

## فراهم بودن عوامل انگیزش شغلی از دیدگاه کادر پرستاری بیمارستانهای طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا

سید عباس سیادت<sup>۱</sup>، قهرمان محمودی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۸۸/۰۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۸۸/۰۳/۱۷

### چکیده

**مقدمه:** انگیزش عامل مهمی در عملکرد مطلوب نیروی انسانی به شمار می‌رود. هدف اصلی مطالعه حاضر تعیین دیدگاه کادر پرستاری بیمارستانهای طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا نسبت به فراهم بودن عوامل موثر بر انگیزش کارکنان بود.

**روش پژوهش:** به منظور انجام این مطالعه ۲۶۰ نفر از ۸۰۰ نفر کادر پرستاری شاغل در بیمارستانهای طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا (پانزده خرداد ورامین، شهید معیری و آیت الله کاشانی، بیمارستان شهید مفتاح ورامین، بیمارستان نیروی هوایی ارتش، مرکز روانپزشکی رازی) با روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای بود که ابعاد زمینه‌ای و محتوایی انگیزش را اندازه می‌گرفت. داده‌ها به روش خودپاسخگویی تکمیل و با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و آزمون آماری تی مورد تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** مهمترین عوامل بازدارنده از بین عوامل زمینه‌ای انگیزش که در بیمارستانهای مورد مطالعه حکمفرما بود عبارتند از: متناسب نبودن حقوق دریافتی با سختی کار، سطح تحصیلات، نوبت کاری، نیازهای زندگی و میزان عملکرد کارکنان، عدم استفاده از نظرات کادر پرستاری در تصمیم‌گیریهای مربوط به امور بیمارستان و تبعیض بین پرسنل. از مهمترین عوامل نارضایتی در بین عوامل محتوایی نیز عدم احساس مسئولیت مدیران بیمارستان نسبت به مشکلات حرفه‌ای کادر پرستاری، عدم وجود امکان ارتقاء به رده‌های بالاتر سازمانی و عدم قدردانی مسئولین از کادر پرستاری در قبال خدمات با ارزش را می‌توان نام برد.

**نتیجه‌گیری:** برخی از مهمترین عوامل انگیزشی کار (اعم از زمینه‌ای یا محتوایی) در بیمارستانهای طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا از دید پرسنل پرستاری وجود ندارد و لازم است مسئولین این بیمارستان‌ها جهت تضمین رضایت شغلی کادر پرستاری و نیز افزایش کیفیت کاری آنان به حل این مشکل توجهی جدی نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** انگیزش شغلی، کادر پرستاری، بیمارستان، عملکرد

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ورامین - پیشوا، ورامین، ایران (نویسنده مسئول)

آدرس: ورامین، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ورامین - پیشوا، گروه پرستاری. پست الکترونیک: abbas\_siadati@yahoo.com

۲- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران

## مقدمه

ابزاری است که مدیر بدان وسیله می‌تواند روابط کاری درون سازمان را تنظیم نماید(۶).

بیمارستان به عنوان یک سازمان خدماتی با ساختار و پیچیدگی‌های خاص خود به افراد مختلف جامعه ارائه خدمت می‌نماید. این سازمان از ارکان اصلی نظام مراقبت‌های بهداشتی و درمانی جامعه می‌باشد و در واقع اصلی‌ترین ابزار آن نیروی انسانی است، شناخت و بررسی و تجزیه و تحلیل عوامل انگیزش کارکنان این سازمان با توجه به نقش حساس آن در تامین سلامت افراد جامعه از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است. زیرا ارائه خدمات مطلوب و شایسته بوسیله کادر پرستاری، با انگیزش امکانپذیر است، در حالی که عدم وجود انگیزش، سبب نارضایتی و دل‌سردی آنان شده و در نتیجه مراقبت‌های پرستاری به نحو مطلوب و شایسته صورت نمی‌گیرد(۷).

لازم است مدیر بیمارستان با کارکنان تحت امرش کار کند. کارکنان نیز باید برای تحقق اهداف بیمارستان وظایف محوله را انجام دهند، بدین لحاظ مدیر باید در آنها انگیزه ایجاد کند. لذا مدیر باید هماهنگی لازم بین کارکنان را بوجود آورد و فعالیت یکنواخت، کارا و همه جانبه کل بیمارستان را برای نیل به اهداف تامین کند. بنابراین باید کارکنان بیمارستان برای ارائه بهترین مراقبت با منابع موجود برانگیخته شوند(۸).

در بخش بهداشت و درمان، به لحاظ اهمیت نوع خدمات و سروکار داشتن با سلامت و جان انسانها، اعتلای کیفیت و تضمین کیفیت خدمات ارائه شده برای نظام بهداشت و درمان بطور مداوم مورد توجه قرار گرفته است. ارائه خدمات درمانی در بیمارستان مستلزم وقوع مجموعه‌ای از فعالیتهای بهم پیوسته است که کادر پرستاری از ارکان مهم محسوب می‌شوند و دلایل زیادی برای توجه به پرستاران وجود دارد از جمله اهمیت سلامت در جامعه، هزینه‌های گزاف درمان،

موضوع انگیزش شغلی یکی از ارکان مهم مدیریت را تشکیل می‌دهد (۱). امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالابردن کیفیت کار آنان و بهره‌گیری هرچه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می‌باشد. (۲). نیروی انسانی کمیاب‌ترین و گرانترین سرمایه هرنوع سازمان محسوب می‌شود (۳). انسان به سبب نیازهای متعددی که دارد دست به فعالیت می‌زند(۴). بنابراین برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان که در واقع پی‌جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضاء سازمان است، ضرورت تام دارد. از این رو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه‌های آنان می‌توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند. فراهم نبودن عوامل انگیزش شغلی و عدم ارضای نیازهای کارکنان در سازمان به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین و هدفهای تحقق نیافته جلوه‌گر می‌شود، زیرا کارکرد کارکنان در رابطه تنگاتنگی با میزان رضایت آنان است. در واقع اگر یک شغل بتواند شرایطی را برای فرد فراهم سازد که نیازهای وی ارضاء شود در بازدهی او بسیار موثر خواهد بود. بدین جهت ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اولییتی که برای هرکدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می‌باشد(۵).

هنگام بحث درباره انگیزش و شیوه‌ای که مدیران ایجاد انگیزه می‌کنند باید چندین فرض اصلی را درک کرد. نخست اینکه انگیزش چیز خوبی است. دوم، انگیزش در عملکرد فرد نقش دارد. سوم، مدیران می‌پذیرند که انگیزش از نظر منابع غنی نیست و باید هرچند یکبار منابع تهی شده را پر نمود. چهارم، انگیزش

بوده، بدین ترتیب افراد نمونه انتخاب گردیدند. با اطمینان ۹۵٪ و فرض  $p=q=1/2$  و استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه که در آن جامه کل کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های طرف قرارداد دانشگاه که ۸۰۰ نفر بودند (با استفاده از جدول نرمال) و  $d=0.05$  تعداد نمونه ۲۶۰ نفر بدست آمد.

ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه پژوهشگر ساخته بود که از سه قسمت شامل: ۸ سوال مربوط به مشخصات فردی، ۳۰ سوال مربوط به عوامل زمینه‌ای انگیزش و ۱۹ سوال مربوط به عوامل محتوایی انگیزش تشکیل شده بود و در پایان یک سوال باز در مورد دیدگاه کادر پرستاری در رابطه با عوامل موثر بر انگیزش شغلی آنان مطرح گردید.

به منظور تعیین اعتبار علمی پرسشنامه از روش اعتبار محتوی استفاده گردید. به این ترتیب که با مطالعه کتب و منابع معتبر و مقالات علمی و استفاده از تجربیات علمی و بالینی، پرسشنامه‌ای تهیه گردید و در معرض قضاوت ۱۰ نفر اعضاء هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ورامین - پیشوا و دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی قرار گرفت و روائی سنجی شد و نقایص آن برطرف و اصلاح گردید.

جهت تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. بطوریکه یک مطالعه پایلوت با تعداد ۲۰ نمونه انجام گردید و طبق نتایج بدست آمده از این مطالعه ضریب آلفای کرونباخ  $0.92$  محاسبه شد و بدین ترتیب پایایی پرسشنامه تایید شد.

داده‌های ۲۶۰ پرسشنامه تکمیل شده با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شد؛ بدین ترتیب که فراوانی داده‌ها نظرات پاسخ دهندگان در مورد هر یک از عوامل زمینه‌ای و محتوایی انگیزش و سپس میانگین نظرات آنان بدست آمد. برای قضاوت در مورد نظرات کادر پرستاری برای گزینه خیلی کم امتیاز ۱، برای گزینه کم، امتیاز ۲، برای گزینه متوسط امتیاز ۳، برای گزینه زیاد امتیاز ۴ و

کثرت افراد مرتبط با مقوله درمان، مرگ و ناتوانی‌های قابل پیشگیری (۹).

شناخت عوامل موثر بر انگیزش شغلی کادر پرستاری و فراهم بودن آن، یکی از عوامل موثر در موفقیت عملکرد بیمارستانها خواهد بود. چون آنچه در افزایش و کاهش کارایی کارکنان نقش عمده‌ای دارد بعد شناختی و نگرش کارکنان نسبت به مقوله انگیزش می باشد.

پژوهش حاضر به منظور بررسی فراهم بودن عوامل انگیزش شغلی در بیمارستان های طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا، از دیدگاه کادر پرستاری انجام شده است.

### روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی و در زمره مطالعات کاربردی بود. جامعه پژوهش شامل ۲۶۰ نفر کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا (پانزده خرداد ورامین، شهید معیری و آیت الله کاشانی، بیمارستان شهید مفتاح ورامین، بیمارستان نیروی هوایی ارتش، مرکز روانپزشکی رازی) بودند. کادر پرستاری مورد نظر از هر دو جنس در سمت‌های کمک بهیار، بهیار، پرستار، سر پرستار، مترون بوده و در شیفت‌های صبح، عصر، شب و یا به صورت شیفت در گردش مشغول بکار بوده و در مطالعه شرکت کردند.

روش نمونه‌گیری به این صورت بود که پس از تعیین حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده افراد نمونه انتخاب شدند، بدین ترتیب که پژوهشگر لیست شماره‌داری از اسامی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان‌های مورد نظر تهیه نموده و سپس با توجه به سهمی که در جامعه کل داشتند و با استفاده از جدول ارقام تصادفی اعداد تصادفی انتخاب شدند که هر عدد معادل با نام یکی از افراد نمونه در لیست شماره‌دار

برای گزینه خیلی زیاد امتیاز پنج در نظر گرفته شد. درصد پاسخگویان کمک بهیار، ۲۴ درصد بهیار و ۶۱ درصد پرستار و ۱۳ درصد سرپرستار بودند. دارندگان سابقه خدمتی ۶ تا ۱۰ سال با ۴۳ درصد و افراد دارای شیفت کاری در گردش با ۷۱ درصد از بیشترین فراوانی برخوردار بوده و ۸۵ درصد پاسخگویان دارای اضافه کاری بودند.

**یافته‌ها**

با توجه به داده‌های پژوهش گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال با ۲۹/۱ درصد دارای بیشترین فراوانی، ۸۲ درصد پاسخگویان متأهل و ۷۰ درصد پاسخگویان مونث، ۲

جدول ۱: میانگین نظرات پاسخ دهندگان در مورد عوامل زمینه‌ای انگیزش که فراهم نشده و مهمترین عوامل نارضایتی کادر پرستاری است

شماره	سوال	میانگین نظرات پاسخ دهندگان
۱	تناسب دریافتی با نیازهای زندگی	۲/۴۳
۲	تناسب دریافتی با نوبت کاری	۲/۰۶
۳	تناسب حقوق دریافتی با سختی کار	۱/۸۴
۴	تناسب حقوق دریافتی با میزان عملکرد	۲/۸۴
۵	تناسب حقوق دریافتی با سطح تحصیلات	۱/۹۶
۶	روشن و واضح بودن قوانین و مقررات بیمارستان	۱/۵۹
۷	مناسب و روشن بودن انتظارات مسئولین	۲/۴۳
۸	مناسب و روشن بودن وضعیت تشویق و تنبیه	۲/۶۰
۹	مناسب و مشخص بودن شرح وظایف شغلی	۲/۱۵
۱۰	استفاده از نظرات در تصمیم‌گیریهای مربوط به امور بیمارستان	۲/۵۰
۱۱	ارتباط مناسب مسئولین	۱/۸۶
۱۲	برقراری ارتباط مناسب با سایر همکاران پرستاری	۲/۵۷
۱۳	برقراری ارتباط مناسب با پزشکان	۳/۶۷
۱۴	برقراری ارتباط مناسب با سایر افراد تیم بهداشتی درمانی	۳/۲۸
۱۵	مناسب بودن ارتباط همکاران با یکدیگر	۳/۳۳
۱۶	متناسب و مشخص بودن سلسله مراتب سازمانی	۳/۴۲
۱۷	رعایت عدالت و عدم تبعیض بین پرسنل از طرف مسئولین بیمارستان	۲/۶۲
۱۸	وجود امکانات جهت پیشگیری از حوادث شغلی (ضربه، اشعه)	۱/۹۴
۱۹	وجود امکانات مناسب جهت استفاده از بیمه، حقوق بازنشستگی	۲/۰۸
۲۰	امنیت و ثبات شغلی	۲/۶۶
۲۱	حمایت از طرف مسئولین بیمارستان در مراجع قانونی	۲/۲۸
۲۲	شرایط فیزیکی مناسب محیط کار (نور، صدا، تهویه، رنگ، نظافت)	۲/۱۰
۲۳	تجهیزات، امکانات و وسایل کار مناسب	۲/۱۲
۲۴	امکانات رفاهی (مهدکودک، سرویس، وام قرض الحسنه و...)	۲/۵۸
۲۵	در نظر گرفتن زمان استراحت در طول شیفت کاری	۲/۵۳
۲۶	دسترسی آسان در مواقع لزوم به مسئولین	۲/۰۴
۲۷	مناسب بودن نحوه نظارت مستقیم مسئولین بر کار	۲/۶۹
۲۸	مناسب بودن نحوه نظارت غیر مستقیم مسئولین بر کار	۲/۸۴
۲۹	نحوه ارزشیابی مسئولین از عملکرد	۲/۷۳
۳۰	مناسب بودن شیوه مدیریت مسئولین بیمارستان	۲/۳۶

براساس میانگین نظرات کادر پرستاری مهمترین عوامل نارضایتی در بین عوامل زمینه ای انگیزش که از سوی مسولین بیمارستان فراهم نشده است عبارتند از: متناسب نبودن حقوق دریافتی با سختی کار (۱/۸۴)، سطح تحصیلات (۱/۹۶)، نوبت کاری (۲/۰۶) و با نیازهای زندگی (۲/۴۳)، میزان عملکرد (۲/۸۴) و نیز عدم استفاده از نظرات کادر پرستاری در تصمیم گیریهای مربوط به امور بیمارستان (۲/۵۰)، تبعیض بین پرسنل (۲/۶۲) بود (جدول ۱). در ضمن ارتباطات مناسب در بین عوامل زمینه ای تنها عامل فراهم در بیمارستان بوده که کادر پرستاری از آن رضایت داشته‌اند.

براساس میانگین نظرات پاسخ دهندگان مهمترین

عوامل نارضایتی در بین عوامل محتوایی عدم احساس مسئولیت مدیران بیمارستان نسبت به مشکلات حرفه ای کادر پرستاری بعنوان مهم ترین عامل نارضایتی (۱/۹۳)، و نیز عدم وجود امکان ارتقاء به رده‌های بالاتر سازمانی (۱/۹۴) و عدم قدردانی مسولین از کادر پرستاری در قبال خدمات با ارزش (۱/۹۷) بود. ضمناً بین عوامل محتوایی، توانایی خدمت به جامعه از طریق حرفه پرستاری (بعنوان مهمترین عامل رضایت در بین عوامل محتوایی) ودخالت مستقیم در روند درمان و مراقبت از بیماران وعلاقه مندی پرستاران به شغل پرستاری از عوامل انگیزشی فراهم در بیمارستان های مذکور بودند که کادر پرستاری از آن رضایت دارد. (جدول ۲)

جدول ۲: میانگین نظرات پاسخ دهندگان در زمینه عوامل محتوایی انگیزش که فراهم نشده و مهمترین عوامل نارضایتی کادر پرستاری است

شماره	سوال	میانگین رتبه ای
۳۱	توانایی خدمت به جامعه از طریق حرفه پرستاری	۴/۰۴
۳۲	ارزش حرفه پرستاری از دیدگاه جامعه	۲/۴۳
۳۳	علاقه مندی به شغل پرستاری	۳/۲۱
۳۴	وجود تنوع در وظایف شغلی	۲/۴۱
۳۵	قدردانی همکاران در قبال کارهای با ارزش در ارائه خدمت	۲/۳۱
۳۶	قدردانی بیماران در قبال خدماتی که به آنها ارائه می شود	۲/۲۲
۳۷	قدردانی مسولین در قبال کارهای با ارزش در ارائه خدمت	۱/۹۷
۳۸	احساس مسئولیت مدیران بیمارستان نسبت به مشکلات حرفه پرستاری	۱/۹۳
۳۹	شناخت و اطلاع کافی مسولین بیمارستان از مشکلات حرفه پرستاری	۲/۲۲
۴۰	امکان ارتقاء به رده های بالاتر سازمانی	۱/۹۴
۴۱	شناخته و مطرح شدن در جامعه از طریق حرفه پرستاری	۲/۲۰
۴۲	امکان دخالت مستقیم در روند درمان و مراقبت از بیماران	۳/۷۱
۴۳	وجود شرایط مساعد جهت استفاده از نیروی ابتکار و خلاقیت	۲/۵۵
۴۴	آزادی در ابراز عقیده	۲/۲۸
۴۵	استقلال در ارائه مراقبت از بیماران	۲/۶۸
۴۶	تناسب اختیارات محوله با شرح وظایف شغلی	۲/۴۳
۴۷	امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی	۲/۰۷
۴۸	فرصتهای مطالعاتی و امکان ادامه تحصیل	۱/۹۷
۴۹	امکان شرکت در سمینارها و کنفرانسها	۲/۱۵

و کادر پرستاری در مورد نحوه نظارت مستقیم مسئولین در کار آنان رضایتی در حد متوسط دارند.

در همین رابطه پژوهشی با عنوان "بررسی تطبیقی میزان اهمیت انگیزاننده‌های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین" انجام شد که از دیدگاه کارکنان رتبه بندی عوامل انگیزشی به قرار زیر بود: حقوق و مزایای کافی و مناسب، شرایط مناسب برای کارکردن، امنیت شغلی، صداقت و یکرنگی مدیریت نسبت به کارکنان، انضباط و نظم جدی و محترمانه در محیط کار، توجه به قدردانی کامل در قبال انجام کار، امکان ارتقا و پیشرفت شغلی، جالب و مورد علاقه بودن کار، درک و توجه دوستانه مدیریت نسبت به مشکلات کارکنان، احساس مشارکت و تعلق در انجام دادن امور. همچنین در این مطالعه اهمیت عوامل انگیزشی بر اساس پیش بینی مدیران از انگیزاننده‌های شغلی کارکنان عبارت بودند از: حقوق و مزایای کافی و مناسب، امنیت شغلی، شرایط مناسب برای کارکردن، صداقت و یکرنگی مدیریت نسبت به کارکنان، توجه و قدردانی کامل در مقابل انجام کار، انضباط و نظم جدی و محترمانه در محیط کار، امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی، احساس مشارکت و تعلق در انجام دادن امور، درک و توجه دوستانه مدیریت نسبت به مشکلات کارکنان، جالب و مورد علاقه بودن کار (۱۰). بعلاوه از دیدگاه کارکنان و مدیران رتبه بندی عوامل انگیزشی متفاوت بوده است و به حقوق و مزایای کافی و مناسب، شرایط مناسب برای کارکردن، امنیت شغلی احساس مشارکت و تعلق در انجام دادن امورشاره شده که در پژوهش حاضر نیز تاکید شده است. البته در این مطالعه به صداقت و یکرنگی مدیریت نسبت به کارکنان تاکید بیشتری شده است.

ارتباطات مناسب در بین عوامل زمینه‌ای تنها عامل فراهم در بیمارستان بوده که کادر پرستاری از آن رضایت داشته‌اند. نتایج پژوهش دیگری از بین عوامل متعدد

میانگین کلی امتیازات در زمینه فراهم بودن عوامل انگیزشی در بیمارستانهای مورد مطالعه، برابر ۲/۴۴ (کمتر از ۳) و در حد نارضایتی بوده است. این مساله نشان دهنده فراهم نبودن عوامل انگیزش شغلی از سوی مسئولین بیمارستانهای مورد مطالعه و نارضایتی کارکنان از شرایط فعلی است.

### بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش، حقوق دریافتی هر سه گروه کادر پرستاری یعنی بهیار، پرستار، سرپرستار (بعنوان مهمترین عامل انگیزشی) با سطح تحصیلات، سختی کار، نیازهای زندگی، عملکرد و نوبت کاریشان تناسب لازم را ندارد اما این نارضایتی در بین پرستاران بیشتر و در گروه بهیاران کمتر است. در ضمن هر سه گروه معتقدند که از نظرات آنان در تصمیم گیریهای مربوط به امور بیمارستان استفاده نمی‌شود ولی این نارضایتی در میان بهیاران بیشتر از سایر گروههاست. مسئولین بیمارستان در رعایت عدالت و عدم تبعیض بین پرسنل عملکرد مناسبی ندارند. امکانات لازم جهت پیشگیری از حوادث شغلی نامناسب بوده و جهت استراحت در طول شیفت کاری زمان کافی در نظر گرفته نمی‌شود. شرایط فیزیکی محیط کار مناسب نبوده و از طرف مسئولین بیمارستان در مراجع قانونی در موارد مقتضی حمایت کافی از آنان بعمل نمی‌آید. وضعیت تشویق و تنبیه متناسب و شفاف نیست. وضعیت امنیت و ثبات شغلی مناسب نیست. نحوه ارزشیابی مسئولین از عملکرد پرستاری و شیوه سرپرستی و مدیریت مسئولین بیمارستان نامناسب است. قوانین و مقررات، سلسله مراتب سازمانی، انتظارات مسئولین از کادر پرستاری و شرح وظایف شغلی روشن و واضح نیست. امکانات رفاهی مناسب نیست ارتباط با مسئولین پرستاری دسترسی راحت به آنان در مواقع لزوم امکانپذیر نیست

خلاقیت، استقلال در ارائه مراقبت از بیماران در بیمارستان وجود نداشته و یا در سطح پایینی قرار دارد. باید اعتراف کرد که عدم توجه کافی از سوی مدیران بیمارستان می‌تواند سبب تضعیف انگیزش کادر پرستاری شود و نتایج نامطلوبی هم برای فرد، هم برای گروه کاری و هم برای سازمان به دنبال داشته باشد. سطح پایین انگیزش در کارکنان می‌تواند منجر به ترک خدمت، غیبت زیاد، فقدان تمایل به ماندن در سازمان، کیفیت پایین کار، عدم وفاداری به سازمان، رفتارهای زیان آور به سازمان و عواقب منفی دیگری گردد و همین مسئله به خطر افتادن شهرت سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد سازمان را در پی خواهد داشت (۷). همچنانکه در مطالعه‌ای به این موضوع پرداخته شد که اگر از کارمندی پرسیده شود چه عاملی از سوی مدیر بلافضل ایشان، بیش از سایر عوامل در تحریک و تشویق آنها اهمیت دارد در پاسخ به ترتیب به این عوامل اشاره شد: تشکر شخصی، ترفیع عملکرد، قدردانی و سپاسگذاری کتبی و شفاهی، تشویق و ترفیع موفقیت‌ها و تحسین و تمجید علنی. ۵۸ درصد شرکت کنندگان در پژوهش اشاره کردند هرگز از مدیرانشان قدردانی شخصی دریافت نکرده‌اند، ۷۶ درصد آنها عدم دریافت تشکر کتبی را بیان کردند و ۸۱ درصد شرکت کنندگان متذکر شدند هرگز به صورت علنی مورد تحسین و تمجید قرار نگرفته‌اند. مدیر باید به رفتارهایی پاداش دهد که از نظر کارمند و نه از نظر خودش ارزشمند و هدفمند باشد. برای نیل به این هدف باید مدیر از کارمندان خود بپرسد: آنها چه می‌خواهند؟ می‌توان از تک تک کارکنان این سوال را داشت و یا اینکه طی نشستی با کارمندان و یا از طریق تحقیق، مهمترین و هدفمندترین قدردانی‌ها را شناسایی کرد که از این نظر با نتایج لوئیس<sup>۱</sup> (۱۳) مطابقت دارد.

انگیزش، بین توجه به سه عامل مسائل رفاهی، مسائل محیطی، مسائل ماهیت کار و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معنی‌داری نشان داده است (۱۱). در تکمیل یافته‌های پژوهش حاضر نتایج پژوهشی دیگری در زمینه ابقا کارکنان پرستاری نشان داد که عواملی در محیط کار وجود دارد که ممکن است بر تصمیم پرستاران برای ماندن یا ترک کارشان در یک سازمان تاثیر بگذارد. عوامل کمک کننده برای ماندن عبارتند از کنترل بر برنامه کار، رضایت شغلی، پیوستگی گروه، فرصت پیشرفت، شرکت در تصمیم‌گیری‌ها و ارتباطات مناسب، خدمات حمایتی، جلسات مکرر بین سوپروایزران و کارکنان. عوامل موثر بر ترک حرفه پرستاران شامل: کارکنان ناکافی، عدم پیوستگی همکاران و عدم حمایت از آنان، عدم قدردانی و احترام فردی، عدم فرصت‌های آموزشی کافی و مشکلات ارتباطی با مدیران پرستاری عنوان شده است. (۱۲).

از طرفی یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بیمارستانهای طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی انگیزاننده‌های شغلی لازم (عوامل محتوایی انگیزش) را نیز فراهم نکرده‌اند. بدان معنا که میزان مسئولیت‌پذیری مدیران بیمارستان نسبت به مشکلات حرفه‌ای کادر پرستاری و در برآورده نمودن انتظارات آنان از لحاظ رفاه فردی و خانوادگی، روشهای ارتقاء و پیشرفت شغلی در سطح پایین قرار دارد. روابط گرم و صمیمانه‌ای بین کادر پرستاری و مدیران در بیمارستان وجود نداشته و یا در سطح پایینی قرار دارد و رفتار مدیران با کادر پرستاری اثربخش نیست. مسئولین، همکاران و بیماران از کادر پرستاری در قبال کارهای با ارزشی که انجام می‌دهند قدردانی لازم را ندارند. امکانات جهت شرکت در سمینارها، آزادی ابراز عقیده، تنوع در وظایف شغلی، ارزش‌گذاری مناسب حرفه پرستاری از سوی جامعه، استفاده از نیروی ابتکار و

1. Louise

- University of Medical Sciences Pub; 2006: 163.
5. Krogstad U, Hofoss D, Hjortdahl P. Doctor and nurse perception of inter-professional co-operation in hospitals. *Int J Quality in Health Care* 2004; 16:491-497.
  6. Stoner J, Freeman E. *Management: Organization, Leading, Controlling*. Nil Pub.; 2003:759.
  7. Firth-Cozens J: Cultures for improving patient safety through learning: the role of teamwork. *Int J Qual Health Care* 2001; 10 (2):26-31.
  8. Davies HT, Harrison S. Trends in doctor-manager relationships. *BMJ* 2003; 326: 646-649.
  9. Cavanagh, S. Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *Journal of Administration nursing* 1992; 17(6):704-711.
  10. Mohebifar R. A Comparative Study of Occupational Motivations from Viewpoint of Employees and Directors of Teaching hospitals of Qazvin University of Medical Sciences. M.A. Thesis. Iran University of Medical Sciences; 2002 . [Persian]
  11. Kaghaki M. The relationship between motivation & productivity of human power at Gorgan University of Agriculture & Natural Resources. M.A. Thesis Gorgan University of Agriculture & Natural Resources; 1999. [Persian]
  12. Farley, M, Neybery. J. Environment as a Major Element in Nursing Administration Practice Theory Development. *Nursing Health care* 1999; 11(10):32-5.
  13. Louise K. Communication and Influence in Nursing. *Nursing Administration* 1985; 51-58.
  14. Tamulty G. nurse role design improving satisfaction and performance. *Journal of nursing administration* 1992; 22 (2): 41-47.
- در پژوهش‌های انجام شده توسط اکثر محققان به اهمیت فراهم نمودن عوامل محتوایی انگیزش تاکید شده است از جمله در مطالعه تمولتی<sup>۱</sup> که به قدردانی و تقدیر از کار پرستار توسط پزشکان و همکاران و سرپرستان و موفقیت شغلی تاکید شده است (۱۴).
- براساس نتایج حاصل از نظرات کادر پرستاری، مدیران بیمارستانهای طرف قرارداد دانشگاه آزاد اسلامی طرف قرارداد دانشگاه انگیزاننده‌های شغلی (عوامل زمینه‌ای و محتوایی انگیزش) را فراهم نکرده‌اند. به همین خاطر کادر پرستاری از شرایط فعلی کار خود رضایت ندارد. با توجه با این که بدون شناخت نیازها، خواسته‌ها و فراهم نمودن انگیزه‌های شغلی کادر پرستاری نباید انتظار افزایش میزان کارایی، بهره‌وری و رضایت شغلی را از آنان داشته باشیم. بنابراین ضرورت دارد مدیران و مسئولان پرستاری ضمن آگاهی از عوامل موثر بر انگیزش شغلی کادر پرستاری، برای فراهم ساختن انگیزش درونی و رضایت شغلی آنان تلاش نمایند.

## References

1. Aiken L, Clarke SP, Sloane DM. Hospital staffing, organization, and quality of care: cross-national findings. *Int J Quality in Health Care* 2002; 14:5-13.
2. Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *J Adv Nurse* 2000; 32:536-543.
3. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM . Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *J AMA* 2002; 288:1987-1993.
4. Asefzadeh S, Pour-Reza A. *Health Management*. Qazvin: Qazvin

<sup>1</sup>. Tamulty