

## بررسی تأثیر آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر دانش، نگرش و عملکرد و میزان رضایت شغلی پرستاران

محمد علی حسینی<sup>۱</sup> - دکتر حسین کاکویی<sup>۲</sup> - شیوا شاه زیدی<sup>۳</sup> - مارال دیبایی<sup>۴</sup>

### چکیده

**مقدمه:** یکی از مسایل مطرح در مدیریت خدمات پرستاری پایین بودن و یا عدم رضایت شغلی پرستاران می‌باشد. از عوارض پایین بودن رضایت شغلی می‌توان از کاهش کیفیت مراقبت، ترک خدمت پرستاران، غیبت از کار و ... نام برد. محققان روش‌هایی را برای مقابله با کاهش رضایت شغلی عنوان کرده‌اند که از آن جمله می‌توان به آموزش و اجرای برنامه ارتقاء مستمر کیفیت اشاره نمود که رضایت پرستاران و بیماران را در پی دارد. هدف از این پژوهش تعیین تأثیر آموزش ارتقاء مستمر بر میزان رضایت شغلی و تغییرات دانش، نگرش و عملکرد پرستاران بوده است.

**مواد و روش کار:** در این پژوهش نیمه تجربی دو گروهی، نمونه‌ها (۱۵ نفر گروه آزمون و ۳۰ نفر گروه شاهد) به صورت مبتنی بر هدف از دو بیمارستان شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران انتخاب شدند. ابزار پرسشنامه سنجش رضایت شغلی و پرسشنامه سنجش دانش، نگرش و عملکرد بود که ابتدا هر دو گروه از نظر رضایت شغلی و میزان دانش، نگرش و عملکرد در خصوص ارتقاء مستمر کیفیت مورد ارزیابی قرار گرفتند. سپس گروه آزمون طی یک کارگاه دو روزه ارتقاء مستمر کیفیت به روش (فوکوس-پی، دی، سی، ای) آموزش داده شد و بلافاصله پس از آن فقط گروه آزمون مورد سنجش رضایت و میزان تغییرات دانش، نگرش و عملکرد قرار گرفت و نزدیک به دو ماه انجام فرآیندها پیگیری شده و بعد از طی آن مجدداً از هر دو گروه آزمون رضایت شغلی به عمل آمده و میزان تغییرات دانش، نگرش و عملکرد آنان اندازه‌گیری شد. نتایج به دست آمده از آزمون‌ها در دو گروه شاهد و مورد قبل و بعد از آموزش با هم مقایسه شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمونهای تی مستقل، تی زوجی و تحلیل اندازه‌های مکرر استفاده شد.

**یافته‌ها:** اختلاف معناداری در هیچ یک از متغیرهای رضایت شغلی و متغیر دانش، نگرش و عملکرد در گروه شاهد به وجود نیامد. نتایج آزمون نشان داد که در مورد متغیرهای فوق اختلاف معناداری پس از مداخله مابین دو گروه شاهد و آزمون وجود دارد و اختلاف معناداری در میانگین نمرات اکتسابی هر دو متغیر در زمان‌های پیش، بلافاصله و دومه پس از آزمون در گروه آزمون وجود دارد ( $p < 0/05$ ).

**بحث:** به دلیل اینکه آموزش ارتقاء مستمر کیفیت در کوتاه مدت نمی‌توانست بر متغیر حقوق و پرداخت تأثیرگذار باشد این متغیر از متغیرهای پرسشنامه رضایت شغلی حذف شده است و در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته است و در کل یافته‌های این تحقیق نشان داد که آموزش ارتقاء مستمر کیفیت موجب افزایش رضایت شغلی و تغییر در جهت بالا بردن دانش نگرش و عملکرد پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران گردیده است.

**نتیجه گیری:** نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که آموزش ارتقاء مستمر کیفیت موجب تغییر در دانش، نگرش و عملکرد پرستاران شده و آنرا ارتقاء داده است. همچنین یافته‌های حاصل از این پژوهش حاکی از این بود که میزان رضایت شغلی پرستاران با آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بالا رفته است ( $p = 0/00$ ).

### واژه‌های کلیدی: ارتقاء مستمر کیفیت، رضایت شغلی، دانش، نگرش و عملکرد، پرستاران

۱ - عضو هیات علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی (نویسنده مسؤل)

آدرس: اوین، بلوار دانشجو، روبروی دانشگاه شهید بهشتی، بن بست کودکان، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

تلفن: ۲۲۴۱۷۹۲۱

پست الکترونیکی: mahmaimy@uswr.ac.ir

۲ - دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران

۳ - کارشناس ارشد مدیریت پرستاری بهداشت روان

۴ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت پرستاری بهداشت روان

- دریافت مقاله: تیر ماه ۱۳۸۴ - پذیرش مقاله: شهریور ماه ۱۳۸۴

## مقدمه

هدف از اجرای پژوهش تعیین تأثیر آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر میزان رضایت شغلی و تغییرات دانش، نگرش و عملکرد پرستاران بوده است. یکی از مسائلی که در مدیریت خدمات پرستاری مطرح است پایین بودن و عدم رضایت شغلی پرستاران می‌باشد. با توجه به اینکه با تغییر روند حرکت جهانی از کمیت به کیفیت در هزاره سوم، توجه زیادی به امر کیفیت در ارائه خدمات بهداشتی درمانی معطوف شده است، اهمیت توجه به کیفیت امروزه مورد توافق همگان بوده، بخصوص در حرفه ای که در زمینه خدمات مورد نیاز انسان فعالیت می‌کند (پرستاری) از اهمیت و ضرورت بیشتری برخوردار می‌باشد.

عدم علاقمندی پرستار به کاری که انجام می‌دهد علاوه بر اینکه سبب کاهش کیفیت کار و وارد آمدن صدمات جبران ناپذیر به بیماران و مددجویان می‌شود منجر به تضعیف روحیه وی نیز شده و به تدریج به فردی بی تفاوت و شاید افسرده تبدیل می‌گردد. تنها کارمندان و بیماران نیستند که آسیب می‌بینند بلکه رئیس خدمات پرستاری و سایر فرادستان نیز به علت عدم موفقیت و دستیابی به اهداف سازمان و همچنین مشاهده دلسردی و افسردگی کارمندان تحت فشار و تنش قرار گرفته و در تصمیم گیری ها و شیوه‌های رهبری دچار تزلزل و ناراحتی می‌گردند واضح است که عدم رضایت شغلی نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار بیماران و واحد پرستاری می‌شود بلکه از نظر کیفی نیز باعث تضعیف روحیه کارکنان و بیمار شده و در نتیجه کیفیت مراقبت‌های پرستاری را به میزان قابل ملاحظه ای پایین می‌آورد [۱].

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی پرستاران انجام شده که به طور مثال در یک رضایت سنجی که دفتر امور پرستاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۳۷۸ به صورت توصیفی بر روی ۲۳۵ پرستار شاغل در اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های تهران، ایران و شهید بهشتی انجام داد مشخص شد که پرستاران در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی سطح رضایت شغلی بالایی ندارند و باید اقداماتی جهت بالابردن رضایت شغلی آنان صورت گیرد [۲].

عوامل بسیاری بر رضایت شغلی افراد تأثیر گذار است. یکی از مواردی که امروزه به عنوان یکی از عوامل مهم در میزان رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفته است پیاده سازی فرآیند ارتقاء مستمر کیفیت می‌باشد. ارتقاء مستمر کیفیت به عنوان یک فرآیند جهت جلب رضایت مشتریان داخلی و خارجی سیستم مدیریت کیفیت جامع به صورت زیر تعریف می‌شود: «ارتقاء مستمر کیفیت یک رویکرد مدیریتی است بر محور کیفیت و مبتنی بر مشارکت همه کارکنان با هدف دست یابی به موفقیت دراز مدت از طریق کسب رضایت مشتری ها (چه داخلی و چه خارجی) و تأمین منافع همه اعضاء سازمان و جامعه» [۳].

مهم‌ترین مشتری داخلی برای مراکز خدمات بهداشتی و درمانی واحد پرستاری و پرستاران شاغل در رده‌های مختلف این مراکز می‌باشند و از سویی رضایت مشتری و بهره وری با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند [۴]. در تحقیقی که در سال ۱۹۹۷ در ماسا چوست<sup>۱</sup> انجام شد، از یک الگوی آموزشی برای آشناسازی پرسنل پرستاری با مفاهیم ارتقاء مستمر کیفیت و مدیریت کیفیت جامع استفاده شد. در این تحقیق از هر بخش دو نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند و تعداد ۲۸ پرستار در نمونه قرار گرفتند. هدف کلی تحقیق این بود که با استفاده از روش (ارتقاء مستمر کیفیت) در سیستم مدیریت کیفیت جامع سازمان‌های بهداشتی و درمانی توانمندتر شده و پرسنل پرستاری از این طریق به رضایت کار خود دست یابند. بعد از اجرای این دوره آموزشی نتیجه گرفته شد که گذراندن این دوره‌ها و در پی آن، ارتقاء فرآیندها در بیمارستان می‌تواند در بالا بردن کیفیت خدمات پرستاری و به تبع آن رضایت مشتریان داخلی و خارجی سیستم مؤثر باشد [۵]. در تحقیق دیگری که در سال ۲۰۰۱ بر روی یک نمونه ۲۰۰ نفری از پرستاران شاغل در شیفت‌های گردشی آن بیمارستان صورت گرفت، مشخص شد که در نظرگرفتن درک پرستاران از مواردی چون رفتار، و مسایل سازمانی می‌تواند موجب حفظ و ابقاء پرستاران و رضایت بیماران شود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که با رسیدن به استقلال و کنترل و ارتباط مؤثر با پزشکان و دست یابی به اعتماد و رضایت شغلی می‌توان به کیفیت بالایی از مراقبت بیماران دست یافت. بنابراین الگوهای عملی حرفه ای می‌تواند اصولی را

داده‌ها در هر مرحله به صورت نظام یافته مورد بازبینی قرار گرفته و صحت و دقت آنان بررسی شد و داده‌ها به صورت جداول توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار تدوین و جهت مقایسه و یافتن تأثیر آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر میزان رضایت شغلی و دانش، نگرش و عملکرد با آمار استنباطی (آزمون‌های تی مستقل، تی زوجی و آزمون تحلیل اندازه‌های مکرر) تحلیل شد. نرم افزار مورد استفاده اس، پی، اس، اس مجموعه آماری برای علوم اجتماعی بود.

### یافته‌ها

اکثریت واحدهای مورد پژوهش زن (۸۳/۸ درصد گروه شاهد و ۸۶/۷ درصد گروه آزمون) متأهل (۷۰ درصد گروه شاهد و ۶۶/۷ درصد گروه آزمون) و از نظر نوع استخدام رسمی بودند (۶۶/۷ درصد گروه شاهد و ۷۳/۳ درصد گروه آزمون). با توجه به  $P > 0.05$  ارتباطی بین سن و سابقه کار با رضایت شغلی در نمونه‌ها مشاهده نشد.

در گروه شاهد آزمون آماری تی زوجی در مورد هیچ کدام از متغیرهای رضایت شغلی (کار و سهیم شدن در اهداف نهایی سازمان  $p=0.154$ ، میزان شناخت از اهداف شغلی و موارد انطباق با آن  $p=1/000$ ، شرکت در تصمیم‌گیری و ارتقاء فردی  $p=0.199$ ، برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان و همکاران  $p=0.298$  و شیوه مدیریت و سرپرستی به میزان  $p=0.376$ ) و در مورد متغیر دانش، نگرش و عملکرد ( $p=0.105$ ) اختلاف معناداری را نشان داد و هیچ یک از متغیرهای فوق پس از مداخله در گروه شاهد تغییر قابل توجهی نکرده بود.

جهت مقایسه متغیرهای رضایت شغلی و متغیر دانش، نگرش و عملکرد در دو گروه آزمون و شاهد از آزمون آماری تی مستقل استفاده شد. که نتایج این آزمون در مورد متغیرهای رضایت شغلی و در مورد متغیر دانش، نگرش و عملکرد با توجه به مقدار احتمال ( $p < 0.05$ ) اختلاف معناداری را پس از مداخله ما بین دو گروه شاهد و آزمون نشان می‌دهد. (جداول شماره ۱ و ۲)

جهت تعیین تأثیرگذار بودن آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر میزان رضایت شغلی و دانش، نگرش و عملکرد در گروه آزمون از آزمون تحلیل اندازه‌های تکراری استفاده شد و نتایج نشان داد که میانگین نمرات اکتسابی مربوط

برای رسیدن به دیدگاه مثبت پرسنل از استقلال و کنترل فراهم سازد و مدیریت با تکیه بر این واقعیت‌ها می‌تواند با استفاده از برنامه‌های گوناگون رضایت شغلی را در پرستاران ایجاد کند [۶].

لذا محقق بر آن شد تا با بررسی میزان رضایت شغلی، میزان دانش، نگرش و عملکرد پرستاران در زمینه ارتقاء مستمر کیفیت را تعیین و تأثیر آن را بر رضایت شغلی مورد سنجش قرار دهد.

### مواد و روش کار

این پژوهش از نوع مطالعات نیمه تجربی دو گروهی است. جهت انجام پژوهش ۴۵ نفر از پرستاران بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران به صورت مبتنی بر هدف انتخاب شدند (۱۵ نفر گروه آزمون و ۳۰ نفر گروه شاهد). ابتدا فرم اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه دانش، نگرش و عملکرد توسط محقق و با بررسی منابع مختلف تهیه شدند. پس از تأیید اعتبار و اعتماد هر دو پرسشنامه (ضریب آلفا در مورد پرسشنامه رضایت شغلی ۰/۹۷ و در مورد پرسشنامه دانش، نگرش و عملکرد ۰/۹۸) هر دو پرسشنامه توسط اساتید مورد تأیید قرار گرفت.

پس از کسب مجوز از مراجع مربوطه جهت شروع تحقیق نمونه‌گیری انجام شد. آنگاه هر دو گروه آزمون و شاهد از نظر رضایت شغلی مورد سنجش قرار گرفته و سپس میزان دانش، نگرش و عملکرد پرستاران در خصوص ارتقاء مستمر کیفیت مورد ارزیابی قرار گرفت. پس از هماهنگی با گروه آزمون، طی یک کارگاه دو روزه آموزش ارتقاء مستمر کیفیت به روش فوکوس پی، دی، سی، ای<sup>۱</sup> به آنها ارایه و بلافاصله پس از آموزش میزان رضایت شغلی و تغییرات دانش، نگرش و عملکرد آنان اندازه‌گیری شد. نزدیک به دو ماه انجام فرآیندها پیگیری گردیده و بعد از طی این دوره مجدداً از گروه آزمون و شاهد تست رضایت شغلی به عمل آمد و میزان تغییرات دانش، نگرش و عملکرد آنها در مورد ارتقاء مستمر کیفیت اندازه‌گیری شد و سپس نتایج به دست آمده از آزمون‌ها در گروه شاهد و آزمون قبل و بعد از آموزش با یکدیگر مقایسه شدند.

به هریک از متغیرهای رضایت شغلی و در مورد متغیر دانش، نگرش و عملکرد در سه زمان پیش، بلافاصله و دو ماه پس از آزمون باتوجه به مقدار احتمال ( $P < 0.05$ ) با یکدیگر اختلاف معناداری را نشان می‌دهند (جدول شماره ۳ و ۴).

**جدول شماره ۱ - مقایسه میانگین و انحراف معیار متغیرهای رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران در دو گروه آزمون و شاهد ۱۳۸۱**

گروه		گروه آزمون		گروه شاهد		آزمون آماری
متغیر	شاخص	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	P. value
کار و سهمیم شدن در اهداف نهایی سازمان	۴/۰۶۶	۲/۸۹۳	۱/۰۳۳	۳/۸۶۳	۴/۴۸۵	۰/۰۰۱
میزان شناخت از اهداف شغلی و موارد انطباق با آن	۴/۱۳۳	۵/۵۵۳	۰/۰۰۱	۳/۱۲۹	۳/۲۰۴	۰/۰۰۳
شرکت در تصمیم گیری و ارتقاء فردی	۷/۸۶۶	۷/۹۰۹	۱/۵۳۳	۶/۳۸۸	۲/۸۹۴	۰/۰۰۶
برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان و همکاران	۴/۲۶۶	۵/۴۷۰	۰/۸۶۶	۴/۴۷۷	۳/۳۶۵	۰/۰۰۲
شیوه مدیریت و سرپرستی	۸/۰۶۶	۶/۸۹۱	۰/۹۰۰	۵/۴۸۵	۳/۷۹۰	۰/۰۰۱

**جدول شماره ۲ - مقایسه میانگین و انحراف معیار متغیر دانش، نگرش و عملکرد پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران در دو گروه آزمون و شاهد ۱۳۸۱**

گروه		گروه آزمون		گروه شاهد		آزمون آماری
متغیر	شاخص	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	P- value
دانش، نگرش و عملکرد	۹۸/۳۳۳	۳۴/۷۲۸	۱۱/۰۶۶	۳۶/۲۴۴	۹/۶۷۵	۰/۰۰۱

**جدول شماره ۳ - میانگین و انحراف معیار متغیر رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران پیش از آموزش، بلافاصله و دو ماه پس از آموزش در گروه آزمون (۱۳۸۱)**

گروه		پیش از آموزش		بلافاصله پس از آموزش		دو ماه پس از آموزش		آزمون آماری
متغیر	شاخص	$\bar{X}_1$	$S_1$	$\bar{X}_2$	$S_2$	$\bar{X}_3$	$S_3$	P-value
کار و سهمیم شدن در اهداف نهایی سازمان	۲۳/۳۳۳	۳/۵۱۸	۲۶/۸۰۰	۳/۲۷۷	۲۷/۴۰۰	۲/۸۷۳	۲۰/۲۲۳	۰/۰۰۱
میزان شناخت از اهداف شغلی و موارد انطباق با آن	۱۹/۰۰۰	۵/۸۵۵	۲۲/۷۳۳	۲/۲۵۰	۲۳/۱۳۳	۳/۱۱۳	۶/۶۵۳	۰/۰۰۴
شرکت در تصمیم گیری و ارتقاء فردی	۲۸/۷۳۳	۷/۷۸۷	۳۵/۴۶۶	۵/۸۰۴	۳۶/۶۰۰	۵/۰۸۲	۱۴/۰۹۷	۰/۰۰۱
برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان و همکاران	۲۵/۷۳۳	۵/۴۳۱	۲۸/۹۳۳	۳/۷۶۹	۳۰/۰۰۰	۴/۳۲۶	۵/۷۴۰	۰/۰۰۸
شیوه مدیریت و سرپرستی	۳۱/۴۰۰	۸/۰۸۷	۳۶/۴۶۶	۷/۰۰۸	۳۹/۴۶۶	۴/۵۰۱	۱۵/۸۷۰	۰/۰۰۱

**جدول شماره ۴ - میانگین و انحراف معیار متغیر دانش، نگرش و عملکرد پرستاران شاغل در بیمارستانهای شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران پیش از آموزش، بلافاصله و دو ماه پس از آموزش در گروه آزمون ۱۳۸۱**

آزمون آماری		دو ماه پس از آموزش		بلافاصله پس از آموزش		پیش از آموزش		گروه
P- value	F	$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2}{n}}}$	$\frac{S_1^2}{S_2^2}$	$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2}{n}}}$	$\frac{S_1^2}{S_2^2}$	$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2}{n}}}$	$\frac{S_1^2}{S_2^2}$	شاخص متغیر
۰/۰۰۰۱	۸۳/۳۵۲	۲۳/۵۵۷	۲۳۳/۶۶۶	۲۷/۲۸۱	۲۲۱/۴۶۶	۳۵/۴۵۵	۱۳۵/۳۳۳	دانش، نگرش و عملکرد

و همکاریانش بیان کردند که با آموزش می‌توان تغییرات مثبتی را در دانشجویان پرستاری ایجاد کرد و با تغییر در دانش و نگرش آنان می‌توان مشارکت آنها را با یکدیگر بهبود بخشید [۵].

### نتیجه گیری

می‌توان از آموزش ارتقاء مستمر کیفیت برای بالا بردن رضایت شغلی کارکنان استفاده کرد و چنانچه یافته‌های این پژوهش نیز مبین آن است آموزش ارتقاء مستمر کیفیت به عنوان یکی از روش‌های آموزشی و مدیریتی در زمینه مدیریت خدمات پرستاری می‌تواند رضایت شغلی پرستاران را به میزان قابل ملاحظه‌ای افزایش دهد. بنابراین شاید اولین و مهم‌ترین گروهی که از نتایج این تحقیق سود می‌برند پرستاران و کادر پرستاری می‌باشند و به تبع آن با بالا رفتن رضایت شغلی پرستاران کل افراد جامعه نیز سود می‌برند چرا که با دریافت خدمات بهداشتی با کیفیت مطلوبتر سطح سلامتی آنان نیز ارتقاء یافته و رضایت آنان نیز تأمین خواهد شد.

### تشکر و قدردانی

در اینجا نویسندگان لازم می‌دانند، مراتب تقدیر خود را از همکاری‌های صمیمانه جناب آقای دکتر ابوالفتح لامعی، مسؤول کمیته ارتقاء مستمر کیفیت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، جناب آقای دکتر ناصر محمدی، مسؤول مرکز توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و سرکار خانم دکتر صبور و جناب آقای مهندس بیگلریان ابراز دارند.

### بحث

در این پژوهش نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری داده‌های به دست آمده در جهت تأیید فرضیه‌های پژوهش بود و نشانگر افزایش میزان رضایت شغلی و دانش، نگرش و عملکرد بعد از آموزش ارتقاء مستمر کیفیت در گروه آزمون می‌باشد و همچنین با توجه به اینکه نمرات متغیرهای پرسشنامه رضایت شغلی و متغیر دانش نگرش و عملکرد در دو گروه آزمون و شاهد قبل از آزمون مورد سنجش قرار گرفت و بلافاصله و دو ماه پس از آزمون نیز در هر دو گروه مورد سنجش قرار گرفت، نتایج به دست آمده نشان داد که در گروه آزمون نمرات فوق دارای اختلاف معنادار با نمرات پیش از آزمون بود، ولی در گروه شاهد اختلاف معناداری مشاهده نشد بنابراین این مورد نشان دهنده تأثیرگذار بودن آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر متغیرهای پرسشنامه رضایت شغلی و متغیر دانش، نگرش و عملکرد در جهت بالا بردن این موارد می‌باشد. البته باید خاطر نشان ساخت که به دلیل اینکه آموزش ارتقاء مستمر کیفیت در کوتاه مدت نمی‌توانست بر متغیر حقوق و پرداخت تأثیرگذار باشد این متغیر از متغیرهای پرسشنامه رضایت شغلی حذف شده است و در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته است و در کل یافته‌های این تحقیق نشان داد که آموزش ارتقاء مستمر کیفیت موجب افزایش رضایت شغلی و تغییر در جهت بالا بردن دانش، نگرش و عملکرد پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی شهر تهران گردیده است. وب و لوتر<sup>۱</sup> در مطالعه خود مشخص نمودند که نگرش مثبت ۵۳ درصد رضایت شغلی را تعیین می‌کند [۷]. کاول

1 - Lutter and Web

2 - Kowel

**منابع**

- ۱ - هروآبادی، شفیقه و مرباغی. مدیریت پرستاری و مامایی، تهران، چاپ اول، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، ۱۳۷۵.
- ۲ - معزی، فخر الملوک و همکاران. ارزیابی کیفیت مراقبت پرستاری در بخش های اورژانس، تهران وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی دفتر امور پرستاری. ۱۳۷۸.
- ۳ - لامعی، ابوالفتح. مبانی مدیریت کیفیت، چاپ دوم تهران: انتشارات کمیته کشوری ارتقاء کیفیت وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. آذر ماه ۱۳۷۸.
- ۴ - جفریز، دیوید و اونژ، بیل و وینولدز، پیتر. آموزش مدیریت کیفیت جامع. ترجمه: حسین کاکوئی و دیگران، چاپ اول تهران: انتشارات سازمان بهزیستی کشور و دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی ۱۳۷۹.
- 5 - Kowal CE, Kagen-Fish King MJ, Sherlin MR, et al. An educational model to introduce staff nurses to continuous quality improvement/total quality management concepts. *J Nursing Staff Development*. 1997; 13(3): 144-148.
- 6 - Lashinger KS, Shamion J, Thomson D. Impact of magnet hospital characteristics on nurses' perceptions of trust, burnout, quality of care & work satisfaction. *J Nursing Economics*. 2001; 19(5): 209-219.
- 7 - Lutz BY, Bowers BY. Patient - centered care: understanding its interpretation and implementation in health care. *J Nursing Practice*. 2000; 14(2): 165-183.