

## بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخشهای داخلی جراحی منتخب بیمارستان بقیه ا...

پژوهشگران: جمیله مختاری نوری<sup>\*</sup>، سوسن معینیان<sup>\*\*</sup>، سید محمد خادم الحسینی<sup>\*</sup>

### چکیده

**مقدمه:** رضایت شغلی به این معنی است که فرد احساس نماید در حرفه ای که اکنون مشغول به آن است به خواسته ها و ارزش های مورد نظر خود رسیده است، این امر از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی محسوب گردیده و جهت افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی مؤثر می باشد.

**هدف:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به منظور تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخشهای منتخب داخلی جراحی بیمارستان بقیه ا...الاعظم (عج) در سال ۱۳۷۶ انجام شده است.

**روش کار:** جامعه پژوهش کلیه پرستاران واجد مشخصات واحد پژوهش بیمارستان مذکور است که همه پرستاران شاغل در بخشهای منتخب انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود که از هفتاد پرسشنامه توزیع شده؛ شصت پرسشنامه دریافت گردید.

**نتایج:** نتایج نشان داد که ۳۸/۲۶ درصد از پرستاران از شغل خود رضایت داشته و سی درصد در گروه ناراضی قرار گرفته اند. بقیه رضایت خود را در حد متوسط توصیف کرده اند. ۵۵ درصد معتقد بودند، عاملی که باعث رضایتمندی آنها شده است؛ امکان مراقبت از بیمار با کیفیت مطلوب است. میزان رضایتمندی در بخش داخلی به صورت معنی داری پائین تر از بخش جراحی است. موردی که بخشهای داخلی را از سایر بخشها مجزا می کند؛ چند تخصصی بودن بخش از نظر تشخیصهای پزشکی بیماران است. بخش جراحی عمومی زنان بالاترین میزان رضایتمندی (۷۵٪) و بخش داخلی مردان پائین ترین میزان رضایتمندی (۶۶٪) را به خود اختصاص دادند. در بین عوامل بررسی شده؛ بیشتر افراد معتقد بودند که امور محوله جزء شرح وظایف آنها نیست واز دوره های آموزش ضمن خدمت و سیستم نظارت ناراضی بودند.

**واژه های کلیدی:** پرستاران، رضایت شغلی، بخش داخلی، بخش جراحی.

### مقدمه

طریق کار و احراز موفقیت مورد نظر تامین می شود و در درجه دوم چه مقدار از نیازها و به چه میزانی تامین نشده است(۱).

**نظریه انتظارات:** انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی موثرند. اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد رضایت شغلی دیرتر و مشکلتر حاصل می شود(۲).

**نظریه نقش:** به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می شود که در جنبه اول تاثیر عواملی چون نظام سازمانی و شرایط محیط اشتغال مورد توجه قرار می گیرد و جنبه روانی رضایت شغلی بیشتر به انتظارات فرد مربوط می شود. رضایت کلی نتیجه ای

رضایت شغلی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. عاملی باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می شود که فرد احساس کند در حرفه ای که اکنون به آن مشغول است، به خواسته ها و ارزشهای مورد نظر خود رسیده است. درباره نظریه های رضایت شغلی عقاید متفاوتی وجود دارد. بروفی در سال ۱۹۵۹ نظریه های رضایت شغلی را چنین تقسیم بندی کرده است

**نظریه های سلسله مراتب نیازها:** در این نظریه میزان رضایت شغلی هر فرد به دو عامل بستگی دارد. اول اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزانی از

\* اعضاء هیئت علمی دانشگاه بقیه ا... (عج)، کارشناس ارشد پرستاری.

\*\* کارشناس پرستاری.

## روش کار:

در این قسمت نوع پژوهش، جامعه پژوهش، نمونه، محیط پژوهش و روش گردآوری داده ها خواهد آمد.

این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان بقیه ... (عج) را توصیف می کند.

کلیه پرستاران شاغل در بخشهای داخلی و جراحی که برای تکمیل پرسشنامه داوطلب شدند مورد بررسی قرار گرفتند.

نمونه، شامل کلیه پرستارانی است که در بخش های داخلی مردان و زنان (۸ الف و ب)، جراحی مردان و زنان (۵ الف و ب) و بخش اورولوژی مشغول به کار بوده اند و داوطلبانه به پرسشنامه پاسخ داده اند. از هفتاد پرسشنامه؛ شصت عدد پر و برگردانده شد. واحدهای پژوهش:

دارای مدرک کارشناسی و کاردانی پرستاری و در سمت پرستار بالینی (استخدام رسمی و روزمزد) در بخش های مختلف بیمارستان شاغل بوده اند.

ابزار پژوهش، پرسشنامه ای که از سه قسمت اطلاعات دموگرافیک، عوامل موثر بر رضایت شغلی و نظر کلی در خصوص رضایتمندی را شامل می شد. پژوهشگر به بخش های منتخب، مراجعه نموده و پس از بیان هدف پژوهش و درخواست همکاری از پرستاران واجد شرایط، پرسشنامه تکمیل شده است اعتبار علمی ابزار گردآوری داده ها بر اساس اعتبار محتوی اندازه گیری شده بود. اعتبار محتوی از طریق مطالعه کتب و نشریات و بررسی ارزشیابی گروهی از اعضای هیئت علمی دانشکده های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران و بقیه ... (عج) مورد قضاوت قرار گرفت.

پرسشنامه شامل ۳۳ سؤال بود که واحد های مورد پژوهش بر حسب میزان رضایت فرد از موارد مطرح شده، جواب خود را در ستون های کاملاً راضی؛ راضی؛ حد وسط؛ ناراضی؛ کاملاً ناراضی مشخص نمودند. در محاسبه ستونهای کاملاً راضی و راضی را به عنوان

است که فرد از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی عایدش می شود. رضایتمندی شغلی با منحنی پائین در طول زندگی کاری علت ترک خدمت پرسنل مراقبت بهداشتی است. در سالهای اولیه کار، رضایتمندی بالاست، سپس کاهش می یابد و بعد دوباره افزایش پیدا می کند. این الگو بین زن و مرد به یک اندازه صادق است، روند رایج دیگر، کاهش ثانوی رضایتمندی شغلی در طول پنج سال آخر بازنشستگی است (۳). در بررسی که در مورد ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام گرفت؛ ۴۳/۱۷ درصد پرستاران رضایت شغلی داشتند و ۴۰/۷۴ در صد نمونه ها دارای تعهد سازمانی بودند و پژوهشگر چنین نتیجه می گیرد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی دار وجود دارد (۲).

مطالعات نشان داده است که رضایت شغلی پائین علت ترک خدمت پرسنل مراقب بهداشتی است (۱۲). به علاوه رضایت شغلی ممکن است بر کیفیت خدمات و تعهدات سازمانی تاثیر بگذارد (۵). این یافته های جدید علاقه به تحقیق در مورد رضایت شغلی در پرسنل مراقب بهداشتی را افزایش داده است (۱۰).

کرواگر (۲۰۰۲) به بررسی عوامل خاص موثر بر رضایت شغلی در سیستم خدمات بهداشتی در شش سازمان مستقل پرداخت. او دریافت که رضایت شغلی ساختار چند بعدی دارد (۸) و شولر دریافت که زنان کارگر بیش از مردان به رابطه با همکاران اهمیت می دهند؛ در حالی که کارگران مرد بیش از زنان برای مشورت با دیگران و تاثیر بر تصمیمات مهم ارزش قائل هستند. لذا انواع متعدد شغل ها؛ هر دو جنس را به درجه های متفاوت راضی می کند (۱).

این پژوهش با هدف کلی تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخشهای منتخب بیمارستان بقیه ... (عج) انجام شد.

جدول ۲: منتخبی از سوالات پرسشنامه بررسی عوامل موثر بر

## رضایت شغلی

ردیف	موضوع	کاملاً راضی	راضی	حدوسط	ناراضی	کاملاً ناراضی
۱	افزایش سالیانه حقوق	۰	۶/۶۶	۲۲/۲۲	۴۰	۳۰
۳	زمان باز نشستگی	۰	۱۱/۲۲	۴۱/۶۶	۲۷	۲۰
۴	امکان ارتقاء شغلی	۰	۸/۳۳	۴۱/۷	۴۰	۱۰
۵	رابطه حرفه ای با همکاران پرستار	۸/۳۳	۴۲/۲۲	۴۰	۵	۲/۲۲
۶	رابطه سایر کارکنان بیمارستان یا شما	۶/۶۶	۲۵	۵۰	۸/۳۳	۱۰
۷	نوع وظیفه بالینی محوله در مقایسه با توانایی و تخصص شما	۲/۲۲	۴۲/۲۴	۳۰	۱۲/۲۲	۱۰
۸	تطابق وظیفه محوله با شرح وظیفه مصوبه	۱/۶۶	۱۸/۳۳	۵۰	۲۱/۶۶	۸/۳۳
۹	امکان شرکت شمادر دوره های آموزش ضمن خدمت	۰	۲۵	۳۲/۲۲	۱۶/۶۶	۱۵
۱۰	تاثیر کیفیت مراقبت پرستاری از بیماران	۱۵	۴۰	۲۵	۶/۶۶	۲/۲۲
۱۱	تاثیر درصد بهبود بیماران	۱۱/۶۶	۲۸/۳۳	۲۸/۳۳	۶/۶۶	۵
۱۲	تاثیر تعداد نفرات کادر پرستاری در مقایسه با بیماران	۰	۱۸/۳۳	۲۲/۳	۲۵	۳۳/۲۲
۱۳	تاثیر امکان دسترسی به پزشک در موارد ضروری	۳/۳۳	۲۱/۶۶	۴۰	۲۰	۱۵
۱۴	احترام جامعه نسبت به حرفه پرستاری	۲/۳۳	۱۰	۲۶/۶۶	۳۰	۲۰

## بحث و نتیجه گیری:

در این قسمت، مهمترین یافته های پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. این یافته ها می تواند راهکارهای مدیریتی را در برداشته باشد که به صورت زیر پیشنهاد می شود:

بیشتر پرستاران (۵۵٪) معتقدند: عاملی که باعث رضایتمندی آنها شده است؛ امکان مراقبت از بیمار با کیفیت مطلوب است و حدود ده درصد معتقد به این موضوع بودند که کیفیت کار باعث رضایت آنها

راضی و ستون ناراضی و کاملاً ناراضی به عنوان ناراضی محسوب شد.

## نتایج:

نتایج اطلاعات دموگرافیک به شرح زیر می باشد: سن پرستاران مورد پژوهش: بیشتر افراد (۵۰٪) در سنین ۲۶ - ۳۰ سال بودند.

جنس: ۵۶/۶۶ درصد پرستاران مرد بودند.

تحصیلات: ۸۸/۳۳ درصد کارشناس و بقیه کاردان بودند.

سابقه خدمت: ۳۸/۳۳ درصد سابقه کاری ۵-۱ سال، ۴۱/۳۳ درصد ۱۰-۶ سال، ۲۰ درصد ۱۵-۱۱ سال سابقه خدمت داشتند.

حقوق تقریبی نمونه های پژوهش: میزان حقوق ۵۰ درصد افراد کمتر از یک صد هزار تومان، ۲۰ درصد افراد ۱۰۱-۱۵۰ هزار تومان، ۳۰ درصد پرستاران ۱۵۱-۲۰۰ هزار تومان برآورد شد. نتایج نشان داد که ۳۸/۲۶ درصد از پرستاران از شغل خود رضایت داشته و سی درصد در گروه ناراضی قرار گرفته و بقیه در حد متوسط قرار دارند و مهمترین عواملی که ممکن است که در میزان رضایتمندی مؤثر باشد و در پرسشنامه مطرح شده است؛ در جدول ۲ به طور خلاصه اشاره شده است.

جدول ۱: میزان رضایت شغلی پرستاران بخشهای مختلف

نام بخش	تعداد پرسنل	درصد
اورولوژی 6B	۱۱	۷۷/۲۲
جراحی مردان (5A)	۸	۳۷/۵
جراحی زنان (5B)	۱۲	۶۵
داخلی مردان (8A)	۱۵	۶۱/۶۶
داخلی زنان (8B)	۱۴	۲۱/۴۳

در این جدول میزان رضایت شغلی در بخشهای مختلف آورده شده است که نمودار آن نیز رسم گردیده است.

نتایج نشان داد که میزان رضایت شغلی در بخش داخلی زنان که تنوع تشخیصهای پزشکی در آن بیشتر از سایر بخشهاست، کمتر از بقیه می باشد.

از پرستاران می باشد، عامل نارضایتی تا حدودی مرتفع خواهد شد.

همانطور که مشاهده می شود تنها ۶/۶۶ درصد از حقوق خود رضایت دارند و بیشتر از ۵۸ درصد ناراضی هستند. بنابراین حقوق و مزایای موجود شاید نگهدارنده باشد ولی راضی کننده نیست. هر چند در سیستمهای مدیریت استفاده از حربه مادیات برای ایجاد کیفیت، حرف اول را نمی زند ولی در این بررسی نشان داده شده که می تواند عامل مهمی برای تسکین نارضایتی پرستاران شاغل باشد و مدیران می توانند از این حربه استفاده بهینه کرده و در ایجاد رضایت استفاده کنند. پول اعتباری است که کارفرما در قبال حقیقتی چون کار می پردازد و در قبال حق یا کاری که پرسنل با کیفیت مطلوب و در راستای اهداف سازمان انجام می دهند؛ پرداخت اعتبارات نه تنها هیچ زبانی دربر نخواهد داشت؛ بلکه سودآور هم خواهد بود. با این که به نظر می رسد پرسنل بخش داخلی زنان به نسبت بخش داخلی مردان راضی تر به نظر می رسند و آلتی به نسبت بخش جراحی زنان بسیار ناراضی هستند. هم چنین این امر در خصوص مقایسه بخش داخلی مردان با دو بخش دیگر مردان صدق می کند. البته میزان نارضایتی پرستاران مرد به نسبت پرستاران زن با آزمون تی با  $P < 0.05$  تفاوت معنی داری ندارد. در محیط پژوهش؛ عاملی که بخشهای داخلی را از سایر بخشها مجزا می کند؛ چند تخصصی بودن بخش از نظر تشخیص های پزشکی بیماران است. همانطور که ملاحظه می شود؛ بخش اورولوژی به نسبت تخصصی بودن از بخش جراحی عمومی؛ پرستاران راضی بیشتری را در خود جای داده است. ولی در بخش داخلی که بیش از ۲۷ نوع تخصص داخلی بستری می شود؛ پرستاران با روتینهای متفاوت برخورد کرده و با انواع بیماریها سرو کار دارند. بنابر این پاسخگویی در قبال این میزان تنوع؛ کاری بس شاق و طاقت فرساست و باعث نقصان کیفیت مراقبت خواهد بود و خود عاملی است برای نارضایتی پرستاران.

نخواهد بود. از همین موضوع می توان استنباط کرد که بیشتر پرستاران مورد پژوهش. علاقه مند به اجراء کار کیفی و حرفه انتخابی خود بوده و از هر نوع تغییر در خصوص ارتقاء کیفیت استقبال خواهند کرد. گودل و کوالینگ نیز بیان می دارند که بین رضایت شغلی و کیفیت خدمات پرستاری ارتباط وجود دارد (۵).

یکی از نقاط قوت سیستم پرستاری در محیط مورد پژوهش وجود رابطه حرفه ای و همکاری بین پرستاران است که بیش از ۵۱ درصد از پرستاران به آن رای مثبت داده اند. این پاسخ می تواند به علت وجود جلسات گردهمائی ماهیانه باشد که به همت مدیریت پرستاری و برنامه ریزی سرپرستاران در بخشها اجراء می شود. نتایج متاآنالیز در سال ۱۹۹۳ از ۴۸ تحقیق در مورد رضایت شغلی در بیشتر از پانزده هزار پرستار نشان داد که رضایت شغلی به شدت با کاهش تنیدگی روحی؛ تعهد سازمانی؛ ارتباط با همکاران؛ استقلال؛ شناخت کارکنان؛ آرامش؛ قدرت کنترل؛ سالیان تجربه؛ آموزش و حرفه ای بودن ارتباط دارد. این تحقیق ارتباط محکمی بین رضایت شغلی و کیفیت کاری پرستاران را نشان داد (۴).

حدود بیست درصد پرستاران معتقدند که وظایف محوله در مقایسه با شرح وظایف مصوبه مطابقت دارد. حدود سی درصد به صراحت نارضایتی خود را از این بند اعلام کرده اند. بنظر می رسد برای تقویت نقش پرستار باید سیستمی طراحی کرد تا پرستاران بیشتر به مراقبتهای مستقیم بپردازند و مراقبتهای غیر مستقیم که گاه از عهده افرادی با مدرک تحصیلی پائین تر بر می آید؛ به دیگران محول شود. در مراکز بزرگ به تناسب خدمات عمومی که ارائه خواهد شد؛ مراقبتهای غیر مستقیم نیز بیشتر خواهد بود که می توان به شیوه "عملکردی" افراد خاصی را مأمور اجراء آن نمود. با اجراء این روش نه تنها در خصوص جلب رضایت شغلی اقدام شده؛ بلکه از نظر صرفه جوئی نیروی تخصصی و هزینه نیز، موثر خواهد بود. از سوی دیگر کمبود پرسنل پرستاری، که به نظر ۴۸/۶۶ درصد

پرستارانی که در تکمیل پرسشنامه دقت لازم را مبذول داشتند؛ سپاسگزاری نموده و در نهایت از سوپروایزر آموزشی فقید " مرحومه سوسن معینیان " که در امر تهیه پرسشنامه و نمونه گیری به صورت مستقیم همکاری داشتند؛ یاد می کنیم و از درگاه خداوند منان، علو درجات ایشان را خواستاریم.

توصیه ای که در این جا لارم به ذکر است ، تفکیک بخش ها یا اطاق ها بر حسب نوع تخصص پزشکی است.

### تقدیر و تشکر

در پایان از ریاست وقت مرکز درمانی بیمارستان بقیه ا..(عج)؛ مدیریت پرستاری و هم چنین کلیه

### منابع:

- ۱- گلچین م.؛ بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در پرستاران شاغل در بیمارستان های آموزشی استان زنجان ، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده پرستاری شهید بهشتی ، ۱۳۷۲.
- ۲- نحریر ب.، بررسی ارتباط مقایسه ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب شهر تهران . پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی بقیه ا... (عج)، ۱۳۸۱.
- ۳- نیکپور سلوا ، بررسی عوامل نگهدارنده پرستاران شاغل بیمارستان های وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی تهران در حرفه پرستاری ، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی ایران ، ۱۳۶۸.
4. Blegen, M.; Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. **Nurs Res**, (1993); **42**:36-41
5. Goodell, T & Van Ess Coeling, H: Outcomes of nurses' job satisfaction. **J Nurs Adm**, (1994); **24**:PP:36-41
6. Huber D; **Leadership and nursing care management**; 2nd ed.; W. B. Saunders co. 2000.
7. Huber D.; **Leadership and nursing care mangement** ;1st ed. W. B. Saunders co. 1996; P: 362.
8. krueger; Organization specific predictors of job satisfaction: findings from a canadian multi-site quality of work life cross - sectional survey., **BMC Health Sery Res**. (2002), 2(1):6.
9. Marriner -Tomey A. ; **Guide to nursing mangement** ; 4 th ed. Mosby co.; 1992; PP: 44-48
10. Sinkkonen, S.; **Quality of work life and workenvironment among health care personnel**. In Research on Work Organization and Well-being among Health Care Personnel: Proceedings from the Workshop for Nordic Researchers in Helsinki; 1994.
11. S. Yoder-wise P.; **Leading and managing in nursing** ;2nd ed. Mosby co.; 1999; PP:9 - 12
12. Yoder, L; Staff nurses' career develope relationships and self-reports of rofessionalism, job satisfaction, and intent to stay. **Nurs Res**, 1995; P:297.

## Survey level of job satisfaction among medical-surgical nurses in selected hospital of Bagee-Atollah

By: Mokhtari, N, J, MSN. Moenian, S, MSN. Khademal Hosseini, M. MSN

### Abstract:

**Introduction:** Job satisfaction means that person employed in a profession feels that he has reached his values and wants. This is an important factor which increases personal satisfaction and performance.

**Objective:** The goal of this descriptive-analytical study was to determine the level of nurses' job satisfaction in selected medical-surgical wards in Bagee-Atollah Hospital 1998.

**Methods:** In this study the sample consisted of all nurses in selected wards. Data collection instrument consisted of a questionnaire given to 70 nurses and 60 of them returned.

**Results:** Findings showed that 38.26% of nurses were satisfied with their jobs and 30% of them were unsatisfied and the rest were moderately satisfied. Fifty-five percent of samples indicated giving quality nursing care as the factor for their satisfaction. The level of satisfaction in medical wards was significantly lower than surgical wards. The reason for this was multi-problem of medical wards. Nurses working in female general surgical wards had the highest satisfaction (75%) and male medical wards had the lowest satisfaction rate. From all factors assessed most sample indicated that they do jobs beyond their responsibilities and were unsatisfied with continuing education and system of surveillance.

**Keywords:** Nurses, Job satisfaction, Medical wards, Surgical wards.