رضایت شغلی پرستاران و عوامل دموگرافیکی و شغلی مؤثر بر آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

زهرا مستانه[1]، لطف‌اله موصلی[2]

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: عدم رضایت پرستاران که به عنوان عمده‌ترین بخش نیروی انسانی در نظام سلامت می‌باشند، می‌تواند منجر به کاهش کیفیت خدمات، ترک خدمت و غیبت از کار توسط آنان شود. عوامل متعددی در این زمینه دخیل هستند که در این مطالعه میزان رضایت شغلی پرستاران و عوامل دموگرافیکی و شغلی مؤثر بر آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان مورد بررسی قرار گرفت.

روش: در مطالعه توصیفی- تحلیلی حاضر، ۲۵۰ نفر از پرستاران شاغل از ۱۴ بخش سه بیمارستان آموزشی- درمانی به صورت نمونه‌گیری تصادفی و با در نظر گرفتن شرایط ورود به مطالعه انتخاب گردیدند. داده‌ها توسط پرسش‌نامه استاندارد سازمان جهانی بهداشت که حاوی اطلاعات دموگرافیک و ۳۶ سؤال در زمینه‌های شغلی (۱۹ سؤال)، ارتباطی و همکاری (۹ سؤال)، مدیریتی (۵ سؤال) و حقوق و مزایا (۳ سؤال) بر مبنای طیف لیکرت از کاملاً ناراضی (نمره ۱) تا کاملاً راضی (نمره ۵) بود، با انجام مصاحبه جمع‌آوری گردید. تحلیل داده‌ها پس از وارد نمودن آن‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ و با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی و آزمون‌های t، ANOVA و ضریب همبستگی Pearson صورت گرفت.

یافته‌ها: رضایت کلی پرستاران از شغل خود در حد متوسط (۰/۵۴ ± ۳/۱۸) بود. میانگین رضایت پرستاران از ابعاد مورد بررسی به ترتیب در ابعاد ارتباطی و همکاری با ۰/۹۸ ± ۳/۴۲، شغلی با ۱/۰۸ ± ۳/۳۵، مدیریتی با ۱/۰۹ ± ۲/۶۲ و حقوق و مزایا با ۰/۹۷ ± ۲/۳۴ حاصل گردید. در زمینه عوامل دموگرافیکی، تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی پرستاران با جنس (P = ۰/۸۰)، سن (P = ۰/۴۰)، وضعیت تأهل (P = ۰/۵۰) و مدرک تحصیلی (P = ۰/۵۰) در فاصله اطمینان ۹۵ درصد مشاهده نشد. در زمینه عوامل شغلی، بین رضایت شغلی پرستاران با بخش‌های کاری (P = ۰/۸۰)، نوع استخدام (P = ۰/۱۰)، سابقه خدمت (P = ۰/۲۰) و درامد (P = ۰/۵۰) در فاصله اطمینان ۹۵ درصد، تفاوتی به صورت معنی‌دار مشاهده نشد، ولی این رابطه در زمینه ارتباط رضایت شغلی با پست‌های مختلف سازمانی در فاصله اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار بود (P = ۰/۰۲).

بحث و نتیجه‌گیری: میزان رضایت شغلی پرستاران در حد متوسط بود. با توجه به پایین بودن میزان رضایت پرستاران از لحاظ ابعاد مدیریتی و حقوق و مزایا، مدیران این بیمارستان‌ها باید با بهبود شیوه‌های مدیریتی و ارتباطی، همچنین بهینه و عادلانه نمودن سیستم‌های پرداختی، زمینه ارتقای رضایت پرستاران را فراهم نموده و با در نظر گرفتن عوامل دموگرافیکی و شغلی، میزان رضایت را به صورت دوره‌ای جهت تعیین اثربخشی اقدامات انجام شده ارزیابی نمایند.

واژه‌های کلیدی: پرستاران، رضایت شغلی، عوامل دموگرافیک، عوامل شغلی

ارجاع: مستانه زهرا، موصلی لطف‌اله. **رضایت شغلی پرستاران و عوامل دموگرافیکی و شغلی مؤثر بر آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان.** مجله دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی کرمان ۱۳۹۲؛ ۱ (۱): ۱۷-۸

دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۴/۶ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۷/۱۲

۱- عضو هیأت علمی، گروه فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس و دانشجوی دکتری، گروه مدیریت اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

۲- مرکز تحقیقات مدیریت ارایه خدمات سلامت و دانشجوی دکتری، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران (نویسنده مسؤول)

Email: mouseli136025@gmail.com

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

مقدمه

امروزه کمبود شدید نیروهای پرستاری به عنوان عمده‌ترین بخش نیروی انسانی نظام سلامت (۱) و ترک شغل توسط آن‌ها به یک چالش مهم در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه تبدیل شده است. در این راستا بسیاری از کشورها مطالعات زیادی در ارتباط با درک عوامل مؤثر بر نگهداشت پرستاران انجام داده‌اند که بر اساس نتایج آن‌ها، رضایت شغلی از مهم‌ترین این عوامل معرفی شده است (۶-۲). بر اساس مدل سنتی، رضایت‌سنجی بر احساس مثبت و منفی که هر فرد نسبت به کار خود دارد و همچنین انتظارات وی از آن تأکید دارد؛ ولی امروزه جنبه‌های شناختی نیز در رضایت‌سنجی مدنظر قرار می‌گیرد (۸، ۷، ۲). رضایت شغلی به حالات عاطفی مثبتی اطلاق می‌شود که ناشی از ارزیابی و دیدگاه فرد نسبت به شغل خود می‌باشد (۳). رضایت شغلی یک مفهوم پویا و پیچیده بوده و دارای ابعاد روان‌شناختی، فیزیکی و اجتماعی است و ترکیبی از عوامل موجب ایجاد رضایت شغلی می‌شوند (۹، ۸). بر اساس نتایج تحقیقات، عوامل متعددی از قبیل میزان حمایت مدیران (۱۳-۱۰)، چگونگی ارتباط با همکاران و پزشکان (۱۳-۱۱، ۷)، ماهیت شغل (۱۳، ۱۱، ۷)، میزان دانش و مهارت (۱۰، ۷)، حمایت‌های روانی (۱۲)، میزان اختیار (۱۳، ۱۱)، میزان قوانین و مقررات (۱۱، ۷)، امنیت شغلی (۱۳-۱۱، ۷) و میزان حقوق و مزایا (۱۲-۱۰، ۷) بر رضایت شغلی پرستاران تأثیر دارد.

رضایت شغلی، بخشی از رضایت زندگی را تشکیل می‌دهد (۱۲). در سطح سازمانی، بی‌توجهی به رضایت شغلی در بلند مدت، نظام سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصیان، غیبت از کار و کاهش حس مسؤولیت و تعهد پرستاران می‌گردد (۱۳، ۱۰). Lim رضایت شغلی را حتی در زندگی فردی شخص نیز مؤثر دانسته و بیان می‌کند که پرستاران با رضایت شغلی بالاتر دارای توان بدنی و ذهنی بهتری هستند (۱۴). رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارایه شده توسط پرستاران می باشد (۱۵). در این زمینه، نتایج پژوهشی در آمریکا نشان داد که رضایت شغلی پرستاران با ارتقای کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش بهره‌وری پرستاران همراه است (۱۶). همچنین، نتایج مطالعه انجام گرفته توسط انجمن پرستاری آمریکا نشان داد که در طول دو سال، به ازای افزایش ۲۵ درصد رضایت شغلی پرستاران، انگیزه آن‌ها برای ادامه کار به میزان ۲۹ درصد افزایش یافته است. در ضمن، این میزان افزایش رضایت شغلی باعث کاهش عفونت‌ها به میزان ۷۸ درصد، صدمات ناشی از افتادن از تخت به میزان ۱۷ درصد و زخم بستر به میزان ۵۹ درصد شده است. نتایج این مطالعه به صراحت بیانگر افزایش پیامدهای مثبت مراقبت‌های پرستاری برای بیماران به دنبال افزایش رضایت شغلی پرستاران می‌باشد (۱۷).

حتی برخی تحقیقات نشانگر آن هستند که عملکرد کارکنان با رضایت شغلی، رابطه مستقیم دارد و عامل مؤثری در بقای رشد و افزایش کارایی شغلی پرستاران محسوب می‌شود (۱۸، ۱۳، ۱). بنابراین با توجه به نقش رضایت شغلی پرستاران در کیفیت خدمات و امکان ظهور کلیه پتانسیل‌های یک پرستار و نمایش یک نقش مؤثر در گستره خدمات مراقبتی، ارزیابی رضایت شغلی پرستاران به صورت دوره‌ای جهت شناسایی عوامل تأثیرگذار و ایجاد تدابیری برای افزایش رضایت ضروری است. در مطالعه حاضر، رضایت شغلی پرستاران با در نظر گرفتن عوامل دموگرافیکی و شغلی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان مورد بررسی قرار گرفت.

روش‌ها

مطالعه حاضر از نوع توصیفی- تحلیلی بود و جامعه پژوهش شامل کلیه پرستاران شاغل (۳۸۲ نفر) در ۱۴ بخش کاری سه بیمارستان آموزشی- درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان بود که تعداد ۲۵۰ نفر از آنان به صورت تصادفی ساده بر اساس لیست پرستاران و با در نظر گرفتن شرایط ورود به مطالعه، انتخاب گردیدند. پرستاران جهت ورود به مطالعه باید دارای مدرک کارشناسی یا بالاتر در رشته پرستاری با تجربه کاری حداقل ۲ سال بودند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد رضایت‌سنجی سازمان جهانی بهداشت استفاده گردید که علاوه بر اطلاعات دموگرافیک دارای ۳۶ سؤال در زمینه ابعاد مختلف شغلی (۱۹ سؤال)، ارتباطی و همکاری (۹ سؤال)، مدیریتی (۵ سؤال) و حقوق و مزایا (۳ سؤال) بود. پاسخگویی به سؤالات بر مبنای طیف لیکرت از کاملاً ناراضی (نمره ۱) تا کاملاً

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

راضی (نمره ۵) صورت گرفت. برای تعیین روایی با ترجمه متن اصلی پرسش‌نامه از زبان انگلیسی به فارسی توسط سه نفر و سپس ترجمه مجدد آن از فارسی به انگلیسی، اعتبار ظاهری (Face validity) پرسش‌نامه کسب گردید و به منظور تعیین اعتبار محتوا (Content validity) نیز پرسش‌نامه در اختیار پنج تن از استادان صاحب‌نظر در این حوزه قرار گرفت و پس از کسب نظرات آنان و اعمال اصلاحات، پرسش‌نامه نهایی شد. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از روش آزمون مجدد استفاده گردید. به این ترتیب که پرسش‌نامه حاضر در اختیار ۳۰ نفر از پرستاران قرار گرفت و جواب‌ها دریافت شد. بعد از ۱۴ روز، دوباره همین پرسش‌نامه در اختیار مجموعه مذکور قرار گرفت و نتایج مربوط اخذ شد. بین پاسخ‌های به دست آمده از هر دو مرحله، ضریب همبستگی محاسبه و پایایی ابزار با ضریب همبستگی ۰/۸۶ تأیید گردید.

پس از دریافت رضایت‌نامه کتبی از افراد مورد مطالعه و اطمینان دادن در زمینه منتشر نشدن اطلاعات هویتی آنان، داده‌های مورد نیاز با انجام مصاحبه به مدت ۱۵ دقیقه برای هر پرسش‌نامه جمع‌آوری گردید. تعیین رضایت کلی بر اساس جمع میانگین پاسخ‌های مربوط به هر سؤال صورت گرفت؛ بدین صورت که برای مجموع میانگین‌های بین ۲-۰: رضایت شغلی پرستاران ضعیف، ۳/۵-۲/۱: به صورت متوسط و ۵-۳/۶: به صورت خوب در نظر گرفته شد. داده‌ها پس از وارد نمودن به نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ (version 16, SPSS Inc., Chicago, IL) با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی و آزمون‌های t، ANOVA و ضریب همبستگی Pearson مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

از ۲۵۰ پرستار مورد مطالعه، ۲۲۰ نفر آنان (۸۸ درصد) مؤنث و ۱۹۶ نفر (۷۸/۴ درصد) متأهل بودند. میانگین سنی جامعه مورد مطالعه ۶/۹۹ ± ۳۲/۴۶ سال بود. از نظر میزان تحصیلات، فقط ۱۷ نفر (۶/۸ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. بیشترین پست سازمانی، کارشناس پرستاری با ۱۹۵ نفر (۷۸ درصد)؛ بیشترین نوع استخدام، پیمانی با ۱۱۹ نفر (۴۷/۶ درصد) و بیشترین میزان درامد از ۶۵۱ تا ۹۰۰ هزار تومان با ۱۱۶ نفر (۴۶/۴ درصد) بود. بیشتر پرستاران (۳۴ نفر یا ۱۳/۶ درصد)، پرستار اتاق عمل بودند. میانگین سابقه خدمت نیز در حدود ۶/۷۷ ± ۸/۷۹ سال بود (جداول ۱ و ۲).

جدول ۱. داده‌های توصیفی و تحلیلی ویژگی‌های دموگرافیکی پرستاران در ارتباط با رضایت شغلی

ویژگی‌های دموگرافیکی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار	وجود ارتباط
جنس					t= -۱/۸۰۷
مؤنث	۲۲۰	۸۸	۱۱۵/۴۲	۲۲/۱۵	P = ۰/۰۷
مذکر	۳۰	۱۲	۱۰۸/۵۶	۱۹/۱۲	(آزمون t)
سن (سال)					
۳۰-۲۰	۱۱۷	۴۶/۸		r = ۰/۰۵۲	
۴۰-۳۱	۹۹	۳۹/۶		P = ۰/۴۰	
۵۰-۴۱	۳۱	۱۲/۴		(Pearson)	
۵۰ به بالا	۳	۱/۲			
وضعیت تأهل					t = -۰/۵۶۷
مجرد	۵۴	۲۱/۶	۱۱۳/۲۵	۲۱/۱۹	P = ۰/۵۰
متأهل	۱۹۶	۷۸/۴	۱۱۴/۹۶	۱۹/۱۶	(آزمون t)
مدرک تحصیلی					t = -۰/۵۳۵
کارشناسی	۲۳۳	۹۳/۲	۱۱۴/۴۲	۱۹/۴۵	P = ۰/۵۰
کارشناسی ارشد	۱۷	۶/۸	۱۱۷/۰۵	۲۱/۸۵	(آزمون t)

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

جدول ۲. داده‌های توصیفی و تحلیلی ویژگی‌های شغلی پرستاران در ارتباط با رضایت شغلی

ویژگی‌های شغلی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار	وجود ارتباط
بخش کاری					
اتاق عمل	۳۴	۱۳/۶	۱۱۱/۲۶	۲۳/۸۳	
اورژانس	۳۰	۱۲/۰	۱۱۶/۸۰	۱۹/۶۴	
جراحی	۲۷	۱۰/۸	۱۱۹/۲۹	۲۱/۷۰	
بخش مراقبت‌های ویژه نوزادان	۲۴	۹/۶	۱۱۵/۸۳	۱۹/۱۲	
بخش مراقبت‌های ویژه	۲۳	۹/۲	۱۱۶/۱۷	۲۱/۹۷	
زنان	۱۸	۷/۲	۱۱۲/۲۲	۱۵/۴۴	f = ۰/۶۳۹
بخش مراقبت‌های قلبی	۱۸	۷/۲	۱۱۴/۷۷	۲۱/۵۴	P = ۰/۸۰
داخلی عفونی	۱۷	۶/۸	۱۱۳/۷۶	۱۱/۸۱	(ANOVA)
آنژیوگرافی	۱۴	۵/۶	۱۱۲/۲۸	۱۷/۷۳	
اعصاب و روان	۱۴	۵/۶	۱۰۶/۱۴	۱۹/۲۰	
نوزادان	۱۳	۵/۲	۱۱۶/۰۰	۱۸/۶۱	
فوریت‌ها	۹	۳/۶	۱۱۷/۰۰	۱۲/۶۲	
ارتوپدی	۷	۲/۸	۱۲۱/۵۷	۱۶/۰۹	
دفتر پرستاری	۲	۰/۸	۱۰۰/۰۰	۳۲/۵۳	
نوع استخدام					
رسمی	۶۹	۲۷/۶	۱۱۵/۴۶	۱۶/۹۹	f = ۱/۶۵
پیمانی	۱۱۹	۴۷/۶	۱۱۲/۲۰	۱۸/۷۸	P = ۰/۱۰
قراردادی	۲۶	۱۰/۴	۱۲۰/۹۶	۲۶/۲۷	(ANOVA)
سایر	۳۶	۱۴/۴	۱۱۶/۲۷	۲۰/۸۱	
پست سازمانی					
پرستار	۱۹۵	۷۸/۰	۱۱۴/۹۶	۱۹/۵۳	f = ۴ /۵۰
سرپرستار	۲۷	۱۰/۸	۱۲۰/۰۳	۱۷/۷۱	P = ۰/۰۲
سوپروایزر	۱۵	۶/۰	۱۱۴/۰۶	۱۲/۹۶	(ANOVA)
مترون	۶	۲/۴	۸۴/۰۰	۱۹/۰۶	
سایر	۷	۲/۸	۱۱۰/۸۵	۲۱/۲۲	
سابقه خدمت (سال)					
کمتر از ۵	۱۰۲	۴۱/۲		r = −۰/۰۷	
۱۰-۶	۶۰	۲۴/۰		P = ۰/۲۰	
۲۰-۱۱	۶۹	۲۷/۶		(Pearson)	
۲۰ سال به بالا	۱۸	۷/۲			
درامد					
۶۰۰ تا ۷۵۰ هزار تومان	۲۰	۰/۸		r = ۰/۰۳۸	
۶۵۱ تا ۹۰۰ هزار تومان	۱۱۶	۴۶/۴		P = ۰/۵۰	
۹۰۱ تا یک میلیون و دویست هزار تومان	۱۱۴	۴۵/۶		(Pearson)	

رضایت کلی پرستاران از شغل خود در حد متوسط (۰/۵۴ ± ۳/۱۸) بود. جدول ۳، میانگین و انحراف معیار ابعاد و شاخص‌های مورد بررسی در رضایت شغلی پرستاران را نشان می‌دهد. بر اساس یافته‌های این جدول، بیشترین زمینه رضایتمندی مربوط به امکان یادگیری در محیط کار (۱/۱۲۶ ± ۴/۴۱) مربوط به بعد شغلی و کمترین رضایتمندی مربوط به میزان مزایای شغلی (۰/۸۹۵ ± ۱/۸۸) مربوط به بعد حقوق و مزایا بود.

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار ابعاد چهارگانه مورد بررسی در رضایت شغلی پرستاران

ابعاد	زمینه های مربوط به هر یک از ابعاد	میانگین	انحراف معیار	میانگین و انحراف معیار ابعاد
شغلی	موقعیت کاری در محیط کار	۳/۳۴	۰/۹۵	۳/۳۵ ± ۰/۶
	توصیف از کار	۳/۴۵	۱/۰۱	
	میزان مسؤولیت در محیط کار	۳/۰۹	۱/۰۹	
	میزان تنوع در کار	۲/۸۲	۱/۰۶	
	امنیت کاری	۲/۳۲	۱/۰۷	
	زمان در اختیار برای انجام کار	۲/۹۶	۱/۱۰	
	اطلاعات دریافتی از کار	۲/۹۹	۱/۰۲	
	میزان حرکت یا سرعت در انجام کار	۳/۹۱	۰/۷۵	
	لذت بردن از شغل	۳/۴۶	۱/۰۹	
	معنی‌دار بودن شغل	۳/۸۲	۱/۰۴	
	علاقمندی به شغل و طرفداری از آن	۳/۵۳	۱/۱۱	
	ایجاد فرصتی برای ابراز ارزش‌ها	۳/۳۷	۱/۱۳	
	جذاب بودن شغل	۲/۹۰	۱/۲۶	
	دارا بودن ارزش کار و تلاش	۳/۶۰	۱/۱۷	
	داشتن زمان کافی برای ارایه خدمات مناسب به بیمار	۳/۱۴	۰/۹۸	
	داشتن عملکرد بهتر در صورت شلوغی کمتر بخش	۴/۲۴	۱/۱۶	
	امکان یادگیری در کار	۴/۴۱	۱/۱۳	
	احساس اطمینان خاطر در زمینه کارایی تخصصی	۲/۹۰	۱/۲۲	
	پذیرش روش گردش کار در بخش	۳/۳۴	۱/۲۲	
مدیریتی	نحوه مدیریت بخش	۲/۶۵	۱/۱۶	۲/۶۳ ± ۰/۸۳
	میزان توجه به پیشنهادها	۲/۵۶	۱/۰۶	
	میزان توجه به مشاهدات و نظرات	۲/۸۵	۱/۰۳	
	روش توجه به شکایات کارکنان	۲/۴۵	۱/۱۱	
	میزان دریافت بازخورد از عملکرد	۲/۶۱	۱/۱۰	
ارتباطی و همکاری	راه و روش کمک پرستاران به یکدیگر	۳/۴۳	۰/۹۳	۳/۴۲ ± ۰/۶
	کار گروهی میان پرستاران و سایر کارکنان	۳/۲۵	۰/۹۷	
	احساس همکاری نزدیک	۲/۱۴	۱/۱۵	
	داشتن فرصت کافی در زمینه بحث در مورد مشکلات بیمار با همکاران	۲/۸۲	۰/۷۵	
	حمایت از جانب همکاران	۳/۰۸	۰/۹۸	
	انتخاب دوستان خوب از میان همکاران	۴/۰۴	۱/۰۲	
	وجود رابطه دوستی بین همکاران	۴/۲۵	۰/۸۵	
	احساس تعلق به تیم	۴/۰۷	۱/۰۴	
	احساس همگنی بین همکاران	۳/۶۶	۱/۱۲	
حقوق و مزایا	میزان دریافتی	۲/۱۸	۰/۹۸	۲/۳۴ ± ۰/۷۶
	میزان مزایای شغلی	۱/۸۸	۰/۸۹	
	ملزومات مصرفی مورد استفاده در کار	۲/۹۶	۱/۰۳	

بر اساس جداول ۱ و ۲ در زمینه عوامل دموگرافیکی، تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی پرستاران با جنس (P = ۰/۸۰)، وضعیت تأهل (P = ۰/۵۰) و مدرک تحصیلی (P = ۰/۵۰) در فاصله اطمینان ۹۵ درصد مشاهده نگردید. همچنین، بین رضایت شغلی پرستاران و سن آنان با توجه به سطح همبستگی ۰/۰۵۲- رابطه معکوسی وجود داشت؛ یعنی با افزایش سن پرستاران، میزان رضایت شغلی آنان کمتر می‌شد. این رابطه با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۴۰ بیانگر این است که تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی و سن پرستاران وجود نداشت.

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

در زمینه عوامل شغلی، تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی پرستاران با پست‌های مختلف سازمانی در فاصله اطمینان ۹۹ درصد مشاهده گردید (P = ۰/۰۲)، ولی بین رضایت شغلی پرستاران با بخش‌های کاری (P = ۰/۸۰) و نوع استخدام (P = ۰/۱۰) در فاصله اطمینان ۹۵ درصد، تفاوتی به صورت معنی‌دار مشاهده نشد.

بین رضایت شغلی پرستاران و سابقه خدمت آنان با توجه به سطح همبستگی ۰/۰۷- رابطه معکوسی وجود داشت؛ به عبارتی با افزایش سنوات خدمت پرستاران، میزان رضایت شغلی آنان کمتر شده است. این رابطه با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۲۰ بیانگر این است که رابطه معنی‌داری بین رضایت شغلی و سابقه خدمت پرستاران وجود نداشت. در راستای عوامل شغلی، بین رضایت شغلی پرستاران و درامد آنان با توجه به سطح همبستگی ۰/۰۳۸ رابطه مستقیمی وجود داشت؛ یعنی افزایش درامد منجر به بالا رفتن میزان رضایت شغلی می‌شد. این رابطه با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۵۰ بیانگر این است که رابطه معنی‌داری بین رضایت شغلی و درامد پرستاران وجود نداشت.

بحث و نتیجه‌گیری

به طور کلی میزان رضایت شغلی پرستاران، متوسط (۰/۵۴ ± ۳/۱۸) ارزیابی شد. این میزان برای ابعاد شغلی (۰/۶ ± ۳/۳۵)، مدیریتی (۰/۸۳ ± ۲/۶۳)، ارتباط و همکاری (۰/۶ ± ۳/۴۲) و حقوق و مزایا (۰/۷۶ ± ۲/۳۴) نیز به صورت متوسط بوده است. نتایج مطالعه جولایی و همکاران با میانگین ۳/۱۷ از ۵، نشان دهنده رضایت نسبی پرستاران از شغل خویش بود (۱۹). در دو مطالعه انجام گرفته توسط Lorber و Skela (۲) در بیمارستان‌های اسلوونی و Golbasi و همکاران (۲۰) در بیمارستان‌های ترکیه، میزان رضایت شغلی پرستاران، متوسط ارزیابی شد. در بعد شغلی، Murrells و همکاران بیان می‌کنند که ارتباط آشکاری بین وجود زمینه‌هایی برای یادگیری از قبیل یادگیری از همکاران، شرکت در دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی و امکان مطالعه روزانه با رضایت پرستاران وجود دارد (۹). موحد و همکاران نیز در مطالعه خود نشان دادند که شرایط کاری از قبیل محیط بیمارستان، گردش کاری و حجم کار در میزان رضایت پرستاران تأثیر دارد (۱۳). از بعد مدیریتی، شیوه‌های مختلف مدیریتی تأثیر مستقیمی بر رضایت پرستاران دارد (۹). از دیدگاه موحد و همکاران، عوامل مدیریتی مانند دخالت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها و توجه به نظرات و پیشنهادهای آنان از نظر اهمیت در ایجاد رضایت شغلی در سومین ردیف پس از عوامل اقتصادی و امنیتی هستند (۱۳).

از نظر بعد ارتباطی و همکاری، مختاری هویه وجود رابطه خوب بین کارکنان را از مهم‌ترین عوامل ایجاد کننده رضایت قلمداد می‌کند؛ چرا که که افراد به طور کلی تمایل به کار در محیطی دارند که دوست داشته شوند و به آن احساس تعلق نمایند (۲۱). از نظر بعد حقوق و مزایا، منجمد و همکاران بیشترین نارضایتی پرستاران را ناشی از حقوق و مزایای آن‌ها ذکر نموده است (۱۲). در مطالعه حاضر، با وجود کمبود امکانات و سختی شرایط کار، پرستاران جامعه پژوهش با توجه به تعهد بالای خود به ارایه خدمات باکیفیت سعی کرده‌اند که این کمبودها و عوامل تأثیرگذار بر رضایت را تا حد توان مدیریت کنند؛ چرا که باور دارند عدم رضایت آنان بر کیفیت خدمات و همچنین بر زندگی شخصی و توسعه فردی آنان تأثیر می‌گذارد. هرچند که باید سعی شود میزان رضایت شغلی پرستاران با مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها، دادن انگیزه‌های روانی و مالی، آموزش مداوم و امکان یادگیری در محیط کار، برقراری ارتباطات مناسب و انعطاف‌پذیر کاری و احساس همگنی و لذت در محیط کار افزایش یابد.

در زمینه عوامل دموگرافیکی (جنس، سن، وضعیت تأهل و مدرک تحصیلی)، بین هیچ یک از این عوامل با رضایت شغلی پرستاران تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

جنس: بر اساس نتایج مطالعات Luddy (۲۲) و Oshagbemi (۲۳)، زنان رضایت کمتری از مردان داشتند. Oshagbemi دلیل این امر را اختلاف در عواملی از قبیل پرداختی حقوق و مزایا، ارتقا و سطوح شغلی بیان کرده است (۲۳). در مطالعه Donohue و Heywood (مطابق نتایج مطالعه حاضر)، میزان رضایت زنان بالاتر از مردان بوده است. آنان دلیل احتمالی این اختلاف را در پایین بودن انتظارات زنان از شغل خود بیان کرده‌اند (۲۴). در مطالعه حاضر نیز به

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

نظر می‌رسد که پرستاران زن با توجه بـه محـیط فرهنگـی و توجه بیشتر به عواطف و عوامل اجتمـاعی، از مشـارکت‌هـای گروهی با همکارانشان بیشتر احساس رضایت مـی‌کننـد و در مقابل مردان ارزش بیشتری به حقوق و موقعیت‌های شـغلی و سایر جنبه‌های بیرونی می‌دهند که به دلیل محـدودیت منـابع مالی، فراهم نمودن زمینه‌های لازم برای رضایت زنان به نظر راحت‌تر از مردان است.

سن: نتایج مطالعه حاضر که نشان دهنده رابطه معکوس بین رضایت شغلی پرستاران با سن آن‌ها است، با نتایج مطالعه Luddy (۲۲) و Drafke و Kossen (۲۵) در تضاد است. بـر اساس مطالعه Luddy، با افزایش سـن پرسـتاران تـا ۴۹-۴۰ سالگی، میزان رضایت کـاهش یافتـه و از ۵۰ سـال بـه بعـد دوباره رضـایت پرسـتاران افـزایش مـی‌یابـد (۲۲). همچنـین Drafke و Kossen نیز نشان دادند کـه پرسـتاران مسـن‌تـر نسبت به افراد جوان، رضایت بالاتری از شغل خود دارند (۲۵). به نظر می‌رسد پرستاران جامعه مورد مطالعه به دلیل امکانات کم رفاهی در محیط کار، فرسودگی شـغلی و تکـراری بـودن فعالیت‌ها با گذشت زمان دچار خستگی شده و رضایت آن‌ها از شغل کاهش یافته است.

وضعیت تأهل: مطابق مطالعه حاضر، در مطالعه Kuo و Chen نیز پرستاران متأهل از رضایت شغلی بـالاتری نسـبت به پرستاران مجرد برخوردار بودند (۲۶). این نتایج در تضاد بـا نتیجه مطالعه Luddy است (۲۲). قانع بودن و انگیـزه بـالای نگهداری شغل موجود در افراد متأهـل جامعـه مـورد مطالعـه می‌تواند به عنوان دلیل بالا بودن رضایت آن‌ها بیان شود.

مدرک تحصـیلی: مطالعـه Metle (۲۷) و مطالعـه بـر روی پرستاران NHS (National health services) بیـانگر کاهش رضایت شغلی به تناسـب افـزایش سـطح تحصـیلات کارکنان بود. دلیل احتمالی این امر، بالا رفتن سطح انتظـارات افراد با افزایش سطح تحصیلات بیان شده است (۲۸). برخلاف این مطالعات، در مطالعه حاضر مانند مطالعه Comber (به نقـل از میرزابیگی و همکاران) (۱۱)، بالا رفتن سطح تحصـیلات بـه دلیل ارتقای سطح دانش و نگرش حرفـه‌ای پرسـتاران موجـب افزایش رضایت شغلی آن‌ها شده است.

در زمینه عوامل شغلی (سابقه خدمت، درامد، نوع اسـتخدام، پست سازمانی و بخش کاری) بین هیچ یک از ایـن عوامـل بـا رضایت شغلی پرستاران تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

سابقه خدمت: در مطالعـه حاضـر بـا افـزایش سـنوات خدمت پرستاران، میزان رضـایت شـغلی آنـان کـاهش یافتـه اسـت. در مطالعـات Oshagbemi (۲۹) و Luddy (۲۲) نیـز کارکنان کمتر از دو سال سابقه کار، رضـایت شـغلی بـالاتری داشته‌اند. آن‌ها دلیل این امر را در انگیزه بالای کارکنان تـازه استخدام شـده بـرای ارتقـا و امیـد آن‌هـا بـه بـرآورده شـدن انتظارات قلمداد کردند، ولی با گذشت زمان که متوجه برآورده نشدن این انتظارات شدند، به تدریج رضایت آن‌ها کاهش پیدا کرد. در مطالعه حاضر نیز بـا گذشـت سـنوات کـاری، میـزان انرژی پرستاران دچار تحلیل شده و به دلیل عدم تزریق مکرر انـرژی از طریـق مکانیسـم‌هـای مناسـب مـدیریتی ماننـد انگیزه‌های مالی، متنوع‌سـازی محـیط کـار و مسـافرت‌هـای علمی و تفریحی، میزان رضایت شغلی پرستاران کـاهش پیـدا کرده است.

درامد: در مطالعه حاضر با توجه به رابطـه مسـتقیم بـین درامد و رضایت شغلی، افزایش درامـد منجـر بـه بـالا رفـتن میزان رضایت شغلی شده است. نتـایج مطالعـه عباسـچیان و همکاران نیز مؤید ایـن موضـوع اسـت (۵). در زمینـه درامـد، پرستاران اغلب خود را با گـروه‌هـای دیگـر از نظـر فعالیـت و میزان درامد مقایسه کرده و در صورت درک نـابرابری، نـوعی واکنش عدم رضایت از کار در آن‌ها شـکل مـی‌گیـرد. جهـت جلوگیری از بروز چنین واکـنش‌هـایی، هـر نـوع افـزایش یـا کاهش درامد افراد و گروه‌هـای کـاری بایـد توجیـه علمـی و منطقی متناسب وضعیت بیمارستان مورد نظر داشته باشد.

نـوع اسـتخدام: در مطالعـه عباسـچیان و همکـاران، پرستاران رسمی دارای رضایت شغلی بالاتری بودند و ارتبـاط معنی‌داری بین نوع استخدام و رضایت شغلی وجود داشت (۵). در مقابـل، در مطالعـه حاضـر و مطالعـه Feather و Rauter (۳۰)، رابطه معنی‌داری بین این دو یافـت نشـد. همچنـین در این مطالعه، پرستاران قراردادی دارای بالاترین میزان رضایت شغلی بودند که می‌توان دلایل آن را در جوان و پرانرژی بودن این نیروها و انگیزه بـالای آن‌هـا بـرای تبـدیل وضـعیت بـه موقعیت‌های نیمه ثابت و ثابت استخدامی دانست.

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

پست سازمانی: مطالعه Lorber و Skela نشان داد که مدیران پرستاری (۰/۵ ± ۳/۴۹) رضایت شغلی بالاتری نسبت به کارکنان پرستاری (۰/۶ ± ۳/۱۹) داشتند (۲). در این راستا در مطالعه حاضر، بین رضایت شغلی پرستاران با پست‌های مختلف سازمانی، تفاوت معنی‌داری مشاهده گردید؛ به طوری که سرپرستاران دارای بالاترین میزان رضایت شغلی بودند. دلیل این امر امکان مشارکت این افراد هم در فرایندهای تصمیم‌گیری پرستاری و هم در فرایندهای کاری روزانه است که در هر دو موقعیت، امکان بروز و به فعلیت رساندن توانمندی‌های این افراد فراهم گردیده و موجب ارتقای حس خودارزشی و رضایت شده است.

بخش کاری: Boyle و همکاران نشان دادند که پرستاران بخش اطفال دارای بیشترین میزان رضایت و پرستاران بخش‌های جراحی و اورژانس دارای کمترین میزان رضایت بودند (۳۱)؛ در حالی که نتایج مطالعه حاضر حاکی از بالا بودن رضایت شغلی پرستاران در بخش‌های ارتوپدی، جراحی و فوریت‌ها بود. شاید بتوان این امر را به صورت دو انتهای یک طیف مراقبتی در نظر گرفت که از یک طرف کمتر و یا راحت‌تر بودن ارایه خدمات پرستاری به بیماران ارتوپدی و از طرف دیگر در چالشی بودن و احساس ارزشمند بودن در مراقبت‌های اورژانسی و جراحی دانست.

میزان رضایت شغلی پرستاران در حد متوسط بود. با توجه به پایین بودن میزان رضایت پرستاران از لحاظ ابعاد مدیریتی و حقوق و مزایا، مدیران این بیمارستان‌ها باید با بهبود شیوه‌های مدیریتی و ارتباطی، همچنین بهینه و عادلانه نمودن سیستم‌های پرداختی، زمینه ارتقای رضایت پرستاران را فراهم نموده و با در نظر گرفتن عوامل دموگرافیکی و شغلی، میزان رضایت را به صورت دوره‌ای جهت تعیین اثربخشی اقدامات انجام شده ارزیابی نمایند.

قدردانی

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوب معاونت محترم تحقیقات و فن‌آوری دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان و حمایت مالی آن معاونت می‌باشد.

References

1. Bagheri Sh, Kousha A, Janati A. Factors affecting nurses' job satisfaction: a systematic survey. Hakim Res J 2012; 15(2): 130-9. [In Persian].
2. Lorber M, Skela SB. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. Croat Med J 2012; 53(3): 263-70.
3. Asghari E, Khaleghdoust T, Asgari F, Kazemnejad E. Effective factors on nurses' job satisfaction. Holist Nurs Midwifery 2011; 20(64): 1-7. [In Persian].
4. El-Jardali F, Dimassi H, Dumit N, Jamal D, Mouro G. A national cross-sectional study on nurses' intent to leave and job satisfaction in Lebanon: implications for policy and practice. BMC Nurs 2009; 8: 3.
5. Abbaschian R, Avazeh A, Rabi Siahkali S. Job satisfaction and its related factors among nurses in the public hospitals of Zanjan University of Medical Sciences, 2010. Nursing & Midwifery Care Journal 2011; 1(1): 17-24. [In Persian].
6. Mariani B. The effect of mentoring on career satisfaction of registered nurses and intent to stay in the nursing profession. Nursing Research and Practice 2012; 2012: 1-9.
7. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. Int J Nurs Stud 2005; 42(2): 211-27.
8. Dehaghani AR, Hosseini H, Tavakol K, Bakhtiyari S. Relationship between communication manners of head nurses with job satisfaction of nurses under their supervision in educational hospitals of Isfahan University of Medical Sciences in 2006. Iran J Nurs Midwifery Res 2010; 15(2): 49-53.
9. Murrells T, Robinson S, Griffiths P. Job satisfaction trends during nurses' early career. BMC Nurs 2008; 7: 7.
10. Coomber B, Barriball KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature. Int J Nurs Stud 2007; 44(2): 297-314.
11. Mirzabeigi Gh, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidari Sh, Maleki S. Job satisfaction among Iranian nurses. Hayat 2010; 11(1): 49-60. [In Persian].
12. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveisipour R, Nakhostpandi S, Mahmoudi M. Review rate of nursing job satisfaction in iranian health facilities. Hayat 2005; 10(4): 39-48. [In Persian].

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

13. Movahhed MA, Moghaddam YH. Survey of job satisfaction and the factors affecting it, with employed nurses in the educational and curative centers of Uromieh University of Medical Sciences, 2001. J Urmia Nurs Midwifery Fac 2004; 2(2): 86-91. [In Persian].

14. Lim T. Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. Asia Pacific Education Review 2010; 11(3): 311-20.

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

16. Laschinger HK, Almost J, Tuer-Hodes D. Workplace empowerment and magnet hospital characteristics: making the link. J Nurs Adm 2003; 33(7-8): 410-22.

17. Dunton N, Boyle D, Cramer E. Inspired care comes from inspired nurses [Online]. [cited 2013]; Available from: URL: http://www.nursingquality.org/Content/Documents/NDNQI-Inspired-Care-Infographic.pdf

18. Yin JC, Yang KP. Nursing turnover in Taiwan: a meta-analysis of related factors. Int J Nurs Stud 2002; 39(6): 573-81.

19. Joolaee S, Jalili HR, Rafi F, Hajibabaee F, Haghani H. Relationship between moral distress and job satisfaction among nurses of Tehran University of Medical Sciences Hospitals. Hayat 2012; 18(1): 42-51.

20. Golbasi Z, Kelleci M, Dogan S. Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: cross-sectional questionnaire survey. Int J Nurs Stud 2008; 45(12): 1800-6.

21. Mokhtari Hoviyeh E. Job satisfaction of nursing students working in the medical centers of the Isfahan University of Medical Sciences [BSc Thesis]. Isfahan, Iran: School of Letters and Social Sciences, University of Isfahan. 2000. [In Persian].

22. Luddy N. Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the Western Cape [PhD Thesis]. Cape Town, South Africa: Faculty of Economic and Management Science, University of the Western Cape. 2005.

23. Oshagbemi T. Gender differences in the job satisfaction of university teachers. Women in Management Review 2000; 15(7): 331-43.

24. Donohue SM, Heywood JS. Job satisfaction and gender: an expanded specification from the NLSY. International Journal of Manpower 2004; 25(2): 211-38.

25. Drafke M, Kossen S. The human side of organizations. 8th ed. New Jersey, NJ: Prentice Hall; 2001.

26. Kuo YF, Chen LS. Individual demographic differences and job satisfaction among information technology personnel: An empirical study in Taiwan. International Journal of Management 2004; 21(2): 221-31.

27. Metle MKh. The impact of education on attitudes of female government employees. Journal of Management Development 2003; 22(7): 603-26.

28. Shields MA, Ward M. Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. J Health Econ 2001; 20(5): 677-701.

29. Oshagbemi T. Is length of service related to the level of job satisfaction? International Journal of Social Economics 2000; 27(3): 213-26.

30. Feather NT, Rauter KA. Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. Journal of Occupational and Organizational Psychology 2004; 77(1): 81-94.

31. Boyle DK, Miller PA, Gajewski BJ, Hart SE, Dunton N. Unit type differences in RN workgroup job satisfaction. West J Nurs Res 2006; 28(6): 622-40.

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]

Nurses' job satisfaction and the affecting demographic and job factors in teaching hospitals Affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences, Iran

Zahra Mastaneh[1], Lotfollah Mouseli[2]

Original Article

Abstract

Introduction: Lack of satisfaction can lead to decreasing quality of services, desertion, and work absence among nursec as a major human resource of health system. Several factors are involved in this field. In current study, we reviewed the rate of nursing job satisfaction and the influencing demographic and job factors in teaching hospitals affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences, Iran.

Method: In this descriptive-analytical study, 250 nurses selected from 14 departments of 3 teaching hospitals by random sampling. Data gathered by standard WHO questionnaire included demographic data and 36 questions about professional (19), communication and cooperative (9), administrative (5), and wage and salary (3) dimensions based on Likert scale (1-5). Data were analyzed by descriptive and inferential (ANOVA, t, and Pearson correlation tets) statistics.

Results: Generally, nurses' job satisfaction was in moderate level (3.18 ± 0.54). The mean of satisfaction was 3.42 ± 0.98 in communication and cooperative, 3.35 ± 1.08 in professional, 2.62 ± 1.09 in administrative, and 2.34 ± 0.97 in wage and salary dimentions. On demographic factors, there was no significant relationship between nurses' job satisfaction and gender (P = 0.80), age (P = 0.40), marital status
(P = 0.50) and educational level (P = 0.50). In addition, on job factors, there was no significant relationship between nurses' job satisfaction and working department (P = 0.80), type of employment (P = 0.10), tenure (P = 0.20) and income (P = 0.50); but there was significant relationship between job satisfaction and various nursing positions (P = 0.02).

Discussion and Conclusion: Rate of nursing job satisfaction was in moderate level. Given the low satisfaction about the management and wage and salary dimensions, hospital managers must improve management and communication methods, and optimize fair payment systems. Besides, regarding to demographic and job factors, they should evaluate the nurses' satisfaction periodically to determine the effectiveness of taken interventions.

Keywords: Nursing, Job satisfaction, Demographic factors, Job factors

Citation: Mastaneh Z, Mouseli L. **Nurses' job satisfaction and the affecting demographic and job factors in teaching hospitals Affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences, Iran.** J Manage Med Inform Sch 2013; 1(1): 8-17

Received: 27.06.2013 Accepted: 04.10.2013

1- Faculty Member, Department of Health Information Technology, School of Paramedicine, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas AND PhD Student, Department of Health Information Management, School of Paramedicine, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2- Research Center for Health Services Management, AND PhD Student, Department of Health Services Administration, School of Management and Medical Information Sciences, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran (Corresponding Author)
Email: mouseli136025@gmail.com

[Downloaded from jms.kmu.ac.ir on 2024-03-29]