

## تعیین کیفیت زندگی کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی در استان تهران

اکبر بیگلریان<sup>۱</sup> / غلامرضا بابایی<sup>۲</sup> / حمیرا سجادی<sup>۳</sup> / اکبر فروع الدین عدل<sup>۴</sup> / محمدرضا کوشش<sup>۵</sup> / سپیلا حسینی<sup>۶</sup>

### چکیده

**مقدمه:** سازمان بهداشت جهانی، کیفیت زندگی را پنداره‌های فرد از وضعیت زندگی با توجه به فرهنگ و نظام‌های ارزشی که در آن زیست می‌کند و ارتباط این دریافت‌ها با انتظارات، استانداردها و اولویت‌های مورد نظر فرد می‌داند. این پژوهش به منظور تعیین کیفیت زندگی کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی طرح‌ریزی شد و کیفیت زندگی کارکنان در کل و به تفکیک جنسیت، وضع تأهل، سطح تحصیلات و نوع شغلی که دارند مورد بررسی قرار گرفت.

**روش بررسی:** این مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی در سال ۱۳۸۳ و در اداره کل استان تهران و ستاد مرکزی سازمان بیمه خدمات درمانی انجام شد. تعداد ۶۸۴ نفر به عنوان نمونه و به صورت تمام شماری مورد بررسی قرار گرفتند که در نهایت کیفیت زندگی و رضایت از عملکرد بخش رفاهی ۵۱۰ نفر از کارکنان، ۳۳۴ نفر از کارکنان اداره کل استان تهران و ۱۷۶ نفر از کارکنان ستاد مرکزی، در کل و به تفکیک جنسیت، وضع تأهل، سطح تحصیلات و نوع شغلی که دارند مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی مطالعه‌ای مقدماتی در اداره کل استان تهران با نمونه ۵۰ تایی صورت گرفت که مقدار آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۴ گردید. برای توصیف و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از جداول توزیع فراوانی، میانگین، آزمون t مستقل، آنالیز واریانس یک طرفه، آنالیز واریانس چند عاملی و آنالیز کوواریانس، استفاده گردید.

**یافته‌ها:** میانگین نمره کیفیت زندگی برای کارکنان اداره کل استان تهران و ستاد مرکزی به ترتیب ۱۴۵/۳۶ و ۱۴۹/۸ گردید که از نظر آماری تفاوت بین آنها معنی‌دار بود ( $P\text{-Value} = 0/08$ ). با مقایسه بین میانگین نمره کیفیت زندگی با توجه به نوع شغل و محل خدمت؛ بین میانگین نمره کیفیت زندگی با توجه به محل خدمت و میزان درآمد؛ همچنین بین میانگین نمره کیفیت زندگی با توجه به محل سکونت تفاوت معنی‌داری به دست آمد ( $P\text{-Value} < 0/05$ ). نتایج، بین میانگین نمره کیفیت زندگی با توجه به جنسیت، با توجه به وضع تأهل و محل خدمت، در سطح خطای ۵ درصد، تفاوت معنی‌داری را نشان نداد.

**نتیجه‌گیری:** گرچه کیفیت زندگی کارکنان در سطح خوبی ارزیابی گردید، لیکن کارکنان شاغل در نقاط مختلف و با توجه به محل خدمت، محل سکونت، نوع شغل و میزان درآمد؛ دارای کیفیت زندگی متفاوتی هستند. با توجه به این نکته، اتخاذ تصمیم‌هایی جهت بهبود وضعیت شغلی و معیشتی، می‌تواند در افزایش کیفیت زندگی کارکنان مؤثر باشد.

**کلیدواژه‌ها:** سازمان بیمه خدمات درمانی، کیفیت زندگی، نیاز

۴- کارشناس ارشد، پژوهشگر دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران  
۵- کارشناس ارشد، پژوهشگر دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران  
۶- کارشناس ارشد، اداره کل مطالعات و پژوهش سازمان بیمه خدمات درمانی

۱- کارشناس ارشد، گروه آمار، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران؛  
(نویسنده مسئول) (Email: biglarian@uswr.ac.ir)  
۲- دانشیار گروه آمار زیستی، دانشکده پزشکی، دانشگاه تربیت مدرس  
۳- استادیار، گروه رفاه اجتماعی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران

## مقدمه

در دهه ۱۹۷۰ کوشش‌هایی جهت دستیابی به نشانگرها و شاخص‌های سلامت اجتماعی صورت پذیرفت. بعضی از پژوهشگران شاخص سلامت اجتماعی را مجموعه‌ای از نشانگرهای اقتصادی و اجتماعی مرتبط با سلامتی، اصول اخلاقی، نابرابری و میزان دسترسی به خدمات تعریف کردند. برخی نیز با اعتقاد بر ارتباط بین ساختار اجتماعی و مشکل‌های اجتماعی، به دنبال به دست آوردن شاخص مشکل اجتماعی و بررسی سلامت اجتماعی بر اساس کاهش یا افزایش مشکل‌های اجتماعی هستند. گروهی دیگر نیز شاخص ترکیبی خود را مبتنی بر مراحل مختلف زندگی و با اقتباس از حوزه‌های مختلف کیفیت زندگی شکل دادند. [۱]

سازمان بهداشت جهانی کیفیت زندگی را پندارهای فرد از وضعیت زندگی با توجه به فرهنگ و نظام‌های ارزشی که در آن زیست می‌کند و ارتباط این دریافت‌ها با انتظارات، استانداردها و اولویت‌های مورد نظر فرد می‌داند.

در مدیریت سلامت و مدیریت منابع انسانی نیاز (و ارزیابی نیاز) به معنای زیر آمده است: شناسایی حداقل درآمد فرد، کمبودها، نقایص، مشکلات، چالش‌هایی که افراد به منظور آموزش رسمی، آموزش حین کار و توسعه فردی با آن مواجه‌اند. [۲]

ارزیابی‌های کیفیت زندگی مقیاس‌هایی از وضعیت بهداشت عمومی، بیماری، رفتار و سلامت اجتماعی افراد را شامل می‌شود. گستره این مقیاس‌ها بازتاب چهار راهبرد اساسی در ایجاد آنهاست: روش‌های سایکومتریک، روش‌های بالینی سنجی، کسب فایده و الگوسازی. این امر منجر به ایجاد لااقل دو وضعیت زیر در زندگی افراد می‌گردد: اول آنکه با توجه به نقطه نظرات و تجربیات مسیر زندگی در جهت سلامت تن و روان تغییر می‌یابد و دوم آنکه با توجه به رویدادهای مهم بهداشتی و مواجهه با آنها، دیدگاه‌های افراد به نفع خود تغییر خواهد کرد که همگی اینها منجر به بهبود وضعیت بهداشتی و کیفیت زندگی خواهد شد. [۳] این پژوهش به منظور تعیین کیفیت زندگی کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی طرح‌ریزی شد و کیفیت زندگی کارکنان در کل و به تفکیک جنسیت، وضع تاهل، سطح تحصیلات و نوع شغلی که دارند

مورد بررسی قرار گرفت. در عین حال رضایت از عملکرد بخش رفاهی از دید کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی مورد سنجش قرار گرفت.

## روش بررسی

پژوهش حاضر مطالعه‌ای تحلیلی از نوع مقطعی است. کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی کشور جامعه آماری را تشکیل می‌دهند و اداره کل استان تهران و ستاد مرکزی سازمان بیمه خدمات درمانی کشور، محیط انجام پژوهش بودند. کلیه کارکنان رسمی، پیمانی، شرکتی و قرارداد ساعتی سازمان بیمه خدمات درمانی در اداره کل و ستاد مرکزی، نمونه آماری پژوهش را تشکیل دادند. جهت انجام این پژوهش از تعداد ۶۸۴ نفر به عنوان نمونه (۳۹۹ نفر از کارکنان اداره کل استان تهران و ۲۸۵ نفر از کارکنان ستاد مرکزی)، مورد بررسی قرار گرفتند که در نهایت اطلاعات ۵۱۰ نفر (۳۳۴ نفر از کارکنان اداره کل استان تهران و ۱۷۶ نفر از کارکنان ستاد مرکزی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پس از انجام مطالعات نظری و با بررسی اسنادی و همکاری افراد صاحب‌نظر، پرسشنامه مقدماتی با ۹۱ سؤال جهت انجام پایلوت، مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از ۵۰ پرسشنامه تکمیل شده مورد بررسی قرار گرفت که مقدار آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۴ گردید و دال بر تأیید پرسشنامه جهت اجرای پژوهش بود. در پایان، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۸۷ سؤال (که ۶ سؤال آن بازپاسخ بود) برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز در راستای اهداف پیش‌بینی شده، مورد استفاده قرار گرفت. لازم به ذکر است که تعداد ۵۷ سؤال مختص کیفیت زندگی بود که در یک طیف چهار گزینه‌ای از یک (بیانگر بدترین وضعیت) الی چهار (بیانگر بهترین وضعیت) از افراد پرسیده شد. یعنی، نمره کیفیت زندگی هر فرد در دامنه ۵۷ (بدترین حالت) الی ۲۲۸ (بهترین حالت) قرار می‌گیرد.

برای توصیف اطلاعات جمع‌آوری شده از ترسیم نمودار و آماره‌های خلاصه و نیز ترسیم جداول فراوانی یک بعدی و دو بعدی و برای تجزیه و تحلیل آنها از آزمون مستقل، آنالیز واریانس یک عاملی و چند عاملی و آنالیز کوواریانس در نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

## یافته‌ها

با انجام آزمون t مستقل مشخص شد که بین میانگین نمره کیفیت زندگی کارکنان زن و مرد در سطح خطای ۵ درصد، تفاوت معنی داری وجود ندارد. همچنین با انجام آزمون t مستقل مشخص شد که بین میانگین نمره کیفیت زندگی کارکنان شاغل در ستاد مرکزی با استان تهران در سطح خطای ۵ درصد، تفاوت معنی داری وجود دارد. (جدول ۲)

تأثیر متغیرهای محل خدمت، جنس و حضور توأم آنها بر کیفیت زندگی توسط آنالیز واریانس دو عاملی مورد بررسی قرار گرفت. مطابق با نتیجه این آزمون اثر جنس و اثر متقابل جنس و محل خدمت کارکنان معنی دار نشد و فقط اثر اصلی محل خدمت معنی دار گردید ( $P\text{-Value}=0/013$ ). به عبارت دیگر علاوه بر آنکه زنان و مردان که دارای کیفیت زندگی مشابهی هستند، الگوی تغییر کیفیت زندگی آنها در دو محل خدمت مشابه هم تغییر می‌کند.

تأثیر متغیرهای استان و منطقه محل سکونت بر کیفیت زندگی و با در نظر گرفتن حضور توأم آنها، با آنالیز واریانس دو عاملی، مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه نشان داد که اثر محل خدمت و منطقه محل سکونت و همچنین اثر متقابل محل خدمت و منطقه محل سکونت معنی دار گردید ( $P\text{-Value}<0/05$ ). بدین مفهوم که، الگوی کیفیت زندگی کارکنان در مناطق سکونت مختلف، برای کارکنان شاغل در اداره کل متفاوت با کارکنان ستاد مرکزی تغییر می‌کند.

تأثیر متغیرهای محل خدمت و منطقه محل سکونت بطور توأم بر کیفیت زندگی و با در نظر گرفتن سنوات خدمت به عنوان کوواریت، با آنالیز کوواریانس، مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳). نتیجه نشان داد که اثر متقابل محل خدمت و منطقه محل سکونت معنی دار گردید. بدین مفهوم که با تغییر منطقه محل سکونت و با در نظر گرفتن سنوات خدمت، الگوی کیفیت زندگی کارکنان اداره کل استان تهران با ستاد مرکزی متفاوت است.

تأثیر متغیرهای گروه سنی و جنس به طور توأم بر کیفیت زندگی، با آنالیز واریانس دو طرفه، مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳). نتیجه نشان داد که با حضور متغیرهای گروه سنی و جنس در تبیین کیفیت زندگی، اثر متقابل بین جنس و گروه سنی معنادار نشد. بدین ترتیب الگوی تغییر کیفیت زندگی در بین زنان و مردان و با توجه به گروه سنی آنها، یکسان است.

- میانگین سن کارکنان اداره کل استان تهران ۳۵/۳ سال و میانگین سن کارکنان ستاد مرکزی ۳۵/۴ سال بود.

- میانگین سنوات خدمت کارکنان اداره کل استان تهران ۱۷/۶۴ سال و کارکنان ستاد مرکزی ۹/۴۳ سال بود.

- میانگین فاصله محل سکونت تا محل کار کارکنان اداره کل استان تهران ۲۷۶۴ کیلومتر با میانه ۱۵ کیلومتر و میانگین فاصله محل سکونت تا محل کار کارکنان ستاد مرکزی ۲۱۷ کیلومتر با میانه ۱۶ کیلومتر بوده است.

- ۵۷/۲ درصد از کارکنان اداره کل استان تهران مرد و ۴۶/۷ درصد زن بودند و در ستاد مرکزی ۶۰/۲ درصد از کارکنان مرد و ۳۸/۱ درصد زن بودند.

- ۲۵/۱ درصد از کارکنان اداره کل استان تهران مجرد؛ ۷۰/۷ درصد متأهل و ۴/۲ درصد بدون پاسخ و در ستاد مرکزی ۱۹/۳ درصد از کارکنان ستاد مرکزی مجرد؛ ۷۶/۱ درصد متأهل و ۴/۵ درصد بدون پاسخ بودند.

- ۳۶/۵ درصد از کارکنان اداره کل استان تهران شرکتی؛ ۷۲ درصد قرارداد ساعتی؛ ۱۳/۲ درصد پیمانی؛ ۴۴/۶ درصد رسمی؛ ۲/۱ درصد سایر و ۲/۴ درصد بدون پاسخ بودند. ۲۶/۱ درصد از کارکنان ستاد مرکزی شرکتی؛ ۴/۵ درصد قرارداد ساعتی؛ ۲۵/۶ درصد پیمانی؛ ۳۴/۱ درصد رسمی؛ ۵/۷ درصد سایر و ۴ درصد بدون پاسخ بودند.

- ۲۷۹ درصد از کارکنان اداره کل استان تهران کار خدماتی؛ ۵/۱ درصد کار کارشناسی؛ ۷۵ درصد کار مدیریتی انجام و ۱۷/۶ درصد بدون پاسخ و ۲۷/۸ درصد از کارکنان ستاد مرکزی کار خدماتی؛ ۴۲/۶ درصد کار کارشناسی؛ ۹/۱ درصد کار مدیریتی انجام و ۲۰/۵ درصد بدون پاسخ بودند.

- ۲۷ درصد از کارکنان اداره کل استان تهران از زندگی فعلی خود و ۲۵/۵ درصد از آنها از شغل فعلی خود ناراضی هستند. این در حالی است که کیفیت زندگی ۸۴ درصد از آنها خوب ارزیابی شده است. ۲۳/۹ درصد از کارکنان اداره کل ستاد مرکزی از زندگی فعلی خود و ۲۷/۸ درصد از آنها از شغل فعلی خود ناراضی هستند در حالی که کیفیت زندگی ۸۳ درصد از آنها خوب ارزیابی شده است. ۲۳/۹ درصد از کارکنان اداره کل ستاد مرکزی از زندگی فعلی خود و ۲۷/۸ درصد از آنها از شغل فعلی خود ناراضی هستند.

جدول ۱. توزیع فراوانی و آمارهای توصیفی اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان شاغل در سازمان بیمه خدمات درمانی استان تهران

ستاد مرکزی		اداره کل استان تهران		اطلاعات جمعیت شناختی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۶۰/۲	۱۰۶	۵۱/۲	۱۷۱	جنسیت
۳۸/۱	۶۷	۷/۴۶	۱۵۶	مرد
۱/۷	۳	۱/۲	۷	زن
				بدون پاسخ
۱۹/۳	۳۴	۲۵/۱	۸۴	وضعیت تأهل
۷۶/۱	۱۳۴	۷۰/۷	۲۳۶	مجرد
۴/۵	۸	۴/۲	۱۴	متأهل
				سایر
۲۶/۱	۴۶	۳۶/۵	۱۲۲	نوع استخدام
۲۵/۶	۴۵	۱۳/۲	۴۴	شرکتی
۳۴/۱	۶۰	۴۴/۶	۱۴۹	بیمانی
۱۴/۲	۲۵	۵/۷	۱۹	رسمی
				سایر
۲۷/۸	۴۹	۲۱/۹	۷۳	نوع شغل
۴۲/۶	۷۵	۵۸/۱	۹۴	خدماتی
۹/۱	۱۶	۱/۵	۵	کارشناسی
۲۰/۵	۳۶	۱۸/۶	۶۲	مدیریتی
				بدون پاسخ
۶/۳	۱۱	۵/۴	۱۸	میزان حقوق
۲۳/۳	۴۱	۳۷/۴	۱۲۵	کمتر از ۱۵۰ هزار تومان
۳۸/۱	۶۷	۲۸/۷	۹۶	۱۵۰ تا ۲۰۰ هزار تومان
۲۷/۸	۴۹	۲۵/۴	۸۵	۲۰۰ تا ۳۰۰ هزار تومان
۴/۵	۸	۳	۱۰	بیش از ۳۰۰ هزار تومان
				بدون پاسخ
۵۸	۱۰۲	۴۵/۵	۱۵۲	نوع ملک
۰/۶	۱	۰/۶	۲	استیجاری
۳۵/۸	۶۳	۴۴	۱۴۷	سازمانی
۳/۴	۶	۷/۸	۲۶	شخصی
۲/۳	۵	۲/۱	۷	سایر
				بدون پاسخ

ادامه جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان

ستاد مرکزی		اداره کل استان تهران		اطلاعات جمعیت شناختی
انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۷/۹۳	۳۵/۴	۹/۴۴	۵۳/۳	سن
۷/۱۴	۹/۴۳	۹/۴۸	۱۱/۶۴	سنوات خدمت
۱۷/۷۴	۲۱/۷۱	۲۲/۱	۲۱/۶۴	فاصله محل سکونت تا محل کار

جدول ۲. مقایسه کیفیت زندگی کارکنان شاغل در سازمان بیمه خدمات درمانی استان تهران با توجه به جنس و محل خدمت

P-Value	انحراف معیار	میانگین	تعداد	متغیر مورد بررسی	
۰/۴۷	۱۷/۸۱	۱۴۷/۴	۲۷۳	مرد	
	۱۶/۹	۱۴۶/۳	۲۲۰	زن	
* ۰/۰۰۸	۱۷/۵۶	۱۴۵/۳۶	۳۳۰	اداره کل استان تهران	
	۱۷/۸۸	۱۴۹/۷۹	۱۷۲	ستاد مرکزی	

\* در سطح  $\alpha=0/05$  معنی دار است.

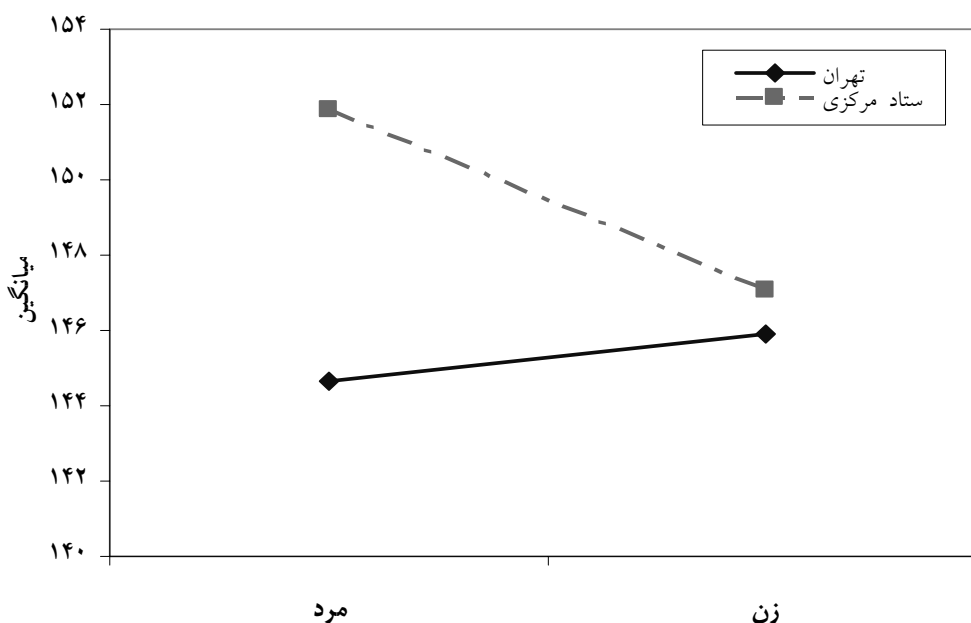
زندگی کارکنان شاغل در دو مکان تفاوت معنی داری وجود دارد. همچنین الگوی تغییر کیفیت زندگی در بین کارکنان اداره کل استان تهران با ستاد مرکزی با توجه به سطوح درآمدی مختلف، متفاوت است.

### بحث و نتیجه گیری

سازمان جهانی بهداشت استاندارد زندگی را در موارد زیر می داند: درآمد و اشتغال، استانداردهای مسکن، بهسازی محیط و تغذیه، سطح تدارک بهداشت، آموزش و تفریح و سایر خدماتی که برای راحتی و رفاه مهم هستند.

یعنی گرچه تفاوت بین میانگین نمره کیفیت زندگی در بین زنان و مردان معنی دار نشد؛ لیکن، مردان از کیفیت زندگی بالاتری نسبت به زنان برخوردارند و روند تغییرات کیفیت زندگی در گروه های سنی برای زنان و مردان متفاوت است.

در عین حال، تأثیر متغیرهای محل خدمت کارکنان و میزان درآمد ماهانه آنان و تأثیر توأشان بر کیفیت زندگی، با آنالیز واریانس دوطرفه، مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳). نتیجه نشان داد که علاوه بر اثرات اصلی، اثر متقابل بین این دو متغیر نیز معنی دار گردید. بدین مفهوم که بین میانگین کیفیت زندگی کارکنان با سطوح درآمدی مختلف، بین میانگین کیفیت



نمودار ۱. میزان استفاده اعضای هیأت علمی از منابع کتابخانه مرکزی به تفکیک دانشکده در سال ۸۲

جدول ۳. مقایسه کیفیت زندگی کارکنان شاغل در سازمان بیمه خدمات درمانی استان تهران با توجه محل خدمت، منطقه محل سکونت و سنوات خدمت؛ جنس و گروه‌های سنی؛ محل خدمت و میزان درآمد

مقدار احتمال	آماره آزمون F	درجه آزادی	
* / ۰.۰۸	۷.۲	۱	محل خدمت
۰/۵۲	۰/۴۱	۱	سنوات خدمت
۰/۰۶۷	۲/۲۱	۴	منطقه محل سکونت
* / ۰.۴۵	۲/۴۵	۴	محل خدمت * منطقه محل سکونت
۰/۰۸۷	۲/۹۴۵	۳	گروه سنی
۰/۱۱۲	۲/۰۰۸	۱	جنس
۰/۰۶۱	۲/۴۷۱	۳	گروه سنی * جنس
* / ۰.۰۰۸	۷/۱۳۸	۱	محل خدمت
* < ۰/۰۰۱	۱۰/۲۱	۲	سطوح درآمدی
* / ۰.۲۴	۳/۷۴	۲	محل خدمت * سطوح درآمدی

\* در سطح  $\alpha=0.05$  معنی دار است.

(خواسته‌های انسان یک حالت روانشناختی دارد) و آرزوی انسان فراهم می‌گردد.

سن [۷] معتقد است که کیفیت زندگی برگرفته از مفاهیمی چون زنده بودن و فرصت‌هایی برای فعالیت در ابعاد فردی و اجتماعی است. بدون توانایی‌های مرتبط با زنده بودن (مانند سلامتی، ارتباطات اجتماعی و ارزش نفس) و فعالیت (فعالیت‌های سیاسی و اجتماعی، چالش‌های ذهنی و تشویق به کار) شخص قادر نیست از مزایایی که سودآوری به همراه می‌آورد، بهره‌مند شود.

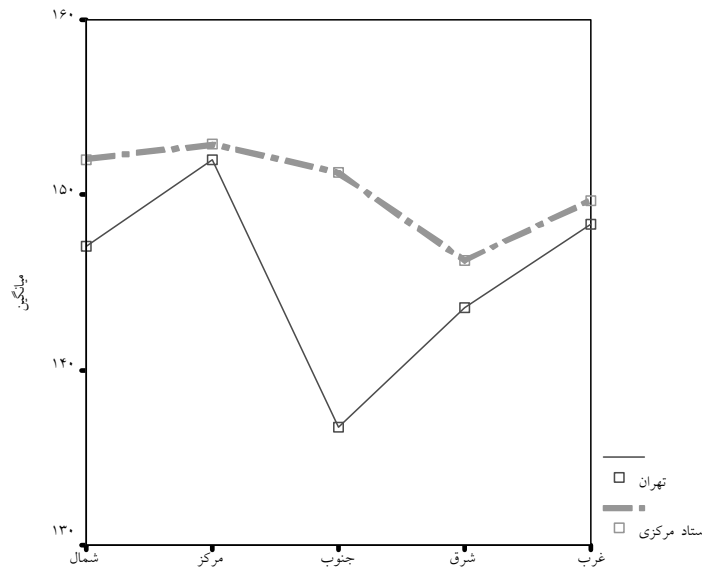
علامه [۷] در بررسی توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری بر مبنای ارزش‌های اسلامی و تعیین تاثیر آن بر کاهش تنیدگی روانی به این نتیجه دست یافت که مؤلفه‌های ارتباطات باز در سازمان، "وفای به عهد سرپرست"، ارزشیابی عملکرد متناسب با میزان تلاش واقعی افراد و "آگاهی کارکنان از عملکرد مدیران" با تنیدگی روانی رابطه معناداری وجود داشته است.

در این پژوهش نیز، آنچه که از سوی کارکنان بیان شد، گویای این مطلب است که ارزش نهادن به شأن کارکنان و ارزش‌دهی به نوع کاری که انجام می‌دهند و

نگاهی گذرا به خواسته‌های کارکنان، اعم از زن و مرد و با توجه به سطح تحصیلات و وضع تأهل آنان، مبین این نکته است که کارکنان خواستار توجه به استاندارد زندگی خود به خصوص مسکن و حقوق و در ادامه امکانات رفاهی و درمان بوده و خواهان بهبود آن هستند. جی ایوان ویلیامز می‌گوید: در اندازه‌گیری کیفیت زندگی، جایگاه افراد در فضای زندگی مهم بوده و این بحث مطرح است که چگونه وقایع وابسته به بهداشت بر ابعاد مختلف زندگی اثر می‌گذارد [۴].

تعالی در بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های کشور اینگونه نتیجه گرفت که هویت بخشیدن به خدمات کارکنان و ارتقاء موقعیت و منزلت کارکنان و نیز ارضای نیازهای آنان علاوه بر بهبود کیفیت زندگی بر بهره‌وری آنان نیز موثر است. [۵]

کارکنان در فضای شغلی خود، به این نکته مهم اشاره داشتند که به جایگاه شغلی و شأن و منزلت آنان توجه شود. این مهم، به طور مستقیم با بهداشت روانی کارکنان در ارتباط بوده و آنرا تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد. مک کال [۶] می‌گوید مقتضیات خوشحالی انسان معمولاً با ارضاء نیازهای وی و یا ارضاء خواسته



**نمودار ۲. میانگین کیفیت زندگی کارکنان ادارات کل سازمان بیمه خدمات درمانی استان تهران با توجه به محل خدمت و منطقه محل سکونت**

در عین حال، انگیزش شغلی متفاوتی را در گروه‌های مختلف شغلی، گزارش کرد.

با توجه به اینکه الگوی کیفیت زندگی در نقاط مختلف محل سکونت کارکنان متفاوت است و نیز با عنایت به تأثیر افزایش درآمد در افزایش کیفیت زندگی و این مهم که کارکنان با سطح درآمدی معادل با خط فقر مطلق، دارای کمترین کیفیت زندگی هستند؛ توجه به وضع معیشتی کارکنان به هر شیوه و راهکاری که سازمان اتخاذ نماید، به طور حتم در افزایش کیفیت زندگی و نیز بهره‌وری کارکنان مفید و مؤثر خواهد بود. لذا همان‌طور که ذکر شد، اگر سازمان در جهت رفع نیازهای کارکنان اقدام نماید به طوری که این احساس و این باور در کارکنان ایجاد شود که منافع سازمان منافع آنان است و سازمان در راستای منافع آنان حرکت می‌کند، احساس رضایت در آنها تقویت شده و از نارضایتی به سمت و سوی رضایت و طیب خاطر تغییر نگرش خواهند داد. این وضع زمانی تقویت می‌شود که کارکنان از تغییرات صورت گرفته تغییرات در وضعیت شغلی و معیشتی (هر چند بسیار جزئی) در سازمان به نفع خویش، مطلع شوند.

همچنین تشویق از سوی مقام بالاتر، در کاهش چالش‌های ذهنی و افزایش بهره‌وری مهم و مؤثر است.

قاسمی [۹] در بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی به نتایج زیر دست یافت: بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. بدین مفهوم که هر چه در ایجاد سیستم کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری شود، بر بهره‌وری سازمان افزوده می‌شود. شاخص رضایت شغلی، با کیفیت زندگی همبستگی مثبتی دارد. همچنین، نتیجه گرفت که میانگین بهره‌وری نیروی انسانی تحت تأثیر سیستم کیفیت زندگی کاری بیشتر و بهتر است.

قائم پناه [۱۰] در بررسی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت زندگی کارکنان موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی نتیجه می‌گیرد که: تأمین امنیت شغلی، پرداخت منصفانه و به موقع حقوق و مزایا، تأمین محیط کاری سالم و ایمن، استقلال در کار در ارتقای کیفیت زندگی پرسنل موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی مؤثر می‌باشد.

## فهرست منابع

۱. شریعتی تقی ناصر. شاخص ترکیبی سلامت اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ۱۳۸۱.

2. Thomas CT. Health services Cyclopedic Dictionary: A Compendium of Health-Care and Public Health Terminology, Third Edition Sudbury, Mass.: Jones and Bartlett Publishers; 1997, 465 - 466.

3. Swain D, Hollar D. Measuring Progress: Community indicators and the Quality of Life, International Journal of Public Administration 2003;46(7):220-235.

4. Williams JI. The Unanswered Challenges in Measuring Quality of Life. Canadian Journal of Nursing Research 1999; 30(4) : 295-298.

۵. تعالی حسین. بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۴.

6. Mc Call S. Quality of Life - It's Underlying Philosophy., Social Indicators Research 1975;2:229-248.

7. AMARTYA S. Capability and Well-Being In The Quality of Life. Oxford: Clarendon Press; 1993.

۸. علامه محسن. توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی (با تاکید بر نهج البلاغه) و تعیین تاثیر آن بر کاهش تنیدگی روانی. پایان نامه دکتری، تهران: دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۸.

۹. قاسمی محمد. بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی. پایان نامه کارشناسی ارشد، مجتمع آموزش عالی قم، ۱۳۷۹.

۱۰. قائم‌پناه رمضانعلی. بررسی عوامل موثر در بهبود کیفیت زندگی کارکنان موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی. پژوهشیار، ۱۳۸۰، شماره ۲۴، صص ۲۲ تا ۳۳.

بسیار دیده شده است که تغییرات صورت می‌گیرد ولی اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی کارکنان به قدری ضعیف است که آنها در جریان امور قرار نمی‌گیرند. بنابراین همزمان با ایجاد تغییرات، با اطلاع‌رسانی صحیح و به موقع سازمان می‌توان این مهم را به فعلیت برساند. ♦



## A Comparison of Staff Quality of life in Insurance Organization in Tehran

Biglarian A<sup>1</sup>, Babaei G<sup>2</sup>, Sajadi H<sup>3</sup>, Foroedin Adl A<sup>4</sup>, Kooshesh M<sup>5</sup>, Hosseini S<sup>6</sup>

### Abstract

**Introduction:** The World Health Organization defines health as "not merely the absence of disease or infirmity"-but as a concept that incorporates notions of well-being or wellness in all areas of life (physical, mental, emotional, social, spiritual). Quality of life (QOL) reflects the differences, the gaps, between the hopes and expectations of person and their present experience.

**Methods:** This was a cross-sectional research, done in 2004 to study staff QOL in Health Insurance organization(HIO). The research population was 684 from and The Head Quarter in HIO. The sample population was 510 person (334 person Tehran's main branch and 176 Person in the Head Quarter), whose QOL was analysed with respect to sex, marital status and educational level. A pilot study was done to determine The reliability of QOL questionnaire with sample size of 50 (alpha 0.84). Data analysis taken from, frequency tables was done calculating the means of the data, and using independent T-Test, One-way and Multi-way analysis of variances, and Analysis of Covariance.

**Findings:** The mean scores of QOL in Tehran's main branch and the Head Quarter were 145.36 and 149.8, respectively, which indicated a significant difference (P-Value = 0.08 and  $\alpha = 0.05$ ). Comparison of the QOL in the work place, work place and job, work place and income revealed a significant difference between them at  $\alpha = 0.05$  (P-Value < 0.05). The result didn't show a significant difference between the mean scores of QOL and other independent variables such as: sex, marital status and age group.

**Conclusion:** Although, Staff QOL was evaluated at a good level, they had a different QOL with respect to work place, kind of job and income. Therefore in order to enhance staff QOL, decisions should be taken to improve their life and job conditions.

**Key words:** *Health Insurance Organization, Quality of life, Need.*

1. Ph.D student in Biostatistics, School of Medical Sciences, Tarbiat modarres university.

2. Associate Professor, Department of Biostatistics, Tarbiat Modarres University.

3. Assistant Professor, Department of Social Welfare, University of Social Welfare and Rehabilitation

4. MS.c in Psychology, University of Social Welfare and Rehabilitation

5. MS.c in Psychology, University of Social Welfare and Rehabilitation

6. MS.c in Management, MSIO