی با ضریب اطمینان ۹۵٪	انحراف معیار	میزان رضایت شغلی در مقیاس خطی ۱ تا ۵
هدایت	۶۲/۴۳	۰/۱۵	۳/۱۲
شهید دکتر لواسانی	۷۰/۷۵	۰/۱۷	۳/۵۳
شهید آیت ا. کاشانی	۶۵/۹۵	۰/۰۸	۳/۳
شهید دکتر لبافی نژاد	۶۹/۴۱	۰/۲	۳/۴۷
شهید دکتر فیاض بخش	۸۴/۱۳	۰/۱۶	۴/۲
شهدای ۱۵ خرداد ورامین	۸۸/۳۵	۰/۱۰	۴/۴۲
امام رضا(ع)	۸۷/۸۸	۰/۱۱	۴/۳۹
شهید دکتر معیری	۸۴/۹۳	۰/۱۳	۴/۲۵

جدول ۳-۵ - میزان رضایت شغلی به تفکیک بیمارستان‌ها در حیطه همکار

نام بیمارستان	میانگین درصد رضایت شغلی با ضریب اطمینان ۹۵٪	انحراف معیار	میزان رضایت شغلی در مقیاس خطی ۱ تا ۵
هدایت	۳۷/۷۱	۰/۱۳	۱/۸۸
شهید دکتر لواسانی	۳۷/۸۶	۰/۱۵	۱/۸۹
شهید آیت‌الله کاشانی	۵۳/۱۱	۰/۱۳	۲/۶۶
شهید دکتر لبافی‌نژاد	۴۳/۲۰	۰/۲۱	۲/۱۶
شهید دکتر فیاض بخش	۷۱/۲۳	۰/۱۴	۳/۵۶
شهدای ۱۵ خرداد ورامین	۷۰/۸۳	۰/۱۵	۳/۵۴
امام رضا(ع)	۶۸/۸۲	۰/۱۳	۳/۴۴
شهید دکتر معیری	۵۹/۱۳	۰/۱۸	۲/۵۷

جدول ۴-۵ - میزان رضایت شغلی به تفکیک بیمارستان‌ها در حیطه ارتقاء و ترفیع

نام بیمارستان	میانگین درصد رضایت شغلی با ضریب اطمینان ۹۵٪	انحراف معیار	میزان رضایت شغلی در مقیاس خطی ۱ تا ۵
هدایت	۶۷/۰۵	۰/۱۱	۳/۳۵
شهید دکتر لواسانی	۶۵/۹۶	۰/۱۷	۳/۱۵
شهید آیت‌الله کاشانی	۶۸/۶۵	۰/۰۸	۳/۴۳
شهید دکتر لبافی‌نژاد	۶۶/۰۷	۰/۱۶	۳/۳
شهید دکتر فیاض بخش	۸۱/۳۶	۰/۱۵	۴/۰۷
شهدای ۱۵ خرداد ورامین	۸۴/۲۹	۰/۱۴	۴/۲۱
امام رضا(ع)	۷۸/۸۲	۰/۱۴	۳/۹۴
شهید دکتر معیری	۷۶/۴۳	۰/۱۴	۳/۴۵

جدول ۵-۵ - میزان رضایت شغلی به تفکیک بیمارستان‌ها در حیطه حقوق و دستمزد

نام بیمارستان	میانگین درصد رضایت شغلی با ضریب اطمینان ۹۵٪	انحراف معیار	میزان رضایت شغلی در مقیاس خطی ۱ تا ۵
هدایت	۴۱/۲۷	۰/۱۲	۲/۰۶
شهید دکتر لواسانی	۳۶/۷۹	۰/۱۴	۱/۸۳
شهید آیت‌الله کاشانی	۴۷/۶۶	۰/۱۱	۲/۳۸
شهید دکتر لبافی‌نژاد	۴۱/۵۶	۰/۱۸	۲/۰۸
شهید دکتر فیاض بخش	۵۲/۱۸	۰/۱۴	۲/۶۱
شهدای ۱۵ خرداد ورامین	۶۳/۶۶	۰/۱۳	۳/۱۸
امام رضا(ع)	۵۸/۸۶	۰/۱	۲/۹۴
شهید دکتر معیری	۶۱/۳	۰/۱۲	۳/۰۷

در بیمارستان‌هایی که سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده است بین رضایت شغلی پرسنل بهداشتی درمانی و اداری مالی اختلاف معناداری وجود دارد.

$P\text{-value} < .05$ ولی در مراکزی که فاقد سیستم مدیریت کیفیت هستند این اختلاف معنادار نیست (جدول ۱-۶ و ۲-۶).

جدول ۱-۶- نتایج آزمون T بین رسته های شغلی در مراکز دارای سیستم مدیریت کیفیت را نشان می دهد.

رسته شغلی	میانگین امتیاز شغلی	انحراف معیار	میانگین رضایت شغلی	$P\text{-value} < .05$
بهداشت و درمان	۱۶۷/۲۳	۲۱/۳۱	۳/۹	.۰۱۱
اداری مالی	۱۵۸/۸۱	۱۸/۴۸	۳/۷	

جدول ۲-۶- نتایج آزمون T بین رسته های شغلی در مراکز فاقد سیستم مدیریت کیفیت را نشان می دهد.

رسته شغلی	میانگین امتیاز شغلی	انحراف معیار	میانگین رضایت شغلی	$P\text{-value} > .05$
بهداشت و درمان	۱۲۷/۷۲	۲۴/۲۵	۲/۹۷	.۴۱۳
اداری مالی	۱۳۱/۰۷	۲۹/۹۲	۳/۰۴	

بحث و نتیجه گیری

با توجه به پژوهش انجام شده میزان رضایت شغلی در هر دو گروه مطالعه (با و بدون گواهینامه ISO 9001/2008) متوسط به بالاست (جدول شماره ۳)، میزان رضایت شغلی در مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت بر اساس ISO 9001/2008 مستقر شده است بالاتر از مراکزی است که سیستم مدیریت کیفیت مستقر نشده است با این حال در هر دو گروه متوسط به بالاست که این نتایج با تحقیق جهانی و منجمد در تهران هم راستا می باشد. [۹ و ۲۰]

در این مطالعه بر اساس آزمون کای دو مشخص شد که بین جنسیت و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد که با نتایج جهانی [۹] و تذهیبی (۲۷) در یک راستا می باشد ولی بین متغیر تحصیلات و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود نداشت. جهانی، مقرب و نریمانی نشان دادند که با افزایش سطح تحصیلات رضایت شغلی افزایش می یابد. [۹ و ۲۱ و ۲۶] ولی تحقیقات حبیب و تذهیبی نشان داد که با افزایش سطح تحصیلات رضایت شغلی کاهش می یابد. [۱۱ و ۲۶]

میزان رضایت شغلی در مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت پیاده شده است بالاتر از مراکزی بود که این سیستم مستقر نشده است که با مطالعه چیت چین و

محاسبه آزمون کای - دو نشان داد که میزان رضایت شغلی، مستقل از متغیر جنسیت نیست و Sig آماره کای دو پیروسون به ترتیب در مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده و مراکزی که سیستم مستقر نشده به ترتیب ۰۰۲/ و ۰۰۳/ می باشد. همچنین این آزمون نشان داد که سطح تحصیلات با سطح معناداری ۰۳۷۸/ مستقل از میزان رضایت شغلی می باشد.

در بررسی میزان رضایت شغلی بر حسب فاصله از محل کار مشخص شد، میزان رضایت شغلی کارکنانی که محل سکونت آنها نزدیک محل کار است برابر ۳/۴ و در کارکنانی که دور از محل کار سکونت دارند این عدد ۳/۳ می باشد.

میزان رضایت شغلی در گروه سنی کمتر از ۲۹ سال برابر با ۳/۳۲، در گروه سنی ۳۰ تا ۵۰ سال برابر با ۳/۳۹ و در گروه سنی بالای ۵۱ سال برابر ۲/۶۲ می باشد.

بر اساس میزان سابقه کار نتایج به این صورت بود که در پرسنل با کمتر از ۱۰ سال سابقه کار، ۳/۳۳ و در گروه ۱۰ تا ۲۰ سال برابر ۳/۴۱ و در نهایت در موارد بالای ۲۰ سال سابقه کار میزان رضایت شغلی برابر با ۳ می باشد.

دستمزد ابلاغ می‌شود و در نتایج هم مشاهده شده که در هر دو گروه میزان رضایت از حقوق و دستمزد پایین است.

در حیطه‌های مسئول مستقیم (نظارت)، همکاران و ارتقاء و ترفیع قابلیت کنترل توسط بیمارستان‌ها وجود دارد. در مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته است در طراحی و کنترل این فرآیندها این جنبه‌ها در نظر گرفته می‌شود و قابل کنترل می‌باشد. اگر نگاهی به سر فصل‌های استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ داشته باشیم می‌بینیم که توجه به شناسایی فرآیندهای سازمانی - تدوین مسئولیت و اختیارات پرسنل و مسئولین، تصدیق صلاحیت و شایستگی پرسنل و پایش اندازه‌گیری رضایت مشتریان (پرسنل مشتریان داخلی هستند) از الزامات این استاندارد می‌باشند. مستندسازی و قابل ممیزی بودن فرآیندهای طراحی شده می‌تواند دلیلی بر اجرای صحیح و تسهیل فعالیت‌های سازمانی و عاملی بر افزایش رضایت شغلی باشد.

در بیمارستان‌هایی که سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده است میزان رضایت شغلی در پرسنل بهداشتی درمانی بالاتر از پرسنل اداری - مالی است. در حالی که در مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت مستقر نشده است نتایج معکوس می‌باشد. در بررسی مراکزی که سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده است این موضوع شایان ذکر است که کارکنان بهداشت و درمان به دلیل نوع فرآیندهای کاری، بیشتر تحت کنترل سیستم مدیریت کیفیت هستند. بیشترین مستندسازی و پایش و اندازه‌گیری فرآیندها در این رسته سازمانی انجام می‌گیرد که این نفوذ و کنترل سیستم مدیریت کیفیت بر پرسنل بهداشت و درمان می‌تواند دلیلی بر افزایش میزان رضایت شغلی این پرسنل باشد. از سوی دیگر طبق استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ شناسایی و کنترل خدمات نامنطبق و به دنبال آن اقدامات اصلاحی این خدمات نامنطبق شناسایی شده زمینه‌های بهبود و تسهیل فرآیندهای کاری را به دنبال دارد.

سی و یانگ که نشان دادند گروه‌های بهبود کیفیت بر رضایت شغلی موثر می‌باشند، در یک راستا است [۱۹] ولی مغایر با تحقیق ابراهیمی است که نشان داد عملکرد گروه‌های بهبود کیفیت باعث کاهش رضایت شغلی می‌شود. [۱۸]

Simon در مطالعه خود نشان داد مدیریت کیفیت باعث بالاتر رفتن رضایت شغلی بر جنبه ای مثل نظارت مسئول و همکاران شده است ولی بر حقوق و دستمزد و ارتقاء تأثیری نداشته است. [۲۲]

Ozkan در مطالعه خود در هنگ کنگ نشان داد که استقرار مدل EFQM هم بر افزایش رضایت شغلی مؤثر می‌باشد. [۲۳]

نتایج مطالعات مطرح شده در راستای مطالعه حاضر می‌باشد که نشان می‌دهد استقرار مدل‌های مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی باعث افزایش رضایت شغلی شده است. بیشترین میزان رضایت در مطالعه حاضر در هر دو گروه در قسمت نظارت (مسئول مستقیم) بود. که هم راستا با مطالعه سیمون بود وی نیز نشان داد که مدیریت کیفیت بیشترین تأثیر را بر حیطه مسئول مستقیم و همکاران دارد. ولی در تحقیق جهانی و منجمد حیطه همکاران بیشترین رضایت شغلی را ایجاد کرده بود. [۹ و ۲۰ و ۲۲]

کمترین رضایت شغلی در هر دو گروه متعلق به حیطه حقوق و دستمزد بود که هم راستا با مطالعه جهانی و منجمد بود و در مطالعه سیمون، سیستم مدیریت کیفیت بر حیطه حقوق و دستمزد بی‌تأثیر بوده است.

از نتایج پیداست که سیستم مدیریت کیفیت مبتی بر استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ باعث شده است که میانگین رضایت شغلی در بین همکاران این مراکز بالاتر از سایر مراکز باشد ولی لازم به توضیح است این سیستم بیشترین تأثیر خود را بر جنبه‌هایی از رضایت شغلی گذاشته است که در کنترل سازمان می‌باشد، با مرور یافته‌ها این نکته مشخص است که کمترین میزان رضایت در حیطه حقوق و دستمزد می‌باشد. این حیطه با توجه به شرایط سازمانی از عهده و اختیارات بیمارستان‌ها خارج است و از یک مرجع، احکام حقوق و

References

- 1- Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses job satisfaction. *J Nurse Adm* 2003; 33(5):293-9.
- 2- Seyedjavadin R. Human Resources management and staff affairs. Tehran: Negah Danesh Publication; 2002
- 3- Gillies DA. Nursing management: a system approach. 3rd. ed. Philadelphia: W. B. Saunders Co; 1994. P. 357
- 4- Robbins, Stephen P. Organizational Behavior. Translated by Parsian, Ali & Aarabi, Seyed Mohammad. Cultural Reaserch Lab. Vol.1 .1377. p.323
- 5- Frahadian M. Evaluation of job wear with nurses job satisfaction in ICU section. [MA,thesis]. Tehran Medical Siences University , 1996
- 6- Ranai Eshkini F. Study of directors managers and head nurses job satisfaction and related factors in Rasht hospitals. [MA thesies] Tehran Medical Sciences University, 2000
- 7- Human Heidarali. Creating and standardizing job satisfaction assessment. Tehran. Governmental management instruction center publishing. Vol.1 .1381[Persian]
- 8- Foroughi F, Kharrazi H, Iranfar S, Rezaei M. Job Satisfaction and its Affecting Factors from the Viewpoints of Faculty Members of Kermanshah University of Medical Sciences. *IJME*. 2007; 7(2): 335-42.
- 9- Jahani, Farzane et al. Job satisfaction and related factors. *Arak medical university journal of scientific research*. Vol.1. 1389. pp. 32-39[Persian]
- 10- Rosta J, Nylenna M, Aasland OG. Job satisfaction among hospital doctors in Norway and Germany. A comparative study on national samples. *Scand J Public Health* 2009; 37(5): 503-8
- 11- Habib S, Shirazi MA. [Job satisfaction and general health among a general hospital staff]. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology* 2003; 8(4): 64-73.
- 12- Salimi T. [Survey on nurses job satisfaction and its effect on in Yazd]. Brief articles in the first confrence research

از دیگر عواملی که می‌تواند دلیلی بر بالاتر بودن میزان رضایت شغلی در کارکنان مراکز که سیستم مدیریت کیفیت دارند این است که در خطامشی کیفیت کلیه این مراکز بر رضایت مشتریان داخلی (کارکنان) توجه شده است و پیرو آن در راستای محقق شدن این خط مشی هدف‌گذاری شده است.

با توجه به نتایج این مطالعه مشخص شد که استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ می‌تواند یکی از عوامل افزایش رضایت شغلی در کارکنان مراکز درمانی باشد. پیشنهاد می‌شود این مطالعه در مراکز که الگوی حاکمیت بالینی و استاندارد ملی اعتبار بخشی ایران را مستقر کرده‌اند انجام شود و با نتایج مراکز که دارای سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱/۲۰۰۸ می‌باشند مقایسه شود.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از مدیر کل محترم درمان استان تهران و مسئولین محترم دفتر بهبود کیفیت بیمارستان‌های مورد مطالعه که ما را صمیمانه در انجام این مطالعه یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌نمائیم.

- 23- Tutuncu, Ozkan; Kucukusta, Deniz , Relationship between job satisfaction and business excellence, Quality and quantity 2010, vol. 44, no6, pp. 1227-1238 ,12 page(s)
- 24- Ranjbar M , Vahidshahi k. Effective factors on faculty members' job satisfaction in mazandaran university of medical sciences, school of medicine, 2006. Strides in development of medical education. 2007; 4(7):92-99.
- 25- Asle Soleymani H, Saei F, Sedaghat M, Meshkani Z. [Job satisfaction and its related factors among Tehran university medical school faculty member]. Tehran University Medical Journal (TUMJ). 2007; 65(Sup 1): 59-63
- 26- Narimany M, Khanbabazade M, Farzaneh S. Survey of Specification characters and job satisfaction in Ardabil Medical Science University Personnel. Journal of Ardabil University of Medical Sciences 2007; 7(1): 77-83.
- 27- Tazhibi M, Zardoei Golanbary S. Study of Job Satisfaction of Medical Records Staffs in Kermanshah Medical Educational Center. Health Information Management 2010; 7(4): 649-57
- in health cure office. Iranian Journal of Basic Medical Sciences 1996; 19:158
- 13- Zahedi M, Palahang H, Ghafari M. [Job satisfaction among health personel in Chahar Mahal & Bakhtiari province, 1998-99]. Shahrekord University of Medical Sciences Journal 2002; 2(1): 27-33.
- 14- Rambur B, Palumbo MV, McIntosh B, Mongeon J. A statewide analysis of RNs' intention to leave their position. Nurse Outlook. 2003 Jul-Aug; 51(4):182-8
- 15- Lamei, Abolfath, An introduction to quality management, Tehran, Quality improvement committee of health ministry, Spring 1378, p.25 [Persian]
- 16- Poorshams, Mohammadreza (writing and translation), General guide for implementing ISO 9001/2000, Tehran, Rasa cultural institute. 1381 [Persian]
- 17- ISO 9001/2008, Translated by Rezai, Kamran, Malek, Alireza, Nedadahande, Hasan, Toofnavard company, Vol.1, 1388 [Persian]
- 18- Ebrahimi Ezat, Effects of quality improvement groups on efficiency and effectiveness of Tehran Lolagar Hospital (thesis), Iran Medical University, 1384 [Persian]
- 19- Chit Chin, Mohammadreza, Effect of partnership management on efficiency of Ayatollah Kashani Hospital (thesis), Tehran management and information university. 1380 [Persian]
- 20- Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian, Oveysipoor R, Nakhost Pandi S, Mahmody M. [Evaluation of job satisfaction in nursing group in Educational and cure centers in whole country]. Hayat 2003; 10(23): 39-48
- 21- Mogharab M, Madar Shahian F, Ali Abadi N, Rezai N, Mohamadi AR. [Nurses jobsatisfaction in Birjand educational hospitals]. Journal of Birjand University of Medical Sciences 2005; 12(3, 4): 92-99
- 22- Simon S.K. Lam , Quality management and job satisfaction: an empirical study , International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 12 Iss: 4, 1995, pp.72 - 78