

رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای استان یزد

لیلی شهبازی^۱، طاهره سلیمی^۲

چکیده

پرستاری از مشاغل کلیدی و مهم در محیط های بهداشتی است که ارائه خدمات با کیفیت مناسب به مددجویان را به عهده دارد. افزایش رضایت شغلی پرستاران می تواند باعث ارتقای کیفیت مراقبت دریافتی توسط بیماران شود و رضایتمندی بیمار از خدمات درمانی را بهبود بخشد. براین اساس پژوهش حاضر باهدف تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای استان یزد صورت گرفته است. نوع مطالعه توصیفی و به روش مقطعی بوده و سرشماری از کلیه پرستاران کاردان، کارشناس و کارشناس ارشد شاغل در بیمارستانهای استان یزد صورت گرفته است. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه رضایت شغلی جمع آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفته است. یافته های پژوهش مؤید آن است که ۸۳/۲۶٪ جامعه مورد پژوهش از رضایت شغلی متوسط برخوردار هستند و در مجموع از شرایط کاری، موقعیت و امنیت شغلی، نحوه نظارت و سرپرستی، شیوه ها و سیاستهای مدیریتی مسئولین و ارتباط شغل با زندگی شخص دارای رضایت متوسط هستند، از میزان حقوق و مزایای دریافتی بسیار ناراضی و از چگونگی ارتباط با همکاران رضایت زیادی دارند. در ضمن برای تعیین ارتباط میان مشخصات دموگرافیک و میزان رضایت شغلی جمعیت مورد مطالعه از آزمون آماری کای اسکور و تست دقیق فیشر استفاده گردید و فقط بین نوع بیمارستان و میزان رضایت شغلی ارتباط معنی دار آماری مشاهده شد ($P \approx 0.014$) این یافته ها نشان دهنده لزوم توجه بیشتر مسئولین به زمینه های مختلف رضایت شغلی و بخصوص ترمیم حقوق و مزایای دریافتی پرستاران می باشد.

واژه های کلیدی: رضایت شغلی، پرستار

مقدمه

آن شغل، بازده و کیفیت مناسبی را ارائه نمی دهند^(۱). بطوری که نتایج تحقیقی که اخیراً در استرالیا انجام شده نشان دهنده عدم رضایت پرستاران از وضعیت شغلی اشان می باشد. دراین مطالعه وضعیت حرفه ای، استقلال و دست مزد از موارد مهم نگرانی پرستاران می باشد. و موجب شده تعداد افرادی که شغل خود را ترک می کنند افزایش یابد^(۴).

یکی از مشاغل کلیدی و مهم در محیط های بهداشتی، پرستاری است. کلمه پرستار از Nutrix به معنی پروردن گرفته شده است^(۴) و پرستاری بدین صورت تعریف شده است: حرفه پرستاری در پاسخ به نیاز جامعه شکل گرفته و کمال مطلوب از دید پرستاری، حفظ سلامت فرد درطول زندگی می باشد.

کار از جذابترین مسائلی است که می توان درباره آن فکر یا صحبت کرد زیرا بیشترین ساعات روز را برای انسان پر می کند. کار برای بعضی افراد مایه خوشبختی و برای برخی دیگر موجبات غم و اندوه است^(۹).

هنگام پیوستن کارکنان به یک سازمان مجموعه ای از خواسته ها و نیازهای و آموخته های گذشته که بر روی هم انتظارات شغلی نام دارد به سازمان آورده میشود. رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساسات به شغل خود می نگرند^(۵).

رضایت شغلی و تعویض شغل بطور معنی داری با یکدیگر در

۲۰۱ - مری گروه پرستاری

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد
ارتباط هستند. اصولاً افراد در شغلی که باطناً از آن ناراضی هستند برای مدت طولانی باقی نمی مانند یا در صورت باقی ماندن در

بالاتری برخوردار بودند. تمایل به ترک محل خدمت خود در ۵ سال آینده را بیان نمودند^(۸).

عدم وجود مکانیسم های مناسب برای ایجاد تعادل در مقابله با تنش های ایجاد شده موجب عدم رضایت شغلی پرستاران، و در نتیجه کاهش کیفیت خدمات، کند شدن فرایند بهبود بیماری، طولانی شدن اقامت بیمار در بیمارستان و افزایش هزینه و در نهایت عدم رضایت استفاده کنندگان این خدمات می گردد. در حالیکه ارتقای رضایت شغلی سبب می شود رضایت خاطر بیمار و اطرافیانش از خدمات درمانی بهداشتی افزایش یابد^(۴).

بر این اساس پژوهشگران بر آن شدند تا با تعیین رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان، موارد نارضایتی آنان را شناسایی کرده و از طریق ارائه پیشنهادات لازم گامی در جهت بهبود کیفیت ارائه مراقبت از بیماران بردارند.

روش بررسی

نوع مطالعه توصیفی - تحلیلی و به روش مقطعی بوده است. هدف از انجام این پژوهش تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران در زمینه های مختلف شامل: شرایط کاری، ارتباط با همکاران، حقوق و مزایا، موقعیت شغلی، امنیت شغلی، نحوه نظارت و سرپرستی مسئولین، شیوه ها و سیاستهای مدیریتی و ارتباط شغل با زندگی شخصی بوده است. محیط این پژوهش کلیه بیمارستانهای استان بجز شهداء کارگر که مسئولین آن حاضر به شرکت در پژوهش نشدند، می باشد. سرشماری از کلیه ۲۴۰ پرستار در مقاطع کاردان، کارشناسی و کارشناسی ارشد شاغل در بیمارستانهای استان یزد صورت گرفته و ۲۲۱ پرسشنامه کامل و عودت داده شد.

داده ها با استفاده از پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک و زمینه های مختلف رضایت شغلی پرستاران جمع آوری شده است. ۴۰ مورد از زمینه های مختلف رضایت

فعالیت پرستاران مستقیماً در جهت ارتقای سلامتی، حفظ و نگهداری آن، پیشگیری از بیماری کاهش رنج و درد بیمار و مرگ با آرامش، در زمانی که تداوم زندگی میسر نیست، می باشد.

پرستار برای رسیدن به اهداف فوق نقش هایی را بعهده میگیرد که مواردی از آنها بدین قرار است:

مراقبتی: پرستار موظف است نیازهای جسمی، روحی، روانی، فرهنگی اجتماعی و مذهبی مدد جو را برآورده سازد و برای انجام این امر از نقش های دیگر خود نیز استفاده می کند.

ارتباطی: پرستار از مهارتهای ارتباط درمانی برای ارتقای سطح سلامت گروههای مختلف سنی مددجویان بهره می گیرد.

آموزشی: جهت رفع نیازهای آموزشی و کمک به افزایش سطح آگاهی مددجویان درباره مسائل بهداشتی پرستار از این نقش مهم خود استفاده می کند.

مشاوره ای: جهت رفع مشکلات و مسائل بیماران و تصمیم گیری برای ادامه مراقبتها، پرستار از مشاوره درون گروهی بهره می جوید.

رهبری: پرستار از نقش رهبری جهت ارتقای کیفیت مراقبت از مددجو در گروه مراقبت کننده استفاده میکند.

پژوهشی: بامشارکت در امر تحقیقات، پرستار موجب ارتقای سطح دانش در رشته تحصیلی خود و بهبود کیفیت مراقبت از بیمار می شود.

حمایتی: براساس قوانین و جهت تأمین مراقبت بهداشتی بیمار در جامعه، پرستار موظف به حمایت از بیمار است

انجام صحیح این نقش ها موجب ایجاد تنش هایی در محیط های کاربری پرستار می شود^(۳).

نتایج تحقیقی که توسط اینجرسون و همکارانش انجام شده نشان می دهد که عدم رضایت خاطر پرستاران موجب افزایش تمایل آنها به ترک محل کارشان شده و این وضعیت موجب افزایش نگرانی در مورد مراقبت از بیماران در آینده گردیده است. این تحقیق که در ژوئن سال ۲۰۰۰ در نیویورک انجام شده نشان می دهد حتی پرستارانی که از رضایت شغلی

رضایت شغلی ارتباط معنی دار آماری وجود دارد ($P = 0.014$) یعنی پرستارانی که در بیمارستانهای خصوصی کار می کنند نسبت به پرستارانی که در بیمارستانهای دولتی مشغول به کار هستند رضایت شغلی بیشتری داشته اند .

جدول ۱: توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب میزان رضایت شغلی

میزان رضایت شغلی	تعداد	درصد
زیاد	۶	۲/۷۱
متوسط	۱۸۴	۸۳/۲۶
کم	۳۱	۱۴/۰۳
جمع	۲۲۱	۱۰۰

جدول ۲: توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب رضایت از ارتباط با همکاران

میزان رضایت از ارتباط با همکاران	تعداد	درصد
زیاد	۱۱۰	۴۹/۷۷
متوسط	۱۰۷	۴۸/۴۲
کم	۴	۱/۸۱
جمع	۲۲۱	۱۰۰

جدول ۳: توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب میزان رضایت از حقوق و مزایا

میزان رضایت از ارتباط با همکاران	تعداد	درصد
زیاد	۱	۰/۴۵
متوسط	۱۰۵	۴۷/۵۱
کم	۱۱۵	۵۲/۰۴
جمع	۲۲۱	۱۰۰

بحث

در این مطالعه میزان رضایت شغلی ۸۳/۲۶٪ پرستاران شاغل در بیمارستان در حد متوسط بوده است. «گلچین» نیز در پژوهش خود که با هدف بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران استان زنجان انجام شده به این نتیجه رسید که پرستاران در این

شغلی در پرسشنامه گنجانیده شده که هر مورد بر اساس نمرات زیر سنجیده شده است: بسیار ناراضی (۰)، ناراضی (۱)، راضی (۲)، بسیار راضی (۳). جمع امتیاز هر یک از واحدهای مورد پژوهش محاسبه شده که بین ۰ تا ۱۲۰ بوده است و به صورت زیر به درجه کیفی تبدیل شده است:

۱۲۰-۸۱ رضایت شغلی زیاد
۸۰-۴۱ رضایت شغلی متوسط
۰-۴۰ رضایت شغلی کم

جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (توزیع فراوانی مطلق و نسبی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی شامل آزمون مجذور کای استفاده شده است.

نتایج

۵۶/۱۱٪ واحدهای مورد مطالعه مونث، ۴۴/۲۵٪ دارای سن ۲۲-۳۰ سال، ۹۰/۹۵٪ دارای مدارک کارشناسی و ۴۲/۰۸٪ دارای سابقه کار کمتر از ۴ سال بوده اند. ۶۶/۸۸٪ واحدهای دارای سمت پرستار، ۶۷/۴۲٪ دارای شیفت کار چرخشی، ۵۹/۷۲٪ دارای وضعیت استخدامی رسمی و ۸۶/۶۹٪ در بیمارستانهای دولتی مشغول بکار بوده اند.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که میزان رضایت شغلی ۸۳/۲۶٪ جمعیت مورد مطالعه متوسط میباشد جدول (۱). با توجه به اهداف ویژه پژوهش ۵۳/۸۵٪ از شرایط کاری، ۸۸/۶۹٪ از موقعیت شغلی، ۸۴/۱۶٪ از امنیت شغلی، ۸۱٪ از نحوه نظارت و سرپرستی مسئولین، ۷۹/۱۹٪ از شیوه ها و سیاستهای مدیریتی و ۹۲/۳۱٪ از ارتباط شغل با زندگی شخصی رضایت متوسط داشته اند. در زمینه ارتباط با همکاران ۴۹/۷۷٪ دارای رضایت بالا بوده اند جدول (۲) و در ارتباط با حقوق و مزایای دریافتی ۵۲/۰۴٪ جمعیت مورد مطالعه دارای رضایت پائین بوده اند جدول (۳).

نتایج حاصل از تعیین ارتباط میان مشخصات دموگرافیک و میزان رضایت شغلی نشان می دهد که بین متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، سابقه کار، سمت، شیفت کاری و وضعیت استخدامی ارتباط معنی دار آماری وجود نداشته است. تنها میان دو متغیر نوع بیمارستان و

تصمیم گیری ها، ارتباط با مشاورین حرفه ای، جلسات مکرر بین مسئولین و کارکنان، همچنین نتایج پژوهش آنان نشان می دهد که پرستاران، نداشتن حمایت لازم حرفه ای را یکی از عوامل عمده ترک حرفه پرستاری می دانند^(۷). در تحقیقاتی که «روزن اشتاین» بر روی ۱۲۰۰ پرستاران انجام داده مشاهده نموده در صورت ارتقای کیفیت ارتباط مناسب بین پرستار و پزشک رضایت خاطر آنان افزایش یافته و بدنبال آن امکان ابقای پرستاران در حرفه اشان نیز افزایش می یابد^(۱۰).

تحقیقات دیگری نیز در کارولینای شمالی انجام شده که نشان می دهد داشتن استقلال کاری و ارتباط مناسب پرستار و پزشک موجب افزایش رضایت شغلی پرستاران و طولانی شدن اقامت آنها در حرفه و شغل آنان می گردد^(۶).

تشکر و قدردانی

درخاتمه پژوهشگران بر خود لازم می دانند از همکاری آقایان: محمد حسن دهقانپور و سید علی میرحسینی کمال تشکر را داشته باشند.

زمینه از رضایت بالایی برخوردار نیستند^(۱). «کولبل» در پژوهش خود که بر روی پرستاران و ماماها انجام داده به این نتیجه رسیده است که آنها از ارتباطات انسانی در محیط کار و شیوه ها و سیاستهای مدیریتی مسئولین ناراضی هستند که با نتایج حاصل همخوانی ندارد. وی در ارتباط با سایر موارد مربوط به رضایت شغلی به نتایج مشابه این پژوهش دست یافته است وی در مجموع عنوان می کند که پرستاران رضایت زیادی از شغل خود ندارند^(۴). نتایج پژوهشی که «کاونان» در زمینه رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان انجام داده عوامل سن، جنس، تحصیلات، تجربه، مدل ارائه مراقبت پرستاری، شرایط سازمان، نظارت را در رضایت شغلی مؤثر تشخیص داد. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که پرستاران از سیاستهای مؤسسه ای که در آن شاغل می باشند ناراضی هستند که با نتایج پژوهش حاضر متفاوت است^(۲). «فارلی» و «نیبرگ» در مطالعه ای که درباره ابقای کارکنان پرستاری انجام دادند به این نتیجه رسید که عوامل مؤثر بر ارائه کار فرد در سازمان عبارتند از: کنترل بر برنامه کاری، رضایت شغلی، وجود فرصت های پیشرفت، شرکت در

References

1. Cavangh , S. J. **Job Satisfaction of Nursing staff working in hospitals** . journal of Administration Nursing . 1992 17(6)704-711
2. Coelbel, P.W.and et al **Job satisfaction of nursing practitioner : An Analysis using Herzberg s theory**. Nurse practitioner . 1991: 10 (4) . pp : 43-56 .
3. Cowin,Leanne **The Effect of Nurses, Job Satisfaction on Retention : An Australian Perspective** Journal of Nursing Administration 32(5):283–291 may 2002.
4. Ellis,J.R.and Newlis,EA.Nursing.Houghton Mifflin Co.1977.pp:136.
5. Farley,M.J.& Neyberg , J. **Environment as a Major element in Nursing Administration practice Theory development**. Nursing Health care.December 1990:11(11) pp:532-535.
6. Foley , Barbara . et al **Characteristics of Nurses and Hospital Work Environments that foster Satisfaction on clinical Expertise**,journal of Nursing Administration .32(5) 273–282 may 2002.
7. Herzberg , F . & et al . The Motivation to work . wiley & sons – Inc . 1959 : pp : 5-54.
8. Ingersoll,Gail I, et al **Nurses Job Satisfaction Organizational Commitment, and Career Intent**. Journal of Administration 32(5):250-263 may 2002.
9. Kean,C.B.**Management Essential in Nursing** . Reston publishing Co . 1981 . pp: 20.
10. Rosenstein ,Alan H **Nurse - Physician Relationship :Impact on Nurse satisfaction and Retention**. AJ.N. 102 (6) 26-39 June 2002.
11. Taylor,E.and et al .Fundamentals of Nursing . Lippincott co 1993 pp:50-69.