

# بررسی عوامل مؤثر بر کارایی و میزان بهره‌برداری از آن از دیدگاه کارکنان بیمارستانهای ضیائی وقائم اردکان در سال ۱۳۸۶

تاریخ دریافت: ۸۷/۶/۴

تاریخ پذیرش: ۸۷/۹/۲۳

روح الله عسکری<sup>۱\*</sup>، فوزیه ترابی<sup>۲</sup>

## چکیده:

**زمینه وهدف:** بخش بهداشت و درمان برای دستیابی به هدف بهداشت برای همه و عدالت اجتماعی نیازمند تربیت و توزیع مناسب نیروی انسانی در تمام گستره مکانی و زمانی مورد نیاز افراد جامعه است. دلایل این پژوهش اعتقاد به اهمیت عامل انسانی فراتر از سایر اجزا متشکل سازمان در پیشبرد اهداف بیمارستان که همانا بهبود حال بیماران و رضایت مراجعه کنندگان است می باشد. این پژوهش با هدف تعیین عوامل مؤثر بر کارایی کارکنان از دیدگاه کارمندان بیمارستان ضیائی وقائم اردکان صورت گرفته است.

**مواد و روشها:** پژوهش حاضر بصورت توصیفی مقطعی در ۶۵ نفر از کارکنان واحدهای اداری، پشتیبانی و تشخیصی بیمارستان های ضیائی وقائم اردکان در سال ۸۶ انجام شده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود. پس از جمع آوری داده ها، اطلاعات از طریق SPSS تجزیه و تحلیل شده است.

**نتایج:** نتایج کلی بدست آمده از این پژوهش نشان داد که ۸۶٫۲٪ کارکنان، میزان تأثیر نوع روابط حاکم بین مدیر و کارکنان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد زیاد ارزیابی کردند. ۹۰٫۸٪ کارکنان، میزان تأثیر کاربرد رویکردهای انگیزشی و نوع روابط در سازمان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد زیاد ارزیابی کردند. ۸۹٫۲٪ کارکنان، میزان تأثیر تخصص در کار، به کارگیری فن آوری و توانمند سازی در سازمان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد زیاد ارزیابی کردند. ۶۹٫۲٪ کارکنان، میزان تأثیر سیستم ارزشیابی در سازمان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد متوسط ارزیابی کردند. به طور کلی ۶۴٫۶٪ کارکنان، تأثیر این عوامل بر افزایش کارایی کارکنان را متوسط ارزیابی کردند.

**نتیجه گیری:** با افزایش سن و افزایش سابقه کاری کارکنان، کارکنان افزایش می یابد. افراد متأهل با داشتن سن بیشتر و سابقه کار بالاتر نسبت به افراد مجرد از تعهد سازمانی بیشتری برخوردار هستند و این تعهد بر کارایی کارکنان تأثیر دارد. کار کردن در بخش های مختلف به نوعی می تواند در بهبود شاخص میزان بهره برداری از عوامل مؤثر بر کارایی کارکنان بیمارستان تأثیر داشته باشد. داشتن امنیت شغلی به عنوان یکی از شاخص های مؤثر در بهبود کارایی کارکنان، بر افزایش کارایی کارکنان مؤثر می باشد.

**کلمات کلیدی:** رویکردهای انگیزشی، سبک های مدیریت، کارایی، کارکنان بیمارستان

## مقدمه:

اجتماعی نیازمند تربیت و توزیع مناسب نیروی انسانی در تمام گستره مکانی و زمانی مورد نیاز افراد جامعه است. همچنین هیچ کشوری، اگر چه ثروتمند، برای مرتفع نمودن نیازهای بهداشتی منبع کافی در اختیار ندارد. از این رولازم است منابع موجود سنجیده و به نحو مناسب تخصیص یابند، بابه کارگیری مؤثر منابع بتوان خدمات مراقبت بهداشتی کارساز فراهم آورد. (۲)

بهره برداری بهینه از این منابع در گرو سنجش دقیق و تخصیص آنها بر اساس نیاز واقعی اجزای مختلف است. منابع موجود در صورتی دارای بالاترین اثر بخشی خواهند بود که با برنامه ریزی دقیق در جایگاه ویژه خود مورد استفاده قرار گیرند. در میان منابع متعدد تشکیل دهنده بیمارستان، نیروی انسانی هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی مهمترین عنصر به شمار می رود، تا جایی که حدود ۶۰ تا ۷۰ درصد بودجه عملیاتی بخش بهداشت و درمان به آن اختصاص

موفقیت یک سازمان بستگی به استفاده صحیح و مطلوب از نیروی انسانی و دیگر منابع موجود دارد، در این میان عمده ترین نقش بر عهده نیروی انسانی است و وجود هر نوع مشکلی در این میان کارکرد سازمانی را تحت الشعاع خود قرار داده و به راحتی قابل حل نخواهد بود. اهمیت عامل انسانی در سازمان فراتر از اهمیت سایر اجزای متشکل سازمان است چرا که بدون عامل انسانی به هیچ وجه سازمانی نمی تواند مصداق پیدا نماید. جهت به حرکت در آوردن نیروی انسانی باید به عواملی که با عث می شود تا نیروهای خلاق و سازنده در جهت پیشبرد اهداف سازمانی تحرک نمایند. از این طریق دسترسی پیدا نمود. (۱)

بخش بهداشت و درمان برای دستیابی به هدف بهداشت برای همه و عدالت

۱. مربی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی بزد (\* نویسنده مسئول)

تلفن: ۰۳۵۱۶۲۴۰۶۹۱ داخلی ۲۸۹ و ۰۹۱۲۵۲۶۲۳۷۷ شماره: ۰۳۵۱۶۲۳۸۵۵۵ آدرس پست الکترونیکی: r.asqari@yahoo.com

۲. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

نظیر فراوانی و درصد فراوانی به تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفته و نتایج حاصل از داده ها در قالب جداول توزیع فراوانی نشان داده شده است.

**یافته ها:**

بررسی اطلاعات مرتبط با ویژگیهای دموگرافیک و سایر متغیرهای زمینه ای در جامعه پژوهش نشان داد که: ۳۶/۹٪ کارکنان در بخش تشخیصی، ۳۸/۵٪ در بخش اداری و ۲۴/۶ درصد کارکنان در بخش پشتیبانی مشغول به کارند. ۶۰ درصد (۳۹ نفر) از کارکنان را مردان و ۴۰ درصد (۲۶ نفر) را زنان تشکیل می دهند.

۸۹/۲ درصد کارکنان متأهل و ۴۳/۱ درصد دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بوده. واز نظر وضعیت استخدامی به ترتیب ۴۳/۱٪ رسمی، ۱۲/۳٪ طرحی، ۲۰٪ پیمانی، ۱۰/۸٪ شرکتی و ۱۳/۸٪ نیز در صورت قراردادی به ارائه خدمت در بیمارستان مورد مطالعه می پردازد.

با توجه به جدول شماره (۱)، ۸۶،۲٪ کارکنان، میزان تأثیر نوع روابط حاکم بین مدیر و کارکنان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد زیاد ارزیابی کردند.

۹۰،۸٪ کارکنان، میزان تأثیر کاربرد رویکردهای انگیزشی و نوع روابط در سازمان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد زیاد ارزیابی کردند.

۸۹،۲٪ کارکنان، میزان تأثیر تخصص در کار، به کارگیری فن آوری و توانمند سازی در سازمان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد زیاد ارزیابی کردند.

۶۹،۲٪ کارکنان، میزان تأثیر سیستم ارزشیابی در سازمان بر افزایش کارایی کارکنان را در حد متوسط ارزیابی کردند.

به طور کلی ۶۴،۶٪ کارکنان، تأثیر این عوامل بر افزایش کارایی کارکنان را متوسط ارزیابی کردند.

یافته است. لذا مطالعه بیشتر و شناخت جدی تر در باب این موضوع بیش از پیش ضرورت می یابد. (۳)

علت وانگیزه اصلی اجرای این پژوهش اعتقاد به اهمیت عامل انسانی فراتر از سایر اجزای متشکل سازمان در پیشبرد اهداف بیمارستان که همانا بهبود حال بیماران و رضایت مراجعه کنندگان است می باشد. از این رو در این تحقیق سعی بر آن است که ضمن بیان اهمیت و نقش نیروی انسانی بهداشتی در نظام ارائه خدمات، مهمترین عوامل مؤثر بر کارایی نیروی انسانی سنجیده شود. این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر در افزایش کارایی کارکنان و کارمندان بیمارستان ضیائی وقائم اردکان صورت گرفته است.

**مواد و روشها:**

این پژوهش، یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که جامعه مورد پژوهش آن را ۶۵ نفر از کارکنان سطوح مختلف واحدهای اداری، پشتیبانی و تشخیصی بیمارستان ضیائی وقائم اردکان تشکیل می دهد.

ابزار گرد آوری داده ها پرسشنامه ای حاوی ۳۲ سوال می باشد که به ۴ حیطه ی نوع روابط حاکم بین مدیر و کارکنان، کاربرد رویکردهای انگیزشی و نوع روابط در سازمان، تخصص در کار، به کارگیری فن آوری و توانمند سازی در سازمان و سیستم ارزشیابی در سازمان تقسیم و پاسخ سؤال ها در قالب لیکرت به سطوح (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، خیلی کم، کم) گروه بندی شد پرسشنامه از دو قسمت تشکیل شده است که قسمت اول آن نظرات کارکنان بیمارستان را در مورد عوامل مؤثر بر افزایش کارایی کارکنان بررسی و قسمت دوم آن به ارزیابی میزان توجه به این عوامل در بیمارستان می پردازد.

تجزیه و تحلیل داده های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. در سطح آمار توصیفی با استفاده از مشخصه های آماری

**جدول شماره ۱- بررسی دیدگاه کلی کارکنان بیمارستان ضیائی وقائم اردکان نسبت به مهمترین عوامل مؤثر بر کارایی**

جمع	کم	متوسط	زیاد
(درصد) تعداد	(درصد) تعداد	(درصد) تعداد	(درصد) تعداد
۶۵ (۱۰۰)	-	۹ (۱۳/۸)	۵۶ (۸۶/۲)
۶۵ (۱۰۰)	۱ (۱/۵)	۵ (۷/۷)	۵۹ (۹۰/۸)
۶۵ (۱۰۰)	-	۷ (۱۰/۸)	۵۸ (۸۹/۲)
۶۵ (۱۰۰)	-	۴۵ (۶۹/۲)	۲۰ (۳۰/۸)
۶۵ (۱۰۰)	۵ (۷/۷)	۴۲ (۶۴/۶)	۱۸ (۲۷/۷)

۵۲،۳٪ کارکنان، میزان بهره برداری از تخصص در کار، به کارگیری فن آوری و توانمند سازی موجود در سازمان به عنوان یک عامل مؤثر بر افزایش کارایی کارکنان را در بیمارستان خود در حد متوسط ارزیابی کردند. ۸۷،۷٪ کارکنان، میزان بهره برداری از سیستم ارزشیابی موجود در سازمان به عنوان یک عامل مؤثر بر افزایش کارایی کارکنان را در بیمارستان خود در حد زیاد ارزیابی کردند.

با توجه به جدول شماره (۲)، ۵۸،۵٪ کارکنان، میزان بهره برداری از نوع روابط حاکم موجود بین مدیریت و کارکنان به عنوان یک عامل مؤثر بر افزایش کارایی کارکنان را در بیمارستان خود در حد متوسط ارزیابی کردند.

۵۸،۵٪ کارکنان، میزان بهره برداری از رویکردهای انگیزشی و نوع روابط موجود در سازمان به عنوان یک عامل مؤثر بر افزایش کارایی کارکنان را در بیمارستان خود در حد متوسط ارزیابی کردند.

به طور کلی ۸۹٫۲٪ کارکنان میزان بهره برداری از مهمترین عوامل مؤثر بر کارایی کارکنان را در بیمارستان خود را در حد زیاد ارزیابی کردند.

جدول شماره ۲- بررسی دیدگاه کلی کارکنان بیمارستان ضیائی وقائم اردکان نسبت به میزان بهره برداری از مهمترین عوامل مؤثر بر کارایی کارکنان بیمارستان

جمع	کم	متوسط	زیاد	
(درصد) تعداد	(درصد) تعداد	(درصد) تعداد	(درصد) تعداد	
۶۵ (۱۰۰)	۶	۳۸ (۵۸/۵)	۲۱ (۳۲/۳)	میزان بهره برداری از نوع روابط حاکم بین مدیر و کارکنان در بیمارستان خود
۶۵ (۱۰۰)	۵ (۷/۷)	۳۸ (۵۸/۵)	۲۲ (۳۳/۸)	میزان بهره برداری از رویکرد های انگیزشی و نوع روابط در سازمان در بیمارستان خود
۶۵ (۱۰۰)	۷ (۱۰/۸)	۳۴ (۵۲/۳)	۲۴ (۳۶/۹)	میزان بهره برداری از تخصص در کار، به کارگیری فن آوری و توانمند سازی در سازمان در بیمارستان خود
۶۵ (۱۰۰)	-	۸ (۱۲/۳)	۵۷ (۸۷/۷)	میزان بهره برداری از سیستم ارزشیابی در سازمان در بیمارستان خود
۶۵ (۱۰۰)	-	۷ (۱۰/۸)	۵۸ (۸۹/۲)	میزان بهره برداری از مهمترین عوامل مؤثر بر کارایی کارکنان بیمارستان در بیمارستان خود

### بحث و نتیجه گیری:

در جهت بهره برداری هر چه بیشتر از کارایی در بیمارستان ها بهره جست: - اهتمام و حمایت مدیریت در خصوص مدیریت مشارکتی و کارایی - ایجاد روحیه همکاری و مشکل گشایی در سازمان و باور داشتن آن توسط مدیران و کارکنان. از نظر کارمندان امنیت شغلی دارای اهمیت فراوانی می باشد. بنابراین بهتر است تدابیری اتخاذ شود که آنها از امنیت شغل خود در سازمان اطمینان کامل داشته باشند تا با روحیه بهتری به کار بپردازند. - مشخص کردن وظایف افراد تحت پوشش - کوشش در جهت افزایش احساس امنیت در کارکنان - « مشورت » با کارکنان تحت پوشش، حداقل از نظر یافتن راه حل برای مسائل ومشکلات سازمانی مربوط به خود آنان عملی نمودن اصل مدیریت مبتنی بر « مشارکت » در سازمان. و کلیه این عوامل باید در تعامل با یکدیگر و به صورت مداوم در جهت بهبود کارایی در سازمان بکار رود. همچنین برای ارتقاء کارایی شغلی با توجه به عوامل مذکور ، لازم به است هر تغییر و دگرگونی از سطوح بالاتر سازمانی آغاز و به اجرا در آید.

نتایج بدست آمده در این مطالعه نشان می دهد که رویکردهای انگیزشی و نوع روابط در سازمان از نظر کارکنان بر کارایی آنها مؤثر است. در مطالعه ریحانفرد میزان تاثیر رویکردهای انگیزشی ۸۵/۰۵ درصد ذکر شده است (۴) . در مطالعه دیگری که توسط گلشیری انجام شد، میزان تاثیر رویکردهای انگیزشی ۷۹/۹۴ درصد گزارش شده است (۵). مقایسه این نتایج نشان می دهد که رویکردهای انگیزشی و نوع روابط در سازمان بر کارایی کارکنان سازمان تاثیر به سزایی داشته باشد. در مطالعه حاضر مشخص شد که تخصص در کار و به کار گیری توانمندسازی در سازمان از نظر کارکنان تاثیر زیادی بر کارایی آنها دارد. در مطالعه ریحانفرد میزان تاثیر این عامل ۳۶ درصد ارزیابی گردید (۴). در مطالعه گلشیری تاثیر این عامل ۸۱/۹۲ درصد برآورد شده است (۵). لذا میزان تخصص و مهارتهای فنی کارکنان و توانمند سازی آنها بر کارایی کارکنان مؤثر است. نوع روابط حاکم بین مدیر و کارکنان در این مطالعه از دیدگاه کارکنان تاثیر زیادی بر کارایی آنها داشته است. گلشیری در مطالعه خود میزان تاثیر روابط بین مدیر و کارکنان را ۸۷/۲۰ درصد ارزیابی کرده است و ریحانفرد میزان تاثیر این عامل را ۲۲ درصد گزارش نموده است. با توجه به نتایج حاصل می توان پیشنهادات زیر را عنوان نموده و از آنها

### References:

- Toosie Mohammad. A. Farhang A. Essentials of management. second edition. 1998
- Shodjai. Tehrani H. Text book of Medicine and Social Preventive. first edition. Gilan University of Medical Sciences Publication. 1994.
- Entezarian. S. Survey of human resources condition in Ardakan hospital according to staff rules and standards declared by Ministry of Health. Thesis for BSc degree. Health Care Management. Para Clinical faculty. Tehran University of Medical Sciences. 2006.
- Reihanfard. M.S. Assessing the Methods of enhancing personnel efficiency in Shahid Ghandi Telecommunication Cable Cords Company. Thesis for MSc degree in Governmental Management. Management Faculty. Yazd University. 2001.
- Golshiri. F. study of the effective factors on high school teacher's efficiency. Educational Management. Msc thesis. Faculty of management, Yazd University. 1999.