

بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول

اکرم(ص) رشت در سال ۱۳۹۳

دکتر فردین مهربان(PhD)^۱ - پروانه حسینی پور(MA)^۲

*نویسنده مسئول: بیمارستان رسول اکرم تامین اجتماعی، رشت، ایران

پست الکترونیک: Parvaneh hassanipour@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۰۲/۲۴ تاریخ ارسال: ۹۴/۱۲/۲۲ تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۱/۰۷

چکیده

مقدمه: نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در بهبود بهره‌وری است، امروزه در برخی از سازمان‌های بهداشتی، درمانی و بیمارستان‌ها کاهش بهره‌وری نیروی انسانی به یک چالش مبدل شده است که می‌تواند ناشی از استفاده نشدن بهینه از منابع انسانی موجود در بیمارستان‌ها باشد.

هدف: بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه کارکنان بیمارستان حضرت رسول اکرم(ص) رشت.

مواد و روش‌ها: پژوهش از دسته مطالعات توصیفی و مقطعی است که در زمستان سال ۱۳۹۳ انجام شد. جامعه و محیط پژوهش همه کارکنان بیمارستان رسول اکرم(ص) رشت دربرگیرنده ۴۲۰ نفر بودند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد دربردارنده دو بخش که بخش اول آن حاوی ۸ پرسش در مورد ویژگی‌های دموگرافی و بخش دوم ۴۲ سوال در خصوص مؤلفه‌ها و متغیرهای موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS ۱۸ و شاخص‌های آمار توصیفی و اعتبار محتوای آن با تحلیل عاملی اکتشافی و رتبه‌بندی با آزمون فریدمن انجام شد.

نتایج: شرایط محیطی با میانگین رتبه ۳/۷۲، شیوه رهبری با میانگین رتبه ۳/۳۰، فرهنگ سازمانی با میانگین رتبه ۲/۹۹، توانمندسازی با میانگین رتبه ۲/۸۷ و عوامل انگیزشی با میانگین رتبه ۲/۱۲ مهم‌ترین مؤلفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی بودند.

نتیجه‌گیری: فراهم کردن شرایط محیطی، تامین امکانات و سازوکار مناسب، حاکم ساختن فرهنگ کار و توانمند ساختن کارکنان نقش بسزایی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان دارد.

کلید واژه‌ها: بیمارستان‌ها / کارایی / نیروی انسانی

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیست و پنجم، شماره ۹۹، صفحات: ۴۹-۴۳

مقدمه

دلواپسی‌های مدیران در سازمان‌های امروزی است(۶). منابع انسانی به عنوان یکی از عوامل و نهادهای بنیادی هر سازمان نقش بسزایی در کیفیت و کمیت ستادهای آن سازمان دارد. رشد و توسعه نیروی انسانی و افزایش مهارت، نوآفرینی و دانش نیروی کار در تمام سطوح سازمان برای مدیران از دهه ۹۰ میلادی اولویت راهبردی بشمار می‌آید اهمیت این موضوع، باعث شده که به بهره‌وری منابع انسانی و تعیین جایگاه و سهم آن در تولید کالا و خدمات بیش از پیش توجه شود. زیرا یکی از راهبردهای بهره‌وری، توجه به نقش نیروی انسانی است(۷).

یکی از اصلی‌ترین نخستینگی‌های هر سازمان، بهره‌وری و بهبود خدمات ارائه شده در بخش بهداشت و درمان برای

امروزه بهره‌وری به عنوان یک فرهنگ نگرش به کار و زندگی مطرح بوده و پیشرفت آن سبب گسترش در ابعاد گوناگون شده و در کارکرد موثر سازمان اهمیت دارد(۳-۱). این امر سبب شده تا در همه کشورها بهره‌وری و استفاده مناسب‌تر از هم‌فزون عوامل تولید به نخستینگی ملی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که ماندگاری زندگی هر جامعه بدون توجه به جستار بهره‌وری ممکن نیست، کشور ما نیز از این هنجار جدا شده نیست و توجه به گویه بهره‌وری نقشی بسزا در توسعه دارد(۴). عوامل زیادی در رشد و بهبود بهره‌وری یک سیستم موثرند که می‌توان با شناسایی آنها در بهبود این عامل گام موثری برداشت(۵).

از میان آنها، بهره‌وری نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین

۱. گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۲. بیمارستان رسول اکرم، رشت، ایران ۴۳

کردند (۱۲). مطالعات کامزورا (۱۶) و اسکات (۱۷) نشانگر توانمندسازی کارکنان در افزایش بهره‌وری موثر است. گرچه در زمینه عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های صنعتی و مراکز دانشگاهی ایران و جهان مطالعات زیادی انجام شده (۱۸) ولی در بیمارستان‌های داخل کشور بویژه استان پژوهش جامعی در این مورد انجام نشده است، لذا انجام این پژوهش می‌تواند افزون بر شناسایی مؤلفه‌های موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌ها، زمینه افزایش بهره‌وری کارکنان را فراهم کرده و از سوی دیگر نتایج بدست آمده از آن در برنامه‌ریزی‌های آتی سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان بهداشت و درمان کشور مورد استفاده قرار گیرد.

مواد و روش‌ها

پژوهش از دسته مطالعات کاربردی بود که به شیوه توصیفی و مقطعی در پاییز سال ۱۳۹۳ انجام شد. محیط و جامعه پژوهش ۴۲۰ نفر از کارکنان شاغل در بیمارستان رسول اکرم (ص) رشت بودند. نمونه‌گیری به صورت سرشماری انجام شد و همه جامعه پژوهش در مطالعه شرکت کردند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد (۶) شامل دو بخش که بخش اول آن در خصوص ویژگی‌های فردی و دموگرافیک با ۸ سوال و بخش دوم در خصوص عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با ۴۲ سوال شامل عوامل انگیزشی با ۱۰ سوال، فرهنگ سازمانی ۱۸ سوال، شیوه رهبری ۳ سوال، توانمندسازی ۴ سوال و شرایط محیطی با ۷ سوال که با مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (بسیار زیاد (۵)، زیاد (۴)، متوسط (۳)، کم (۲)، خیلی کم (۱)) امتیازدهی شد (۱۹). پایایی پرسشنامه با روش آزمون بازآزمون و همسانی درونی آن از روش آلفای کرونباخ بدست آمد ($\alpha=0/922$). اعتبار محتوا با بدست آوردن نظر ۵ صاحب‌نظر و درست‌کردن بخش‌هایی از پرسشنامه تایید شد. واکاوی داده‌ها با شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، واریانس) و نرم‌افزار SPSS18 انجام شد. برای بسندگی حجم نمونه از مقیاس کیزر مایرالکین (Kmo) استفاده شد (۲۰). و میزان kmo برای مولفه فرهنگ‌سازی ۰/۹۶۵، شرایط محیطی ۰/۸۹۱، توانمندسازی ۰/۷۷۱، عوامل انگیزش ۰/۸۸۸ و شیوه رهبری ۰/۶۳۹ بود و با توجه به این‌که از ۰/۶

افزایش خوشنودی و برآورده کردن چشمداشت مردم است، مدیران با افزایش بهره‌وری در سازمان‌های خود می‌توانند راه رسیدن به هدف‌های سازمانی و توسعه و پیشرفت کشور در بخش بهداشت و درمان را هموار سازند (۸). بیمارستان به‌عنوان یکی از نهادهای مهم ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی کشور به‌شمار می‌رود که در بازگشت سلامت جسمی و روانی افراد بیمار جامعه، آموزش نیروهای متخصص بخش بهداشت و درمان و ارتقای سطح سلامت جامعه نقش اساسی دارند. بیمارستان‌ها به‌عنوان مهم‌ترین اجزای نظام سلامت، به دلیل رویارویی با افزایش هزینه‌ها و کمبود منابع، به دنبال استفاده بهینه از منابع هستند و ارتقا بهره‌وری می‌تواند در رسیدن به این هدف، بیمارستان‌ها را یاری کند (۹). در کشورهای پیشرفته و در حال توسعه، بیمارستان‌ها به‌عنوان منابع اجتماعی لازم و اساسی برداشت می‌شوند که باید در راستای منافع جامعه اداره شوند (۱۰). امروزه در برخی از سازمان‌های بهداشتی و درمانی و بیمارستان‌ها کاهش بهره‌وری و رکود نیروی انسانی به یک چالش تبدیل شده است. این امر می‌تواند ناشی از استفاده نشدن بهینه از منابع انسانی سازمان باشد (۱۱). درک بهره‌وری از دید کارکنانی که در یک فرایند صنعتی یا خدماتی دخیل و نقش آفرین هستند و بکارگیری دیدگاه‌های آنها، مهم‌ترین گام نخست برای افزایش بهره‌وری است (۱۲). کارکنان نقش حیاتی در کامیابی سازمان‌ها دارند و از این رو در مدیریت از آنها به‌عنوان منابع انسانی راهبردی یاد می‌شود (۱۳). به‌رغم این‌که، کارکنان بیمارستان خود یکی از نقش‌آفرینان مهم در بخش خدمات بشمار می‌روند؛ اما بندرت به دیدگاه‌های آنها توجه شده است (۱۴). بنابراین بیمارستان‌ها برای برنامه‌ریزی در راستای بهبود بهره‌وری باید نخست عوامل موثر بر بهره‌وری را از دیدگاه کارکنان شناسایی کنند (۱۵). موسی‌زاده و امیراسماعیلی در پژوهشی با عنوان بررسی وضعیت بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مرتبط با آن در بیمارستان‌های برگزیده استان مازندران (۱۵) و بردبار در مطالعه دیگری با عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندسنتجه‌ای در بیمارستان شهید صدوقی یزد مولفه‌های موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را از دیدگاه کارکنان این بیمارستان‌ها را بررسی

سال (۴۹/۲) و کمترین گروه سنی جامعه پژوهش بالای ۵۰ سال بودند (۱/۱ درصد). ۶۰/۶ درصد جامعه پژوهش دارای لیسانس، ۱۳/۳ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۱۴/۲ درصد فوق دیپلم، ۵ درصد فوق لیسانس، ۰/۳ درصد فوق تخصص و ۳/۳ درصد پاسخگویان به این گزینه پاسخ ندادند. ۱۱/۷ درصد پاسخگویان پیشینه مدیریتی داشتند. ۱۴/۴ درصد پاسخگویان پاسخ ندادند.

ب- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون فرید من: میزان بارگذاری هر یک از متغیرها با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی در جدول ۱ ارائه شده است. و رده ابعاد مؤلفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی با آزمون فرید من به شرح جدول ۲ است

بیشتر است می‌توان گفت حجم نمونه کفایت لازم را داشت. برای مناسب بودن داده‌ها آزمون کرویت بارتلت بکار رفت (۲۱) که در این مطالعه آزمون کرویت بارتلت مناسب بودن داده‌ها را در سطح $p=0/000$ نشان داد که حاکی از وجود روابط کشف‌شدنی بین متغیرهایی است که باید واکاوی شود. برای شناسایی میزان بارگذاری هر یک از متغیرها از آنالیز عاملی اکتشافی استفاده شد.

نتایج

الف- نتایج ویژگی‌های فردی و دموگرافی: ۳۵/۶ درصد جامعه پژوهش مرد و ۷۸/۳ درصد متاهل بودند. بیشترین گروه سنی جامعه پژوهش در گروه سنی بین ۴۰ تا ۴۰

جدول ۱. میزان بارگذاری متغیرها با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی

متغیرها	مؤلفه‌ها					۱	۲
	۵	۴	۳	۲	۱		
فرهنگ سازمانی	۰/۵۱۸	۰/۷۱۱	۰/۷۰۸	۰/۶۲۸	۰/۶۰۴	۰/۷۰۷	۰/۷۹
شرایط محیطی	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
عامل انگیزش	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
توانمندسازی	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
شیوه رهبری	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
پذیرفتاری از ایده‌های نو و پشتیبانی از ایده‌پردازان توسط مدیران سازمان	۰/۵۱۸	۰/۷۱۱	۰/۷۰۸	۰/۶۲۸	۰/۶۰۴	۰/۷۰۷	۰/۷۹
حمایت مادی و معنوی از خلاقیت و نوآوری کارکنان	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
تخصیص بودجه ویژه برای نوآوری	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
انگیزش کارکنان برای استقبال از موقعیت‌های دشوار توسط مدیران	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
تمیزی و شادابی محیط کار (نظم و سامان‌پذیری)	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
الگوپذیری از خلاقیت و نوآوری در دیگر سازمان‌ها	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
حمایت مدیران از کارکنان در هنگام بروز مشکلات	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
توجه به انگیزه‌های افراد برای تصدی کارهای سازمانی	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
ارائه ایده‌ها و راهکارهای نو توسط کارکنان	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
برگزاری دوره‌های آموزشی و پژوهشی خلاقیت در سازمان	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
سپردن اختیار توسط مدیران	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
اجازه اظهار نظر به کارکنان در تصمیم‌های مربوط به کارشان توسط مدیران	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
فناوری و دانش فنی	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
توجه به بهداشت و ایمنی محیط کار	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
ترفع با توجه به شایستگی افراد	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
روشن بودن حدود و شرح وظایف شغل کارکنان	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
پشتگرمی به آئین نامه برای برقراری دادگری	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
ارج گیری کارکنان در جمع همکاران	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
پیش‌بینی منابع انسانی لازم در تناسب با وظایف سپرده شده	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
پیش‌بینی ساز و برگ و ابزار لازم در تناسب با وظایف محوله	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
تعیین ریزبینانه اختیار و پاسخدهی	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
مکانیزه کردن فعالیت‌ها	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
مهارت انجام کار	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵
پیش‌بینی فضای مناسب اداری برای رودرویی ارباب رجوع و ایجاد امکانات و تجهیزات لازم	۰/۷۱۸	۰/۶۶۳	۰/۷۴۲	۰/۶۹۱	۰/۶۳۱	۰/۶۱۲	۰/۵۳۵

۰/۶۹۱	۱	۲۵	سازوکار بودن دانش و تحصیلات با شغل مربوطه
۰/۵۶۳	۲۱	۲۶	تعیین مدت انجام کار و مدرک‌های مورد نیاز
۰/۵۵۱	۱۸	۲۷	نکوهش یا گوشمالی برپایه نتایج نظر سنجی از ارباب رجوع
۰/۸۵۱	۲۰	۲۸	ثبت عنوان واحد محل جایگیری و نام سرپرست وابسته
۰/۵۵	۱۴	۲۹	کارگزاری و نگهداشت صندوق پیشنهاد و انتقاد در محل کار
۰/۵۱۴	۱۷	۳۰	تشویق کارکنان براساس نتایج نظر سنجی از ارباب رجوع
۰/۵۸	۱۵	۳۱	همکاری کاردار در تصمیم‌گیری‌ها
۰/۷۲۱	۱۹	۳۲	شفاف‌سازی نوع خدمات ارائه شدنی به مردم
۰/۷۷۶	۲۲	۳۳	رسیدگی به شکایت و خرده‌گیری کارکنان توسط مدیریت
۰/۵۱۴	۲۳	۳۴	بازرسی از واحدها و تنظیم گزارش و فرستادن پسخورانده به واحدها
۰/۶۴۴	۱۰	۳۵	نگهداری و راه‌اندازی خط تلفن گویا و تارنما (رایاتار)
۰/۶۵۸	۴	۳۶	برگزاری دوره‌ها و سمینارهای تحقیقی
۰/۶۹۴	۳	۳۷	برگزاری نشست‌های آموزشی برای مدیران
۰/۶۴۵	۲	۳۸	برگزاری نشست‌های آموزشی برای کارکنان
۰/۵۴۹	۶	۳۹	تشکیل کمیته ارتقای پیوسته کیفیت
۰/۵۴۱	۴۲	۴۰	اجرای دقیق قوانین و مقررات توسط کارکنان
۰/۸۴	۴۱	۴۱	اجرای دقیق قوانین و مقررات توسط مدیران
۰/۸۴۳	۹	۴۲	پافشاری بر اجرای دستورکار

جدول ۲. رتبه ابعاد مؤلفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول اکرم رشت

ردیف	مؤلفه	میانگین رتبه	سطح معنی‌داری
۱	توانمندسازی	۲/۸۷	۰/۰۰۰
۲	فرهنگ‌سازمانی	۲/۹۹	۰/۰۰۰
۳	شیوه رهبری	۳/۳۰	۰/۰۰۰
۴	شرایط محیطی	۳/۷۲	۰/۰۰۰
۵	عامل انگیزشی	۲/۱۲	۰/۰۰۰

بهبود این عامل در پابندی پرستاران بیمارستان و بهره‌وری آنان بسیار موثر است (۲۲). گرچه در پژوهش مهربان و همکاران با عنوان سنجش مؤلفه‌های موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی گیلان که جامعه پژوهش اساتید دانشگاه بودند شرایط محیطی در درجه سوم اهمیت بعد از فرهنگ سازمانی و عوامل انگیزشی قرار داشت (۶). در پژوهش وانگ و انیچ و باوار کیتی وانگ نیز که جامعه پژوهش اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها بودند نقش شرایط محیطی در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی پس از ویژگی‌های شخصی و حمایت سازمانی در درجه سوم اهمیت قرار گرفته بود (۲۳). به نظر می‌رسد نقش شرایط محیطی در بیمارستان به سبب ارائه خدمات بالینی از سایر عوامل مهم‌تر است، به بیان دیگر محیط مناسب و راحت و وجود تجهیزات کافی تاثیر بسزایی در بهبود بهره‌وری از دیدگاه کارکنان بیمارستان دارد.

با توجه به جدول ۲ مقدار سطح معنی‌داری بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ بود در نتیجه بین میانگین رتبه‌های عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به میانگین رتبه‌ها، بالاترین رتبه را به ترتیب شرایط محیطی، شیوه رهبری، فرهنگ‌سازمانی، توانمندسازی و عامل انگیزشی دارا بودند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مطالعات پژوهشگر حاکی است که شرایط محیطی مهم‌ترین و اصلی‌ترین مؤلفه اثرگذار بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول اکرم (ص) رشت بود. تاثیر شرایط محیطی مانند امکانات و تجهیزات پزشکی بر کارکرد بخش‌های مختلف بیمارستان و افزایش اثر بخشی و بهره‌وری بسیار مهم است. در مورد تاثیر شرایط محیط کار بر بهره‌وری نیروی انسانی، یافته‌های اسپنس نیز نشان می‌دهد که

مدیریت است که با استفاده از آن می‌توان انگیزش کارکنان را افزایش داد. الله‌وردی و همکاران نیز در پژوهشی با عنوان الویت‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه مدیران میانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شیوه و سبک مدیریتی سازمان را اصلی‌ترین عامل بهبود بهره‌وری نیروی انسانی شناختند الیس و دیک نیز در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که بکارگیری سبک رهبری مناسب سبب بهبود بهره‌وری می‌شود (۱۸). یافته‌های تحقیق نشان داد که سبک رهبری مناسب در افزایش اثربخشی و کارایی و در نهایت بهره‌وری کارکنان موثر است.

دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول اکرم در زمینه اولویت‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی نشان داد که شرایط محیطی و شیوه رهبری مدیر، مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی است. بنابراین، توجه جدی به این عوامل به ویژه فراهم کردن محیط کاری دلخواه و مناسب، فراهم‌سازی تجهیزات و پیش‌نیازهای بیماران، ایجاد محیط خودمانی و کم‌حاشیه، امنیت شغلی پایدار و در پی آن استفاده از نظر کارکنان برای شناسایی مشکلات و سیستم پاداش و تنبیه، گسترش فرهنگ بهره‌وری، سپاسداری از کارکنان شایسته و دارای بهره‌وری کار، انتخاب سبک مدیریت مناسب با وضعیت بیمارستان، برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی و شفاف کردن اهداف سازمان برای توانمندسازی کارکنان از کارهای موثر برای ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی است. باور نداشتن اثر بخش بودن اینگونه تحقیقات و تنگنای زمانی در پاسخگویی به پرسش‌ها از محدودیت‌های این‌گونه پژوهش‌هاست.

تشکر و قدردانی: نویسندگان کمال تشکر و قدر دانی خود را از کسانی که در انجام این مطالعه همکاری داشتند ابراز می‌دارند.

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافی ندارند.

در این پژوهش شیوه مدیریت و رهبری در مرتبه دوم اهمیت از دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول اکرم (ص) قرار داشت و بکارگیری رهبری و مدیریت مناسب و شایسته و بدست آوردن همکاری کارکنان توسط مدیر می‌تواند زمینه‌ساز بهبود بهره‌وری سازمانی باشد. نسان و هولت (۲۰۰۲) در پژوهشی توصیفی و تحلیلی نشان دادند که عواملی چون سبک رهبری و توانمندسازی کارکنان با افزایش بهره‌وری نیروی انسانی مرتبط است که با پژوهش ما همخوانی داشته و در یک راستاست (۲۴). در این پژوهش فرهنگ سازمانی در مرتبه سوم اهمیت از دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول اکرم (ص) رشت قرار داشت که با پژوهش مهربان که فرهنگ سازمانی مهم‌ترین و بنیادی‌ترین عنصر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی شناخته شده‌بود ناسازگار بوده و در یک راستا نیست (۶). اما با پژوهش اسدی با عنوان رابطه فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران سازمان تربیت بدنی همخوانی دارد (۲۵) همچنین یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش رایت که جستار فرهنگ سازمانی و تاثیر آن بر بهره‌وری نیروی انسانی را به چالش کشیده مغایرت داشته و در یک راستا نیست (۲۶). در پژوهش حاضر توانمندسازی کارکنان در مرتبه چهارم اهمیت بوده و نقش توانمندسازی و آموزش کارکنان در بهره‌وری از مؤلفه‌های مهم تلقی شده‌است گر چه در تحقیق مقصودی و شیرزاده با عنوان بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری کارکنان پرستاری بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه، رابطه بین آموزش و بهره‌وری کارکنان معنی‌دار نبوده و بهبود کیفیت دوره‌های آموزشی را پیشنهاد کردند (۲۷). و عوامل انگیزش در رتبه پنجم اهمیت از دیدگاه کارکنان بیمارستان رسول اکرم (ص) رشت قرار دارد.

هنری و همکاران رابطه مثبت بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل انگیزش را تایید کردند (۲۸). به‌نظر می‌رسد سیستم‌های پاداش به عنوان یکی از عوامل انگیزشی مناسب نقش بسزایی در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان داشته‌باشد به بیان دیگر برقراری نظام پاداش یکی از ابزارهای نیرومند

1. Prichard RC. Measuring and Improving organizational productivity: A practical guide. New York; Praeger, 1990:223-224.
2. Gordon JR. Exploring productivity growth: context, causes, and implications, 2002. Available from URL:<http://muse.jhu.edu>. Accessed, 2011.
3. May D, Regier R, Hicks K and Crane G. Understanding productivity: A presentation for the strategic partnership forum, departments of finance and industry, trade and technology, 2002: 12-14 .
4. Vaziri S, Mansouri H, Adiban A. Identification & Prioritizing the Factors Affecting the Productivity of Human Resources With MADM Technique. Journal of Civility & Training, 2010; 100
5. Taleghani M. Speech from quality management and productivity. Rasht ; katibeh Gil , 2002. [Text in Persian]
6. Mehrabian F, Farmanbar R, Keshavars Mohamadian S. Factors Enhancing Manpower Efficiency from the Viewpoint of Clinical and Non-clinical Faculty Members at Guilan University of Medical Sciences in 2011. Educational Research in Medical Sciences 2012; 1(2), 1-5.
7. Ahmadi P. Design of productivity model with the manpower productivity management approach. [PhD Thesis]. Tehran; Tarbiat Modarres: management, 2000. [Text in Persian]
8. Bahadori M, Babaei M, Mehrabian F. Prioritization Factors Influencing Job Motivation in Employees of a Military Center Using Analysis Hierarchy Process. Mil Med Journal 2013; 14(4): 1-8.
9. Witter S, Ensor T, Jowett M, Thompson R. Health economics in developing countries; a practical guide. New York; Macmillan education, 2000: 180-183.
10. Baghbanian A, Management in healthcare. 1st ed. Rasht; Gap publication, 2003: 123-132. [Text in Persian]
11. Sayyidjavadein S R, Farahy M M. The best human resource management practices in successful organizations, management research in Iran, 2013, 16(1). 19-38
12. Bordbar G. The Effective Factors on Labor Productivity with Multicriteria Decision Making Techniques A Case Study: Personnel of Shahid Sadoghi Hospital in Yazd. Health Management 2014, 16(51).
13. Frank B, Eckrich H, Rohr J. Quality nursing Care, leadership makes the difference. Journal of nursing Administration 1997, 27(3): 13-14.
14. Dehghannayeri N, Nazari A. Productivity processes in Iranian clinical nurses, Abstract book of First national conference on productivity and development, second volume, Publication of Eastern Azerbaijan Management and planning organization, 2006: 139. [Text in Persian]
15. Moosazadeh M, Amiresmaili M. Study of productivity status and related factors and determining at selected hospitals of Mazandaran province- 2010. The Journal of Toloo-e-behdasht 2012, 10(1), 1-13. [Text in Persian]
16. Kamuzora F. Enhancing Human Resource productivity Using Information and Communication Technologies . Opportunities and Challenges for Tanzania 2006; 9(3) : 51-54 .
17. Scott P. Higher education reformed . New York; flamer press, 2000.
18. Allahverdi M, Farahabadi E, Sajadi H. Prioritizing factors effecting on human resources productivity: Viewing of middle class managers in Isfahan University of Medical Sciences-2009. Hospital 2011; 9 (3 & 4) : 77-85.
19. Andaleeb S. Determinants of customer satisfaction with Hospitals managerial mode. *Int J Health Care Quall Assure* 2004; 11: 181-7.
20. Dixon JK. Factor analysis. IN: Manor BH. Statistical methods for health care research. 4th ed. New York ; Lippincott , 2001: 303-329.
21. Bartlett MS. A note on the multiplying factors for various chi-squared approximations. *J Royal Statist Soci* 1954; B (16): 296-98.
22. Spence H. The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses work satisfaction and organizational commitment. *Advances in Health management* 2002; 4 (2): 56-85.
23. Wichian S, Wongwanich S, Bowarnkitiwong S. Factors Affecting Research Productivity of Faculty Members in Government Universities: Lisrel and Neural Network Analyses. *Kasetsart J: Social Sciences* 2009; 1: 67-78.
24. Nesan L, Holt G. Assessment of organizational involvement in implementing empowerment. *Integrated Manufacturing Systems* 2002; 13: 201-11.
25. Asadi H. Relationship of organizational culture and productivity of managers of Islamic republic of Iran sport organization. *Harkat Journal* 2001; 3 (7): 39-50. [Text in Persian]
26. Write P, Gloet M. Cultural values, workplace behavior and productivity in China. A conceptual framework for practicing managers. *Management decision* 2008; 46(5): 97-812.
27. Maghsoodi MH, Shirzadeh E. Study of influential factors of Euromiyeh's Emam Reza hospital nursing staff productivity improvement, ninth national nursing and midwifery congress; The role of nurses and midwives in improving quality of life 2006 available from URL: http://www.sbm.ac.ir/SiteDirectory/nursing_midwifery/News/Pages/ning%20congress.aspx accessed. Aug 23: 2010. [Text in Persian]
28. Honary H, Rezaeian A, Kouzecheian H, Ehsani M. Relation Between Motivation & Productivity of Human Resources in Body Training organizations . *Journal of Spring Movement* 2006; 27.

Factors Affecting the Efficiency of Human Resources from the Perspective of Prophet Hospital Staff in Rasht, 2014

Mehrabian F(PhD)¹- Hassani pour P(MA)²

*Corresponding Address: Rasoul Akram Hospital, Rasht, Iran

Email: Parvanehassanipour@yahoo.com

Received: 14/Jun/2015 Revised: 12/Mar/2016 Accepted: 26/Mar/2016

Abstract

Introduction: the most important factor in improving workforce productivity is human resources and today in some health organizations, health care centers and hospitals, the reduction of human resources productivity has become a challenge which may be due to lack of efficient use of human resources in the hospital.

Objective: the factors affecting productivity of human resources from the perspective of Holy Prophet Hospital staff in Rasht, northern Iran

Materials and Methods: This cross-sectional study was conducted in the winter of 2014. The target population entered the study were all Prophet Hospital staff consisting of 420 persons in the city of Rasht. Data collection tool was a standardized questionnaire which consisted of two parts: The first part comprised 8 questions about demographic characteristics and the second part 42 questions about the components and variables affecting the productivity of the workforce. Data analysis was done through SPSS software, descriptive statistics and the content was validated using exploratory and confirmatory factor analysis and rating of Friedman test.

Result: The environmental conditions with an average rank of 3.72, leadership with an average rank of 3.30, organizational culture with an average rank of 2.99, empowering with 2.87 and motivational factors with average grade 2.12, were the most important factors influencing the productivity of human resources.

Conclusion: Based on these findings, it can be suggested that promoting the environmental conditions, providing appropriate equipment, the dominance of culture and empowering the employees, all together play a role in increasing the efficiency of human resources in the hospitals.

Conflict of interest: none declared

Keywords: Efficiency\ Hospitals\ Manpower

Journal of Guilan University of Medical Sciences, No: 99, Pages: 43-49

Please cite this article as: Mehrabian F, Hassani pour P. Factors Affecting the Efficiency of Human Resources from the Perspective of Prophet Hospital Staff in Rasht, 2014. J of Guilan Univ of Med Sci 2016; 25(99):43-49. [Text in Persian]

1. Department of Health Education and Health Promotion, School of Health, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

2. Rasoul Akram Hospital, Rasht, Iran