

ارزیابی عوامل و راهکار های موثر بر فرسودگی شغلی پرستاران با استفاده از روش تصمیم گیری تلفیقی AHP-VIKOR

عباس فرمانی^{۱*}، محمدرضا مهرپور^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی شریف، a_farmani91@ut.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی شریف، m.mehrpour73@ut.ac.ir

چکیده:

بخش بهداشت و درمان به جهت تاثیر بر سلامتی افراد جامعه نقش بسیار مهم و حساسی را ایفا میکند و پرستاران نقش بسیار مهمی را در نیل به این هدف ایفا می کنند. در واقع امروزه شاخص کیفیت و برتری بیمارستان ها تا اندازه زیادی به پرستاران بستگی دارد. یک از معضلات اساسی در مشاغل همچون پرستاری و سایر مشاغل که با ارائه خدمات به انسان ها سر و کار دارند، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی فرآیندی از خستگی فیزیکی- روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پیاپی ناشی از درگیری درازمدت درانسانها ایجاد می شود. این معضل پیامدهای متعددی از جمله کاهش عملکرد و کیفیت خدمات بهداشتی کار، غیبت از کار، ترک شغل دارد و حتی گاهی منجر به افزایش مرگ و میر در بیماران می گردد. در بررسی مرور ادبیات این حوزه به این نتیجه رسیدیم که تاکنون پژوهش مدونی در خصوص ارزیابی مهمترین عوامل موثر بر این معضل صورت نگرفته و صرفا در هر پژوهش یک یا چندعامل مورد بررسی قرار گرفته و نیز میزان اهمیت این عوامل در پژوهشهای سابق ارزیابی نشده است. لذا در این پژوهش ابتدا با شناسایی عوامل موثر در این معضل و نیز راهکار های پیشگیری از آن از طریق مطالعات کتابخانه ای و نیز مصاحبه با پرستاران به ارزیابی ایمن عوامل و نیز راهکارهای آن با استفاده از روش تصمیم گیری تلفیقی AHP-VIKOR میپردازیم.

واژه های کلیدی: فرسودگی شغلی، AHP، VIKOR، بیمارستان، پرستار

۱- مقدمه:

امروزه دستیابی به اهداف سازمانها با نحوه عملکرد صحیح نیروی انسانی شاغل در آن ها مرتبط است، این امر در سازمان های خدماتی مانند بیمارستانها از اهمیت بیش تری برخوردار می باشد. بخش بهداشت و درمان به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان ها یکی از مهم ترین حوزه های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می رود که تحقق این امر نیازمند درمانگران سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می باشد. [6] همچنین یکی از مهمترین منابع دستیابی به اهداف هر سازمان، خصوصا در بخش های خدماتی، از جمله بیمارستان ها، نیروی انسانی می باشد. پرستاران مهمترین شاخص سنجش برتری یک بیمارستان هستند. [10] و نیز بعنوان بزرگترین و مهمترین منابع انسانی سازمان های مراقبتی و بهداشت، نقش مهمی در ارتقای سطح سلامت جامعه دارند، بطوریکه این سازمان ها بدون نیروی کارآمد پرستاری نمی توانند به موفقیتی دست یابند. [1] کارکنان درمانی از جمله پرستاران افرادی هستند که در ارتباط نزدیک و تنگاتنگ با سایر مردم قرار دارند و دارای مسئولیت های خطیری در قبال سلامت و حیات انسان ها می باشند [14] به همین دلیل در سازمان های بهداشتی توجه به نیروی انسانی اهمیت زیادی دارد. [6]