

Assessing Effective Factors on Job Satisfaction of Health Information Department Staff: a Review Article

Leila Gholamhosseini¹, Mohammad Rashidifard^{2*}, Seyed Mohammadreza Saadat³

^{1,2,3} Department of Health Information Technology, Faculty of Paramedicine, AJA University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract

Introduction: Job satisfaction has an effective concept for expressing employees' assessment of the conditions in the workplace and its consequences. The Health Information department is considered as the most important reference for obtaining information related to patients, how to treat them, how to manage and perform staff in hospitals. The aim of this study was to investigate the effective factors on job satisfaction of health information management staff.

Methods and Materials: This review article has been performed by searching Job Satisfaction, Hospitals, and Health Information Department keywords in domestic scientific databases such as Magiran and SID, and foreign databases such as: OVID, PubMed, Science Direct and Google Scholar searching engine.

Results: The results showed that factors such as the incidence of various diseases and subsequent long absences, fixed, non-rotating and strict leadership, manager intervention in correcting the mistakes of the department staff and the uniformity and non-rotation of jobs have a great impact on reducing job satisfaction of health information staff.

Discussion and Conclusions: Increasing the job satisfaction of health information staff is very important because this issue can improve patients quality of health care and increase confidence in meeting health related needs. The findings of this study provide examples of work supervision and health information department manager support for department staff. These supervisions and protections must be specific, and if they are public, they can reduce job satisfaction.

Keywords: Assessment, Job Satisfaction, Health Information Department

^{*}(Corresponding Author) Mohammad Rashidifard, Department of Health Information Technology, Faculty of Paramedicine, AJA University of Medical Sciences, Tehran, Iran. E-mail address: md.rashidifard@gmail.com

ارزیابی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت

یک مطالعه مروری

لیلا غلامحسینی^۱، محمد رشیدی فرد^{۲*}، سید محمد رضا سعادت^۳

گروه فن آوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی آجا، تهران، ایران

چکیده

مقدمه: رضایت شغلی دارای مفهومی کارآمد برای ارزیابی شرایط کارکنان در محیط کار و پیامدهای مرتبط با آن است. واحد مدیریت اطلاعات سلامت به عنوان مهم ترین مرجع برای دستیابی به اطلاعات مرتبط با بیماران، چگونگی درمان آنها، و نحوه مدیریت و عملکرد کارکنان بیمارستانی به شمار می‌آید. هدف از پژوهش حاضر ارزیابی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت است.

مواد و روش‌ها: مطالعه حاضر با استفاده از کلمات کلیدی ارزیابی، رضایت شغلی، و واحد مدیریت اطلاعات سلامت و جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی Magiran و SID، و سایر پایگاه‌ها مانند Ovid، PubMed، Science Direct و موتور جستجو گر Google Scholar انجام شد.

یافته‌ها: نتایج این مطالعه حاکی از آن بود که عواملی همچون ابتلاء به انواع بیماری‌ها و غیبیت‌های بلندمدت کارکنان، شیفت‌های کاری طولانی مدت، رهبری ثابت و غیر گردشی، مداخله مستقیم مدیر در تصحیح اشتباهات کارکنان، یکنواختی و همچنین، چرخشی نبودن مشاغل سازمانی تاثیر بهسازی در کاهش رضایت شغلی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت دارد.

بحث و نتیجه‌گیری: افزایش رضایت شغلی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت بسیار مهم است؛ زیرا این امر می‌تواند موجب ارتقای کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش اطمینان از تامین نیازهای مرتبط با سلامت شود. یافته‌های این پژوهش نمونه‌هایی از موارد پایش عملکرد کارکنان و حمایت‌های مدیر واحد اطلاعات سلامت را ارائه می‌دهد. این نظارت‌ها و حمایت‌ها باید به صورت اختصاصی بوده، و در صورتی که عمومی و همگانی باشند، موجب کاهش رضایت شغلی کارکنان می‌شوند.

کلمات کلیدی: ارزیابی، رضایت شغلی، واحد مدیریت اطلاعات سلامت

مقدمه

کاهش رضایت شغلی نیز، موجب برخی از رفتارهای ضد اجتماعی همچون: افزایش تولیدات معیوب، ارائه ضعیف خدمات، اشاعه شایعات مخرب، غبیت‌های مکرر، جاگایی و ترک محل کار کارکنان سازمان می‌شود (۱). رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های بهداشتی-درمانی به علت مسئولیتی که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان افراد به عهده دارند، از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقای

رضایت شغلی، به مجموعه نگرش‌های مثبت و منفی فرد از کار خویش گفته می‌شود که بر روی بسیاری از ویژگی‌های مثبت کارکنان مانند افزایش بهره‌وری، دلسوزی و تعهد نسبت به سازمان، تعلق خاطر و دلیستگی به محیط کار، ارتقای کمی و کیفی عملکرد، ارتباطات مناسب، بهبود روحیه و علاقمندی آنها تاثیرگذار است.

* (نویسنده مسئول) محمد رشیدی فرد، گروه فن آوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی آجا، تهران، ایران.
آدرس الکترونیکی: md.rashidfar@gmail.com

و "Job Satisfaction" و "Health Information Management" انجام و مقالات مرتبط استخراج شد.

یافته‌ها

در سال‌های اخیر محققین تعریف نگرش رضایت شغلی را مورد تجدید نظر قرار دادند تا از آن به عنوان یک عنصر ارزیابی استفاده کنند، به عنوان مثال؛ موتو ویدلو (Motwidlo ۱۹۸۷) رضایت شغلی را قضاوت در مورد دلخواه بودن محیط کار بیان نموده و بر این اساس، کویست (Kvist ۲۰۱۴) قضاوت مثبت و منفی یک فرد در مورد شغل یا موقعیت شغلی خود را به عنوان رضایت شغلی معرفی کرده است (۶). یک جزء مهم دیگر که توسط ویس (Weiss) در سال ۲۰۰۲ به مدل تئوری نگرش شغلی اضافه شد، همان بعد ارزیابی یا مقایسه بود که توسط کارمند جهت بیان میزان سطح رضایت شغلی مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به ارزش کاری، می‌توان ارزش‌های کار درونی و بیرونی را تعکیک کرد. ارزش‌های درونی کار، به جنبه‌های غیرمادی شغل مربوط می‌شود (۷). در مطالعات راوری (Ravari) و همکاران در سال ۲۰۱۱ نیز، یکی از ابعاد سازنده مفهوم رضایت شغلی، بعد معنوی و اعتقادی شغل بوده است (۸). ارزش‌های بیرونی کار، به جنبه‌های مادی و انتفاعی شغل برمی‌گردد از جمله حقوق و فرصت‌های ارتقاء که در این بعد اهمیت پیدا می‌کنند (۹). لیو (Liu) در سال ۲۰۱۳ بیان کرد که رضایت شغلی با متغیرهایی همچون: شرایط کاری، روابط درونی محیط کار، ماهیت شغل، قدردانی و احترام، حقوق، رشد حرفة‌ای و ارتقای شغلی، مسئولیت‌پذیری، امنیت شغلی و سبک‌های رهبری و خط‌مشی سازمانی در ارتباط است (۱۰). موتوكو و میچیکو (Motoko & Michiko) نیز، پنج عامل را در رضایت شغلی مهم دانسته‌اند که عبارتند از: ۱) علاقه به شغل، ۲) انتظارات، ۳) حجم کار، ۴) مزایای رفاهی و بهداشت کار و ۵) توسعه شغلی (۱۱).

در این بخش به برخی از مطالعات مرتبط با عوامل موثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی پرداخته شد. بر این اساس عواملی همچون: غیبت به دلیل بیماری، جابه‌جایی و میل به ترک یا ماندگاری در شغل، غیبت مکرر کارکنان، فرسودگی روانی، عملکرد شغلی و نیز، سایر عوامل مانند شیفت‌های کاری و سبک رهبری تأثیرگذار بر رضایت یا عدم رضایت شغلی، کارکنان بررسی شده است (۱۲).

سلامت به شمار می‌رود و از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. از سویی تعارض نیز، یکی از نتایج طبیعی و اجتناب‌ناپذیر ارتباطات انسانی بوده و برداشت افراد از آن به سوی تصویری منفی گرایش دارد که به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی تبدیل شده، اما لزوماً امری منفی نیست و این توانایی برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن تاثیر می‌گذارد (۲). یکی از سایر موارد منفی تاثیرگذار بر رضایت کارکنان، فرسودگی شغلی است که محسول استرس طولانی‌مدت در محیط کار و یکی از عوامل مهم در کاهش کارایی کارکنان است (۳). مسلک (Maslach) نیز، فرسودگی شغلی را دارای سه مؤلفه خستگی هیجانی یا عاطفی، مسخ یا زوال شخصیت و فقدان موفقیت فردی یا کاهش احساس کفايت شخصی می‌داند (۴). بنابراین، با توجه به موارد فوق می‌توان نتیجه گرفت که با بررسی متغیرهایی مانند: عوامل سازمانی، سیک رهبری و عوامل محیطی می‌توان تأثیر رضایت شغلی را قابل اندازه‌گیری ساخت (۵).

در این پژوهش، منظور از واحد مدیریت اطلاعات سلامت، بخشی است که وظیفه گردآوری، بازیابی و نگهداری پرونده و سوابق بیماران بسته را به عهده دارد و منظور از رضایت شغلی نیز، میزان کسب رضایتمندی کارکنان این واحد بر اساس متغیرها و شرایط محیط کار است.

هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت است. از سایر اهداف اختصاصی مورد مطالعه نیز، می‌توان به بررسی تأثیر حقوق و مزايا، توزيع امكانات رفاهي، ميزان استقلال و آزادي عمل، روحيه همكاری، مشاركت کارکنان در تصميم گيری های مدريطي و وضعیت فضای فيزيکي (سرمايش، گرمایش، نور، دکوراسيون) در رضایت شغلی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت اشاره کرد.

مواد و روش‌ها

به منظور انجام پژوهش، جستجوهای گسترده‌ای در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی SID و Magiran با استفاده از کلمات کلیدی «رضایت شغلی»، «بیمارستان» و «واحد مدیریت اطلاعات سلامت» و سپس، در سایر پایگاه‌های اطلاعاتی مانند PubMed، Ovid و Science Direct و Google Scholar، با کلمات کلیدی "Hospital" و موتور جستجوگر

خود درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت ترکیه به این نتیجه رسیدند، که بین تمایل به ترک محل کار فعلی و میزان رضایت شغلی کارکنان از لحاظ آماری ارتباط معناداری وجود دارد. به طور کلی، هرچه میزان رضایت شغلی در یک واحد افزایش پیدا کند، جابه‌جایی پرسنل کاهش می‌یابد (۱۸). سابانسیو گالاری (Sabanciogullari) در سال ۲۰۱۵ در مطالعه خود، میل به ترک شغل در کارکنان را بررسی نمود. در این مطالعه، از طریق تحلیل رگرسیون لجستیک این نتیجه به دست آمد، که ترک شغل کارکنان به طور قابل توجهی تحت تأثیر میزان رضایت شغلی آن‌هاست (۱۹).

لو (Lu) و همکاران نیز، در سال ۲۰۱۵ دو بررسی مقطعی بر روی کارکنان واحد اطلاعات سلامت در بیمارستان‌های کشور تایوان انجام دادند تاروابط ساختاری مرتبط با استرس شغلی و ترک محل کار را بررسی نمایند. یافته‌های این معادله ساختاری مدل‌سازی نشان داد که عدم رضایت شغلی تأثیر مستقیمی بر ترک کار و انصراف از این حرفه دارد. علاوه بر این، مشخص شد که استرس شغلی و سازگاری فرد بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم داشته است (۲۰).

- شیفت‌های کاری

دال اورا (Dall'Ora) در سال ۲۰۱۵ با یک بررسی مقطعی که بر روی ۳۱۶۲۷ نفر کارمند واحد اطلاعات سلامت در ۱۲ کشور اروپایی انجام داد، به این نتیجه دست یافت که شیفت‌های کاری به عنوان یک عامل مهم در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان به شمار می‌روند. برای کارکنانی که شیفت‌های کاری آن‌ها ۱۲ ساعت یا بیشتر بود، در مقایسه با کارکنانی که شیفت‌های کاری آن‌ها ۸ ساعت یا کمتر بود، احتمال میل به ترک شغل به دلیل عدم رضایت شغلی بین ۴۰ تا ۲۹ درصد افزایش یافت (۲۱). چونگ (Cheung) و همکاران (2014) پژوهشی در کشور هنگ‌کنگ انجام دادند و به این نتیجه دست یافتند که کارکنانی که شیفت شب ندارند، نسبت به کارکنانی که در طول هفته حداقل دو شیفت شبانه یا بیشتر دارند، از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند (۲۲).

- سبک رهبری

با توجه به تأثیر سبک‌های رهبری مدیران واحد اطلاعات سلامت

- غیبت به دلیل بیماری

در یک مطالعه کوهورت آینده‌نگر که توسط رولن (Roelen) در سال ۲۰۱۵ انجام شد، رضایت شغلی پایین با افزایش احتمال غیبت به دلیل بیماری یا مرخصی استعمالی بلندمدت (۳۱ روز یا بیشتر) ارتباط مستقیم دارد. علاوه بر این، میزان رضایت شغلی بین کارکنان با و یا بدون داشتن غیبت به علت بیماری تفاوت مشخصی وجود ندارد و این بدان معناست که نمی‌توان کارکنان در معرض خطر غیبت‌های ناشی از ناخوشی را شناسایی نمود (۱۳).

- تمایل به ماندن در محیط کاری

چن (Chen) و همکاران در سال ۲۰۱۶ طی یک مطالعه مقطعی، عوامل بنیادی تأثیرگذار بر تمایل کارکنان واحد اطلاعات سلامت به ماندن یا جابه‌جایی محیط کار را در کشور تایوان بررسی کردند و دریافتند که ۴۳ درصد از کارکنان علاقه مند به فعالیت در محیط کار خود هستند که این میزان تأثیر مستقیمی با رضایت شغلی آن‌ها دارد. علاوه بر این، تأثیر غیرمستقیم خودبادوری سازمان، بر رضایت شغلی و بر تمایل به ماندن کارکنان در محیط کار خود دارای یک ارتباط معنادار بود (۱۴).

ابوالراب (AbuAlRub) و همکاران در سال ۲۰۱۲ با انجام یک مطالعه پژوهشی مشابه، به این نتیجه دست یافتند که میزان رضایت شغلی در حدود ۲ درصد بر تمایل به ادامه فعالیت در کار مؤثر است. با توجه به این مسئله، می‌توان دریافت که مطالعات مختلف به نتایج تقریباً مشابهی دست یافته‌اند (۱۲). تأثیر متوسط میزان رضایت شغلی بر رابطه بین هویت حرفه‌ای کارکنان و میل به جابه‌جایی توسط ژانگ (Zhang) و همکاران (2014) مورد بررسی قرار گرفت. آن‌ها دریافتند که میزان رضایت شغلی تأثیر غیرمستقیم اما، پرنگی بر رابطه بین هویت حرفه‌ای و تمایل به جابه‌جایی کارکنان دارد (۱۵). ژائو (Zhao) و همکاران نیز، در سال ۲۰۱۵ الگویی از تمایل به جابه‌جایی که در آن تأثیر میزان رضایت شغلی بر رابطه بین حمایت سازمانی از کارمند و میل به جابه‌جایی او مشخص بود، را طراحی نمودند (۱۶). همچنین، جایاسوریا (Jayasuria) و همکاران (2012) طی تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که میزان پایین رضایت شغلی با افزایش تمایل به جابه‌جایی از محیط کار فعلی همراه است (۱۷). ماسوم (Masum) و همکاران (2016) در مطالعات

دریافت شده آنان، بر میزان رضایت شغلی کارکنان انجام دادند و دریافتند که رضایت شغلی کارکنان تحت تأثیر تلاش و پاداش در نظر گرفته شده برای آنها قرار دارد (۱۰).

- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی، به معنای شناخت و فداری به اهداف سازمان است که مودی (Mowday) و همکارانش آن را قادر شناخت سازمان توسط فرد و تلاش او برای رسیدن به اهداف سازمان تعریف کردند (۲۶). پنگ (Pang) و همکاران در سال ۲۰۱۶ تأثیر خوددارزیابی کارکنان واحد اطلاعات سلامت را بر میزان فرسودگی شغلی و به تبع آن تأثیر مستقیمی که بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارند، بررسی کردند. در نهایت، به این نتیجه رسیدند که عدم رضایت شغلی موجب فرسودگی شغلی بیشتر کارکنان می‌شود (۲۷).

- درک بیماران از کیفیت کلی مراقبت

کویست و همکاران در سال ۲۰۱۴ رابطه بین درک صحیح بیماران از کیفیت کلی مراقبت و میزان رضایت شغلی کارکنان را از طریق یک مدل ساده رگرسیون خطی نمایش دادند. در این مدل معنادار، کیفیت کلی مراقبت به عنوان متغیر وابسته و میزان رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شد. بر اساس این مدل، زمانی که میزان رضایت شغلی یک واحد افزایش می‌یابد، کیفیت کلی مراقبت نیز به میزان ۱۶ درصد افزایش پیدا می‌کند (۶).

- سایر عوامل موثر بر رضایت شغلی

عاطفی (Atefi) در سال ۲۰۱۵ میزان رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت یک بیمارستان بزرگ در شهر مشهد را مورد بررسی قرار داد. تحلیل رگرسیون خطی تک متغیره این پژوهش نشان داد که کارکنان خانم، متاهل و در رده سنی جوان از سطح رضایت شغلی بالاتری نسبت به سایر کارکنان برخوردار هستند (۲۸). در سال ۲۰۱۲ کلاز (Klaus) و همکارانش با استفاده از داده‌های بانک اطلاعاتی شاخص‌های کیفی پرسنل درمانی، عوامل پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت را در چهار گروه سنی ارزیابی نمودند. نتایج حاصل از مدل سازی خطی سلسه مراتبی سه سطحی نشان داد که تقاضای اضافه کاری و انتقال اجباری کارکنان

بر میزان رضایت شغلی کارکنان، ابوالراب در سال ۲۰۱۲ با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسه مراتبی گزارشی منتشر کرد که بر اساس آن ۲۸ درصد از تفاوت‌های موجود در میزان رضایت شغلی کارکنان تحت تأثیر سبک‌های رهبری مدیران بود (۱۲). عبدالحافظ (Abdelhafiz) در سال ۲۰۱۶ به بررسی تأثیر سبک‌های رهبری مدیران بخش، بر رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت عربستان سعودی پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که رضایت شغلی کارکنان، رابطه مثبتی با شیوه‌های رهبری تحول‌گرا و رهبری انتقالی دارد. از سویی، بین رهبری غیرانتقالی و ثابت با میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه منفی وجود دارد (۲۳). همچنین، مورسیانی (Morsiani) (۲۰۱۷) با استفاده از روش‌های تلفیقی مانند ارزیابی پرسشنامه‌ای و گروه‌های متumer کز به بررسی میزان درک کارکنان در خصوص تأثیر سبک‌های رهبری مدیران واحد اطلاعات سلامت بر میزان رضایت شغلی پرداخت. یافته‌ها حاکی از آن بود که سبک رهبری مبتنی بر نظارت‌های سخت‌گیرانه، مداخله مستقیم در تصحیح اشتباہات و اعمال مجازات‌ها تأثیر منفی بر میزان رضایت شغلی کارکنان دارد و علاوه بر این، سبک مدیریت تحول‌گرانیز، تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی کارکنان دارد (۲۴). تأثیر جنسیت در رهبری تحول‌گرا و میزان رضایت شغلی توسط الغمدی (Alghamdi) و همکارانش در سال ۲۰۱۲ بررسی شد. نتایج این مطالعه حاکی از آن بود که جنسیت مدیر تأثیر زیادی بر میزان رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت دارد. به نحوی که رضایت شغلی کارکنان مرد، زمانی که تحت مدیریت یک مدیر آقا هستند به مراتب بیشتر است (۱۲).

- عملکرد شغلی

هو (Hou) و همکاران در سال ۲۰۱۳ پژوهشی درخصوص تأثیر رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت بر عملکرد شغلی آنها انجام دادند. آنها دریافتند که به طورکلی پس از کنترل متغیرهای جمعیتی، رضایت شغلی کارکنان ۱۱/۸ درصد از کل واریانس عملکرد شغلی را دربرمی‌گیرد (۲۵).

- تلاش‌ها و پاداش‌ها

لیو (Liu) و همکاران در سال ۲۰۱۳ پژوهشی در رابطه با تأثیر عدم تعادل میان تلاش کارکنان واحد اطلاعات سلامت و پاداش‌های

موجب کاهش رضایت شغلی و به علاوه، خودکارآمدی و احساس اعتماد به نفس باعث افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود (۳۱). به طور خلاصه تعدادی از عوامل مؤثر بر میزان رضایت شغلی و فاکتورهای تحت تأثیر آن در این مطالعات شناسایی شدند. (جدول ۱) با این حال، هر دو نوع مطالعات طولی و مداخله‌ای به بررسی‌های بیشتری نیاز دارند تا به صورت کامل تأیید شوند، به ویژه زمانی که عوامل پیش‌بینی کننده رضایت شغلی مطرح هستند. (جدول ۲)

- میل به جابه‌جایی
چوی (Choi) و همکاران در سال ۲۰۱۳ طی یک مطالعه مقطعی بررسی کردند که چگونه درک کارکنان واحد اطلاعات سلامت

منجر به کاهش محسوس میزان رضایت شغلی همه گروه‌های سنی شد. رضایت شغلی دو گروه سنی بالای کارکنان با افزایش تصدی کارشناسان جدید بیشتر شد، حال آن که این امر موجب کاهش رضایت شغلی پرستاران در گروه‌های سنی پایین‌تر شد (۲۹).
براساس مطالعه ژاؤ (Zhao) در سال ۲۰۱۳، روابط بین تعارض کاری، خانواده، و سبک‌های مقابله با آن و تأثیر بر رضایت شغلی در بین پرستاران بالینی مشخص شد. بر اساس یافته‌ها با تحلیل رگرسیون سلسه‌مراتبی، ۲۴/۹ درصد از تفاوت‌ها در تعارض کاری، خانواده و سبک‌های مقابله با آن و تأثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان مشهود بود (۳۰). گونتاس (Gountas) با مطالعه‌ای در سال ۲۰۱۴ نشان داد که فعالیت‌ها و عملکرد شغلی کارکنان و فرسودگی‌های روانی آن‌ها

جدول ۱- عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت

متابع کلیدی تجربی	فاکتورهای تاثیرگذار	فاکتورهای موثر بر رضایت شغلی
ژاؤ ۲۰۱۳	تعارض کار و خانواده، حل مشکلات، سرزنش خویشتن	تعارض کار و خانواده، حل مشکلات، سرزنش خویشتن
DAL اورا ۲۰۱۵	شیفت‌های کاری	شیفت‌های کاری
جیلت ۲۰۱۳	حمایت‌های سازمانی درک شده، رضایت مورد نیاز	حمایت‌های سازمانی درک شده، رضایت مورد نیاز
الغمدي ۲۰۱۷	جنسیت مدیر (سرپرست)	جنسیت مدیر (سرپرست)
گونتاس ۲۰۱۴	عملکرد شغلی، فرسودگی روحی، خودکارآمدی	عملکرد شغلی، فرسودگی روحی، خودکارآمدی
لو ۲۰۱۷	استرس شغلی، سازگاری با استرس	استرس شغلی، سازگاری با استرس
اولسن ۲۰۱۷	رهبری وظیفه محور، زورگویی، مطالبات شغلی (استرس سازمانی)	رهبری وظیفه محور، زورگویی، مطالبات شغلی (استرس سازمانی)
ونگ ۲۰۱۲	توانمندسازی ساختاری، رهبری صحیح	توانمندسازی ساختاری، رهبری صحیح
پنگ ۲۰۱۶	خودارزیابی، تعهد سازمانی	خودارزیابی، تعهد سازمانی
ابوالراب ۲۰۱۲	متغیرهای زمینه‌ای، سبک رهبری تحول‌گرا، سبک مداخلات	متغیرهای زمینه‌ای، سبک رهبری تحول‌گرا، سبک مداخلات
الوطیب ۲۰۱۶	فقدان فرصت‌های آموزشی و پشتیبانی، تصویر ضعیف از حرفه خود، درک منفعت طلبی، بار کاری زیاد و محیط استرس‌زا، تأثیر دین و مذهب	فقدان فرصت‌های آموزشی و پشتیبانی، تصویر ضعیف از حرفه خود، درک منفعت طلبی، بار کاری زیاد و محیط استرس‌زا، تأثیر دین و مذهب
عاطفی ۲۰۱۵	جوان بودن، زن بودن، متاهل بودن	جوان بودن، زن بودن، متاهل بودن
کلاز ۲۰۱۲	تضاحک‌های اضافه‌کاری، جابه‌جایی‌های اجباری، تصدی واحد	تضاحک‌های اضافه‌کاری، جابه‌جایی‌های اجباری، تصدی واحد
مورسیانی ۲۰۱۷	سبک رهبری تعاملی، سبک رهبری تحول‌گرا	سبک رهبری تعاملی، سبک رهبری تحول‌گرا
سابانسیوگولاری ۲۰۱۷	رضایت حرفه‌ای، نگرش و مهارت حرفه‌ای	رضایت حرفه‌ای، نگرش و مهارت حرفه‌ای
فакتورهای تحت تأثیر رضایت شغلی		
لو، ۲۰۱۷، سابانسیوگولاری ۲۰۱۵	تمایل به ترک بیمارستان، تمایل به ترک حرفه خود	تمایل به ترک بیمارستان، تمایل به ترک حرفه خود
پنگ ۲۰۱۶	فرسودگی شغلی	فرسودگی شغلی
ابوالراب ۲۰۱۲، چن ۲۰۱۶	تمایل به ماندن	تمایل به ماندن
ماسوم و همکاران ۲۰۱۶	تمایل به خروج یا انصراف	تمایل به خروج یا انصراف

جدول ۲- پیش‌بینی کننده‌های رضایت شغلی در کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت

منابع کلیدی تجربی	سال	پیش‌بینی کننده‌ها
اغنایی کار با خانواده، اغنایی خانواده با کار	۲۰۱۶	ژانگ
احساسات منفی، احساسات مثبت	۲۰۱۵	چین
مدیریت شغل سازمانی	۲۰۱۳	کای
مالکیت تسهیلات، جو سازمانی محیط کار، نظارت مدیر، پشتیبانی جامعه	۲۰۱۲	جاپان‌سوریا
کنترل شغل، تأثیر منفی، تقاضای شغلی، پشتیبانی مدیر، کنترل شغل توسط سرپرست، تعامل پشتیبانی، مطالبات شغلی توسط پشتیبانی، عدالت بین فردی	۲۰۱۳	رادول
تمرین درونی، کارکنان و منابع، رابطه با همکار، حرفه‌ای بودن	۲۰۱۳	چوی
توانمندسازی ساختاری، رفتارهای توانمندسازی مدیر، توانمندسازی روحی-روانی	۲۰۱۶	داهیتن
خودباوری حرفه‌ای	۲۰۱۵	سابانسیوگولاری
سرمایه اجتماعی	۲۰۱۶	شین

میزان رضایت شغلی آن‌ها موثر است (۲۷). نتایج مطالعه لیو (Liu) (۲۰۱۶) نیز، حاکی از آن بود که بین محیط کاری کارکنان واحد اطلاعات سلامت و رضایت شغلی آن‌ها رابطه مثبتی وجود دارد (۳۴). یافته‌های مطالعه الوطیب (Alvatib) در همان دوره زمانی نشان‌دهنده این بود که محیط کاری پراسترس به عنوان یک عامل مهم در کاهش رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت کشور عربستان نقش دارد (۳۵).

بر اساس نظریه بهداشت - انگیزه هرزبرگ (Herzberg)، مک‌گلین (McGlynn) و همکاران در سال ۲۰۱۲ دریافتند که بین محیط کاری کارشناسان فناوری اطلاعات سلامت و میزان رضایت شغلی آن‌ها، یک رابطه منفی معنادار وجود دارد (۳۶). ژانگ (Zhang) و همکاران در سال ۲۰۱۴ با بررسی ۹۶۹۸ کارشناس فناوری اطلاعات سلامت در سال ۲۰۱۷ بازیگری به این نتیجه رسیدند که رابطه مستقیمی بین میزان رضایت شغلی و شرایط محیط کاری وجود دارد، به این معنا که با بهبود فضای کاری، میزان رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد (۳۷). الحمدان (Al-Hamdan) نیز در سال ۲۰۱۷، طی مطالعه‌ای به این نتیجه دست یافت که بین رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت و شرایط محیط کاری آن‌ها رابطه مثبتی وجود دارد. بدین صورت که به ازای افزایش هر واحد کیفیت محیط کاری کارکنان، ۱/۳ واحد رضایت شغلی افزایش پیدا می‌کند. همچنین، نتایج این مطالعه بیانگر این بود که کارکنان بیمارستان‌های عمومی نسبت به بیمارستان‌های آموزشی از رضایت شغلی بالاتری

亨گ‌کنگ از محیط کارشان می‌تواند بر میزان رضایت شغلی و میل به جایه‌جایی آن‌ها تأثیرگذار باشد. درنهایت، آن‌ها ارتباط منفی قابل توجهی میان رضایت شغلی و میل به جایه‌جایی کارکنان از محل کارشان پیدا کردد (۲۷).

لو (Lo) و همکارانش (۲۰۱۷) نیز دریافتند که بین میزان رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت و انصراف از حرفه فناوری اطلاعات سلامت، همچنین سازگاری و سطح استرس شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد (۳۲). وانگ (Wang) و همکاران نیز، در سال ۲۰۱۲ به بررسی روابط بین میزان رضایت شغلی و تعهد حرفه‌ای و تمایل به خدمت در محیط فعلی کار را در میان ۵۶۰ نفر از کارشناسان واحد اطلاعات سلامت کشور چین بررسی نمودند. این بررسی‌ها نشان داد که بین میزان رضایت شغلی و تمایل کارکنان به ادامه فعالیت در بیمارستان فعلی و تعهد کاری آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد (۳۳). ژائو و همکاران در سال ۲۰۱۳ نیز، در مطالعه دیگری به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و تمایل کارکنان به ادامه فعالیت در این حرفه، و درک صحیح از عملکرد شغلی آن‌ها همبستگی مثبتی وجود دارد (۳۰).

- محیط کاری و مدیریت

در یک مطالعه مقطعی که در سال ۲۰۱۳ توسط چوی و همکاران بر روی ۱۲۷۱ کارشناس واحد اطلاعات سلامت انجام شد، این نتیجه به دست آمد که درک کلی کارشناسان از محیط کارشان بر

- واسطه‌های رضایت شغلی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت

عوامل تأثیرگذار گوناگونی برای رضایت شغلی کارکنان شناسایی شده‌اند، اما هنوز تمامی عوامل غیرمستقیم مورد شناسایی قرار نگرفته‌اند. بنابراین، محققان بسیاری با استفاده از تحلیل واسطه‌گری و مسیریابی به دنبال شناسایی و شفافسازی عوامل تأثیرگذار واسطه‌ای هستند.

ژانگ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی نقش واسطه‌ای عزت نفس، تعهد عاطفی بین کار و خانواده، و همچنین، رضایت از زندگی بر میزان رضایت شغلی کارکنان پرداختند. در این مدل، غنی‌سازی کار با خانواده و اغنای خانواده با کار به عنوان عوامل مثبت پیش‌بینی رضایت شغلی محسوب می‌شوند. عزت نفس و تعهد را می‌توان تا حدی به عنوان یک عامل تأثیرگذار غیرمستقیم بر رضایت شغلی و غنی‌سازی کار و خانواده درنظر گرفت (۱۵). یافته‌های مطالعه وُنگ (Wong) و همکارانش (۲۰۱۲) نشان داد که توامندسازی ساختاری به عنوان یک عامل غیرمستقیم بر رابطه بین مدیریت صحیح و رضایت شغلی کارکنان اثرگذار است. به‌ویژه، زمانی که ساختارهای لازم به میزان برابر و عادلانه تامین می‌شود، توامندسازی ساختاری به عنوان یک عامل مهم و مستقیم بر میزان رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. همچنین، مدیریت صحیح در هنگام فرآیند توامندسازی، به عنوان یک عامل مستقیم یا غیرمستقیم بر میزان رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد (۴۶). اولسن (Olsen) (۲۰۱۲) با هدف بررسی اعمال فشار و تأثیر آن بر شرایط محیط کاری کارکنان واحد اطلاعات سلامت، مدلی ارائه کرد و برآسمان نتایج حاصله میزان عملکرد، رضایت شغلی و توانایی کادر درمانی را بررسی نمود. نتایج بررسی‌ها نشان داد که رهبری وظیفه محور و وجود استرس‌های شغلی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان درمانی دارد. به علاوه، اعمال فشارهای غیرمستقیم نیز بر روی کارکنان تأثیرگذاشته و رضایت شغلی آن‌ها را کاهش می‌دهد (۴۷). و این درحالی است که جیلت (Gillet) (۲۰۱۳) رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت را به طور مستقیم با شیوه‌های دادرسی (سیستم مجازات و پاداش)، حمایت‌های غافل‌گیرانه، و پشتیبانی سازمانی مرتبط می‌داند. در بین این عوامل، پشتیبانی سازمانی به تنها ۱۵ درصد از واریانس رضایت شغلی را شامل می‌شود (۴۸).

برخوردار هستند (۳۸). ژائو و همکاران (۲۰۱۲) همچنین، دریافتند که توامندسازی ساختاری و بهبود شرایط فیزیکی محیط کار در حدود ۵۶/۳ درصد بر میزان رضایت شغلی کارکنان مؤثر است (۳۹). داهینتن (Dahinten) و همکاران (۲۰۱۶)، در پژوهشی رابطه بین توامندسازی ساختاری و فیزیولوژیکی و نیز، رضایت شغلی کارکنان را پس از آغاز فرآیند توامندسازی مدیر واحد اطلاعات سلامت بررسی نمودند. بنابر نتایج این مطالعه، بین میزان رضایت شغلی بارفتقارهای مدیریتی، توامندسازی ساختاری و فیزیولوژیکی رابطه مستقیم وجود داشت (۴۰).

کای (Cai) نیز در سال ۲۰۱۳، در مطالعه خود بیان نمود که بین مدیریت مشاغل سازمانی و میزان رضایت شغلی کارکنان یک رابطه مثبت وجود دارد. پس از کنترل متغیرهای دموگرافیک، این نتیجه حاصل شد که مدیریت مشاغل سازمانی می‌تواند به میزان ۳۴/۲ درصد واریانس رضایت شغلی کارکنان را به صورت مستقل پیش‌بینی کند (۴۱).

چانگ (Chang) و همکاران (۲۰۱۲)، طی پژوهشی بیان نمودند که بین رضایت شغلی کارکنان و میزان رضایت‌مندی بیماران رابطه مستقیم وجود دارد (۴۲). شین (Shin) و همکاران (۲۰۱۶) نیز، تأثیر سرمایه‌گذاری را بر میزان رضایت شغلی کارکنان و کیفیت مراقبت از بیماران بررسی نموده و به این نتیجه دست یافتند که سرمایه شغلی به عنوان یک عامل پیش‌بینی کننده مهم برای افزایش رضایت شغلی کارکنان است (۴۳).

رادول (Rodwell) (۲۰۱۳) یک مطالعه مقطعی برای بررسی رابطه بین سه نوع از منابع سازمانی (کنترل شغل، پشتیبانی اجتماعی و عدالت سازمانی) و تأثیر مطالبات شغلی بر نگرش کارکنان واحد اطلاعات سلامت از شغل خویش انجام داد. بر این اساس؛ کنترل شغلی، حمایت و پشتیبانی مدیریت و همکاران، آئین‌های دادرسی، توزیع عادلانه منابع، برقراری عدالت بین فردی و... رابطه معناداری با رضایت شغلی کارکنان دارد (۴۴). هانت (Haunt) نیز در سال ۲۰۱۴، طی یک مطالعه گسترده به بررسی چگونگی رابطه بین کارشناسان، مدیران و میزان حمایت مدیران از کارکنان و تأثیر آن بر میزان رضایت شغلی کارکنان پرداخت و به این نتیجه رسید که رابطه معنادار و مثبتی بین میزان رضایت شغلی و حمایت مدیریت از کارکنان وجود دارد (۴۵). (جدول ۳)

جدول ۳- عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت

عنوان کلیدی تجربی	عوامل مرتبط
فنگ، کای و ونگ ۲۰۱۲، چوی ۲۰۱۳، کای ۲۰۱۳، رابطه اساسی و بسیار محکم با میزان رضایت شغلی هانت ۲۰۱۴، ژانو ۲۰۱۵، ژانگ ۲۰۱۶، کیم ۲۰۱۶، (ضریب همبستگی <۰/۵) پنگ ۲۰۱۶، داهیتن ۲۰۱۶، شین ۲۰۱۶، ماسوم ۲۰۱۶	رابطه اساسی و بسیار محکم با میزان رضایت شغلی
استرس شغلی، تعهد سازمانی، توانمندسازی ساختاری، تعهد مؤثر، تعامل کاری، حمایت سازمانی، مدیریت شغل سازمانی، فرسودگی، رضایت، تمایل به ماندن، محیط کاری، رفتارهای توانمندسازی مدیر، پشتیبانی اداری، سرمایه اجتماعی، تجربه، پرداخت، ارتقاء، پاداش‌های احتمالی، مزایا، ارتباطات	رابطه متوسط تا حد قابل توجه با میزان رضایت شغلی (ضریب همبستگی ۰/۲-۰/۵)
ژانو ۲۰۱۲، وانگ ۲۰۱۲، ابوالراب ۲۰۱۲، مک گلین ۲۰۱۲، چوی ۲۰۱۳، جیلت ۲۰۱۳، گونتاس ۲۰۱۳، چونگ ۲۰۱۴، ژانو ۲۰۱۵، سایانسوگولاری ۲۰۱۵، می ۲۰۱۵، ژانگ ۲۰۱۶، پنگ ۲۰۱۶، داهیتن ۲۰۱۶، ماسوم و همکاران ۲۰۱۶، لیو ۲۰۱۷، لو ۲۰۱۷، اولسن ۲۰۱۷	رابطه متوجه با رضایت شغلی
تأثیرگذاری، حمایت همکار یا مدیر، کارایی، انصاف، اعتماد به نفس، رضایت از زندگی، کار- خانواده، توانمندسازی روحی- روانی، عوامل بیرونی، پاداش‌ها، میل به ترک محیط کار، حل مشکلات، میل به ماندن در محیط کار، احساسات مثبت، کار معنادار، ناسازگاری‌های عاطفی، پشتیبانی‌های جامعه، نیاز به رضایت، حمایت سازمانی، خودکارآمدی، عملکرد حرفه‌ای، خستگی روحی، سازگاری با استرس، زورگویی، حالت افسردگی، شایستگی، معضلات محیط کار، استرس وابسته به سازمان، خودداری‌بایی، تندرنستی، فرسودگی شغلی، انتظار شغلی، حجم کار، و سن	رابطه اندک با رضایت شغلی (ضریب همبستگی کمتر ۰/۲)
ابوالراب ۲۰۱۲، وانگ ۲۰۱۲، گونتاس ۲۰۱۳، ژانو ۲۰۱۳، کویست ۲۰۱۴، چونگ ۲۰۱۴، کیم ۲۰۱۶، داهیتن ۲۰۱۶، کیم ۲۰۱۷، لیو ۲۰۱۷	رابطه اندک با رضایت شغلی
سن، سال‌های تجربه، سطح آموزشی، سرزنش خود، حمایت اجتماعی، خستگی روحی، تفکر انتقادی، حجم کار، جایه‌جایی‌های بیش از حد، کیفیت مراقبت، موقعیت شغلی، تعهد شغلی، نسبت کارشناس به بیمار، وضعیت اشتغال، وضعیت بیمارستان	رابطه اندک با رضایت شغلی (ضریب همبستگی کمتر ۰/۲)

واسطه‌ای بر رابطه بین ویژگی‌های روحی- روانی و میزان رضایت شغلی آن‌ها اثرگذار است (۱۶). در همان زمان، مطالعه دیگری توسط جین (Jin) انجام شد. او یک مدل چندمتغیره را بررسی نمود تا به وسیله آن تأثیر سرگرمی‌های طنز را بر رابطه بین احساسات مثبت- منفی و رضایت شغلی کارکنان بررسی کند. در این مدل، احساسات مثبت و منفی افراد به ترتیب دارای نقش‌های مثبت و منفی در رضایت شغلی کارکنان بودند. علاوه بر این، طنزهایی که سبک تطبیقی یا غیرتطبیقی داشتند به عنوان یک عامل غیرمستقیم بر رابطه بین احساسات مثبت و منفی، و رضایت شغلی مؤثر بودند (۴۹). در نهایت، لازم به ذکر است که مسیرهای مختلف واسطه‌ای و

ژانو و همکاران (۲۰۱۲) نیز، رابطه بین استرس شغلی، حمایت‌های سازمانی و رضایت شغلی کارکنان را بررسی نموده و به این نتیجه رسیدند که کیفیت حمایت سازمانی به صورت واسطه‌ای بر رابطه بین استرس شغلی و میزان رضایت شغلی تأثیرگذار است (۳۹). می (Mei) و همکاران نیز، در سال ۲۰۱۵ تأثیر ویژگی‌های روحی- روانی کارکنان را بر عملکرد رضایت شغلی آن‌ها و تأثیر غیرمستقیم احساسات را بر رابطه بین آن‌ها بررسی نمودند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی رابطه مثبت و مستقیمی با ویژگی‌های روحی- روانی و احساسات مثبت کارکنان دارد. در این مدل، احساسات مثبت کارکنان با میزان ۶۱/۵ درصد به عنوان یک عامل

شغلی کارکنان را نمایش می‌داد، در این مطالعه، تاثیرات غیرمستقیم یا رابطه‌ها و ساختارهای محدود نیز مورد بررسی قرار گرفتند تا به شناسایی عمیق‌تر و جامع‌تر پیچیدگی‌های رضایت شغلی کارکنان کمک نمایند. با این حال، مطالعات طولی و مداخله‌ای بیشتری نیاز است تا مدل‌ها و ساختارهای پیشنهادی به طور کامل تأیید شوند. درک گسترده و واضح‌تر رضایت شغلی کارکنان و مؤلفه‌های آن، می‌تواند به توسعه راهکارهای مؤثر برای رفع کمبود کارشناسان فناوری اطلاعات سلامت و بهبود کیفیت مراقبت کمک نماید. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهند که رضایت شغلی کارکنان، پیچیدگی و ظرافت‌های بسیاری دارد تاحدی که ممکن است مؤلفه‌هایی همچون، شیوه‌های مدیریت، مناطق جغرافیایی گوناگون و ارزش‌های فرهنگی متفاوت تأثیر معناداری بر آن داشته باشد.

تعديل کننده‌های بسیاری وجود دارند که به عنوان عوامل مؤثر بر میزان رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت درنظر گرفته می‌شوند. آن‌ها پتانسیل این را دارند که تا رابطه مستقیمی بین این عوامل و میزان رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت برقرار کرده و به عنوان عامل پیش‌بینی کننده معرفی شوند (۶). (جدول ۴)

بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های مطالعه حاضر، با شناسایی چند مسیر واسطه‌ای، غیرمستقیم یا تعديل کننده و مدل‌های نظری موجود، به داشت موجود در حوزه رضایت شغلی کارکنان درمانی افزوده خواهد شد. علاوه بر شناسایی عوامل مؤثر و مرتبط با رضایت شغلی کارکنان واحد اطلاعات سلامت، که تأثیر مستقیمی بر رضایت

جدول ۴- واسطه‌های رضایت شغلی در کارکنان واحد اطلاعات سلامت

منابع کلیدی تجربی	ضریب بتای استاندارد	متغیر مستقل (X)	متغیر وابسته (Y)	واسطه (M)
اثر واسطه جزئی:				
اعتتماد به نفس	۰/۲۲	اغنای کار با خانواده	رضایت شغلی	زادگ ۲۰۱۶
		اغنای خانواده با کار	رضایت شغلی	۰/۲۲
توانمندسازی روحی- روانی	۰/۶۲	توانمند سازی ساختاری	رضایت شغلی	زادو ۲۰۱۲
حمایت سازمانی درک شده	-۰/۰۹۱ ۰/۱۸۷	عوامل بیرونی (X1) پاداش‌ها (X2)	رضایت شغلی	زادو ۲۰۱۲
		احساسات مثبت	رضایت شغلی	۰/۱۹
سبک تطبیقی	۰/۱۴	احساسات منفی	رضایت شغلی	جین ۲۰۱۵
		احساسات مثبت	رضایت شغلی	۰/۱۹
سبک طنز ناسازگار	۰/۱۴	احساسات منفی	رضایت شغلی	سبک طنز ناسازگار
		ویژگی‌های روحی- روانی	رضایت شغلی	۰/۲۴
زورگویی	۰/۱۱ ۰/۳۵ -۰/۱۴	پشتیبانی همکار (X1) شایستگی (X2) معضلات (X3)	رضایت شغلی	می ۲۰۱۵
		استرس وابسته به سازمان (X4)	رضایت شغلی	-۰/۳۰
		رهبری صحیح	رضایت شغلی	اولسن ۲۰۱۷
توانمند سازی ساختاری	۰/۱۸۸			وانگ ۲۰۱۲
تعهد سازمانی	۰/۲۱۹	خودارزیابی	رضایت شغلی	بنگ ۲۰۱۶
اثر واسطه‌ای کلی				
نحوه دادرسی (پاداش و مجازات)	-	رضایت شغلی کارشناس	نیاز به رضایت	
حمایت مدیر	-	حمایت سازمانی	رضایت شغلی کارشناس	جیلت ۲۰۱۳

این مطالعه، نمونه‌هایی از نحوه پایش عملکرد و حمایت مدیران واحد اطلاعات سلامت از کارکنان را در اختیار قرار می‌دهد. این نظارت‌ها و پشتیبانی‌ها باید به صورت اختصاصی صورت گیرد؛ زیرا اگر عمومی و همگانی باشد می‌تواند باعث کاهش رضایت شغلی کارکنان شود. خط‌مشی‌های مبتنی بر یک الگوی جامع و علیتی ممکن است منجر به پیدایش مزایای بسیاری برای کارکنان درمانی و بیماران شود که نه تنها برای مدیر واحد اطلاعات سلامت، بلکه برای ارائه خدمات مراقبتی، آموزش و پژوهش کاربرد دارد.

References

- 1- Homan H. Preparation and Construction of Standard Measures of Job Satisfaction. Center of Government Management Education, Tehran. 2002.
- 2- Kantek F, Gezer N. Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles. *Nurse education today*. 2009 Jan 1; 29(1):100-7.
- 3- Freudenberg HJ. The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of psychoactive drugs*. 1986 Jul 1; 18(3):247-51.
- 4- Maslach C, Jackson S. Burnout in health professions: a social psychological analysis In: Social psychology of health and illness. Sanders G, Suls J. 1982; 227–251.
- 5- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual review of psychology*. 2001 Feb; 52(1):397-422.
- 6- Kvist T, et al. The relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: medical staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. *BMC Health Serv. Res.* 2014; 14:466.
- 7- Weiss HM. Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Hum. Resour. Manag. Rev.* 2002; 12(2):173-121.
- 8- Ravari A, et al. Job satisfaction among Iranian hospital-based practicing nurses: examining the influence of self-expectation, social interaction and organizational situations. *J. Nurs Manag.* 2012; 20(4): 522-533.
- 9- Appleton K, House A, Dowell A. A survey of job satisfaction, sources of stress and psychological symptoms among general practitioners in Leeds. *British journal of general practice*. 1998; 48(428): 1059-63.
- 10- Xu YL, Li ZX, Liu X. Behavior theory and skill of outpatient department nursing administration. *Zhonghua hu li za zhi. Chinese Journal of Nursing*. 1996 Mar 1; 31(3):131-3.
- 11- Motoko HH, Michiko H. Job satisfaction of Japanese career women and its influence on turnover intention. *Asian J. Soc. Psychol.* 2001; 1: 23-38.
- 12- AbuAlRub RF, Alghamdi MG. The impact of leadership styles on hospital staff' satisfaction and intention to stay among Saudi hospital staff. *J. Nurs. Manag.* 2012; 20(5): 668-678.
- 13- Roelen CA, et al. Low job satisfaction does not identify nurses at risk of future sickness absence: results from a Norwegian cohort study. *Int. J. Nurs. Stud.* 2013; 50(3): 366-373.
- 14- Chen M, et al. Organization-based self-esteem mediates the effects of social support and job satisfaction on intention to stay in the Department. *J. Nurs. Manag.* 2016; 24(1):88-96.
- 15- Zhang B, et al. Mediating effect of job satisfaction between professional identity and turnover intention in Health Information Technology Staff. *Chin. J. Clin. Psychol.* 2016; 24(6): 1123-1125.
- 16- Mei QY, Zhao M. The effect of psychological capital on hospital staff' job performance and satisfaction: the mediating role of positive emotion. *Chin. J. Prac. Nurs.* 2015; 31(26): 2011-2015.
- 17- Jayasuria R, et al. Rural health workers and their work environment: the role of inter-personal factors on job satisfaction of medical staff in rural Papua New Guinea. *BMC Health Serv. Res.* 2012; 12: 156.
- 18- Masum AK, et al. Job satisfaction and intention to quit: an empirical analysis of hospital staff in Turkey. *Peer. J.* 2016; 4: 1896.
- 19- Sabanciogullari S, Dogan S. Relationship between job satisfaction, professional identity and intention to leave the profession among Health Information management department in Turkey. *J. Nurs. Manag.* 2015; 23(8): 1076-1085.
- 20- Lu M, et al. Nurse Burnout in China: a questionnaire survey on staffing, job satisfaction, and quality of care. *J. Nurs. Manag.* 2015; 23(4): 440-447.
- 21- Dall'Ora C, et al. Association of 12 h shifts and hospital staff' job satisfaction, burnout and intention to leave: findings from a cross-sectional Study of 12 European countries. *BMJ Open*. 2015; 5(9): 8331.

- 22- Cheung K, Ching SS. Job satisfaction among HIM department personnel in Hong Kong: a questionnaire survey. *J. Nurse. Manag.* 2014; 22(5): 664-675.
- 23- Abdelhafiz I.M., Alloubani A.M, Almatari M. Impact of leadership styles adopted by head nurses on job satisfaction: a comparative study between governmental and private hospitals in Jordan. *J. Nurs. Manag.* 2016; 24(3): 384-392.
- 24- Morsiani G, Bagnasco A, Sasso L. How staff nurses perceive the impact of nurse managers' leadership style in terms of job satisfaction: a mixed method study. *J. Nurs. Manag.* 2017; 25(2):119-128.
- 25- Hou J, Guo HY, Sun H. The impact of charge nurses' leadership style and nurses' job satisfaction on the job performance of staff nurses. *Chin. J. Nurs.* 2013; 48(3): 251-253.
- 26- Mowday RT, Steers RM, Porter LM. The measurement of organizational commitment. *J. Vocat. Behav.* 1979; 14: 224-227.
- 27- Choi S.P., Cheung K.I.N, Pang S.M. Attributes of nursing work environment as predictors of registered hospital staff job satisfaction and intention to leave. *J. Nurs. Manag.* 2013; 21(3): 429-439.
- 28- Atefi N, et al. Factors influencing job satisfaction among registered nurses: a questionnaire survey in Mashhad, Iran. *J. Nurs. Manag.* 2015; 23(4):448-458.
- 29- Klaus S.F, Ekerdt D.J, Gajewski B. Job satisfaction in birth cohorts of nurses. *J. Nurs. Manag.* 2012; 20(4): 461-471.
- 30- Zhao X. The relationship among work-family conflict, coping styles and job satisfaction of staff. *Chin. Nurs. Manag.* 2013; 13(4): 28-32.
- 31- Gountas S, et al. Delivering good service: personal resources, job satisfaction and nurses"customer" (patient) orientation. *J. Adv. Nurs.* 2014; 70(7): 1553-1563.
- 32- Lo WY, Chien LY, Hwang FM, Huang N, Chiou ST. From job stress to intention to leave among hospital nurses: A structural equation modelling approach. *Journal of advanced nursing.* 2018 Mar; 74(3):677-88.
- 33- Wang L, et al. Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *J. Adv. Nurs.* 2012; 68(3): 539-549.
- 34- Liu Z.Y, et al. The relationship among job satisfaction, work engagement and organizational citizenship behavior of nurses. *Chin. J. Behav. Sci.* 2017; 26(8):747-750.
- 35- Alvatib J, Paliadelis P.S, Valenzuela F. Factors that affect the job satisfaction of Saudi Arabian nurses. *J. Nurs. Manag.* 2016; 24(3): 275-282.
- 36- McGlynn K, et al. Registered nurse job satisfaction and satisfaction with the professional practice model. *J. Nurs. Manag.* 2012; 20(2): 260-265.
- 37- Zhang L.F, et al. The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave. *Nurs. Outlook.* 2014; 62(2): 128-137.
- 38- Al-Hamdan Z.R.N.P, Manojlovich M.P.R.N, Tanimi, B.M.S. Jordanian Nursing Work Environments, Intent to Stay, and Job Satisfaction. *J. Nurs. Scholarsh.* 2017; 49(1): 103-110.
- 39- Zhao X, et al. Relationship among occupational stress, perceived organizational support and job satisfaction of the hospital staff. *J. China Med. Univ.* 2012; 41(8):764-765.
- 40- Dahinten V.S, Lee S.E, MacPhee M. Disentangling the relationships between staff nurses' workplace empowerment and job satisfaction. *J. Nurs. Manag.* 2016; 24(8): 1060-1070.
- 41- Cai L.Y, Wang X, Feng L.Q. Study on the relationship between medical staff' organizational career management and job satisfaction in the third-grade class-A hospital. *Chin. J. Pra. Nurs.* 2013; 29(7): 39-42.
- 42- Chang L.N, Zhang P.L. The impact of nurses' job satisfaction on patients'satisfaction. *Chin. Nurs. Manag.* 2012; 12(3): 31-33.
- 43- Shin J.I, Lee E. The effect of social capital on job satisfaction and quality of care among hospital staff in South Korea. *J. Nurs. Manag.* 2016; 24(7): 934-942.
- 44- Rodwell J, Munro L. Well-being, satisfaction and commitment: the substitutable nature of resources for maternity hospital staff. *J. Adv. Nurs.* 2013; 69(10): 2218-2228.
- 45- Hunt D. Does value congruence between medical staff and supervisors effect job satisfaction and turnover? *J. Nurs. Manag.* 2014; 22(5): 572-582.
- 46- Wong C.A, Laschinger H.K. Authentic leadership, performance, and job satisfaction: the mediating role of empowerment. *J. Adv. Nurs.* 2013; 69(4): 947-959.
- 47- Olsen E, Bjaalid G, Mikkelsen A. Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital staff. *J. Adv. Nurs.* 2017; 73(11): 2709-2719.
- 48- Gillet N, et al. Procedural justice, supervisor autonomy support, work satisfaction, organizational identification and job performance: the mediating role of need satisfaction and perceived organizational support. *J. Adv. Nurs.* 2013; 69(11): 2560-2571.
- 49- Jin T.T, Zhang L.G. The impact of positive/negative emotion and humor styles on hospital staff job satisfaction. *Chin. J. Nurs.* 2015; 50(4): 450-454.