

شناسایی شاخص‌های سنجش شایستگی‌های کارکنان اداری مراکز درمانی

احمد رضائی^۱، اکبر هدایتی^۲

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: رویکرد شایستگی یکی از رویکردهای عمل‌گرا در حوزه‌های مختلف آموزش و مشاغل است بیمارستان‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که خدمت‌رسانی و عملکرد کارکنان آن به طرز قابل توجهی در بازده و کیفیت نهایی خدمات سلامت اثرگذار است. بنابراین لازم است که مدیران نیروی انسانی این سازمان‌ها توجه بیشتری به شایستگی‌های مورد نیاز کارکنان اداری بیمارستان داشته باشند. بنابراین پژوهش حاضر با هدف شناسایی شایستگی‌های کارکنان اداری مراکز درمانی انجام شد.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر رویکرد کیفی و به روش تحلیل مضمون انجام شد. مشارکت کنندگان از کارکنان بخش اداری مراکز درمانی بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند با ۱۶ نفر به اشباع نظری رسید. ابزار پژوهش، مصاحبه نیمه ساختاریافته و داده‌های گردآوری شده با کدگذاری و شناسایی شبکه مضامین، تحلیل شد. روایی نتایج پژوهش با ملاک‌های توصیه شده توسط Lincoln and Guba تأیید شد.

یافته‌ها: در پژوهش حاضر یافته‌ها در دو بعد شایستگی‌های عمومی (با ۴ مؤلفه و ۲۸ شاخص) و شایستگی‌های حرفه‌ای (با ۳ مؤلفه و ۲۱ شاخص) شناسایی و طبقه‌بندی شد. شایستگی‌های عمومی شامل (مهارت‌های اداری؛ مهارت‌های علمی دانشی؛ شایستگی‌های میان فردی؛ شایستگی‌های شخصیتی و فردی) و شایستگی‌های حرفه‌ای شامل (اطلاعات اولیه بالینی؛ شایستگی‌های شغلی؛ شناخت استانداردها و دستورالعمل‌ها) بود.

نتیجه‌گیری: مدیران و روسای بخش‌های مختلف مراکز درمانی می‌توانند به‌منظور افزایش بهره‌وری کارکنان بخش اداری، از یافته‌های این پژوهش در حوزه جذب، نگهداشت و مدل‌های اختصاصی ارزیابی عملکرد کارکنان استفاده کنند.

واژه‌های کلیدی: شاخص‌ها؛ شایستگی؛ کارکنان اداری؛ مراکز درمانی

پیام کلیدی: شاخص‌های شناسایی شده، در به‌کارگیری و انتخاب کارکنان شایسته و متناسب با هر شغل قابل استفاده است. با توجه به اهمیت، تمایز و تفاوت فضای کاری در بیمارستان‌ها به‌نظر می‌رسد مدیران و تصمیم‌گیران نیروی انسانی این سازمان باید حساسیت بیشتری در گزینش و به‌کارگیری کارکنان اداری داشته باشند و بر شایستگی‌های عمومی و حرفه‌ای مورد نیاز این دسته از کارکنان توجه بیشتری بنمایند.

تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۷/۱۵

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۶/۲۰

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۳/۱۸

ارجاع: رضائی احمد، هدایتی اکبر. شناسایی شاخص‌های سنجش شایستگی‌های کارکنان اداری مراکز درمانی. مدیریت اطلاعات سلامت ۲۰(۳): ۱۵۶-۱۵۰. ۱۴۰۲.

به‌طور کلی دست‌اندرکاران این حوزه، ارتباط مستقیمی با سلامت افراد جامعه دارد و همچنین برای کلیه ذی‌نفعان این حوزه حرفه‌ای از اهمیت بسزایی برخوردار است. سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات سلامت، مؤسسات پیچیده و پرچالشی هستند. فشار محدودیت منابع، توسعه روزافزون فن‌آوری‌های نوین و گران‌قیمت پزشکی، افزایش انتظارات مردم نسبت به بهبود کیفی خدمات و کاهش قیمت آن‌ها و پیدایش و توسعه فن‌آوری‌های مدیریت منجر شده تا روند تصمیم‌گیری در سازمان سلامت پیچیده‌تر شود.

۱- مری، گروه سنجش و اندازه‌گیری، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲- مری، گروه آموزش ابتدایی، دانشگاه فرهنگیان قم، ایران.

نویسنده طرف مکاتبه: احمد رضایی؛ مری، گروه سنجش و اندازه‌گیری، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

Email: amdrezaee@yahoo.com

مقدمه

در دنیای رقابتی کنونی، سازمان‌های مختلف برای بقای خود ارتباط تنگاتنگ و غیرقابل انکاری با امر آموزش و یادگیری برقرار کرده‌اند تا از این طریق بتوانند با هدف توسعه دانش، نگرش و مهارت‌های کارکنان خود، به حیات خود ادامه دهند یا با تدابیر گوناگون، گوی سبقت را از دیگر سازمان‌ها و مؤسسات مشابه برابند که این هدف در دامن‌های وسیع‌تر، توسعه جوامع را در بر خواهد داشت. در دهه‌های اخیر یکی از تدابیر راهبردهایی که سازمان‌های امروزی در حوزه‌های شغلی مختلف برای چنین موفقیتی مورد توجه قرار داده‌اند، رویکرد شایستگی است (۱ و ۲). شایستگی را می‌توان مجموعه منسجمی از دانش، مهارت‌ها و نگرش‌ها دانست که ویژگی‌های شخصیتی و جنبه‌هایی از عملکرد حرفه‌ای که بر رشد شایستگی‌ها تأثیر می‌گذارد را نیز در برمی‌گیرد (۱). یکی از حوزه‌های شغلی که نقش حیاتی در جوامع ایفا می‌کند، حوزه خدمات درمانی و سلامت است که دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مدیران، پزشکان، کارکنان و

شناسایی کرده‌اند (۱۴). Coombe, Severinsen, Robinson در پژوهش خود چنین نتیجه گرفتند که شایستگی‌های حوزه سلامت و درمان برای طراحی آموزشی در پنج بعد شامل: چالش‌ها، سطوح شایستگی، ادغام در برنامه‌های درسی، شایستگی در مقابل دانش و استانداردهای بین‌المللی قابل شناسایی است (۱۵). Cui He Wang, Wang, Huang در پژوهش خود شایستگی‌ها را در ۵ مقوله پیش‌بینی خطر عفونت‌های بیمارستانی، شایستگی مدیریت، قابلیت توسعه حرفه‌ای، توانایی کار سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی برای کارکنان بیمارستان شناسایی کرده‌اند (۱۶). Al jabri, kvist, Azimirad در یافته‌های پژوهش خود، شایستگی‌های توسعه شخصی و حرفه‌ای، کار تیمی و شایستگی رهبری و مدیریت را از جمله شایستگی مورد نیاز برای کلیه دست‌اندرکاران حوزه سلامت و بهداشت معرفی کرده‌اند (۱۷). Fahs, Akel, Haddad در پژوهش خود، اخلاق حرفه‌ای را یکی از مهم‌ترین شایستگی‌ها برای کارکنان حوزه بهداشت و مراقبت می‌دانند که ارتباط مستقیمی با عملکرد بالای کارکنان دارد (۱۸).

بیمارستان‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که خدمت‌رسانی و عملکرد کارکنان آن به طور قابل توجهی در بازده و کیفیت نهایی خدمات سلامت اثرگذار است، تمایز و تفاوت فضای کاری می‌طلبد که مدیران نیروی انسانی این سازمان توجه بیشتری به شایستگی‌های مورد نیاز کارکنان اداری بیمارستان داشته باشند بدین لحاظ پژوهش حاضر با هدف شناسایی شایستگی‌های کارکنان اداری مراکز درمانی انجام شد.

روش بررسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر رویکرد کیفی و به روش تحلیل مضمون انجام شد. جامعه مشارکت‌کنندگان شامل کارکنان بخش‌های اداری مراکز درمانی که مستقیماً با بیماران و سایر ارباب رجوع‌هایی که نیازمند راهنمایی بوده‌اند و همچنین مدیران، مسئولان بخش‌های اداری و پشتیبانی بیمارستان مانند واحد پذیرش و ترخیص، صندوق و بیمه‌ها، واحد هماهنگی امور آموزشی، روابط عمومی، بهداشت محیط، بهداشت حرفه‌ای، مدیریت اطلاعات بودند. نمونه به تعداد ۱۶ نفر با روش هدفمند به اشباع نظری رسید. جامعه هدف برای احراز شرایط ورود به مطالعه از بخش‌هایی انتخاب شد که الزاماً با امورات مرتبط با بیماران درگیری روزمره داشته باشند که این امر می‌توانست به صورت مستقیم و یا غیر مستقیم نیز باشد. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از روش مصاحبه فردی نیمه ساختار یافته تا رسیدن به حد اشباع نظری استفاده شد. در این تحقیق در گام نخست پس از تدوین پروتکل مصاحبه با سؤالات نیمه ساختار یافته به نمونه تحقیق مصاحبه شد. مصاحبه با طرح سؤال پژوهش «شاخص‌های سنجش شایستگی‌های کارکنان اداری مراکز درمانی کدامند؟» آغاز می‌شد و بر اساس پاسخ‌های ارائه شده هدایت می‌گردید. در ادامه سؤال‌های بعدی مبتنی بر پاسخ‌های مشارکت‌کننده پرسیده می‌شد. در پایان مصاحبه هم اگر سؤالی در جریان مصاحبه و مبتنی بر پاسخ‌های مشارکت‌کننده پرسیده نشده بود طرح می‌شد. زمانی که مشارکت‌کننده از موضوع اصلی فاصله می‌گرفت با طرح جمله‌های هدایت‌کننده مثل «موضوع مهارت و شایستگی که توضیح می‌دادید بسیار

لذا مسلح ساختن کارکنان این سازمان‌ها به دانش، نگرش و مهارت‌ها و به‌طور کلی شایستگی‌های کارکنان این حوزه، امری حیاتی و غیر قابل انکار به شمار می‌رود (۳). شناسایی شایستگی‌ها با اهداف گوناگونی انجام می‌شود که از یکی از این هدف‌ها، ارزیابی کارکنان و قضاوت در مورد آنهاست (۴). همچنین شناسایی، گزینش، جذب، به‌کارگیری و آموزش کارکنان نیز با شناسایی و به‌کارگیری شایستگی‌ها تسهیل می‌شود (۵). به بیان دیگر، در این راستا شاخص‌هایی که برای سنجش شایستگی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، ابزاری خواهد بود که به دست‌اندرکاران کمک می‌کند تا کارکنان خود را مورد ارزیابی قرار دهند و از نتایج ارزیابی‌های به عمل آمده در جهت برنامه‌ریزی‌های نیروی انسانی بهره ببرند (۶).

در حوزه سنجش شایستگی، پژوهش‌های بسیاری انجام شده است که هر یک با هدفی خاص شکل گرفته‌اند اما با وجود تنوع و کثرت گسترده پژوهش‌های انجام شده، بخش عمده این پژوهش‌ها در جهت «شناسایی شایستگی‌ها» در حوزه‌های مختلف نظر پژوهشگران و متخصصان را به خود جلب کرده است (۷ و ۸). در بخشی از پژوهش‌ها نیز شناسایی شایستگی‌ها تنها به عنوان گام ابتدایی مسیر و برای نیل به هدف‌های گسترده‌تری همچون طراحی برنامه‌های آموزشی و درسی بلندمدت صورت گرفته است (۹). Ebi & Jagals در پژوهش خود به شناسایی شایستگی‌های مورد نیاز کارکنان حوزه درمان در مواجهه با تغییرات محیطی پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش، شایستگی‌ها را در رابطه با شش موضوع شامل: علوم مرتبط با محیط کار، محرک‌های تغییرات محیط کار، شواهد، پیش‌بینی‌ها و ارزیابی‌ها، مدیریت ریسک، منافع مشترک سازمان سلامت، استفاده از توافق‌نامه‌ها و چارچوب‌های بین‌المللی، منطقه‌ای و محلی (۱۰).

Baucom در مطالعه خود شایستگی‌های کارکنان مراکز بهداشت نظامی را در شش دسته کلی شامل: مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های پزشکی، بهداشت روانشناختی، مهارت‌های سیاسی، امنیتی و تاکتیک‌های جنگی شناسایی کرده است (۱۱). فرجی گلپایه، ملکیان و همکاران در پژوهش خود به شناسایی شایستگی‌های مدیران مراکز درمانی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آنها، شایستگی‌های مدیران مراکز درمانی را در دو بعد شایستگی‌های پیش‌برنده شغلی (شایستگی‌های اجرایی، شایستگی‌های ارتباطی، شایستگی‌های توسعه‌ای، شایستگی‌های تیمی و شایستگی‌های دانشی) و شایستگی‌های تعاملی (شایستگی‌های نگرشی، شایستگی‌های شخصیتی، شایستگی‌های کنترلی و شایستگی‌های عمومی) شناسایی کرده‌اند (۱۲).

Ziegler, Michaelis, Sorensen شایستگی‌های کارکنان اجرایی مراکز درمانی را در سه بعد شایستگی‌های عاطفی (احترام، همدلی و توجه به رشد خود) شایستگی‌های شناختی (دانش در مورد عوامل تعیین‌کننده اخلاقی، سازمانی و حقوق بشر) و شایستگی‌های عملی (مشاهده و گوش دادن فعال، برقراری ارتباط مؤثر، مهارت‌های مراقبتی و حل مسأله) شناسایی کرده‌اند (۱۳). شهر بابکی، رأفتی و سرابی در نتایج پژوهش خود چهار مقوله کلی انگیزه و علاقه شغلی، دانش و مهارت به روز، تفکر انتقادی و خودشکوفایی را برای شایستگی‌های کارکنان حوزه پزشکی و درمان

قابل قبولی به هم نزدیک بود. جهت بررسی ملاک انتقال‌پذیری (Transferability)، یافته‌ها با دو نفر خبره خارج از گروه مصاحبه‌شوندگان در میان گذاشته شد و مورد توافق آن‌ها قرار گرفت.

ملاحظات اخلاقی در این پژوهش با محوریت محرمانه نگهداشتن و فاش نکردن هویت مشارکت‌کنندگان در پژوهش، حفاظت از آزمودنی‌های انسانی به لحاظ فیزیکی و روانی، جلب رضایت آگاهانه و مراجعه در زمان هماهنگ شده رعایت شد. قبل از مصاحبه اهداف پژوهش، بیان معیارهای انتخاب نمونه، حق خودداری از ادامه پژوهش و نحوه جمع‌آوری داده‌ها توضیح داده شد.

یافته‌ها

نظر به اینکه تحقیق حاضر در بین کارکنان اداری مراکز درمانی انجام شده است، ویژگی‌های جمعیت شناختی شرکت‌کنندگان در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: مشخصات جمعیت شناختی شرکت‌کنندگان در مطالعه

متغیرها	نوع متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۶	۳۷/۵
	مرد	۱۰	۶۲/۵
سن	۲۰ تا ۳۰	۱۰	۶۲/۵
	۳۱ تا ۴۰	۴	۲۵ درصد
سابقه کاری	۴۱ تا ۵۰	۲	۱۲/۵ درصد
	تا ۱۰ سال	۷	۴۳/۷ درصد
تحصیلات	۱۱ تا ۲۰ سال	۸	۵۰ درصد
	۲۱ تا ۳۰	۱	۶/۲۵ درصد
تحصیلات	تا کاردانی	۱۰	۶۲/۵ درصد
	کارشناسی و کارشناسی ارشد	۶	۳۷/۵ درصد

۲ مضمون فراگیر دسته‌بندی گردید. سعی شد در تحلیل‌ها به طوری عمل شود که واحدهای معنادار در هر دسته جامع و مانع باشند. لذا دو دسته کلی با عنوان بعد عمومی با ۴ مؤلفه و ۲۸ شاخص، بعد حرفه‌ای با ۳ مؤلفه و ۲۱ شاخص در ذیل مفهوم شایستگی‌های کارکنان اداری شناسایی شد. جدول ۲ بعدها، مؤلفه‌ها و شاخص‌های احصاء شده را به تصویر کشیده است.

جدول ۲: شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و ابعاد مستخرج از مصاحبه‌ها

ابعاد	مؤلفه	شاخص
عمومی	مهارت‌های اداری	آشنایی با اتوماسیون اداری
		ثبت، مستند سازی و مدیریت پرونده‌های اداری مربوطه به صورت دستی و الکترونیکی
		آشنایی نسبی با نحوه تشکیل پرونده‌های بیماران و پرونده‌های اداری
		آشنایی با مقررات اداری
		آشنایی با برگه‌ها و فرم‌های مختلف
		توانایی گزارش‌نویسی و گزارش‌دهی
		بررسی و ارزشیابی اسناد و توانایی تفکیک و تمایز فرم‌ها و اوراق اداری
		آشنایی با فرایند استعلامات مود نیاز پرونده از بخش‌های مختلف
		پیگیری پرونده اداری

بعد از شناسایی مضامین جزئی و واحدهای معنادار، محقق اقدام به تلخیص، دسته‌بندی و شناسایی دسته‌های با مضامین مشابه نمود تا به دسته‌های کلی در این حوزه دست یابد. نتایج تحلیل‌ها نشان داد داده‌ها در سیر تلخیص و طبقه‌بندی و رسیدن از مضامین معنادار (مضامین پایه‌ای) به سطوح انتزاعی‌تر، ۴۹ شاخص به دست داد. این شاخص‌ها در طی مراحل تلخیص در قالب ۷ مضمون سازمان‌دهنده کاهش و در قالب

ادامہ جدول ۲: شاخص‌ها، مؤلفہ‌ها و ابعاد مستخرج از مصاحبه‌ها

شخص	مؤلفہ	ابعاد
درک و توجہ بہ محرمانگی و محافظت از اطلاعات خصوصی بیماران. شناخت حقوق بیماران توانایی بہ کارگیری رایانہ و داشتن مہارت‌های ہفت گانہ ICDL توانایی مستندسازی اقدامات مہارت گردآوری، پردازش و توزیع اطلاعات بہداشتی و درمانی مہارت تحلیل نتایج	مہارت‌های علمی دانشی	
توانایی ارتباط مؤثر با مدیران، بیماران، پزشکان برقراری ارتباط مؤثر با همکاران و احترام بہ حقوق آنان داشتن روحیہ انتقادپذیری و گوش دادن دقیق بہ سخنان دیگران داشتن روحیہ کار تیمی و انجام کار بہ صورت مشارکتی صبر و تحمل و خویشتنداری توانایی کار تیمی با سایر کارکنان	شایستگی‌های میان فردی	
پاسخ بہ موقع مکاتبات (وقت شناسی) ہمدلی سرعت عمل خود یادگیری آراستگی ظاہر حفظ شئوناداری و محیط کار مسئولیت پذیری و تعہد	شایستگی‌های شخصی و فردی	
آشنایی با شرایط ایمنی بیمار آشنایی نسبی با انواع بیماری‌ها آشنایی کلی با روال کار درمان توانایی مشاورہ‌های ابتدایی در رابطہ با فرایند درمان و آموزش‌های عمومی بہ بیماران (توانایی راهنمایی بیمار تکمیل مدارک موردنیاز مانند Ct و ...) آشنایی با اصول و مفہیم خدمات بہداشتی اولیہ آشنایی کلی با داروہا آشنایی با اصطلاحات اولیہ پزشکی آشنایی کلی با آخرین سیستم‌های نامگذاری و طبقہ‌بندی بیماری‌ها	اطلاعات اولیہ بالینی	
شناخت شغل انطباق پذیری مسیر شغلی پیگیری امور ارجاعی از سوی مافوق و ارانہ گزارش لازم بہ ایشان تہیہ گزارش لازم در زمینہ فعالیت‌های حوزه مربوط و ارانہ آن بہ مافوق تہیہ و تنظیم آمار و اطلاعات مرتبط با حوزه شغلی	شایستگی‌های شغلی	حرفہ‌ای
آشنایی کلی با قوانین مرتبط با پزشکی قانونی آشنایی با دستورالعمل‌های بیمارستانی در حوزه عمومی آشنایی کلی با چارت و ہمہ قسمت‌های بیمارستانی آشنایی با استانداردهای الزامی بیمارستان و مراکز درمانی آشنایی با دستورالعمل‌های بیمارستانی در حوزه تخصصی آشنایی با سلسلہ مراتب اداری آشنایی با فرایندهای کمیسیون‌ها	شناخت استانداردها و دستورالعمل‌ها	

شایستگی‌های حرفہ‌ای (با مؤلفہ‌های اطلاعات اولیہ درمانی، شایستگی‌های شغلی، شناخت استانداردها و دستورالعمل‌ها با ۲۱ شاخص) قابل دستہ‌بندی است.

یافتہ‌های پژوهش حاضر در بعد شاخص‌های شایستگی عمومی و در مؤلفہ شایستگی‌های میان فردی و ارتباطی در سایر مطالعات از جملہ در پژوهش Baucom (۱۱) و شہر بابکی، رافتی و سرابی (۱۴) و Aljabri, kvist, azimirad and turunen

بحث

بر اساس یافتہ‌های پژوهش حاضر شایستگی کارکنان اداری بیمارستان در دو بعد شایستگی‌های عمومی (با مؤلفہ‌های مہارت‌های اداری، مہارت‌های علمی، شایستگی‌های میان فردی، شایستگی‌های شخصی و فردی با ۲۸ شاخص) و

آموزشی، تدوین هدف‌های آموزشی، انتخاب و اولویت‌بندی محتوای آموزشی و روش‌های سنجش و ارزشیابی شایستگی‌های کارکنان مورد استفاده قرار گیرد. کاربرد اخیر که مربوط به فرایندهای سنجش و ارزشیابی شایستگی‌ها است به عنوان عنصر پویایی برنامه‌های آموزشی و کارآمدترین روش برای بهبود کیفیت کارکنان (۱۹)، می‌تواند ساز و کارهای جذب و نگهداشت کارکنان را نیز تحت تأثیر مثبت قرار دهد. از این رو به متولیان و دست‌اندرکاران نظام سلامت پیشنهاد نسبت به شاخص‌های شایستگی کارکنان اداری مراکز درمانی بیش از پیش عنایت داشته باشند.

از محدودیت‌های این پژوهش، یافتن کارکنانی بود که بتوانند در محیط کار، مدت زمان مصاحبه را به همکاری با پژوهشگران اختصاص دهند که با تغییر برنامه‌ریزی پژوهش، این مساله مرتفع شد. همچنین زمان‌بر شدن فرایند همکاری خبرنگاران خارج از گروه مصاحبه‌شونده، جهت بررسی ملاک انتقال‌پذیری یافته‌ها از مواردی بود که باعث شد گردآوری و اعتباریابی یافته‌ها مدت زمانی بیش از زمان پیش‌بینی شده به خود اختصاص دهد.

نتیجه‌گیری

شناسایی شاخص‌های شایستگی در حوزه‌های مختلف، گام موثری در جهت بهبود کیفیت آموزش و عملکرد کارکنان محسوب می‌شود که توأمان افراد و سازمان‌ها و به تبع آن جوامع را در برابر تغییرات مختلف تجهیز می‌کند. بر اساس یافته‌های این پژوهش، شاخص‌های شایستگی‌های کارکنان اداری مراکز درمانی در دو بعد شایستگی‌های عمومی و شایستگی‌های حرفه‌ای شناسایی و طبقه‌بندی شد.

از یافته‌های این پژوهش می‌توان در سطوح مختلف آموزش، جذب، نگهداشت و ارزیابی کارکنان اداری مراکز درمانی بهره گرفت. نتایج به دست آمده از این مطالعه می‌تواند در انتخاب و به کارگیری این دسته از کارکنان و همچنین در تدوین هدف‌های آموزشی و انتخاب محتوای آموزشی مناسب کارکنان، مورد استفاده قرار گیرد. علاوه بر آن، این شاخص‌ها ابزار مناسبی برای ارزیابی عملکرد و تهیه شاخص‌هایی برای مدل‌های اختصاصی ارزیابی کارکنان مورد استفاده قرار گیرد.

پیشنهادها

پیشنهاد می‌شود نتایج این پژوهش مورد توجه و استفاده دست‌اندرکاران امور جذب و ارزیابی کارکنان اداری مراکز درمانی قرار گیرد. همچنین به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با عنایت به دیدگاه متخصصان این حوزه و انجام پژوهش‌های بیشتر، در تقویت شاخص‌های به دست آمده اهتمام ورزند.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل تحقیق مستقل، بدون حمایت مالی و سازمانی است. پژوهش حاضر با همکاری مشارکت‌کنندگان، مسئولین و کارکنان مراکز درمانی منتخب شهر تهران انجام شده است که بدینوسیله از ایشان تشکر و قدردانی می‌شود.

تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشتند.

References

- Koelen AK, Dochy F, Berghmans I. A phenomenographic analysis of the implementation of competence-based education in higher education. *Teaching and Teacher Education*. 2015; 1(50):1-2.
- Sawyer T, Gray MM. Competency-based Assessment in Neonatal Simulation-based Training. *In Seminars in Perinatology* 2023 Sep 20 (p. 151823). WB Saunders.
- Salarianzadeh MH, Jafari Sirizi M, Yarmohammadian MH, Maher A. Competency-Based Training of Managers in the Iranian Ministry of Health and Medical Education. *Health Information Management* 2012; 8(8): 1038.

(۱۷) مورد تأکید قرار گرفته است. لازم به ذکر است شایستگی‌های میان فردی و ارتباطی از جمله شایستگی‌هایی است که در الگوهای شایستگی برای اغلب مشاغل و حرفه‌ها مورد توجه قرار گرفته است (۷)، با این حال در رابطه با مشاغل اداری و پشتیبانی بیمارستان که اغلب بیماران و همراهان بیمار در شرایط حساس روحی به آنها مراجعه می‌کنند بسیار اهمیت دارد و جلوه بارزتری به خود می‌گیرد.

مهارت‌های علمی دانشی از جمله نتایج به دست آمده در شایستگی‌های عمومی مورد نیاز کارکنان اداری بیمارستان‌ها است که در پژوهش دیگران نیز به آن اشاره شده است (۱۳). این شایستگی در دنیای کار رقابتی به عنوان یکی از مهم‌ترین شایستگی‌ها مورد توجه قرار گرفته است؛ چرا که رشد سریع علم و فناوری، باعث شده است که تجهیز کارکنان به دانش روزآمد و مباحث مدیریت دانش در سازمان‌ها به عنوان عاملی حیاتی برای بقای سازمان‌ها مطرح شود.

داشتن اطلاعات اولیه بالینی در بعد شایستگی‌های حرفه‌ای، از جمله یافته‌های مشترک با پژوهش Baucom است (۱۱). منظور از اطلاعات اولیه بالینی آشنایی کلی با مواردی همچون بیماری‌های معمول، نام داروها و اطلاعات مربوط به بیمار و بیماری در حد مقدماتی است که در پژوهش حاضر در بعد شایستگی‌های حرفه‌ای طبقه‌بندی شده است.

شناخت استانداردها و دستورالعمل‌ها دیگر مولفه از بعد حرفه‌ای کارکنان اداری بیمارستان‌ها بود استانداردها و دستورالعمل‌ها که از اجزای لاینفک فرایندهای اداری محسوب شده و عاملی مهم در وحدت رویه فعالیت‌های اداری به شمار می‌رود لازم است به دقت و با حساسیت مورد توجه کارکنان اداری بیمارستان‌ها باشد این موضوع در مطالعات دیگری نیز مورد تأکید قرار گرفته است (۱۲).

از دسته شایستگی‌های فردی، توانایی کار تیمی و سازمانی از ویژگی‌های مهمی است که کارکنان بخش سلامت و از جمله کارکنان اداری بیمارستان‌ها لازم است دارا باشند تا بتوانند در محیط چندگانه و متغیر و پدیده بخش سلامت ایفای نقش کنند این ویژگی گرچه هب استناد مطالعات دیگران (۱۶) در همه بخشها لازم و ضروری است اما در بخش سلامت اهمیت دوچندان می‌یابد. لازم به ذکر است این شایستگی در بسیاری از پژوهش‌هایی که با هدف طراحی الگوهای شایستگی انجام شده است، مورد توجه بوده و غالباً متناسب با زمینه شغلی، در بعد شایستگی‌های عمومی جای گرفته‌اند (۷).

شایستگی‌های شخصیتی و فردی از شاخص‌های شایستگی عمومی شناسایی شده در پژوهش حاضر است که با شاخص‌هایی چون همدلی و تعهد به نمایش گذارده می‌شود این ویژگی‌ها با شایستگی‌های عاطفی و عملی اشاره شده در پژوهش Ziegler, Michaelis, Sorensen منطبق است (۱۸).

شاخص‌های شایستگی کارکنان اداری مراکز درمانی که در پژوهش حاضر شناسایی شده‌اند، می‌تواند در جهت نیل به اهداف متعددی در نظام سلامت مورد استفاده دست‌اندرکاران قرار گیرد که می‌توان از جمله آن‌ها به طراحی و تدوین برنامه‌های آموزشی و درسی و عناصر متعدد آن‌ها در حوزه مراقبت سلامت اشاره کرد. شاخص‌های شایستگی شناسایی شده در این پژوهش می‌تواند در جهت‌دهی به فرایندهای نیازسنجی

4. Wang Y, Liu Y, Wang H. Competency model for international engineering project manager through MADM method: The Chinese context. *Expert Systems with Applications*. 2023 Feb 1;212:118675.
5. Feng, Juan. "Developing a continuing education module to improve the competency of nurse preceptors." *Teaching and Learning in Nursing* 19.1 (2024): e44-e45.
6. Kesten K, Manderscheid A, Conrad D, Corrigan C. Clinical Scholarship Competencies and Roles to Impact Population Health Outcomes. *The Journal for Nurse Practitioners*. 2023 Jul 1;19(7):104663
7. Ramaiya M, McCabe C, Gewali A, Wangmo T, Simoni JM, Zoellner LA, Dorsey S, Roth S, Kohrt BA. Competency of primary care providers to assess and manage suicide risk in Nepal: The role of emotional validation and invalidation techniques. *SSM-Mental Health*. 2023 Jun 25:100229.
8. Buetti D, Bourgeois I, Jafary M. Examining the competencies required by evaluation capacity builders in community-based organizations. *Evaluation and Program Planning*. 2023 Apr 1;97:102242.
9. Dutta D, Mishra SK, Budhwar P. Ethics in competency models: A framework towards developing ethical behaviour in organisations. *IIMB Management Review*. 2022 Sep 1;34(3):208-27.
10. Jagals P, Ebi K. Core competencies for health workers to deal with climate and environmental change. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021 Apr 7;18(8):3849.
11. Baucom C. Core competencies required by health care workers in armed conflicts (MSc thesis). University of Washington; 2017.
12. Faraji Z, Malekian F, Eslam PM, Kaviani E. Identifying the Competencies Required by Managers of Medical/Educational Centers in Kermanshah. *Quarterly Journal of Nursing Management (IJNV)*. 2020, 9, (2): 34-41. [Persian].
13. Ziegler S, Michaëlis C, Sorensen J. Diversity competence in healthcare: experts' views on the most important skills in caring for migrant and minority patients. *Societies*. 2022 Mar 9;12(2):43.
14. Shahrabaki P, Rafati F, Sarabi R. Competence as an inevitable necessity for health care workers: a qualitative study. *PJMHS*. 2020 14, (3):112 [In Persian].
15. Coombe L, Severinsen CA, Robinson P. Mapping competency frameworks: implications for public health curricula design. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*. 2022 Oct;46(5):564-71.
16. Cui L, He A, Wang X, Wang Y, Huang X, Ni Z. Development and validation of a competency evaluation model for hospital infection prevention and control practitioners in the post-pandemic era: a mixed methods study. *Journal of Hospital Infection*. 2022 Jan 1;119:132-40.
17. Yaqoob Mohammed Al Jabri F, Kvist T, Azimirad M, Turunen H. A systematic review of healthcare professionals' core competency instruments. *Nursing & health sciences*. 2021 Mar;23(1):87-102.
18. Fahs I, Akel M, Haddad C, Sacre H, Hajj A, Zeenny RM, Iskandar K, Salameh P. Working together for patient health: Assessing interprofessional competencies among healthcare professionals in Lebanon. *Journal of Interprofessional Education & Practice*. 2023 Sep 1;32:100630.
19. Polit DF, Beck CT. *Nursing research: Principles and methods*. Lippincott Williams & Wilkins; 2004.

A Contribution to Identifying the Competency Assessment Indicators of Administrative Staff of Medical Centers

Ahmad Rezaee¹, Akbar Hedayati²

Original Article

Abstract

Introduction: Competency approach is one of the practical approaches in various education and profession. The approach by determining the required competencies of individuals to achieve multiple educational and professional goals and identifying the behavioral indicators that determine the competencies of employees in different professions is an important process. This study endeavors to identify the competency indicators of administrative staff of medical centers.

Methods: This practical study was conducted qualitatively through thematic analysis method. The participants were employees of the administrative department of medical centers, which reached theoretical saturation with 16 individuals through the purposeful sampling method. The instrument was semi-structured interview and the collected data were analyzed by coding and identifying the network of themes. The results were validated with the criteria recommended by Lincoln and Guba.

Results: The findings were identified and classified in two dimensions: general competencies (with 4 components and 28 indicators) and professional competencies (with 3 components and 21 indicators). General competencies were administrative skills, scientific skills, interpersonal competencies, personal, and individual competencies. Professional competencies were primary medical specialties, job competencies; knowing of standards and guidelines.

Conclusion: Managers and heads of different departments of medical centers can tap the findings of this study to increase the productivity of administrative department employees in the field of recruiting, retaining, and assessing employees' competencies.

Keywords: Indicators; Competency; Administrative Staff; Medical Centers

Received: 8 June; 2023

Accepted: 15 September; 2023

Published: 7 Oct; 2023

Citation: Rezaee A, Hedayati A. A Contribution to Identifying the Competency Assessment Indicators of Administrative Staff of Medical Centers. *Health Inf Manage* 2023; 20(3):150-156.

Article resulted from an independent research without financial support

1. Lecturer, assessment and Measurement Department, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaee University, Tehran, Iran.

2. Lecturer, Elementary Education Department, Farhangian university, Qom, Iran.

Corresponding author: Ahmad Rezaee; Lecturer, assessment and Measurement Department, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaee University, Tehran, Iran. Email: amdrezaee@yahoo.com