

تجزیه و تحلیل رضایت سنجی کارکنان

بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره)

دقت بهبود کیفیت

شش ماهه اول سال 1395

مقدمه:

رضایت شغلی در یک مفهوم، خشنودی و ارضای نیازهای اصلی در محیط کار عنوان شده است. رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد، زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی است. می توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی، احساسی روزانه بوده و از عوامل اجتماعی نیز متأثر است. رضایت شغلی عاملی برای افزایش کارایی و احساس رضایت فردی است و هر مسئولی در صدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان خود می باشد و از طرفی می توان چنین گفت که، افزایش رضایت شغلی منجر به تعهد سازمانی قوی تر در افراد شده و در نتیجه موجب کاهش جابجایی کارکنان می شود. رضایت شغلی افراد و اعضای هر سازمان به سه دلیل اهمیت دارد:

- ۱ - بررسی ها نشان داده است که افراد ناراضی، سازمان را ترک می کنند و بسیاری از آنان استعفا می دهند .
- ۲ - کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردار بوده و طول عمر بیشتری دارند .
- ۳ - رضایت از کار، پدیده ای است که از مرز سازمانی فراتر می رود و آثار آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان قابل مشاهده است.

نتیجه تحقیقات به عمل آمده نشان می دهد افرادی که از شغل خود رضایت دارند کمتر غیبت می کنند و یا سازمان خود را برای پیدا کردن شغلی بهتر ترک نمی کنند، برخورد نامناسب با ارباب رجوع ندارند، برای خود و سازمان، مشکل ایجاد نمی کنند، با دلگرمی و رغبت بیشتری وظایف خود را انجام می دهند و از سلامت جسمی خوبی برخوردارند. یکی از جنبه های رضایت شغلی که معمولاً نادیده گرفته می شود، ارتباط آن با سلامت کارمندان است. افراد ناراضی از شغل خود مستعد ابتلا به امراض گوناگون، از سردردهای جزئی گرفته تا بیماری های قلبی هستند . یکی دیگر از نشانه های نارضایتی شغلی، وجود پریشانی روانی در سازمان می باشد. مدیران با تجربه می دانند که بخشی از آفت های سازمانی، مربوط به نیروی انسانی ناسالم و پریشان حال است. کارمندی که گرفتار روان پریشی است می تواند عمدی یا غیر عمدی مجموعه ای را به تخریب بکشد و موجب ضرر و زیان شود.

آخرین مطلبی که باید در ارتباط با اهمیت رضایت شغلی مطرح نمود، پیرامون آثاری است که این پدیده بر کل جامعه خواهد گذاشت. هنگامی که کارکنان و اعضای یک سازمان از کار خود لذت می برند، زندگی شخصی

آنها در خارج از سازمان بهبود می‌یابد و بالعکس، یک کارمند ناراضی، نگرش منفی خود را به خانه و جامعه انتقال می‌دهد. با توجه به آثار نامطلوب نارضایتی شغلی، مزایای حاصل از رضایت شغلی کارکنان به هم می‌آمیزد. جامعه تاثیر گذار خواهد بود.

عوامل موثر بر رضایت شغلی:

- ۱- عوامل سازمانی از قبیل میزان حقوق، ترفیعات و خط و مشی‌های سازمانی.
- ۲- عوامل محیطی از قبیل سبک سرپرستی، گروه کاری و شرایط کاری.
- ۳- ماهیت کار. کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین رضایت شغلی دارد. محتوای شغل دارای دو جنبه است، الف (محدوده شغلی، شامل میزان مسئولیت، اقدامات کاری و بازخورد آن. ب (محتوای شغل و تنوع کاری)
- ۴- عوامل فردی. در حالی که محیط سازمان و ماهیت شغل، عوامل تعیین کننده در رضایت شغلی هستند، صفات و ویژگی‌های فردی نیز بسیار مهم است. افرادی که به طور کلی نگرش منفی دارند همیشه از هر چیزی که به شغل آنها مربوط است شکایت دارند.

روش اجرای رضایت سنجی کارکنان در بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره):

با توجه به اینکه رضایت سنجی کارکنان یکی از مهمترین جنبه‌های عملکرد بیمارستان می‌باشد، بیمارستان

شهید مصطفی خمینی (ره) بر آن شد تا در این زمینه اقدامات لازم را به انجام رساند. در همین راستا، ابتدا

کارشناسان دفتر بهبود کیفیت با مطالعه مقدماتی و جست و جوی کلید واژه‌های "رضایت مندی"،

"رضایت کارکنان" در موتورهای جستجویی از جمله Google، Magiran و Iranmedex،

پرسشنامه استاندارد رضایت سنجی بیماران را استخراج نمودند. پس از شرح پرسشنامه برای مسئولین بخش

ها و واحدها، پرسشنامه مذکور در فواصل زمانی معین بین بخش‌ها و واحدهای مختلف توزیع شد پس از

تکمیل پرسشنامه مذکور، کارشناسان بهبود کیفیت به جمع‌آوری پرسشنامه مورد نظر مراجعه نموده و نسبت

به جمع‌آوری پرسشنامه‌های تکمیل شده اقدام نمودند. همچنین به منظور تحلیل آن از نرم افزار spss18

استفاده شد که در ادامه به این نتایج اشاره خواهد شد.

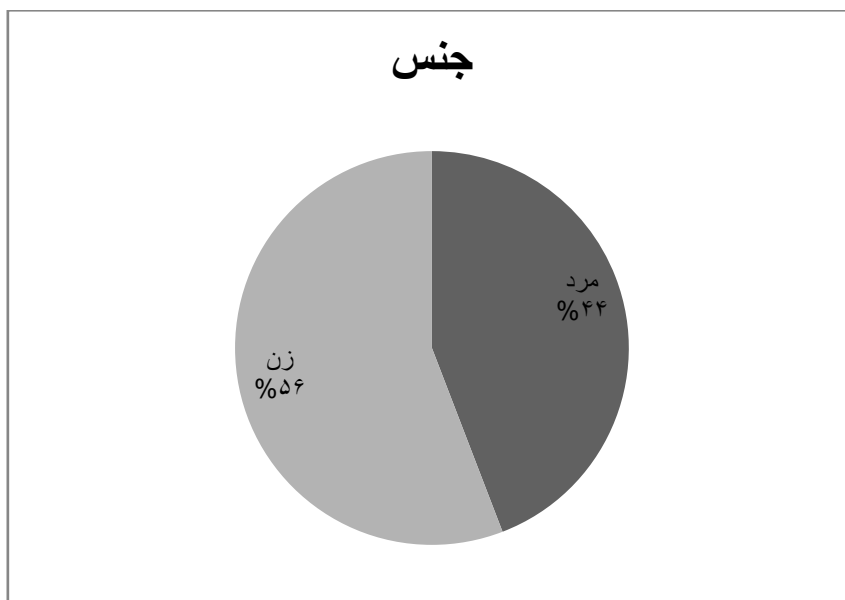
یافته ها:

پس از تجزیه و تحلیل داده ها به کمک نرم افزار SPSS، نتایج حاصل به شرح زیر به دست آمد:

جدول ۱: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس جنسیت

ردیف	جنسیت	فراوانی	درصد
۱	مرد	34	38/2
۲	زن	43	48/3
کل	-		۱۰۰

نمودار ۱: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس جنسیت

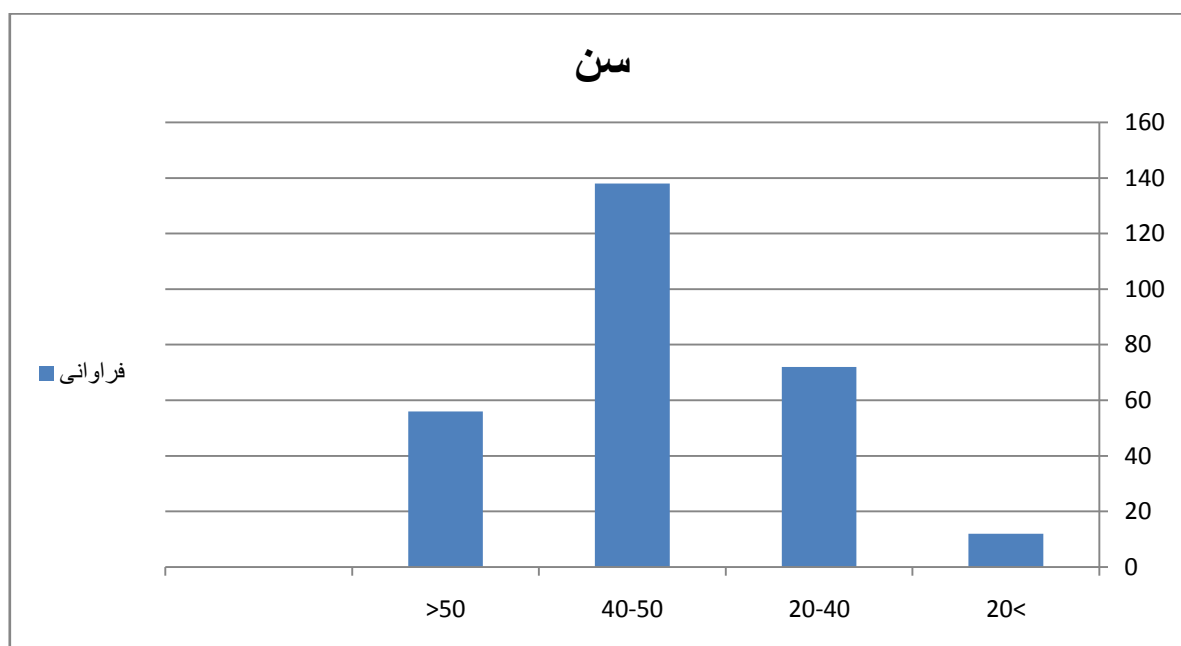


بر اساس جدول و نمودار ۱، مردان (25٪) و زنان (75٪)، که زنان بیشترین درصد از نمونه های مطالعه را به خود اختصاص دادند.

جدول ۲: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس سن

ردیف	سن	فراوانی	درصد
۱	>25	12	4/3
۲	۲۵-۴۰	72	25/9
۳	۴۰-۵۰	138	49/6
۴	50<	50	20/1
۵	کل	286	100

نمودار ۲: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس سن

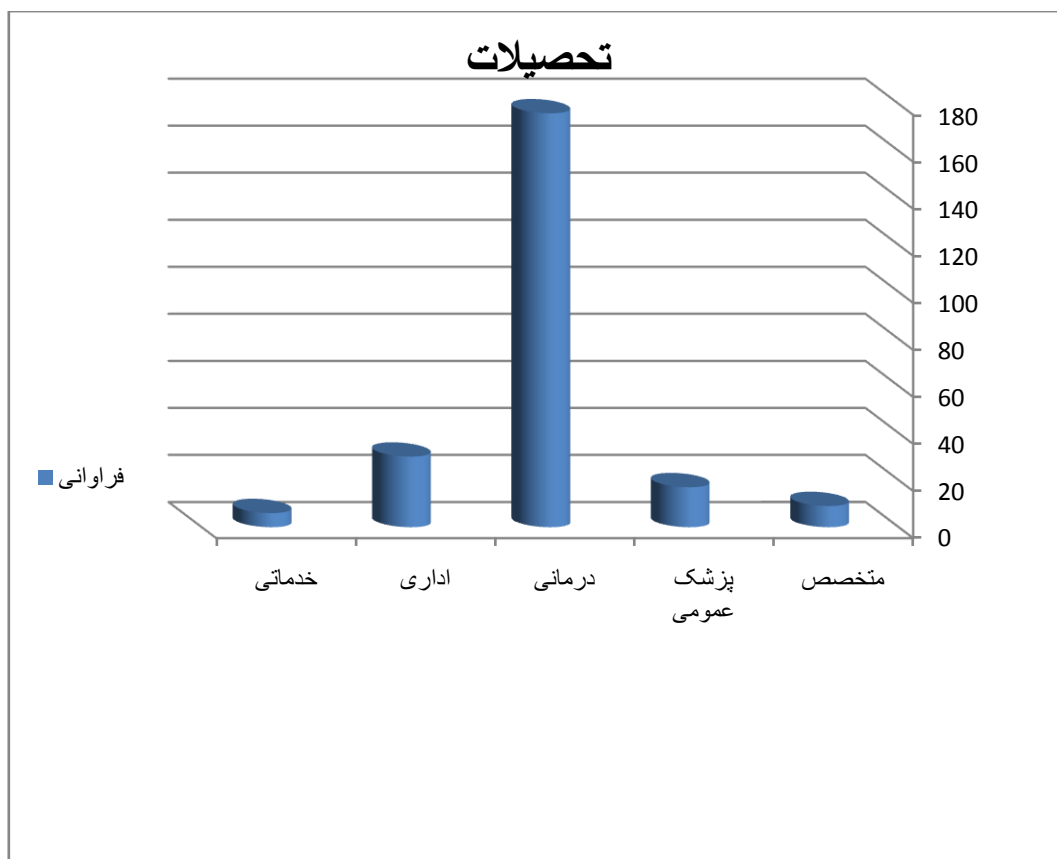


تجزیه و تحلیل اطلاعات دموگرافیک نشان داد که بیشتر شرکت کنندگان در مطالعه را افراد با بازه سنی ۴۰-۵۰ سال تشکیل می داد که شامل ۱۳۸ نفر (۴۹/۶٪) میشد. همچنین افراد بین رنج سنی زیر ۲۵ سال نیز کمترین درصد از شرکت کنندگان مطالعه را به خود اختصاص دادند (۴/۳٪) (جدول و نمودار ۲).

جدول ۳: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس تحصیلات

ردیف	تحصیلات	فراوانی	درصد
۱	دکتر (فوق تخصص، تخصص، عمومی)	13	5%
۲	دکتر	32	12/3
۳	کارشناسی ارشد	15	5/8
۴	کارشناسی	179	68/8
۵	کاردانی	12	4/6
۶	دیپلم	0	0
7	زیر دیپلم	6	2/3

نمودار ۳: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس تحصیلات

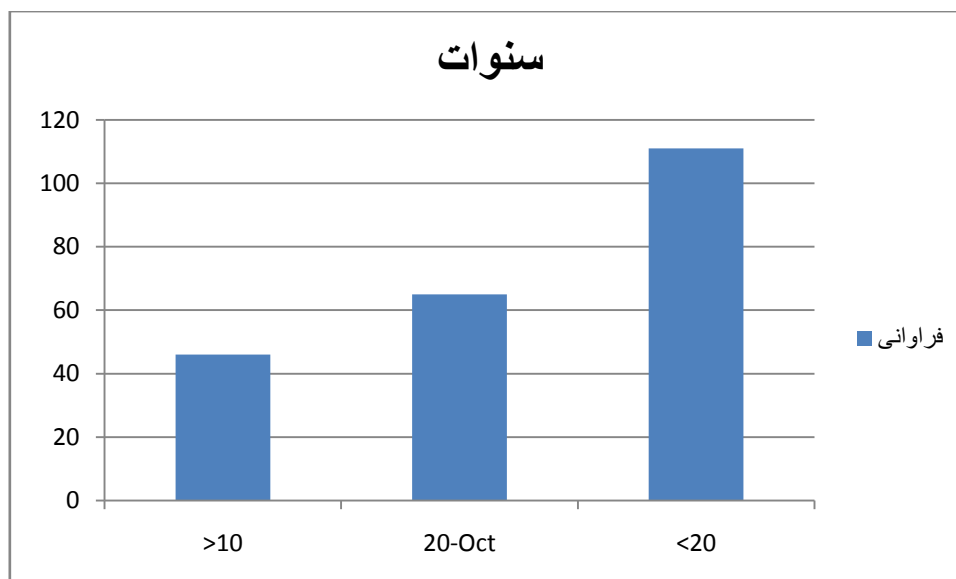


تقسیم بندی شرکت کنندگان بر اساس تحصیلات نشان داد که افراد با تحصیلات **کارشناسی** بیشترین درصد شرکت کنندگان (۶۸/۸) و افراد زیر دیپلم کمترین درصد را به خود اختصاص داد که شامل ۲/۳ می شد. (جدول و نمودار ۳)

جدول ۴: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس سنوات

ردیف	سنوات	فراوانی	درصد
۱	10 <	46	20%
۲	۱۰-۲۰	65	28/3
۳	20 >	111	48/3

نمودار ۴: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس سنوات



تقسیم بندی شرکت کنندگان بر اساس سنوات نشان داد که بیشتر افراد دارای سنوات بالای ۲۰ سال هستند (۴۸/۳). همچنین افرادی با سنوات < 10 سال نیز کمترین درصد (۲۰٪) از شرکت کنندگان در مطالعه را به خود اختصاص دادند (جدول و نمودار ۴).

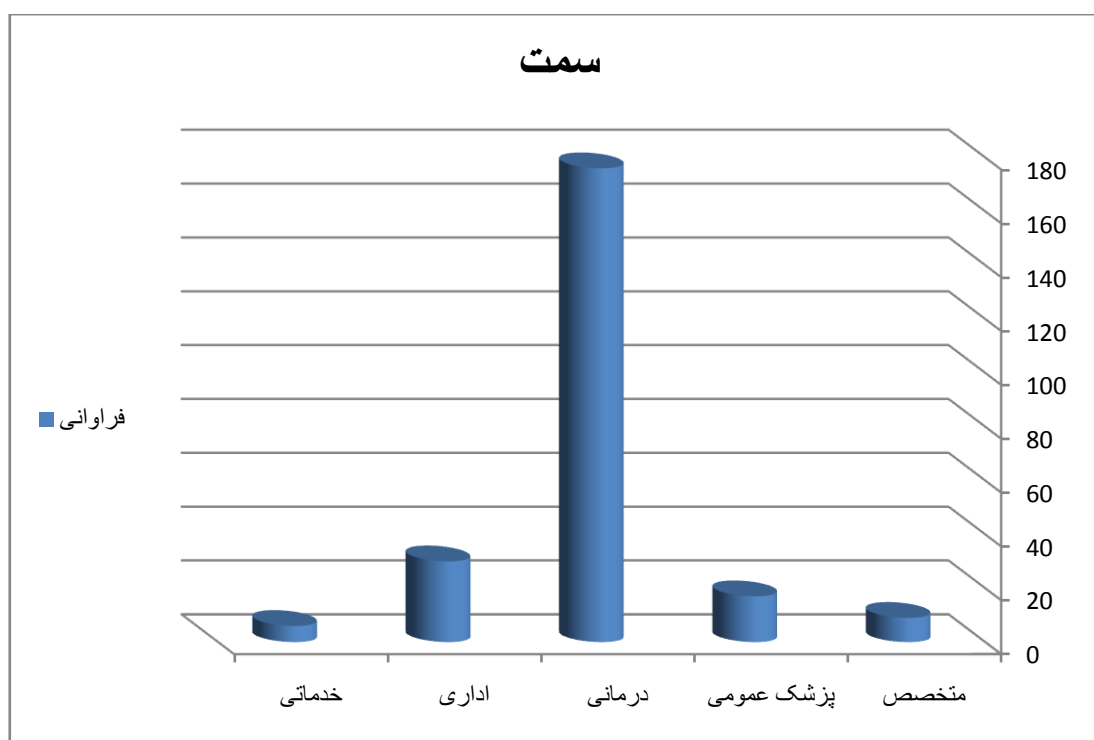
جدول ۵: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس استخدام

ردیف	استخدام	فراوانی	درصد
۱	رسمی	42	33/3
۲	پیمانی	20	15/9
۳	قراردادی	۱۱	8/7
۴	طرحی	۴۸	38/1

نمودار ۵: توزیع فراوانی شرکت کنندگان بر اساس سمت

ردیف	سمت	فراوانی	درصد
------	-----	---------	------

۱	متخصص	9	3/8
۲	پزشک عمومی	17	7/1
۳	درمانی	۱۷۶	۷۳/۳
۴	اداری	۳۰	12/5
	خدماتی	۶	2/5



بر اساس داده ها، بیشتر شرکت کنندگان در مطالعه را افراد پرسنل درمانی تشکیل میداد که شامل ۱۷۶ نفر میشد (۷۳/۳٪). (جدول و نمودار ۵)

میانگین نمره کسب شده برای هر یک از سوالات

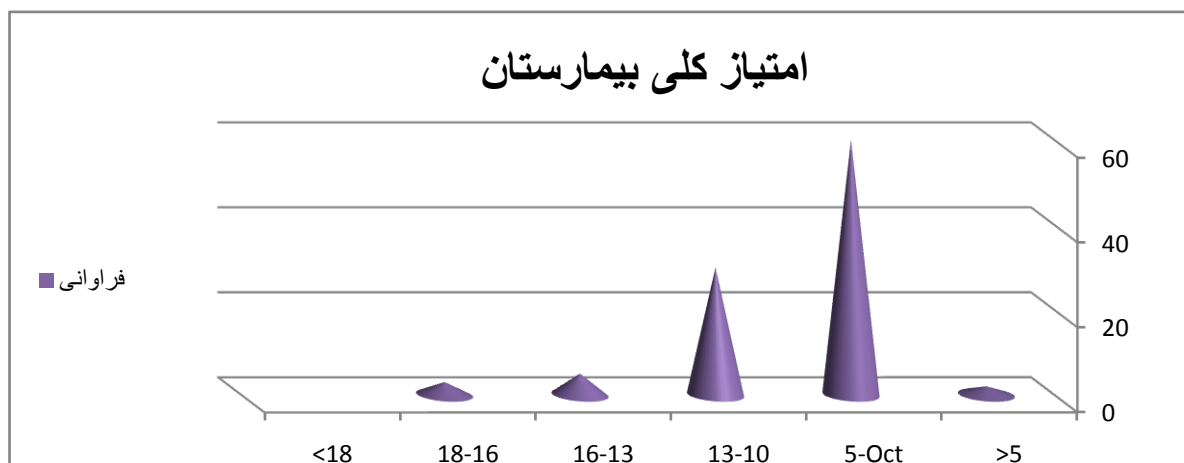
ردیف	گویه	موافق	متوسط	مخالف
۱	روابط کاری مطلوبی بین من و مسئولم وجود دارد.	87/7	10/1	2/1
۲	روابط کاری مطلوبی بین من و همکارانم وجود دارد.	87/4	10/1	5/1
۳	با مسئول مافوقم به راحتی ارتباط برقرار میکنم.	84/5	12/7	2/9
۴	بیمارستان فرصت رشد و ارتقاء را برای من ایجاد میکند.	44/4	31/9	33/3
۵	بیمارستان فرصت یادگیری را برای من ایجاد میکند.	41/9	33/3	24/1

۶	حقوق و دستمزد من مطابق با شرایط کاری من است.	23/1	19/2	56/6
۷	نوع کار و مسئولیتی که به من واگذار شده، رضایتبخش است.	47/1	28/9	23/9
۸	از نظام پاداش بیمارستان رضایت دارم.	%20	19/3	%60
۹	مسئول من از دانش و تجربه‌کاری مناسبی برخوردار است.	85/7	10/8	3/4
۱۰	مسئول من درحیطه کاری خود تخصص دارد.	87/7	9/2	2/9
۱۱	مسئول من نسبت به وظایف خود احساس مسئولیت میکند.	87/3	10/3	2/5
۱۲	مسئول من، حمایت و پشتیبانی لازم را از من به عمل می‌آورد.	79/5	16/7	3/9
۱۳	مسئول من در طول سال مرا از نقاط قوت و ضعفم مطلع می‌سازد.	80/4	14/6	4/6
۱۴	مسئول من به افزایش دانش و توان تخصصیام علاقه دارد.	79/5	15/1	5/4
۱۵	برخورد مسئولم با من مناسب است.	83/4	12/1	0
۱۶	محیط کارم از امکانات فیزیکی مناسب (مانند نور کافی، نبود آلودگی صوتی و...) برخوردار است.	25/1	30/2	44/7
۱۷	ابزار و وسائل مناسب و مورد نیاز برای انجام وظایفم، (مانند سیستم کامپیوتری، لباس کار و...) در اختیارم قرار گرفته است.	37/4	29/5	33/1
۱۸	کارکردن در بیمارستان برای من مایه افتخار است.	52/8	24/1	%23
۱۹	به مدیران ارشد بیمارستان اعتماد دارم.	45/9	27/6	26/6
۲۰	چشم‌انداز، اهداف و ارزشهای بیمارستان به اطلاع من رسیده و برای من کاملاً روشن و شفاف است.	%39	33/9	27/1
۲۱	اهداف و چشم‌انداز بیمارستان برای من جذاب و مهم است.	36/6	37/7	25/7
۲۲				

75/32

امتیاز کلی بیمارستان

ردیف	نمره بیمارستان	درصد
۱	5<	2
۲	۵-۱۰	60
۳	10-13	30
۴	13-16	5
۵	16-18	3
۶	18>	



این گزارش که در زمینه رضایتمندی کارکنان در بیمارستان شهید مصطفی خمینی در شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ انجام گرفته است .

نتیجه رضایت سنجی نشان داد که پاسخ دهندگان رضایتمندی بالایی نسبت به خدمات ارائه شده بیمارستان داشتند به گونه ای که این میزان رضایتمند ۷۵/۳۲ درصد برآورد شد. بیشترین رضایتمندی بیماران مربوط به گویه های روابط کاری مطلوبی بین من و مسئول وجود دارد. مسئول من در حیطه کاری خود تخصص دارد.

(۸۷/۷) روابط کاری مطلوبی بین من و همکارانم وجود دارد. (۸۷/۴) مسئول من نسبت به وظایف خود احساس مسئولیت میکند. (۸۷/۳) مسئول من از دانش و تجربه کاری مناسبی برخوردار است. (۸۵/۷)

و کمترین رضایت مربوط به گویهاز نظام پاداش بیمارستان رضایت دارم (۲۰٪) و محیط کارم از امکانات فیزیکی مناسب (مانند نور کافی ، نبود آلودگی صوتی و.....) برخوردار است (۲۵/۱) بوده است

نتیجه گیری:

بر اساس یافته های مطالعه، رضایت مندی کارکنان در ابعاد مختلف از نمره بالایی برخوردار بود که میانگین رضایت کلی ۷۵/۳۲ درصد برآورد شد.