

به نام خدا

اهمیت شفافیت سازمانی و تعهد حرفه‌ای در نظام سلامت

دکتر زهرا کشتکاران دانشیار گروه پرستاری سلامت جامعه و سالمندی

دکتر نسرین شریفی استادیار گروه پرستاری، محمد ناصری کارشناس ارشد پرستاری سلامت جامعه امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی زیادی در محیط پیرامون خود هستند. محیطی که در آن رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش تکنولوژی اطلاعات و تغییرات در ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان در قلب تغییرات قرار دارند. همچنین، مهم‌ترین سرمایه‌ی سازمان‌ها، نیروی انسانی شاغل در آنهاست و در سال‌های اخیر، سازمان‌های پیشرفته و موفق بخش عظیمی از زمان و سرمایه‌ی خود را به نیروی انسانی اختصاص داده‌اند. اصطلاح سلامت سازمانی^۱ نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط مایلز^۲ به کار برده شد. از نظر مایلز سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمانی دلالت دارد که به مجموعه‌ای از خصایص نسبتاً پردوام اشاره می‌کند و عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر. یکی از پارامترهای مهم در سلامت سازمانی، بحث شفافیت سازمانی است.

شفافیت از موضوعاتی است که امروزه مطالعات فراوانی روی آن انجام شده و توجه اندیشمندان بسیاری را به خود جلب کرده است. واژه شفافیت برگرفته از واژه لاتین ترانسپرنتم^۳ می‌باشد. در گذشته این واژه به معنای "قابل رؤیت بودن نور از خلال" به کار گرفته می‌شد که این تعریف استعاره‌ای، به مرور زمان به "به راحتی دیده شدن از میان" تبدیل شده و طی قرن‌های متمادی وارد زبان‌هایی از قبیل ایتالیایی، اسپانیایی، پرتغالی، فرانسه

^۱ Organizational Health

^۲ Miles

^۳ transparentem

شیراز، بیمارستان نمازی، دانشکده پرستاری و مامایی حضرت فاطمه (س)، ساختمان شماره ۳، مرکز تحقیقات مراقبت‌های روان جامعه‌نگر

تلفن تماس: ۰۷۱-۳۶۴۷۴۲۵۴ داخلی ۲۲۱

و انگلیسی شده است. شفافیت در این سطح به معنی افشای پی‌درپی اطلاعات نیست، بلکه شفافیت افشای مناسب اطلاعات است. در حقیقت شفافیت نقطه اشتراکی بین عرضه‌کننده و استفاده‌کننده اطلاعات، تنظیم‌کننده گزارش‌ها و اطلاعات برقرار می‌کند. یک سازمان شفاف، سازمانی است که افراد درون و بیرون آن بتوانند به‌منظور شکل دادن به نظراتشان، در مورد اقدامات و فرایندهای درون آن سازمان، اطلاعات مورد نیاز خود را به دست آورند. تهیه اطلاعات مورد نیاز برای مصرف‌کننده به منظور رسیدن به انتخاب آگاهانه، به افزایش شفافیت در ارزیابی عملکرد منجر می‌شود. غالباً انتظار می‌رود که شفافیت سازمانی نتایج مثبتی به بار آورد. از جمله این پیامدها می‌توان به این موارد اشاره کرد: مشارکت بیشتر کارمندان، ایجاد اعتماد نسبت به مدیریت سازمان، افزایش خلاقیت، بهبود عملکرد و افزایش رضایت شغلی کارمندان.

بحث شفافیت سازمانی در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات در حیطه سلامت نیز بسیار حائز اهمیت می‌باشد. مأموریت اصلی نظام سلامت، ارتقای سطح سلامت و پاسخ‌گویی به نیازهای اساسی مردم و جامعه است. از این رو شفافیت سازمانی یکی از سیاست‌های پیشنهادی برای افزایش تعهد حرفه‌ای مراقبین سلامت می‌باشد. تحول در مفهوم سلامت در سال‌های اخیر به‌گونه‌ای رخ داده است که آن را به مقوله‌های مدیریت، مسئولیت‌پذیری و تعهد، پاسخگویی، شفافیت و نیز عدالت در تمامی حیطه‌ها و نه فقط حوزه سلامت پیوند می‌دهد.

تعهد یکی از ویژگی‌های انسانی است که به نظر می‌رسد از ویژگی‌های فطری انسان باشد و موجب برقراری روابط اجتماعی گردد. در واقع روابط انسان‌ها با یکدیگر بر پایه تعهد استوار است. بدون تعهد رفتارهای انسان معنی و مفهوم خود را از دست می‌دهد. میزان تعهد افراد به عوامل مختلفی بستگی دارد. تحقیقات زیادی در این زمینه صورت گرفته و عواملی همچون رضایت، اعتقادات دینی، وجدان، اخلاق، فرهنگ، احساس تعلق، میزان تحصیلات و... را بر میزان تعهد افراد موثر دانسته‌اند. تعهد حرفه‌ای مبتنی بر احساس مسئولیت و علاقه فرد نسبت به حرفه‌اش دارد و عبارت است از احساس پایبندی فرد به وظایفی که با بر عهده گرفتن نقش،

خود را ملزم به انجام آن‌ها می‌داند. تعهد حرفه‌ای به عنوان یک اعتقاد و پذیرش قوی ارزش‌های حرفه‌ای، تمایل به تلاش بسیار جهت ارتقای حرفه و حرفه‌ای شدن، می‌باشد. محققان گزارش می‌کنند که مفهوم تعهد حرفه‌ای شامل نگرانی‌ها و دل‌مشغولی‌های حرفه‌ای، صداقت، وفاداری، وظیفه‌شناسی، ارتباطات، بازشناسی، اعتقادات، اخلاقیات، رضایت درونی، رشد حرفه‌ای و درگیری حرفه‌ای می‌باشد. افرادی که به حرفه خود تعهد زیادی دارند، مدت‌زمان طولانی در حرفه انتخابی خود باقی‌مانده و آن را ادامه می‌دهند. به طور مثال پرستاران با تعهد حرفه‌ای بالا جهت رسیدن به ارزش‌های حرفه‌ای تلاش کرده و بازدهی بالاتری دارند، درحالی‌که سطوح پایین‌تر تعهد حرفه‌ای، منجر به غیبت از کار می‌شود. علاوه بر اثرات مثبت تعهد حرفه‌ای برای پرستاران و سیستم بهداشت و درمان، این مؤلفه بر کیفیت ارائه خدمات پرستاری تأثیر می‌گذارد. ارتقاء تعهد حرفه‌ای هم برای پرستاران و هم برای بیماران پیامدهای مناسبی را در پی دارد که از آن جمله می‌توان به کاهش سقوط بیماران، افزایش ایمنی بیمار، افزایش رضایت شغلی پرستاران، خود ارزشیابی پرستاران، رفتار شهروندی مناسب آنان در مواجهه با بیماران و افزایش عمل کرد شغلی پرستاران اشاره کرد. بنابراین توجه به روحیه و کارایی پرستاران و سایر مراقبین بهداشت به طور معناداری موفقیت سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. با مستند کردن رابطه بین تعهد حرفه‌ای و بازده کیفیت مراقبت‌های درمانی می‌توان به مدیران بهداشت و درمان کمک کرد تا ایجاد و ارتقای این تعهد را برای پرسنل به عنوان یکی از اهداف خود برنامه‌ریزی کنند.

پرستاران سلامت جامعه در خط مقدم نظام بهداشت و درمان قرار دارند و ارتقای سطح پاسخگویی و تعهد حرفه‌ای با رویکرد افزایش شفافیت سازمانی می‌تواند نقش آن‌ها را در سطوح پیشگیری، مراقبتی، آموزشی، مشاوره‌ای، مدیریتی و پژوهشی ارتقا و بهبود بخشد، چرا که رسالت دوره پرستاری سلامت جامعه تربیت پرستارانی آگاه، کارآمد، متعهد، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو است که با تلفیق و کاربرد علم پرستاری، سایر علوم سلامت و عملکرد مبتنی بر شواهد در عرصه‌های مختلف جامعه فعالیت و موجب ارتقای سطح سلامت جامعه

و کیفیت زندگی افراد می‌شوند. با توجه به اهمیت موارد پیشگفت شفافیت سازمانی و تعهد حرفه‌ای در بین مراقبین سلامت جایگاه کلیدی و حیاتی دارد.