

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۲۵

تاریخ تأیید: ۹۴/۱۰/۱۰

## بررسی رابطه خودحفاظتی کارکنان بهداری کل ناجا در میزان رضایتمندی ارباب رجوع

خدابخش کتولی نژاد<sup>۱</sup>

فرزین فولادی<sup>۲</sup>

مظاهر پورشعبان<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف کلی این تحقیق، بررسی نقش خودحفاظتی کارکنان بهداری کل ناجا بر میزان رضایتمندی ارباب رجوع با مطالعه موردی در بیمارستان‌های ناجا در تهران در سال ۱۳۹۲ بوده است. مبانی نظری از منابع مختلف جمع‌آوری و بر مبنای آن مدل تحقیق طراحی شد. ماهیت این پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل تعداد ۹۷۲ نفر از کارکنان بهداری کل و بیمارستان‌های تابعه بوده که بر اساس جدول مورگان، نمونه‌ای به صورت تصادفی به حجم ۲۷۵ نفر انتخاب و پرسشنامه‌ی مدنظر بین آنها توزیع شد که تعداد ۲۳۱ پرسشنامه تکمیل و بعد از جمع‌بندی مورد تحلیل آماری قرار گرفت. در این پژوهش تعداد چهار سؤال در مورد خودحفاظتی وجدان‌مدار، خودحفاظتی معنویت‌گرا، خودحفاظتی دانش‌مدار و خودحفاظتی تعامل‌گرا مطرح شد؛ سپس عملیات جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه‌ی ۳۲ سؤالی با طیف لیکرت و با استفاده از یک مقیاس دارای پایایی و روایی مورد بررسی قرار گرفت و داده‌های حاصل، با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (با آزمون خی‌دو و فریدمن) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که گویه‌های مزبور در میزان رضایتمندی ارباب رجوع تأثیر زیادی دارد و آزمون «کای اسکوار» نیز این موضوع را تأیید نموده است. این پژوهش نشان می‌دهد واپایش کارکنان در بخش درمانی بهداری کل با الگوی خودحفاظتی در چهار متغیر وجدان‌مدار، معنویت‌گرا، تعامل‌گرا و دانش‌مدار، در حد بسیار زیاد امکان‌پذیر بوده و مدیران را در رسیدن به هدف‌های آرمانی خود که همان خدمات‌دهی به کارکنان خدوم ناجا و افزایش میزان رضایتمندی ارباب رجوع است یاری می‌رساند. آزمون فریدمن نشان می‌دهد متغیر خودحفاظتی وجدان‌مدار بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی ارباب رجوع و متغیر خودحفاظتی دانش‌مدار کمترین تأثیر را بر رضایتمندی ارباب رجوع دارد و میزان تأثیر خودحفاظتی معنویت‌گرا و تعامل‌گرا با هم برابر است؛ بنابراین بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون‌های فوق، پیشنهادهایی کاربردی و پژوهشی داده شده است.

### کلید واژه

ارباب رجوع، خودحفاظتی، رضایتمندی، کارکنان بهداری، نقش.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین.
۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین.
۳. کارشناس ارشد دانشگاه علوم انتظامی امین.

## مقدمه

اهمیت، جایگاه و رسالت خطیر نیروهای مسلح به‌ویژه نیروی انتظامی برای حفاظت، صیانت و بقای نظام میهن اسلامی بر کسی پوشیده نیست. اگر حفظ حدود، ثغور، تمامیت ارضی و استقلال کشور، حفاظت و بقای حاکمیت دینی و صیانت از جان، مال و نوامیس مردم برعهده‌ی نیروهای مسلح است و از ارکان اساسی تأمین امنیت ملی و مصالح عموم به‌شمار می‌رود بدیهی است که حفاظت و صیانت از این ارکان و کارکنان جمعی به‌منظور نقش بی‌بدیل سلامت امنیتی و صحت عمل آنها در انجام رسالت فوق، از جایگاه رفیع و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ از سوی دیگر، کارکنان نیروی انتظامی برای انجام مأموریت خطیر خود که به‌دلیل تعامل با قشر وسیعی از جامعه و رویارویی با افراد متخلف از انواع مختلف و تنش‌های موجود در این شغل دچار آسیب‌های جسمی و روحی و روانی فراوانی می‌شوند که احتیاج شدید به خدمات‌رسانی به این قشر خدوم جامعه است (صفرآبادی، ۱۳۸۸: ۱۰).

به‌طور کلی نظارت و واپایش از ارکان و عناصر حیاتی مدیریت در همه‌ی نظام‌های اجتماعی به‌شمار می‌رود. آنچه باعث شد تا جوامع انسانی و نظام‌های اجتماعی در روند تکامل خود به واپایش و روش‌های گوناگون نظارت روی آورند، ضرورت پیشگیری و ممانعت از انحراف از هدف و حصول اطمینان از صحت حرکت همه‌ی عوامل جامعه یا سازمان به‌سمت هدف‌های تعیین‌شده است اما ناکارآمدی و ضعف نظام‌ها و مکانیزم‌های سستی واپایش و نظارت که متکی بر قوانین سفت و سخت و نظارت نزدیک و مستقیم بوده‌اند، باعث شد تا توجه به سامانه‌های خودمدیریتی و خودواپایشی یا خودنظارتی افزایش یابد؛ به‌گونه‌ای که گفته می‌شود خودمدیریتی، پیش‌نیاز اساسی مدیریت اثربخش افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع است (رضائیان، ۱۳۷۲: ۶۴).

در میان انواع مختلف خدمات در کشور و به‌تبع آن در ناجا، خدمات بهداشتی و درمانی از جایگاه بالایی برخوردار است زیرا نخست قشر وسیعی از جامعه را دربر داشته و سپس با سلامتی و تندرستی افراد در جامعه سرو کار دارد؛ با عنایت به اینکه خدمات مناسب درمانی از سوی مراکز درمانی نیروی انتظامی به‌لحاظ کمیت و



کیفیت، باعث ایجاد رضایت در بین کارکنان شده و در نهایت انگیزه‌ی کاری آنها در انجام وظیفه‌ی مهم خود، به تولید امنیت منجر می‌شود باید مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

در این راستا معاونت بهداری کل ناجا برای خدمات‌دهی درمانی به کارکنان با ساخت بیمارستان‌ها و مراکز درمانی و اختصاص میلیاردها تومان هزینه برای آن، تلاش می‌کند تا در این راستا به وظیفه‌ی خود عمل کرده تا رضایت کارکنان و خانواده‌ی آنها را فراهم کند تا با جسم و روحی سالم، به وظیفه‌ی اصلی خود بپردازند اما با وجود اهمیت زیاد این بخش، شیوه و کارکرد خدمات‌دهی درمانی در این بخش به‌صورتی است که موارد زیاد نارضایتی در جامعه‌ی نیروی انتظامی را به‌دنبال دارد و هر روز تعداد زیادی از کارکنان از خدمات‌دهی نامطلوب بیمارستان‌ها به مبادی ذی‌ربط، شکایت ارائه و خواستار رسیدگی به این مشکلات می‌شوند. هرچند خدمات‌دهی با ابزارهای مختلف صورت می‌گیرد اما اصلی‌ترین این ابزار، نیروی انسانی و یا به‌عبارت دیگر کادر درمانی بیمارستان‌ها هستند و به‌علت‌های مختلف از جمله: ضعف نظارت و واپایش دقیق آنها و غیره، خدمات مطلوبی ارائه نمی‌کنند؛ بنابراین در این راستا، واپایش اخلاق، رفتار و عملکرد کارکنان بیمارستان در راستای هدف‌ها، بسیار ضروری به‌نظر می‌رسد اما در این راستا مشکل اساسی این است که با پیشرفت فناوری، انسان‌ها نیز پیشرفته‌تر شده و واپایش آنها فقط با ابزارهای واپایشی بیرونی و سنتی بسیار سخت و غیرممکن شده است. واپایش رفتار کارکنان به‌عنوان معضلی در پیش‌روی مدیران سازمان‌ها به‌ویژه سازمان نیروی انتظامی است؛ بنابراین اندیشمندان در مورد بهترین راه‌کار که خود واپایشی و خودپایی درونی است به‌اجماع رسیده‌اند.

### هدف‌های تحقیق

#### هدف اصلی

- بررسی نقش خودحفاظتی کارکنان بهداری کل ناجا در میزان رضایتمندی ارباب‌رجوع به بیمارستان



### هدف‌های فرعی

- شناخت ویژگی‌های خودحفاظتی دانش‌مدار کارکنان بهداری کل ناجا
- شناخت ویژگی‌های خودحفاظتی معنویت‌گرای کارکنان بهداری کل ناجا
- شناخت ویژگی‌های خودحفاظتی وجدان‌پایه‌ی کارکنان بهداری کل ناجا
- شناخت ویژگی‌های خودحفاظتی تعامل‌گرای کارکنان بهداری کل ناجا
- ارائه‌ی الگوی مفهومی خودحفاظتی کارکنان بهداری کل ناجا

### مبانی و چارچوب نظری

#### خودحفاظتی

خودحفاظتی ایجاد حالتی است در درون فرد که او را به انجام وظایفش متمایل می‌کند بدون آنکه عامل خارجی او را تحت نظارت و واپایش داشته باشد. هدفی که در خودحفاظتی دنبال می‌شود ارائه‌ی یک شخصیت سالم است که به بلوغ فکری رسیده است و در برابر انواع مشکلات، از خود مقاومت نشان می‌دهد و با بینش، خودحفاظتی را انتخاب می‌کند و علاوه بر محیط کار، در زندگی شخصی خود نیز خودواپایش می‌شود؛ و این ممکن نخواهد بود مگر اینکه بسترهای مناسب در فرد به‌منظور نهادینه شدن خودحفاظتی فراهم شود (کتولی‌نژاد، ۱۳۸۶: ۲).

خودحفاظتی، در مباحث مدیریت یک نوع مراقبت درونی دانسته شده که براساس آن، وظایف محول، انجام و رفتارهای ناهنجار و غیرقانونی ترک می‌شود و بدون آنکه نظارت یا واپایش خارجی وجود داشته باشد، فرد تلاش خود را صرف انجام کاری می‌کند که بر عهده‌اش گذاشته شده است و مرتکب موارد نادرستی از قبیل: کم‌کاری و سهل‌انگاری نمی‌شود (پیروز و همکاران، ۱۳۸۴: ۳۱۷).

#### اصول خودحفاظتی

**خردپذیری:** خودحفاظتی، قوه‌ی تشخیص حق از باطل، زشتی از زیبایی و خیر از شر است. به بیان دیگر، خودحفاظتی مبتنی بر خرد و عقل عامل انسانی است و با پروراندن عقل نظری و عملی انسانی، می‌توان به مقام خودحفاظتی دست یافت. از این‌رو، خودحفاظتی با زور و اکراه محقق نمی‌شود بلکه باید از راه استدلال و منطق به شکوفایی و نفوذ خودحفاظتی مبادرت ورزید.



**اقناع محور:** خودحفاظتی مقوله‌ای اقناعی است که عامل انسانی باید در فرایندی به مرحله‌ی باور و پذیرش درونی برسد. در تعریف اقناع گفته شده که اقناع فرایندی ارتباطی است که هدف آن نفوذ در گیرنده‌ی پیام است؛ به این معنی که یک پیام ترغیبی، یک نظر یا یک رفتار را به شکلی داوطلبانه به گیرنده ارائه می‌دهد و انتظار می‌رود که این پیام در مخاطب یا گیرنده‌ی پیام مؤثر واقع شود (کیا و سعیدی، ۱۳۸۳: ۱۵). بنابراین، خودحفاظتی با اقناع عامل انسانی می‌تواند به شکوفایی و فعلیت برسد.

**ارادی بودن:** خودحفاظتی نوعی انتخاب و تصمیم ارادی عامل انسانی است. از نظر صدرالمتألهین اراده به نیروی کشش، جاذبه، تلاش و کوششی که تحت رهبری عقل عملی انجام گیرد گفته می‌شود و موجودی که بارهبری عقل، تلاش و کوشش می‌کند متحرک با اراده است (جوادی آملی، ۱۳۸۷: ۱۳). از این‌رو، خودحفاظتی با اجبار و زور سازگاری ندارد بلکه باید با پرورش عقل علمی، کشش و جاذبه، خودحفاظتی را در عامل انسانی ایجاد نمود تا او با شوق و اختیار به انجام آن مبادرت ورزد.

**تربیت محور:** خودحفاظتی مقوله‌ای تربیتی است که عامل انسانی در یک فرایند پرورشی به درجات خودحفاظتی نائل می‌شود. به بیان دیگر، انسان دارای استعداد‌های بی‌شماری است که تحت تأثیر یک نظام تربیتی، می‌تواند شکوفا شود. انسان استعداد‌های گوناگونی دارد که با تقویت و تربیت هر یک از آنها شخصیتی می‌یابد و چون در ابتدا -پیش از تربیت- بعد حیوانی انسان بالفعل است بر مقتضای فطرت و بعد معنوی خود عمل کردن دشوار است پس بر خلاف بعد مادی یا حیات طبیعی محض، این اراده است که انسان را متولد می‌کند؛ یعنی از موقع بروز این اراده است که فرد در جایگاه انسان شروع به زندگی می‌کند و پیش از بروز آن، حیوانی است که استعداد‌های متنوعی دارد (جعفری، ۱۳۶۲: ۸۶-۱۸۹) بنابراین برای به فعلیت رساندن بعد معنوی انسان، به شرایط مساعد و مناسب نیاز است که اگر این شرایط فراهم شود رشد استعداد‌هایش آغاز می‌شود. در واقع، تربیت از یک دیدگاه،



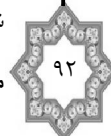
اندیشیدن تدابیر مناسب برای فراهم ساختن شرایط مساعد برای رشد استعداد های انسانی است. به بیان دیگر، منظور از تربیت انسان، به فعلیت رساندن استعداد های بالقوه‌ی موجود در او است (موسوی، ۱۳۷۳: ۱۱۵-۱۳۸).

**فرایند محور:** خودحفاظتی طی یک فرایند تدریجی شکل می‌گیرد. به بیان دیگر، خودحفاظتی یک پروسه است نه یک پروژه که باید به صورت تدریجی و در طول زمان حاصل شود؛ بنابراین خودحفاظتی به صورت دفعی و آنی شکل نمی‌گیرد و به فعلیت نمی‌رسد.

**رضایتمندی:** جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی مانند شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه‌ی نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۱).

محصول بیمارستان، تولید و ارتقای سلامت است؛ در این راستا و به منظور افزایش کیفیت، نیازمند تهیه و تدوین استانداردها است. از طرف دیگر ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی موجب افزایش کارایی، بهره‌وری، رضایتمندی و ارتقای کیفیت کاری کارکنان می‌شود. مدیران و صاحب نظران مدیریت بر این باورند که تعالی و پیشرفت هر جامعه در گرو سلامت فکری و جسمی آن جامعه است. سلامت جسمی جامعه به کیفیت خدمات مراکز بهداشتی و درمانی بستگی دارد. این موضوع به عنوان عاملی برای افزایش رقابت در ارائه‌ی خدمات و کسب رضایت بیمار مطرح است. امروزه توجه مؤسسات و دست‌اندرکاران عرصه‌ی خدمات بهداشتی و درمانی به کیفیت خدمات و کسب رضایت بیمار معطوف شده است و سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که هدف نهایی آنها باید متمرکز بر مشتری و نیل به رضایت و وفاداری آنها باشد؛ چرا که مشتری راضی و وفادار، تکیه‌گاه محکم و استوار سازمان برای بقا، پیشرفت و دستیابی به هدف‌های کلی سازمان است.

**معنویت‌گرا:** معنویت، منسوب به معنوی به معنای مقابل لفظی یعنی حقیقی، راست، اصلی، مطلق و مقابل مادی، مقابل صوری، مقابل ظاهری است و معنایی که به قلب شناخته می‌شود و زبان را در آن بهره‌ای نیست (لغتنامه، ج: ۴: ۲۱۱۹).



معنویت عبارت است از: «احساس درونی، قدرت روحانی یا سرشار بودن از حقیقت زندگی، به صورتی که انسان احساس کند وسعتی باطنی به پهنای گیتی دارد» (پیام مشاور، ۱۳۸۵، شماره ۴۵).

انسان‌های غیرمعنوی در خودشان احساس ناراحتی می‌کنند؛ همین قدر می‌فهمند که خشنود نیستند و پژمرده و افسرده هستند اما علت این افسردگی و پژمردگی را نمی‌دانند، می‌بینند همه چیز و همه‌ی وسایل زندگی را دارند ولی در عین حال خشنود نیستند. این‌گونه اشخاص باید بدانند که به‌یقین احتیاج معنوی دارند که برآورده نشده است و سرانجام باید به این حقیقت تسلیم شوند که ایمان هم یکی از نیازهای فطری و تکوینی است و بلکه بالاترین نیازهاست و هر وقت به سرچشمه‌ی ایمان و معنا رسیدیم و نور خدا را مشاهده کردیم و خدا را در روح و جان خود دیدیم، آن وقت است که معنای سعادت و لذت و بهجت را درک می‌کنیم (مطهری، ۱۳۸۲: ۳۳).



**وجدان‌مدار:** کلمه‌ی وجدان در لغت‌نامه‌ی دهخدا در ردیف کلمه‌های وجد، وجود، اجدان آمده است که به معنای یافتن، مستغنی شدن، دوست داشتن، اندوهگین شدن، شیفتگی، آشفتگی، ذوق و شوق، شور، حالت، خوشحالی و فرح، توانایی و قدرت است و در بین این کلمه‌ها، کلمه‌ی وجد ارتباط نزدیکی با وجدان دارد و در تعریف آن آمده است «آنچه بر قلب بدون تصنع و تکلیف وارد شود وجد نامیده می‌شود».

در هر انسانی یک نیرو و قوه‌ای خاص، به نام وجدان قرار داده شده است که هم بهترین میزان تشخیص کار خوب از کار بد است و هم انسان را به انجام کارهای خوب و پرهیز از کارهای بد دستور می‌دهد و راه صحیح تکامل را به او نشان می‌دهد و همچنین به هنگام گناه، او را مورد سرزنش قرار داده و او را به جبران آن وادار می‌کند (مصباح یزدی، ۱۳۸۴: ۲۳۱-۲۳۰).

برخی از اندیشمندان غرب از جمله «روسو» بر این اعتقادند که در اعماق همه‌ی روح‌ها، یک اصل فطری عدالت و تقوا یافت می‌شود که ما انسان‌ها با وجود قوانین و عادات، اعمال خود و دیگران را از روی آن قضاوت و خوب و بد آن را معلوم می‌کنیم. این اصل، همان است که روسو آن را وجدان می‌نامد (روسو، ۱۳۶۰: ۲-۴).

بزرگترین عامل برقراری عدالت اجتماعی همان وجدان است و در قرآن کریم نمود ماورای طبیعی وجدان در قالب سه مورد آمده است:

۱. سرزنش وجدان: «لااقسم بیوم القیامه و الااقسم بالنفس اللوامه؛ سوگند به روز رستاخیز خورم و به نفس سرزنش کننده سوگند نمی خورم» از اینجا نمود سرزنش وجدان بسیار حائز اهمیت که در معرض سوگند و معادل روز رستاخیز قرار گرفته است (سوره قیامت، آیه ۱-۲)
۲. نظارت وجدان: «بل الانسان علی نفسه بصیره ولو القی معاذیره؛ انسان به درون خود کامل آگاه است اگر چه در ظاهر به کردارهای خود عذر می تراشد» (همان، آیه ۱۵-۱۴)
۳. اطمینان و آرامش کلی وجدان: «یا ایتها النفس المطئنه ارجعی الی ربک راضیه مرضیه؛ این نفس با آرامش به سوی خدایت در حالی که او از تو و تو از او خشنودی برگردد» (سوره فجر، آیه ۲۷)

**تعامل گرا:** کمک به بیمار، فقط کمک به جسم او نیست، جسم او را با دارو و درمان و تزریق و تدابیر پزشکی باید علاج کرد اما روح او با محبت، لطف، نوازش و مهربانی درمان می شود. گاهی این درمان روحی حتی جای درمان جسمی را هم می گیرد؛ این هم علمی است و هم به تجربه ثابت شده که شادی روح انسان، شادی عصبی و احساسی انسان، بر روی جسم او تأثیر می گذارد. این دست شماسست؛ در اختیار پرستاران است. (سخنان مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در جمع پرستاران برگزیده تهران سال ۱۳۸۹).

ارتباط یعنی انتقال اطلاعات یا پیامها در بین انسانها که این فرایند به معنی ارسال پیام از یک شخص به شخص دیگر و درک آن توسط گیرنده پیام است. به همین دلیل، انتقال و سهیم شدن در اندیشهها، عقاید و واقعیتهای مورد نظر فرستنده پیام به گونه ایست که گیرنده آن را دریافت و درک می کند (سرمد، ۱۳۸۷: ۲۰).

**دانش مدار:** از آغاز خلقت، انسان همواره با موضوع «دانش» همراه بوده است و دانش نقشی اساسی در زندگی او داشته است اما به گفته «نیکو استر» هنوز دانش ما راجع به دانش، بسیار اندک است! تعاریف بسیار متعددی راجع به دانش وجود دارد

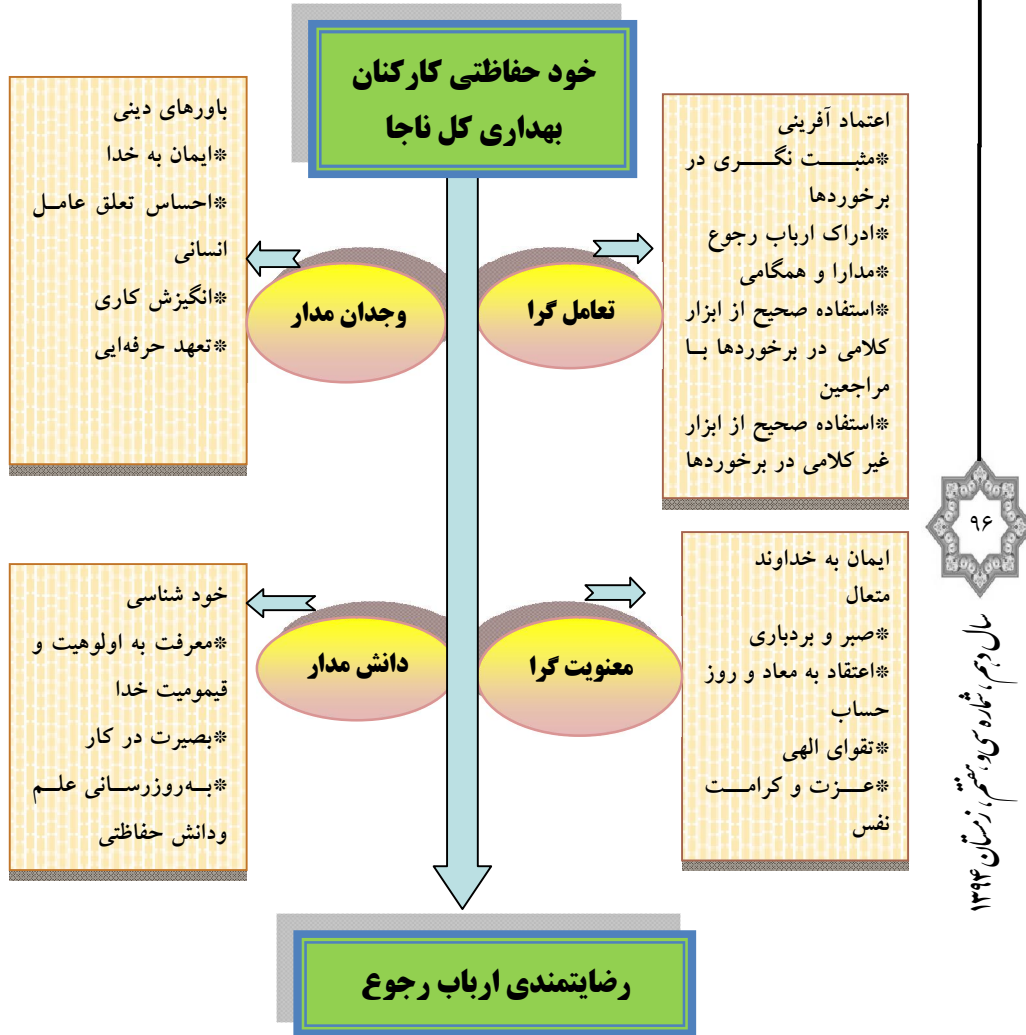


به طوری که به تعبیر داریوش محجوبی، ما به تعداد انسان‌هایی که خود را صاحب دانش می‌دانند، تعریف از دانش در اختیار داریم! تئوری پردازان بزرگ مدیریت امروز، دانش را به عنوان مزیت رقابتی برای سازمان‌های جدید و کلید پیروزی آنها بیان می‌کنند. دانش عبارت از معانی (ارتباط) اطلاعات و واقعیت‌هاست که آدمی برای نتیجه‌گیری در دسترس دارد (رضاییان، ۱۳۸۳: ۱۲۲).

اگر سازمان‌ها بتوانند «کارهای درستی» که لازم است انجام دهند را تشخیص دهند و «روش درست» انجام آن کارهای درست را نیز بدانند، همچنین نتایج حاصل از «انجام درست» کارهای درست را بدانند، آنگاه می‌توانند با «دانستن» رمزهای سه‌گانه‌ی فوق، به موفقیت خویش امیدوار باشند. پس «دانستن» یا داشتن «دانش» سه‌گانه فوق، همان رمز موفقیت سازمان‌ها در هزاره‌ی سوم تلقی می‌شود. بخش بزرگی از این پاسخ‌ها برآمده از واقعیت‌ها و شرایط کنونی حاکم بر فعالیت سازمان‌هاست و از آنجایی که این واقعیت‌ها و شرایط همواره در حال تغییر هستند پاسخ‌های مورد نیاز سازمان‌ها نیز به اقتضای تغییرات دنیای محیط آنها، در گذر زمان دچار تغییر و تحول شده و آنها مجبورند به‌طور دائم در حال جست‌وجوی پاسخ‌های جدید (دانش‌های جدید) باشند. پس سازمان دانش‌محور سازمانی است که همواره در پی کسب دانش «چه چیزی»، «چرایی» و «چگونگی» فعالیت‌های خویش است؛ یعنی سازمانی که بداند «چه چیزی»، «چرا»، «چگونه» انجام می‌دهد (روحانی، ۱۳۸۸: ۱۸).



مدل مفهومی



روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی است؛ جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل در بهداری کل ناجا در سطح مدیریتی و غیرمدیریتی در حوزه‌های درمانی و اداری ستاد بهداری کل، بیمارستان امام سجاده(ع)، بیمارستان حضرت ولی عصر(عج)، اعم از: افسران ارشد، افسران جزء، درجه‌داران و کارمندان هم‌تراز در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۹۷۲ نفر، برابر جدول هستند.

### روایی ابزار تحقیق

برای این تحقیق، اقدام‌هایی به شرح زیر صورت گرفته است:

- استفاده از نظر کارشناسان و پزشکان درباره‌ی تأثیر خودحفاظتی در ابعاد مختلف در رضایتمندی
- تأمین نظر استادان راهنما و مشاور و تأیید روائی ابزار با بهره‌گیری از روش اعتبار صوری و تنظیم پرسشنامه‌ی اولیه
- توزیع تعداد ۱۰ نسخه پرسشنامه به منظور تعیین میزان اعتبار و پایایی
- مطالعه‌ی پرسشنامه‌های مربوط به پایان‌نامه‌های دانشجویان

### پایایی ابزار تحقیق

برای تعیین پایایی در این تحقیق، بعد از طراحی پرسشنامه تعداد ۲۰ پرسشنامه بین حجم نمونه توزیع شد و میزان پایایی اندازه‌گیری گردید و خروجی نرم‌افزار میزان پایایی بالاتر از ۷۰ و برابر ۹۳٪ تعیین شد.

### یافته‌های تحلیلی

**فرضیه اول:** «خودحفاظتی وجدان مدار در کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب رجوع مؤثر است».

جدول شماره ۱- آمار توصیفی فرضیه اول

شماره فرضیه	تعداد داده‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف معیار
۱	۲۳۱	۴.۴۹۷۸	۰.۷۵۱۰۸	۰.۴۹۴۲

جدول شماره ۲ - آمار استنباطی فرضیه اول

Test Value = ۳						شماره فرضیه
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	Sig. (۲-tailed)	df	t	۱
کران بالا	کران پایین					
۱.۵۹۵۲	۱.۴۰۰۵	۱.۴۹۷۸	.۰۰۰	۲۳۰	۳۰.۳۱۰	

بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که از نظر جامعه مورد نظر، خودحفاظتی وجدان مدار کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب رجوع مؤثر است و این فرضیه با میانگین امتیاز ۴.۴۹۷۸ تأیید می‌شود.



فرضیه دوم: «خودحفاظتی معنویت‌گرای کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب رجوع موثر است».

جدول شماره ۳- آمار توصیفی فرضیه دوم

شماره فرضیه	تعداد داده‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف معیار
۲	۲۳۱	۴.۴۵۴۵	۰.۶۷۶۵۴	۰.۰۴۴۵۱

جدول شماره ۴ - آمار استنباطی فرضیه دوم

Test Value = ۳						شماره فرضیه
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	Sig. (۲-tailed)	df	t	
کران بالا	کران پایین					
۱.۵۴۲۳	۱.۳۶۶۸	۱.۴۵۴۵	.۰۰۰	۲۳۰	۳۲۶۷۷	۲

بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که از نظر جامعه مورد نظر، خودحفاظتی معنویت‌گرای کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب رجوع موثر است. این فرضیه با میانگین امتیاز ۴.۴۵۴۵ تأیید می‌شود.

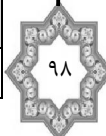
فرضیه سوم: «خودحفاظتی دانش‌مدار کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب رجوع موثر است».

جدول شماره ۵ - آمار توصیفی فرضیه سوم

شماره فرضیه	تعداد داده‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف معیار
۳	۲۳۱	۴.۰۵۱۹	۰.۹۰۲۶۰	۰.۰۵۹۳۹

جدول شماره ۶ - آمار استنباطی فرضیه سوم

Test Value = ۳						شماره فرضیه
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	Sig. (۲-tailed)	df	t	
کران بالا	کران پایین					
۱.۱۶۹۰	۰.۹۳۴۹	۱.۰۵۱۹	.۰۰۰	۲۳۰	۱۷.۷۱۴	۳



بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که از نظر جامعه مورد نظر، خودحفاظتی دانش‌مدار کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب‌رجوع مؤثر است. این فرضیه با میانگین امتیاز ۴.۰۵۱۹ تأیید می‌شود.

**فرضیه چهارم:** «خودحفاظتی تعامل‌گرای کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب‌رجوع مؤثر است».

جدول شماره ۷ - آمار توصیفی فرضیه چهارم

شماره فرضیه	تعداد داده‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف معیار
۴	۲۳۱	۴.۴۷۶۲	۰.۶۷۱۲۱	۰.۰۴۴۱۶

جدول شماره ۸ - آمار استنباطی فرضیه چهارم

Test Value = ۳						شماره فرضیه
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	Sig. (۲-tailed)	df	t	
کران بالا	کران پایین					
۱.۵۶۳۲	۱.۳۸۹۲	۱.۴۷۶۲	.۰۰۰	۲۳۰	۳۳.۴۲۷	۴

بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که از نظر جامعه مورد نظر، خودحفاظتی تعامل‌گرای کارکنان بهداری کل ناجا در رضایتمندی ارباب‌رجوع مؤثر است. این فرضیه با میانگین امتیاز ۴.۴۷۶۲ تأیید می‌شود.

**اولویت‌بندی متغیرهای مستقل تحقیق (آزمون فریدمن)**

جدول شماره ۹ - اولویت‌بندی متغیرهای مستقل تحقیق بر حسب امتیاز فریدمن

اولویت	شماره گویه	امتیاز فریدمن
۱	خودحفاظتی وجدان‌مدار	۲.۷۱
۲	خودحفاظتی معنویت‌گرا	۲.۶۳
۳	خودحفاظتی تعامل‌گرا	۲.۶۳
۴	خودحفاظتی دانش‌مدار	۲.۰۳

جدول فوق نشان می‌دهد متغیر «خودحفاظتی وجدان‌مدار» بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی ارباب‌رجوع و متغیر «خودحفاظتی دانش‌مدار» کمترین تأثیر را بر



رضایت‌مندی ارباب‌رجوع دارد و میزان تأثیر «خودحفاظتی معنویت‌گرا و خودحفاظتی تعامل‌گرا» با هم برابر است و نسبت به هم ارجحیت و برتری ندارند.

### نتیجه‌گیری

این پژوهش نشان می‌دهد واپایش کارکنان در بخش درمانی بهداری کل با الگوی خودحفاظتی در چهار متغیر وجدان‌مدار، معنویت‌گرا، تعامل‌گرا و دانش‌مدار در حد بسیار زیاد امکان‌پذیر بوده و مدیران را برای رسیدن به هدف‌های آرمانی خود که همان خدمات‌دهی به کارکنان خدوم ناجا و افزایش میزان رضایت‌مندی ارباب‌رجوع است یاری می‌رساند اما با توجه به اولویت اثرگذاری هر یک از چهار متغیر، براساس اولویت باید به گویه‌های مربوط توجه بیشتری کرد؛ در این راستا، به گویه‌های مربوط به خودحفاظتی وجدان‌مدار، خودحفاظتی معنویت‌گرا و خودحفاظتی تعامل‌گرا توجه بیشتری شود. در خصوص گویه‌های مربوط به خودحفاظتی دانش‌مدار دیده شده که کارکنان امتیاز پایین‌تری به آن داده‌اند که گرچه در نهایت اثرگذاری آن در حد زیاد ارزیابی شده اما شاید ناشی از ناآگاهی و دانش کارکنان بخش خدمات‌درمانی از موضوع‌های دانش‌حفاظتی، نتایج و مزایای آن بوده است.



### پیشنهادها

۱. نهادینه نمودن فرهنگ آموزش مستمر تخصصی و عمومی به‌صورت طولی و عرضی براساس نوع وظیفه‌ی محوله
۲. ارتقای وجدان جمعی کارکنان توسط مدیران بهداری کل
۳. تلاش مدیران برای ایجاد انگیزه‌ی خدمتی در کارکنان
۴. تقویت حس مسئولیت‌پذیری کارکنان و تفویض اختیار به آنها
۵. فراهم نمودن محیط کاری کارکنان به‌طوری که باعث ایجاد خشنودی و دل‌بستگی به کار آنان شود
۶. تلاش برای نهادینه کردن فرهنگ «کار به‌عنوان عبادت» در کارکنان

۷. توجه به عدالت محوری و انصاف در انجام کارها و کسب اعتماد ارباب رجوع با پیشگیری از هر گونه بی عدالتی
۸. ارتقای باورها و اعتقادهای دینی کارکنان با روش های آموزشی مناسب
۹. توسعه ایمن و تقوا در کارکنان و ترغیب و تشویق برای حرکت به سمت فراگیری و ارتقای باورها و اعتقادهای دینی و انجام به موقع فرایض
۱۰. ایجاد مراکز مشاوره ای اعتقادی برای گسترش و ارتقای معنویت در کارکنان با همکاری سازمان عقیدتی سیاسی ناجا
۱۱. تلاش برای نهادینه کردن فرهنگ خودحفاظتی در کارکنان با ارائه ی خدمات حفاظتی و عقیدتی و سیاسی
۱۲. تلاش برای ارتقای فرهنگ محاسبه و مراقبت از نفس در سازمان
۱۳. توجه مناسب و دقیق به موضع صداقت و راستگویی کارکنان و به کارگیری افراد صادق در امور مراجعان
۱۴. تعمیق فرهنگ دینی و استمرار تربیت دینی کارکنان
۱۵. تلاش برای ارتقای عزت نفس در کارکنان
۱۶. تأکید و اهتمام مدیران در آموزش کارکنان در نهادینه کردن فرهنگ خوش خلقی و خوش اخلاقی با بیمار و مراجعه کنندگان به مراکز درمانی
۱۷. اجرای کارگاه های آموزشی برای کارکنان و استمرار آن در طول سال
۱۸. گماردن افرادی با حداکثر انعطاف پذیری در رویارویی با ارباب رجوع
۱۹. برگزاری کلاس ها و کارگاه های آموزشی لازم برای کارکنان جدیدالورود به مراکز درمانی به منظور آموزش برخورد مناسب با ارباب رجوع
۲۰. شناسایی و به کارگیری کارکنان با شخصیت دینی و مذهبی برای ارتباط مستقیم با ارباب رجوع و پرهیز از به کارگیری افراد نامناسب
۲۱. توجه و اهمیت دقیق به موضوع جرایم سایبری و ارائه ی آموزش های لازم به کاربران در این خصوص
۲۲. برگزاری جلسه های پرسش و پاسخ و برطرف نمودن ابهامات حفاظتی
۲۳. توجیه و آگاه سازی کارکنان پیرامون رعایت حفاظت گفتار



## منابع و مأخذ

- قرآن کریم.
- بی نا (۱۳۸۵)، «پیام مشاور»، شماره ۴۵.
- صفربادی، ایمان (۱۳۸۸)، «جاسوسی و ضد جاسوسی»، تهران، معاونت تربیت و آموزش ناجا.
- ریچارد سون، جری (۱۳۷۹)، «معجزه ارتباط»، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: آسیم، چاپ اول.
- رضائیان، علی (۱۳۷۲)، «خودمدیریتی»، دانش مدیریت، شماره ۲۲.
- رسو، ژاک (۱۳۶۰)، «امیل یا آموزش و پرورش»، ترجمه غلامحسین زیرکزاده، تهران: انتشارات چهره.
- سرمد، غلامعلی (۱۳۷۸)، «روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی»، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهی.
- سخنرانی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در جمع پرستاران برگزیده تهران در سال ۱۳۸۲.
- جعفری، محمدتقی (۱۳۶۲)، «شناخت انسان در تصعید حیات تکاملی»، تهران: امیر کبیر.
- کتولی‌نژاد، خدا بخش (۱۳۸۶)، «درآمدی بر خودحفاظتی مدیران»، تهران، ساحفاناجا.
- موسوی، ولی‌ا.. (۱۳۷۳)، «سیمای انسان آرمانی»، گیلان: جهاد دانشگاهی.
- مطهری، مرتضی (۱۳۸۲)، «حکمت‌ها و اندرزها»، تهران: انتشارات صدرا، چاپ پانزدهم.
- مصباح یزدی، آیت‌ا.. محمدتقی (۱۳۸۴)، «نقد و بررسی مکاتب اخلاق»، قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی(ره).
- مطهری، مرتضی (۱۳۸۲)، «حکمت‌ها و اندرزها»، تهران: انتشارات صدرا، چاپ پانزدهم.

