

عنوان: مشکلات نیروی مبتدی پرستاران یکی از بیمارستان های شهر اصفهان
 نویسنده : خدیجه او جاقلو (دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری)

استاد راهنما : دکتر حیدر علی عابدی (استادیار، عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان) - دکتر سید علی ناجی (دکترای پرستاری، عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان)

مقدمه: اولین موقعیت شغلی پرستاران جدید، نقش مهمی در شکل‌گیری ادراکات آنان در مورد نقش پرستار در ارائه مراقبت، موقعیت‌های رشد حرفه‌ای، رضایت از شغل و حرفه پرستاری دارد. از زمانی که فارغ‌التحصیل جدید در اولین موقعیت شغلی خود فرار می‌گیرد انتقال نقش او آغاز می‌شود.

Decker, strader در مورد اهمیت انتقال نقش می‌نویسد: اگر انتقال نقش (Role Transition) به صورت موثر انجام شود می‌تواند منجر به تبصر بالینی، رشد فردی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، صلاحیت، توانمندی و اجتماعی شدن حرفه‌ای شود و انتقال ناموثر نقش می‌تواند باعث کاهش اعتماد به نفس، بروز رفتارهای وابسته، کاهش کارایی و در نهایت فرسودگی شغلی می‌شود (1).

طی سالهای گذشته (آغاز دهه 80) 43 دانشکده پرستاری در کشور فعال بوده است و سالانه هفت هزار نفر پرستار فارغ‌التحصیل، وارد بازار کار می‌شدند (3). در پرستار تازه دانش‌آموخته، فرآیند گذر از نقش دانشجویی به کارمندی، از دیرباز به عنوان تجربه تنش‌زا شناخته شده است؛ اکثر تحقیقات نیز نشان داده است که شش ماه اول کار در شغل جدید، خصوصاً برای کادر پرستاری جدید تنش‌زا می‌باشد (4). پرستاران در بدو شروع به کار خود دارای مشکلاتی در ارائه مراقبت‌ها هستند و گاه دچار شوک واقعیت می‌شوند. رها شدن پرستاران تازه کار بدون حمایت و عدم وجود برنامه‌های آشناسازی، از عمده مشکلات محیط‌های بالینی است (5).

Kelly در مطالعه خود دریافت که استرس شغلی باعث می‌شود که فارغ‌التحصیلان جدید، کار پرستاری در بیمارستان رارها کنند (1). بنابراین با توجه به اینکه در کشور ما، فارغ‌التحصیلان رشته پرستاری، مشمول طرح نیروی انسانی قرار می‌گیرند و بدون فرصت کافی برای کسب تجارب بالینی، مجبور به انجام خدمات پرستاری می‌باشند، توجه و شناخت مشکلات رو در روی آنان و ارائه راه حل‌های مناسب در این زمینه از اهمیت بسزایی برخوردار است، که در این مقاله این موضوع مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

روش شناسی :

در این مقاله جهت حل مشکل و تصمیم‌گیری از تکنیک حل مسئله استفاده می‌شود. یعقوبیان (1387) حل مسئله را چنین تعریف می‌کند: حل مسئله در کلی‌ترین معنی عبارت است از تنظیم و اجرای یک استراتژی عملیاتی که شما را قادر می‌سازد به یک مقصد نهایی یا یک هدف خاص برسید (8).

<p>5- اجرای تصمیم و ارزشیابی آن</p> <p>-----</p> <p>- برنامه ریزی برای اجرای تصمیم - هدایت فعالیتها در ضمن اجرای تصمیم - انجام اصلاحات ضروری</p>	<p>4- ارزیابی و انتخاب</p> <p>-----</p> <p>- ارزیابی راهحل های بدیل - انتخاب بهترین راهحل یافته شده</p>	<p>3- راهحل یابی</p> <p>-----</p> <p>- جستجوی بدیل های ابتکاری (بدون ارزیابی آنها)</p>	<p>2- جمع آوری و تحلیل اطلاعات</p> <p>-----</p>	<p>1- تشخیص و تعریف مسئله</p> <p>-----</p> <p>تشخیص و تعریف مساله - تعیین اهداف تصمیم - تشخیص علل</p>
---	--	---	--	--

(فرآیند منطقی حل مسئله)

مرحله اول: تشخیص و تعریف مسئله

صفرزاده (1386) تعریف و تشخیص مساله را فرآیند شناسایی مسئله و تعیین اهداف والویت بندی آنها می داند (10).

مرحله دوم: جمع آوری و تحلیل اطلاعات

در این مرحله به جمع آوری و تحلیل اطلاعات پرداخته می شود. در این مطالعه جهت پی بردن به مشکلات پرستاران مبتدی به یکی از بیمارستان های شهر اصفهان مراجعه کرده و با 20 نفر از پرستاران مشمول طرح نیروی انسانی مصاحبه به عمل آمد.

تقریباً 90 درصد از شرکت کنندگان در مصاحبه، طی چند ماه اول ورود به کار، استرس را تجربه کرده بودند.

« اولش خیلی سخت بود، یادمه که خیلی استرس داشتم، همین که پامو می داشتم بخش، بیخودی استرس می گرفتم، با اینکه همه مطالب و تو دانشگاه به ما گفته بودن، یادش بخیر من دانشجوی دانشگاه خوراسگون بودم، همه چی رو می دونستم، اما پیش پرسنل بس که استرس داشتم، یادم می رفت...»

تقریباً 40 درصد از شرکت کنندگان در مصاحبه افزایش خستگی ناشی از کار را بیان کردند. 70 درصد از شرکت کنندگان در مصاحبه، اشاره به کمبود نیروی انسانی و محول شدن شیف کاری بیش از وظیفه مقرر را (اضافه کاری اجباری) داشتند. 30 درصد از شرکت کنندگان در مصاحبه، تعارض بین آموخته ها و امکانات را بیان کردند. 50 درصد از شرکت کنندگان به موضوع شیفت در گردش اشاره داشتند. 70 درصد از شرکت کنندگان در مصاحبه معتقد بودند که در طول دوره گذر، وضعیت حمایتی نامطلوبی داشته اند.

«چند ماه اول درست مثل یه زندونه، دیدی تو فیلمها، سابقه دارا چه جواری تازه واردارو اذیت می کنن بعد کم کم، با اونا را میان، وضعیت منم همینطوری بود، تا اینکه بالاخره با من خوب شدند...»

تقریباً 40 درصد از شرکت کنندگان در مصاحبه به فراهم نکردن فرصت مشارکت در تصمیم گیری ها و توجه نکردن به نظرات آنان در محیط کار اشاره نمودند. 50 درصد شرکت کنندگان در مصاحبه به نداشتن دانش ومهارت کافی در انجام مراقبت اشاره نمودند.

استرس در محل کار، هم برای فرد و هم برای سیستم بهداشت و درمان خسارت و زیان های فراوانی را منجر می گردد و نیز طبق نظر مشارکت کنندگان در مصاحبه، مشکل استرس شغلی که بیشترین درصد را از میان مشکلات دیگر به خود اختصاص داده است را انتخاب می کنم.

مرحله سوم: راه حل یابی

یعقوبیان (1387) راه حل یابی را این چنین تعریف میکند:

یافتن راه حل‌ها شامل تحلیل مسئله برای حصول اطمینان از درک کامل آن و سپس طراحی استراتژی‌های عملیاتی برای رسیدن به هدف می‌باشد(8).

در این مرحله با استفاده از تکنیک مصاحبه علل احتمالی مشکل استرس شغلی پرستاران مبتدی را شناسایی نموده، سپس برای تمامی علل احتمالی استرس شغلی راه حل‌های مختلفی را ارائه نمودم.

راه حل‌ها		علل احتمالی استرس پرستاران مبتدی
برگزاری برنامه‌های آشناسازی	الف	1 قرار گرفتن در موقعیت کاری جدید
- استاندارد سازی نیروی انسانی	ب	2 کمبود نیروی انسانی و محول شدن شیفت کاری بیش از وظیفه مقرر
- استاندارد سازی ساعات کاری	پ	3 ساعات کاری بالا
- برنامه ریزی مناسب زمانی بهینه	ت	4 نداشتن مدیریت زمان
برگزاری برنامه‌های آشناسازی	ث	5 عدم برگزاری برنامه آشناسازی
- فراهم نمودن امکانات کافی و تجهیزات مناسب	ج	6 نبود امکانات مناسب و تجهیزات کافی
- دخالت دادن نیروها در تصمیم‌گیری	چ	7 جابه‌جایی بخش در طول شش ماه اول طرح
- فراهم نمودن تسهیلات رفاهی و مشاوره‌ای	ح	8 تماس مکرر با رنج و مرگ بیماران
- تغییر در سیستم مدیریت و روابط انسانی	د	9 تعارض با همکاران
برگزاری برنامه‌های آشناسازی	ز	10 کمبود مهارت و دانش کافی در انجام مراقبت (کم تجربگی)

مرحله چهارم: ارزیابی و انتخاب بهترین راه حل

بعقوبیان (1387) انتخاب بهترین راه حل، یک فرآیند تصمیم‌گیری بر مبنای نتایج بالقوه راه‌حل‌های جایگزین می‌داند(8).

طبق نظر کیت کلی معیارهای انتخاب بهترین راه حل عبارتند از:

سهولت اجرا، مقرون به صرفه بودن، دسترسی به منابع، توانایی برآورده کردن خواسته‌ها و شرایط متقاضیان، دسترسی به منابع، کمترین، سریعترین حالت اجرا، کاربرد طولانی مدت(15).

<<انتخاب بهترین راه حل بر اساس معیار>>

جمع امتیاز	نیاز به پی‌گیری	توافق مدیران بر این تصمیم	قانونی بودن	اخلاقی بودن	سرعت در رسیدن به هدف	سهولت اجرا	مقرون به صرفه بودن	راه حل‌ها	
33	3	5	5	5	5	5	5	راه حل الف	1
13	1	1	3	5	1	1	1	راه حل ب	2
13	1	1	3	5	1	1	1	راه حل پ	3
24	3	3	5	5	2	3	4	راه حل ت	4
18	3	2	5	5	1	1	1	راه حل ج	5
18	2	1	5	5	1	2	2	راه حل چ	6
20	2	5	5	5	1	1	1	راه حل ح	7
23	3	2	5	5	2	2	4	راه حل د	8

مرحله پنجم: اجرای تصمیم و ارزشیابی آن

اجرای راه حل شامل سه مرحله مجزا می باشد:

✓ برنامه ریزی و آماده شدن برای اجرای راه حل

✓ انجام اقدامات برنامه ریزی شده و نظارت تاثیرات آن

✓ نقد و بررسی موفقیت نهایی اقدامها

اجرای راه حل نقطه اوج تمامی تلاش های باشد که نیاز به طرح ریزی بسیار دقیق دارد (8).

منظور از آموزش ضمن خدمت این است که به فرد در ضمن خدمت آموزش داده شود. هر کارمندی عملاً از بدو ورود تا پایان خدمتش در

سازمان، ضمن پیمودن مدارج و حرکت از شغلی به شغل دیگر از این طریق آموزش می بیند.

این نوع آموزش انواع گوناگونی دارد که برخی از انواع متداول مرسوم آن به شرح زیر است:

1- آموزش برای ارتقاء فرد با گذراندن دوره های آموزشی می تواند تاسطوح بالاتری ارتقاء یابد.

2- آموزش توجیهی (آشناسازی) که به منظور آشنایی افراد با سیستم های جدید و تغییر سیاستها و خط مشی کاری است.

3- آموزش شغلی جهت برطرف نمودن کمبودهای تخصصی، مهارتها و دانشهای مورد نیاز کارمندان

4- آموزش تکمیلی برای تکمیل معلومات مهارتهای کارمند در ارتباط با الزامات جدید شغلی

تحقیق نشان می دهد که بهترین نتایج هنگامی بدست آمده است که برنامه های آموزشی ضمن خدمت طی مراحل چهار گانه زیر به اجرا در آمده اند:

مرحله اول: آماده سازی کارآموز، مرحله دوم: نشان دادن نحوه انجام کار به کارآموز، مرحله سوم: انجام آزمایشی کار بوسیله کارآموز، مرحله چهارم: پیگیری.

اثربخشی دوره های آموزشی بر اساس چهار معیار اصلی، ارزیابی و سنجیده می شود که عبارتند از:

1- رضایت کارآموزان از دوره، 2- میزان یادگیری بر اثر شرکت در دوره، 3- بررسی تغییر رفتار کارآموز، 4- بررسی نتایج (10).

منابع:

1. لباف قاسمی فاطمه، مرباغی اکرم، جزء کبیری فریده، حسینی فاطمه. بررسی تجربیات کاری پرستاران شاغل مشمول طرح نیروی انسانی. فصلنامه پرستاری ایران 18:1384 (43): 3-7.
2. نیکبخت نصرآبادی علیرضا، پارسایکتا زهره، سیف هادی، رسولزاده نسرين. تجارب حرفه ای شدن پرستاران در آغاز ورود به مرحله بالینی پرستاری در ایران. مجله دانشکده پرستاری و مامائی تهران 11:1384 (3-4): صفحات 5-14.
3. مصری کتابون. مقام پرستار و مهمترین مطالبات پرستاران. اداره کل آموزش و پژوهش معاونت سیاسی 11:1387: ص. 5.
4. نمادی وثوقی مریم، تذکری زهرا. دیدگاه پرستاران تازه دانش آموخته درباره وضعیت حایتی آنها در طول دوره گذر در دانشگاه علوم پزشکی تبریز. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی تبریز 7:1386 (2): صفحات 389-393.
5. جعفری گلستان نسرين، ونکی زهره، معماریان ربابه. راهکارهای اثر بخش برای ارتقاء صلاحیت بالینی پرستاران تازه کار. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی 7:1386 (2): صفحات 238-243.
6. عابدی حیدر علی، حیدری عباس، صلصالی مهوش. تجارب دانش آموختگان پرستاری از آمادگی حرفه ای در جریان گذر به نقش بالینی خود. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی 4:1383 (12): ص. 65.
7. آذر برین مهرداد. بررسی کاربرد دروس دانشگاهی رشته پرستاری در کار بالین از دیدگاه پرسنل طرح شاغل در بیمارستانهای منتخب شهر اصفهان. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی 4:1386 (2): ص. 127. 8. یعقوبیان، محبوبه. مدیریت پرستاری و مامائی. تهران: انتشارات بشری، 1375، ص. 117-119.

9. مانزینی، اندرو، آسیب شناسی سازمانی. ترجمه عطافر علی، قبادی پور مرضیه، انالویی سعید، چاپ اول، اصفهان، انتشارات ارکان دانش، 1385، ص. 149.
10. صفرزاده، حسین، تئوری های مدیریت. چاپ سوم، تهران، انتشارات پوران پژوهش، 1386، ص 105-667.
11. قاسمی احمد، عطار مرتضی. بررسی شدت عوامل استرس زای شغلی پرستاران بیمارستانهای شهرهای بابل، ساری و بهشهر. بانک مقالات مهندسی صنایع - بتسا، 1387، صفحات 1-7.
12. خدایاریان مهسا، ونکی زهره، وقار سیدین ابولفضل. شاخص های بهداشتی محیط کاری پرستاران: یک مطالعه کیفی. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان 1387: 16 (1): صفحات 47-50.
13. دهقان نیری ناهید، نظری علی اکبر، صلصالی مهوشفاحمدهی فضل الله. نقش نیروی انسانی در بهره وری پرستاری: تحقیقی کیفی. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران 1385: 12 (3): صفحات 10-11.
14. گریفین، مورهد، رفتار سازمانی. مترجمان: الوانی مهدی، معمارزاده غلامرضا، تهران، نشر مروارید، 1380، ص. 419.
15. کلی، کیت، فنون تصمیم گیری گروهی (تیمی): راهنمای علمی نتایج پیروزمندانه کارهای گروهی. ترجمه علوی امین الله، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، 1381، ص. 92.
16. کونتز هرولد، اودانل سیریل، ویهریخ هانیز. اصول مدیریت. مترجمان: طوسی محمدهلی، غلوی امین الله، فرهنگی علی اکبر، مهدویان اکبر، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، 1370، ص 335-337.
17. ترواژا ابرت، نیوپورت جین. اصول مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه عطا عین الله، تهران، انتشارات زوار، 1374، ص 36-37.