

توان انگیزشی مشاغل در کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان*

سکینه سقائیان‌نژاد اصفهانی^۱، سوسن بهرامی^۲، صدیقه ترکی^۳

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: منابع انسانی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر موفقیت و شکست یک سازمان است و انگیزه خدمت، به عنوان عامل تأثیرگذاری بر کیفیت و کمیت فعالیت سازمان شناخته شده است. هدف از انجام این مطالعه، تعیین توان بالقوه انگیزش (Motivational potential score یا MPS) در کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان در سال‌های ۹۱-۱۳۹۰ بود.

روش بررسی: پژوهش کاربردی حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری مطالعه را کلیه کارکنان بخش مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان تشکیل دادند. ۱۲۷ نفر نمونه پژوهش، با استفاده از روش سرشماری انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه ویژگی‌های شغلی Hackman و Oldham صورت گرفت که روایی محتوایی آن با نظر کارشناسان و پایایی آن با محاسبه ضریب Cronbach's alpha برابر با ۰/۸۴ تأیید گردید. داده‌های آماری با استفاده از آمار توصیفی (درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و...) و استنباطی (آزمون‌های MANOVA و Fisher's least significant difference) در نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: میزان شاخص MPS با نمره ۴۰/۶۶۵، در بین کارکنان بخش مدارک پزشکی متوسط بود. بین میانگین MPS بر حسب واحد خدمت در بخش مدارک پزشکی، بین بیمارستان‌ها تفاوت معنی‌داری مشاهده شد.

نتیجه‌گیری: در حرفه مدارک پزشکی، مشاغل به گونه‌ای طراحی شده که تا حدود متوسط به خودی خود توانسته است برای فرد انگیزه کار کردن فراهم نماید. بهبود میزان MPS، تلاش بالای مدیران همه سطوح بیمارستان‌ها، دانشگاه علوم پزشکی و به خصوص، منابع انسانی را می‌طلبد.

واژه‌های کلیدی: انگیزش؛ کارکنان؛ مدارک پزشکی؛ بیمارستان آموزشی

پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۳/۱۲

اصلاح نهایی: ۱۳۹۴/۰۳/۰۷

دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۰/۲۸

ارجاع: سقائیان‌نژاد اصفهانی سکینه، بهرامی سوسن، ترکی صدیقه. توان انگیزشی مشاغل در کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۴؛ ۱۲ (۶): ۷۰۶-۷۱۱

آگاهی کلی داشته باشند. یکی از روش‌های افزایش انگیزه و رضایت کارکنان، غنی‌سازی شغل است (۴). غنی‌سازی شغل در جستجوی بهبود عملکرد و رضایت کارمند با استفاده از گسترده کردن حوزه فعالیت فرد و دادن فرصت بیشتر برای موفقیت و رشد فردی در شغل کارمند می‌باشد. به عبارت دیگر، غنی‌سازی شغل می‌تواند تحت عنوان یک مداخله سازمانی طراحی شده برای بازسازی شغل‌ها با هدف ایجاد چالش، انگیزش و رضایت بیشتر در شغل افراد صورت گیرد.

مقدمه

منابع انسانی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر موفقیت و شکست یک سیستم اجتماعی، ضامن بقا و رمز موفقیت آن است. عامل منابع انسانی، می‌تواند منابع فیزیکی و مادی را به هدر دهد، از بین ببرد و یا آن را بارور نماید. نویسندگان، انگیزه را عنصر محرک، نیروی چشم‌دهنده و حرکت‌ساز انسان می‌دانند و عقیده دارند که در هر موفقیتی، ۲۰ درصد تلاش و ۸۰ درصد انگیزه تأثیرگذار است. اگر انسان به شغل خود علاقمند نباشد و شغل در فرد انگیزش به وجود نیاورد، ارایه شغل خسته‌کننده و حتی غیر ممکن خواهد بود (۱).

از مشخصات یک سازمان سالم، آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه که تولید و بهره‌وری مورد نظر است، مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد (۲). در عصر حاضر، با وجود فشارهای مربوط به کنترل و محدود کردن هزینه‌ها، لازم است مدیران اجرایی بیمارستان‌ها، از مطلوب بودن ویژگی‌های محیط کاری پرسنل و رضایت شغلی افراد اطمینان حاصل کنند (۳).

کشور ما در راستای توسعه اقتصادی قرار دارد و آنچه در این زمینه ضروری و مهم به نظر می‌رسد، نقش تولید و افزایش کارایی سازمان‌ها است. این نقش و رسالت عظیم، خود متکی بر معیارهای انگیزه و سنجش آن در کارکنان است. بنابراین، مدیران باید از چگونگی رفتار، انگیزه و نیاز کارکنان در سازمان‌ها

* این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی به شماره ۳۹۱۲۵۳ می‌باشد که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.

۱- مری، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- دکتری تخصصی، مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان و پژوهشگر، مرکز تحقیقات فناوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۳- کارشناس ارشد، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران (نویسنده مسؤل)

Email: storiki1611@yahoo.com

جامعه در سال‌های ۹۱-۱۳۹۰ انتخاب شدند. معیارهای ورود به مطالعه شامل کلیه کارمندان رسمی و قراردادی مشغول به ارائه خدمت در یکی از چهار واحد بخش مدارک پزشکی در هنگام انجام مطالعه و دارا بودن بیش از ۶ ماه سابقه کار در موقعیت شغلی خود بود.

جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه ویژگی‌های شغلی Hackman و Oldham که در سال ۱۹۸۰ تدوین شده بود، استفاده گردید. این پرسش‌نامه شامل ۲۳ سؤال بسته بود و پاسخدهی در آن نیز بر اساس درجه‌بندی لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی موافقم، مخالفم و کاملاً مخالفم) صورت گرفت و به ترتیب نمرات ۵-۱ به آن‌ها اختصاص یافت. گزینه‌های سؤالات ۷، ۹، ۱۱-۱۳ و ۲۰-۱۶ به دلیل نوع طرح سؤال، به طور معکوس شماره‌گذاری شدند. این پرسش‌نامه دارای دو بخش بود که در بخش اول، سؤالات جمعیت‌شناسی و در بخش دوم، ۲۳ سؤال برای تعیین توان بالقوه مشاغل ارائه گردید. از این میان، ۵ سؤال بیانگر میزان تنوع شغلی (شماره‌های ۲، ۸، ۱۱، ۱۴ و ۱۸)، ۴ سؤال بیانگر هویت شغل (شماره‌های ۳، ۷، ۱۶ و ۲۲)، ۴ سؤال بیانگر اهمیت شغل (شماره‌های ۴، ۱۳، ۲۰ و ۲۳)، ۴ سؤال بیانگر استقلال شغلی (شماره‌های ۱، ۹، ۱۷ و ۲۱) و ۶ سؤال بیانگر بازخورد شغلی (شماره‌های ۵، ۱۰، ۱۲، ۱۵ و ۱۹) بود. سپس با استفاده از فرمول زیر، میزان نمره MPS که شاخصی برای تعیین توان کل هر شغل در ایجاد انگیزه می‌باشد، تعیین شد.

$$\text{بازخورد} \times \text{استقلال} \times \frac{(\text{اهمیت} + \text{هویت} + \text{تنوع مهارت})}{3} = \text{شاخص MPS}$$

روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه توسط استادان و متخصصان مربوط تأیید شد و برای سنجش پایایی، پرسش‌نامه‌های پژوهش بین ۳۰ نفر از کارکنان توزیع و جمع‌آوری گردید و با استفاده از ضریب Cronbach's alpha پایایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت ($r = 0/84$).

داده‌های آماری با استفاده از آمار توصیفی (درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و...) و استنباطی (آزمون‌های MANOVA و Least significant difference) در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ (version 18, SPSS Inc., Chicago, IL) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

در مجموع، ۳۸ مرد و ۸۹ زن در مطالعه شرکت کردند که سن اغلب آنان (۳۲/۳ درصد) کمتر از ۳۰ سال و سن تعداد کمی از آنان (۴/۷ درصد) بالاتر از ۵۱ سال بود. به لحاظ سابقه خدمت، ۴۴/۱ درصد شرکت‌کنندگان دارای سابقه شغلی کمتر از ۱۰ سال و ۱۸/۹ درصد دارای سابقه شغلی ۳۰-۲۱ سال بودند. سطح تحصیلات ۳۸/۶ درصد کارکنان در مقطع دیپلم، ۳۸/۶ درصد در مقطع کارشناسی و ۱/۶ درصد در مقاطع بالاتر از کارشناسی بود. رشته تحصیلی ۶۱ نفر (۴۸ درصد) مدارک پزشکی بود و ۶۵ نفر (۵۱/۲ درصد) در سایر رشته‌ها تحصیل کرده بودند. محل خدمت ۵۳ نفر (۴۱/۷ درصد) واحد پذیرش، ۴۰ نفر (۳۱/۵ درصد) واحد بایگانی، ۱۶ نفر (۱۲/۶ درصد) واحد آمار و ۱۸ نفر (۱۴/۲ درصد) واحد کدگذاری بود.

بیشترین تعداد کارمندان مدارک پزشکی در بیمارستان الزهرا (س) با ۳۱ نفر (۲۴/۴ درصد) و کمترین تعداد در بیمارستان آیت‌اله مدرس با ۴ نفر (۳/۱ درصد) بودند. بر اساس جدول ۱، ۲ مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بیشتر بود. بنابراین، ابعاد تنوع، هویت، اهمیت، استقلال و بازخورد بیشتر از سطح متوسط به دست آمد.

مبنای نظری غنی‌سازی در بسیاری از قسمت‌ها بر اساس مدل ویژگی‌های شغلی Hackman و Oldham می‌باشد. این مدل بیان می‌کند که ویژگی‌های شغل مانند تنوع مهارت (میزان تنوعی از فعالیت‌ها که برای انجام شغل نیاز است)، اهمیت شغل (میزانی که شغل روی زندگی و شغل سایر افراد تأثیر می‌گذارد)، ماهیت شغل (میزانی که شاغل یک کار را به طور کامل انجام می‌دهد)، آزادی عمل در کار (میزانی که شغل بتواند به هنگام برنامه‌ریزی کار و تعیین روال کار، به فرد آزادی، استقلال و اختیار دهد) و بازخورد (مقدار فعالیت‌های کاری که برای به دست آوردن نتایج کار فرد از طریق اطلاعات مستقیم و روش اثربخشی آن لازم است) با انگیزش ارتباط دارد. این پنج بعد، در فرمول توان بالقوه انگیزش (Motivational potential score یا MPS)، خلاصه می‌شود (۵).

نمره MPS حاصل ضرب میانگین سه بعد اول (تنوع شغل، ماهیت شغل و اهمیت شغل) در آزادی عمل در کار و بازخورد شغلی است. این مدل بیان می‌کند، هرچه MPS شغل افراد در سطح بالاتری قرار گیرد، انگیزش و رضایت شغلی افزایش می‌یابد (۱۳-۶).

به اعتقاد Hackman و Oldham، شغلی که توان انگیزش بالایی داشته باشد، اوضاع و شرایطی را به وجود می‌آورد که کارکنان برای انگیزش درونی، آمادگی لازم را کسب می‌کنند. نحوه طراحی شغل با توجه به ویژگی‌های آن، می‌تواند در برانگیختن انگیزش درونی کارکنان مؤثر واقع شود. اگر قرار باشد که واحدهای منابع انسانی در دستیابی و نگهداری نیروی کار مطلوب به سازمان کمک کنند، باید متخصصان و مدیران منابع انسانی هنگام طراحی کار، درک کاملی از ویژگی‌های شغل و خصوصیات فردی کارکنان داشته باشند (۶). با استفاده از شاخص انگیزش بالقوه، توان کلی هر شغل برای ایجاد انگیزه در کارکنان محاسبه می‌گردد و به دنبال آن، با استفاده از بررسی تشخیص شغل، مشاغلی که توان انگیزش بالا یا پایینی دارند، شناسایی می‌شوند و در نهایت، می‌توان شغل‌هایی را که MPS آن‌ها پایین است، به منظور طراحی دوباره و افزایش توان انگیزش آن‌ها، معین و تفکیک نمود (۸). بی‌شک، اگر توان بالای کارکنان بخش مدارک پزشکی به نحو صحیحی مورد استفاده قرار گیرد، ارتقای سطح بهداشت و درمان و آموزش و پرورش را به همراه خواهد داشت؛ چرا که یکی از مهم‌ترین کاربردهای مدارک پزشکی، توسعه دانش بشری است (۱۴).

با توجه به نقش و اهمیت بخش مدارک پزشکی در تأمین، تداوم و ارتقای سطح سلامت بیماران و با توجه به یافته‌های تحقیقات قبلی مبنی بر عدم رضایت مطلوب کارکنان مدارک پزشکی (۱۵) و همچنین، کارایی متوسط واحدهای مدارک پزشکی در تعدادی از بیمارستان‌ها (۱۸-۱۶) و این که شاید یکی از دلایل بروز این مشکلات، نبود انگیزه کافی در پرسنل مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌ها باشد، هدف از انجام این پژوهش، محاسبه MPS در کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان بود.

روش بررسی

پژوهش کاربردی حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی بود و جامعه مورد مطالعه آن را کلیه کارکنان مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان (۱۲۷ نفر) که در واحدهای کدگذاری، پذیرش، آمار و بایگانی مشغول به ارائه خدمت بودند، تشکیل داد. نمونه‌های پژوهش با استفاده از روش سرشماری کل

جدول ۱: نمرات ابعاد ادراک ویژگی‌های شغلی کارکنان مدارک پزشکی

ابعاد ویژگی شغلی	میانگین \pm انحراف معیار	خطای معیار	آزمون t	P	درجه آزادی
تنوع	۳/۴۳۸ \pm ۰/۵۸۷	۰/۰۵۲	۸/۳۹۷	< ۰/۰۰۱	۱۲۶
هویت	۳/۵۰۴ \pm ۰/۵۸۷	۰/۰۵۲	۹/۶۸۰	< ۰/۰۰۱	۱۲۶
اهمیت	۳/۸۰۳ \pm ۰/۶۷۰	۰/۰۵۹	۱۳/۵۰۷	< ۰/۰۰۱	۱۲۶
استقلال	۳/۳۰۳ \pm ۰/۶۶۹	۰/۰۵۹	۵/۱۰۴	< ۰/۰۰۱	۱۲۶
بازخورد	۳/۲۷۹ \pm ۰/۵۴۸	۰/۰۴۹	۵/۷۴۹	< ۰/۰۰۱	۱۲۶

آمد، بنابراین اختلافی بین زوج گروه‌های دیگر وجود نداشت.

بحث

در خصوص انگیزش و محاسبه MPS، تحقیقات دیگری انجام شده است. مطالعه خالصی و همکاران نشان داد که نمره MPS با نمره استاندارد اختلاف معنی‌داری دارد؛ یعنی مشاغل موجود در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان، از انگیزش بالقوه برخوردار نمی‌باشند (۱۹). فرجی و همکاران در پژوهش خود نشان دادند که ۶۹ درصد کارکنان بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران، دارای MPS پایین، ۲۴ درصد دارای MPS متوسط و ۷ درصد دارای MPS بالا بودند (۱۳). در مطالعه پورهادی و همکاران، نمره MPS مشاغل حوزه توان‌بخشی در مقایسه با نمره استاندارد توان انگیزش بالاتر بود. از این‌رو، احتمال می‌رود که طراحی مشاغل در جامعه پژوهش به گونه‌ای بوده است که این مشاغل، به خودی خود برای فرد انگیزه کار کردن فراهم آورده بودند (۵).

نصری و همکاران، میزان انگیزش بالقوه شغل کارکنان آموزش و پرورش شهر قزوین را در حد به نسبت بالا و خوبی تبیین نمودند (۱۲). در مطالعه Edgar، نمره MPS شغلی پرستاران به نمره معیار سایر مناطق نزدیک بود (۲۰). پژوهش Mawoli و Babandako بیانگر آن بود که انگیزش کاری کارکنان دانشگاه Lapai نیجریه در سطح بالایی قرار دارد و این کارکنان تا حد زیادی از محیط کاری خود رضایت دارند. در مطالعه آنان، میانگین عوامل انگیزش از بالا به پایین به ترتیب شامل کار تلاش برانگیز، موفقیت، مسؤلیت فزاینده، قناعت و رشد و پیشرفت بود (۲۱). همچنین، Mehboob و همکاران در تحقیق خود نشان دادند که میانگین عوامل انگیزش، بالاتر از سطح متوسط و نمرات این عوامل، از بالا به پایین به ترتیب شامل کار تلاش برانگیز، قناعت، رشد و پیشرفت، موفقیت و مسؤلیت فزاینده بود (۲۲).

بالاترین نمره میانگین MPS در بخش مدارک پزشکی، مربوط به واحد آمار (۵۱/۳۳) و کمترین میانگین نمره مربوط به واحد بایگانی (۴۰/۵۸) بود (جدول ۲).

جدول ۲: نمره توان انگیزشی در کارکنان بخش‌های مختلف مدارک پزشکی

گزینه	واحدهای بخش مدارک پزشکی	میانگین
MPS	پذیرش	۳۶/۴۲۸
	بایگانی	۴۰/۵۷۷
	آمار	۵۱/۳۳۱
	کدگذاری	۴۳/۸۵۲
	جمع	۴۰/۶۶۵

MPS: Motivational potential score

حداقل و حداکثر نمره بر طبق فرمول MPS، به ترتیب ۱ و ۱۲۵ به دست آمد که کمتر از ۲۵ درصد (نمرات زیر ۳۲) در گروه دارای MPS پایین، ۷۵-۲۵ درصد نمره (نمرات بین ۳۲-۹۴) در گروه دارای MPS متوسط و بیشتر از ۷۵ درصد نمره (نمرات بالاتر از ۹۴) در گروه دارای MPS بالا بود. با توجه به این که میانگین نمره MPS برابر با ۴۰/۶۶۵ حاصل شد، نمره MPS در حد متوسطی قرار داشت. بین میانگین MPS بر حسب واحد خدمت در بخش مدارک پزشکی تفاوت معنی‌داری مشاهده گردید ($P \leq ۰/۰۵۰$) (جدول ۳).

نتایج آزمون Fisher's least significant difference در جدول ۴ نشان می‌دهد که فقط اختلاف میانگین MPS بر حسب واحد خدمت در بین واحدهای پذیرش و آمار و بایگانی و آمار، معنی‌دار بوده است ($P \leq ۰/۰۵۰$)؛ به طوری که در MPS واحدهای پذیرش و بایگانی، کمتر از واحد آمار بود. با توجه به این که در سایر مقایسه‌های زوجی، سطح معنی‌داری آزمون‌ها بیشتر از ۰/۰۵ به دست

جدول ۳: آزمون برابری میانگین نمره توان انگیزشی در واحدهای بخش مدارک پزشکی

گزینه	واحدهای بخش مدارک پزشکی	میانگین \pm انحراف معیار	خطای معیار	F	P
MPS	پذیرش	۳۶/۴۲۸ \pm ۱۵/۱۶۹	۲/۰۸۴	۳/۹۸۰	۰/۰۱۰
	بایگانی	۴۰/۵۷۷ \pm ۱۶/۹۸۸	۲/۶۸۶		
	آمار	۵۱/۳۳۱ \pm ۱۴/۶۹۰	۳/۶۷۲		
	کدگذاری	۴۳/۸۵۲ \pm ۱۵/۳۰۱	۳/۶۰۶		
	جمع	۴۰/۶۶۵ \pm ۱۶/۲۷۹	۱/۴۴۴		

MPS: Motivational potential score

جدول ۴: مقایسه زوجی اختلاف میانگین توان انگیزشی کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی بر حسب واحد خدمت

قسمت‌های مختلف بخش مدارک	اختلاف میانگین	P
پذیرش و بایگانی	-۴/۱۴۹	۰/۲۱۰
پذیرش و آمار	-۱۴/۹۰۳	۰/۰۰۱
پذیرش و کدگذاری	-۷/۴۲۴	۰/۰۸۶
بایگانی و آمار	-۱۰/۷۵۴	۰/۰۲۲
بایگانی و کدگذاری	-۳/۲۷۵	۰/۴۶۵
آمار و کدگذاری	۷/۴۷۹	۰/۱۶۹

بالاتری برخوردار خواهند شد و در نتیجه، بهره‌وری کارکنان هم افزایش خواهد یافت.

بالا بودن میانگین MPS در کارکنان واحد آمار در مقایسه با پذیرش و بایگانی، می‌تواند این‌گونه توجیه گردد که با توجه به فرمول محاسبه MPS، دو مؤلفه بازخورد و استقلال از اهمیت بیشتری برخوردارند که هر دو مؤلفه، در واحدهای آمار نسبت به سایر واحدها بهتر لحاظ شده‌اند. از آنجایی که از آمار و اطلاعات در سطوح مختلف بهداشت و درمان در داخل و خارج بیمارستان، به خصوص جهت تصمیمات مدیریتی استفاده‌های متنوعی می‌گردد، بنابراین کارکنان این واحد احساس می‌کنند که به کارشان اهمیت زیادی داده می‌شود. همچنین، کارمندان واحد آمار در ارتباط مستقیمی با مدیریت هستند. از این‌رو، بازخورد سریع‌تری از فعالیت‌هایشان دریافت می‌کنند و استقلال بیشتری در انجام وظایفشان دارند.

نتیجه‌گیری

میانگین نمره MPS در کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان در حد متوسط است و می‌توان گفت که طراحی مشاغل در این شغل به گونه‌ای می‌باشد که این شغل به خودی خود توانسته است تا حدود متوسطی برای فرد انگیزه کار کردن فراهم نماید. از این‌رو، برای رسیدن به میزان آرمانی MPS، تلاش و همت بالایی مدیران همه سطوح بیمارستان‌ها، دانشگاه علوم پزشکی و به خصوص منابع انسانی ضروری به نظر می‌رسد.

لازم است در وظایف کلیه واحدهای بخش مدارک پزشکی تجدید نظر و اصلاحاتی صورت گیرد؛ به طوری که پنج بعد اهمیت، هویت، تنوع مهارت، بازخورد و استقلال، در شرح وظایف جدید محقق شود و ارتقا یابد تا با توجه به نتایج تحقیق حاضر، انگیزش بالقوه کارکنان این بخش بیشتر شود.

پیشنهادات

جهت غنی‌تر شدن پرسنل واحد مدارک پزشکی، به مدیران پیشنهاد می‌گردد که مشاغل مختلف واحد مدارک پزشکی به گونه‌ای طراحی شوند که کارکنان این بخش با انگیزش درونی و شوق و علاقه در پیشبرد اهداف شغلی و اهداف اصلی نظام سلامت، گام بردارند؛ به نحوی که حوزه فعالیت فرد را گسترش دهند و فرصت بیشتری برای موفقیت و رشد فردی وی ایجاد نمایند. سعی شود جلسات منظمی با حضور کارکنان جهت تصمیم‌گیری در امور و کسب راه‌حل از آن‌ها برگزار شود. همچنین، از دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای دادن اطلاعات لازم و ایجاد انگیزه در کارکنان استفاده گردد. همچنین، چارت سازمانی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌ها بازنگری شود و شرح وظایف شغل به نحوی که ابعاد مختلف ویژگی‌های شغلی را تقویت نماید، بار دیگر تعریف شود.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مراتب سپاس خود را از معاونت تحقیقات و فن‌آوری دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و کلیه کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان اعلام می‌دارند.

مطالعه Gabr و Mohamed در بیمارستان دانشگاه Mansoura مصر حاکی از آن بود که نمره تنوع مهارت، هویت، اهمیت و بازخورد شغلی پرستاران واحدهای جراحی عمومی، بیشتر از سطح متوسط می‌باشد، اما بعد استقلال شغلی، نمره کمتری را به دست آورد (۲۳).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که نمره ادراک ویژگی‌های شغلی و کلیه ابعاد آن (تنوع مهارت، اهمیت شغل، هویت شغل، استقلال و بازخورد شغلی) بالاتر از سطح متوسط بوده است. شاید بتوان گفت، در بین کارکنان واحدهای مدارک پزشکی، طراحی مشاغل به گونه‌ای است که امکان استفاده از مهارت‌ها و استعدادها تا حد متوسط فراهم شود. همچنین، کارکنان تا حدودی این احساس را دارند که وظایف و کار آن‌ها برای بخش و بیمارستان و مسؤولان بیمارستان دارای اهمیت است و می‌توانند نقش تعیین‌کننده‌ای در برخی از امور بیمارستان داشته باشند. همچنین، ابتکار و خلاقیت در کارهای پرسنل مدارک پزشکی چندان مطلوب نیست. میانگین نمره بعد ادراک اهمیت شغل، از سایر ابعاد بالاتر بود و شاید چنین توجیه گردد که با توجه به اهمیت آمار و اطلاعات و مستندسازی پرونده‌های پزشکی و کاربردهای زیاد آن، به ویژه با گسترش برنامه HIS (Hospital information system) و رجوع بسیاری از کادر بهداشتی و درمانی بیمارستان به این بخش جهت دریافت اطلاعات، به نظر می‌رسد که کارکنان واحد مدارک پزشکی، به اهمیت و جایگاه شغلی خود در بیمارستان پی برده‌اند.

در مطالعه حاضر، نمره MPS در بین کارکنان بخش مدارک پزشکی، متوسط بود و بین میانگین MPS بر حسب واحد خدمت در بخش مدارک پزشکی، در بیمارستان‌ها تفاوت معنی‌داری مشاهده شد. با توجه به این که میانگین نمره MPS در جامعه پژوهش متوسط بود، می‌توان گفت که طراحی مشاغل در این شغل به گونه‌ای بوده است که توانسته بود به خودی خود تا حد متوسطی برای فرد انگیزه کار کردن فراهم نماید.

نتیجه پژوهش حاضر در خصوص نمره MPS، با نتایج پژوهش‌های پورهادی و همکاران (۵)، نصری و همکاران (۱۲)، فرجی و همکاران (۱۳) و Edgar (۲۰) مطابقت دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق و نیز مطالعات گذشته، با قاطعیت می‌توان استنباط نمود، در صورتی که هر کدام از ابعاد اصلی شغل (تنوع، هویت، اهمیت، استقلال و بازخورد) به خوبی در طراحی شغل کارکنان بخش مدارک پزشکی (پذیرش، آمار، بایگانی و کدگذاری) منظور شود، کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی اصفهان از انگیزش بالقوه

References

1. Hazavei MM, Samadi A. Investigating effective factors upon service motivation in administrative staff Hamedan. *J Fundam Ment Health* 2005; 7(25-26): 13-34. [In Persian].
2. Vali L, Ravangard R. Study of effective factors on nurses job motivation in Kerman University of Medical Sciences teaching hospitals in 2007. *Hospital* 2009; 8(2): 23-9. [In Persian].
3. Tzeng HM. The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *Int J Nurs Stud* 2002; 39(8): 867-78.
4. Keshtkaran A, Kharazmi A, Yoosefi S. A study on incentive needs for nursing staffs in selected teaching hospitals of universities of medical sciences according Maslow's needs hierarchy (2007). *J Health Adm* 2006; 9(24): 45-50. [In Persian].
5. Poorhadi S., Kamali M, Khalesi N, Akbarfahimi M. Determining motivating power of rehabilitation area jobs at welfare (Behzisti) centers in Tehran province, based on motivating potential score; Iran. *J Health Adm* 2009; 12(37): 57-64. [In Persian].
6. Mahdi Beygi M. A study of the relationship between perceptions job characteristic and intrinsic motivation among staff of Isfahan and Medical Science University of Isfahan in 2007-2008 [Thesis]. Isfahan, Iran: University of Isfahan; 2008. [In Persian].
7. Cummings TG, Worley CG. *Organization Development and change*. Trans. Barurpour K. Tehran, Iran: Islamic Azad University; 1993. [In Persian].
8. Griffin RW, Moorhead G. *Organizational behavior*. Trans. Alvani SM, Meamarzadeh GR. Tehran, Iran: Morvarid Publication; 2004. p. 177-80.
9. Partovi M. Relationship between the job content and job satisfaction of Isfahan Iron Mill Co. staff members [Thesis]. Isfahan, Iran: University of Isfahan; 2006. [In Persian].
10. Goodarzi S. The Relationship of job characteristics and quality of work life with turnover intention of Polyacril Company Personnel [Thesis]. Isfahan, Iran: University of Isfahan; 2009. [In Persian].
11. Azash S, Safari R, Thirupalu N, Subhan B. Job characteristics as predictors of work motivation and job satisfaction of bank employees. *International Journal of Business & Management Tomorrow* 2012; 2(1): 1-7.
12. Nasri S, Osareh A, Afrazandeh M. Survey motivating potential score of administrations and teachers of Qazvin schools. *Effective Schools Quarterly* 2010; 3(1): 72-5. [In Persian].
13. Faraji O, Pourreza A, Hosseini M, Arab M, Akbari F. Role and effect of the job characteristic model (JCM) on job satisfaction. *J Sch Public Health Inst Public Health Res* 2008; 6(2): 31-8. [In Persian].
14. Ramazan Ghorbani N, Ghazi Mirsaadi J. The role of administrative domains of medical science universities in the performance of medical record department. *Hormozgan Med J* 2004; 8(3): 163-6.
15. Tazhibi M, Zardoeigolanbary Sh. Study of job satisfaction of medical records staffs in Kermanshah medical educational center. *J Health Adm* 2011; 7(4): 649-57. [In Persian].
16. Azizi AA, Azizi A, Zarei J. Study on medical records departments function of hospitals related to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences. *Sci Med J* 2011; 9(6): 615-23. [In Persian].
17. Tabibi SJ, Rabiee R, Sadooghi F. Performance evaluation of medical record department of specialized-teaching hospitals of Iran Medical Science University. *Feys* 2004; 8(1): 57-65. [In Persian].
18. Hajavi A, Hagsni H, Akhlaghi F, Mahdi Pour Y. Evaluation the performance of medical record department in training hospitals of Mashhad Medical Sciences University 2004. *J Health Adm* 2004; 7(18): 7-13. [In Persian].
19. Khalesi N, Amir Esmaili M, Ghaderi A. Determining of the motivational ability of the jobs at teaching hospitals affiliated with Kerman University of Medical Sciences. *J Health Adm* 2005; 8(20): 42-6. [In Persian].
20. Edgar L. Nurses' motivation and its relationship to the characteristics of nursing care delivery systems: a test of the job characteristics model. *Can J Nurs Leadersh* 1999; 12(1): 14-22.
21. Mawoli MA, Babandako AY. An evaluation of staff motivation, dissatisfaction and job performance in an academic setting. *Australian Journal of Business and Management Research* 2011; 1(9): 1-3.
22. Mehboob F, Sarwar MA, Bhutto NA. Factors affecting job satisfaction among faculty members. *Asian Journal of Business and Management Sciences* 2012; 1(12): 1-9.
23. Gabr H, Mohamed N. Job characteristics model to redesign nursing care delivery system in general surgical units. *Academic Research International* 2012; 2(1): 199-211.

The Motivating Potential Score in Medical Records Staff of Training Hospitals in Isfahan, Iran*

Sakineh Saghaeiannejad-Isfahani¹, Susan Bahrami², Sedigheh Torki³

Original Article

Abstract

Introduction: Human resources are one of the factors most effective on the success or failure of an organization and service motivation is a factor which affects the quality and quantity of activity of an organization. The present study aimed to determine the motivating potential score (MPS) of medical record staff of training hospitals in Isfahan, Iran, over the years of 2011-2012.

Methods: This was an applied and descriptive survey. The statistical population of the study included all staff of the medical records departments of training hospitals in Isfahan. The participants consisted of 127 individuals selected by conducting a census. The data collection tool was Hackman and Oldham's Job Characteristics Scale. The content validity of the scale was confirmed by experts and its reliability was approved through calculation of Cronbach's alpha ($\alpha = 0.84$). The collected data were analyzed using descriptively statistics (frequency percentage, mean, standard deviation, and etc.) and inferential statistics (MANOVA, Fisher's LSD) in SPSS software.

Results: This study results showed that the MPS index with the score of 40.665 was at a medium level among medical record staff. There was a significant difference among hospitals in terms of mean MPS according to the unit of service in the medical records department.

Conclusion: Findings showed that occupations related to medical records have been designed in a way that can provide an average degree of working motivation for individuals. Therefore, the improvement of MPS requires a high degree of efforts by managers at all levels of hospitals, universities of medical sciences, and especially, human resources.

Keywords: Motivation; Personnel; Medical Records; Training Hospital

Received: 18 Jan, 2015

Accepted: 2 Jun, 2015

Citation: Saghaeiannejad-Isfahani S, Bahrami S, Torki S. **The Motivating Potential Score in Medical Records Staff of Training Hospitals in Isfahan, Iran.** Health Inf Manage 2016; 12(6): 706-11

* This article resulted from the research project No. 391253 funded by the Deputy for Research of Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

1- Instructor, Social Determinants of Health Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- PhD, Educational Administration, Department of Educational Sciences, School of Educational Sciences and Psychology, University of Isfahan AND Researcher, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3- MSc, Medical Records, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, Iran (Corresponding Author) Email: storki1611@yahoo.com