

بسمه تعالی  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین



معاونت پژوهشی  
فرم پیش نویس طرح پژوهشی

عنوان طرح: ارتباط کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی در کارمندان بالینی بیمارستان کوثر شهر قزوین

نام و نام خانوادگی مجری/ مجریان: فاطمه رنجکش، مهری کلهر، دکتر فاطمه سمیعی راد

دانشکده/مرکز تحقیقاتی: دانشکده پرستاری مامایی

عنوان طرح به فارسی:

ارتباط کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی در کارمندان بالینی بیمارستان کوثر شهر قزوین

عنوان طرح به انگلیسی:

**Relationship between quality of work life and job performance of Clinical employees in Kowsar Hospital in Qazvin.**

بیان مسأله و بررسی متون

انسان موجودی اجتماعی است که علاوه بر خودش با هموعان خود نیز ارتباط دارد. زندگی عصر صنعتی به طور سنتی بر پیشرفت فن آوری، بهره‌وری و رشد تأکید داشته است و انسان به طور ضمنی و یا آشکار به همراه زمین و سرمایه به عنوان یکی از عوامل تولید مطرح شده است. نگرش جدید نسبت به انسان در تغییرات مربوط به مدیریت تحول، نگرشی راهبردی است. به این معنا که انسان هم عامل کار و هم خالق آن می‌باشد؛ لذا نقشی محوری در تحول سازمان ایفا می‌نماید و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد<sup>(۱)</sup>. سازمان‌های عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر داشته و بیش از پیش به ارتقاء عملکرد و رضایت شغلی کارکنان توجه دارند<sup>(۲)</sup>.

کیفیت زندگی کاری و عملکرد افراد از جمله مباحث مهم منابع انسانی است که در دنیای امروز بخش قابل توجهی از دقت و توجه صاحب نظران را به خود اختصاص داده است. بهبود کیفیت زندگی کاری (QWL)<sup>۱</sup> کارکنان مستلزم اهتمام مدیران سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی دارد. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. انسان‌ها برای ارائه بهترین کوشش‌های خود در راه تحقق اهداف سازمان، علاقمندند بدانند که به انتظارات، خواسته‌ها، نیازها و شأن آن چگونه توجه می‌شود<sup>(۳)</sup>.

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته است، اما در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد. در تعریف کلی می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط و

<sup>1</sup> - Quality of work life

شرایط کاری است. با وجود تفاوت در برداشت‌ها، تحقیقات نشان می‌دهد که برخی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک هستند که از آن جمله می‌توان به حقوق و مزایا، خدمات رفاهی، بیمه بازنشستگی و مواردی از این قبیل اشاره کرد که دانشمندان متعددی آن‌ها را به عنوان اجزای کیفیت زندگی کاری معرفی کرده‌اند (۴).

حداقل سه استفاده رایج از این اصطلاح وجود دارد. اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت مندی شغلی، فرصت‌های رشد روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما، کارکنان و میزان پایین حوادث دارد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی، سیستم پرداختی، تضمین شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. بالاخره کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد (۵و۶).

بنابراین همان‌گونه که ملاحظه شد ابعاد کیفیت زندگی کاری به عملکرد افراد در سازمان می‌پردازد و به نوعی بر آن تاثیر می‌گذارد. بدین ترتیب که کیفیت زندگی کاری می‌تواند بر روی عملکرد کارکنان در یک سازمان تاثیرات مثبت یا منفی گذاشته، و به نوعی بر روی اهداف، هزینه‌ها، اثربخشی اهداف و برنامه‌های سازمان تاثیر داشته باشد. با وجود برداشت‌های مختلف از کیفیت زندگی کاری بخش عمده و حساس کیفیت زندگی و زندگی کاری به برداشت‌های ذهنی و روانی افراد از محیط کارشان مربوط می‌شود. این برداشت‌ها شامل تناسب شغل و شاغل، تناسب روحیه افراد با فرهنگ سازمان، بهره‌ور بودن و ارزشمندی در محیط کار را در بر می‌گیرد. (۷)

در مطالعه‌ی مهدی زاده اشرفی (۱۳۸۹) نشان داده شد که کیفیت زندگی کاری و عملکرد کاری با هم رابطه دارند همچنین بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری یعنی پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، وجود قانون‌گرایی در سازمان، تأثیر فضای کلی زندگی کاری، توسعه قابلیت‌های انسانی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری ارتباط معناداری وجود دارد (۸).

ابزار مختلفی جهت بررسی کیفیت زندگی کاری وجود دارد. در تجزیه و تحلیل والتون کیفیت زندگی کاری هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند. این متغیرها عبارت‌اند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی می‌باشد (۹،۱۰).

امروزه تمامی صاحب‌نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه در کشور واقف بوده و بر آن تأکید دارند. به طوری که منابع انسانی، عامل اصلی خدمت، بقا و موفقیت سازمان‌ها شناخته شده است. عملکرد فرد معیار میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و معمولاً از ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی به دست می‌آید (۱۱،۱۲).

عملکرد انسان به عنوان نتیجه مجموعه‌ای از اعمال برای نیل به هدفی بر پایه یک استاندارد خاص انجام می‌شوند، تعریف می‌گردد. اعمال ممکن است شامل رفتار قابل مشاهده یا پردازش ذهنی غیر قابل مشاهده به عنوان مثال حل مساله، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، استدلال گردد (۱۳). روشهایی مختلفی جهت بررسی و تحلیل عملکرد کاری پرسنل وجود دارد. برخی روشها توسط مافوق و مدیران جهت پایش و ارزیابی عملکرد پرسنل جهت اهدافی همچون ترفیع، ارتقاء یا افزایش حقوق صورت می‌گیرد. روشهایی نیز توسط ارزیابی خود پرسنل از میزان عملکردشان براساس انتظارات و توانایی‌های خود با توجه به شرایط روحی، روانی و جسمی آنان صورت می‌گیرد. در مطالعه حاضر نیز عملکرد پرسنل از نقطه نظرات خودشان و همچنین نمرات ارزشیابی کسب شده که توسط مدیران یا مسئولین بخشها اعمال نظر شده است، پرداخته می‌شود (۱۴،۱۵).

در مطالعه الماسی و همکاران (۱۳۹۰) با هدف بررسی روی کیفیت کاری و عملکرد کارکنان نشان دادند که بین مولفه های کیفیت زندگی (پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، فرصت برای رشد، وابستگی اجتماعی و فضای کلی زندگی کاری، انسجام اجتماعی، قانون گرایی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی) و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر با افزایش یا کاهش هر یک از مولفه های کیفیت زندگی کاری، میزان عملکرد کارکنان تحت تاثیر قرار می گرفت. بنابراین محقق نتیجه گرفت سازمان می تواند با بهبود این مولفه ها موجب ارتقای عملکرد کارکنان را فراهم آورد (۱۶).

یکی از مشاغل کلیدی و مهم در محیط های بهداشتی و مراکز درمانی، پرسنل بالینی شاغل در بیمارستانها می باشند. پرسنل بالینی شاغل در بیمارستانها نقشی حیاتی در سیستم های بهداشتی و درمانی کشور دارند. به دلیل اهمیت و حساسیت شغلی کارکنان بالینی در چرخه حیات انسانها داشتن کیفیت زندگی کاری مثبت می تواند به طور مستقیم بر روی عملکرد کاری آنان تاثیر گذار بود و باعث ارتقاء سلامت جامعه شود (۱۷).

خاقانی زاده و همکاران (۱۳۸۷) در مطالعه خود رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستانهای منتخب نیروهای مسلح را بررسی کردند. نتایج مطالعه نشان داد که استرس شغلی پرستاران بعنوان یک جزء مهم سیستم درمانی بهداشتی دارای اثر زیاد بر کیفیت کاری آنان دارد. بدین ترتیب که هرچه استرس شغلی کمتر می شد کیفیت زندگی کاری بالاتر و عملکرد کاری بهتر بود. لذا برنامه ریزی جهت آموزش مدیران بیمارستان در رابطه با موضوعات استرس شغلی، عملکرد کاری و کیفیت زندگی کاری ضروری است تا استراتژی های موثر برای پیشرفت شرایط کاری و کاهش استرس شغلی و بهبود عملکرد پرستاران نظیر مشارکت پرسنل در تصمیم گیری ها، حمایت سرپرستی و کاهش بار کاری تدوین گردد (۱۸).

داشتن عملکرد و بازدهی مناسب به خصوص در مشاغل حساسی که با پیامدهایی همچون جان انسانها در ارتباط می باشند، امری جدایی ناپذیر در تضمین موفقیت و رسیدن به اهداف تعریف و تعیین شده در هر سازمانی می باشد (۱۹).

سلام زاده و همکاران (۱۳۸۷) در مطالعه ای رابطه کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی در مراکز خدمات درمانی بررسی کردند. نتایج مطالعه نشان داد که بهبود کیفیت زندگی کاری پرستاران موجب ارتقاء سطح بهره وری خواهد شد. همچنین محققان ذکر کرده اند که اگر نتایج این پژوهش به عنوان راهنمایی برای مدیران بیمارستانها و مدیران خدمات پرستاری و سر پرستارها مورد استفاده قرار گیرد، موجب ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی درمانی، موقعیت بیمار و پرستار می شود (۲۰).

باتوجه به اهمیت موقعیت پرسنل بالینی در مراکز بهداشتی درمانی در ارتقاء سلامت بیمار و جامعه و همچنین ارتباط میان حفظ و ارتقاء سلامت روحی و حرفه ای کارکنان با کیفیت زندگی کاری، انجام پژوهشهایی از این دست می تواند راهنمایی برای بررسی نتایج قوت و ضعف سیستم های بهداشتی و درمانی جهت ارتقاء نظام سلامت و خدمات ارائه شده سلامت گردد. بعلاوه با بهبود استراتژی های مدیریتی می تواند بر بهبود خدمات مدیریتی، هزینه ها، اثربخشی، افزایش بهره وری و به نوعی گسترش مفهوم عدالت سلامت در جامعه و مراکز بهداشتی درمانی هم اثرگذار باشد. همچنین زنان شاغل در بیمارستان با توجه به موقعیت زن در خانواده که نقش مهم مادری و همسری را ایفا می کند و شیفتهای مختلف در ایام هفته و همچنین در روزهای تعطیل می توان زندگی خانوادگی زنان را دستخوش مشکلاتی نماید و بیشتر از مردان بر روی عملکرد آنان تاثیر بگذارد و در این مطالعه گروه مورد بررسی ما زنان شاغل در بیمارستان می باشد. لذا مطالعه حاضر با هدف بررسی ارتباط کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی در کارمندان بالینی بیمارستان کوثر شهر قزوین طراحی گردید.