

## رضایت شغلی پرستاران اورژانس و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

محمد مهدی فروزانفر<sup>۱</sup>، حسام علی طالشی<sup>۲</sup>، بهروز هاشمی<sup>۱</sup>، علیرضا براتلو<sup>۱</sup>، مریم معتمدی<sup>۱</sup>

علیرضا مجیدی<sup>۱</sup>، فرهاد رحمتی<sup>۱</sup>، سعید صفری<sup>۱</sup>

۱. استادیار طب اورژانس، بخش اورژانس، بیمارستان شهدای تجریش، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

۲. پزشک عمومی، بخش اورژانس، بیمارستان شهدای تجریش، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

■ نویسنده مسئول مکاتبات: بهروز هاشمی، استادیار طب اورژانس، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، بیمارستان شهدای تجریش، بخش اورژانس، میدان تجریش، ۱۶۱۷۷۶۳۱۴۱، تهران، ایران. تلفن: ۰۹۱۲۲۱۸۵۴۶۳ Email: behrooz.hashemi@gmail.com

### چکیده

**زمینه و هدف:** رضایت شغلی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر افزایش میزان بهره وری سازمانها است. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در پرستاران شاغل اورژانس طراحی شده است.

**مواد و روشها:** مطالعه حاضر از نوع توصیفی بوده و به صورت مقطعی بر روی پرستاران شاغل در اورژانس بیمارستانهای عمومی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شده است. انتخاب این بیمارستانها به روش غیر تصادفی و روش نمونه گیری بصورت چند مرحله ای (Multi stage) بوده که مجموعاً ۹۰ نفر مورد مطالعه قرار گرفته اند. جهت جمع آوری اطلاعات پرسشنامه ای روا و پایا مشتمل بر اطلاعات فردی، حرفه ای بر اساس آزمون استاندارد رضایت شغلی بریفیلد و روش طراحی شد. جهت تجزیه و تحلیل آماری از نرم افزار SPSS ۱۸ شد.

**یافته ها:** نود پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. ۷۸٫۹ درصد پاسخ دهندگان مؤنث بودند و میانگین سنی آنها ۴٫۹۸ ± ۲۸٫۸ سال بود. متوسط میزان کمی رضایت شغلی بر اساس آزمون بریفیلد و روش (۷۶-۱۸) ۱۲٫۱ ± ۵۴٫۶ بود. ارتباط مستقیم بین رضایت شغلی و میزان رضایتمندی از تناسب دستمزد با کارکرد وجود داشت (P=0.001).

**نتیجه گیری:** بر اساس آزمون بریفیلد و روش ۶۴ درصد از پرستاران شاغل در بخش اورژانس از شغل خود راضی بودند. به نظر میرسد از میان فاکتورهای متعدد تأثیرگذار بر رضایت شغلی، میزان رضایتمندی از دستمزد و تناسب آن با میزان کارکرد نقش مهمی در ارتقاء سطح رضایتمندی شغلی پرستاران اورژانس دارد.

**کلمات کلیدی:** رضایت شغلی، پرستاران اورژانس، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.

### مقدمه

و کارآیی کارکنان موجب ارتقاء بهره وری و کارآیی کل سازمان خواهد شد. این موضوع اهمیت یافتن راه کارهای مؤثر در افزایش رضایت شغلی و به تبع آن بهره وری را بیش از پیش روشن میسازد. رضایت شغلی یک عامل مجرد و تنها نیست، بلکه در

منابع انسانی، سرمایه های بنیادین و منشأ تحول و نوآوری در سازمانها هستند. از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه تولید و بهره وری مورد توجه و علاقه مدیران آن باشد؛ چراکه افزایش بهره وری

منفی، نگرش درونی افراد نسبت به حرفه خود را مورد سنجش قرار می‌دهد. ضمن رعایت اصول اخلاقی مصوب کمیته اخلاق پزشکی دانشگاه، توضیحات کلی در رابطه با اهداف پژوهش، نحوه‌ی پر کردن پرسشنامه و محرمانه ماندن اطلاعات به کلیه پاسخ‌دهندگان داده شد. اعتبار و روایی این آزمون به وسیله‌ی پژوهشگران مختلف تأیید شده است. در رابطه با اعتبار آزمون باید اذعان داشت که ضریب همبستگی این آزمون با دیگر آزمون‌های رضایت شغلی بیش از ۸۰ صدم بوده است و همچنین بریفیلد و روث پایایی این آزمون را ۸۷ درصد ارزیابی کرده‌اند (Brayfield و Rothe ۱۹۵۱). طیف نمره حاصل از رضایت شغلی پرسشنامه بریفیلد و روث بین ۱۸ و ۹۰ است.

جهت تجزیه و تحلیل و دستیابی به سوالات پژوهش وارد نرم‌افزار آماری SPSS 18 گردید. داده‌های حاصل از پرسشنامه رضایت شغلی هم به صورت کمی بر اساس مجموع نمره بدست آمده و هم به صورت کیفی بر اساس رضایتمندی و عدم رضایت یا کم، متوسط و زیاد آنالیز شدند.

### یافته‌ها

صد پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد نود پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. ۷۸٫۹ درصد پاسخ‌دهندگان مؤنث بودند و میانگین سنی آن‌ها (حداقل ۲۲ و حداکثر ۵۰)  $4,98 \pm 28,8$  سال بود. ۸۹٫۹ درصد پرستاران دارای مدرک تحصیلی لیسانس و مابقی دارای دیپلم و فوق دیپلم بودند. ۵۷ درصد از نظر استخدامی به صورت قرارداد رسمی و بقیه به صورت طرحی یا پیمانی و اکثراً در شیفت عصر و شب (۶۴ درصد) مشغول به خدمت بودند. متوسط سابقه کار پرستاری ۶٫۶ سال و متوسط سابقه کار در اورژانس آن‌ها ۴٫۲ سال بود و به‌طور متوسط ۲۰۶ ساعت در ماه کار می‌کردند. متوسط میزان کمی رضایت شغلی بر اساس آزمون بریفیلد و روث (۷۶-۱۸)  $12,1 \pm 54,6$  بود و از نظر کیفی نیز بر اساس همین آزمون ۶۴ درصد از پرستاران شاغل در بخش اورژانس از شغل خود راضی بودند. نمودار شماره ۱ میزان این رضایت مندی را نشان می‌دهد. همچنین نمودار شماره دو درصد رضایتمندی از میزان دستمزد و تناسب آن با میزان فعالیت در این گروه از پرستاران را نشان می‌دهد که اکثر پرستاران از تناسب دستمزد و کارکردشان ناراضی بودند. ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت شغلی با سن، جنس، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات، بیمارستان محل خدمت، سابقه کار، وضعیت استخدامی، متوسط ساعت کاری در ماه و شیفت صبح یا شب وجود نداشت ( $P > 0.05$ ). ارتباط مستقیم و معنی‌داری بین رضایت شغلی و میزان رضایتمندی از

واقع زاینده عواملی نظیر شرایط و روابط حاکم بر محیط کار، نظام سازمانی شغل و عوامل اجتماعی فرهنگی اقتصادی است (نحیر و همکاران ۲۰۱۰). رضایت شغلی در پرستاران سازه‌ای چند وجهی متشکل از رضایت از درآمد، کار، سرپرست، فرصت‌های شغلی، مزایا، تجربه‌های حرفه‌ای و رابطه با همکاران است (Misener ۱۹۹۶). در زمینه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و انگیزش افراد، دو دسته تئوری کلی وجود دارد. تئوری محتوایی که به محتوای ایجاد رضایت شغلی و انگیزش می‌پردازد؛ مثل تئوری مازلو و هرزبرگ و تئوری فرآیندی که فرآیند رضایت را مورد نظر قرار می‌دهد؛ مثل تئوری آدامز و ویکتور و روم (اقتداری ۱۹۹۵). رایج‌ترین و کاربردی‌ترین تئوری مورد استناد در بررسی رضایت شغلی، تئوری هرزبرگ است؛ که از دیدگاه اوعوامل رضایت شغلی متمایز از عوامل ناراضیتی شغلی است (گاول ۱۹۹۷).

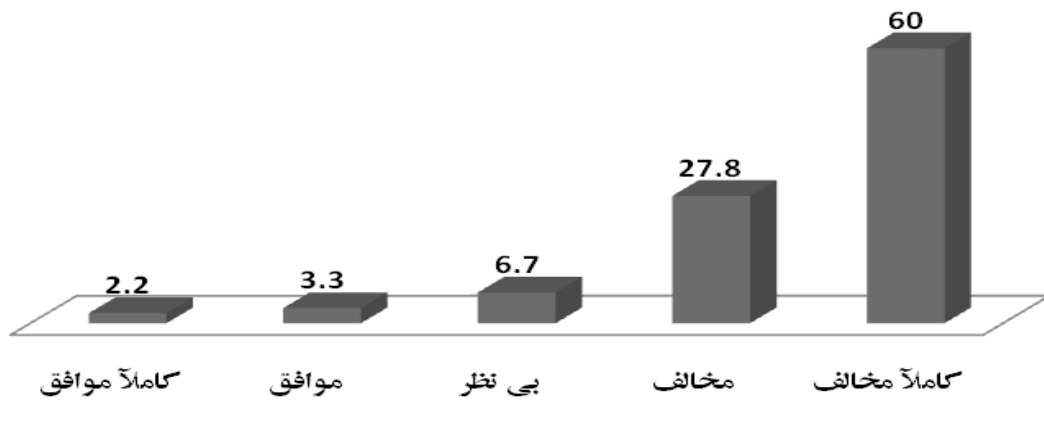
رضایت شغلی پرستاران ایران در مطالعات مختلفی بررسی شده است از جمله سوداگر (۱۳۸۳) و میرزابیگی و همکاران (۱۳۸۸) که این مطالعات به‌طور خاص در بخش اورژانس انجام نشده‌اند. بخش اورژانس شلوغ‌ترین و پر مراجع‌ترین بخش بیمارستان است و رضایت شغلی پرستاران شاغل در اورژانس تأثیری مستقیم در افزایش کیفیت ارائه خدمات و میزان رضایت مندی بیماران دارد (Schmitz و همکاران ۲۰۰۰). با توجه به مطالب فوق این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در پرستاران شاغل در اورژانس طراحی شده است.

### مواد و روش‌ها

مطالعه حاضر از نوع توصیفی بوده و به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ بر روی پرستاران شاغل در اورژانس بیمارستانهای عمومی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی شامل: بیمارستانهای امام حسین، لقمان حکیم و شهدای تجریش انجام شده است. در برخی مراکز کلیه پرستاران و در برخی به صورت تصادفی در چند شیفت کاری انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو بخش طراحی گردید. بخش اول شامل اطلاعات فردی و حرفه‌ای مثل: سن، جنس، وضعیت تاهل، نوع استخدام، میزان تحصیلات، سابقه‌ی کار، متوسط ساعت کار ماهانه، میزان رضایتمندی از دستمزد و بیشترین ساعت کار بود و بخش دوم شامل آزمون استاندارد و پرکاربرد رضایت شغلی بریفیلد و روث بود (Brayfield و Rothe ۱۹۵۱). این آزمون با استفاده از ۱۸ سوال توصیفی ۵ گزینه‌ای «از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف» شامل عباراتی در جهات مثبت و



نمودار ۱- درصد کیفی میزان رضایت‌مندی در افرادی که از کار خود راضی بودند



نمودار ۲- درصد رضایت‌مندی از میزان حقوق و تناسب آن با میزان کارکرد

دستمزد ماهیانه و تفریحات، نارضایتی شغلی دارند (شمشیری ۲۰۰۵). میرزابیگی در مطالعه ۱۲۰۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های سراسر ایران در سال‌های ۸۵-۱۳۸۴ نشان داده که فقط حدود یک سوم پرستاران از شغل خود راضی هستند (میرزابیگی ۲۰۰۹). رضایت شغلی پرستاران قویاً با استرس و تعهد سازمانی در ارتباط است و ارتباط متغیرهایی مثل رابطه با سرپرست، استقلال کاری، ارتباط با سایر همکاران، سن و میزان تحصیلات با رضایت شغلی در حد متوسط یا کم است (Blegen 1993). مطالعه حاضر نیز ارتباط معنی‌داری را بین متغیرهای دموگرافیکی چون سن، جنسیت، میزان تحصیلات و... با میزان رضایت شغلی نشان نداد. رضایت شغلی یک پدیده پیچیده و چند بعدی است به‌طوری که؛ همکاری و تعامل بین پرستاران، مدیران و دیگر افراد سیستم درمانی به افزایش میزان

تناسب دستمزد با کارکرد وجود داشت ( $P=0.001$ ).

بحث: همانطور که از نتایج مطالعه فوق بر میآید ۶۴ درصد پرستاران شاغل در اورژانس بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از شغل خود راضی بوده و ۶۷٫۸ درصد از آنها میزان این رضایتمندی را در حد متوسط عنوان کرده‌اند. تن‌ها متغییری که در این مطالعه به‌طور مستقیم و معنی‌دار با میزان رضایت شغلی در ارتباط بوده میزان رضایتمندی از دستمزد و تناسب آن با میزان کارکرد بوده است ( $P=0.001$ ). یافته اخیر کاملاً مشابه با یافته مطالعه انجام شده روی پرستاران نیروی است که دستمزد را به‌عنوان مهم‌ترین بعد در رضایت شغلی دانسته است (Willem ۲۰۰۷). مطالعه مشابهی نیز در بیمارستان‌های حضرت رسول، علی اصغر و فیروزگر تهران میزان رضایتمندی شغلی پرستاران را ۵۰٪ عنوان و نشان داده که آن‌ها از نظر

اصلی کارکنان یک سازمان باشد، اما همین افراد در صورت تامین خواسته‌های مالی اولیه؛ رضایت شغلی را به اشکال دیگری چون رضایت از استقلال کاری یا رضایت از رابطه کاری با همکاران بازتعریف کنند.

### نتیجه‌گیری

بر اساس آزمون بریفیلدوروث ۶۴ درصد از پرستاران شاغل در بخش اورژانس از شغل خود راضی بودند. به نظر میرسد از میان فاکتورهای متعدد تأثیرگذار بر رضایت شغلی، میزان رضایتمندی از دستمزد و تناسب آن با میزان کارکرد نقش مهمی در ارتقای رضایتمندی پرستاران اورژانس دارد.

رضایت شغلی آن‌ها می‌انجامد (Hayes2010). یک متا آنالیز در سال ۲۰۰۳ تصریح کرد که تنش‌های شغلی قوی‌ترین ارتباط منفی و رابطه پزشک و پرستار قوی‌ترین ارتباط مثبت را با رضایت شغلی پرستاران دارد (Zangaro 2007). آن طور که پیداست به واقع رضایت شغلی تحت تأثیر متغیرهای متعددی است که این متغیرها نیز به فراخور زمان و مکان و شرایط اجتماعی دگرگونی میشوند. به نظر میرسد شرایط اجتماعی اقتصادی و فرهنگی حاکم بر جامعه به میزان زیادی تعیین‌کننده عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است. به عنوان مثال شاید در شرایط تورمی و اقتصادی امروز حاکم بر کشور ایران میزان دستمزد دغدغه

### REFERENCES

- Brayfield AH, Rothe HF (1951) "An index of job satisfaction". *Journal of Applied Psychology*. 35 (5) 307-311.
- Blegen MA (1993) "Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables". *Nursing Research*. 42 (1) 36-41.
- Eghtedari AM (1995) *rganization and management: systems and organizational behavior*. 6th edition, Tehran, Molavi publications. (Persian) Available from: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=5&n=11>
- Mirzabeigi GH, et al (2009) *Job satisfaction among Iranian nurses*. Hayat. 15 (1) 49-59. (Persian)
- Gawel JE (1997) *Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs*. Washington: ERIC Document Reproduction Services ED 421486.
- Hayes B, et al (2010) "Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature". *Journal of Nursing Management*. 18 (7) 804-14.
- Misener TR, et al (1996) "Toward an international measure of job satisfaction". *Nursing Research*. 45 (2) 87-91.
- Nehrir B, et al (2010) "Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital". *Nursing Journal of Military Medicine*. 12 (1) 23-26. (Persian)
- Schmitz N, et al (2000) "stress, burnout and locus of control in German nurses". *International Journal of Nursing Studies*. 37 (2) 95-99.
- Shamshiri Nezam T, et al (2006) "Evaluation of burnout and job satisfaction of nurses working in hospitals of Iran University of Medical Sciences". Pajouda. 0,1-7. (Persian) Available from: <http://etdc.tums.ac.ir/default.aspx?SSLID=46&JSID=1&ASX Code=Issue&JIID=3#36>.
- Sodagar S (2004) [Job satisfaction among nurses in Hormozgan University of Medical Sciences hospitals] *Hormozgan University of Medical Sciences Quarterly*. 8 (4) 233-237.
- Willem A, et al (2007) "Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey". *International Journal of Nursing studies*. 44 (6) 1011-1020.
- Zangaro GA, et al (2007) "A Meta-Analysis of Studies of Nurses' Job Satisfaction". *Research in Nursing & Health*. 30 (4) 445-458.

# Emergency nurses ' job satisfaction and its determinants in the Hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences

Mohammad Mehdi Forouzanfar (MD)<sup>1</sup>, Hesam Alitalashi (MD)<sup>2</sup>, Behrooz Hashemi (MD)<sup>1</sup>,  
Alireza Baratloo (MD)<sup>1</sup>, Maryam Motamedi MD)<sup>1</sup>, Alireza Majidi (MD)<sup>1</sup>,  
Farhad Rahmati (MD)<sup>1</sup>, Saeed Safari (MD)<sup>1</sup>

- 
1. Assistant professor of emergency medicine, Emergency department, Shohadaye Tajrish Hospital, Shahid Beheshti University of medical sciences, Tehran, Iran.
  2. General practitioner, Emergency department, Shohadaye Tajrish Hospital, Shahid Beheshti University of medical sciences, Tehran, Iran.
- Corresponding author: Behrooz Hashemi, Assistant professor of emergency medicine, Shahid Beheshti University of medical sciences, Emergency department, Shohadaye Tajrish Hospital, Tehran, Iran. E mail: behrooz.hashemi@gmail.com

## Abstract

---

**Background and aim:** Job satisfaction and its effective factors is an important issue in productivity improvement. The main purpose of this study is evaluation of Job satisfaction and its effective factors in three teaching hospitals of Shahid Beheshti University of medical sciences.

**Materials and Methods:** In this cross sectional study, 100 nurses in three general hospitals were questioned regarding Brayfield-Rothe job satisfaction questionnaire. Finally demographic and professional data as well as responses to questionnaire were analysed according to level of satisfaction and its effective factors.

**Findings:** Ninety nurses were answered to questionnaire (78.9% female). The mean age of respondents was  $28.8 \pm 4.9$  years. The mean level of job satisfaction was  $54.6 \pm 12.1$  based on Brayfield-Rothe criteria. There is a direct relationship between job satisfaction and monthly income.

**Conclusion:** 64% of emergency nurses had job satisfaction based on Brayfield-Rothe criteria. It seems that income satisfaction in compare with other effective factors play a significant role in job satisfaction

**Key words:** Job satisfaction, nursing service, emergency department.