

## بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران و برخی عوامل تاثیر گذار بر آن در بیمارستان‌های

### آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان سال ۱۳۸۹

رضا عباسچیان<sup>۱</sup>، آذر آوازه<sup>۲</sup>، سهیلا ربیع سیاهکلی<sup>۲</sup>

نویسنده‌ی مسئول: زنجان، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، دانشکده پرستاری مامایی زنجان avazeh@zums.ac.ir

#### چکیده

**زمینه و هدف:** پرستاران عمده‌ترین بخش نیروی انسانی نظام بهداشتی و سلامت را تشکیل می‌دهند. رضایت شغلی سبب می‌شود که بهره‌وری سازمان افزایش یافته و کارمند نسبت به سازمان متعهد گردیده و سلامت فیزیکی و ذهنی وی تضمین گردد. شناخت عوامل موثر در ایجاد رضایت شغلی پرستاران می‌تواند در افزایش رضایت شغلی پرستاران و ایجاد انگیزه لازم در جهت انجام وظایف درمانی، آموزشی و پژوهشی مفید باشد. در این پژوهش میزان رضایت شغلی پرستاران و عوامل تاثیر گذار بر آن مورد بررسی قرار گرفت.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که جامعه مورد مطالعه آن را پرستاران شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان تشکیل داده‌اند. ۴۷۲ پرستار در این مطالعه شرکت نمودند. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته شامل ۲۵ گویه در حیطه‌های امنیت شغلی، سبک مدیریتی، محیط کار و امکانات رفاهی، حقوق و مزایا و خود پنداری از وجهه اجتماعی پرستار بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آزمون آماری مجذورکای در محیط نرم افزار آماری SPSS ۱۶ استفاده شده است.

**یافته‌ها:** بر اساس یافته‌های پژوهش، میانگین نمره رضایت شغلی پرستاران از صد نمره (۱/۸۷ ± ۵۱/۲) بدست آمد. بیشترین میانگین نمره مربوط به وجهه اجتماعی حرفه پرستاری در جامعه بود (۲/۶۹ ± ۶۲/۳۹). کمترین میانگین نمره‌ها مربوط به رضایت از محیط کار و امکانات رفاهی (۲/۲۶ ± ۴۴/۸۲) و حقوق و مزایا (۲/۶۳ ± ۴۵/۷۶) بود.

**نتیجه گیری:** از جمله عوامل تاثیر گذار بر رضایت شغلی پرستاران اختصاص امکانات رفاهی، رضایت از محیط کار و بهبود حقوق و مزایا بودند. لحاظ نمودن کاهش ساعات کار، نوبت کاری و اضافه کار در ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری و رضایت دو جانبه پرستار و بیمار امری ضروری به نظر می‌رسد.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، پرستار، عوامل تاثیر گذار

#### مقدمه

منبع نیروی انسانی نظام بهداشتی تقریباً تمام کشورهای جهان را تشکیل داده و نقش و اهمیت بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند به طوری که سازمان‌های ارائه دهنده‌ی خدمات بهداشتی و درمانی بدون نیروی کار آمد پرستاری نمی‌توانند به موفقیت دست یابند. امروزه سراسر دنیا با بحران نیروی کار روبرو است که یکی از بارزترین مصادیق آن کمبود پرستار است (۳). کمبود پرستار و خروج بالای پرستاران از این

توسعه بخش‌های اقتصادی و اجتماعی کشورها و به عبارت کلی توسعه ملی، جز با کمک منابع انسانی کار آمد میسر نیست (۱). امروزه صاحب‌نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی تاکید بیشتری داشته و آن را بعنوان مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی می‌دانند (۲). پرستاران بزرگترین

۱- کارشناس پرستاری، مرکز آموزشی درمانی حضرت آیت ا... موسوی

۲- کارشناس ارشد پرستاری داخلی جراحی، مربی دانشگاه علوم پزشکی زنجان

... خواهد شد (۹). عدم توجه به مسئله رضایت شغلی در بلند مدت، نظام سازمان را مختل و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت می‌شود. Hellrigel و همکاران ترک خدمت را یکی از عوارض زیان بار نارضایتی شغلی ذکر نموده و ترک خدمت پرستاران را رقم بالایی در حد ۶۰٪ الی ۷۰٪ تخمین می‌زنند (۱۰). پرستاری از جمله مشاغل سخت و طاقت فرساست که از زمان شروع به تحصیل تا بازنشستگی فراز و نشیب‌های متعددی دارد. نوبت‌های کاری، داشتن بیش از یک شیفت در طی ۲۴ ساعت، اضافه کاری‌های اجباری از عوامل تاثیر گذار بر رضایت شغلی محسوب می‌شوند (۱۱). سالواتوره Salvator در مطالعه خود معتقد است اگر انگیزه پرستاران تقویت شود مراقبت‌های بهتری ارائه خواهد داد (۱۲). June و همکارانشان نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که سبک مدیریت و ساختار خوب مراقبتی (همکاری پزشکی و پرستار و وابستگی گروهی) و امکانات رفاهی بیشترین تأثیر را روی رضایت شغلی می‌گذارد. این یافته‌ها اهمیت کنترل روتین میزان رضایت پرستاران و ارزیابی و اجرایی استراتژی‌های جهت بهبود شرایط را دو چندان می‌کند. به ویژه این یافته‌ها تأکید بر ایجاد و خلق محیط کاری با مدیریت مشارکتی را به دنبال خواهد داشت (۱۳). شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی می‌تواند در پیامد و بهره‌وری سازمان و حتی زندگی فردی نقش بارزی ایفا کند (۱۴) با وجود این که تحقیقات زیادی در خصوص تعیین عوامل مرتبط و تاثیر گذار بر رضایت شغلی پرستاران انجام گرفته است. نتایج نشان داده که عوامل استخراج شده حاصل از مطالعات، تمام ابعاد رضایت شغلی را پوشش نداده و هنوز بعضی از عوامل در هاله‌ای از ابهام باقی مانده، مقاله حاضر با هدف تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران و عوامل موثر در آن طراحی و اجرا شد تا گامی در جهت ارتقای کیفیت مراقبت پرستاری و خدمات سلامتی،

حرفه‌ی یک معضل جهانی است که هم در کشورهای توسعه یافته و هم در حال رشد وجود دارد. یک سوم از پرستاران انگلستان و اسکاتلند و بیش از یک پنجم پرستاران آمریکا تمایل به ترک این حرفه دارند (۴). Roman در مقاله خود می‌نویسد: کمبود پرستار در سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰ به بیشترین حد خود خواهد رسید (۵). بررسی‌ها نشان می‌دهد یکی از عوامل مؤثر در ترک حرفه پرستاری عدم رضایت شغلی است (۴). رضایت شغلی یک سازه چند وجهی است که نظریه پردازان تعاریف متعددی از آن ارائه کرده‌اند از آن جمله می‌توان به دیدگاه خوشایند یا ناخوشایند کارمند نسبت به کار، گرایش عاطفی و مثبت نسبت به شغل و احساسات و عواطف درک شده ناشی از تجربیات کاری اشاره نمود. مرور متون نشان می‌دهد که محققان پرستاری رضایت شغلی را به عنوان نگرش مثبت به شغل تعریف کرده‌اند ضمن اینکه اجماع کلی در خصوص ابعاد آن وجود ندارند (۶). در واقع رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع در نتیجه ارزیابی شغلی با تجربه فردی است که این حالت مثبت می‌تواند کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد کند، از نظر سازمانی سطح بالای رضایت شغلی، منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می‌شود (۳). اثرات رضایت شغلی پرستاران بسیار گسترده و همه جانبه است و می‌تواند بر کیفیت زندگی پرستار، کاهش فرسودگی کاری، کاهش تنش و استرس کاری، افزایش کیفیت مراقبت و رضایت مندی بیماران بستری شود (۷) و در سطح سازمانی سبب ابقای پرستار، کاهش غیبت از کار ارتقای سطح بهره‌وری و بهبود عملکرد تاثیر مثبت دارد (۸). نارضایتی شغلی پرستاران باعث ایجاد یک چرخه معیوب در سیستم مراقبتی می‌شود به طوریکه می‌تواند سبب ترک شغل و کمبود نیروی پرستار گردد و این امر خود باعث افزایش عوامل مرتبط با نارضایتی و فرسودگی شغلی مانند افزایش بار کاری، شیفت‌های کاری ناخوشایند و

رضایت زیاد در نظر گرفته شدند. جهت تعیین اعتبار ابزار پژوهش ابتدا پرسشنامه با بهره‌گیری از کتب و نظریه‌های معتبر و مطالعات موجود در زمینه سنجش رضایت شغلی تهیه شده و به منظور استفاده از نظرات کارشناسان و صاحب نظران پرسشنامه به ده نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زنجان جهت ارائه نظر داده شد و اصلاحات مورد نظر اعمال شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تعیین گردید، بدین نحو که ۱۵ نفر از نمونه تحقیق به طور تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه توسط آنان تکمیل شد. مجدداً پس از ده روز پرسشنامه در بین همان افراد توزیع گردید. ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار spss، ۰/۸۸ بدست آمد. داده‌های بدست آمده از پرسشنامه‌ها کد گذاری و سپس در برنامه نرم افزاری spss16 ثبت و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. آزمون‌های آماری توصیفی به منظور توصیف متغیرها استفاده شد و برای تعیین رابطه بین متغیرها از آزمون آماری کای دو استفاده شد. به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی در قسمت راهنمای پرسشنامه ذکر شده بود که تکمیل پرسشنامه به منزله رضایت شرکت در مطالعه است و اطلاعات فردی آزمودنی‌ها محرمانه تلقی گردیده و از ذکر نام و ویژگی‌های آنها در پژوهش خودداری خواهد شد.

#### یافته‌ها

با توجه به مندرجات جدول ۱ میانگین نمره رضایت شغلی پرستاران در حد متوسط (۱/۸۷ ± ۵۱/۲) مورد ارزیابی قرار گرفته است. با توجه به مندرجات جدول شماره ۲ میانگین نمره خود پنداری از وجهه اجتماعی پرستار در جامعه (۲/۶۹ ± ۶۲/۳۹) بیشتر از بقیه عوامل بوده، در صورتی که کمترین میانگین نمره‌ها مربوط به محیط کار و امکانات رفاهی، حقوق و مزایای به ترتیب با (۲/۲۶ ± ۴۴/۸۲)، (۲/۶۳ ± ۴۵/۷۶) می‌باشد.

پیشگیری از غیبت از کار و ترک خدمت و بالاخره رضایتمندی بیماران از خدمات بهداشتی، درمانی بردارد.

#### روش بررسی

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که جامعه آماری آن را کلیه پرستاران شاغل در مراکز آموزشی و درمانی بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای می‌باشد. شهر زنجان دارای سه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی، آیت‌ا. موسوی و حضرت ولی عصر است که از میان لیست پرستاران هر مرکز با توجه به مطالعه اولیه و فرمول ذیل تعداد ۴۸۰ پرستار انتخاب و پرسشنامه‌ها در بین آنان توزیع گردید. معیارهای ورود به مطالعه داشتن حداقل یکسال سابقه کار بود. پس از پیگیری‌های مکرر ۴۷۲ پرسشنامه تکمیل، جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

$$n = \frac{z^2 \frac{r}{2} p_1(1-p_1)}{d^2}$$

با در نظر گرفتن میزان رضایت شغلی  $P=0/05$  و  $\alpha=0/05$  محاسبه شد. ابزار مطالعه، پرسشنامه‌ای دو بخشی بود. بخش اول ویژگی‌های فردی و شغلی پرستاران و بخش دوم شامل ۲۵ گویه جهت سنجش رضایت شغلی در راستای متغیرهای امنیت شغلی (پنج سوال)، سبک مدیریت (نه سوال)، محیط کار و خدمات رفاهی (چهار سوال)، حقوق و مزایا (سه سوال)، و وجهه اجتماعی پرستار (چهار سوال)، بود که پاسخگو نظر خود را در مقیاس لیکرتی از رضایت خیلی زیاد (امتیاز چهار) تا رضایت خیلی کم (امتیاز یک) مشخص می‌کرد. دامنه نمرات بدست آمده برای رضایت شغلی از ۲۵ تا ۱۰۰ متغیر بود. نمرات بین صفر تا ۲۵ عدم رضایت، نمرات بین ۲۶ تا ۵۰ رضایت کم و نمرات بین ۵۱ تا ۷۵ رضایت متوسط و نمرات بین ۷۶ الی ۱۰۰ به عنوان

جدول ۱: میانگین نمره رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی

شهر زنجان - ۱۳۸۹

تعداد	میانگین (از ۱۰۰)	انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
			حد پایین	حد بالا
رضایت شغلی	۵۱/۲	۱۰/۳۵	۵۰/۲۶	۵۲/۱۳

جدول ۲: میانگین نمره رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی

شهر زنجان - ۱۳۸۹

زیر مجموعه‌های رضایت شغلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
امنیت شغلی	۴۷۲	۵۰/۷۲	۱۳/۹	۴۹/۴۵	۵۱/۹۸
سبک مدیریتی	۴۷۲	۵۲/۲۹	۱۱/۶	۵۱/۲۴	۵۳/۳۴
محیط کار و امکانات رفاهی	۴۷۲	۴۴/۸۲	۱۲/۵	۴۳/۶۹	۴۵/۹۵
حقوق و مزایا	۴۷۲	۴۵/۷۶	۱۴/۵	۴۴/۴۴	۴۷/۰۷
خود پنداری از وجهه اجتماعی پرستار در جامعه	۴۷۲	۶۲/۳۹	۱۴/۸	۶۱/۰۴	۶۳/۷۳

پاسخگویان بوده و از لحاظ آماری با  $(p=0/001)$  معنادار می‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب وضعیت حرفه‌ای در بین بهیاران با  $(53/73)$  بیشترین و در بین پرستاران استف با  $(49/66)$  کمترین میزان بوده و از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب وضعیت استخدام در بین افراد رسمی با  $(53/03)$  بیش از بقیه پاسخگویان بوده و از لحاظ آماری با  $(p=0/01)$  معنادار می‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب نوبت کاری در بین افرادی که بطور ثابت صبح‌کار بودند با  $(54/43)$  بیش از بقیه پاسخگویان بوده و از لحاظ آماری با  $(p=0/04)$  معنادار می‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب تحصیلات در بین پاسخگویانی که دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم با  $(53/48)$  بیش از بقیه پاسخگویان بوده ولی از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد.

باتوجه به مندرجات جدول شماره ۳ میانگین نمره رضایت شغلی برحسب عوامل فردی و سازمانی (محل خدمت، جنس، سن و...) بدین شرح می‌باشد: میانگین نمره رضایت شغلی برحسب محل خدمت در بیمارستان آیت...موسوی با  $(51/72)$  بیش از دو بیمارستان بوده و از لحاظ آماری اختلاف معناداری ما بین پرستاران شاغل در سه بیمارستان وجود ندارد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب جنسیت افراد پاسخگو در بین مردان با  $(53/39)$  بیش از زنان مورد ارزیابی قرار گرفته است و از لحاظ آماری با  $(p=0/03)$  معنادار می‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب سن در گروه سنی بالای ۴۰ سال با  $(53/82)$  بیش از گروه‌های سنی دیگر بوده و از لحاظ آماری با  $(p=0/004)$  معنادار می‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب سابقه خدمت در بین افرادی که دارای سابقه ۲۰ سال و بیشتر داشتند با  $(55/01)$  بیش از بقیه

جدول ۳: میانگین نمره رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان برحسب عوامل فردی و سازمانی - ۱۳۸۹

عوامل فردی و سازمانی	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار	میان	P-value
محل خدمت	ب. آیت ا. موسوی	۶۰/۶	۵۱/۷۲	۱۰/۴۳	۴۹/۵۲	<۰/۱۹
	ب. دکتر بهشتی	۸/۳	۴۸/۶۳	۹/۵۳	۴۶/۹۱	
	ب. ولی عصر	۳۱/۱	۵۰/۸۶	۱۰/۳۷	۴۹/۰۳	
جنس	زن	۸۱/۶	۵۰/۷۱	۹/۹۷	۴۸/۶۷	<۰/۰۳
	مرد	۱۸/۴	۵۳/۳۹	۱۱/۷۴	۵۱/۲۷	
سن	۲۰-۳۰ سال	۴۲/۲	۴۹/۵۹	۹/۹	۴۷/۸۴	<۰/۰۰۴
	۳۱-۴۰ سال	۳۹/۴	۵۱/۶۹	۹/۷۵	۴۹/۸۵	
	بالای ۴۰ سال	۱۸/۴	۵۳/۸۲	۱۱/۸	۵۱/۲۸	
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰ سال	۶۲/۳	۴۹/۹۷	۹/۸	۴۸/۰۹	<۰/۰۰۱
	۱۰-۲۰ سال	۲۴/۳	۵۲/۲۵	۹/۹	۵۰/۸۵	
	۲۰ سال و بیشتر	۱۳/۴	۵۵/۰۱	۱۲/۴	۵۲/۰۲	
وضعیت حرفه‌ای	سوپروایزر	۴/۲	۵۲/۷۲	۸/۸۷	۵۱/۴۴	<۰/۰۰۱
	سرپرستار	۶/۴	۵۲/۷۲	۱۰/۲۷	۵۱/۸۳	
	استف	۲/۸	۴۹/۶۶	۸/۸۵	۴۷/۸۶	
	پرستار	۴/۶۸	۵۰/۴	۱۰/۰۳	۴۸/۸۲	
	بهیار	۱۷/۲	۵۳/۷۳	۱۱/۸۵	۵۰/۷۲	
وضعیت استخدام	طرحی	۹/۵	۵۰/۹۵	۹/۶	۴۸/۶۴	<۰/۰۰۱
	قرار دادی	۲۸/۴	۴۹/۸۹	۱۰/۳۵	۴۸/۰۹	
	پیمانی	۲۲/۷	۴۹/۷۵	۹/۶۹	۴۷/۰۹	
	رسمی	۳۹/۴	۵۳/۰۳	۱۰/۶۹	۵۱/۴۸	
نوبت کاری	ثابت صبح	۸/۷	۵۴/۴۳	۸/۴۸	۵۳/۹۴	<۰/۰۰۴
	ثابت عصر	۰/۶	۴۱/۰۳	۴/۹	۴۰/۶	
	ثابت شب	۱/۵	۵۴/۳۷	۱۴/۱۳	۵۰/۲۴	
	در گردش	۸۹/۲	۵۰/۹	۱۰/۴۱	۴۸/۴۷	
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۱۸	۵۳/۴۸	۱۱/۸۷	۵۰/۷۲	<۰/۰۲
	لیسانس	۷۸/۴	۵۰/۷۷	۹/۹۸	۴۸/۹۶	
	فوق لیسانس	۳/۶	۴۸/۰۸	۸/۵	۴۶/۵۸	
تاهل	متاهل	۷۵/۴	۵۱/۶۴	۱۰/۲۱	۴۹/۷۴	<۰/۰۱
	مجرد	۶/۲۴	۴۹/۹۳	۱۰/۷۴	۴۷/۶۱	
وضعیت بومی	بومی	۸۸/۳	۵۱/۳۶	۱۰/۵۵	۴۹/۰۳	<۰/۰۳
	غیر بومی	۱۱/۷	۴۹/۹۸	۸/۷	۴۸/۶۷	
درآمد	۳۰۰-۴۰۰ هزار تومان	۳۷	۵۰/۰۹	۹/۷	۴۸/۲۸	<۰/۰۰۹
	۴۰۱-۵۰۰ هزار تومان	۴۵/۲	۵۱/۳۷	۱۰/۳۴	۴۹/۷۳	
	بالتر از ۵۰۰ هزار تومان	۱۷/۸	۵۳/۰۶	۱۱/۳۸	۵۰/۲۱	

نمی‌باشد. همچنین میانگین نمره رضایت شغلی برحسب وضعیت بومی در بین افرادی که بومی بودند با (۵۱/۳۶) بیش

میانگین نمره رضایت شغلی برحسب تاهل در بین افراد متاهل با (۵۱/۶۴) بیش از مجردین بوده اما از لحاظ آماری معنادار

از افراد غیر بومی بوده و از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد. میانگین نمره رضایت شغلی برحسب میزان درآمد در بین افرادی که دارای درآمدی بالاتر از ۵۰۰ هزار تومان بودند با (۵۳/۰۶) بیش از بقیه پاسخگویان بوده و از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد.

### بحث و نتیجه گیری

براساس یافته‌های این مطالعه، میانگین نمره رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان در سطح متوسط محاسبه گردید که با سطح تحصیلات و جنسیت، ارتباط معناداری را نشان داد. تحریری و همکاران در مطالعه خود به نتایج مشابهی دست یافت بدین ترتیب که نمره رضایت شغلی پرستاران را در میان نمونه‌های تحقیق، ۴۳/۱۷ بدست آورد که با سطح تحصیلات، تاهل و جنسیت افراد مورد مطالعه دارای ارتباط معناداری بوده است (۱۵). این در حالیست که میرزاییگی در مطالعه خود رضایت شغلی پرستاران را در بین نمونه‌های خود ۳۴/۳ درصد اعلام نمود (۱۶) و منجمد و همکاران به نتایج متفاوتی با نتایج تحقیق حاضر دست یافتند بطوریکه نمره رضایت شغلی پرستاران در نمونه‌های آنان ۷۸/۲ درصد بدست آمد (۱۷). با توجه به تاثیر گذاری پنج مولفه امنیت شغلی، سبک مدیریتی، محیط کار و امکانات رفاهی، حقوق و مزایا و خود پنداری از وجهه اجتماعی پرستار در نمره رضایت شغلی، که در شهرها و بیمارستانهای مختلف متفاوتند لذا وجود تفاوت فاحش در نمره رضایت شغلی نیز یک مسئله کاملا بدیهی به نظر می‌رسد. امنیت شغلی به عنوان یکی از متغیرهای مورد نظر در پژوهش حاضر با میانگین نمره ۵۰/۷۲ بدست آمد. در مطالعه یاقوتی این میزان ۶۹/۸ درصد بوده است (۱۸). درحالیکه در مطالعه میرزا بیگی و همکاران این میزان با ۴۴/۵ درصد مورد ارزیابی قرار گرفته، که کمتر از

میزان احساس رضایت از امنیت شغلی در مطالعه حاضر می‌باشد (۱۶). در یافته‌های این مطالعه میانگین نمره رضایت از سبک مدیریت ۵۲/۲۹ بوده که در مطالعه منجمد و همکارانشان این میزان ۵۰ درصد می‌باشد (۱۷). در صورتیکه در مطالعه شهبازی سیاستهای مدیریتی در حد متوسط مورد ارزیابی قرار گرفته است (۱۹). در مطالعه میرزاییگی و همکارانشان این میزان ۷۰ درصد می‌باشد (۱۶). این یافته‌ها با نظریه هرزبرگ نیز مطابقت داشته بدین معنی که اگر مدیران می‌خواهند کارآیی و بازده کارکنان خود را افزایش دهند، باید بر عوامل انگیزشی اثر بگذارند، (مثل نوع سرپرستی و سبک رهبری، ترفیع و ارتقاء...) همچنین مدیرانی که به شیوه رهبری وظیفه‌گرا در جهت رفع نیازهای اساسی کارکنان قدم بر می‌دارند موجبات رضایت شغلی کارکنان خود را فراهم خواهند آورد (۲۱ و ۲۰). رضایت از محیط کار و امکانات رفاهی با میانگین نمره ۴۴/۸۲ در بین متغیرهای مورد سنجش کمترین میزان ارزیابی را به خود اختصاص داد. بطوریکه در مطالعه منجمد این میزان ۶۲/۹ درصد می‌باشد (۱۷) در مطالعه میرزا بیگی و همکارانشان رضایت از محیط کار و امکانات رفاهی با ۴۴/۲۶ درصد مورد ارزیابی قرار گرفته است (۱۶). در مطالعه حاضر میانگین نمره رضایت از حقوق و مزایا ۴۴/۷۶ بود، در حالیکه این میزان رضایت در مطالعه منجمد ۷۷/۳ درصد می‌باشد (۱۷) در مطالعه محمودی تنها ۲۹ درصد از حقوق و مزایای دریافتی رضایت داشتند (۲۲). به طوریکه این میزان در مطالعه یاقوتی با بیشترین میزان نارضایتی ۸۹ درصد ارزیابی شده است (۱۸).

خود پنداری از وجهه اجتماعی حرفه پرستاری در جامعه در مطالعه حاضر، با میانگین نمره ۶۲/۳۹ مورد ارزیابی قرار گرفته است که بالاترین میزان احساس رضایت شغلی پاسخگویان در بین دیگر متغیرهای مورد پرسش بوده است. که این میزان در مطالعه میرزاییگی ۷۰/۳ درصد ارزیابی شده است (۱۶). به عقیده پژوهشگر پرستاران به جنبه معنوی کار

مدیران وقت در جهت بهبود شرایط کاری، پیشنهاد می‌گردد رضایت شغلی پرستاران به عنوان یک نظر سنجی بصورت سالیانه در تمام واحدهای اشتغال پرستاران در سطح استان انجام شده، ضمناً برای کاهش نارضایتی و افزایش رضایت پرستاران: تدوین طرح جامع تغییر دستمزد و سختی کار پرستاران، ایجاد فرصت‌های ارتقا و ترفیع براساس شایستگی و مهارت، فرهنگ سازی جامعه در زمینه اهمیت و ارزش حرفه پرستاران، فراهم سازی امکانات جهت به روز کردن دانش پرستاران، ایجاد تغییر در سیستم مدیریت و روابط انسانی و دخالت دادن نیروها در تصمیم‌گیری‌ها، بهره‌گیری از کمک مشاوران مجرب و استفاده از تجارب آنها در محیط اشتغال صورت پذیرد.

#### تشکر و قدردانی

بدین وسیله از کلیه اساتید، مسئولین و پرستارانی که در انجام این پژوهش ما را یاری نموده‌اند تقدیر و قدردانی می‌شود.

خود بیشتر اهمیت قائلند و مردم فهیم و قدردان ایران به زحمات پرستاران واقفند و این دو عامل توانسته است میزان نمره رضایت شغلی را در این جنبه افزایش دهد. با توجه به مطالعه حاضر شرایط محیط کار، امکانات رفاهی و حقوق و مزایا بیش از سایر عوامل تاثیر گذار در رضایت شغلی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی زنجان ایفای نقش می‌نمایند به نظر می‌رسد با بهبود شرایط کاری و اختصاص اضافه کاری و نوبت کاری و طرح کارانه به کلیه پرستاران بدون توجه به نوع استخدام باعث حفظ کیفیت خدمات پرستاری و در نهایت رضایت بیماران خواهد شد. همچنین توجه به سختی کار حرفه پرستاری که بعد از کار در معدن از سخت‌ترین مشاغل بوده و دارای فرسودگی شغلی بالا می‌باشد بهتر است برنامه ریزی و تدارک امکانات رفاهی بیشتری در اختیار این گروه گذاشته شود. ضمناً مدیران از طریق روابط درست با پرستاران و کارکنان و مبادله مناسب پیام باعث ایجاد شبکه‌های ارتباطی قوی (استفاده از مهارت ارتباطی، روحیه گروهی افراد) و بهبود رضایت شغلی شوند. در پایان با توجه به متغیر بودن عوامل تاثیر گذار بر رضایت شغلی و تلاش

#### منابع

- 1- Bghbanyan Ab, Aghamohamadi G, Shaei A, Rahmani H, Sheedpur J. Management in health care. 1<sup>st</sup> edit. Tehran: Gap; 2003. (In Persian)
- 2- Asefzadeh S. Hospital Management & Research. 1<sup>st</sup> edit. Qazvin: Qazvin University of medical sciences; 2003. (In Persian)
- 3- Positive Practice Environments: Quality Workplace=Quality Patient Care. Available in: [www.icn.ch/indkit2007.pdf](http://www.icn.ch/indkit2007.pdf). Accessed October 20, 2007.
- 4- Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. Int J Nurse Stud. 2007 May; 44(4): 574-88.
- 5- Roman L. Nursing shortage: looking to the future. RN. 2008 Mar; 71(3): 34-6, 38-41.
- 6- Liu Lf. Job satisfaction of certified nursing assistants and its influence on the general Job satisfaction of nursing home resident: an exploratory study in southern Taiwan. Geriatr Nurs. 2007 Jan-Feb; 28(1): 54-62.

- 7- Tzeng HM, Ketefian S, Redman RW. Relationship of nurses assessment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *International Journal of nursing studies*. 2002; 39: 79-84.
- 8- Kacel B, Millar M, Norris D. Measurement of nurse practitioner job satisfaction in a Midwestern state. *Journal of the American academy of nurse Practitioners*. 2005; 17: 32-37.
- 9- Cortese CG. Job satisfaction of Italian nurse: an exploratory study. *Nursing Management*. 2007; 15(3): 303-312.
- 10- Hellrigel D, Solcum JW, Woodman RW. *Organizational Behavior*. 6<sup>th</sup> edit. St. Paul: MN West Publishing Company; 1999.
- 11- Eghtedari A. *Organization and management*. Tehran: Molavi Publication; 2001. (In Persian)
- 12- Salvatore J. Remember where you came from. *Journal of nursing management*. 2003; 30: 29.
- 13- Larrabce jH, Janney MA, Ostrow CL, Withvrow ML, Hobbx GR, Burant C. Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. *JONA*. 2003; 33 (5): 271- 283.
- 14- Lu ky, Chang LC, Wu HL. Relationship between professional commitment, job satisfaction and work stress in public health nurses in Taiwan, *Professional nursing*. 2007; 3(2): 100-116.
- ۱۵- تحریری ب و همکاران. ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستانها. *طب نظامی*. ۱۳۸۹؛ ۱۲ (۱): ۲۳-۲۶.
- ۱۶- میرزابیگی غ، سالمی ص، سنجرى م، حیدری ش، شیرازی ف، ملکی ص. رضایت شغلی پرستاران ایران. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران*. ۱۳۸۸؛ ۱۵(۱): ۴۹-۵۹.
- ۱۷- منجمد ز و همکاران. بررسی میزان رضایت شغلی. *فصلنامه حیات*. ۱۳۸۳، ۱۰ (۲۳): ۳۹-۴۸.
- ۱۸- یاقوتی ا. رضایت شغلی پرستاران و عوامل موثر بر آن و راهکارهای مناسب در بیمارستان امام خمینی ره دانشگاه علوم پزشکی تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد*؛ ۱۳۸۳.
- ۱۹- شهبازی ل، سلیمی ط. رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای استان یزد. *نشریه ی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد*. پائیز ۱۳۸۱.
- ۲۰- علوی ا. *روانشناسی مدیریت و سازمان*. چاپ دوم. مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران. ۱۳۸۱.
- ۲۱- محسن پوری. ناوی پورح، احمدی ف. بررسی تاثیر مدیریت مشارکتی بر اساس دوایر کیفیت بر رضایت شغلی پرستاران از دیدگاه هرزبرگ. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی*. ۱۳۸۴، ۳ (۴): ۶۸۹-۶۹۴.
- ۲۲- محمودی ح و همکاران. بررسی عوامل انگیزشی شغلی پرستاران ویژه. *مجله علوم رفتاری*. ۱۳۸۶، ۱ (۲): ۱۷۸-۱۷۱.



***Job Satisfaction and its Related Factors among Nurses in the Public Hospitals of Zanjan University of Medical Sciences, 2010***

Abbaschian R<sup>1</sup>, Avazeh A<sup>2</sup>, Rabi SiahkaliS<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ayatollah Mosavi Hospital, Zanjan, Iran

<sup>2</sup>Dept. of Midwifery, School of Nursing and Midwifery, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran

**Corresponding Author:** Ayatollah Mosavi Hospital, Zanjan, Iran

**Email:** avazeh@zums.ac.ir

**Background and Objectives:** Nurses are among the most influential human resources in health systems. Job satisfaction can increase efficiency of systems and commitment of employees to organizations. Identifying the effective factors on job satisfaction can help to increase job satisfaction and motivation of nurses to perform their tasks appropriately. This study was conducted to determine job satisfaction and its related factors among nurses working in the public hospitals of Zanjan.

**Material and Methods:** In this cross-sectional study, we recruited 472 nurses from public hospitals at Zanjan University of Medical Sciences using stratified random sampling. Data gathering tools included a researcher-made questionnaire including 25 items in the areas of job security, management style, work environment, facilities, salary and benefits, self-concept and social image of nurses. Data were analyzed using descriptive statistics and chi-square test in the SPSS.

**Results:** The job satisfaction among nurses was moderate ( $51.2 \pm 1.87$ ). The highest mean score ( $62.2 \pm 2.39$ ) was related to the social prestige of the nursing profession in society. The lowest average scores were related to satisfaction with work and welfare ( $44.82 \pm 2.62$ ), and rights and benefits ( $45.76 \pm 2.63$ ), respectively.

**Conclusion:** Facilities, working conditions, and salary and benefits were the most important factors affecting job satisfaction. It seems to be necessary to adjust the work hours, and shifts to enhance the quality of nursing care and nurse satisfaction.

**Keywords:** *job satisfaction, nurse, affecting factors*