

مقاله اصیل

بررسی رضایت شغلی و عوامل تنش‌زای شغلی در پرسنل عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی شهرستان رشت در سال ۱۳۹۶

پیمان اسدی^۱، زهره ابوالقاسمی^۲، وحید شیرزاد سبینی^۳، علی گل زارع^۳، مسعود جوبنه^۳، سیده معصومه ملکی ضیابری^{۳*}

^۱ گروه طب اورژانس، مرکز تحقیقات ترومای جاده ای گیلان، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران.

^۲ مرکز تحقیقات ترومای جاده ای گیلان، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران.

^۳ مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث استان گیلان، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران.

* نویسنده مسول: سیده معصومه ملکی ضیابری، مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث استان گیلان، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران. تلفن ۰۱۳۳۳۴۲۹۳۳۸. پست الکترونیک: ems.guilan@gmail.com

دریافت: مهر ۱۴۰۰؛ پذیرش: آذر ۱۴۰۰

چکیده

مقدمه: مفهوم رضایت شغلی پدیده‌ای حائز اهمیت در حوزه بهداشت و درمان است. نبود رضایت از کار تأثیرات منفی به نحوه عملکرد افراد خواهد داشت. پرسنل اورژانس ۱۱۵ در طول یک روز کاری خود با موقعیت‌های تنش‌زای زیادی رو به رو هستند به یقین این فشارهای روحی در کیفیت کاری آنها تأثیر خواهد گذاشت. بررسی ارتباط رضایت شغلی و عوامل تنش‌زای شغلی در پرسنل عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی شهرستان رشت در سال ۱۳۹۶ در این مطالعه انجام شد. **روش کار:** این پژوهش مطالعه توصیفی مقطعی است و جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه تکنیسین‌های پایگاه‌های شهری اورژانس رشت در نظر گرفته شده است. اطلاعات مورد نیاز در مطالعه با استفاده از ۳ پرسشنامه از افراد کسب شده است. در این تحقیق از پرسشنامه‌های دموگرافیک افراد مورد مطالعه و پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه ارزیابی تنش شغلی استفاده شده است. **یافته‌ها:** بیشتر نمونه‌های مورد مطالعه در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و از لحاظ سطح تحصیل اکثریت لیسانس (۵۲/۲) بوده‌اند. بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه همکاران با میانگین ۳/۷۱ و میانه ۳/۷۵ بوده است. کمترین میزان رضایتمندی در حیطه رضایت از حقوق بوده است. بیشترین میزان عوامل تنش‌زا مربوط به حیطه مراقبت از بیمار با میانگین ۳/۰۴ و میانه ۳/۱۶ و کمترین میزان عوامل تنش‌زا مربوط به عوامل تنش‌زای بین فردی با میانگین ۲/۶۲ می‌باشد. **نتیجه‌گیری:** از یافته‌های این مطالعه می‌توان چنین نتیجه گرفت چنانچه پرسنل ۱۱۵ با تنش‌های شغلی کمتری روبرو شوند رضایتمندی بیشتری خواهد داشت لذا با کاهش این عوامل می‌توان سطح رضایتمندی پرسنل ۱۱۵ را بهبود بخشید. سیاست‌گذاران سیستم بهداشتی درمانی می‌توانند با توجه بیشتر به حقوق و مزایا باعث افزایش رضایت شغلی این افراد شوند و با ارایه راهکارهایی در جهت کاهش تنش شغلی تکنیسین‌های اورژانس به افزایش کیفیت زندگی کاری و بهبود عملکرد آنان کمک نماید.

کلمات کلیدی: استرس شغلی، رضایت شغلی، اورژانس پیش بیمارستانی، اورژانس

۱. مقدمه

باره کار خویش دست می‌یابیم (۲).

نظریه هرزبرگ یکی از رایج‌ترین و عملی‌ترین موارد بررسی رضایت شغلی می‌باشد. براساس این نظریه عوامل مؤثر به رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است. یکی از ابعاد که به عامل بهداشت معروف است در برگزیده ویژگی‌های محیطی، شغلی و جنبه‌های بیرونی مانند سرپرستی، حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. دومین بعد معروف به عوامل برانگیزاننده است که در واقع عوامل وابسته به وظایف، محتوای شغل و جنبه‌های درونی آن بوده و در برگزیده جنبه‌هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد می‌باشد (۳). رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای اجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، غیبت، جابجایی و ترک کارکنان خواهد شد (۴). مطالعات انجام شده در نروژ و آلمان نشان داد که پزشکان بیمارستان‌های نروژ رضایت شغلی بالاتری نسبت به پزشکان آلمانی داشتند، دلیل این تفاوت ساعات کاری مناسب و حقوق و مزایای کافی در نروژ اعلام شده

بی‌تردید مهم‌ترین عنصر در سازمان نیروی علاقه مند به شغل خود است و یکی از اهداف متخصصان بهداشت شغلی، ارتقای رضایت شغلی کارکنان در سازمان است. رضایت شغلی یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی است که پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان را تشکیل می‌دهد. تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می‌دهد که این مفهوم سه سازه‌ی مجزا ولی مرتبط با هم را در برمی‌گیرد که شامل ارزشیابی، باور داشتن و تجربیات عاطفی در مورد شغل می‌باشد (۱).

رضایت شغلی به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌گردد. به عبارتی رضایت شغلی متأثر از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست‌ها، رویه‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار، و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌باشد. طبق این تعریف‌ها از ارزیابی علایق، احساس‌ها، باورها و رفتارهایمان به نگرشی در

است (۵).

در مطالعات حبیب و شیرازی ۶۱ درصد از کارکنان بیمارستان راضی و ۳۹ درصد ناراضی بوده اند (۶).

تنش شغلی جزو موضوعات مهم در حوزه بهداشت و درمان است و به عنوان عامل تهدیدکننده سلامت روانی و جسمانی افراد شناخته شده است. درجه تنش شغلی از یک فرد به فرد دیگر و با نوع شغل، تفاوت فردی، عوامل محیطی، فرهنگی، اجتماعی و جنسیت متفاوت است و میزان آن نیز تحت تأثیر نوع، شدت و زمان در نوسان است (۷).

اگرچه تنش شغلی در تمام مشاغل وجود دارد ولی در حرفه‌هایی که با سلامت انسان‌ها سر و کار دارند این موضوع اهمیت بیشتری پیدا می‌کند (۸).

در تمام پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ شهری و جاده‌ای به تکنیسین‌هایی برخورد می‌کنیم که هنگام ورود به شغل تکنیسین اورژانس افرادی منظم، دلسوز و علاقمند بودند اما امروز پس از چند سال کار کردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس‌های محیطی کار احساس خستگی کرده و حتی مایلند شغل خود را تعویض و از کار خود کناره‌گیری کنند.

تکنیسین‌های اورژانس طی یک روز کاری با فشارهای جسمی و روانی زیادی مواجه‌اند و و این فشارهای روحی می‌تواند سلامتی و کیفیت کارشان مؤثر باشد و بر کسی پوشیده نیست که این اثرگذاری در واقع تهدیدی بر سلامت جامعه و جان ساکنان منطقه تحت پوشش پایگاه اورژانس خواهد بود (۹). در این رابطه نویدیان و همکاران در سال ۱۳۸۲ با بررسی عوامل استرس‌زای شغلی و رابطه آن با سلامت عمومی در کارکنان پرستاری بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان زاهدان نشان دادند بیشترین عوامل استرس‌زا در افراد مورد مطالعه به ترتیب عوامل استرس‌زای مراقبتی و مدیریتی بوده است (۱۰). کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی اولین کسانی هستند که موقعیت استرس‌زا را تجربه می‌کنند. و این استرس طولانی‌مدت منجر به فرسودگی شغلی می‌شود که یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی است (۱۱). از آنجایی که افزایش رضایت شغلی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی باعث افزایش و ارتقاء خدمات درمانی می‌گردد و در نهایت رضایت بیماران را از خدمات درمانی بهبود می‌بخشد و با توجه به نقش کلیدی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی در ادامه خدمات بهداشتی به بیماران این مطالعه با هدف مقایسه میزان رضایت شغلی و مشخص نمودن شایع‌ترین عوامل تنش‌زا در تکنیسین‌های اورژانس ۱۱۵ انجام شده تا ضمن دسترسی به آمار و اولویت‌های این عوامل رویکردهای عملی و بنیادین برنامه‌ریزی مدیریتی در جهت کاهش این عوامل ارائه گردد.

۲. روش کار

این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی می‌باشد که در سال ۱۳۹۶ در استان گیلان انجام شد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه تکنیسین‌های شاغل در پایگاه‌های اورژانس شهرستان رشت در نظر گرفته شده است. تمامی پرسنل اورژانس معیار ورود در نظر گرفته شده و پاسخگویی ناقص به سوالات پرسشنامه معیار خروج بوده است. مطالعه حاضر با کد اخلاق IR.Gums.Rec.۵۱۴.۱۳۹۶ به تصویب رسید و به منظور رعایت مسایل اخلاقی در ابتدا به کلیه کسانی که نمونه‌های پژوهش را تشکیل می‌دادند، درباره هدف پژوهش و نحوه انجام مطالعه توضیحات لازم ارائه

داده شد و مشارکت آنها در مطالعه به صورت داوطلبانه بود. همچنین در خصوص رازداری و محرمانه بودن اطلاعات شخصی نمونه‌ها ملاحظات کافی در نظر گرفته شد و به نمونه‌های پژوهش نیز اطمینان خاطر داده شد. اطلاعات مورد نیاز توسط ۳ پرسشنامه استخراج شده است. پرسشنامه اول مشخصات دموگرافیک افراد مورد مطالعه است که شامل سن، جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت استخدام، سطح تحصیلات، میزان درآمد، وقت شیفت کاری، سابقه کاری و سمت کاری می‌باشد. پرسشنامه دوم، رضایت شغلی (JSS) توسط اسپیکتر (۱۹۸۵) ساخته شده است و برای ارزیابی نگرش کارکنان نسبت به شغل‌شان به کار برده می‌شود. در دو مطالعه ای که اکبری تبار و غلامی انجام دادند آلفای کرونباخ پرسشنامه به ترتیب ۰/۶۶ (۱۲) و ۰/۸۶ (۱۳) گزارش شد و مشخص شد پرسشنامه دارای روایی و پایایی مناسب می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۳۶ سوال است که پاسخ‌دهنده یکی از موارد کاملاً موافقم، موافقم، تفاوتی نمی‌کند، مخالفم، کاملاً مخالفم را می‌تواند انتخاب کند. پرسشنامه دارای ۹ بعد و هر بعد آن توسط ۴ سوال سنجیده می‌شود. این ابعاد شامل رضایت از حقوق، ارتقای شغلی، نظارت، مزایای جانبی، پاداش‌های احتمالی، شرایط کاری، همکاران، ماهیت شغل، اطلاع‌رسانی است.

پرسشنامه سوم جهت ارزیابی تنش شغلی استفاده می‌شود. این پرسشنامه برای اورژانس پیش بیمارستانی جایگزین شد. پایایی و روایی و اعتبار صوری این پرسشنامه در مطالعات مختلف مورد تأیید قرار گرفته و ضریب پایایی آن ۰/۷۶ گزارش شده است (۱۴). این پرسشنامه شامل ۳۵ سوال مربوط به عوامل تنش‌زای پرستاری در اورژانس و ۷ مورد عوامل تنش‌زای مراقبت بیمار و ۸ مورد عوامل تنش‌زای بین فردی و ۵ سوال در ارتباط با عوامل مدیریتی، ۷ سوال در ارتباط با عوامل فردی و ۸ سوال هم در ارتباط با محیط فیزیکی می‌باشد و با مقیاس درجه‌بندی با کدبندی سنجیده شده است که شامل بدون تنش، تنش کم، تنش متوسط، تنش زیاد، تنش خیلی زیاد می‌باشد (۱۲). پس از جمع‌آوری اطلاعات وارد نرم افزار آماری SPSS ۱۹، گردید و از آزمونهای t ، $anova$ استفاده گردید و سطح معنی داری آزمون $p < 0.05$ در نظر گرفته شده است.

۳. یافته‌ها

براساس اطلاعات بدست آمده اکثریت نمونه‌های مورد مطالعه در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (میانگین ۴۶/۷) قرار دارند. (۷۸/۹٪) متأهل بوده و از لحاظ استخدامی قراردادی تبصره ۴ (۳۲/۲٪) و از لحاظ سطح تحصیلی اکثریت لیسانس (۵۲/۲٪) بوده‌اند. در (۷۸/۹٪) از پرسنل رشته تحصیلی مرتبط داشته‌اند که در حوزه پرستاری تکنسین اتاق عمل، تکنیسین بیهوشی و فوریت‌های پزشکی تحصیل نموده‌اند. براساس نتایج بدست آمده توزیع تمامی حیطه‌های رضایت‌مندی و نمره کل رضایت‌مندی براساس آزمون $k-s$ test, Shapiro-wilk از توزیع نرمال پیروی نمی‌کردند ($P < 0.05$) و همچنین همه حیطه‌های عوامل تنش‌زا به جزء حیطه عوامل تنش‌زای ارتباط با محیط فیزیکی از توزیع نرمال پیروی نمی‌کردند. بیشترین میزان رضایت‌مندی در حیطه همکاران با میانگین ۳/۷۱ و میانه ۳/۷۵ و کمترین میزان رضایت‌مندی در حیطه رضایت از حقوق با میانگین ۲/۰۹ و میانه ۲ بوده است.

همچنین براساس نتایج بدست آمده از مطالعه، بیشترین میزان عوامل تنش‌زا مربوط به حیطه مراقبت از بیمار با میانگین میانه ۳/۱۴ و کمترین

وضعیت رضایت شغلی		
رضایت کم	13	14/4%
رضایت نسبی	66	73/3%
رضایت زیاد	11	12/2%
جمع	90	%100
وضعیت عوامل تنش زا		
تنش کم	19	21/1%
تنش نسبی	55	61/1%
تنش زیاد	16	17/8%
جمع	90	%100

جدول ۱. بررسی وضعیت رضایت شغلی و عوامل تنش زا

۴. بحث

مطالعه حاضر جهت تعیین بررسی ارتباط رضایت شغلی و عوامل تنش‌زای شغلی در پرسنل عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی شهرستان رشت در سال ۹۶ انجام شده است و پژوهشگر از طریق پرسیدن سوالات پرسشنامه اقدام به تکمیل اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه رضایت شغلی و عوامل تنش‌زای شغلی نموده است. ۹۰ نفر هم در مجموع در مطالعه شرکت کرده‌اند.

اکثریت نمونه‌های مورد مطالعه در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (۴۶/۷٪) و متأهل (۷۸/۹٪) و از لحاظ استخدام قراردادی تبصره ۴ (۳۲/۳٪) و از لحاظ سطح تحصیلات اکثریت لیسانس (۵۲/۲٪) بوده‌اند. بیشترین سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال (۵۴/۴٪) بوده است. در مطالعه والی و همکارانش بررسی تکنیسین‌های اورژانس ۱۱۵ کرمان وضعیت سنی، مدرک تحصیلی و نوع استخدام مشابه به مطالعه صورت حاضر بوده است (۱۵).

همچنین در مطالعه حسین‌زاده و همکاران که در مازندران انجام شده است با مطالعه صورت گرفته مطابقت دارد (۱۶).

همچنین حیطه‌های رضایتمندی و نمود کل رضایتمندی از توزیع نرمال پیروی نمی‌کردند و همچنین همه حیطه‌های عوامل تنش‌زا به جزء حیطه عوامل تنش‌زای فردی و نمره کل عوامل تنش‌زا از توزیع نرمال پیروی نمی‌کردند و همه در مطالعه والی و همکاران هم مشابه همین تحقیقات بوده است (۱۵).

همچنین نتایج تحقیق شاعری نیا و همکاران بر روی کارکنان اورژانس

میزان عوامل تنش‌زا مربوط به عوامل تنش‌زای بین فردی با میانگین و میانه ۲/۶۹ می‌باشد. به‌طور کلی میزان عوامل تنش‌زا از ۱ تا ۴ نمره قابل کسب برابر 0.75 ± 2.81 و میانه ۲/۹۴ بوده است.

در بررسی رابطه همبستگی بین حیطه‌های رضایتمندی با عوامل تنش‌زای شغلی در آنالیز تک متغیر ضریب همبستگی اسپیرمن بین رضایتمندی شغلی در حیطه همکاران و نظارت و ماهیت با عوامل تنش‌زای محیطی فیزیکی در حیطه عوامل فردی رابطه معنی‌دار و معکوس وجود دارد $p < 0.05$.

در مورد ارتباط نمره رضایتمندی با حیطه عوامل تنش‌زا بطور کلی، با افزایش نمره حیطه ارتباط با محیط فیزیکی، نمره رضایتمندی کاهش و با افزایش نمره حیطه عوامل مدیریت نمره رضایتمندی افزایش می‌یابد.

بر اساس جدول شماره ۱ افرادی که نمره رضایت کلی و تنش کلی بین میانگین \pm انحراف معیار دارا باشند. به عنوان رضایت و تنش نسبی و افرادی که بالاتر از میانگین \pm انحراف معیار نمره رضایتمندی و تنش داشته باشند، به ترتیب افراد با رضایتمندی خوب و استرس زیاد طبقه بندی می‌شوند. بر اساس اطلاعات جدول شماره ۲ وضعیت رضایت شغلی در پرسنل ۱۱۵، اکثریت موارد رضایت نسبی (۷۳/۳٪) و از لحاظ وضعیت عوامل تنش‌زا اکثریت (۶۱/۱٪) تنش نسبی داشته‌اند و همچنین وضعیت ارتباط بین رضایت شغلی و عوامل تنش‌زا از لحاظ آماری با تست فیشر $P = 0.05$ معنی‌دار بود، بطوری که پرسنل که نقش کمتری داشته‌اند از رضایتمندی بیشتری برخوردار بوده‌اند.

مجموع	وضعیت رضایت شغلی			وضعیت عوامل تنش زا	
	رضایت زیاد	رضایت نسبی	رضایت کم	تعداد	تنش کم
19	4	14	1	تعداد	تنش کم
%100	21/11%	73/7%	5/3%	درصد	
55	4	39	12	تعداد	تنش نسبی
%100	7/3%	70/9%	21/18%	درصد	
16	3	13	0	تعداد	تنش زیاد
%100	18/8%	81/3%	0/0%	درصد	
90	11	66	13	تعداد	مجموع
%100	12/2%	73/3%	14/4%	درصد	

جدول ۲. بررسی ارتباط وضعیت بین عوامل تنش زا و رضایت شغلی

رضایتمندی را افزود.

۶. محدودیت های مطالعه

با توجه به پرسشنامه ای بودن مطالعه، ممکن بود پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی حوصله و زمان کافی برای پر کردن پرسشنامه صرف نمی کردند. لذا برای حل این مشکل پرسشنامه ها در ابتدای کشیک تحویل داده شد و از آنها درخواست شد در همان ابتدای کشیک و قبل از انجام ماموریت تکمیل کنند. از محدودیت های دیگر طرح عدم دسترسی به افرادی است که پرسشنامه را تکمیل می کنند، عدم صداقت و پاسخگویی ضد و نقیض به اطلاعات پرسشنامه می باشد.

۷. پیشنهادات

با توجه به نتایج به دست آمده از این مطالعه پیشنهاد می شود به منظور افزایش رضایت مندی در بین پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی سطح آموزش افراد در زمینه مراقبت از بیماران ارتقا یابد. همچنین محققین می توانند با الگو گرفتن از این مطالعه تاثیر میزان آگاهی پرسنل درمانی در حیطه مراقبت از بیماران بر افزایش رضایتمندی و کاهش عوامل تنش زای شغلی را مورد بررسی قرار دهند.

۸. سهم نویسندگان

همه نویسندگان در نگارش اولیه مقاله و بازنگری آن سهیم بوده و همه با تائید نهائی مقاله حاضر، مسئولیت دقت و صحت مطالب مندرج در آن را می پذیرند.

۹. تقدیر و تشکر

از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گیلان، مرکز تحقیقات ترومای جاده ای گیلان و همچنین مجموعه مرکز اورژانس پیش

گناباد نشان داد که بیشترین نمره رضایت در حیطه همکاران و کمترین نمره رضایت در حیطه حقوق و مزایا بوده است (۱۷).

براساس مطالعه انجام شده بیشترین میزان عوامل تنش زای شغلی مربوط به حیطه مراقبت از بیمار و کمترین میزان عوامل تنش زا مربوط به عوامل تنش زای بین فردی است. در مطالعه صورت گرفته در مشهد هم بیشترین میزان عوامل تنش زا مربوط به حیطه مدیریتی و کمترین میزان عوامل تنش زا مربوط به حیطه محیط فیزیکی بوده است که با نتایج ما متفاوت است (۱۸).

براساس مطالعه انجام شده رضایتمندی بر حسب سن ($P = 0.045$) و وضعیت استخدام ($P = 0.001$) و سطح تحصیلات و ($P = 0.014$) و سابقه کاری ($P = 0.028$) و سمت کاری ($P = 0.016$) معنی دار است.

بطور کلی از لحاظ سنی بیشترین میزان رضایتمندی در گروه سنی ۳۰ سال به کمتر بوده است. به نظر می رسد با افزایش سن و استرس محیط کاری میزان رضایت شغلی کاهش می یابد. در مطالعه شارعی نیا و همکاران بیشترین میزان رضایت شغلی در گروه سنی بالاتر مشاهده شده است (۱۷).

اما برخلاف نتایج بدست آمده در مطالعه حسین زاده و همکاران بین خصوصیات فردی و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود نداشت (۱۶).

۵. نتیجه گیری

از یافته های این مطالعه می توان چنین نتیجه گرفت چنانچه پرسنل ۱۱۵ با تنش های شغلی کمتری روبرو شوند رضایتمندی بیشتری خواهند داشت لذا با کاهش این عوامل می توان سطح رضایتمندی پرسنل ۱۱۵ را بهبود بخشید. با توجه به اینکه بالاترین نمره عوامل تنش زا مربوط به حیطه مراقبت از بیماران می باشد، با ارتقای سطح اطلاعات در این حیطه می توان از این تنش ها کاست و در نهایت با فراهم کردن حقوق و مزایا سطح

Masoumi G, Noyani A, Bahadormanesh A. Prevalence and Causes of Job Burnout Syndrome among Emergency Medicine Residents of Iran University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Emergency medicine*. 2017;5(1):e10.

11. Tarcan M, Hikmet N, Schooley B, Top M, Tarcan GY. An analysis of the relationship between burnout, socio-demographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals. *Applied nursing research*. 2017;34:40-7.

12. Dadashzadeh Abbas AF, Hassan Khani Hadi * , Lotfi Mojgan, . Status of triage in emergency wards of Tabriz hospital according to physicians and nurses working in 2008. 2008; 5 ,(4):35 -45.

13. Dadashzadeh A, Abdolazadeh F, Rahmani A, Ghojzadeh M. Factors affecting triage decision-making from the viewpoints of emergency department staff in Tabriz hospitals. 2014.

14. Elo S, Kääriäinen M, Kanste O, Pölkki T, Utraiainen K, Kyngäs H. Qualitative content analysis. *Sage Open*. 2014;4(1):2158244014522633.

15. Barusch A, Gringeri C, George M. Rigor in qualitative social work research: A review of strategies used in published articles. *Social Work Research*. 2011;35(1):11-9.

16. Li H, Cheng B, Zhu XP. Quantification of burnout in emergency nurses: A systematic review and meta-analysis. *International emergency nursing*. 2018;39:46-54.

17. Tanaka K, Nakada T-a, Fukuma H, Nakao S, Masunaga N, Tomita K, et al. Development of a novel information and communication technology system to compensate for a sudden shortage of emergency department physicians. *Scandinavian journal of trauma, resuscitation and emergency medicine*. 2017;25(1):1-7.

18. Rastegar Chupani Z, Masoumi G, Hosseini kasnavie M, Yasinzade MR, Khankeh HR. A performance of the presence of a specialist in emergency medicine on the bedside of patients referred to the emergency department of Haft Tir, Firoozgar and Rasool Akram Hospital. *Iranian Journal of Emergency medicine*. 2020;7(1):e30.

19. Masoumi G, Ashrafi M, Dehghani A, Noyani A. Needs and Challenges of the Presence of

بیمارستانی و مدیریت حوادث استان گیلان، تشکر و قدردانی به عمل می آید.

۱۰. تضاد منافع

هیچگونه تعارض منافی توسط نویسندگان بیان نشده است.

۱۱. منابع مالی

کلیه منابع مالی و بودجه این مطالعه توسط دانشگاه علوم پزشکی گیلان تامین شد.

مراجع

1. Johnson KD, Punches BE, Smith CR. Perceptions of the Essential Components of Triage: A Qualitative Analysis. *Journal of Emergency Nursing*. 2021;47(1):192-7.
2. Reblora JM, Lopez V, Goh Y-S. Experiences of nurses working in a triage area: An integrative review. *Australian Critical Care*. 2020;33(6):567-75.
3. Göransson KE, Ehnfors M, Fonteyn ME, Ehrenberg A. Thinking strategies used by Registered Nurses during emergency department triage. *Journal of advanced nursing*. 2008;61(2):163-72.
4. Roudbari M, Mirhaghi A. A survey on knowledge level of the nurses about hospital triage. *Iran J Crit Care Nurs*. 2010;3:e7158.
5. Haghig S AH, Mojaddami F, kord B. A survey on knowledge level of the nurses about hospital Triage. *3 JNE*. 2017; 5 (6):46-52.
6. Bayram B, Çetin M, Oray NÇ, Can İÖ. Workplace violence against physicians in Turkey's emergency departments: a cross-sectional survey. *BMJ open*. 2017;7(6).
7. Ramacciati N, Gili A, Mezzetti A, Ceccagnoli A, Addey B, Rasero L. Violence towards Emergency Nurses: The 2016 Italian National Survey-A cross-sectional study. *J Nurs Manag*. 2019;27(4):792-805.
8. Forouzan A, Masoumi K, Barzegari H, Motamed H, Karimi M. Assessing the Incidence rate of Violence against Emergency Department Staff. *Iranian Journal of Emergency medicine*. 2018;5(1):e22.
9. LaRock-McMahon C. Factors Influencing Emergency Registered Nurse Satisfaction and Engagement. 2018.
10. Vaziri S, Mohammadi F, Mosaddegh R,

- and Sina hospitals in Tabriz,[1384S. H], from patients view]. 2007.
30. Gerdtz MF, Bucknall TK. Triage nurses' clinical decision making. An observational study of urgency assessment. *Journal of advanced nursing*. 2001;35(4):550-61.
31. A. A, Khatamian Square., & Foggardim. Assignment status of patients referred to the emergency department before and after the establishment of emergency medicine; A comparative study. *Iranian Journal of Emergency Medicine*. 2020;8(1):e3.
- Emergency Medicine Specialists in an Educational Hospital; a Qualitative Study. *Iranian Journal of Emergency medicine*. 2019;6(1):e8.
20. Sherafat A, Vaezi A, Vafaeenasab M, Ehrampoush M, Fallahzadeh H, Tavangar H. Responsibility-evading performance: The experiences of healthcare staff about triage in emergency departments: A qualitative study. *Iranian journal of nursing and midwifery research*. 2019;24(5):379.
21. Jeihooni AK, Kazemi M, Yazdanpanah A. Determining the impact rate of triage training on awareness and skill level of pre-hospital emergency personnel of Fasa city. *Pharmaceutical Research*. 2018;3(1):56-62.
22. Madani F, Moosavi S, Jafaraghaee F, Leyli EKN, Yazdanipour MA. Factors associated with hospital triage decision making from the viewpoints of emergency nurses. *Journal of Advanced Pharmacy Education & Research* | Apr-Jun. 2019;9(S2).
23. Fathoni M. Perceived triage skill and its related factors among emergency nurses in East Java Province, Indonesia 2010. 24. Hicks FD, Merritt SL, Elstein AS. Critical thinking and clinical decision making in critical care nursing: a pilot study. *Heart & Lung*. 2003;32(3):169-80.
25. Azzimian J, Ranjbaran M, Asgari R. Evaluating Intra-hospital Transportation of Emergency Trauma Patients; a Cross-Sectional Study. *Iranian Journal of Emergency medicine*. 2021;8(1):e20.
26. Reisi Z, Saberipour B, Adienh M, Hemmatipour A, Shahvali EA. The level of awareness of the emergency department nurses of the triage principles in teaching hospitals. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*. 2018;5(1):32.
27. Types of sport wheelchairs 1396 [Available from: www.dr.sina.ir/news/].
28. Aloyce R, Leshabari S, Brysiewicz P. Assessment of knowledge and skills of triage amongst nurses working in the emergency centres in Dar es Salaam, Tanzania. *African Journal of Emergency Medicine*. 2014;4(1):14-8.
29. Nahid K, Mojhgani L, Farahnaz A, Ahmad A. [The effective factors on Customer satisfaction at the emergency departments of Emamkhomeini

Original Article

Evaluating Job Satisfaction and Occupational Stressors among Pre-hospital Emergency Personnel in Rasht city in 2017

Payman Asadi¹, Zohre Abolghasemi², Vahid Shirzad Siboni³, Ali Golzare³, Masoud Jobaneh³, Masoomeh Maleki Ziabari^{3*}

¹Emergency Medicine Group, Guilan Road Trauma Research Center, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran.

²Guilan Road Trauma Research Center, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran.

³Pre-Hospital Emergency and Accident Management Center of Guilan, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran.

*Corresponding author: Masoomeh Maleki Ziabari. Pre-Hospital Emergency and Accident Management Center of Guilan, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran, Email: ems.guilan@gmail.com, Tel: +98-13-33429338, ORCID ID: 0000-0003-0315-8009.

Received Date: September 2021; Accept Date: December 2021

Abstract

Introduction: The concept of job satisfaction is an important phenomenon in the field of health care. Lack of job satisfaction will have negative effects on the performance of people. Pre-hospital emergency personnel face a lot of stressful situations during their work day. These stresses will definitely affect the quality of their work. In this study, the relationship between job satisfaction and occupational stressors was assessed among the pre-hospital emergency personnel of Rasht city in 2017. **Methods:** This research was a cross-sectional descriptive study and the study population of the present investigation consisted of all technicians of Rasht's urban emergency stations. The required information in the study was obtained from individuals using 3 questionnaires. In this study, demographic data, job satisfaction, and occupational stress questionnaires were used. **Results:** Most of the studied participants were in the age group of 31 to 40 years and in terms of education level, the majority had a bachelors' degree (52.2%). The highest level of satisfaction was observed in the field of colleagues with a mean of 3.71 and a median of 3.75. The lowest level of satisfaction was observed in the field of salary. The highest level of stressors was related to the field of patient care with a mean of 3.04 and the median of 3.16 and the lowest level of stressors was related to interpersonal stressors with a mean of 2.62. **Conclusion:** From the findings of this study, it can be concluded that pre-hospital emergency personnel will be more satisfied if they face less occupational stress, so the level of satisfaction of pre-hospital emergency personnel can be improved by reducing these factors. Health system policymakers can increase pre-hospital emergency personnel's job satisfaction by paying more attention to their salaries and benefits. They can also help emergency technicians increase the quality of their working life and improve their performance by providing solutions to reduce their occupational stress.

Key words: Job satisfaction; occupational stress; emergency medical services; emergencies