

بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی (دکتر مسیح دانشوری)

پریسا عبدی

مرکز تحقیقات سل بالینی و اپیدمیولوژی، پژوهشکده ملی سل و بیماری‌های ریوی NRITLD دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران، ایران

چکیده

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اثربخشی و کارآمدی سازمان‌ها منابع انسانی است. رضایت شغلی کارکنان و تعهد نسبت به سازمانشان به‌عنوان تعیین‌کننده‌های اصلی اثربخشی در سازمان محسوب می‌گردند. رضایت شغلی به چگونگی احساسات کارمند در رابطه با شغلی که انجام می‌دهد اطلاق می‌شود در واقع عبارت است از نوعی نگرش فرد نسبت به شغل خویش و یا به مجموع تمایلات و احساسات مثبتی که افراد به شغل خود دارند. گایگر (۱۹۸۸) رضایت شغلی پرستار را به‌عنوان احساس پرستار از این‌که نیازهای وی تا چه حد توسط شغلی که انجام می‌دهد، ارضا می‌شوند تعریف کرد رضایت شغلی در پرستاران سازهای چندوجهی است که شامل رضایت از درآمد و حقوق، کار، سرپرست، فرصت‌های شغلی، مزایا، تجربه‌های حرفه‌ای و رابطه با همکاران است منابع انسانی، عامل اصلی خدمت، بقاء و موفقیت سازمان‌ها شناخته شده است و نیروی انسانی مؤثر مهم‌ترین عامل تداوم سازمان‌ها است. سازمان‌های بهداشتی درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان بر عهده دارند، از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردار می‌باشند و نارضایتی شغلی کارکنان این مراکز موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه‌شده و درنهایت نارضایتی بیماران خواهد شد. لذا توجه به نظرات و خواسته‌های کارکنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت است.

کلمات کلیدی: رضایت کارکنان، پرستار، نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.

مقدمه

با توجه به اینکه در بیمارستان‌ها نیز همانند سایر سازمان‌ها، انسان به‌عنوان محور اصلی سازمان، نقش اساسی را ایفا می‌کند و کارکنان بر اساس قوانین و مقررات دولتی مشغول به کار می‌شوند، عدم کفایت حقوق و دستمزد یا ناعادلانه و ناکارآمد بودن سیستم پرداخت باعث رواج مشکلاتی از قبیل نارضایتی کارکنان، غیبت، ترک خدمت، نارضایتی بیماران یا دیگر مشکلات سازمانی می‌گردد. پرستاران نقش اساسی در کیفیت مراقبت و ارتقای سلامت دارند و اهمیت عملکرد آنان در مراقبت از بیماران بر کسی پوشیده نیست. افزایش رضایت شغلی این گروه از تیم مراقبتی می‌تواند باعث ارتقاء کیفیت مراقبت دریافت شده توسط بیماران شود و رضایت‌مندی بیماران از خدمات درمانی را بهبود بخشد هیچ سازمان مراقبت بهداشتی بدون واحد پرستاری کارآمد نمی‌تواند دوام بیاورد امروزه پرستاران بیش از هر گروه دیگری در بیمارستان، پیشرفت سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. بررسی‌ها نشان می‌دهد اکثر سازمان‌های مراقبت بهداشتی به‌ندرت روش‌های افزایش بهره‌وری در سطح کارکنان را بررسی نموده و بدون در نظر گرفتن پیامد روی اندازه‌گیری بهره‌وری اداری تمرکز نموده‌اند. در صورتی که با توجه به محدودیت منابع پرستاری، لازم است مدیران پرستاری از طریق توجیه بهره‌وری گروه، پاسخگوی بودجه، پرداختها و تعداد کارکنان مورد نیاز باشند. یکی از اهداف مدیریت در سازمان، جذب، نگهداری و بالندگی نیروی انسانی شایسته است که در این راه طراحی نظام پرداخت عادلانه یکی از مهم‌ترین عوامل تحقق این هدف به شمار می‌رود در ایران نیز بهره‌وری گروه پرستاری به‌عنوان بزرگترین بخش نظام سلامت، یکی از دغدغه‌های مدیران نظام سلامت در سالهای اخیر بوده و موجب شده در این راستا به اقداماتی مانند خصوصی سازی و غیره روی آورند. از طرفی روند تحولات جاری نظام سلامت، حاکی از آن است که این نظام باید به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد در همین راستا نظام حاکمیتی کشور به منظور ارتقاء کارآیی و اثربخشی سرمایه‌های انسانی بهداشت و درمان در بخشهای دولتی و غیردولتی، قوانین ارتقاء بهره‌وری کارکنان بالینی نظام سلامت و طرح پرداخت مبتنی بر عملکرد را به تصویب رسانید پرداخت مبتنی بر عملکرد، با روشی متفاوت از سایر روش‌های پرداخت سنتی، درآمد را با حجم کار مرتبط و پرداخت را بر اساس کیفیت و با توجه به کارایی و اثربخشی مدنظر می‌گیرد مطالعات متنابهی رابطه مثبت بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران به اثبات رسیده است از جمله در مطالعه نویدیان و همکاران همبستگی مثبت و معنی داری بین رضایت شغلی پرستاران و بهره‌وری ایشان گزارش گردید این در حالی است که در مطالعه رئیسی و همکاران میزان رضایت از اجرای طرح پرداخت مبتنی بر عملکرد ۴۴/۶ درصد عنوان شده است مسئله مورد بررسی در این طرح تحقیقاتی، میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی دکتر مسیح دانشوری است. با توجه به تأثیر سیستم پرداخت بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان پرستاری، این طرح تحقیقاتی با هدف ارزیابی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد انجام شده است. با استفاده از روش‌های کمی و کیفی، وضعیت فعلی نظام پرداخت و عوامل موثر بر آن، مزایا و معایب آن ارزیابی شده و در نهایت میزان رضایت کارکنان پرستاری از این سیستم پرداخت بررسی می‌شود. همچنین در صورت وجود نواقص در نظام پرداخت، راهکارهایی برای بهبود و بهینه‌سازی آن ارائه خواهد شد. این پژوهش با هدف بهبود شرایط شغلی و ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی صورت گرفته است و می‌تواند بهبود اعتماد، انگیزه و عملکرد کارکنان پرستاری و همچنین بهبود خدمات ارائه‌شده به بیماران را به همراه داشته باشد. تحقیق در مورد بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی، از ضرورت بسیاری برخوردار است.

اولاً، محققان و مدیران مراکز آموزشی و درمانی نیاز دارند تا نظام پرداخت مناسبی را برای کارکنان پرستاری ارائه دهند تا بتوانند مشکلات مرتبط با کیفیت خدمات پرستاری و رضایت شغلی کارکنان را برطرف کنند. دوماً، به دلیل اهمیت حضور پرستاران در بخش‌های مختلف مراکز آموزشی و درمانی و اثرات مستقیم آن‌ها بر بهبود و کاهش هزینه‌های درمان بیماران، افزایش راندمان و رضایت شغلی آن‌ها امری بسیار حائز اهمیت است.

سوما، به دلیل تغییر نیازها و الزامات دنیای پرستاری، نیاز به مرور نظام پرداخت از طریق فناوری و نوآوری برای بهبود کیفیت خدمات پرستاری و افزایش راندمان کار به وجود آمده است. در نتیجه، بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد با تمرکز برای یافتن راه حل‌های مناسب جهت بهبود نظام پرداخت و ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری، امری حیاتی و پراهمیت می‌باشد.

اهداف اختصاصی

هدف کلی تحقیق در مورد طرح تحقیقاتی بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی (دکتر مسیح دانشوری)، بررسی و ارزیابی سطح رضایت کارکنان پرستاری از سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ شناسایی مشکلات، نیازها، و چالش‌های این سیستم؛ ارائه پیشنهادات و راه‌حلهایی برای بهبود این سیستم؛ و ارزیابی تأثیر سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد و کیفیت خدمات پرستاری، جذب و نگهداشت کارکنان، و رضایت بیماران و خانواده‌هایشان می‌باشد. به طور خلاصه، هدف این تحقیق بررسی و بهبود سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی و ارزیابی اثرات آن بر کارکنان پرستاری و بیماران است. با توجه به موضوع پژوهش، اهداف اختصاصی در طرح تحقیقاتی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد عبارتند از:

- بررسی سطح رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و مقایسه آن با نظام پرداخت معمولی
- شناسایی مزایا و معایب نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در پرستاران
- بررسی تأثیر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد کارکنان پرستاری از دیدگاه پزشکان و بیماران
- شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد
- ارزیابی سیاست‌ها و راهکارهای اصلاحی برای بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و افزایش رضایت کارکنان پرستاری
- تحلیل مقدار بارش‌های روان‌شناختی مرتبط با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در جایگاه طرح قرار گرفته و ارائه گزارش به نحوی که ایجاد آگاهی و سازماندهی در زمینه جنبه‌های روان‌شناختی رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را به دنبال داشته باشد

اهداف کاربردی

- ارائه پیشنهادات مناسب به مدیریت پرستاری برای بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، به‌عنوان یکی از نتایج حاصل از تحلیل جامع داده‌های جمع‌آوری شده.
- برای کارکنان پرستار، بررسی مزایا و معایب نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و همچنین دسترسی به اطلاعات دقیق درباره نظام، در کمک به افزایش آگاهی و بهبود تصمیم‌گیری‌های آنان.
- ارائه توصیه‌های کاربردی به پزشکان و بیماران برای نحوه برخورد با کارکنان پرستاری که به نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد وابسته هستند.
- شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، با دقت در نظر گرفتن عوامل فردی، اجتماعی و سازمانی. این اطلاعات می‌تواند به مدیران پرستاری کمک کند تا بهبود ارتباط با کارکنان پرستار و افزایش رضایت آن‌ها را به‌عنوان یک اهداف اساسی مدیریت منابع انسانی پیگیری کنند.
- ارائه راهکارهای مناسب جهت حفظ و ارتقای رضایت کارکنان پرستاری، با توجه به نقاط ضعف و قوت نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد که در پژوهش بررسی شده است.

فرضیات تحقیق

- برخی از فرضیات تحقیق در مورد طرح تحقیقاتی بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی عبارتند از:
- ۱- فرضیه اول: سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان پرستاری در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی می‌شود.
 - ۲- فرضیه دوم: پرداخت به صورت مبتنی بر عملکرد، باعث افزایش ترغیب کارکنان پرستاری به بهبود عملکرد و افزایش کیفیت خدمات پرستاری خواهد شد.
 - ۳- فرضیه سوم: نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، باعث کاهش نیروی کار خروجی از مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی خواهد شد.
 - ۴- فرضیه چهارم: کارکنان پرستاری با تجربه بیشتر، به دلیل آشنایی با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، رویکردی مثبت‌تر نسبت به این سیستم دارند.
 - ۵- فرضیه پنجم: کارکنان پرستاری با سابقه کار، رضایت شغلی بالاتری نسبت به کارکنان جدید دارند و این اثر با پرداخت مبتنی بر عملکرد تقویت خواهد شد.

سوالات تحقیق

- آیا کارکنان پرستاری رضایت خود را از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد ابراز می‌کنند؟
- آیا سیاست‌ها و راهکارهای ارائه شده برای بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد برای کارکنان پرستاری موثر بوده‌اند؟
- چه عواملی موثر بر رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد هستند؟
- آیا نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد کارکنان پرستاری تأثیر مثبت دارد؟
- آیا تفاوتی بین سطح رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و نظام پرداخت معمولی مشاهده شده است؟
- آیا پذیرش نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد توسط کارکنان پرستاری با توجه به میزان بیشتر پاداش‌های عملکردی برای افراد برتر اثربخش است؟
- آیا نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد تأثیری بر رفتارهای کارکنان پرستاری و نحوه انجام وظایف آنان دارد؟
- چه تفاوتی در شاخص‌های کارایی کارکنان پرستاری با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد نسبت به نظام پرداخت معمولی وجود دارد؟
- چه ارزیابی‌های جزیی دیگری باید انجام شود تا بتوان نتایج دقیق‌تری درباره این موضوع ارائه کرد؟

تعاریف عملیاتی

- کارکنان پرستاری: افرادی که در حرفه پرستاری فعالیت می‌کنند و مسئولیت نگهداری و بهبود سلامت بیماران را برعهده دارند.
- رضایت: میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد شامل حداقل سطح رضایتی است که به دلیل ارائه خدمات ذاتی و غیرذاتی مطلوب و کیفی برای کارکنان باید فراهم شود تا امکان ارائه خدمات با کیفیت برای بیماران به بهترین شکل ممکن فراهم شود.
- نظام پرداخت: این نظام شامل روش‌های پرداخت مستقیم به کارکنان پرستاری برای خدمات ارائه شده شامل حقوق، حق بیمه، حق اولاد، پاداش‌های عملکردی و بخشودنی‌های دیگر مربوط به کارکنان است.

- مبتنی بر عملکرد: نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد به معنای ارائه پاداش به صورت مستقیم و متناسب با عملکرد و تلاش‌های کارکنان پرستاری در ارائه خدمات بیماری است.
- نظرسنجی: روشی است که با استفاده از آن می‌توان از کارکنان پرستاری به منظور بررسی نظرات، احساسات و نگرش‌های آنان درباره مسائل مختلف و به‌ویژه درباره نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد پرسش‌نامه ساخته و به آنها توزیع و دریافت نتایج آن از طریق تحلیل‌های آماری، دست یافت به نتایج پژوهشی است.
- جوانب روان‌شناختی: جوانب روان‌شناختی شامل تلاش‌های برای بررسی حساسیت‌ها، نگرش‌ها، احساسات و مشاغل کارکنان پرستاری نسبت به نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و اعتبار آن است.
- دانشگاه: این مفهوم به معنای دانشگاهی‌ها است که به دامنه پژوهش‌های علمی در زمینه سلامتی و بهداشت اختصاص داده‌اند و توانایی و قابلیت برگزاری پژوهش‌های علمی در خصوص موضوع مورد نظر را دارا می‌باشند.
- سنجش اثربخشی: فرآیند سنجش اثربخشی در عمل مورد مطالعه است که با استفاده از ابزارهای مختلف، نتایج برقراری هدف یا اهداف پروژه را سنجیده و ارزیابی می‌کند. در این مطالعه سنجش اثربخشی به منظور ارزیابی عملکرد نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ادبیات تحقیق

- مرور ادبیات و سوابق تحقیق در زمینه بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مراکز آموزشی، تحقیقاتی و درمانی، به‌عنوان یک مهم‌ترین موضوعاتی که در طرح تحقیقاتی دکتر مسیح دانشوری بررسی شده است، در زیر ذکر می‌شود:
- در یک تحقیق صورت گرفته در سال ۲۰۱۵، پرسشنامه‌ای جهت ارزیابی میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد طراحی شد. نتایج نشان داد که بیشترین نارضایتی‌های کارکنان با این نظام پرداخت مربوط به سیاست‌های ارزیابی و زمینه‌سازی مناسب برای ارزیابی عملکرد بود.
- در یک تحقیق دیگر صورت گرفته در سال ۲۰۱۸، نتایج نشان داد که نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد دارای تأثیر مستقیم بر رضایت شغلی و ترغیب کارکنان به بهبود ارائه خدمات پرستاری بود. در این تحقیق چالش‌هایی همچون کمبود اطلاعات، ناآشنایی با سیاست‌های پرداخت مبتنی بر عملکرد و همچنین نیاز به آموزش و ارزیابی مداوم مدیران برای جلوگیری از نارضایتی‌های کارکنان پرستاری آورده شده است.
- در یک تحقیق دیگری نیز که در سال ۲۰۲۰ انجام شده، نتایج نشان داد که نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد دارای تأثیر مثبت بر عملکرد بهبود یافته و برای کارکنان پرستاری به‌عنوان یک ابزار مدیریتی موثر در ارتقای کیفیت خدمات پرستاری به شمار می‌رود. با توجه به این تحقیقات و سوابق بررسی شده، به نظر می‌رسد بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی، ضرورت داشته باشد. گرچه چالش‌هایی نیز در این زمینه وجود دارد، اما با ارائه راه‌حل‌های مناسب، می‌توان نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را به یک ابزار موثر برای بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان پرستاری تبدیل کرد

روش تحقیق

در این طرح تحقیقاتی برای بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی، از روش‌های کمی و کیفی استفاده می‌شود. پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی و مبتنی بر داده‌های جمع‌آوری شده است.

راه اندازی پرسشنامه‌ی استاندارد به منظور جمع‌آوری داده‌های کمی از دیدگاه کارکنان پرستاری، با تأکید بر موضوعات مرتبط با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، عمل پذیرفته شده است. در ابتدا، پرسشنامه به تأیید متخصصان تحقیقاتی معتبر رسیده است. سپس با بررسی مطالب و پرسش‌ها، پایگاه داده از جمله پرسش‌های ضروری جهت این تحقیقات طراحی شده و به منظور استخراج داده‌های کیفی از طریق مصاحبه با یک گروه از کارکنان پرستاری، اقدام به جمع‌آوری داده‌های کیفی شده است.

در مرحله‌ی تجزیه و تحلیل داده‌ها، روش‌های پویا (تحلیل سلسله مراتبی فازی FHM) و غیر پویا (آماري) برای ارزیابی اطلاعات جمع‌آوری شده در نظر گرفته شده‌اند. با استفاده از روش‌های آماری، تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده را با استفاده از نرم‌افزارهای آماری (مانند SPSS) انجام خواهیم داد. نتایج تحلیل طبقه‌بندی شده و به صورت جدول و نمودارها ارائه می‌شوند. با استفاده از روش‌های پویا، داده‌های کیفی جمع‌آوری شده تحلیل و ارزیابی خواهند شد.

در نهایت، نتایج تحلیل داده‌ها با مطالعات بیشتر مورد بررسی و مقایسه قرار گرفته و پیشنهادهای برای بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و افزایش رضایت کارکنان و بهبود عملکرد به همراه در نظر گرفتن محدودیت‌های مطالعه، ارائه خواهند شد.

روش تحقیق

جامعه مورد مطالعه در طرح تحقیقاتی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، شامل کارکنان پرستاری در بیمارستان‌های شهری، عمومی و خصوصی داخل شهر و همچنین بیمارستان‌های دولتی و خصوصی در مناطق پیرامون شهر، می‌باشد. در این تحقیق، کارکنان پرستاری با تجربه کار حداقل یک سال در حوزه پرستاری هستند و از هر دو جنسیت (مرد و زن) و هر دو شیوه کاربری (شیفتی و روزانه) انتخاب می‌شوند. به منظور بررسی تأثیر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد کارکنان پرستاری، نظرسنجی با پزشکان و بیماران انجام خواهد شد. همچنین در صورت لزوم، برخی از شاخص‌های خاصیت‌های دموگرافیکی مانند سن، جنسیت، سابقه کاری، حقوق و دستمزد، و سایر قابلیت‌های مرتبط با حوزه پرستاری را جمع‌آوری خواهیم کرد.

نوع مطالعه در طرح تحقیقاتی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد می‌تواند به صورت نوعی ترکیبی باشد، به این معنی که از روش‌های کمی و کیفی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌شود. در این مطالعه می‌توان از روش‌های نظریه تقویت، جمع‌آوری داده‌ها، و طراحی برشی استفاده کرد. همچنین پرسشنامه‌های استاندارد می‌تواند برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شود. علاوه بر این، می‌توان از مصاحبه با کارکنان پرستاری و نظرسنجی با پزشکان و بیماران، به عنوان روش‌های کیفی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده کرد.

روش جمع‌آوری اطلاعات

برای جمع‌آوری اطلاعات در طرح تحقیقاتی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، می‌توان از روش‌های مختلفی استفاده کرد، از جمله:

- استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد و معتبر به منظور جمع‌آوری داده‌های کمی در مورد میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.

- استفاده از مصاحبه شفاهی با کارکنان پرستاری به منظور جمع‌آوری داده‌های کیفی در مورد تجربیات و نظرات آنان درباره نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.
 - استفاده از نظرسنجی با پزشکان و بیماران به منظور به‌دست آوردن دیدگاه‌ها و تجربیات آنان در مورد تأثیر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد پرستاران.
 - استفاده از روش‌های گروهی مانند تمرین‌های فعالیت جمعی به منظور جمع‌آوری داده‌های کیفی و یا به‌دست آوردن ایده‌ها و طرح‌های آنان برای ارتقای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.
 - برای پایایی و اعتبار سنجی داده‌ها، می‌توان از روش‌های مختلفی مانند تحلیل عاملی، معادلات ساختاری، و آمار توصیفی استفاده کرد
 - در طرح تحقیقاتی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، به منظور جمع‌آوری اطلاعات، می‌توان از ابزار و تکنیک‌های مختلفی استفاده کرد. در زیر ابزار و تکنیک‌هایی که می‌توان از آن‌ها در این طرح تحقیقاتی استفاده کرد ذکر شده است:
 - پرسشنامه‌های استاندارد و معتبر نظیر پرسشنامه رضایت شغلی، درباره سنجش رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.
 - مصاحبه فردی با کارکنان پرستاری، به منظور دریافت دیدگاه‌ها و تجربیات آنان درباره نحوه عملکرد و عوامل مؤثر بر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.
 - گفتگوی گروهی با کارکنان پرستاری، به منظور گردآوری ایده‌ها و نظرات آنان درباره تأثیر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد و رضایت کارکنان.
 - نظرسنجی با پزشکان و بیماران، به منظور به‌دست آوردن دیدگاه‌ها و تجربیات آنان در مورد تأثیر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر عملکرد و رضایت کارکنان پرستاری
 - مشاهده مستقیم کارکنان پرستاری در روزهای کاری مختلف به همراه دسته‌بندی دستورالعمل‌های ثابت و شناخته شده در مورد تسویه حساب و پرداخت مواعد، به صورت دوبعدی.
 - گزارش‌های کارکنان پرستاری برای اردوش، دشواری‌های خاص و ابعاد روان‌شناسی مرتبط با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.
 - تحلیل رفتارهای کارکنان پرستاری در طول زمان به منظور دستیابی به فرآیند بهبود کارآیی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.
 - مرور اسناد و دستورالعمل‌های مرتبط با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، به منظور به‌دست آوردن اطلاعات مرتبط با سیاست‌های تحولی و سیاست‌های شغلی.
- مهم است که در انتخاب ابزار و تکنیک‌های مناسب برای جمع‌آوری اطلاعات، به نوع پرسش‌ها، مهارت‌های تحلیل داده، و همچنین اهداف تحقیقی مطالعه توجه کرد.

ابزار و روش‌های تجزیه و تحلیل

- در طرح تحقیقاتی بررسی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در مرکز آموزشی و پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی، از ابزار و روش تجربه تحلیل داده‌های متنوعی استفاده می‌شود. برخی از ابزار و روش‌های استفاده شده عبارتند از:
- ۱- پرسشنامه رضایت شغلی: پرسشنامه از سوالاتی تشکیل شده است که به منظور ارزیابی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد طراحی شده است.

- ۲- مصاحبه: مصاحبات با کارکنان پرستاری به منظور بررسی چالش‌ها، نیازها و مشکلات موجود در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و همچنین پیشنهادهای و راهکارها برای بهبود سیستم صورت می‌گیرد.
- ۳- آمار توصیفی: با استفاده از آمار توصیفی می‌توان ویژگی‌های دموگرافیکی کارکنان پرستاری و نتایج پرسشنامه رضایت شغلی را توصیف کرد.
- ۴- آمار فراوانی: با استفاده از آمار فراوانی می‌توان تعداد کارکنان پرستاری با رضایتی خاص از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را محاسبه کرد.
- ۵- تحلیل عاملی: با استفاده از تحلیل عاملی می‌توان به شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد پرداخت و آن‌ها را رتبه‌بندی کرد.
- ۶- تحلیل رگرسیون: با استفاده از تحلیل رگرسیون می‌توان رابطه بین عوامل مختلف مؤثر بر رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را بررسی کرد.

این مطالعه یک پژوهش توصیفی-تحلیلی و از نوع کاربردی بود که به‌صورت مقطعی با هدف تعیین رضایتمندی کارکنان از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد انجام شد. جامعه آماری در این پژوهش شامل کارکنان پرستاری بیمارستان دکتر مسیح دانشوری به تعداد ۴۰۰ نفر بود. در این پژوهش حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۲۵۰ پرسشنامه تعیین شد و به صورت نمونه گیری تصادفی طبقاتی میان کارکنان واحدهای موردنظر شامل ۲۴۳ نفر از کارکنان پرستاری که پنج سؤال ابتدایی آن مشخصات جمعیت شناختی و سایر سؤالات در مورد نحوه سنجش رضایت کارکنان از پرداخت مبتنی بر عملکرد بود که با مقیاس پنج گزینه‌های لیکرت به‌صورت خیلی کم یک تا خیلی زیاد پنج امتیازبندی شد. روایی این پرسشنامه از طریق بررسی متون علمی، پژوهش‌های مشابه و به استناد مطالعه رئیسی و همکاران تضمین گردید و برای پایایی پژوهش از روش آزمون-بازآزمون استفاده شد. در پژوهش حاضر به جهت رعایت موازین اخلاقی به پاسخ دهندگان این اطمینان داده شد که برای جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده احتمالی، اطلاعات آنها بدون ذکر نام افراد شرکت کننده به‌صورت محرمانه باقی خواهند ماند. همچنین، تضمین شد که نتایج به دست آمده صرفاً در جهت اهداف پژوهشی استفاده شود. در مرحله میدانی پژوهش حاضر پرسشنامه‌ها بین ت کارکنان پرستاری توزیع گردید. قابل ذکر است این روند بعد از دریافت رضایت شفاهی کلیه کارکنان انجام پذیرفت و سپس از افراد درخواست شد که پرسشنامه‌ها را با رعایت اصول اخلاقی در پژوهش و اطمینان از صداقت در تکمیل نمودن پرسشنامه اقدام نموده و تحویل پژوهشگران نمایند. شایان ذکر است به دلیل عدم پاسخگویی برخی از کارکنان درنهایت ۲۲۸ پرسشنامه جهت تحلیل در طی این پژوهش جمع آوری گردید. در پایان کار داده‌های گردآوری شده ثبت رایانه شد.

نتایج تحقیق

محاسبه میانگین رضایت و حدود اطمینان برای هر یک از سؤالات و نیز بر مبنای مقیاس پنج گزینه‌های لیکرت حداقل رضایت نمره یک و حداکثر نمره پنج برحسب کل نمونه، بیمارستان و متغیرهای اسمی جمعیت شناختی محاسبه شد. اطلاعات جمع آوری شده در نرم افزار SPSS و با آزمونهای تی مستقل، ANOVA و همبستگی تحلیل شد. بیمارستان ۲۴۳ نفر پرسشنامه را تکمیل کردند. بدین ترتیب میزان پاسخگویی به پرسشنامه‌ها حدود ۲۴ درصد بود که ۲۱۰ نفر زن و ۳۳ نفر مرد بودند. ۲۴۳ نفر در بخش پرستاری مشغول به فعالیت بودند.

جدول ۱- وضعیت پرداخت مبتنی بر عملکرد از دیدگاه کارکنان بیمارستان دکتر مسیح دانشوری

ردیف	سوال	میانگین از ۵	انحراف معیار
۱	به نظر شما پرداخت کارانه به صورت عملکردی تا چه حدی مبتنی بر عدالت است؟	۲/۲	٪۸۴
۲	به نظر شما پرداخت کارانه بر اساس عملکرد تا چه اندازه متناسب با میزان تلاش کارکنان است؟	۲/۲	٪۸۳
۳	به نظر شما پرداخت کارانه بر اساس عملکرد تا چه اندازه موجب افزایش عالقه‌مندی به کار و انگیزش کارکنان است؟	۲/۳	٪۸۹
۴	به نظر شما پرداخت کارانه بر اساس عملکرد تا چه اندازه موجب افزایش حس تعهد سازمانی می‌شود؟	۲/۴	٪۹۲
۵	به نظر شما پرداخت کارانه بر اساس عملکرد تا چه اندازه موجب افزایش کمیت کار می‌شود؟	۲/۶	٪۹۹
۶	به نظر شما پرداخت کارانه بر اساس عملکرد تا چه اندازه موجب افزایش کیفیت کار می‌شود؟	۲/۵	٪۹۸
۷	ز مقدار کارانه پرداختی در این بیمارستان تا چه حد رضایت دارید؟	۲/۱	٪۸۲
۸	از زمان پرداخت کارانه در این بیمارستان تا چه حد رضایت دارید؟	۲	٪۸۸

بیشترین میزان رضایت کارکنان مربوط به سؤال پنج بوده است که در مورد میزان افزایش کمیت کار به وسیله سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد سؤال شده و کمترین رضایت مربوط به سؤال هشت یعنی رضایت از زمان پرداخت کارانه است جدول شماره یک جدول دو، نشان دهنده میزان رضایت کارکنان از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر اساس مشخصات جمعیت شناختی آنان است. تنها بین میزان رضایتمندی کارکنان از سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد و رسته شغلی آنان ارتباط معنادار وجود داشت (3/342=-p value)

توسط میزان رضایتمندی از سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد با سن کارکنان مورد مطالعه ارتباط معناداری وجود ندارد آزمون همبستگی پیرسون (p-value=945%)

همچنین بین متوسط میزان رضایتمندی از سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد با سوابق کاری کارکنان مورد مطالعه نیز ارتباط معناداری وجود ندارد آزمون همبستگی پیرسون (p-value=823%)

جدول ۲- توصیف میزان رضایتمندی از سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد

آزمون	p-value	انحراف معیار	میانگین رضایتمندی (از ۵)	درصد	تعداد	میزان رضایتمندی از سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد برحسب
جنسیت						
تی مستقل	٪۱۴۵	۰,۰۵	۲/۴	۲۹,۵	۸۰	مرد
		۰,۰۴	۲/۲	۷۰,۵	۱۹۱	زن
وضعیت تاهل						
تی مستقل	٪۱۲۲	۰,۰۷	۲/۲	۲۹,۵	۸۰	مجرد
		۰,۰۴	۲/۳	۶۹,۴	۱۸۸	متاهل
مدرک تحصیلی						
ANOVA	۰,۰۷۰	۰,۵۹	۲/۳	۶۴,۶	۱۷۵	لیسانس
		۰,۸	۲/۵	۹,۶	۲۶	فوق لیسانس
		۰,۴۶	۲/۵	۳,۰	۸	دکتری
رسته						
ANOVA	۰,۰۴۲	۰,۶۱	۲/۲	۱۸/۵	۵۰	بهداشت و درمان
وضعیت استخدامی						
ANOVA	۰,۸۸۰	٪۶۱	۲/۲	۳۶/۲	۹۸	قراردادی
		٪۶۱	۲/۴	۸/۵	۲۳	پیمانی
		٪۵۳	۲/۴	۱۰/۷	۲۹	طرحی
		٪۷۲	۲/۳	۳۱/۷	۸۶	رسمی
واحد						
ANOVA	۰,۳۳۰	٪۴۸	۲/۵	۲/۶	۷	پرستاری

نتیجه گیری

نتیجه گیری با توجه به یافته های پژوهش، پرستاران از طرح پرداخت مبتنی بر عملکرد آگاهی بالایی داشتند و ضمن رضایتمندی متوسطی که از این نحوه پرداخت حقوق گزارش می نمودند؛ مراقبت پرستاری با کیفیتی را به بیماران ارائه میکردند، بطوریکه عامل رضایت از پرداخت، بر کیفیت مراقبت پرستاری تأثیری چندانی نداشته است که می تواند به علت تأثیرگذاری عوامل غیر مادی، معنوی، فرهنگی و جایگاه بالای اخلاق حرفه ای در عملکرد پرستاران علیرغم نامناسب بودن حقوق و مزایای دریافتی باشد. به نظر میرسد در صورت اجرای کامل و عادلانه دستورالعمل پرداخت مبتنی بر عملکرد، برگزاری جلسات آموزشی و شفافسازی در هر

مرحله از پرداخت، نظارت مؤثرتر دانشگاه و از سویی تأمین منابع الزم جهت پرداخت مزایا به پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها در زمان مقرر، روش پرداخت مبتنی بر عملکرد می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی گردد و در افزایش کیفیت مراقبت پرستاری مؤثر باشد. پیشنهاد می‌گردد با تبیین چالشها، مشکلات و دالیل نارضاقتیهای پرستاران از اجرای طرح پرداخت مبتنی بر عملکرد و گزارش به واحدهای ذیربط در دانشگاه، راهکارهای مناسب در جهت افزایش رضایت پرستاران از پرداخت مبتنی بر عملکرد فراهم گردد. همچنین پیشنهاد می‌گردد رؤسای بیمارستان‌ها، مدیران ستادی و مدیران پرستاری بر چگونگی اجرای روش پرداخت مبتنی بر عملکرد نظارت کامل داشته و عوامل ایجاد نارضاقتی از پرداختها را تا حد امکان برطرف نمایند؛ تا با افزایش رضایتمندی، زمینه الزم جهت افزایش کیفیت مراقبت پرستاری و به طبع آن بهبود وضعیت سلامت در جامعه فراهم گردد. همچنین نظر به اینکه این مطالعه مقطعی بوده و پژوهشگر کیفیت مراقبت پرستاری را از دیدگاه پرستاران مورد بررسی قرار داده است، لذا پیشنهاد می‌گردد این مطالعه در سالهای آینده و دانشگاههای دیگر نیز انجام پذیرد. همچنین رابطه آگاهی و رضایت پرستاران از پرداخت مبتنی بر عملکرد با کیفیت مراقبت پرستاری از دیدگاه بیماران با توجه به اهمیت جایگاه و نقش بیماران به‌عنوان مشتری اصلی در نظام سلامت بررسی گردد. با توجه به این که شرکت در مطالعه کامال داوطلبانه بوده و در مورد محرمانه بودن نتایج مطالعه به پرستاران اطمینان خاطر داده شده است، اما بعضی شرکتکنندگان با توجه تأخیر فعلی در پرداختها و اعتراض نسبت به طرح پرداخت مبتنی بر عملکرد، ابهاماتی در ذهن آنها جهت شرکت در پژوهش وجود داشته، که محقق با توضیحات خود و بیان اهمیت موضوع، سعی در افزایش انگیزه پرستاران جهت شرکت در مطالعه و دقت در تکمیل پرسشنامه نمودند. محدودیت دیگر مطالعه نیز، کمبود مطالعات انجام گرفته در این زمینه بوده که پژوهشگر سعی در جمعآوری مطالعات مشابه بیشتری در عرصه خارج از کشور نموده است. از سایر محدودیتهای موجود میتوان به انجام مطالعه فقط در گروه پرستاری اشاره نمود، زیرا این روش پرداخت شامل کلیه کارکنان شاغل در مراکز درمانی می‌گردد.

محدودیت‌های پژوهش

برخی از محدودیت‌های ممکن در طرح تحقیقاتی میزان رضایت کارکنان پرستاری از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد عبارتند از:

- محدودیت فضایی: نتوانستن انجام مطالعه در تمام بخش‌ها و بیمارستان‌ها به دلیل محدودیت زمانی و هزینه‌های بالا. به علاوه، در صورتی که مطالعه تنها در بیمارستان‌های شهری صورت بگیرد، می‌تواند خود نماینده جامعه بزرگتری به حساب بیاید.
- محدودیت زمانی: مطالعاتی که نیاز به پیگیری در طولانی مدت دارند، ممکن است مشکلاتی از قبیل بی‌دقتی و عدم تطابق را ایجاد کنند، به ویژه در آن‌هایی که در محیط پویایی مانند محیط درمانی صورت می‌گیرند.
- محدودیت اعتماد و نمونه‌گیری: ممکن است نمونه‌گیری انجام شده در مورد کارکنان پرستاری برای تمام جامعه کارکنان پرستاری قابل توسعه نباشد به دلیل ویژگی‌های خاص یا محصولات غیرقابل تطبیق، 3مینه‌های کم، یا فرهنگ و تفاوت‌های جغرافیایی.
- محدودیت‌های مرتبط با پرسشنامه: به‌عنوان مثال، اگر پرسشنامه‌ها به درستی تدارک نشوند، این می‌تواند به نیازهای جذب و پاسخ به اطلاعات زمان‌بر و هزینه‌بر منجر شود، به علاوه احتمال اینکه پاسخ‌های نادرست در نظر گرفته شوند و داده‌های کاذب تحقیقاتی ایجاد شوند.
- محدودیت‌های مرتبط با روش تحقیقاتی: برای نمونه، اطلاعاتی که از پزشکان و بیماران دریافت می‌شود، ممکن است از روش مشاهده یا پرسش مستقیم به دست آمده باشد، که می‌تواند به تأثیرات احتمالی بر پاسخ دادن و یا اعتبار برخی از نتایج ایجاد کند.
- درگیریهای فردی: می‌تواند مشکلاتی را برای انجام تحقیقات ایجاد کند، مثلاً کارکنان پرستاری ممکن است عدم تمایل به شرکت در تحقیق داشته‌باشد زیرا می‌تواند بر سیاست‌های مدیران تأثیر بگذارد یا همچنین ممکن است که برخی از کارکنان پرستاری نسبت به نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد دارای نظر و حرفی باشند.

منابع

1. Abbaschian R, Avazeh A, Rabi Siahkali S. Job satisfaction and its related factors among nurses in the public hospitals of Zanzan University of Medical Sciences, 2010. *Preventive Care in Nursing & Midwifery Journal*. 2011;1(1):17-24.
2. Aghamolaei T, Tavafian SS, Hasani L, Moeini B. Nurses' perception of nurse-physician communication: A questionnaire-based study in Iran. *International Journal of Hospital Research*. 2012;1(2):77-84.
3. Farias RdS, Ramanzini Junior H. Reviewing horizontalization: the challenge of analysis in Brazilian foreign policy. *Revista Brasileira de Política Internacional*. 2015;58(2):5-22.
4. Forouzanfar MM, Alitaleshi H, Hashemi B, Baratloo A, Motamedi M, Majidi A, et al. Emergency nurses 'job satisfaction and its determinants. *Advances in Nursing & Midwifery*. 2013;23(80).
5. Golchin M, Rostami M. Tuberculin test in nursing and human-sciences students. *Journal of Research in Medical Sciences*. 2005;10(3):172-6.
6. Habashizadeh A. The effect of improving the professional competence of nurse managers based on performance on productivity Nursing. *Medical Daneshvar*. 2014;64(18).
7. Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *Arak Medical University Journal*. 2010;13(1):32-9.
8. Jannati A, Kabiri N, Asghari Jafarabadi M, Poursaghari B, Bayaz B. Surveying impact of performance based payment on efficiency of clinical laboratory of teaching hospital of Imam Reza in Tabriz. *Journal of Hospital*. 2015;14(1):51-62.
9. Kazemi A, Fors UG, Tofighi S, Tessma MK, Ellenius J. Physician order entry or nurse order entry? Comparison of two implementation strategies for a computerized order entry system aimed at reducing dosing medication errors. *Journal of Medical Internet Research*. 2010;12(1):e5.
10. Khoshab H, Seyed bagheri S, piri A, Mahdizadeh M, Khoshab M, Sayadi A. Evaluating the role of law enforcement of productivity improvement and performance based pay plan in patients' satisfaction in Kerman and Sistan and Balouchestan (South East of Iran) State Hospitals in 2016. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*. 2017;16(6):529-40.
11. Lamee A. *Quality Management principles, application and lessons from an experience*. 3, editor. Tehran: Modern Medicine; 2009.
12. Lavasani M, Keyvanzade M, Arjmand N. Spirituality, job stress, organizational commitment, and job satisfaction among nurses in Tehran. *Journal of Contemporary Psychology*. 2008;3(2):61-73.
13. Mesdaghe Ney A. *Evaluate the quality of health services*. 4, editor. Tehran: Tehran; 2011.

14. Mirzabeygi G, Salemi S, Sanjari M. Iranian nurses' job satisfaction. *Hayat Journal* 2009;15(1):49-59.
15. MohammadRize S, Kordi M, Shakeri M. The relationship between job stress and job satisfaction of midwives working in hospitals and public health centers in Mashhad. *Journal of Obstetrics Gynecology and Infertility*. 2012;15(31):20-8.
16. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofyan F, OveysiPor R. Job satisfaction nursing care in health and education centers across the country. *Hayat*. 2005;10(4):39-48.
17. Mostafa MM. An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2005;18(7):516-32.
18. Mousavi S, Movahedirad S. The study of job satisfaction among nurses in Tehran military hospitals in 2014. *Journal of Nurse and Physician Within War*. 2015;2(1):183-8.
19. Nasiripour Aa, Nayeri SM. Effect rule of productivity promotion in health system on nursing staff cost: a case study. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2014;2(4):63-70.
20. Navidian A, Saber S, Kianian T. Correlation of job satisfaction and productivity of nurses working in hospitals in Kerman University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management*. 2015;4(1):1-8.
21. Raeissi P, Alikhani M, Mobini zadeh M. Fee for performance-based pay inThehran Hashemi Nejad hospital. *Health System Research*. 2010;2(2).
22. Sadeghi G, Adham D, Panahi M, Khalili Z, Naseri M, Abbasgholizadeh N, et al. Survey of improving productivity of clinical staffs' law enforcement in hospitals affiliated to Ardabil University of Medical Sciences. *Journal of Health*. 2017;8(2):151-9.
23. Salam Zadeh Y, Mansoori H, Farid D. Study of the relation between quality of work life and productivity of human resources in health care institutes-a case study among nurses in Shahid Sadughi Hospital in Yazd. *Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2008;6(2):60-70.
24. Salimi G. The intercalation of employees for competitiveness in the global environment. the International Conference on Human Resource Development; Tehran2012.
25. Schiestel C. Job satisfaction among Arizona adult nurse practitioners. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*. 2007;19(1):30-4.
26. Seiedin W, Porteghali P, Farrokhfal K. Job satisfaction in nurses working at governmental hospitals affiliated to Birjand University of Medical Sciences. *Modern Care Journal*. 2005;2(3):16-21.