

# رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای آموزشی شهر بیرجند

مرضیه مقرب<sup>۱</sup> - فرح مادرشاهیان<sup>۲</sup> - نرگس علی‌آبادی<sup>۳</sup> - نرجس رضایی<sup>۴</sup> - عبدالرضا محمدی<sup>۵</sup>

## چکیده

**زمینه و هدف:** کارکنان پرستاری دارای انگیزه، رضایت شغلی و تعهد بالا، توان و استعداد تخصصی خود را در جهت بهره‌وری بیشتر و ارتقای کیفیت مراقبتهای ارائه‌شده به بیماران و جامعه به کار می‌گیرند. مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایت شغلی پرستاران شاغل در دو بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شد.

**روش بررسی:** در این مطالعه توصیفی-تحلیلی، ۱۹۰ پرستار شاغل در دو بیمارستان امام رضا (ع) و ولی عصر (عج) بیرجند از طریق نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه دو قسمتی بود. قسمت اول مربوط به مشخصات فردی بود؛ در قسمت دوم، رضایت شغلی با استفاده از Job Descriptive Index (JDI) و تئوری Herzberg ارزیابی شد. میزان رضایت در پنج حیطه حرفه پرستاری با مقیاس سه‌گزینه‌ای لیکرت امتیازبندی شد و سپس مجموع امتیازات با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و روشهای آمار توصیفی و استنباطی و آزمون Chi-Square در سطح معنی‌داری  $P \leq 0/05$  تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** بیشتر پرستاران زن، متأهل، لیسانس، در رده سنی ۲۵-۲۹ سال، با سابقه کار کمتر از ۵ سال، دارای منزل شخصی و استخدام رسمی قطعی بودند و به صورت شیفت کاری در گردش، در بخشهای داخلی (۱۸/۹٪) و جراحی (۱۹/۵٪) کار می‌کردند. ۶۲/۱٪ اضافه کاری داشتند. رضایت شغلی پرستاران به ترتیب فراوانی رتبه کم، متوسط و زیاد، بدین صورت بود: از جنبه مدیریتی و سرپرستی ۴۱/۶٪، ۴۶/۸٪ و ۱۱/۶٪، از محیط فیزیکی بخش ۵۸/۹٪، ۳۴/۲٪ و ۶/۹٪، از جنبه آموزشی ۷۰/۵٪، ۲۳/۲٪ و ۶/۳٪، از جنبه روانی-اجتماعی ۴۸/۸٪، ۴۶/۸٪ و ۴/۲٪ و از جنبه رفاهی-فرهنگی ۷۱/۱٪، ۲۵/۳٪ و ۳/۷٪. در مجموع میزان رضایت پرستاران از شغل خود ۵۸/۹٪ کم، ۳۷/۹٪ متوسط و ۳/۲٪ زیاد بود. بین متغیرهای سن ( $P=0/01$ )، میزان تحصیلات ( $P=0/01$ )، نوع استخدام ( $P=0/01$ ) و بخش محل خدمت ( $P=0/00$ ) با رضایت شغلی ارتباط معنی‌دار آماری وجود داشت.

**نتیجه‌گیری:** رضایت شغلی دربرگیرنده واقعیتهای مربوط به دستمزد، نظارت، امکانات و شرایط عملکرد سازمان می‌باشد؛ بنابراین توجه مسئولین و مدیران پرستاری به ایجاد زمینه ارتقای تحصیلی پرستاران و به کارگیری نیروهای جوان به صورت استخدام رسمی برای بیمارستانها ضروری به نظر می‌رسد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی؛ پرستار؛ مراقبت پرستاری؛ بیمارستان آموزشی

مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند (دوره ۱۲؛ شماره ۳ و ۴؛ سال ۱۳۸۴)

<sup>۱</sup> نویسنده مسؤول؛ عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

آدرس: بیرجند- خیابان غفاری- دانشکده پرستاری و مامایی      تلفن: ۰۵۶۱-۴۴۴۰۵۵۰      نامبر: ۰۵۶۱-۴۴۴۰۵۵۰      پست الکترونیکی: mogh1344@yahoo.com

<sup>۲</sup> عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

<sup>۳</sup> مربی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

<sup>۴</sup> سرپرستار شاغل در بیمارستان ولی عصر (عج)- بیرجند

<sup>۵</sup> پرستار شاغل در بیمارستان ولی عصر (عج)- بیرجند

## مقدمه

اعتلای سطح مادی و معنوی انسانها، یعنی دست یافتن به حد مطلوبی از رفاه و مرتبه‌ای بلند از شکوفایی فرهنگی و اجتماعی، هدفی است که مسؤولین همواره در پی تحقق آن هستند. در کشورهای پیشرفته، مدیریتها با توجه به نیازهای اساسی کارکنان استوار است و تأمین رضایت شغلی علاوه بر این که توجه به کرامت انسانهاست، در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. رضایت شغلی به امور مادی محدود نمی‌شود بلکه ماهیت کار، مدیریت، ارتقای درجه و همکاران نیز در رضایت شغلی کارکنان اهمیت بسزایی دارند (۱).

یکی از تئوری‌های انگیزش شغلی، تئوری دو عاملی Herzberg است. Herzberg معتقد است که انگیزش شغلی تحت تأثیر عوامل درونی و خارجی می‌باشد. عوامل انگیزشی درونی (ذهنی) از انجام کار ناشی شده و موجب رضایتمندی فرد می‌شوند؛ مثل موفقیت، پیشرفت، قدردانی و ماهیت کار و عوامل خارجی عمدتاً با محیط و زمینه شغل ارتباط دارند و کارکنان را در سازمان ابقا می‌کنند و شامل خط و مشی و مقررات و شرایط محیط کار، حقوق و دستمزد، روابط شخصی با هم ردیفان و امنیت شغلی می‌شوند (۲). تأکید بر نیروی انسانی مؤثر و کارآمد در عرصه بهداشت و درمان و توجه به خدمات پرستاری که مسؤول تقریباً نیمی از هزینه‌های بهداشتی می‌باشند، نیز رو به افزایش است (۳).

در مطالعه رخشانی مناسب نبودن کیفیت ارائه خدمات به بیماران، مربوط به نارضایتی شغلی کارکنان بوده است (۴). شهبازی و سلیمی معتقدند که افزایش رضایت شغلی پرستاران، می‌تواند باعث ارتقای کیفیت مراقبت دریافتی توسط بیماران شود و رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی را بهبود بخشد (۵).

مطالعه حبیب و شیرازی نیز بیانگر رضایتمندی ۶۱٪ و نارضایتی ۳۹٪ از کارکنان بیمارستان می‌باشد (۶)؛ بنابراین مدیران باید به طرز تلقی کارکنان که با اهداف بیمارستانها ارتباط دارند، اهمیت دهند؛ زیرا احتمال این که کارکنان

ناراضی، از کار غیبت کنند یا در جهت رسیدن به اهداف بیمارستان اقدام نکنند، زیاد است (۷). در فرایند خدمات درمانی، پرستاری بزرگترین گروهی است که ارائه خدمت می‌کند و دارای نیروی بالقوه قابل توجهی است که می‌تواند بر روی کیفیت مراقبت‌های در حال ارائه تأثیر بگذارد (۸). در مطالعه Aiken و همکاران، ۴۱٪ از پرستاران رضایت شغلی نداشتند و نارضایتی آنها اغلب مربوط به وابستگی آنها به مدیریت بیمارستان و فشار کار و امنیت شغلی بوده است (۹). در مطالعه مشابهی نیز رضایت شغلی با غیبت از کار رابطه معکوس نشان داد و در مجموع ۲۷٪ از آنها از حرفه خود در حد کم، ۵۴٪ در حد متوسط و فقط ۱۹٪ به میزان زیاد رضایت داشتند (۱۰). Garcia و همکاران در اسپانیا نیز در تحقیقی با عنوان ارتباط بین عوامل تنش‌زای شغلی و رضایت شغلی در پرستاران بخشهای ویژه گزارش نمودند که تنش‌های شغلی بر رضایت شغلی تأثیری ندارد (۱۱). Fernandez و همکاران در مطالعه‌ای، نقش رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن را در کارکنان بهداشتی یکی از نواحی مادرید بررسی و اعلام کردند که از حد متوسط رضایت شغلی برخوردار هستند و پیشنهاد شد که مدیریت و شرایط کاری بر اساس نمره‌های ابعاد رضایت شغلی به دست آمده، اصلاح شود (۱۲).

Jenkins و همکاران گزارش کردند کارکنانی که فعالیت‌های سنگین انجام می‌دادند، به طور معنی‌داری مضطرب‌تر از کارکنانی بودند که کارهای سبک‌تر داشتند؛ همچنین این گروه از رضایت شغلی کمتری برخوردار بودند (۱۳). در کشور ما نیز مطالعاتی درباره رضایت شغلی کارکنان بهداشتی، درمانی انجام شده است. نتایج پژوهشی در استان یزد نشان داد که بیشتر پرستاران از رضایت متوسط برخوردار بودند (۵). مطالعه زاهدی و همکاران نشان داد که بیشتر کارکنان در مقیاس سرپرستی، همکاران و ماهیت کار از رضایت شغلی مطلوبی برخوردار هستند اما در مقیاسهای ترفیعات و حقوق ماهیانه نارضایتی شغلی در بیشتر کارکنان

وجود داشت (۱).

قسمت دوم پرسشنامه رضایت شغلی پرستاران را در پنج بعد مدیریت و سرپرستی، روانی-اجتماعی، محیط فیزیکی بخش، رفاهی-فرهنگی و آموزشی مورد پرسش قرار می داد. برای تهیه پرسشنامه سنجش رضایت شغلی با استفاده از JDI\* (۱۶) و بر اساس تئوری دو عاملی Herzberg تغییرات و اصلاحات لازم داده شد و پرسشنامه تدوین گردید.

به منظور تعیین اعتبار و اعتماد علمی پرسشنامه نهایی از روش اعتبار محتوی و مطالعه پیش آزمایی بر روی ۲۰ پرستار و آزمون مجدد به فاصله دو هفته استفاده شد ( $r=0.92$ ). سؤالات هر بعد رضایت شغلی، با مقیاس سه گزینه ای لیکرت (کاملاً راضی: ۳، نسبتاً راضی: ۲ و ناراضی: ۱ امتیاز) سنجیده شد؛ سپس مجموع امتیازات به صورت رتبه ای برای هر مقیاس مورد بررسی قرار گرفت.

در بعد مدیریتی و سرپرستی با ۱۰ سؤال رتبه ها بدین ترتیب بود: ۱۰-۱۶: رضایت کم، ۱۷-۲۳: رضایت متوسط و ۲۴-۳۰: رضایت زیاد. در بعد روانی-اجتماعی نیز با ۱۱ سؤال ۱۱-۱۸: رضایت کم، ۱۹-۲۵: متوسط و ۲۶-۳۳: زیاد؛ در ابعاد آموزشی، رفاهی-فرهنگی و محیط فیزیکی بخش نیز برای هر بعد ۸ سؤال به صورت رتبه های ۸-۱۳: رضایت کم، ۱۴-۱۸: رضایت متوسط و ۱۹-۲۴: رضایت زیاد در نظر گرفته شد.

در مجموع کل امتیازات در پنج حیطه نیز به صورت ۴۴-۶۹ امتیاز: رضایت شغلی کم، ۷۰-۹۹: رضایت در حد متوسط و ۱۰۰-۱۳۲: رضایت زیاد در نظر گرفته شد. مجموع امتیازات رضایت شغلی پرستاران با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و آزمونهای آمار توصیفی و استنباطی و آزمونهای فراوانی نسبی و آزمون Chi-Square در سطح معنی داری  $P \leq 0.05$  مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

### یافته ها

بیشتر کارکنان پرستاری در بخشهای داخلی (۱۸/۹٪) و

از آنجا که وجود تنش و عدم رضایت شغلی پرستاران می تواند تهدیدکننده سلامت جسمی، روانی و کیفیت زندگی و مانعی برای دستیابی به اهداف توسعه فردی و اجتماعی باشد، همچنین نقصان رضایت شغلی در کاهش میزان علاقه به حضور در محل کار و کمیت و کیفیت کار تأثیر دارد و مطالعات مختلف نامشخص بودن آینده، فقدان برنامه صحیح و امنیت شغلی را در این مسأله مؤثر دانسته اند (۱۳) و از طرفی عواملی چون جالب بودن کار، قدردانی و تشویق، حقوق کافی، شرایط کاری مناسب و ماهیت کار در افزایش رضایت شغلی مؤثر قلمداد شده اند (۱۴)؛ بنابراین رضایت شغلی یکی از عوامل مهم موفقیت شغلی است و موجب کارایی بیشتر و احساس رضایت فرد از خودش می شود. افرادی که از رضایت شغلی مطلوبی برخوردارند، کارایی بیشتری دارند و در شغل خود باقی می مانند؛ همچنین طبق بیشتر مطالعات انجام شده نارضایتی شغلی پرستاران موجب کاهش کیفیت مراقبتهای ارائه شده به بیماران می شود (۱۵). مطالعه حاضر با هدف تعیین سطح رضایت شغلی پرستاران در دو بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شد.

### روش بررسی

این مطالعه توصیفی-تحلیلی بر روی ۱۹۰ پرستاری که به روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شده بودند، انجام شد. محیط پژوهش شامل بخشهای مختلف دو بیمارستان آموزشی ولی عصر (عج) و امام رضا (ع) وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بیرجند بود.

رده شغلی پرستاران نیز شامل دیپلم بهیاری، فوق دیپلم پرستاری و لیسانس پرستاری بود. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود که قسمت اول آن مشخصات فردی از قبیل جنس، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، بخش محل خدمت، نوع استخدام، سابقه کار، میزان درآمد، محل سکونت، نوبت کاری و شیفت اضافه کاری را مورد سؤال قرار می داد و

\* Job Descriptive Index

تجزیه و تحلیل بخش دوم پرسشنامه نتایج زیر را در بر داشت:

- از جنبه مدیریت و سرپرستی، میزان رضایت ۱۱/۶٪ زیاد، ۴۶/۸٪ متوسط و ۴۱/۶٪ در حد کم بود.

- از بعد روانی- اجتماعی، میزان رضایت ۴/۲٪ زیاد، ۴۶/۸٪ متوسط و ۴۸/۸٪ در حد کم بود.

- از نظر محیط فیزیکی بخش، میزان رضایت ۶/۹٪ زیاد، ۳۴/۲٪ متوسط و ۵۸/۹٪ در حد کم بود.

- از جنبه آموزشی، میزان رضایت ۶/۳٪ زیاد، ۲۳/۲٪ متوسط و ۷۰/۵٪ در حد کم بود.

- از جنبه رفاهی و فرهنگی، میزان رضایت ۳/۷٪ زیاد، ۲۵/۳٪ متوسط و ۷۱/۱٪ در حد کم بود.

در بررسی رضایت شغلی پرستاران مشخص شد که فقط رضایت ۳/۲٪ آنان در حد زیاد بود؛ رضایت شغلی ۳۷/۹٪ در حد متوسط و ۵۸/۹٪ در حد کم بود.

در پایان پرسشنامه یک سؤال باز در نظر گرفته شده بود تا پرستاران مهمترین نظرات خود را مرقوم نمایند. در بررسی پاسخها مهمترین شکایات (۶۳٪) مربوط به زیاد، تکراری و خسته کننده بودن کار بود.

با بررسی ارتباط بین متغیرهای فردی و رضایت شغلی پرستاران مشخص شد که بین متغیرهای سن ( $P=0/01$ )، میزان تحصیلات ( $P=0/01$ )، نوع استخدام ( $P=0/01$ ) و بخش محل خدمت ( $P=0/00$ ) با رضایت شغلی پرستاران ارتباط معنی دار آماری وجود دارد؛ به طوری که با افزایش سن، میزان رضایت کم می شد و پرستاران لیسانس راضی تر بودند.

مستخدمین رسمی و پرستارانی که در بخشهای داخلی و جراحی خدمت می کردند، رضایت بیشتری نسبت به سایرین داشتند (جدول ۲، ۳ و ۴)؛ اما بین رضایت شغلی و متغیرهای نوبت کاری، سابقه کار، وضعیت تأهل، محل سکونت، جنس و میزان درآمد، شیف اضافه کاری و بیمارستان محل خدمت ارتباط معنی دار آماری وجود نداشت.

جراحی (۱۹/۵٪) مشغول به خدمت بودند؛ ۸۰/۵٪ از آنان مؤنث و ۸۰٪ متأهل بودند.

۶۱/۶٪ دارای مدرک لیسانس پرستاری و ۷۰/۶٪ استخدام رسمی بودند.

۵۴/۲٪ دارای منزل شخصی بودند و ۴۱/۱٪ محل سکونت استیجاری داشتند و ۶۵/۸٪ نیز اعلام کردند که از درآمد کافی برخوردار نیستند.

۸۰/۵٪ در شیفت کاری در گردش، مشغول به خدمت بودند و ۶۲/۱٪ شیفت اضافه کاری داشتند.

نتایج بررسی سن و سابقه کار پرستاران بیانگر این است که بیشتر پرستاران (۴۲/۱٪) سابقه کار کمتر از ۴ سال داشتند و ۲۱/۱٪ در محدوده سنی ۲۵-۲۹ سال بودند (جدول ۱).

جدول ۱- فراوانی نسبی برخی مشخصات جمعیت شناختی پرستاران

| مشخصات فردی     | شاخص آماری |          | فراوانی |      |
|-----------------|------------|----------|---------|------|
|                 |            |          | تعداد   | درصد |
| سابقه کار (سال) |            | ۰-۴      | ۸۰      | ۴۲/۱ |
|                 |            |          | ۱۹      | ۱۰   |
|                 |            |          | ۲۱      | ۱۱/۱ |
|                 |            |          | ۲۵      | ۱۳/۲ |
|                 |            |          | ۳۲      | ۱۶/۸ |
| جنس             |            | مؤنث     | ۱۳      | ۶/۸  |
|                 |            |          | ۱۵۳     | ۸۰/۵ |
|                 |            | مذکر     | ۳۶      | ۱۸/۹ |
|                 |            |          | ۵۴      | ۲۸/۴ |
|                 |            |          | ۱۲۳     | ۶۴/۷ |
| پست سازمانی     |            | بهبار    | ۱۳      | ۶/۸  |
|                 |            | پرستار   |         |      |
|                 |            | سرپرستار |         |      |
| وضعیت تأهل      |            | مجرد     | ۳۸      | ۲۰   |
|                 |            | متأهل    | ۱۵۲     | ۸۰   |
| درآمد ماهیانه   |            | کافی     | ۶۵      | ۳۴/۲ |
|                 |            | ناکافی   | ۱۲۵     | ۶۵/۸ |
| شیفت اضافه کاری |            | بلی      | ۱۱۸     | ۶۲/۱ |
|                 |            | خیر      | ۷۲      | ۳۷/۹ |
| جمع             |            | -        | ۱۹۰     | ۱۰۰  |

جدول ۲- سطح رضایت شغلی پرستاران به تفکیک رده سنی

| سطح<br>معنی داری | کل   |       | رضایت شغلی |       |     | رده سنی (سال) |
|------------------|------|-------|------------|-------|-----|---------------|
|                  | درصد | تعداد | زیاد       | متوسط | کم  |               |
| ۰/۰۲             | ۱۸/۹ | ۳۶    | ۰          | ۱۰    | ۲۶  | ۲۰-۲۴         |
|                  | ۲۱/۱ | ۴۰    | ۱          | ۱۴    | ۲۵  | ۲۵-۲۹         |
|                  | ۱۸/۴ | ۳۵    | ۱          | ۱۶    | ۱۸  | ۳۰-۳۴         |
|                  | ۱۶/۳ | ۳۱    | ۱          | ۱۳    | ۱۷  | ۳۵-۳۹         |
|                  | ۱۶/۳ | ۳۱    | ۰          | ۱۲    | ۱۹  | ۴۰-۴۴         |
|                  | ۸/۹  | ۱۷    | ۳          | ۷     | ۷   | ۴۵ به بالا    |
|                  | ۱۰۰  | ۱۹۰   | ۶          | ۷۲    | ۱۱۲ | جمع           |

جدول ۳- سطح رضایت شغلی پرستاران به تفکیک مدرک تحصیلی

| سطح<br>معنی داری | کل   |       | رضایت شغلی |       |     | مدرک تحصیلی       |
|------------------|------|-------|------------|-------|-----|-------------------|
|                  | درصد | تعداد | زیاد       | متوسط | کم  |                   |
| ۰/۰۲             | ۲۷/۹ | ۵۳    | ۱          | ۲۸    | ۲۴  | دیپلم بهیاری      |
|                  | ۱۱   | ۲۱    | ۱          | ۴     | ۱۶  | فوق دیپلم پرستاری |
|                  | ۶۱/۶ | ۱۱۷   | ۴          | ۴۰    | ۷۲  | لیسانس پرستاری    |
|                  | ۱۰۰  | ۱۹۰   | ۶          | ۷۲    | ۱۱۲ | جمع               |

جدول ۴- سطح رضایت شغلی پرستاران به تفکیک نوع استخدام

| نوع استخدام                   | رضایت شغلی |       | فراوانی |       | سطح  |
|-------------------------------|------------|-------|---------|-------|------|
|                               | کم         | متوسط | زیاد    | تعداد | درصد |
| طرح و قراردادی<br>رسمی<br>جمع | ۳۸         | ۱۷    | ۱       | ۵۶    | ۳۹/۴ |
|                               | ۷۴         | ۵۵    | ۵       | ۱۳۴   | ۷۰/۶ |
|                               | ۱۱۲        | ۷۲    | ۶       | ۱۹۰   | ۱۰۰  |

## بحث و نتیجه گیری

بررسی نتایج این پژوهش نشان داد که رضایت شغلی بیشتر پرستاران (۵۸/۹٪) در حد کم بود؛ فقط ۳/۲٪ به میزان زیاد راضی بودند؛ همچنین بیشتر پرستاران بر خسته کننده و تکراری بودن کار تأکید داشتند. این مسأله عمدتاً به دلیل ماهیت مشاغل درمانی است که کارکنان مجبور به ارائه خدمات زیاد و یکنواخت می باشند. شادپور و جمشیدیگی نیز مشابه همین نتایج را گزارش نمودند (۱۷). مطالعه گلچین نیز

نشان داد که پرستاران از رضایت شغلی بالایی برخوردار نبودند؛ به طوری که ۴۳٪ آنها در صورت امکان مایل به تغییر شغل بودند (۱۸). در عوامل درونی تئوری Herzberg، عامل ماهیت کار جزو عوامل انگیزشی شغلی مهم است. کاشانیان نیز معتقد است که افراد شاغل در کارهای پرتحرک، بیش از کارهای عادی و معمولی لذت می برند و رضایت خاطر حاصل می کنند و هنگامی بهتر کار می کنند که ماهیت کار برایشان جالب باشد (۱۹). مشاغل تخصصی پس از مدتی باعث کسالت و دلزدگی می شود و انگیزه به کار را در کارکنان تضعیف می کند؛ به نظر می رسد عدم رضایت بالای پرستاران مربوط به همین مسأله باشد؛ بنابراین می توان از طریق متنوع نمودن شغل، تغییر بخش محل خدمت، تشکیل جلسات بین پرستاران بخشها برای تبادل نظرات در جهت ایجاد روحیه، موجبات ایجاد انگیزه و افزایش رضایت شغلی را فراهم نمود.

بیشترین فراوانی رضایت در حد زیاد، رضایتمندی از بعد سرپرستی و مدیریت پرستاری بود؛ به طوری که بیشتر پرستاران از سرپرست مستقیم خود اظهار رضایت کردند. از عوامل مهم در رضایت شغلی، سرپرستی مناسب توسط مسؤول مستقیم است؛ بنابراین می توان یکی از عوامل موفقیت سیستم های درمانی را مدیریت و نظارت صحیح و مستقیم مسؤولین دانست. مطالعه زاهدی و همکاران نیز نشان داد که بیشتر کارکنان بهداشتی در رده های مختلف از مدیر اظهار رضایت کرده اند (۱). مطالعه Fernandez و همکاران، نیز مشخص نمود که مدیریت و شرایط کاری بایستی بر اساس نمره های ابعاد رضایت شغلی به دست آمده اصلاح شود (۱۲).

رضایت بیشتر پرستاران (۵۸/۹٪) از محیط فیزیکی بخش در حد کم بود. صاحب زمانی نیز در بررسی خود نشان داد که ۴۰/۶٪ از کارکنان دانشگاه آزاد از شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار بسیار ناراضی و فقط ۱/۹٪ راضی بودند (۲۰). شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار مناسب مهمترین انگیزه برای ادامه کار و بازسازی و رسیدن به اهداف حرفه ای پرستاران

می‌باشد؛ بنابراین فراهم نمودن امکانات اولیه و ضروری برای مراقبت از بیماران در ارتقای رضایتمندی پرستاران اهمیت دارد و به نظر پژوهشگر بررسی دقیقتر برای تعیین عوامل نامناسب در محیط کاری پرستاران که وقت مفید روزانه خود را در آن می‌گذرانند و حذف آن موارد ضروری است.

از بعد روانی- اجتماعی، رضایت ۴۸/۹٪ از افراد در حد کم و ۴۶/۸٪ در حد متوسط بود؛ این مقادیر نشان می‌دهند که امنیت شغلی و وجود قوانین و مقررات برای حمایت اصولی از پرستاران عامل مهمی در افزایش رضایت شغلی و کارایی آنان است. پزشکان نیز عامل امنیت شغلی را در حضور ناکافی در محیط بالینی اظهار نمودند (۱۳). در محیط کار زمانی که فرد از نظر امنیت خشنود باشد، دیگر احساس خطر نخواهد کرد؛ وجود قوانین و مقررات پایدار و جامع از عوامل مهم در برقراری امنیت روانی و شغلی است؛ همچنین به نظر می‌رسد بر اساس اهمیت وظیفه پرستاران که از حساسیت و مسئولیت شغلی بالایی برخوردار هستند و این احساس مسئولیت در رشد روانی پرستاران نیز کمک‌کننده است، بهتر است به آنان اجازه داده شود که مسئول تلاشها و خدماتی که ارائه می‌کنند، باشند. پرستاران نیاز دارند که در درون خود احساس ارزشمندی داشته باشند؛ بنابراین برگزاری برنامه‌های جانبی مانند گرمیادداشت روز پرستار و تشویق و ترفیع آنان به طور صحیح، کمک‌کننده خواهد بود؛ زیرا نارضایتی پرستاران در خصوص شیوه ترفیع و شاخص تعیین‌کننده آن بر حسب لیاقت و شایستگی افراد بالا بود. در این خصوص مطالعات مشابهی نیز همین نتایج را گزارش کردند (۲۱، ۱۷).

از جنبه آموزشی نیز رضایت بیشتر پرستاران (۷۰/۵٪) در حد کم بود که نشان‌دهنده محدودیت در اجرای برنامه‌های آموزشی و بازآموزی و عدم وجود شرایط یکسان برای همه پرستاران در جهت استفاده از کارگاهها و برنامه‌های مدون و رسمی آموزش حرفه‌ای است؛ هر چند پرستاران مراجعه به کتب و منابع پرستاری جدید را به صورت شخصی گزارش کردند؛ با این وجود خواستار اجرای آموزشهای یکسان برای

پرستاران و بر اساس نیازهای آموزشی و تخصصی بودند؛ مطالعه Rambur و همکاران نیز بر امر حفظ و اجرای آموزش مداوم برای باقیماندن پرستاران در شغل خود تأکید دارد (۲۲). هر چند پرستاران بیمارستانهای دانشگاه شهید بهشتی عوامل انگیزشی و فردی را با اهمیت‌تر ذکر کرده بودند (۲۳)؛ به نظر می‌رسد این تفاوت عقیده مربوط به محیط کاری کوچکتر و شناخت بیشتر افراد از هم و احتمالاً اطلاع از برخی تبعیض‌ها باشد.

از جنبه رفاهی و فرهنگی نیز بیشتر پرستاران ناراضی بودند؛ این نتیجه با سایر مطالعات نیز همسو است؛ چنان که جامعه پزشکان کردستان نیز معتقد بودند که پایین بودن حقوق و درآمد یکی از عوامل مهم کاهش رضایت شغلی پزشکان است (۲۴). اگر حقوق پرستاران بر اساس طرح طبقه‌بندی مشاغل، عادلانه استاندارد نشود، می‌تواند به یک عامل نارضایتی مداوم تبدیل شود و به طور وضوح نمی‌توان از تأثیر میزان پرداخت حقوق بر کیفیت کار کارکنان و رضایت شغلی ایشان چشم‌پوشی کرد.

در این مطالعه افراد جوانتر رضایت بیشتری داشتند و با افزایش سن از میزان رضایت کاسته می‌شد؛ به نظر می‌رسد نیروهای جوان دارای انرژی و انگیزه بیشتر برای رسیدن به اهداف کاری می‌باشند که مشابه نتایج مطالعه صاحب‌زمانی است (۲۰)؛ از طرفی پرستاران شاغل در بخشهای داخلی و جراحی که در استخدام رسمی بودند و پرستارانی که تحصیلات بالاتر (لیسانس) داشتند، نیز رضایت شغلی بیشتری داشتند؛ بنابراین به‌کارگیری افرادی که تازه فارغ‌التحصیل شده‌اند، به صورت استخدام رسمی توصیه می‌شود.

با توجه به یافته‌های این پژوهش و با وجود رضایت شغلی پایین که ناشی از مشکلات مختلف مثل پایین بودن حقوق، عدم برخورد عادلانه با پرستاران و عدم وجود امکانات پیشرفت و ادامه تحصیل، پرستاران همچنان روحیه همبستگی با همکاران و مدیران و همدلی با بیماران را حفظ کرده‌اند، بنابراین مسؤولین امر بایستی به اهمیت عوامل مؤثر بر

است و مواردی از قبیل عوامل سازمانی، محیطی، محتوای شغل و عوامل فردی بر سطح رضایتمندی مؤثر است؛ بنابراین لازم است با برنامه‌ریزی و تلاش همه‌جانبه مشکلات احتمالی موجود پس از طبقه‌بندی به نحو مطلوب رفع شوند.

### تقدیر و تشکر

از پرستاران صبور شاغل در دو بیمارستان دانشگاهی بیرجند که در پژوهش فعالانه شرکت نمودند؛ همچنین از آقای سید علیرضا سعادتجو عضو محترم هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند که در تهیه و تدوین مقاله مساعدت فرمودند، صمیمانه سپاسگزاریم.

رضایت شغلی پرستاران توجه بیشتری نمایند و در صدد پرورش نیروهای خلاق و فعال از طریق فراهم نمودن محیط مناسب کاری توأم با امنیت شغلی و آرامش همراه با تأمین تجهیزات لازم باشند، تا پرستاران بتوانند بیشتر ذهن و فعالیتهای خود را صرف مراقبت از بیمار و امور حرفه‌ای خود نمایند. در این راستا، توجه به رفع مشکلات اقتصادی، استخدامی و شرایط محیط کار، ایجاد تنوع در شغل و قدردانی و تشویق بموقع آنها موجبات رضایت شغلی را فراهم می‌نماید و از رکود و سستی در امر مراقبت از بیمار و وظایف حرفه‌ای پرستاران پیشگیری می‌کند.

رضایت شغلی پرستاران یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و ارتقای کیفیت مراقبتهای ارائه‌شده به بیماران و جامعه

### منابع:

- ۱- زاهدی محمدرضا، پالاهنگ حسن، غفاری مهین. بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی در استان چهارمحال و بختیاری ۷۸-۱۳۷۷. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. ۱۳۷۹؛ دوره ۲ (شماره ۱): ۲۷-۳۳.
- ۲- بخشی علی‌آباد حمید، نوروزی داریوش، حسینی زهره‌السادات. عوامل مؤثر بر ایجاد انگیزش شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. مجله آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۳؛ دوره ۴ (شماره ۱۲): ۳۳-۴۱.
- ۳- کبیری پیام، ذوالفقاری شهرام. شیوه تهیه پرسشنامه استاندارد رضایت بیماران بستری در بیمارستان. مجله علوم پزشکی اصفهان. ۱۳۷۷؛ دوره ۳ (شماره ۲): ۱۳۶-۱۴۲.
- ۴- رخسانی فاطمه. بررسی کیفیت خدمات تنظیم خانواده در مراکز بهداشتی- درمانی شهر زاهدان در سال ۱۳۷۹. طبیب شرق. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. ۱۳۸۰؛ دوره ۳ (شماره ۴): ۲۰۷-۲۱۲.
- ۵- شهبازی لیلی، سلیمی طاهره. رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای یزد. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. ۱۳۸۱؛ دوره ۱۰ (شماره ۴): ۷۰-۷۴.
- ۶- حبیب سپیده، شیرازی محمدعلی. رضایت شغلی و سلامت روانی در کارکنان یک بیمارستان عمومی. فصلنامه اندیشه و رفتار. ۱۳۸۲؛ دوره ۸ (شماره ۴): ۶۴-۷۳.

7- Amos MA, Herrick CA. The impact of team building on communication and job satisfaction of nursing staff. J Nurses Staff Dev 2005; 21(1): 6-17.

8- Kowala K, Fillin S. Five Keys of Successful Nursing Management. Philadelphia; Lippincott: 2003: 86-89.

9- Aiken LH, Clarke SP, Sloone DM, Sochalski JA, Busse R, Clarke H et al. Nurses report on hospital care in five countries. Nurses Reports Health Affairs. 2001; 20 (3): 43-53.

10- Esther R, Greenglass I, Ronald J, Burke L. Impact of restructuring job insecurity and satisfaction in hospital nurses. Stress News 2002; 14 (1): 320-33.

11- Garcia MJ, Malpica AL, Pablos C, Gutierro MA, Perez C. Job stressors and satisfaction in the nursing staff of a critical unit. Enferm Intensiva. 2005; 16 (1): 3-14.

- 12- Fernandez-San-Martin MT, Villagrasa JR. The study of occupational satisfaction and it's determining factors among health professionals working in one of the areas in Madrid. *Rev ESR Salud Publica* 1995; 69 (6): 487-97.
- 13- Jenkins R, Rose J, Lovell C. Psychological well-being of staff working with people who have challenging behavior. *J Intellect Disabil Res.* 1997; 41 (6): 502-11.
- ۱۴- شفیعی حسن. بررسی عوامل عمده ایجاد انگیزه در اعضای هیأت علمی دانشگاه امام حسین(ع). [پایان نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی. ۱۳۷۵.
- 15- DiMeglio K, Padula C, Piatek C, Korber S, Barrett A, Ducharme M, et al. Group cohesion and nurse satisfaction: examination of a team-building approach. *J Nurs Adm.* 2005 Mar;35(3):110-20.
- ۱۶- ارشدی نسرین. بررسی پایداری و اعتبار پرسشنامه JDI در شرکت ملی نفت خیز جنوب. [پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی]. اهواز: داشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. ۱۳۶۹.
- ۱۷- شادیپور کامل، جمشیدبیگی عصمت. روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان. خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش در شبکه‌های بهداشتی، درمانی دانشگاه علوم پزشکی خراسان. ۱۳۷۶. مقاله شماره ۲۳: ۱۵۸-۱۵۹.
- ۱۸- گلچین ماهرخ. بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در پرستاران شاغل در بیمارستانهای آموزشی استان زنجان ۱۳۷۲. [پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری]. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ۱۳۷۲.
- ۱۹- کاشانیان محمود. تأثیر روحیه در کار مقاله‌هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی؛ ۱۳۷۰.
- ۲۰- صاحب‌زمانی محمد. بررسی میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران. [پایان نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. ۱۳۷۶.
- 21- Hayhurst A, Saylor C, Stuenkel D. Work environmental factors and retention of nurses. *J Nurs Care Qual.* 2005; 20 (3): 283-88.
- 22- Rambur B, McIntosh B, Palumbo MV, Reinier K. Education as a determinant of career retention and job satisfaction among registered nurses. *J Nurs Scholarsh.* 2005; 37 (2): 185-92.
- ۲۳- عبادی علی. بررسی نظرات پرستاران در مورد عوامل مؤثر در ایجاد انگیزش شغلی شهر تهران. [پایان نامه کارشناسی ارشد]. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران؛ ۱۳۷۴.
- ۲۴- قانع‌ی حامد. میزان رضایت شغلی پزشکان استان کردستان از حرفه پزشکی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی کردستان* ۱۳۷۶؛ دوره ۲ (شماره ۶): ۱۵-۹.

## Investigating job satisfaction among nurses in teaching hospitals of Birjand in 2004

M. Mogharrab<sup>1</sup>, F. Madarshahian<sup>2</sup>, N. AliAbadi<sup>2</sup>, N. Rezaee<sup>3</sup>, AR. Mohamadi<sup>3</sup>

### Abstract

**Background and Aim:** Nurses with motive, high job satisfaction and commitment will utilize their ability and professional aptitude for higher productivity and quality of cares delivered to patients and community. Therefore, the present study was aimed to determine nurse's job satisfaction in two teaching hospitals of Birjand University of Medical Sciences.

**Materials and Method:** This study is a descriptive-analysis of 190 nurses working in the two hospitals; Valiye-e-Asr and ImamReza. The cases were selected by randomize systematic sampling. Data collecting tool was a two parts questionnaire. The first part included personal demographic data and the second part was on evaluation of job satisfaction by using Job Descriptive Index and Herzberg theory questionnaire. Job satisfaction in 5 nursing domains was ranked by Likert three-point scale and the total score were analyzed by descriptive statistical methods such as Chi square using SPSS software with significant level at  $P \leq 0.05$ .

**Results:** Most of nurses were female aged 25- 29 years with B.Sc. degree, married with less than 5 years of service having private house, permanent employment and alternating working shift in internal (18.9%) and surgical (19.5%) wards. Most of them (62.1%) had overtime works. Nurses' job satisfaction in order of low, moderate and high on different views was as follows: supervision; 41.6%, 46.8%, 11.6%; physical environment of the wards; 58.9%, 34.2% and 6.9%; teaching; 48.9%, 46.9%, and 4.2% and welfare-culture; 71.1%, 25.3% and 3.7%. Totally, 58.9% of nurses had low, 37.9% moderate and 3.2% had high satisfaction with their job. There was a significant relationship between the job satisfaction and the variables of age ( $P=0.0158$ ), education ( $P=0.0165$ ), kind of employment ( $P=0.0169$ ) working place ( $P=0.002$ ).

**Conclusion:** Job satisfaction is associated with wage, supervision, facilities and condition of the work environment and promotion. It is thus necessary for the managers and authorities of nursing to pay more attention to nurses in providing grounds their academic education as well as utilizing permanent employment for young nurses of the hospitals.

**Key Words:** Job satisfaction; Nurse; Nursing care; Teaching hospitals

<sup>1</sup> Corresponding Author; Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences. Birjand, Iran. mogh1344@yahoo.com

<sup>2</sup> Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences. Birjand, Iran.

<sup>3</sup> B.S of Nursing; Vali-e-Asr Hospital, Birjand University of Medical Sciences. Birjand, Iran