

Relationships between Job Satisfaction, Productivity and Burnout among Hospital Staffs Case Study: One of the Ilam Hospitals

Kouhnavard B¹, Malakimogadam H², Malekifar A³, Fazli Z^{*4}

1. MSc of Occupational Health Engineering, Faculty of Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

2. MSc of Biostatistics, Social determinants of health research center, Birjand university of medical science, Birjand, Iran

3. MSc of Student Epidemiology, Faculty of Health, Sahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4. MSc Occupational Health, Department of Occupational Health, School of Public Health, Bam University of Medical Sciences, Kerman, Iran

* *Corresponding author.* Tel: +989183426200, Fax: +983444219324, E-mail: zohreh.fazli@outlook.com

Received: Sep 25, 2015 Accepted: Jul 26, 2016

ABSTRACT

Background & objectives: Job satisfaction is an individuals attitude to his/her job. On the other hand psychological distress and burnout can negatively affect job satisfaction and productivity. This study was designed to determine association between burnout, productivity and job satisfaction among personels of a hospital.

Methods: In this descriptive-analytical study, 100 employees of hospitals were selected using stratified randome sampling method. Data collection tools included productivity questionnaire, Maslach burnout and job satisfaction questionnaires. Data analysis was done by descriptive methods, regression, and correlation using SPSS20 statistical software.

Results: The mean score of job satisfaction was 55.7 ± 7.52 , which reflects high level of job satisfaction in this society. Correlation test results of Job satisfaction and productivity showed significant correlation between job satisfaction and subscales of ability, understanding, credibility and total score of efficiency ($p < 0.05$). Job satisfaction significantly correlated to individual performance and inversely associated with emotional exhaustion and depersonalization subscales of burnout variable (intensity) ($p < 0.05$).

Conclusion: Considering the high level of job satisfaction, we recommend to focus on the factors that increase productivity and reduce burnout in hospital staffs.

Keywords: Job Satisfaction; Job Burnout; Productivity; Hospital; Staffs.

بررسی ارتباط بین رضایت شغلی، بهره‌وری و فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان - مطالعه موردی: یکی از بیمارستان‌های ایلام

بهرام کوهنورد^۱، حکیمه ملاکی مقدم^۲، اعظم ملکی فر^۳، زهره فضلی^۴*

۱. کارشناس ارشد مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد ۲. کارشناس ارشد آمار زیستی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران ۳. دانشجوی کارشناسی ارشد اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ۴. کارشناس ارشد مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بم
* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۹۱۸۳۴۲۶۲۰۰ فکس: ۰۳۴۴۴۲۱۹۳۲۴ ایمیل: zohreh.fazli@outlook.com

چکیده

زمینه و هدف: رضایت شغلی به نوع نگرش فرد به شغل خویش اطلاق می‌گردد. از سوی دیگر تنش‌های روانی و فرسودگی شغلی می‌توانند بر احساس رضایت شغلی و بهره‌وری افراد تأثیر منفی داشته باشند. این مطالعه با هدف تعیین ارتباط بین فرسودگی، بهره‌وری و رضایت شغلی کارکنان یک بیمارستان طراحی گردید.

روش کار: در این مطالعه توصیفی-تحلیلی، ۱۰۰ نفر از کارکنان بیمارستان مورد مطالعه با نمونه‌گیری طبقه‌ای و در هر یک از طبقات به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار مطالعه شامل پرسشنامه‌های بهره‌وری، فرسودگی شغلی ماسلاچ و رضایت شغلی بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش‌های توصیفی، رگرسیون، همبستگی و از نرم افزار آماری SPSS-20 استفاده شد.

یافته‌ها: نمره کل میانگین رضایت شغلی (۵۲/۷±۷/۵۵) بود که نشان‌دهنده سطح بالای رضایت شغلی در این جامعه است. نتایج آزمون همبستگی رضایت شغلی با متغیر بهره‌وری و فرسودگی شغلی نشان داد که رضایت شغلی با زیرمقیاس‌های توانایی، درک، اعتبار و نمره کل متغیر بهره‌وری ارتباط مستقیم و معنادار دارد ($p < 0/05$). همچنین رضایت شغلی ارتباط معنی‌دار و مستقیمی با زیرمقیاس عملکرد فردی و ارتباط معنی‌دار و معکوسی با دو زیرمقیاس خستگی عاطفی و مسخ شخصیت از متغیر فرسودگی (شدت) نشان داد ($p < 0/05$).

نتیجه‌گیری: با توجه به بالا بودن سطح رضایت شغلی کارکنان، پیشنهاد می‌شود تمرکز روی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستان انجام گیرد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، بهره‌وری، بیمارستان، کارکنان

پذیرش: ۹۵/۵/۵

دریافت: ۹۴/۷/۳

مقدمه

می‌باشد (۳). از جمله تلاش‌های مدیریت هر سازمان در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان است (۴). مطالعه رُستا^۱ در نروژ و آلمان نشان داد که پزشکان بیمارستان‌های نروژ رضایت شغلی بالاتری نسبت به پزشکان بیمارستان‌های آلمان داشتند، دلیل این

رضایت شغلی از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش (۱) و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌گردد (۲). به عبارتی رضایت شغلی متأثر از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست‌ها، رویه‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان

¹ Rosta

تورم، بیکاری، نزول سطح و کیفیت زندگی در جامعه و کاهش امنیت اجتماعی را به همراه می‌آورد، افزایش بهره‌وری موجب استفاده بهینه از امکانات مادی و معنوی سازمان‌ها شده و به واسطه آن توان، استعداد و امکانات بالقوه سازمان شکوفا گشته و افزایش دستمزدها، دستیابی به استانداردهای زندگی، زیست پذیری و موفقیت سازمان را در پی خواهد داشت (۱۴).

در مجموع سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان بر عهده دارند از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردار می‌باشند و نارضایتی شغلی کارکنان این مراکز موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت نارضایتی بیماران خواهد شد و توجه به نظرات و خواسته‌های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت است (۱۵). لذا هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین رضایت شغلی، بهره‌وری و فرسودگی شغلی کارکنان یک بیمارستان می‌باشد.

روش کار

افراد مورد مطالعه در این بررسی کلیه کارکنان (به تعداد ۱۰۰ نفر) یک بیمارستان دولتی در شهر ایلام می‌باشد. این مطالعه به روش توصیفی- تحلیلی و در سال ۱۳۹۳ انجام شد. جامعه مورد مطالعه از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای که درون طبقات از روش تصادفی ساده استفاده شد، مورد بررسی قرار گرفتند. این بیمارستان شامل ۳ بخش: اداری (۲۷ نفر)، درمان (۵۶ نفر) و خدمات (۱۷ نفر) می‌باشد و خود بخش‌ها نیز شامل قسمت‌های: پذیرش، حسابداری، حراست، مامایی، آزمایشگاه، پرستاری، بیهوشی، رادیولوژی بودند.

پرسشنامه رضایت شغلی

این پرسشنامه دارای ۱۳ سوال است که هدف آن بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. امتیازدهی و تفسیر نتایج بدین صورت است که برای

تفاوت ساعات کاری مناسب و حقوق و مزایای کافی در نروژ اعلام شد (۵). در مطالعه حبیب و شیرازی، ۶۱ درصد از کارکنان بیمارستان راضی و ۳۹ درصد نارضی بودند (۶). نتایج مطالعه سلیمی در استان یزد نشان داد که بیشتر پرستاران از رضایت متوسط برخوردار بودند (۷). مطالعه زاهدی و همکاران نیز نشان داد که بیشتر کارکنان در مقیاس سرپرستی، همکاران و ماهیت کار از رضایت شغلی خوبی برخوردار هستند اما در مقیاس‌های ترفیعات و حقوق ماهیانه نارضایتی شغلی در بیشتر کارکنان وجود داشت (۸). رضایت شغلی پایین، موجب رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، غیبت از کار، جابجایی و ترک کار کارکنان می‌گردد (۹). اخیراً توجه به موضوع تنش‌های روانی در بین حرفه‌های مشاغل مددکاران، افزایش یافته است (۱۰). مطالعه ویسر^۱ نشان داد که فشار کار و منابع نامناسب و ناکافی، از عوامل تأثیرگذار بر سطح تنش شاغلین حرفه‌های پزشکی است (۱۱). از سوی دیگر فرسودگی شغلی، سندرمی شایع در مشاغل است که قسمت عمده زمان در آن صرف حمایت از سایر افراد می‌شود و در بین شاغلین حرفه‌های پزشکی بسیار مورد مطالعه قرار گرفته است. فرسودگی شغلی با گزارشات مشخصی از کاهش توانایی در توجه کردن به بیماران همراه بوده است (۱۲). این سندرم در پاسخ به فشارهای هیجانی مزمن پیشرفت کرده و در نتیجه در رابطه این افراد با بیماران، همکاران، خانواده و محیط اجتماعی اختلال ایجاد می‌کند. همچنین، فرسودگی شغلی ارتباط نزدیکی با غیبت از کار و رها کردن شغل و کاهش بهره‌وری آنان دارد (۱۳).

بهره‌وری نیروی کار به ویژه در بخش خدمات درمانی، جدی‌ترین چالشی است که مدیریت کشورها در آینده با آن روبرو خواهد بود. در حالی که کاهش بهره‌وری، کاهش درآمد و مسائلی نظیر

¹ Visser

تا ۴۰ به عنوان عدم فرسودگی، ۲۱ تا ۳۴ فرسودگی خفیف، ۷ تا ۲۰ متوسط و زیر ۶ شدید در نظر گرفته می‌شود (۱۷). ضریب آلفای کرونباخ در هر سه بعد ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و پایایی آن به روش باز آزمایی با یک ماه فاصله، ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده است (۱۸).

پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی

این ابزار براساس متغیرهای مربوط به عملکرد اثربخش افراد، به صورت مدل "ACHIEVE" تعریف می‌شود و هفت متغیر شامل، توانایی، وضوح، کمک، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط را مورد بررسی قرار می‌دهد. نمره‌گذاری این مقیاس بر اساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت و دارای ۲۱ سوال می‌باشد. طیف نمره بهره‌وری براساس این پرسشنامه ۲۱-۱۰۵ می‌باشد (۱۹). روایی و پایایی این مقیاس توسط نصیری پور و همکاران با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۱ بدست آمد (۲۰). نتایج مطالعه با استفاده از نرم افزار SPSS-20 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. به منظور بررسی میانگین و انحراف معیار در گروه افراد مورد مطالعه از آمار توصیفی و در قسمت استنباطی از آزمون همبستگی و رگرسیون استفاده گردید.

یافته‌ها

جمعیت مورد مطالعه ۱۰۰ نفر از کارکنان شاغل در یکی از بیمارستان‌های دولتی ایلام بودند که تمامی ۱۰۰ نفر پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند. در جدول ۱ مشخصات فردی کارکنان برحسب سن، جنس، وضعیت تاهل، نظام شیفتی، ساعت کار روزانه و هفتگی ارائه شده است. در این جدول بیشترین فراوانی سن در گروه سنی ۳۰-۲۰ سال و بیشترین فراوانی بر اساس نظام شیفتی در شیفت در گردش می‌باشد.

هر گزینه، کاملاً موافقم ۵ امتیاز، موافقم ۴ امتیاز، نه موافقم نه مخالفم ۳ امتیاز، مخالفم ۲ امتیاز و کاملاً مخالفم ۱ امتیاز در نظر می‌گیرد. امتیاز بین ۴۵ تا ۶۵ نشان دهنده سطح بالای رضایت شغلی، امتیاز بین ۲۵ تا ۴۵ نشان دهنده رضایت شغلی در حد متوسط و امتیاز زیر ۲۵ نشان دهنده سطح پایین رضایت شغلی می‌باشد و این پرسشنامه ترجمه یک پرسشنامه استاندارد خارجی است که به زبان فارسی برگردانده شده است (۱۶). ضریب آلفای کرونباخ در این مطالعه ۰/۸۸ می‌باشد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ

این ابزار شامل ۲۲ گزاره می‌باشد. هر ۲۲ مولفه با نمراتی از صفر تا ۶ با عناوین اصلاً، گاهی در طی سال، گاهی در طی ماه، هر هفته، گاهی در طی هفته و هر روز مورد سنجش قرار می‌گیرند. هرچه زیر نمره خستگی هیجانی و مسخ شخصیت (پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. افراد دچار مسخ شخصیت نسبت به دیگران بدگمان شده و بادیگران برخورد خوبی نمی‌کنند و همانند یک شی با آنان برخورد می‌کنند) بیشتر و زیر نمره احساس کفایت شخصی کمتر باشد منعکس کننده فرسودگی شغلی بیشتر است. نمرات کلی و زیر نمره‌های به دست آمده در هر یک از سه جنبه فوق، فرسودگی شغلی رادر سه دسته خفیف، متوسط و شدید قرار می‌دهد. بر اساس نمرات مرجع در جنبه کلی فرسودگی شغلی نمره زیر ۱۸ به عنوان عدم فرسودگی، ۱۹ تا ۵۳ به عنوان فرسودگی خفیف، ۵۴ تا ۸۹ متوسط و ۹۰ تا ۱۰۸ شدید در نظر گرفته می‌شود. در بعد خستگی هیجانی نمره زیر ۶ به عنوان عدم فرسودگی، ۷ تا ۲۰ به عنوان فرسودگی خفیف، ۲۱ تا ۳۴ متوسط و ۳۵ تا ۴۰ شدید، در بعد مسخ شخصیت نمره زیر ۴ به عنوان عدم فرسودگی، ۵ تا ۲۰ به فرسودگی خفیف، ۲۱ تا ۳۴ متوسط و ۳۵ تا ۴۰ شدید، در بعد احساس کفایت شخصی نمره ۳۵

جدول ۱. مشخصات دموگرافیک شرکت کنندگان (n=100)

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی
سن (سال)	۲۰-۳۰	۴۵
	۳۱-۴۰	۳۵
	۴۱-۵۰	۲۰
جنسیت	زن	۴۵
	مرد	۵۵
وضعیت تاهل	مجرد	۳۱
	متاهل	۶۹
نظام شیفتی	ثابت صبح	۲۷
	شیفت درگردش	۷۳
ساعت کار روزانه	کمتر از ۸ ساعت	۷۶
	۹ ساعت به بالا	۲۴
ساعت کار هفتگی	کمتر از ۴۸ ساعت	۶۷
	۴۸ ساعت به بالا	۳۳

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی، بهروری، فرسودگی شغلی و زیرمقیاس آنها در جمعیت مورد مطالعه (n=100)

متغیر	زیرمقیاس	انحراف معیار \pm میانگین
رضایت شغلی	کل	۵۲/۷ \pm ۷/۵۵
	توانایی	۷/۸۲ \pm ۲/۷۲
	درک	۹ \pm ۳/۲۶
	حمایت	۸/۹۵ \pm ۳/۴۲
	انگیزش	۸/۱۰ \pm ۳/۴۲
	بازخورد	۱۰/۲۲ \pm ۳/۴۶
	اعتبار	۹/۹۲ \pm ۴/۲۱
بهره‌وری	کل	۸/۴۴ \pm ۳/۵
	سازگاری	۶۲/۴۵ \pm ۱۶/۴۸
	خستگی عاطفی	۱۷/۵۸ \pm ۱۵/۱۷
	کاهش عملکرد فردی	۲۳/۶۵ \pm ۱۵/۶۴
	مسخ شخصیت	۴/۰۹ \pm ۵/۹۹
	کل	۴۵/۳۲ \pm ۲۷/۰۲
	خستگی عاطفی	۲۰/۳۴ \pm ۱۵/۳۳
فرسودگی شغلی (شدت)	کاهش عملکرد فردی	۳۰/۱۵ \pm ۱۳/۶۷
	مسخ شخصیت	۷/۵ \pm ۷/۳۵
	کل	۵۷/۹۹ \pm ۲۳/۵۶

متغیر	زیرمقیاس	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی
بهره‌وری	توانایی	۰/۰۱	۰/۲۴
	درک	۰/۰۴	۰/۲۰
	حمایت	۰/۷۲	۰/۰۳
	انگیزش	۰/۶۷	۰/۰۴
	بازخورد	۰/۱۱	۰/۱۶
	اعتبار	۰/۰۰۱	۰/۴۵
	سازگاری	۰/۴۳	۰/۰۸
	کل	۰/۰۲	۰/۲۳
فرسودگی شغلی (فراوانی)	خستگی عاطفی	۰/۰۰۱	۰/۳۲
	کاهش عملکرد فردی	۰/۴	۰/۰۸
	مسخ شخصیت	۰/۰۲	۰/۲۴
	کل	۰/۰۷	۰/۱۸
	خستگی عاطفی	۰/۰۳	۰/۲۱
	کاهش عملکرد فردی	۰/۰۴	۰/۲۱
	مسخ شخصیت	۰/۰۰۳	۰/۲۹
	کل	۰/۲۸	۰/۱۱

نتایج آزمون همبستگی رضایت شغلی با متغیر بهره‌وری و فرسودگی شغلی نشان داد که رضایت شغلی با زیر مقیاس‌های توانایی ($r=0/24$)، درک ($r=0/20$)، اعتبار ($r=0/45$) و نمره کل متغیر بهره‌وری ($r=0/23$) ارتباط مستقیم و معنادار دارد ($p<0/05$). رضایت شغلی همچنین با فرسودگی شغلی (برحسب فراوانی) براساس زیر مقیاس خستگی عاطفی ($r=-0/32$) و مسخ شخصیت ($r=-0/24$) ارتباط معکوس و معنادار داشت ($p<0/05$). از

با توجه به مندرجات جدول ۲، میانگین و انحراف معیار کل متغیر رضایت شغلی بصورت (۵۲/۷ \pm ۷/۵۵) می‌باشد. متغیر بهره‌وری نیز با میانگین و انحراف معیار کل (۸/۴۴ \pm ۳/۵) بوده که زیرمقیاس‌های توانایی با میانگین و انحراف معیار (۷/۸۲ \pm ۲/۷۲)،

که «سازگاری» $7/3$ درصد واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند و در مرحله دوم، متغیر «رضایت شغلی» به رگرسیون اضافه شده که با ضریب $-0/21$ توانسته است $11/9$ درصد واریانس فرسودگی شغل را تبیین نماید. ضریب همبستگی در مرحله دوم از $0/27$ به $0/35$ افزایش یافت (جدول ۴).

سوی دیگر رضایت شغلی ارتباط معنی دار و مستقیمی با زیر مقیاس کاهش عملکرد فردی ($r=0/21$) و متغیر فرسودگی (برحسب شدت) ارتباط معنی دار و معکوسی با دو زیر مقیاس خستگی عاطفی ($r=-0/21$) و مسخ شخصیت ($r=-0/29$) نشان داد ($p<0/05$).

در مورد عوامل موثر بر فرسودگی شغلی، آنالیز رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام نشان داد

جدول ۴. نتایج و ضرایب تحلیل رگرسیون ارتباط فرسودگی شغلی با بهره‌وری و رضایت شغلی

مرحله	متغیر مستقل	B		ضریب همبستگی	مقدار واریانس	F		سطح معناداری
		ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد			اعتبار معادله رگرسیون	درجه آزادی	
۱	سازگاری	$0/27$	$178/58$	$0/27$	$0/07$	$7/8$	(1998)	$0/008$
۲	سازگاری	$0/25$	$167/4$	$0/35$	$0/12$	$6/58$	(2997)	$0/009$
	رضایت شغلی	$-0/21$	$-65/45$					$0/027$

بحث

هدف از مطالعه حاضر تعیین رابطه بین فرسودگی، بهره‌وری و رضایت شغلی در کارکنان یک بیمارستان می‌باشد. پی بردن به عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی افراد شاغل اهمیت زیادی دارد و به این ترتیب با کنترل و از میان برداشتن عوامل مرتبط با سندرم فرسودگی شغلی شاغلین، رضایت شغلی و در نهایت بهره‌وری شاغلین را بهبود می‌بخشد. اطلاعات جدول ۲ حاکی از آن است که نمره کل میانگین رضایت شغلی ($52/7$) می‌باشد که نشان دهنده سطح بالای رضایت شغلی در این جامعه است که نتایج این مطالعه با مطالعات گیری^۱ و همکاران (21)، زکی (22)، تاتسو و همکاران (23) در یک راستا می‌باشد.

در مطالعه حاضر اکثریت کارکنان کاهش عملکرد فردی زیادی داشتند که این یافته با نتایج مطالعه خاقانی زاده (24) همسو ولی با نتایج مطالعه لی و همکاران (25) همخوانی دارد که در مطالعه آنها بیشتر افراد کاهش موفقیت فردی بالایی داشتند. در مطالعه طلایی و همکاران، علت کاهش عملکرد

شخصی به عدم مشارکت دادن پرستاران در امور بیمارستانی و به تفاوت قائل نبودن بین نیروهای توانمند و غیرتوانمند اشاره شده است (26)، زیرا احساس موفقیت فردی زمانی به وجود می‌آید که فرد بتواند در خط مشی‌های سازمان متبوع تأثیر داشته باشد و از این طریق توانایی‌های خود را به معرض نمایش بگذارد و نگرش‌های مثبت در مورد خود و بیماران به دست آورد. در این صورت ضمن احساس اعتماد به نفس، احساس قدرت و تسلط بیشتری در انجام وظایف خواهد داشت و دیدگاه‌های بهتری نسبت به شغل خود کسب می‌نماید و از کار بیشتر لذت می‌برد و احساس رضایت می‌کند (27). نتایج پژوهش ادالی^۲ و همکاران نشان می‌دهد پرستارانی که بر روی انجام وظایف روتین متمرکز شده‌اند و تحت نظارت شدید مدیریتی هستند، در معرض کاهش عملکرد فردی قرار دارند (28).

میانگین مسخ شخصیت در این مطالعه از میانگین مسخ شخصیت گزارش شده در مطالعه پیامی بوساری (29) کمتر و از نتایج مطالعه طوبایی و

² Adali

¹ Giri

با توجه به نتایج رگرسیون جدول ۴ مشخص شد که رضایت شغلی و از زیر مقیاس بهره‌وری فقط مقیاس سازگاری با فرسودگی شغلی ارتباط معنادار دارد. فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی باعث کاهش بازده کاری، تغییرات رفتاری و فیزیکی، کاهش کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران و به دنبال آن نارضایتی از خدمات پزشکی می‌شود. هر پژوهشی برای رسیدن به نتایج بهتر، با یک سری محدودیت روبه‌رو می‌شود که تاحدی روند پیشرفت کار را با مشکل مواجه می‌سازد. این پژوهش نیز خالی از این محدودیت‌ها نبود، از جمله حجم کاری زیاد کارکنان و فقدان زمان کافی برای پرکردن پرسشنامه، عدم دقت و توجه کافی برخی از کارکنان. لذا پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی این محدودیت‌ها نیز در نظر گرفته شود.

نتیجه‌گیری

با توجه به بالا بودن سطح رضایت شغلی، پیشنهاد می‌شود با تمرکز روی عوامل مؤثر بر بهره‌وری و فرسودگی شغلی کارکنان و رفع کمبودها و سازمان‌دهی و بهبود سیستم پرداخت و عادلانه کردن آن، زمینه را برای بالا بردن سطح کیفیت مراقبت و رضایتمندی هرچه بیش‌تر بیماران فراهم آورد.

تشکر و قدر دانی

نویسندگان این مقاله، مراتب تشکر و قدردانی خود را از مسئولین و پرستاران محترم بیمارستان مورد مطالعه که در انجام این پژوهش کمال همکاری را با پژوهشگران به عمل آوردند، اعلام می‌دارند.

همکاران (۳۰) بیشتر است که می‌توان به این نتیجه رسید که واکنش منفی عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی نسبت به بیماران در پرستاران بیمارستان مورد مطالعه کمتر است. همچنین به نظر می‌رسد افرادی که انتظارات بالایی از خود داشته و با انگیزش، ایده‌آل‌ها و امید بسیار وارد محیط کار خود می‌شوند و تحت هر شرایطی کار می‌کنند که نیازهای مراقبتی مددجویان بالاست، عمدتاً مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند.

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون در این تحقیق، حاکی از رابطه معنادار و مستقیمی بین رضایت شغلی و بهره‌وری می‌باشد که به این معناست افرادی که رضایت شغلی بالاتری دارند از بهره‌وری بالاتری نیز برخوردار هستند که نتایج این پژوهش با پژوهش کاظمیان و همکاران (۳۱) در یک راستا بوده است. البته نتایج پژوهش مورد اشاره نشان می‌دهد بین افزایش رضایت شغلی و افزایش کارایی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در ضمن نتایج حاصل از اجرای پژوهش‌گیری و همکاران (۲۱) نشان داد که رضایت شغلی اثر قابل ملاحظه‌ای بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان دارد. در ضمن نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیق خسروی (۳۲) در یک راستا است، هر چند که متغیر مورد بررسی متفاوت از یکدیگر بوده‌اند.

همچنین ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی ارتباطی معنادار و معکوس را نشان داد که و افرادی که رضایت شغلی بالاتری داشتند، از سندرم فرسودگی شغلی کمتر رنج می‌بردند و همچنین افرادی که رضایت شغلی کمتری داشتند، به فرسودگی شغلی بالاتری دچار بودند. این نتایج با پژوهش زمینی (۳۳) و حبیبی و همکاران (۳۴) مطابقت کامل دارد.

References

- 1- Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses job satisfaction. J Nurse Adm 2003; 33 (5):293-9.

- 2- Seyedjavadin R. Human resources management and staff affairs. Tehran: Negah Danesh Publication, 2002; 72-80
- 3- Saatchi M. Aplicational psychology for managers in home, school and organization. 1st, Tehran: Virayesh Publication. 1995; 101-5
- 4- Frahadian M. Evaluation of job wears with nurses job satisfaction in ICU section. [MA thesis]. Tehran Medical Siences University. 1996: 34-53
- 5- Rosta J, Nylenna M, Aasland OG. Job satisfaction among hospital doctors in Norway and Germany. A comparative study on national samples. Scand J Public Health. 2009; 37 (5): 503-8.
- 6- Habib S, Shirazi MA. Job satisfaction and general health among a general hospital staff\ . Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2003; 8 (4): 64-73.
- 7- Salimi T. [Survey on nurses job satisfaction and its effect on in Yazd]. Brief articles in the first confrence research in health cure office. Iranian Journal of Basic Medical Sciences. 1996; 19: 158.
- 8- Zahedi M, Palahang H, Ghafari M. Job satisfaction among health personel in Chahar Mahal & Bakhtiari province, 1998-99. Shahrekord University of Medical Sciences Journal .2002; 2 (1): 27-33.
- 9- Mehdad A. Organization and industrial dustrial psychology. Tehran: Jangal Publication; 2001.
- 10- Brandt TP. Burnout and the Buddha. Arch Dermatol. 2002; 138: 587-88.
- 11- Visser MRM, Smets EMA, Ort FJ, de Haes H. Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. Can Med Assoc J. 2003; 168 (3): 271-75.
- 12- Kohnavard B, Mallaki moghadam H, Fazli Z. The relationship between demographic variables, productivity, and job burnout among the personnel of a hospital in Ilam, Iran. Journal of Occupational Hygiene Engineering. 2015; 2(1):20-28
- 13- Pines AM, Kanner AD. Nurses' burnout: lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. J Psychiatr Nurs. 2007; 20 (8): 30-35.
- 14- Adib Hagbagheri M, Salsali M, Ahmadi M. A qualitative study of iraniannurses' undrestanding and experiences of professional power. Human Resources for Health. 2004; 2: 9.
- 15- Kanai-Pak M, Aiken LH, Sloane DM, Poghosyan I. Poor work environments and nurse inexperience are associated with burnout, job satisfaction and quality deficits in Japanese hospitals. J Clin Nurs. 2008; 17 (24): 3324-9.
- 16- Susan J. Job satisfaction among Russian workers. International Journal of Manpower. 2003; 24(6): 626- 652.
- 17- Schuster D, Nelson L, Quisling C. Burnout among physical therapists. JOSPT. 1984; 64 (3): 299-303.
- 18- Schaufeli W, Janczur B. Burnout among nurses: A Polish-Dutch comparison. J Cross Cltural Psychol. 1994; 25: 95-113.
- 19- Sharifi Asl Z, Chabok A, Hatamizadeh N, Rezasoltani P. Relationship between organizational commitment and productivity of psycho-rehabilitation team members: Razi Medical and Educational Psychiatry Center (2011). Mod Care J. 2012; 9(2): 129-136.
- 20- Nasirpour AA, Raeisi P, Hedayati SP. Relationship between organizational culture and employee productivity in the public hospitals of Iran University of Medical Sciences 2007. Journal of Health Administration. 2009; 12(35): 17-24.
- 21- Giri, Vijai N, Kumar B, Pavan S. Assessing the Impact of Organizational Communication on Job Satisfaction and Job Performance, Psychological Studies. 2013; 55 (2): 137-143.
- 22- Zaki MA. Job Satisfaction Survey Research at the University of Imam Hussein University of Imam Hussein (AS) in Tehran, 2008: 84-92
- 23- Takashi T, Michikazu S .Explaining global job satisfaction by facets of job satisfaction: the Japanese civil servants study. Environ Health Prev Med. 2013; 16: 133-137.
- 24- Khaghanizadeh M, Sirati M, Abdi F, Kaviani H. Determination of the amount burnout in nursing staff. Journal of Behavioral Sciences. 2008; 2 (1): 51-9.
- 25- Lee H, Song R, Cho Y.S, Lee G.Z, Daly B. A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. Journal of Advanc nurs. 2003; 44 (5): 534-45.
- 26- Talaei A, Mohammad Nejad M, Samari AA. Burnout and its related factors in staffs of university hospitals in Mashhad. J Semnan University of Medical Sciences. 2007; 9(3): 237-45.

- 27-Khazaei T, Sharif Zadeh Gh. Nurses' professional burnout and some predisposing factors. J Birjand University of Medical Sciences. 2006; 13(1): 56-62.
- 28-Adali E, Priami M. Burnout among nurses in intensive care units, burnout internal medicine wards and emergency departments in Greek hospitals. ICUs and nursing web journal. 2002; 11:1-19.
- 29-Payami Bosari M. Job Burnout and its related factor in woman nursing staff at educational hospital in Zanzan 1380-1381. The scientific journal of Zanzan University of medical sciences. 2002.10 (40); 47-51.
- 30-Toubaei Sh, Sahraeeian A. Bournout and job satisfaction of nurses working in internal, surgery, psychiatry burn and burn wards. Ofogh-E-Danesh journal of Gonabad university of medical sciences and health services. 2007; 12 (4).40-47.
- 31-Kazemian A, Nourian K, Parveen N. The relationship between job satisfaction and performance of nursing staff in Chahar Mahal and Bakhtiari, Journal of Medical Colleges of Nursing and Midwifery Guilan. 2005: 54:39.
- 32-Khosravi AA. Examining the relationship between job satisfaction and their negligence in the education sector of Iran's Trade Promotion Organization, Leadership and Educational Administration Quarterly. 3ed. 2009:15-41.
- 33-Zamini S, Hosseini Nasab D, Zamini S, Zarei P. The relationship between organizational culture and job satisfaction and job burnout among the employees in Tabriz University. Iran Occupational Health Journal. 2011; 8 (1) :30-40
- 34-Habibi H, Mooghali A, Bagheri Lankarani K, Habibi F. Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Burnout with Patients Satisfaction in Shiraz, 2012. hayat. 2014; 20 (3):30-42.

Archive of SID