مقاله پژوهشی
مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
دوره ۱۶، فروردین ۱۳۹۶، ۷۲-۶۱

بررسی رضایتمندی پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵

زهرا نخعی[۱]، زهرا عبدالرضا قره‌باغ[۲]، شمس‌الملوک جلال‌منش[۳]

دریافت مقاله: ۹۵/۷/۱۹ ارسال مقاله به نویسنده جهت اصلاح:۹۵/۸/۲۲ دریافت اصلاحیه از نویسنده: ۹۶/۱/۵ پذیرش مقاله: ۹۶/۱/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: مهم‌ترین ضامن موفقیت طرح تحول نظام سلامت، توجه به ارائه‌دهندگان خدمات سلامت از جمله پرستاران است. بررسی رضایتمندی می‌تواند به طراحان و عاملان اجرایی آن کمک کند تا نقاط قوت و ضعف آن را بهتر بشناسند و به بهبود آن اهتمام ورزند. هدف از این مطالعه، تعیین رضایتمندی پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند می‌باشد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه به‌صورت مقطعی بر روی ۳۸۰ نفر از پرستاران شاغل در دو بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه اطلاعات دموگرافیک و پرسش‌نامه استاندارد رضایت شغلی JDI (Job Descriptive Index) بر مبنای طیف لیکرت استفاده گردید. داده‌ها با توجه به برخورداری از توزیع نرمال، توسط آنالیز واریانس یک‌طرفه، آزمون t مستقل و آزمون مقایسات چندگانه Tukey مورد آنالیز قرار گرفت.

یافته‌ها: میانگین رضایتمندی پرستاران با اکثریت ۷۵/۴ درصد در سطح متوسط قرار داشت. کمترین رضایتمندی در حیطه شرایط کار (۴/۹ درصد) و حقوق و مزایا (۲/۰ درصد) و بیشترین رضایتمندی در حیطه مسئول مستقیم و همکار (۴۹/۷ درصد) بود. رضایتمندی با سن ارتباط آماری معناداری نشان داد (P=۰/۰۰۱)؛ به‌طوری‌که رضایتمندی در پرستاران بالای ۴۰ سال بیشتر از سایر گروه‌های سنی بود (P<۰/۰۰۱).

نتیجه‌گیری: علی‌رغم اقدامات انجام‌شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت جهت ارتقاء رضایتمندی پرستاران، هنوز رضایتمندی آنها در حد قابل‌قبول نیست. این مسئله می‌تواند در عملکرد و کیفیت کار پرستاران تأثیرگذار باشد که به نظر می‌رسد نیاز به تأمل و توجه بیشتر مسئولین دارد.

واژه‌های کلیدی: پرستاران، طرح تحول نظام سلامت، رضایتمندی، بیرجند

۱- کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۲- (نویسنده مسئول) مربی و مدیر گروه آموزشی پرستاری کودکان و روانپرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

تلفن: ۲۲۰۰۶۶۶۳-۰۲۱، دورنگار: ۸۸۷۲۶۹۰۱-۰۲۱، پست الکترونیکی: irtaha@yahoo.com

۳- مربی و مدیر آموزش دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

مقدمه

نظام سلامت در راستای ارتقای سطح سلامت جامعه و پاسخگویی به نیازهای مردم به‌طور پیوسته دستخوش تغییرات می‌باشد. افزایش هزینه‌های سلامت در سراسر دنیا به یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران نظام سلامت تبدیل شده است [۱]. افزایش هزینه‌ها ناشی از پیر شدن جمعیت، بیماری‌های مزمن، پیشرفت‌های مربوط به تکنولوژی، افزایش نیازها و انتظارات مردم از نظام سلامت می‌باشد. سیستم سلامت ایران همچون سایر کشورها با چالش افزایش شدید هزینه‌های درمان روبرو می‌باشد؛ هزینه‌های درمان در ۲۰ سال گذشته ۷۱ برابر و هزینه دارو ۱۰۷ برابر شده است. افزایش سهم پرداختی بیماران باعث می‌شود که سالانه ۳/۵ میلیون نفر از مردم، تنها به دلیل هزینه‌های درمان به زیرخط فقر بروند [۲]. در چند سال اخیر، سطح سلامت رشد نزولی داشته و ایران در بین ۱۹۰ کشور در رتبه ۱۱۲ قرار گرفته است [۳]. همه این عوامل بر ضرورت اصلاحات تأکید دارند. اصلاحات در نظام سلامت مختص کشور ایران نبوده است و اکثر کشورهای دنیا از جمله چین، ترکیه، استرالیا و ایالات متحده اصلاحاتی در نظام سلامت خود را ایجاد کرده‌اند. اصلاحات در سراسر جهان با هدف افزایش دسترسی به خدمات پزشکی، بهبود کیفیت مراقبت و کنترل رشد هزینه‌ها می‌باشد [۴].

«طرح تحول نظام سلامت» در پاسخگویی به این تغییرات و بعد از مدت‌ها بحث و بررسی در تاریخ ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ هم‌زمان در سراسر کشور اجرا گردید. برنامه‌های طرح تحول نظام سلامت در حوزه درمان شامل کاهش هزینه‌های پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی، حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم، حضور پزشکان مقیم، ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی، ارتقای خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی، ترویج زایمان طبیعی، حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند و همچنین راه‌اندازی اورژانس هوایی است [۵]. بدون شک موفقیت و تداوم هر طرح و برنامه‌ای به میزان رضایتمندی مخاطبان آن طرح بستگی دارد. طرح تحول نظام سلامت نیز از این اصل مستثنا نیست [۶].

پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، با توجه به کاهش هزینه‌های درمان و مراجعه بی‌سابقه بیماران به بیمارستان‌ها و افزایش ضریب اشغال تخت‌ها، بدون توجه به بسترسازی مناسب (تأمین فضای بیمارستانی و نیروی انسانی)، فشار زیادی بر دوش تیم سلامت از جمله پرستاران تحمیل شده است. افزایش حجم کاری تیم سلامت بخشی از مشکلات اجرایی شدن طرح تحول در نظام سلامت است [۱]. محیط کاری نامساعد در بیمارستان‌ها ممکن است با ایجاد نارضایتی در پرستاران، با تلاش‌هایی که در جهت بهبود رضایتمندی از نظام سلامت صورت می‌گیرد، مقابله کند و کیفیت مراقبت‌های پرستاری کاهش یابد؛ چراکه کیفیت بالای مراقبت پرستاری معمولاً به دنبال سطوح بالای رضایت شغلی تأمین می‌شود [۷]. عدم رضایت پرستاران می‌تواند تهدیدکننده سلامت جسمی، روانی و کیفیت زندگی و مانعی برای دستیابی به اهداف، توسعه فردی و اجتماعی آنان باشد و منجر به کاهش علاقه فرد برای حضور در کار گردد [۸].

پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، طرح قاصدک (پرداخت مبتنی بر عملکرد کارکنان) در جهت افزایش رضایتمندی کارکنان درمان (از جمله پرستاران) در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت اجرا شد [۹]. در مطالعه Abaschian و همکاران، امکانات رفاهی، رضایت از محیط کار و بهبود حقوق و مزایا از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی در پرستاران بودند [۱۰]. نتایج مطالعه Mousavi و همکارش در تهران نشان داد رضایتمندی پرستاران در سطح خوب می‌باشد و بیشترین رضایتمندی از احساس مسئولیت در کار و کمترین رضایتمندی مربوط به حقوق و دستمزدها بود [۱۱]. همچنین مطالعه Mastaneh و همکاران که با هدف بررسی رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان انجام شد، نشان داد رضایتمندی پرستاران در حد متوسط (۳/۱۸ درصد) است [۱۲].

مهم‌ترین ضامن اجرای طرح تحول نظام سلامت، توجه به مشتریان داخلی یعنی ارائه‌دهندگان خدمات سلامت (پرستاران) است [۱۳]. بررسی میزان رضایتمندی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر بررسی کارآمدی این طرح می‌تواند به طراحان و عاملان اجرایی آن کمک کند تا نقاط قوت و ضعف آن را بهتر بشناسند و به بهبود آن اهتمام ورزند [۱]. با توجه به پژوهش‌های محدودی که در زمینه رضایتمندی پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت انجام شده [۱۴] و انجام نشدن تحقیقی در این خصوص در دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، این مطالعه با هدف تعیین رضایتمندی پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ انجام شد.

مواد و روش‌ها

مطالعه حاضر به‌صورت مقطعی در تابستان ۱۳۹۵ انجام شده است. تعداد ۳۸۰ پرستار شاغل در کلیه بخش‌های بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند (بیمارستان امام رضا (ع) و ولیعصر (عج)) با سابقه کار حداقل ۶ ماه و مدرک کارشناسی و بالاتر به‌صورت سرشماری وارد مطالعه شدند. پس از بیان اهداف پژوهش و جلب رضایت به‌صورت شفاهی به تمام پرستاران مورد مطالعه اطمینان داده شد که اطلاعات کسب‌شده محفوظ خواهد ماند و افراد در هر زمانی و در صورت عدم تمایل به همکاری می‌توانند از مطالعه خارج شوند. پرسش‌نامه‌ها در شیفت‌های مختلف کاری و در محل کار پرستاران در دو بیمارستان توزیع شد. در پایان، از میان ۳۸۰ پرسش‌نامه توزیع‌شده پس از حذف پرسش‌نامه‌های ناقص و یا عودت داده نشده، داده‌های ۳۵۰ پرسش‌نامه تکمیل‌شده جمع‌آوری شد.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه اطلاعات دموگرافیک و پرسش‌نامه استاندارد رضایتمندی شغلی JDI (Job Descriptive Index) بود. اطلاعات دموگرافیک افراد شامل سن، وضعیت تأهل، جنس، سطح تحصیلات، نوع استخدام، سابقه کار و سمت بود.

پرسش‌نامه استاندارد رضایتمندی شغلی JDI توسط Smith و همکاران ساخته‌شده [۱۵] و یکی از رایج‌ترین و دقیق‌ترین ابزارهای سنجش رضایتمندی از شغل است [۱۶]. به نقل از Zahedi فرم اصلی پرسش‌نامه توسط Shekarshekan ترجمه و روایی و پایایی آن ۰/۹۴ و ۰/۹۶ محاسبه شده است [۱۷]. پرسش‌نامه بر مبنای ۷۰ سؤال

در شش حیطه تدوین شده که ۲۲ سؤال در حیطه شغل، ۱۴ سؤال در حیطه مسئول مستقیم، ۱۱ سؤال در حیطه همکار، ۷ سؤال در حیطه ارتقاء، ۹ سؤال در حیطه حقوق و مزایا و ۷ سؤال در حیطه شرایط کار می‌باشد. سؤالات دارای ۵ گزینه بر اساس مقیاس لیکرت است. نحوه پاسخ‌دهی در پرسش‌نامه از نمره ۱ تا ۵ بود که نمره ۱ به معنای «رضایت خیلی کم» و نمره ۵ به معنای «رضایت عالی» بود. کسب امتیاز کمتر از ۵۰ درصد امتیازات، به‌عنوان رضایتمندی کم، ۵۰ تا ۷۰ درصد رضایتمندی متوسط و بالاتر از ۷۰ درصد به‌عنوان رضایتمندی زیاد در نظر گرفته شد [۱۸]. به‌منظور تأیید پایایی پرسش‌نامه در این مطالعه نیز قبل از شروع مطالعه، پرسش‌نامه در بین ۳۰ پرستار شاغل در یکی از بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی که در این مطالعه وارد نشده بودند توزیع و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای حیطه‌های شغل ۰/۸۸، مسئول مستقیم ۰/۹۴، همکار ۰/۹۴، ارتقاء ۰/۹۳، حقوق و مزایا ۰/۸۷ و شرایط کار ۰/۸۹ تأیید گردید.

پس از جمع‌آوری، داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ وارد گردید. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها بر اساس آزمون ناپارامتری Kolmogorov–Smirnov و برابری واریانس‌های نمره رضایتمندی بر اساس آزمون Levene، برای مقایسه میانگین متغیرهای کمی در گروه‌های موردبررسی از آنالیز واریانس یک‌طرفه به همراه آزمون مقایسات چندگانه Tukey و برای مقایسه میانگین متغیرهای کمی در گروه‌های دوحالتی از آزمون t مستقل استفاده گردید. سطح معنی‌داری در آزمون‌ها، ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

نتایج

جدول ۱- توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک پرستاران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ (۳۵۰ نفر)

نام متغیر	تعداد	درصد
جنس		
مرد	۶۹	۱۹/۷
زن	۲۸۱	۸۰/۳
مدرک تحصیلی		
کارشناس	۳۴۴	۹۸/۳
کارشناس ارشد	۶	۱/۷
سمت		
پرستار	۳۲۷	۹۳/۴
سرپرستار	۱۸	۵/۲
سوپروایزر	۵	۱/۴
نوع استخدام		
رسمی	۱۵۸	۴۵/۱
پیمانی	۲۴	۶/۹
قراردادی	۱۲	۳/۴
طرح تحول	۴۸	۱۳/۷
شرکتی	۳۸	۱۰/۹
طرحی	۷۰	۲۰/۰
وضعیت تأهل		
متأهل	۲۹۱	۸۳/۱
مجرد	۵۹	۱۶/۹
سن		
زیر ۳۰ سال	۱۶۶	۴۷/۴
۳۱ تا ۴۰ سال	۱۱۶	۳۳/۲
بالای ۴۰ سال	۶۸	۱۹/۴
سابقه کار		
زیر ۱۰ سال	۲۲۹	۶۵/۴
۱۰ تا ۲۰ سال	۸۹	۲۵/۴
بالای ۲۰ سال	۳۲	۹/۲

نتایج حاصل از ویژگی‌های دموگرافیک ۳۵۰ پرستار موردمطالعه نشان داد که میانگین و انحراف معیار سن افراد موردمطالعه برابر ۷/۰۱±۳۲/۶۰ سال با حداقل

سن ۲۴ و حداکثر ۴۸ سال بود. میانگین و انحراف معیار سابقه کار افراد موردمطالعه برابر ۷/۴۷±۸/۴۲ سال با حداقل ۶ ماه و حداکثر ۲۸ سال بود. ۶۹ نفر (۱۹/۷ درصد) از پرستاران موردمطالعه مرد، ۳۴۴ نفر (۹۸/۳ درصد) کارشناس، ۲۹۱ نفر (۸۳/۱ درصد) متأهل و ۱۵۸ نفر (۴۵/۱ درصد) رسمی بودند (جدول ۱).

میانگین و انحراف معیار نمره رضایتمندی در پرستاران موردمطالعه از ۵ نمره، ۰/۵۴±۲/۹۹ به دست آمد که بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه مسئول مستقیم ۰/۷۹±۳/۷۲ و کمترین میزان رضایتمندی در حیطه حقوق و مزایا ۰/۷۵±۲/۱۶ تعیین گردید (جدول ۲).

جدول ۲- شاخص‌های توصیفی رضایتمندی و حیطه‌های آن در پرستاران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ (۳۵۰ نفر)

حیطه رضایتمندی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
رضایتمندی شغل	۱/۲۳	۴/۴۵	۲/۸۷	۰/۵۹
رضایتمندی مسئول مستقیم	۱/۴۳	۵	۳/۷۲	۰/۷۹
رضایتمندی همکار	۱	۵	۳/۵۱	۰/۷۵
رضایتمندی ارتقاء	۱	۴/۷۱	۲/۶۵	۰/۸۷
رضایتمندی حقوق و مزایا	۱	۴/۵۶	۲/۱۶	۰/۷۵
رضایتمندی شرایط کار	۱	۴/۵۷	۲/۴۰	۰/۸۵
رضایتمندی کلی	۱/۴۰	۴/۴۶	۲/۹۹	۰/۵۴

نتایج نشان داد میانگین و انحراف معیار نمره رضایتمندی کلی در پرستاران مرد برابر ۰/۶۲±۲/۹۴ و در پرستاران زن برابر ۰/۵۲±۲/۹۹ می‌باشد که اختلاف آماری معنی‌داری از نظر رضایتمندی کلی در دو جنس مشاهده نشد (P=۰/۴۵۱). همچنین میانگین و انحراف معیار نمره رضایتمندی کلی در پرستاران متأهل برابر ۰/۵۴±۲/۹۹ و در پرستاران مجرد برابر ۰/۴۹±۲/۹۰ بود که اختلاف آماری معنی‌داری در میانگین نمره رضایتمتدی کلی و حیطه‌های آن در بین افراد متأهل و مجرد مشاهده نگردید (p>۰/۰۵). میانگین و انحراف معیار نمره رضایتمندی کلی در پرستاران با مدرک کارشناسی برابر ۰/۵۴±۲/۹۸ و در پرستاران با مدرک کارشناس ارشد برابر ۰/۶۹±۳/۱۱ بود که اختلاف آماری معنی‌داری در رضایتمندی کلی و سطح تحصیلات مشاهده نشد (p=۰/۵۵۲).

مقایسه میانگین نمره رضایتمندی کلی و حیطه‌های آن برحسب سمت در پرستاران اختلاف معنی‌داری را نشان داد (P<۰/۰۵)؛ بر اساس آزمون مقایسات چندگانه Tukey، مشاهده گردید که در حیطه‌های شغل، ارتقاء، حقوق و مزایا، شرایط کار و در نمره رضایتمندی کلی، تفاوت بین پرستاران و سرپرستاران از نظر آماری معنادار بود (P=۰/۰۰۱) (جدول ۳).

جدول ۳- مقایسه میانگین نمره رضایتمندی کل و حیطه‌های آن برحسب سمت در پرستاران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ (۳۵۰ نفر)

سمت / حیطه رضایتمندی	پرستار (N =۳۲۷) انحراف معیار ± میانگین	سرپرستار (N=۱۸) انحراف معیار ± میانگین	سوپروایزر (N=۵) انحراف معیار ± میانگین	نتیجه آنالیز واریانس یک‌طرفه	نتیجه آزمون Tukey
رضایتمندی شغل	۲/۸۵±۰/۸۵	۳/۳۹±۰/۵۹	۲/۷۷±۰/۸۴	F=۷/۴۴، df=۲ و ۳۴۷،p =۰/۰۰۱	سرپرستار با پرستار p = ۰/۰۰۱
رضایتمندی مسئول مستقیم	۳/۷۰±۰/۷۹	۴/۱۰±۰/۶۶	۴/۲۰±۰/۳۸	F=۳/۲۷ ،df=۲و۳۴۷، p=۰/۰۳۹	سوپروایزر با سرپرستار p= ۰/۰۳۹
رضایتمندی همکار	۳/۴۹±۰/۷۷	۳/۸۲±۰/۳۵	۳/۵۴±۰/۲۶	F=۱/۶۳، df=۲و۳۴۷، p =۰/۱۹۷	-
رضایتمندی ارتقاء	۲/۶۰±۰/۸۵	۳/۴۵±۱/۰۱	۳/۱۷±۰/۴۲	F=۹/۳۷، df=۲و۳۴۷،p =۰/۰۰۱	سرپرستار با پرستار p =۰/۰۰۱
رضایتمندی حقوق و مزایا	۲/۱۳±۰/۷۴	۲/۷۶±۰/۶۹	۲/۰۲±۰/۶۴	F=۶/۱۷، df=۲و۳۴۷، p =۰/۰۰۲	سرپرستار با پرستار p =۰/۰۰۱
رضایتمندی شرایط کار	۲/۶۳±۰/۸۳	۳/۱۳±۰/۹۲	۲/۶۲±۰/۶۳	F=۷/۳۷، df=۲و۳۴۷، p =۰/۰۰۱	سرپرستار با پرستار p =۰/۰۰۱
رضایتمندی کلی	۲/۹۵±۰/۵۳	۳/۵۰±۰/۴۸	۳/۱۰±۰/۳۲	F=۹/۳۴،df=۲و۳۴۷، p=۰/۰۰۱	سرپرستار با پرستار p =۰/۰۰۱

مقایسه میانگین نمره رضایتمندی و حیطه‌های آن برحسب نوع استخدام نشان داد که اختلاف آماری معنی‌داری در رضایتمندی کلی و نوع استخدام وجود دارد (p=۰/۰۳۷)؛ به‌طوری‌که رضایتمندی کلی در پرستاران طرح تحول نظام سلامت بیشتر از سایر پرستاران می‌باشد و کمترین رضایتمندی در نیروهای قراردادی بود (جدول ۴).

میانگین و انحراف معیار نمره رضایتمندی کلی در افراد زیر ۳۰ سال برابر ۲/۹۶±۰/۵۴، در افراد ۳۱ تا ۴۰ سال برابر ۲/۸۸±۰/۵۶ و در افراد بالای ۴۰ سال برابر ۳/۲۳±۰/۴۱ (P=۰/۰۰۱) بود. آزمون مقایسات چندگانه Tukey نشان داد رضایتمندی کلی در پرستاران بالای ۴۰ سال و در حیطه‌های شغل، مسئول مستقیم، همکار، ارتقاء و شرایط کار بیشتر از سایر گروه‌های سنی بود (P<۰/۰۰۱).

همچنین در میانگین نمره رضایتمندی کلی در افراد با سابقه زیر ۱۰ سال برابر ۲/۹۳±۰/۵۳، در افراد باسابقه کار ۱۰ تا ۲۰ سال برابر ۲/۹۹±۰/۵۷ و در افراد با سابقه بالای ۲۰ سال معادل ۳/۳۲±۰/۳۲ (P=۰/۰۰۱) بود. آزمون مقایسات چندگانه Tukey نشان داد که رضایتمندی کلی در پرستاران با سابقه بالای ۲۰ سال بیشتر از پرستاران با سابقه کمتر از ۱۰ سال (P=۰/۰۰۱) و در پرستاران با سابقه بالای ۲۰ سال بیشتر از پرستاران با سابقه ۱۰ تا ۲۰ سال (P=۰/۰۰۹) بود. با افزایش سابقه کار رضایتمندی در پرستاران بیشتر بود.

سطح کلی رضایتمندی پرستاران نشان داد که ۷۵/۴ درصد رضایتمندی متوسط، ۱۶/۶ درصد رضایتمندی کم و تنها ۸ درصد رضایتمندی زیاد داشتند و در مجموع رضایتمندی پرستاران در سطح متوسط می‌باشد (جدول ۵).

جدول ۴- مقایسه میانگین نمره رضایتمندی کل و حیطه‌های آن بر اساس نوع استخدام در پرستاران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ (۳۵۰ نفر)

نوع استخدام حیطه رضایتمندی	رسمی (N=۱۵۸) انحراف معیار ± میانگین	پیمانی (N=۲۴) انحراف معیار ± میانگین	قراردادی (N=۱۲) انحراف معیار ± میانگین	طرح تحول (N=۴۸) انحراف معیار ± میانگین	شرکتی (N=۳۸) انحراف معیار ± میانگین	طرحی (N=۷۰) انحراف معیار ± میانگین	نتیجه آنالیز واریانس یک‌طرفه	نتیجه آزمون Tukey
رضایتمندی شغل	۲/۹۳±۰/۶۵	۲/۷۰±۰/۵۷	۲/۳۸±۰/۴۸	۲/۸۶±۰/۴۷	۳/۰۲±۰/۵۸	۲/۸۳±۰/۵۳	, df =۵و۳۴۴،p=۰/۰۱۳ F=۲/۹۲	رسمی با قراردادی P=۰/۰۲۸، شرکتی با قراردادی P=۰/۰۱۳
رضایتمندی مسئول مستقیم	۲/۹۳±۰/۸۱	۳/۶۷±۰/۶۶	۳/۴۸±۱/۰۲	۳/۵۸±۰/۵۹	۳/۸۶±۰/۸۱	۳/۵۹±۰/۸۴	df=۵و ۳۴۴, p =۰/۱۲۸ F=۱/۷۲ ,	-
رضایتمندی همکار	۳/۵۸±۰/۷۰	۳/۴۳±۰/۵۳	۳/۳۹±۱/۱۷	۳/۴۷±۰/۵۱	۳/۶۶±۰/۷۴	۳/۳۵±۰/۹۴	, df=۵و۳۴۴, p =۰/۲۳۵ F=۱/۳۷	-
رضایتمندی ارتقاء	۲/۵۸±۰/۹۸	۲/۷۲±۰/۵۸	۲/۰۸±۰/۶۵	۲/۸۰±۰/۷۵	۲/۵۹±۰/۷۸	۲/۶۱±۰/۸۰	, df=۵و۳۴۴، p =۰/۰۲۶ F=۲/۵۷	قراردادی با شرکتی P=۰/۰۲۹
رضایتمندی حقوق و مزایا	۲/۰۹±۰/۷۸	۲/۱۰±۰/۵۷	۱/۷۰±۰/۴۲	۲/۵۸±۰/۷۳	۲/۲۵±۰/۷۰	۲/۰۸±۰/۷۱	, =۵و۳۴۴، p =۰/۰۰۱ F=۴/۶۵df	رسمی با طرح تحول P=۰/۰۰۱، قراردادی با تحول P=۰/۰۰۳، طرحی با تحول P=۰/۰۰۵ ، شرکتی با تحول P=۰/۰۰۳
رضایتمندی شرایط کار	۲/۲۵±۰/۸۹	۲/۴۱±۰/۷۲	۱/۹۸±۰/۷۳	۲/۷۶±۰/۹۰	۲/۵۷±۰/۶۵	۲/۵۱±۰/۷۹	df=۵و۳۴۴، p =۰/۰۰۱ F=۴/۰۳	تحول با رسمی P=۰/۰۰۳، قراردادی با تحول p=۰/۰۴۴
رضایتمندی کلی	۲/۹۹±۰/۵۵	۲/۹۰±۰/۳۹	۲/۶۰±۰/۴۹	۳/۰۵±۰/۴۶	۳/۱۴±۰/۵۰	۲/۹۰±۰/۵۸	df=۵و۳۴۴، p =۰/۰۳۷ F=۲/۴۰,	قراردادی با شرکتی P=۰/۰۲۸

جدول ۵- توزیع فراوانی رضایتمندی کل و حیطه‌های آن در پرستاران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ (۳۵۰ نفر)

سطح رضایتمندی / حیطه رضایتمندی	کم (درصد) تعداد	متوسط (درصد) تعداد	زیاد (درصد) تعداد	جمع (درصد) تعداد
رضایتمندی کلی	۵۸ (۱۶/۶)	۲۶۴ (۷۵/۴)	۲۸ (۸/۰)	۳۵۰ (۱۰۰)
رضایتمندی شغل	۹۴ (۲۶/۹)	۳۲۳ (۶۳/۷)	۳۳ (۹/۴)	۳۵۰ (۱۰۰)
رضایتمندی مسئول مستقیم	۲۵ (۷/۱)	۱۵۱ (۴۳/۱)	۱۷۴ (۴۹/۷)	۳۵۰ (۱۰۰)
رضایتمندی همکار	۲۵ (۷/۱)	۱۵۱ (۴۳/۱)	۱۷۴ (۴۹/۷)	۳۵۰ (۱۰۰)
رضایتمندی ارتقاء	۱۴۶ (۴۱/۱)	۱۷۵ (۵۰/۰)	۲۹ (۸/۳)	۳۵۰ (۱۰۰)
رضایتمندی حقوق و مزایا	۲۳۶ (۶۷/۴)	۱۰۷ (۳۰/۶)	۷ (۲/۰)	۳۵۰ (۱۰۰)
رضایتمندی شرایط کار	۱۹۶ (۵۶/۰)	۱۳۷ (۳۹/۰)	۱۷ (۴/۹)	۳۵۰ (۱۰۰)

بحث

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از این مطالعه مشخص گردید رضایتمندی پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در سه سطح کم، متوسط و زیاد به ترتیب ۱۶/۶ درصد، ۷۵/۴ درصد و ۸ درصد می‌باشد؛ و در مجموع رضایتمندی واحدهای موردپژوهش متوسط بود. در همین راستا، نتایج مطالعه Mastaneh و همکاران در هرمزگان نشان داد میزان رضایتمندی پرستاران در سطح متوسط می‌باشد که با مطالعه حاضر همسو می‌باشد [۱۲].

نتایج نشان داد که بین رضایتمندی پرستاران و مشخصات دموگرافیک تأهل و جنس رابطه آماری معناداری وجود ندارد. در مطالعه Forouzanfar و همکاران نیز رضایتمندی با وضعیت تأهل و جنس رابطه آماری معنی‌داری نداشت که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد [۱۹]؛ اما در برخی مطالعات ارتباط معنی‌داری در رضایتمندی بر اساس جنس وجود دارد که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد [۱۰]. در این مطالعه ارتباط معناداری بین رضایتمندی با سن و سابقه کار در پرستاران مشاهده شد. نتایج نشان داد افراد بالای ۴۰ سال و افراد با سابقه کار بالای ۲۰ سال از رضایتمندی بیشتری نسبت به سایر گروه‌ها برخوردار بودند؛ اما در مطالعه Mousavi و همکارش ارتباط آماری معنی‌داری بین رضایتمندی و سابقه کار و سن مشاهده نشد که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد [۱۱]. دلیل این تفاوت را می‌توان به شرایط اجتماعی اقتصادی و فرهنگی حاکم بر جامعه نسبت داد [۱۹].

همچنین پرستاران طرح تحول نسبت به پرستاران قراردادی، شرکتی یا رسمی از رضایت بالاتری برخوردار بودند؛ اما در مطالعه Mirfarhadi و همکاران رضایتمندی در پرستارانی که به‌صورت رسمی استخدام شده بودند بالاتر بود که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد [۸]. از جمله دلایل این تفاوت می‌توان به شرایط کاری و سیاست‌های مدیریتی در شهرها و بیمارستان‌های مختلف اشاره داد. همچنین اکثر پرستاران طرح تحول پس از چند سال دوری از کار استخدام شده بودند که این می‌تواند بر میزان رضایتمندی آنها تأثیرگذار باشد.

نتایج نشان داد رضایتمندی سرپرستاران در حیطه شغل، ارتقاء، حقوق و مزایا و شرایط کار از پرستاران بیشتر

است. Lorber و همکارش نشان دادند که رضایتمندی سرپرستاران از حقوق و مزایا بیشتر از سایر گروه‌ها می‌باشد که مشابه نتایج مطالعه حاضر می‌باشد [۲۰]. دلیل آن را می‌توان مشارکت سرپرستاران در فرایندهای مدیریتی و تصمیم‌گیری و در نتیجه توانایی آنها در ایجاد شرایط بهتر برای خود در محیط کار دانست که در نتیجه، رضایتمندی آنها از شغل و مزایا بیشتر است.

در این مطالعه ۴۹/۷ درصد از پرستاران از همکار خود رضایتمندی زیاد داشتند. در مطالعه Ziapour که در کرمانشاه انجام شد، ۴۷/۱ درصد از پرستاران از همکار خود رضایتمندی زیاد داشتند که تقریباً با مطالعه حاضر همخوانی دارد [۲۱]. رابطه خوب با همکار از مهم‌ترین عوامل ایجادکننده رضایت می‌باشد؛ زیرا افراد تمایل به کار در محیطی دارند که دوست داشته باشند و به آن احساس تعلق کنند [۱۲].

همچنین پرستاران کمترین رضایتمندی را در حیطه حقوق و مزایا داشتند که ۶۷/۴ درصد پرستاران از حقوق و مزایا رضایتمندی کم داشتند. در مطالعه Mirfarhadi و همکاران نیز بیشترین نارضایتی از حقوق و مزایا بود که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد [۸]. علی‌رغم افزایش مزایا و اجرای طرح قاصدک (پرداخت کارانه بر اساس عملکرد) بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت، پرستاران از حقوق و مزایای خود کمترین رضایتمندی را داشتند. از دلایل نارضایتی پرستاران را می‌توان به دریافت‌های پایین، فاصله زیاد پرداخت‌ها بین پزشکان و پرستاران، تأخیر در پرداخت‌ها و نبودن امکانات رفاهی در مقابل افزایش حجم کار پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت اشاره کرد [۱۲].

در مطالعه حاضر ۵۶ درصد از پرستاران از شرایط کار خود ناراضی بودند. در مطالعه Ziapour نیز رضایتمندی از شرایط و امکانات پایین بوده است که با مطالعه حاضر همخوانی دارد [۲۱]. علی‌رغم اجرای هتلینگ در بیمارستان‌ها و افزایش هزینه‌ها جهت بهبود شرایط کار در بیمارستان‌ها رضایتمندی پرستاران پایین می‌باشد که دلیل آن را می‌توان کمبود یا قدیمی بودن تجهیزات لازم در بخش‌ها با توجه به شلوغی بخش‌ها پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت دانست که همگی بر رضایتمندی پرستاران از شرایط کار تأثیرگذار می‌باشد [۱۲].

از محدودیت‌های خارج از اختیار پژوهشگر این بود که اگرچه از پرستاران خواسته شد در زمان استراحت به تکمیل این پرسش‌نامه‌ها بپردازند، اما حجم کار بالا و تعداد مراجعه‌کنندگان زیاد از عواملی به شمار می‌رفتند که می‌توانند بر دقت در پاسخگویی به سؤالات و نتایج تأثیرگذار بوده باشد.

مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند با آگاهی از میزان رضایت کارکنان درمان (پرستاران) و آموزش و ایجاد انگیزه در آنها برای مشارکت فعال در اجرای طرح تحول نظام سلامت کمک شایانی نمایند [۲۲]. با توجه به اهمیت رضایتمندی، پیشنهاد می‌شود سنجش رضایتمندی پرستاران به‌صورت دوره‌ای انجام شده تا عوامل مؤثر بر رضایتمندی آنان شناسایی شود و با اعمال راهکارهای مناسب، مشکلات و نارضایتی های موجود مرتفع گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود رضایتمندی سایر گروه‌های درمانی (پزشک، ماما، کارشناس اتاق عمل و بیهوشی و کارشناس رادیولوژی و آزمایشگاه) از اجرای طرح تحول نظام سلامت نیز بررسی شود.

نتیجه‌گیری

به‌طورکلی، میزان رضایتمندی پرستاران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در سطح متوسط می‌باشد. به نظر می‌رسد علی‌رغم اقدامات انجام‌شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت جهت ارتقای رضایتمندی پرستاران، هنوز رضایتمندی آنها در حد قابل‌قبول نیست و این مسئله می‌تواند در عملکرد و کیفیت کار پرستاران تأثیرگذار باشد و بنابراین نیاز به تأمل و توجه بیشتر مسئولین دارد.

تشکر و قدردانی

این پژوهش بر اساس نتایج پایان نامه نویسنده اول برای اخذ درجه کارشناسی ارشد از دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران با کد اخلاق IR.IAU.TMU.REC.1395.29 می‌باشد. از حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد واحد علوم پزشکی تهران جهت تصویب و حمایت از طرح قدردانی می‌شود. همچنین نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از تمامی کارکنان پرستاری که با صرف وقت و دقت نظر ما را در جمع‌آوری اطلاعات مربوط به این مطالعه یاری دادند، تشکر و قدردانی نمایند.

References

[1] Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient Satisfaction Before and After Executing Health Sector Evolution Plan. *Iranjem* 2015; 2(3): 127-33.

[2] Bagheri P. Introduction to management equity in the Iranian health system with Physician-center approach. *Health Inf Manage* 2014; 1(3): 377-91. [Farsi]

[3] Karimi S, Bahman Ziari N. Equity in Financial Indicators of the Health in Iran during the Third and Fourth Development Programs. *Health Inf Manage* 2013; 9(7): 1113-22.

[4] McDonough JE. Health System reform in the United State. *Int J Health policy Manage* 2014; 2: 5-8.

[5] Ministry of Health and Medical Education (MoHME). Health Sector Evolution Portal. Available at; http://tahavol.behdasht.gov.ir

[6] Gharibi F, Janati A, Farajollah Beiknoori M, Amini Daghalian B. A Survey of Health System Reform Circumstances from the Experiences of Managers and Nurses of Tabriz Taleqani Hospital. *Depiction of Health* 2015; 6(1): 1-10. [Farsi]

[7] Jafar Jalal E, Joolaee S, Hajibabaee F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses occupational satisfaction and patients satisfaction with nursing service. *IJNM* 2015; 10(1): 25-34.

[8] Mirfarhadi N, Moosavi S, Tabari R, Kazemnejad E. Predictive factors of job satisfaction among nurses in therapeutic-educational centers of Guilan

University of Medical Science. *J Neyshabur Univ Med Sci* 2014; 2(14): 27-35. [Farsi]

[9] Ministry of Health and Medical Education (MoHME). Health Sector Evolution Portal. Available at; www.behdasht.gov.ir

[10] Abaschian R, Avazeh A, Rabie Siahkali S. Investigation of nursing job satisfaction and related factors in hospitals affiliated to Zanjan University of Medical Sciences. *JNMS* 2012; 1(1): 17-24. [Farsi]

[11] Mousavi SS, Movahedi Rad S. The study of job satisfaction among nurses in Tehran military hospitals in 2014. *Journal of nurse and physician within war* 2015; 5(2): 183-9.

[12] Mastaneh Z, Mouseli L, Zamani M, Boromand F, Dadipoor S, Beizaei F, et al. Investigation of nursing job satisfaction in University hospitals affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences. *Hormozgan Medical Journal* 2014; 18(3): 283-9. [Farsi]

[13] Akhondzade R. Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors (Editorial). *JAP* 2014; 5(1): 1-2.

[14] Goudarzi L, Khayeri F, Meshkini A, Khaki A.Satisfaction among paitients and medical staff from the implementation of health care reform plan. Available at; www.healthgov11.ir.

[15] Smith P C, Kendall LM, Hullin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement 1996; Chicago: *Rand McNally*.

[16] Moosavi tabar SY, Rahmani R, Sirati Nayyer M, Abbas Zadeh Z. Influence factors in job satisfaction of nurses in the selected military and civil hospital in Tehra. *Journal of nurse and physician within war* 2013; 23(24): 34-9.

[17] Zahedi M, Plahng H, Ghaffari M. Job satisfaction of health workers in the province of Chahar Mahal and Bakhtiari. *J Shahrekord Univ Med Sci* 1998; 2(1): 23-7. [Farsi]

[18] Askari R, Shafiei M, Azadi L, Tayefi E. Recipients Satisfaction of Emergency Medical Service Centers of Yazd and Birjand. *Iranjem* 2016; 3(3): 103-8.

[19] Forouzanfar MM, Alitaleshi 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. *JMN* 2013; 23(80): 10-4. [Farsi]

[20] Lorber M, Skela SB. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croat Med J* 2012; 53(3): 263-70.

[21] Ziapour A. An investigation of the job satisfaction and related factors in nurses of Kermanshah hospitals. *JPSR* 2014; 2: 27-34. [Farsi]

[22] Nasiripour AA, Delgoshaie B, Kalhor R, Kiaei MZ, Shahbahrami E, Tabatabaee SS. Effective Factors On Staffs' Job Satisfaction Based On Herzberg Theory In Qazvin Teaching Hospitals. *Payavard Salamat J* 2013; 7(4): 354-65.

A survey on Nurses' Satisfaction Concerning the Health System Reform Plan in Hospitals Affiliated to Birjand University of Medical Sciences in 2016

Z. Nakhaei[1], Z. Abdolreza Gharehbagh[2], S. Jalalmanesh[1]

Received: 10/10/2016 Sent for Revision: 12/11/2016 Received Revised Manuscript: 25/03/2017 Accepted: 04/04/2017

Background and Objective: The main guarantee for success of the Health Reform Plan is to account for health service providers including the nurses. A survey of satisfaction can help designers and executives to recognize the strengths and weaknesses of the plan more profoundly and thus try to improve it. The purpose of this study was to determine nurses' satisfaction with the Health System Reform Plan in hospitals affiliated to Birjand University of Medical Sciences.

Materials and Methods: In this cross-sectional study, a total of 380 nurses were selected from two hospitals affiliated to Birjand University of Medical Sciences in 2016. To collect data, the demographic characteristics form and the standard Job Descriptive Index (JDI) (on the Likert scale) were used. The data were analyzed using independent t test, one-way ANOVA followed by Tukey**'s** multiple comparisons test.

Results: The mean satisfaction of the nurses was on a moderate level with a maximum percentage of 75.4%. The minimum referred to satisfaction with working circumstances (4.9%) and wage and benefits (2.0%), while the maximum satisfaction belonged to direct superordinates and colleagues (49.7%) domains. Satisfaction showed a significantly association with age (p=0.001); So that satisfaction in nurses above 40 years of age was greater than other age groups (p<0.001).

Conclusion: Despite the measures taken to enhance satisfaction via implementation of Health System Reform Plan, the nurses' satisfaction is not at an acceptable level. This can affect the performance and quality of nursing activities, which seems to require greater attention of officials.

Key words: Nurses, Health System Reform Plan, Satisfaction, Birjand

Funding: This research was funded by Research Committee of Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University.

Conflict of interest: None declared.

Ethical approval: The Ethics Committee of Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University approved the study.

How to cite this article: Nakhaei Z, Abdolreza Gharehbagh Z, Ja lalmanesh S. A survey on Nurses' Satisfaction Concerning the Health System Reform Plan in Hospitals Affiliated to Birjand University of Medical Sciences in 2016. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2017; 16(1): 61-72. [Farsi]

1- MSc of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Islamic Azad University, Tehran Branch, Tehran, Iran

2 –Dept. of Pediatric Nursing and Psychological Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Islamic Azad University, Medical Sciences Branch, Tehran, Iran

Corresponding Author, Tel: (021) 22006663, Fax: (021) 88726901, Email: irtaha@yahoo.com

1- Educator & Educational Principal of the Faculty of Nursing & Obstetrics, Islamic Azad University, Medical Sciences Branch, Tehran, Iran