

مقاله اصیل

میزان رضایت پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از امکانات آمبولانس و شرایط رفاهی اعزام

علی اصغر جسمی^۱، حدیثه منادی زیارت^۲، محمود مرحمتی^۳، تقی ملایی^۳، هادی احمدی چناری^{۴*}

^۱دپارتمان پرستاری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران.

^۲مرکز تحقیقات اعتیاد و علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران.

^۳دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران.

^۴گروه پرستاری دانشکده پیراپزشکی و بهداشت فردوس، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.

*نویسنده مسئول: هادی احمدی چناری؛ ایران، بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، دپارتمان پرستاری. تلفن: ۰۰۹۸۹۳۵۰۷۶۸۴۶۲، پست الکترونیک: Ahmadi.h@bums.ac.ir

تاریخ دریافت: تیرماه ۱۳۹۴

تاریخ پذیرش: مهرماه ۱۳۹۴

خلاصه:

مقدمه: از مهمترین مولفه هایی که بر کیفیت خدمات تاثیر گذار است میزان رضایت پرسنل از شغل، امکانات و شرایط رفاهی می باشد. اما تاکنون مطالعه ای در زمینه بررسی رضایت پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از شرایط و امکانات رفاهی آمبولانس و اعزام در ایران انجام نشده است. بر این مبنا پژوهش حاضر با هدف ارزیابی سطح رضایت پرسنل از شرایط و امکانات رفاهی آمبولانس اعزام تبیین گردید. **روش کار:** در پژوهش مقطعی حاضر ۶۸ نفر از پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی بیمارستان های استان خراسان شمالی، به طور تصادفی ساده انتخاب و سطح رضایتمندی آن بر اساس یک پرسشنامه ۲۳ سوالی مورد ارزیابی قرار گرفت. سپس سطح رضایت نمونه های مورد بررسی به دو گروه مطلوب و نامطلوب تقسیم و یافته ها به صورت فراوانی و درصد گزارش گردید. **یافته ها:** کمترین میزان رضایت از امکانات و تجهیزات آمبولانس در زمینه عدم دسترسی به پزشک (۱۴/۷ درصد)، وجود کمکی (۲۷/۰ درصد)، راحتی صندلی پرستار (۲۹/۸ درصد) و پوزیشن گرفتن تخت بیمار (۳۲/۳ درصد) گزارش گردید. حداقل رضایتمندی نیز در زمینه شرایط رفاهی در بخش زمان وصول حق الزحمه (۴/۴ درصد) و محل استراحت (۵/۹ درصد) مشاهده شد. بر اساس طبقه بندی انجام شده تنها ۲۲ (۳۲/۴ درصد) فرد از امکانات اعزام و ۵ (۷/۴ درصد) نفر از شرایط رفاهی اعزام رضایت داشتند. **نتیجه گیری:** یافته های پژوهش حاضر نشان داد میزان رضایتمندی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از امکانات و شرایط رفاهی آمبولانس پایین می باشد. تمامی عوامل تاثیر گذار بر کاهش سطح رضایتمندی پرسنل قابل رفع و پیشگیری بود لذا مداخله در این موارد می تواند باعث بهبود سطح رضایت پرسنل اعزام گردد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی؛ پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی؛ آمبولانس

مقدمه:

کمبود نیروی پرستاری و خروج بالای پرستاران از این حرفه یک معضل جهانی است که هم در کشورهای توسعه یافته و هم در حال رشد وجود دارد. یک سوم از پرستاران انگلستان و اسکاتلند و بیش از یک پنجم پرستاران آمریکا تمایل به ترک این حرفه دارند (۱). این درحالی است که تأثیر کمبود پرستار در سال های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰ به بیشترین حد خود خواهد رسید. این کمبود نیرو موجب بازماندن از دستیابی به اهداف جهانی نظام بهداشتی و نارضایتی حرفه ای پرستاران خواهد شد (۲، ۳). مطالعات علت اصلی ترک خدمت را عدم رضایت کاری بر می شمارند که مشکل اساسی مدیران پرستاری را تشکیل می دهد (۳، ۴). رضایت شغلی مجموعه احساسات فرد نسبت به شغل تعریف می شود (۵).

رضایت شغلی در برگزیده واقعیت های مربوط به دستمزد، کار، نظارت، امکانات، شرایط و عملکرد سازمان می باشد (۶). عدم توجه به مسأله رضایت شغلی، در بلند مدت نظام سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت می شود (۷). رضایت شغلی در حرفه پرستاری با توجه به حساسیت و اهمیت و نقش پرستار در امر بهداشت، پیشگیری و مراقبت از بیماران، یک امر حیاتی محسوب می شود (۸، ۹). زیرا عدم رضایت شغلی می تواند بر نحوه مراقبت از بیماران اثر منفی گذاشته و در نتیجه با کاهش کیفیت مراقبت و به احتمال زیاد همراه با منفی اجتماعی، اقتصادی و روانی ناشی از فقدان سلامتی و مراقبت بهداشتی در کشور می گردد (۱۰، ۱۱). اقامت طولانی بیماران در بیمارستان می گردد.

یافته ها:

در مطالعه حاضر داده های ۶۸ نمونه جمع آوری شد ($6/6 \pm 31/1$ سال؛ $52/9$ درصد زن). 50 درصد افراد متاهل و $83/8$ درصد افراد سطح تحصیلات کارشناسی داشتند. سابقه کاری $66/2$ درصد پرسنل مورد مطالعه حداقل ۲ سال بود (جدول ۱).

حداکثر میزان رضایت پرسنل از امکانات اعزام در زمینه نور مناسب کابین عقب ($76/05$ درصد)، توانایی برقراری ارتباط مناسب با کابین جلو ($75/0$)

این امر باعث افزایش اثرات از آنجا که توزیع خدمات بهداشتی درمانی در نقاط مختلف کشور یکسان نبوده و ارائه بعضی خدمات در مراکز کوچک امکانپذیر نمی باشد نیاز است تا بیماران بدحال به مراکز درمانی مجهزتر ارجاع گردند. بنابراین آمبولانس های اعزام یکی از بخش های کلیدی است که کیفیت مراقبت، وجود امکانات و تجهیزات مناسب در آن حیات بیمار را تضمین می کند. بر اساس دانش محققین مطالعه حاضر هیچ گونه مطالعه ای در زمینه بررسی رضایت پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از شرایط و امکانات رفاهی آمبولانس در ایران وجود ندارد. بر این مبنا پژوهش حاضر با هدف ارزیابی سطح رضایت پرسنل از شرایط و امکانات رفاهی آمبولانس های اعزام تبیین گردید.

روش انجام پژوهش:

مطالعه مقطعی حاضر اقدام به بررسی سطح رضایتمندی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی ۵ بیمارستان سطح سه استان خراسان شمالی در زمستان ۱۳۹۲ نمود. پروتکل مطالعه حاضر توسط کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی بجنورد مطالعه و مورد تایید قرار گرفت. در تمامی طول مطالعه محققین پایبند اصول معاهده هلسینکی بودند. قبل از ورود، رضایت آگاهانه کتبی از تمامی افراد مورد مطالعه اخذ گردید.

جامعه مورد مطالعه شامل تمامی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی بیمارستان های مذکور بود. در ابتدای مطالعه لیستی از تمامی این پرسنل تهیه شد (83 فرد) و به طور تصادفی ساده 68 فرد از پرسنل انتخاب شد. معیارهای ورود به این مطالعه شامل رضایت کتبی برای شرکت در مطالعه، تجربه حداقل سه اعزام برون شهری یا درون شهری و عدم داشتن سمت مدیریتی در بیمارستان در نظر گرفته شد. معیارهای خروج از پژوهش نیز شامل نقص در تکمیل پرسشنامه و انصراف از ادامه پژوهش بود.

پرسشنامه مورد استفاده شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و سوالاتی در زمینه سطح رضایتمندی بود. به منظور بررسی میزان رضایت از شرایط رفاهی و امکانات آمبولانس اعزام به ترتیب ۱۶ سوال و ۷ سوال مورد پرسشگری قرار گرفت. با قرار دادن پرسشنامه در اختیار ده نفر از اساتید رشته پرستاری روایی محتوی تایید شد و پایایی آن نیز با استفاده از آزمون آلفا کرونباخ اثبات شد ($\alpha=0/75$).

برای تعیین حجم نمونه مورد نیاز، با فرض شیوع نارضایتی برابر 50 درصد ($p=0/5$) که محافظه کارانه ترین حالت ممکن در انتخاب نمونه است با در نظر گرفتن $\alpha=0/05$ و دقت 5 درصدی ($d=0/05$)، حداقل نمونه مورد نیاز برابر 68 فرد بدست آمد. داده ها وارد برنامه آماری SPSS 19.0 شد و مورد تجزیه تحلیل قرار گرفت. سطح رضایتمندی پرسنل از هر مولفه مورد پرسشگری، به صورت فراوانی و درصد گزارش گردید. به منظور ارزیابی سطح رضایت کلی پرسنل از امکانات اعزام و شرایط رفاهی اقدام به ارائه یک نمره کلی گردید. در صورت وجود رضایت در هر آیتم ۱ امتیاز به نمره کلی اضافه می گردید در حالی که در صورت عدم رضایت هیچ امتیازی تعلق نمی گرفت. بر این مبنا میزان نمره رضایت از امکانات اعزام بین صفر تا ۱۶ و نمره رضایت از شرایط رفاهی بین صفر تا ۷ متغیر بود. سپس بر مبنای نقاط برش ۱۰ و ۴ میزان رضایت به دو گروه مطلوب و نامطلوب تقسیم گردید.

جدول ۱: توزیع فراوانی ویژگی های دموگرافیک افراد شرکت کننده	
متغیر	فراوانی (درصد)
سن (سال)	
۲۰-۲۹	۳۵ (۵۱/۵)
۳۰-۳۹	۲۳ (۳۳/۸)
۴۰-۴۹	۱۰ (۱۴/۷)
جنس	
مرد	۳۶ (۵۲/۹)
زن	۳۲ (۴۷/۱)
تاهل	
مجرد	۱۷ (۲۵/۰)
متاهل	۵۰ (۷۳/۵)
سایر	۱ (۱/۵)
سطح تحصیلات	
دیپلم	۴ (۵/۹)
کاردانی	۵ (۷/۴)
کارشناسی	۵۷ (۸۳/۸)
کارشناسی ارشد	۲ (۲/۹)
سابقه کاری	
کمتر از یکسال	۱۰ (۱۴/۷)
۱-۲ سال	۱۳ (۱۹/۱)
۲ سال و بالاتر	۴۵ (۶۶/۲)
بخش	
اورژانس	۳۱ (۴۶/۳)
داخلی	۲ (۳/۰)
جراحی	۱۰ (۱۴/۹)
زنان و زایمان	۹ (۱۳/۴)
سایر	۱۵ (۲۲/۴)
نوع اعزام	
داخلی	۱۲ (۱۷/۹)
خارجی	۵۳ (۷۹/۱)
هر دو	۲ (۳/۰)
نوع استخدام	
طرحی	۱۹ (۲۷/۹)
قراردادی	۱۷ (۲۵/۰)
پیمانی	۲۰ (۲۹/۴)
رسمی	۱۲ (۱۷/۷)

جدول ۲: فراوانی میزان رضایت پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از امکانات و شرایط رفاهی اعزام

رضایت	ندارد	بدون نظر	دارد
الف) امکانات اعزام			
وجود اکسیژن	۱۵ (۲۲/۱)	۶ (۸/۸)	۴۷ (۶۹/۱)
ساکشن وجود	۱۹ (۲۷/۹)	۱۹ (۲۷/۹)	۳۰ (۴۴/۲)
ارتفاع مناسب تخت بیمار	۱۷ (۲۵/۰)	۵۰ (۷۵/۰)	۳۴ (۵۰/۰)
پوزیشن گرفتن تخت بیمار	۳۲ (۴۷/۱)	۱۲ (۱۷/۶)	۲۴ (۳۲/۳)
نحوه ی قرار گیری مناسب صندلی پرستار	۳۵ (۵۱/۵)	۹ (۱۳/۲)	۲۴ (۳۵/۳)
راحتی صندلی پرستار	۳۹ (۵۸/۲)	۸ (۱۱/۹)	۲۰ (۲۹/۸)
ایمنی صندلی پرستار	۳۹ (۵۷/۴)	۵ (۷/۴)	۲۴ (۳۵/۳)
نور مناسب کابین عقب	۷ (۱۰/۳)	۹ (۱۳/۲)	۵۲ (۷۶/۰۵)
وجود امکانات احیاء	۳۴ (۵۰/۰)	۱۰ (۱۴/۷)	۲۴ (۳۵/۳)
تمیز بودن شیشه های عقب	۱۰ (۱۴/۷)	۹ (۱۳/۲)	۴۹ (۷۲/۱)
سیستم تهویه مناسب	۲۵ (۳۶/۸)	۹ (۱۳/۲)	۳۴ (۵۰/۰)
سیستم گرما - سرمای مناسب	۱۳ (۱۹/۱)	۵ (۷/۴)	۵۰ (۷۳/۵)
توانایی برقراری ارتباط مناسب با کابین جلو	۱۲ (۱۷/۷)	۵ (۷/۴)	۵۱ (۷۵/۰)
در دسترس بودن پزشک	۴۱ (۶۰/۳)	۱۷ (۲۵/۰)	۱۰ (۱۴/۷)
وجود همراهی	۱۲ (۱۷/۷)	۱۶ (۲۳/۵)	۴۰ (۵۸/۸)
وجود کمکی	۴۱ (۶۰/۳)	۸ (۱۱/۸)	۱۹ (۲۷/۹)
ب) شرایط رفاهی اعزام			
میزان حق الزحمه اعزام	۴۹ (۷۲/۱)	۱۱ (۱۶/۲)	۸ (۱۱/۸)
زمان وصول حق الزحمه	۵۸ (۸۵/۳)	۷ (۱۰/۳)	۳ (۴/۴)
محل استراحت	۴۶ (۶۷/۶)	۱۸ (۲۶/۵)	۴ (۵/۹)
تعداد آنکالی در ماه	۲۴ (۳۵/۳)	۲۱ (۳۰/۹)	۲۳ (۳۳/۸)
مدت زمان استراحت بعد اعزام	۴۵ (۶۶/۲)	۱۳ (۱۹/۱)	۱۰ (۱۴/۷)
مدت زمان استراحت آنکالی	۴۷ (۶۹/۱)	۱۲ (۱۷/۷)	۹ (۱۳/۲)
پذیرایی در مقصد	۵۳ (۷۷/۹)	۱۰ (۱۴/۷)	۵ (۷/۴)

فراوانی (درصد).

بیمارستانی از امکانات و شرایط رفاهی آمبولانس در سطح نامطلوبی قرار دارد. بر این مبنای تنها ۳۳/۴ درصد پرسنل از امکانات اعزام رضایت داشتند. رضایتمندی از شرایط رفاهی به مراتب پایین تر بود (۷/۴ درصد). مهمترین عواملی که باعث نارضایتی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از امکانات اعزام شده بود شامل عدم دسترسی به پزشک، عدم وجود کمکی در حین اعزام، راحت نبودن صندلی پرستار و دشواری در پوزیشن دهی به تخت بیمار گزارش گردید. این در حالی است که میزان رضایتمندی از شرایط رفاهی همگی در سطح نامطلوبی قرار داشت. این مسئله به ویژه در زمینه زمان وصول حق الزحمه، محل استراحت و پذیرایی در مقصد مشهود بود.

در قیاس با پژوهش حاضر جهانی و همکاران نیز نشان دادند مهمترین عامل تاثیر گذار بر رضایتمندی وجود تبعیض بین کارکنان، فقدان امکانات رفاهی و میزان حق الزحمه بود. از دیگر عواملی که موجب نارضایتی پرسنل گزارش گردید شامل میزان ساعات کار و عدم تناسب بین سختی کار و میزان دریافتی بود (۱۲). محرابیان در تحقیق خود به عوامل بیرونی نظیر حقوق و دستمزد و شرایط محیط کار به عنوان موثرترین عوامل بر رضایت شغلی اشاره نمود (۱۳). همانطور که مشاهده می شود تمامی مواردی که در پژوهش حاضر و سایر مطالعات مشابه گزارش گردیده، قابل اصلاح است.

درصد، سیستم سرما و گرمای مناسب (۷۳/۵ درصد)، تمیز بودن شیشه های عقب (۷۲/۱ درصد) و رضایت از تجهیزات اکسیژن درمانی (۶۹/۱ درصد) بدست آمد. اما کمترین میزان رضایت در زمینه عدم دسترسی پزشک (۱۴/۷ درصد)، فقدان وجود کمکی (۲۷/۰ درصد)، عدم راحتی صندلی پرستار (۲۹/۸ درصد) و دشواری در پوزیشن دهی به تخت بیمار (۳۲/۳ درصد) گزارش گردید. حداکثر میزان رضایت از شرایط رفاهی اعزام از تعداد آنکالی در ماه (۳۳/۸ درصد) و مدت زمان استراحت بعد اعزام (۱۴/۷ درصد) بیان شد. حداقل رضایتمندی نیز در زمینه، زمان وصول حق الزحمه (۴/۴ درصد)، محل استراحت (۵/۹ درصد) و پذیرایی در مقصد (۷/۴ درصد) بود (جدول ۲).

میانگین امتیاز رضایتمندی از امکانات اعزام برابر $3/5 \pm 7/8$ (محدوده ۱۶-۰) و میانگین امتیاز رضایتمندی از شرایط رفاهی اعزام برابر $1/4 \pm 0/9$ (محدوده ۵-۰) بدست آمد. بر اساس طبقه بندی انجام شده تنها ۲۲ (۳۲/۴ درصد) فرد از امکانات اعزام و ۵ (۷/۴ درصد) نفر از شرایط رفاهی اعزام رضایت داشتند (شکل ۱).

بحث:

یافته های پژوهش حاضر نشان داد میزان رضایتمندی پرسنل اورژانس پیش

پرسنل در تمامی سطوح تحصیلی و رتبه شغلی بود. اما حجم نمونه کم مهمترین محدودیت این پژوهش بود. از طرفی در مطالعه حاضر زمان پرسشگری متغیر بود و این امر ممکن است بر نحوه تکمیل پرسشنامه تاثیر گذار باشد. اما از آنجایی که میزان داده های از دست رفته (Missing data) در این پژوهش بسیار کم بود لذا محققین بر این باورند زمان پرسشگری تاثیری چشمگیری بر کیفیت تکمیل پرسشنامه نداشت.

نتیجه گیری:

یافته های پژوهش حاضر نشان داد میزان رضایتمندی پرسنل اعزام از امکانات و شرایط رفاهی آمبولانس پایین می باشد. عدم دسترسی به پزشک، عدم وجود کمکی در حین اعزام، راحت نبودن صندلی پرستار و دشواری در پوزیشن گرفتن تخت بیمار مهمترین عوامل تاثیر گذار بر رضایتمندی پرسنل از امکانات اعزام بود. زمان وصول حق الزحمه، و فقدان محل استراحت مناسب برای پرسنل نیز مهمترین عواملی بود که باعث نارضایتی پرسنل از شرایط رفاهی شده بود.

تقدیر و تشکر:

از تمام کسانی که ما را در اجرای این پژوهش یاری کردند شامل پرسنل بیمارستان های شهرستان های فاروج، شبروان و بیمارستان های بنت الهدی، امام رضا و امام علی شهرستان بجنورد همچنین اساتید دانشکده پرستاری مامایی بجنورد کمال تشکر را داریم.

سهم نویسندگان:

علی اصغر جسمی: طراحی مطالعه و تحلیل و تفسیر داده های آن؛ حدیثه منادی: تهیه پیش نویس مقاله و اصلاح نمودن آن؛ محمود مرحمتی: تصویب نهایی نسخه آماده شده برای چاپ؛ تقی ملایی: مرور متون و پاسخ گو بودن در تمام جنبه های پژوهش؛ هادی احمدی چناری: جمع آوری داده ها، وارد کردن اطلاعات و کمک به تفسیر آنها.

تضاد منافع:

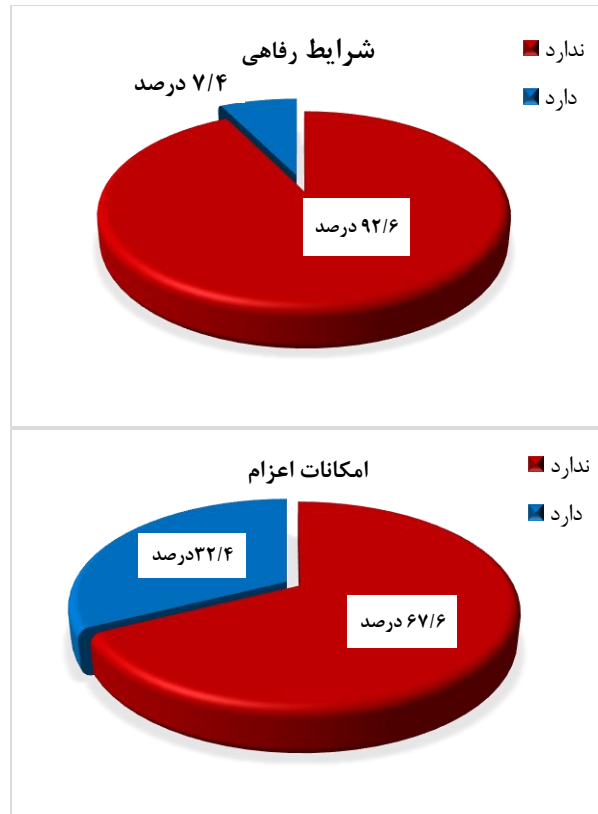
بدینوسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچ گونه تضاد منافعی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

منابع مالی:

خیر.

منابع:

1. Saghehabadi A. Career and professional guidance and counseling and career choice theory. 5 ed. Tehran: Roshd; 1995.
2. Roman L. Nursing shortage: looking to the future. RN. 2008;71(3):34-6, 8-41.
3. Judge TA, Thoresen CJ, Bono JE, Patton GK. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. Psychol Bull. 2001;127(3):376.
4. Gupta N, Beehr TA. Job stress and employee behaviors. Organizational behavior and human performance. 1979;23(3):373-87.
5. Ma C-C, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. J Nurs Adm. 2003;33(5):293-9.
6. McNeese-Smith D. Job Satisfaction, Productivity, and Organizational Commitment: The Result of Leadership. J Nurs Adm. 1995;25(9):17-26.



شکل ۱: میزان رضایتمندی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از امکانات و شرایط رفاهی اعزام.

بهبود امکانات آمبولانس ها با صرف هزینه کمی قابل انجام است و پرداخت به موقع حق الزحمه که مهمترین عامل نارضایتی در مطالعه حاضر بود به راحتی قابل حل می باشد. بر این اساس از دیدگاه مدیریتی نیز انجام مداخله ای به منظور بهبود امکانات آمبولانس ها و شرایط رفاهی مقرون به صرفه می باشد. چرا که سطح رضایتمندی پرسنل ارتباط مستقیمی با بهبود کیفیت خدمات ارائه شده می باشد (۱۴، ۱۵).

یکی از نقاط قوت مطالعه حاضر بررسی فاکتورهایی قابل مداخله بود. بهبود مولفه های امکانات و شرایط رفاهی مورد بررسی در پژوهش حاضر به راحتی و با صرف هزینه کم مرتفع می شود. از دیگر نقاط قوت این پژوهش بررسی

7. Johnston C. Job satisfaction: a possibility? Semin Perioper Nurs. 1996;5(3):152-6.
8. Laschinger HKS, Read E, Wilk P, Finegan J. The influence of nursing unit empowerment and social capital on unit effectiveness and nurse perceptions of patient care quality. J Nurs Adm. 2014;44(6):347-52.
9. Han K, Trinkoff AM, Storr CL, Lerner N, Johantgen M, Gartrell K. Associations between state regulations, training length, perceived quality and job satisfaction among certified nursing assistants: Cross-sectional secondary data analysis. Int J Nurs Stud. 2014;51(8):1135-41.
10. Vahey DC, Aiken LH, Sloane DM, Clarke SP, Vargas D. Nurse burnout and patient satisfaction. Med Care. 2004;42(2 Suppl):II57.

11. Kangas S, Kee CC, McKee-Waddle R. Organizational factors, nurses' job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *J Nurs Adm.* 1999;29(1):32-42.
12. Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *Arak Med Uni J.* 2010;13(1):32-9.
13. Mehrabian F, Niroumand E, Mohamadian SK, Naghipour D. Factors Affecting Job Satisfaction among the Faculty Members at Guilan University of Medical Sciences. *Edu Res Med Sci J.* 2013;2(1):14-9. [Persian].
14. Redfern S, Hannan S, Norman I, Martin F. Work satisfaction, stress, quality of care and morale of older people in a nursing home. *Health & social care in the community.* 2002;10(6):512-7.
15. Faller MS, Gates MG, Georges JM, Connelly CD. Work-related burnout, job satisfaction, intent to leave, and nurse-assessed quality of care among travel nurses. *J Nurs Adm.* 2011;41(2):71-7.

ORIGINAL ARTICLE

Emergency Medical Service Personnel Satisfaction Regarding Ambulance Service Facilities and Welfare

Ali Asghar Jesmi¹, Hadiseh Monadi Ziyarat², Mahmoud Marhamati³, Taghi Mollaei³, Hadi Ahmadi Chenari^{4*}

¹ Nursing Department, Bojnourd branch of Islamic Azad University, Bojnourd, Iran.

² Addiction and Behavioral Sciences Research Center, North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnourd, Iran.

³ Esfarayen University of Medical Sciences, Esfarayen, Iran.

⁴ Nursing Department of Ferdows Health and Allied Medical Sciences Faculty, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran.

***Corresponding author:** Hadi Ahmadi Chenari; Nursing Department of Ferdows Health and Allied Medical Sciences Faculty, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran. Postal code: 97716-48719; Phone number: +989350768462, Email: Ahmadi.h@bums.ac.ir

Abstract

Introduction: Personnel job satisfaction, facilities and welfare are among the most important factors affecting quality of service. To date, no study has been done in the field of Emergency medical service (EMS) personnel satisfaction regarding facilities and welfare in Iran. Therefore, the present study was designed to evaluate the level of satisfaction among EMS personnel regarding facilities and welfare. **Methods:** In the present cross-sectional study, 68 of the EMS personnel of Northern Khorasan, Iran, were selected by simple randomization and their level of satisfaction was evaluated using a 23-question questionnaire. Afterwards, their satisfaction level was divided into 2 groups of desirable and non-desirable and the findings were reported as frequency and percentage. **Results:** The lowest satisfaction level regarding facilities were reported to be linked to the physicians being out of reach (14.7%), presence of help (27.0%), comfortableness of nurse's chair (29.8%), and ability of patients' bed to be positioned (32.3%). Minimum satisfaction regarding welfare was also seen concerning the time of receiving their wage (4.4%) and place for rest (5.9%). Based on the classifications done, only 22 (32.4%) of the personnel were satisfied with the facilities and 5 (7.4%) were satisfied with the welfare conditions. **Conclusion:** The findings of the present study showed that satisfaction rate of the EMS personnel regarding facilities and welfare is low. All the factors leading to this decrease in satisfaction level of the personnel could be prevented and relieved, therefore intervention in these regards can improve satisfaction rate among the personnel.

Key words: Job satisfaction; emergency medical services; ambulances; health planning