مقاله پژوهشی

عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس

مهدی رضایی[۱]، سیده فاطمه میربازغ[۲]، محمدرضا کرد باقری[۳]، شکوه ورعی[۴*]

۱- استادیار، متخصص جراحی ارتوپد،گروه ارتوپدی، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.
۲-کارشناس ارشد پرستاری، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.
۳-کارشناس ارشد آمار، دانش اموخته دانشگاه شهید بهشتی، دانشگاه آزاد رامسر، ایران.
۴-دانشیار، دکترای پرستاری، دانشکده پرستاری ومامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

***نویسنده مسئول:** تهران، میدان توحید، خیابان دکتر میرخانی، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تلفن محل کار: ۰۲۱۶۱۰۵۴۳۲۸، شماره تماس نمابر: ۰۲۱۶۶۹۰۴۲۵۲، آدرس ایمیل: shvaraei@gmail.com.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۷ **تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۲۰**

چکیده

مقدمه: *رضایت شغلی پرستاران یکی از عوامل موثر در ارتقای کیفیت مراقبت پرستاری است. هدف این مطالعه تعیین عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های دولتی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران بود.*

روش کار: *این پژوهش، یک مطالعه مقطعی بود که در بخش‌های اورژانس ۱۴ بیمارستان تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه اطلاعات فردی و پرسشنامه رضایت‌مندی شغلی هرزبرگ بود. نمونه‌های مورد پژوهش ۶۶۵ نفر از پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس بودند که به روش سرشماری وارد مطالعه شدند. اطلاعات کسب شده با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی و تحلیلی (میانگین و انحراف معیار و کای دو) و نرم‌افزار Version 18 SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.*

یافته‌ها: *نتایج نشان داد میانگین (انحراف معیار) رضایت‌مندی شغلی پرستاران (۳۶/۸۳۱ ± ۱۴۱/۵۸) متوسط رو به پایین بود و در بین ابعاد رضایت‌مندی شغلی، بالاترین میزان رضایت به ترتیب در دو بعد، ارتباط با همکاران و بیماران (۴۸/۳درصد) و جایگاه شغلی (۲۷/۷درصد) و پایین‌ترین میزان رضایت به ترتیب در دو بعد، حقوق و مزایا (۶۲/۴درصد) و وضعیت و شرایط کار (۴۹/۳درصد) بود.*

نتیجه‌گیری: *در تمامی سازمان‌ها رضایت شغلی، عاملی مهم در ایجاد انگیزه، کارآیی و مسئولیت‌پذیری کارکنان شناسایی شده است. در بخش اورژانس شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران، می‌تواند راهکاری برای اعمال مداخلات موثر به‌منظور ارتقای رضایت شغلی پرستاران، ارتقای کیفیت مراقبت پرستاری و کاهش ترک خدمت آنها باشد.*

واژگان کلیدی: *رضایت شغلی، پرستار، بخش اورژانس، عوامل موثر*

مقدمه

منابع انسانی، سرمایه‌های بنیادین و منشا تحول و نوآوری در سازمان‌ها هستند. از مشخصه‌های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به اندازه تولید و بهره‌وری آنها مورد توجه و علاقه مدیران قرار گیرد. افزایش بهره‌وری و کارآیی کارکنان موجبات ارتقای بهره‌وری و کارآیی کل سازمان را فراهم می‌سازد. رضایت شغلی مقوله‌ای است که به تبع آن افزایش بهره‌وری و پیامدهای ناشی از آن را بیش از پیش روشن می‌سازد[۱] «رضایت شغلی» واکنش عاطفی (هیجانی) فرد نسبت به شغلش تعریف شده که ناشی از پیامدهای واقعی با تمایلات، انتظارات و خواسته‌های کارمند است[۲]. در تعریفی دیگر رضایت شغلی، یک حالت هیجانی مثبت یا خوشایند تعریف شده که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل یا تجربیات شغلی خود است[۳].

رضایت شغلی امری است که برای کارکنان و سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است[۴]. در مراکز بهداشتی و درمانی رضایت شغلی فاکتور مهمی در ارتقای عملکرد کارکنان، به ویژه

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

مقدمه

منابع انسانی، سرمایه‌های بنیادین و منشا تحول و نوآوری در سازمان‌ها هستند. از مشخصه‌های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به اندازه تولید و بهره‌وری آنها مورد توجه و علاقه مدیران قرار گیرد. افزایش بهره‌وری و کارآیی کارکنان موجبات ارتقای بهره‌وری و کارآیی کل سازمان را فراهم می‌سازد. رضایت شغلی مقوله‌ای است که به تبع آن افزایش بهره‌وری و پیامدهای ناشی از آن را بیش از پیش روشن می‌سازد[۱] «رضایت شغلی» واکنش عاطفی (هیجانی) فرد نسبت به شغلش تعریف شده که ناشی از پیامدهای واقعی با تمایلات، انتظارات و خواسته‌های کارمند است[۲]. در تعریفی دیگر رضایت شغلی، یک حالت هیجانی مثبت یا خوشایند تعریف شده که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل یا تجربیات شغلی خود است[۳].

رضایت شغلی امری است که برای کارکنان و سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است[۴]. در مراکز بهداشتی و درمانی رضایت شغلی فاکتور مهمی در ارتقای عملکرد کارکنان، به ویژه پرستاران و به دنبال آن ارتقای کیفیت ارائه خدمات درمانی به بیماران است [۵]. رضایت شغلی مقوله‌ای است که وقتی حاصل می‌شود، کارکنان می‌توانند از تجربیات شغلی خود احساس مثبت داشته باشند[۶]. در محیط کار، اثرات رضایت‌مندی شغلی را می‌توان به اشکال مختلفی نظیر کاهش میزان ترک خدمت، فرسودگی شغلی و جابه‌جایی محل خدمت دید. همچنین افزایش رضایت شغلی می‌تواند موجبات افزایش رضایت از زندگی، تعهد بیشتر به سازمان، افزایش احتمال مشارکت در فعالیت‌های کاری (بالاتر از سطح انتظار)، بهبود عملکرد و خلاقیت بیشتر و پشتیبانی بیشتر از تغییرات سازمانی را فراهم سازد[۷]. بین رضایت شغلی و تطابق شغلی نیز ارتباط وجود دارد[۸]. به عبارتی هرچه سازگاری عاطفی در محیط کار بالاتر باشد، میزان استرس شغلی کمتر و عملکرد پرستاران بهتر می‌شود[۹]. در این بین پرستاران براساس بخشی که فعالیت می‌کنند درجات مختلفی از استرس را تجربه می‌کنند. در بخش اورژانس به دلیل اینکه پرستاران با مراجعه تعداد زیادی بیمار و شرایط غیرقابل پیش‌بینی مواجه هستند[۱۰]. پرستاران بخش اورژانس هر روز با شرایط مرگ و زندگی مواجهه دارند و می‌بایست مراقبت ماهرانه و باکیفیتی را هم برای بیماران فراهم سازند. ظرفیت بالای پذیرش بیماران، شیفت‌های طولانی، توقعات پزشکان و محیط پرازدحام و کارکردن در محیطی با چالش‌های جسمی و روحی می‌تواند مشکلاتی را برای پرستاران در بخش اورژانس فراهم سازد[۱۱]. به همین دلیل آنها تمایل زیادی به ترک خدمت و جابه‌جایی بخش یا محل کار خود را دارند.

رضایت شغلی از عوامل کلیدی و مهم در استخدام و نگهداشت نیروی پرستاری شناخته شده و به طور مستقیم می‌تواند بر کیفیت ارائه خدمات پرستاری نیز تاثیرگذار باشد و از طرفی به کمبود مطالعات در زمینه رضایت شغلی پرستاران این بخش در متون اشاره شده است. اما با این وجود تحقیقات موجود حاکی از رضایت شغلی پایین پرستاران بخش اورژانس و فرسایش شغلی بالا در بین آنها اشاره دارد [۱۲-۱۵]. نتایج مطالعات انجام شده نشان‌دهنده آن است که رضایت شغلی پرستاران در سراسر دنیا و از جمله ایران، در سطح متوسط رو به پایین است [۱۶ و ۱۷]. نتایج مطالعه فروزنده فر و همکاران (۱۳۹۱) که بر روی رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس انجام شده، نشان‌دهنده آن بود که ۶۴درصد از پرستاران شاغل در بخش اورژانس از شغل خود راضی هستند[۱] اگرچه استرس شغلی بیشتری را به نسبت پرستاران شاغل در سایر بخش‌ها تجربه می‌کنند[۱۸]. شواهد بیانگر آن است که عوامل مختلفی نظیر نوع شغل، مدیریت و سرپرستی، حقوق و مزایا و وضعیت محیط کار نیز می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان موثر باشد[۵]. در بین عوامل موثر بر رضایت شغلی، شرایط کاری یکی از عواملی است که میزان نارضایتی بیشتری را ایجاد می‌کند [۱۹]. نتایج یک بررسی در پرستاری بیانگر آن است که اجرای طرح تحول سلامت، در ایران، موجبات افزایش تعداد مراجعان به بخش‌های اورژانس (۲۳درصد)، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی (۱۵درصد) را در بر داشته است [۲۰]. در تمامی سازمان‌ها رضایت شغلی، عاملی مهم در ایجاد انگیزه، کارآیی و مسئولیت‌پذیری کارکنان شناسایی شده و شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان به‌خصوص پرستاران شاغل در بخش اورژانس، می‌تواند راهکاری برای یافتن راه حل مناسب برای اعمال مداخلات موثر به‌منظور ارتقای رضایت شغلی و کاهش ترک خدمت آنها باشد. پرستاری به عنوان یک حرفه، نه‌تنها حرفه‌ای مورد نیاز در کلیه جوامع بشری است، بلکه یکی از فرصت‌های شغلی فوق‌العاده در سراسر دنیاست. مسئله کمبود نیروی انسانی پرستار در سازمان‌های مراقبتی بهداشتی در سراسر دنیا به عنوان معضلی رو به رشد مطرح شده که گمان

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

می‌رود ناشی از خروج زیاد پرستاران از موقعیت‌های شغلی موجود و بی‌میلی نیروی جوان پرستاری به حضور در بیمارستان باشد. کمبود نیروی پرستاری در تمام دنیا وجود دارد و کشور ایران نیز از این مسئله مستثنی نیست. طبق بررسی‌های سال ۲۰۱۴ (جمعیت ایران ۷۵ میلیون نفر) در ایران ۲۴۰۰۰ پرسنل پرستاری نیاز داشته، در حالی که پرسنل پرستاری در ایران ۱۰۰۰۰۰ نفر بوده است [۱۱]. مجیدی و همکاران (۲۰۱۷) اظهار می‌دارند که تعداد بیماران ارجاع شده به بخش اورژانس، متعاقب طرح تحول سلامت افزایش یافته است. در چنین موقعیتی، ثبات نیروی انسانی یک اولویت است و پرستاران خط مقدم مراقبت، در بخش‌های اورژانس، با حجم بالای کار مواجه بوده و همین امر موجبات فرسودگی شغلی و نارضایتی را فراهم می‌سازد. در حمایت از این موضوع نخعی و همکاران (۲۰۱۷) بیان داشتند، سطح رضایت‌مندی پایین شغلی در پرستاران به دلیل افزایش طرح تحول سلامت و افزایش تعداد مراجعان به بیمارستان رخ داده است. آیکن و همکاران (۲۰۰۲) تایید کردند که افزایش تعداد مراجعان به اورژانس، یا به عبارتی نسبت تعداد بیمار به پرستار با افزایش ۲۳درصد فرسودگی شغلی و ۱۵درصد نارضایتی شغلی همراه است[۲۱و۲۲و۲۳].

بنابراین از آنجا که رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس تاثیری مستقیم در کیفیت ارائه خدمات پرستاری و افزایش میزان رضایت‌مندی بیماران دارد[۱] این مطالعه با هدف تعیین عوامل موثر بر رضایت‌مندی شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس در بیمارستان‌های دولتی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران شکل گرفت.

روش بررسی

این پژوهش، مطالعه‌ای توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی بود که محیط پژوهش آن بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران(مشتمل بر ۱۴ بیمارستان) بود. نمونه‌های مورد پژوهش کلیه کادر پرستاری (سوپروایزر، سرپرستار، پرستار، بهیار،کمک پرستار) شاغل در بخش‌های اورژانس بودند که به روش سرشماری وارد مطالعه شدند.

برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو بخش تهیه شد. بخش اول پرسشنامه اطلاعات فردی (شامل سن، جنس، وضعیت تاهل، نوع استخدام، میزان تحصیلات، سابقه کار، سمت، شیفت کاری) و بخش دوم، پرسشنامه استاندارد رضایت‌مندی شغلی هرزبرگ[1] بود. این پرسشنامه دارای ۵۱ سوال در ۸ بعد: جایگاه شغلی، امنیت شغلی، حقوق و مزایا، وضعیت و شرایط محیط کار، سیاست‌گذاری مدیریتی، نظارت و سرپرستی، ارتباط با همکاران و ارتباط با زندگی شخصی بود که از مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (از کاملا موافق تا کاملا مخالف) تشکیل می‌شد. نمره رضایت‌مندی شغلی بین ۵۱-۲۵۵ بود که از نظر کیفی، رضایت‌مندی شغلی به ۳ سطح پایین (۵۱-۱۱۹)، متوسط (۱۲۰-۱۸۸) و بالا (۱۸۹-۲۵۵) تقسیم شد.

روش کار بدین‌صورت بود که پس از اخذ کد اخلاق به شماره IR.TUMS.VCT.REC.1398.094 و ارائه توضیحات لازم در رابطه با هدف پژوهش به نمونه‌های مورد پژوهش، درخصوص محرمانه ماندن اطلاعات و نام شرکت‌کنندگان، رضایتنامه کتبی از شرکت کنندگان اخذ شد. برای کسب اطلاعات رضایت‌مندی شغلی ۷۰۵ پرسشنامه بین پرستاران بخش‌های اورژانس به صورت دستی توزیع شد که از مجموع ۷۰۵ نفر کادر پرستاری شاغل در بخش‌های اورژانس، ۶۶۵ نفر پرسشنامه را تکمیل کردند و سپس داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت (۴۰ نفر از پرستاران از همکاری در طرح انصراف دادند). روایی و پایایی پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ در مطالعات مختلفی مورد تایید قرار گرفته و [۲۰و۲۴] روایی و پایایی پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته بود و روایی صوری و محتوایی ۹۳,۷درصد و پایایی با ضریب آلفای کرونباخ ۹۲درصد گزارش شده است [۲۵].

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمارهای توصیفی و تحلیلی (میانگین و انحراف معیار، آزمون t مستقل، آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه و آزمون همبستگی پیرسون) آزمون فریدمن از نرم‌افزار(Version 18 SPSS) استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج مطالعه نشان داد ۵۶درصد از نمونه‌های مورد پژوهش، زن و دارای میانگین سنی ۶/۵۷۸ ± ۳۲/۶۴ سال بودند. اکثر واحدهای مورد پژوهش دارای تحصیلات کارشناسی (۷۰/۱درصد) و ۳۱/۱درصد و ۲۵/۹درصد به ترتیب وضعیت استخدامی شرکتی و رسمی قطعی داشتند و مابقی به صورت قراردادی، پیمانی،

1. Herzberg questionnaire

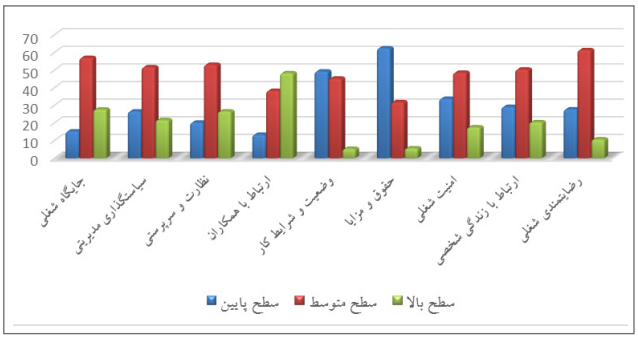
[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

طرحی و رسمی آزمایشی مشغول به کار بودند. میانگین سابقه کاری پرستاران بخش اورژانس ۶/۰۲۶ ± ۸/۰۵ سال، ۳۵/۳درصد پرستاران بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه کار و اکثرا به صورت شیفت در گردش (۶۱/۸درصد) مشغول به خدمت بودند.

نتایج آزمون تی مستقل نشان داد بین میزان رضایت‌مندی شغلی پرستاران بخش‌های اورژانس با جنسیت، ارتباط آماری معناداری وجود دارد، به‌طوری‌که میانگین رضایت شغلی زنان (۳۸/۸۹ ± ۱۴۶/۷۳) از میانگین رضایت شغلی مردان (۳۲/۹۴ ± ۱۳۵/۰۴) بیشتر است. همچنین بین میزان رضایت‌مندی شغلی پرستاران بخش‌های اورژانس با نوع استخدام ارتباط آماری معناداری وجود داشت. مقایسه میانگین‌ها با آزمون تعقیبی (LSD) نشان داد که میزان رضایت‌مندی شغلی پرستاران با نوع استخدام پیمانی نسبت به سایر گروه‌ها بسیار پایین‌تر است. (P<۰/۰۵) نتایج آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه بین میزان رضایت‌مندی شغلی پرستاران بخش‌های اورژانس با سابقه کاری بیانگر ارتباط آماری معنادار بود. نتایج آزمون تعقیبی (LSD) نشان داد پرستارانی که دارای سابقه کار ۵-۱۰ سال هستند نسبت به سایر گروه‌ها، از رضایت‌مندی شغلی بسیار پایینی برخوردار هستند (P<۰/۰۵) اما میزان رضایت‌مندی شغلی پرستاران بخش‌های اورژانس با شیفت کاری و سطح تحصیلات ارتباط آماری معناداری را نشان نداد.

بیشترین رضایت‌مندی در گروه سوپروایزرها مربوط به مجتمع امام خمینی (ره)، در سرپرستارها مربوط به بیمارستان ضیاییان و کمترین مربوط به بیمارستان رازی بود. بیشترین رضایت‌مندی در پرستاران بالینی مربوط به بیمارستان سینا و کمترین مربوط به بیمارستان بهارلو بود. همچنین بیشترین رضایت‌مندی در گروه بهیاران مربوط به بیمارستان فارابی و کمترین مربوط به بیمارستان آرش بود. در گروه بیماریار بیشترین رضایت‌مندی مربوط به مرکز قلب تهران و کمترین مربوط به بیمارستان امیر اعلم گزارش شد.

در مجموع، رضایت‌مندی شغلی، ۶۱/۴درصد پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس، متوسط رو به پایین و میانگین (انحراف معیار) رضایت‌مندی شغلی آنان ۳۶/۸۳۱ ± ۱۴۱/۵۸ گزارش شد. در بین ابعاد رضایت‌مندی شغلی، بالاترین میزان رضایت شغلی به ترتیب در دو بعد، ارتباط با همکاران و بیماران (۴۸/۳درصد) و



نمودار ۱- درصد رضایت‌مندی شغلی و ابعاد آن در ۳ سطح پایین، متوسط و بالا، پرستاران بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های دولتی تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۸

جدول ۱- توزیع فراوانی و سطوح رضایت‌مندی شغلی در پرستاران بخش‌های اورژانس بیمارستانهای دولتی تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۸

رضایت‌مندی شغلی و ابعاد آن	میانگین/انحراف معیار	سطح رضایت مندی شغلی					
		پایین		متوسط		بالا	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
جایگاه شغلی	۳۳/۷۰ ± ۸/۷۹۴	۱۰۲	۱۵/۳	۳۷۹	۵۷	۱۸۴	۲۷/۷
سیاست‌گذاری مدیریتی	۲۲/۰۶ ± ۷/۲۶۳	۱۷۷	۲۶/۶	۳۴۴	۵۱/۷	۱۴۴	۲۱/۷
نظارت و سرپرستی	۲۰/۶۷ ± ۶/۵۸۹	۱۳۵	۲۰/۳	۳۵۳	۵۳/۱	۱۷۷	۲۶/۶
ارتباط با همکاران و بیماران	۱۶/۳۴ ± ۴/۸۲۵	۸۹	۱۳/۴	۲۵۵	۳۸/۳	۳۲۱	۴۸/۳
وضعیت و شرایط کار	۱۴/۹۲ ± ۵/۱۳۲	۳۲۸	۴۹/۳	۳۰۱	۴۵/۳	۳۶	۵/۴
حقوق و مزایا	۱۳ ± ۵/۶۴۵	۴۱۵	۶۲/۴	۲۱۲	۳۱/۹	۳۸	۵/۷
امنیت شغلی	۱۲/۶۹ ± ۴/۴۰۴	۲۲۵	۳۳/۸	۳۲۳	۴۸/۶	۱۱۷	۱۷/۶
ارتباط با زندگی شخصی	۸/۲۰ ± ۲/۸۴۳	۱۹۴	۲۹/۲	۳۳۵	۵۰/۴	۱۳۶	۲۰/۵
رضایت‌مندی شغلی	۱۴۱/۵۸± ۳۶/۸۳۱	۱۸۵	۲۷/۸	۴۰۸	۶۱/۴	۷۲	۱۰/۸

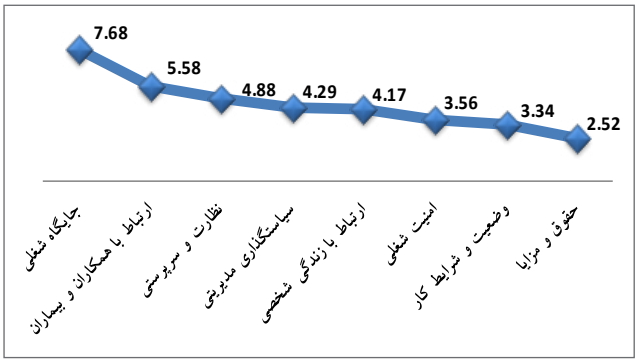
[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

جایگاه شـغلی (۲۷/۷درصد) و پایین‌ترین میزان رضایت شغلی به ترتیب در دو بعد، حقوق و مزایا (۶۲/۴درصد) و وضعیت و شرایط کار (۴۹/۳درصد) بود (جدول شماره ۱ و نمودار ۱).

تحلیل رگرسـیونی و نتایج ضرایب همبسـتگی چندگانه بین رضایت‌مندی شـغلی و عوامـل تأثیرگذار بر آن نشـان داد رابطه معنـادار و مثبتی بین رضایت‌مندی شـغلی و عوامل تأثیرگذار بر آن وجود دارد (p/۰۵>) عامل جایگاه شـغلی بیشـترین نقش و اهمیت را بر رضایت‌مندی شـغلی پرسـتاران بـا مقدار ۰/۵۸۶ داشـت و پس از آن به ترتیب عوامل ارتباط با همکاران و بیماران (۰/۱۲۸)، ارتبـاط بـا زندگی شـخصی (۰/۱۲۶)، حقـوق و مزایا (۰/۱۲۵)، نظارت و سرپرستی (۰/۱۲۵)، سیاست‌گذاری مدیریتی

جدول ۲- نتایج رتبه بندی شاخص‌های مربوط به عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی شغلی در پرستاران بخش اورژانس

شاخص‌ها	میانگین رتبه	مقدار کای دو	درجه آزادی	سطح معناداری
جایگاه شغلی	۷/۶۸	۲۰۹۰/۱۰	۷	<۰/۰۱
ارتباط با همکاران و بیماران	۵/۵۸			
نظارت و سرپرستی	۴/۸۸			
سیاست‌گذاری مدیریتی	۴/۲۹			
ارتباط با زندگی شخصی	۴/۱۷			
امنیت شغلی	۳/۵۶			
وضعیت و شرایط کار	۳/۳۴			
حقوق و مزایا	۲/۵۲			



نمودار ۲- رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس

جدول ۳- رضایت‌مندی کادر پرستاری شاغل در بخش‌های اورژانس به تفکیک ابعاد مختلف رضایت شغلی

ابعاد رضایت شغلی	سمت شغلی						p-value
	سوپروایزر	سرپرستار	پرستار بالینی	بهیار	بیماریار	کمک پرستار	
	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	
رضایت کلی	۲/۸۰ (۰/۴۴)	۳/۱۹ (۰/۴۶)	۲/۷۵ (۰/۷۵)	۲/۸۳ (۰/۹۰)	۲/۷۷ (۰/۶۸)	۲/۹۸ (۰/۷۹)	۱۱۰.
جایگاه شغلی	۳/۲۱ (۰/۵۴)	۳/۶۶ (۰/۴۹)	۳/۰۴ (۰/۷۹)	۲/۸۷ (۰/۹۰)	۲/۹۳ (۰/۸۱)	۳/۲۴ (۰/۸۹)	۰۰۳.
امنیت شغلی	۲/۵۷ (۰/۵۹)	۲/۸۱ (۰/۷۳)	۲/۴۹ (۰/۸۸)	۲/۴۰ (۱/۰۱)	۲/۵۰ (۰/۸۰)	۲/۶۹ (۰/۹۸)	۳۵۹.
حقوق و مزایا	۲/۰۲ (۰/۷۶)	۲/۲۳ (۰/۸۶)	۲/۱۱ (۰/۹۵)	۱/۹۵ (۰/۸۲)	۲/۳۳ (۰/۹۷)	۲/۴۰ (۱/۰۳)	۰۸۵.
وضعیت و شرایط محیط کار	۲/۴۲ (۰/۶۲)	۲/۷۲ (۰/۷۱)	۲/۴۱ (۰/۸۷)	۲/۳۴ (۰/۸۵)	۲/۵۴ (۰/۷۸)	۲/۷۵ (۰/۹۳)	۰۳۶.
سیاست گذاری مدیریتی	۲/۹۹ (۰/۶۰)	۳/۲۰ (۰/۵۶)	۲/۷۱ (۰/۹۳)	۲/۶۱ (۰/۹۹)	۲/۶۵ (۰/۸۰)	۲/۹۰ (۰/۹۱)	۰۴۵.
نظارت و سرپرستی	۳/۲۳ (۰/۷۴)	۳/۵۴ (۰/۶۶)	۲/۸۸ (۰/۹۳)	۳/۱۰ (۰/۹۷)	۳/۰۵ (۰/۹۰)	۳/۲۰ (۱/۰۸)	۰۰۳.
ارتباط با همکاران	۳/۴۳ (۰/۵۳)	۳/۹۰ (۰/۶۸)	۳/۲۲ (۰/۹۵)	۳/۳۲ (۱/۱۶)	۳/۲۵ (۰/۸۵)	۳/۴۱ (۱/۱۷)	۰۵۱.
ارتباط با زندگی شخصی	۲/۹۱ (۰/۷۳)	۳/۴۲ (۰/۸۱)	۲/۶۹ (۰/۹۶)	۲/۶۴ (۰/۸۹)	۲/۷۰ (۰/۸۲)	۲/۷۸ (۱/۰۱)	۰۹۹.
رضایت کلی کادر پرستاری	۳/۲±۰/۹۲						

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

(۰/۱۲۰)، امنیت شغلی (۰/۱۱۷) و وضعیت و شرایط کار با مقدار ۰/۱۱۳ نقش خود را در رضایت شغلی پرستاران ایفا می‌کردند. عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس از طریق آزمون فریدمن رتبه‌بندی شده است (جدول ۲ و نمودار ۲).

نتایج به‌دست آمده از ابعاد مختلف پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ، نشان‌دهنده آن بود که در بعد جایگاه شغلی، وضعیت و شرایط محیط کار در کلیه رده‌های پرستاری اختلاف آماری معناداری وجود داشت. (Pvalue=0.001) این اختلاف (آزمون تعقیبی مقایسات دو به دو) بین پرستار و سر پرستار (Pvalue=0.924) و سرپرستار و بیماریار (Pvalue=0.004) و پرستار و کمک پرستار (Pvalue=0.036) بود. در ابعاد سیاست‌گذاری مدیریتی (pvalue=0.45) نظارت و سرپرستی (p=0.003) اختلاف آماری معناداری در کلیه کادر پرستاری وجود داشت اما در مقایسات تعقیبی دو به دو این اختلاف معناداری نبود (P-value>0.05). در بعد امنیت شغلی، حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران و ارتباط با زندگی شخصی اختلاف آماری معناداری بین رده‌های مختلف پرستاری وجود نداشت (P-value>0.05). (جدول شماره ۳).

بحث

نتایج به‌دست آمده از این مطالعه بیانگر آن بود که بین رضایت‌مندی شغلی و عوامل تأثیرگذار بر آن، ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. یعنی هرچه شدت عوامل تاثیر گذار بیشتر شود، رضایت‌مندی شغلی پرستاران بخش‌های اورژانس نیز بیشتر خواهد شد. همچنین نتایج ضرایب همبستگی چندگانه دلالت بر آن داشت که عامل جایگاه شغلی به تنهایی ۵۴درصد از رضایت‌مندی شغلی پرستاران را به خود اختصاص می‌دهد. به عبارت دیگر، عامل جایگاه شغلی تاثیرگذارترین عامل بر رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس (مقدار ۰/۵۸۶) شناسایی شد. جایگاه شغلی ماهیتاً عاملی است که در برخی از مطالعات انجام شده نیز نقش بسیار مهمی در رضایت شغلی داشته است. نتایج مطالعه میرزابیگی و همکاران نیز موید این نکته بود که جایگاه شغلی، از جنبه احراز پست‌های شغلی بالاتر، در بر گیرنده رضایت‌مندی بالای شغلی و دست نیافتن به پست‌های بالاتر شغلی یکی از مصادیق نارضایتی در پرستاران است [۱۵]. در مطالعه فرامرز پور و همکاران نیز بالاترین میزان رضایت‌مندی در بعد جایگاه شغلی، نحوه سرپرستی و مدیریت و ارتباط با همکار بود [۲۶].

در این مطالعه، پایین‌ترین میزان رضایت‌مندی شغلی، در کلیه رده‌های پرستاری، از بعد حقوق و مزایا بود. نتایج برخی مطالعات نیز نشان‌دهنده آن بوده که پرداخت های مالی و افزایش حقوق یکی از مهم‌ترین عوامل رضایت شغلی محسوب می‌شود [۲۷]. نتایج مطالعه میرزابیگی و همکاران(۱۳۸۸) بیانگر آن بود که پرستاران از وضعیت حقوق خود ناراضی (۶۷/۸ درصد) هستند [۱۶]. فروزانفر نیز در مطالعه خود (۱۳۹۲) به ارتباط مستقیم و معنادار رضایت شغلی پرستاران بخش اورژانس با دستمزد آنها اشاره داشت (P<۰/۰۰۱). او در این خصوص اظهار می‌داشت که میزان رضایت‌مندی از دستمزد و تناسب آن با میزان کارکرد عامل تاثیرگذاری بر میزان رضایت‌مندی شغلی پرستاران است (Bjork (2007 1) و Akman (2016) نیز اذعان داشتند که حقوق و مزایا و درآمد از مهم‌ترین عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران است [۲۸و۲۹].

همچنین نتایج نشان داد که پرستاران از حقوق و مزایای دریافتی خود رضایت نداشتند. نتایج مطالعه Holmberg etal نیز نشان داد که حقوق و مزایا با رضایت‌مندی شغلی ارتباط مثبتی داشت [۳۰]. وضعیت حقوق و مزایا، تصدی شغل، استرس شغلی و توانایی‌های روحی روانی با رضایت شغلی ارتباط تنگاتنگی دارد [۳۱]. رضایت شغلی در سازمان پدیده‌ای اساسی محسوب می‌شود زیرا می‌تواند بر اثربخشی سازمان و رفاه فردی تاثیرگذار باشد. رضایت شغلی به عنوان یک وضعیت هیجانی لذت‌بخش یا واکنش عاطفی فرد نسبت به شغل خود، می‌تواند تامین‌کننده یا القاکننده حس آرامش و امنیت به کارکنان باشد [۳۲].

یکی از عوامل موثر در رضایت‌مندی شغلی، امنیت شغلی است. فقدان امنیت شغلی با اختلاف بین سطح امنیتی که شخص تجربه می‌کند و میزان امنیت ممکن در وضعیت شغلی فرد مشخص می‌شود. تجربه فقدان امنیت شغلی را می‌توان به عنوان ترکیبی از یک تهدید درک شده درمورد شغل خود و احساس فقدان قدرت در انجام هر کاری (درمورد این تهدید توصیف شده) تعریف کرد.

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

مشخص شده که نبود امنیت شغلی با افزایش استرس ناشی از شغل همراه است. در زندگی مدرن امروزی، ناامنی به یک عامل اســترس‌زا در زندگی و کار تبدیل شــده است. نتایج مطالعات انجام شده، وجود ارتباط قوی بین ناامنی شغلی و واکنش‌های کارکنان را نشــان داده است. این یافته‌ها بیانگر آن هســتند که ناامنی شــغلی با نگرش شغلی و سازمانی و همچنین ســلامت و رفاه کارکنــان رابطه منفی دارد [۳۲]. کارمندی که ناامنی شــغلی را درک می‌کند، استرس را نیز تجربه می‌کند. از دســت دادن شــغل، موجبات بروز فشــار روانی را فراهــم کرده و فرد را در موقعیت بی‌قدرتی و ابهام درمــورد آینده قرار داده و نهایتا بر رضایت‌مندی او نیز تأثیر می‌گذارد [۳۲].

یکی از وجوه توجــه مدیران به کارکنان خود، نظارت و سرپرستی آنان است. نظارت و سرپرستی پرسنل پرستاری، از دیگر عوامل تاثیرگذار بر رضایت‌مندی شــغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس بود که اگر به درستی صورت گیرد، در هدایت عملکرد مناســب پرستاری نیز می‌تواند تاثیرگذار باشــد. نظارت و سرپرستی پرسنل پرســتاری اگر با ارتباط مناسب همکاران عجین شــود می‌تواند رضایت‌مندی را نیز ایجاد کند. ارتباطات خوب انســانی در پرســتاران به دلایل مختلفی شکل می‌گیرد که می‌تواند منجر به همدلی و احساس رضایت از یکدیگر و رضایت از محیط کار شود. برای رسیدن به این مهم می‌بایســت از دیگر فعالیت‌هــای مدیران به نام سیاست‌گذاری مدیریتی استفاده کرد که یکی از عوامل موثر در رضایت‌مندی پرســتاران است. سیاست‌گذاری مدیریتی، فعالیتی است که در تدوین شرح وظایف عمومی و تخصصی پرســتاری و تبیین جایگاه پرســتاران در گروه‌های درمانی نقش دارد. سیاست‌گذاری مدیریتی، شرایط را برای نظارت بر شرح وظایف پرستاران شفاف‌تر می‌سازد [۳۳]. پرستاران شــاغل در بخش اورژانس، به دلیل ماهیت بخش اورژانس، دائمــا با شــرایط اورژانســی و حادی برخــورد می‌کنند که نیازمند تصمیم‌گیری به‌موقع و درست هستند. شرح وظایف شفاف پرستاری تســهیل‌کننده تصمیم‌گیری‌های پرستاران در مداخلات پرستاری است. همین امر پاسخگویی اجتماعی و قضایی پرســتاران را بهبود خواهد بخشــید. یکی دیگر از جنبه‌های سیاســت‌گذاری مدیریتی، ایجاد فرصت‌های برابر شغلی و برخورداری پرســنل درمانی از حقوق، مزایا، کارانه و امکانات رفاهی، تحت نظارت صحیح و مســتقیم مسئولان بیمارستان است تا بدین‌وسیله بتوانند به‌مانند یکی از عوامل موفقیت سیستم‌های درمانی، در رضایت‌مندی شغلی عمل کنند [۳۴].

یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار و ارتقادهنده رضایت‌مندی شغلی پرستاران در این مطالعه، ارتباط با همکاران و بیماران بود. در بخش‌های اورژانس، به دلیل ســختی کار، پرســنل نیاز به تعاملات درســت انسانی با یکدیگر و با بیمار دارند تا بدین‌وسیله تحمل شرایط ســخت کار بخش اورژانس برای آنها آســان‌تر شــود. نتایج مطالعات جهانگیر و همکاران، و میرزا بیگی [۲۷و۲۶] نیز نشان‌دهنده اثرات برقراری ارتباط با همکاران بر رضایت‌مندی کارکنان پرســتاری بود. اگرچه نتایــج مطالعه میرفرهادی و همکاران [۱۷] مغایر این نتایج اســت. نتایــج مطالعه مهرا (۲۰۱۹) کــه در مطالعه خود به بررسی رضایت‌مندی شغلی با تعاملات بین فردی در محیط کار پرداخته بود، نشان داد که ارتباطات سازمانی به صورت مثبت بر رضایت شغلی و ارتباطات بین فردی آنها تاثیرگذار اســت و رضایت شــغلی می‌تواند با افزایش ارتباطات مثبت بین کارکنان در محیط کار افزایش یابد [۳۶و۳۵]. در همین راســتا، یافته‌های مطالعــه Carrière, J. Bourque, C. (۲۰۰۹) بیانگر آن بود که ارتباطات درون ســازمانی نه‌تنها بر عملکرد، بلکه بر رضایت شــغلی کارکنان اورژانس و تعهد عاطفی آنان نسبت به سازمان نیز موثر است [۳۷].

ماهیت، وضعیت و شرایط کار در بخش اورژانس می‌تواند بر زندگی شــخصی پرســتاران نیز تاثیرگذار باشــد. بخش اورژانس اغلب به عنوان محیطی پراسترس دیده شده است. افزایش تعداد افــراد مراجعه‌کننده به بخــش اورژانس (آن هم گاهی با شــرایط حاد) منجر به بروز فشــار کاری فراوان و افزایش بار کاری برای پرســنل بخش اورژانس می‌شــود. ایــن عوامل گاهــی می‌تواند با مشــکلاتی نظیر مهارت‌های تخصصی فردی، فرســودگی‌های شــغلی، مشــکلات ابقا و نگهداشــت نیرو، کاهش اخلاقیات و رضایت‌مندی شــغلی و گاهــی وقایعی نظیر خشــونت و برانگیختگی و تضادهای بین فردی همراه باشــد. درک وقایعی این چنینی در محیط بخش اورژانس، همراه با مشــکلات ایمنــی و خطر حوادث

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

و عـوارض بخش اورژانس که نشـأت گرفته از فشـار کار و محیط کار اسـت، می‌تواند هم بر پرسنل بخش اوررژانس و هم بر بیماران تاثیرگذار باشـد [۳۶و۳۸]. در مجموع نتایج مطالعه حاضر نشـان داد که رضایت شـغلی کادر پرستاری در اورژانس‌های بیمارستان‌های دولتی، متوسط رو به پایین است. این یافته مشابه نتایج مطالعات Piaw , Ramoo(2013)، جهانگیر و همـکاران(۱۳۸۶)، فروزانفر و همکاران(۱۳۹۲) اسـت که میزان رضایت‌مندی پرستاران را متوسط گزارش کردند [۱و۲۰]. نتایج مطالعه موسسه گالوپ بر روی مفهوم رضایت‌مندی موید این مطلب اسـت که افرادی که رضایت شـغلی بالایی دارند، تمایل بیشـتری برای کار در سیستم دارنـد و روی عملکـرد گروه می‌توانند تاثیر مثبتی داشـته باشـند. رضایت شـغلی می‌تواند روی نگهداشت، بهره‌وری، مشـارکت مشتریان و سودآوری موسسه نیز تاثیرگذار باشد [۳۹-۳۷].

نتیجه‌گیری

رضایت‌مندی شـغلی مفهومی اسـت که می‌تواند تحت تاثیـر متغیرهای متعددی قـرار گیرد. در بخـش اورژانس عواملـی چـون محیـط و شـرایط کاری و نـوع بیمـاران مراجعه‌کننده، می‌توانند بر رضایت‌مندی شـغلی پرستاران تاثیرات خاص خود را داشته باشند. در کشور ما ایران، جایگاه شغلی بالاتر در پرستاری، نیازمند کسب شرایط احراز تعیین شده توسط معاونت مراقبت پرسـتاری در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشـکی است. این شـرایط شامل شرکت در دوره‌های آموزشـی مدیریت عمومی و تخصصی و کسب تجربه در پسـت مورد نظر اسـت. آموزش مـداوم کارکنان پرستاری، فرصتی برای برطرف کردن نیاز اطلاعاتی در این زمینه و افزایش دانش و مهارت کارکنان پرسـتاری اسـت تـا بدین‌صورت ضمن ارتقای کیفیت خدمات ارائه شـده به بیمار و کسـب رضایت بیمار، موجبات رضایت پرسـتار نیز فراهم شود. همچنین احراز جایگاه شغلی بالاتر نیز می‌تواند برای پرستاران، شرایط افزایش حقوق و مزایا را نیز به دنبال داشته باشـد. حقوق و مزایا از جمله عوامل ایجاد انگیزشی در پرسـتاران بوده و احساس امنیت شغلی را در آنها ایجاد می‌کند. نبود تناسـب بین حقوق و نوع کار پرستاری، ایفای نقش های پرستاری را تحت تاثیر قرار می‌دهد [۳۴]. تامین حقوق، دستمزد و دیگر مزایای مالی می‌تواند از عوامل ابقای کارکنان در سـازمان باشد[۳۴]. افزایش عدالت در پرداخت [۴۰] و تعرفه‌گذاری مراقبت‌های پرستاری توسط نهادهای سیاست‌گذار پرستاری، می‌تواند راهبردی در راستای نهادینه کردن وضعیت پرداخت‌های مالی به پرسـتاران باشد تا یکی از شـرایط انگیزشـی آنان نیز بهبود یابـد[۱۷]. از آنجا که رضایت شـغلی یک عنصر اساسی برای عملکرد و بهره‌وری اسـت، مدیران مراکز باید به کارمنـدان خود توجه کافی را داشته باشند تا احساس امنیت شغلی، کاهش استرس ناشی از شـغل و درنهایـت رضایت کارکنان حاصل شـود [۳۲]. اساس موفقیت سـازمان‌ها به حضور موثر مدیران پرستاری بسـتگی دارد تا بتوانند سـازمان‌ها را به اهداف و ماموریت سـازمانی هدایت کنند. انتظار می‌رود مدیران پرسـتاری از نظر مدیریت مالی، بحث و گفتگوهای حرفه‌ای، نگهداشـت و توسعه نیروی انسـانی، حل و فصل تضادها، پیشرفت‌های تکنولوژیکی و رهبری مهارت داشته باشند. مسئولیت اولیه مدیران پرسـتاری، تامین نیروی انسـانی بـه اندازه کافی و اطمینـان از توان ارائه مراقبت پرسـتاری با کیفیت در آنان اسـت. رفتارهـای حمایتی مدیـران می‌توانـد ارتقادهنده اسـتقلال بالینی پرستار و توسعه نیروی انسانی، ارتقادهنده ارتباطات پزشک- پرستار و ارتقادهنده صلاحیت‌های بالینی و انتظارات حرفه‌ای باشد [۳۳و۳۵].

کاربـرد در تصمیم‌هـای مرتبط با سیاسـت‌گذاری در نظام سلامت

رضایت شغلی برای مدیران پرستاری و سیاست‌گذاران نظـام سـلامت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار اسـت. مسـئله رضایت شـغلی در ایجاد انگیزه، کارآیی، مسـئولیت‌پذیری و پاسـخگویی اجتماعی پرسـنل هر سـازمان موثر اسـت. پیامدهای نارضایتی شغلی می‌تواند عوارضی نظیر فرسودگی شـغلی، بیمـاری، غیبت از کار، ترک شـغل، خـروج زیاد پرستاران از موقعیت‌های شغلی و بی‌میلی نیروی کار جوان به حضور در بخش اورژانس را به دنبال داشـته باشد. تمامی این پیامدها، اثرات خود را به صورت کمبود نیروی انسـانی و در نهایت کیفیت ارائه مراقبت پرستاری نشان خواهد داد.

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

رضایت شغلی از آنجا با اهمیت می‌شود که با عملکرد کیفی پرستاران و ابقا در شغل پرستاری خود را نشان خواهد داد. به بخش اورژانس همانند ویترین هر بیمارستان، از منظر نحوه ارائه خدمات با کیفیت درمانی و مراقبتی به بیماران نگاه می‌شود. بنابراین می‌بایست تلاش‌های بیشتری در این زمینه توسط سیاست‌گذاران امر سلامت و درمان صورت گیرد تا بتوان ضمن برآوردن و تامین مالی پرستاران، با به مشارکت گرفتن پرستاران در تصمیم‌گیری‌های مربوط به پرستاری و برگزاری کارگاه‌های آموزشی و پژوهشی، از حداکثر توان پرستاران استفاده کرد.

متغیرهایی نظیر شرایط کاری و سیاست‌های سازمانی می‌تواند رضایت‌مندی شغلی را تحت تاثیر قرار دهد. شناسایی و تشخیص این عوامل برای مدیران مراکز درمانی و سیاست‌گذاران نظام سلامت از اهمیت خاصی برخوردار است زیرا بدین‌ترتیب چالش‌های نارضایتی شغلی شناسایی شده و می‌توانند راه حل مناسب به‌منظور بهبود رضایت شغلی پرستاران را فراهم کرده و نتیجتا به نگهداشت نیرو کمک کنند.

محدودیت مطالعه

این مطالعه به صورت مقطعی توسط یک پرسشنامه به صورت مقطعی و در بازه زمانی خاصی برای بیمارستان‌های دانشگاهی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در ایران انجام شد. به منظور کسب اطلاعات غنی‌تر درخصوص رضایت‌مندی شغلی پرستاران بهتر است از دیگر ابزارهای بررسی رضایت‌مندی برای کسب اطلاعات استفاده شود و ترتیبی داده شود که بررسی رضایت‌مندی شغلی در بازه‌های زمانی هر ۵ سال یک‌بار مورد ارزیابی قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

این پژوهش طرح تحقیقاتی بوده که با حمایت مالی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران با کد IR.TUMS.VCT.REC.1398.094 مصوب شده است. بدین‌وسیله از تمامی پرستارانی که در انجام پژوهش ما را یاری کردند کمال تشکر و قدردانی را داریم.

تضاد منافع: وجود نداشت.

References

1.Forouzanfar MM, Alitaleshi H, Hashemi B, Baratloo A, Motamedi M, Majidi A, et al. Emergency nurses 'job satisfaction and its determinants. Advances in Nursing & Midwifery. 2013;23(80):10-4. (in Persian)

2.Cranny, C.J., Smith, P.C. and Stone, E. Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs. New York: Lexington Books, Lexington; 1992. Pages: 50-52.

3.Ravari A, Mirzaei T, Vanaki Z. The nature of job satisfaction concept: an integrative review of literature. Quarterly Journal of Nursing Management. 2013; 1(4):61-71. (in Persian)

4.Spector PE. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. London: Sage publications; 1997.Pages:25-26.

5.De Simone S, Planta A, Cicotto G. The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses› turnover intention and patient satisfaction. Applied Nursing Research. 2018; 39:130-40. doi:10.1016/j.apnr.2017.11.004

6.Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in Dunnette, M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (1st Ed.), Chicago, IL: Rand McNally, 1976. Pages:1301-1302.

7.Lambert EG. The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff. Criminal Justice Studies. 2010; 23(4):361-80. DOI: 10.1080/1478601X.2010.516533

8.Cosgrave C, Maple M, Hussain R. An explanation of turnover intention among early-career nursing and allied health professionals working inrural and remote Australia-findings from a grounded theory study. Rural & Remote Health. 2018; 18(3). DOI: 10.22605/RRH4511

9.Gupta R, Singh N, Kumar R. Longitudinal predictive validity of emotional intelligence on first year medical students perceived stress. BMC medical education. 2017;17(1):139. https://doi.org/10.1186/s12909-017-0884-5

10.Klim S, Kelly AM, Kerr D, Wood S, McCann T. Developing a framework for nursing handover in the emergency department: an individualised and systematic approach. Journal of clinical nursing. 2013;22(15-16):2233-43. http://dx.doi.org/10.1111/jocn.12274.

11.Mrayyan MT. Jordanian nurses› job satisfaction and intent to stay: Comparing teaching and non-teaching hospitals. Journal of Professional Nursing. 2007;23(3):125-36. DOI: 10.1016/j.profnurs.2006.12.006

12.Nakhaei Z, Abdolreza GZ. Jalalmanesh S. A Survey on nurses's satisfaction concerning the health system reform plan in hospitals affiliated to Birjand University of medical sciences in 2016..JRUMS. 2017; 16 (1) :61-72(in Persian)

13.Monjamed Z, Ghorbani T, Mostavafiyan F, Oveisipour R, Mahmoodi M, Nokhostpandi S. Survey of Jobsatisfaction in health centers across the nurses in country. Hayat. 2004;10(4):39-48. (in Persian)

14.H, Barriball KL, Zhang X, While AE. Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. International journal of nursing studies. 2012;49(8):1017-38. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009. Epub 2011 Dec 19

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

15.Staempfli S, Lamarche K. Top ten: A model of dominating factors influencing job satisfaction of emergency nurses.International Emergency Nursing: 2020; 49 100814: 1. DOI:10.1016/j.ienj.2019.100814

16.Mirzabeigi G, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Maleki S. Job satisfaction among Iranian nurses. Journal of hayat. 2009;15(1):49-59. (in Persian)

17.Mirfarhadi N, Moosavi S, Tabari R, Kazemnejad E. Predictive factors of job satisfaction among nurses in therapeutic-educational centers of Guilan University of Medical Science. J Neyshabur Univ Med Sci. 2014;2(4):27-35(in Persian).

18.Kasraie E, Rafeie M, Mousavipour S. Relationship between job satisfaction, death anxiety and sleep quality of nurses in the hospitals of Arak University of Medical Sciences. Journal of Arak University of Medical Sciences. 2016; 18(11):63-74. (in Persian)

19.Fuladvandi M, Amiresmaili MR, Tofighi M, Fuladvandi GR, Ramezani M. The relationship between Job satisfaction and organizational citizenship behavior: A study on nurses working in intensive care units and emergency departments of hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences in 2012. Journal of Health and Development. 2015; 3(4):341-50. (in Persian)

20.Mirmolaei T, Dargahi H, Kazemnejad A, Mohajerrahbari M. Job satisfaction of midwives. Hayat. 2005;11(2):87-95. (in Persian)

21.Tavakoli N, N. Shaker, S H. Soltani S. Abbasi M. Amini M. Tahmasebi A. Hosseini Kasnavieh, SM. Job Burnout, Stress, and Satisfaction among Emergency Nursing Staff after Health System Transformation Plan in Iran. Emergency. 2018; 6 (1): e41. (in Persian)

22.Majidi A, Mahmoodi S, Adineh VH. An Epidemiologic Study of Emergency Department Visits before and after Executing Health Sector Evolution Plan; a Brief Report. Iranian Journal of EmergencyMedicine. 2017;4(3):130-4. (in Persian)

23.Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. Jama. 2002; 288(16):1987-93. DOI: 10.1001/jama.288.16.1987

24.Ramoo V, Abdullah KL, Piaw CY. The relationship between job satisfaction and intention to leave current employment among registered nurses in a teaching hospital. Journal of Clinical Nursing. 2013;22(21-22):3141-52. doi: 10.1111/jocn.12260.

25.Nourbakhsh M, ALIZADEH M. THE stusy of job satisfaction among high school physical education teachers in AHVAZ. HARAKAT. 2005 , 22: 171 - 189. (in Persian)

26.Faramarzpour M, Borhani F, Bagheri P. Job satisfaction of nurses from clinical practice in Jiroft University Hospitals. Iran Journal of Nursing. 2015;28(97):77-86. (in Persian)

27.Wang Y. Job satisfaction of nurses in hospital. Chinese Journal of Nursing. 2002;37(8):593-4..https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.02.110

28.Bjørk IT, Samdal GB, Hansen BS, Tørstad S, Hamilton GA. Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire survey. International journal of nursing studies. 2007;44(5):747-57. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.01.002

29.Akman O, Ozturk C, Bektas M, Ayar D, Armstrong MA. Job satisfaction and burnout among paediatric nurses. Journal of nursing management. 2016;24(7):923-33. https://doi.org/10.1111/jonm.12399.

30.Holmberg C, Sobis I, Carlström E. Job satisfaction among Swedish mental health nursing staff: A cross-sectional survey. International Journal of Public Administration. 2016;39(6):429-36. DOI: 10.1080/01900692.2015.1018432

31.Chung CE, Kowalski S. Job stress, mentoring, psychological empowerment, and job satisfaction among nursing faculty. Journal of Nursing Education. 2012;51(7):381-8. 388 https://doi.org/10.3928/01484834-20120509-03

Yaşlıoğlu M, Karagülle AÖ, Baran M. An empirical research on the relationship between job insecurity, job related stress and job satisfaction in logistics industry. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2013;99:332-8.

Chu CI, Hsu HM, Price J, Lee JY. Job satisfaction of hospital nurses: an empiricaltest of a causal model in Taiwan. International nursing review. 2003;50(3):176-82. doi.org/10.1046/j.1466-7657.2003.00165.x

32.Nehrir B, Ebadi A, Sh T, AA KZ, Honarvar H. Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. Journal Mil Med. 2010;12(1):23-6. (in Persian)

33.Cox CA. Nurse manager job satisfaction and retention: A home healthcare perspective. Nursing management. 2019;50(7):16. doi: 10.1097/01.NUMA.0000558512.58455.68

Mehra, P. and Nickerson, C. (2019), «Organizational communication and job satisfaction: what role do generational differences play?», International Journal of Organizational Analysis, Vol. 27 No. 3, pp. 524-547. https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2017-1297.

Carriere J, Bourque C. The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in aland ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. Career Development International. 2009;14(9):21-49 https://doi.org/10.1108/13620430910933565

Johnston A, Abraham L, Greenslade J, Thom O, Carlstrom E, Wallis M, et al. Staff perception of the emergency department working environment: Integrative review of the literature. Emergency Medicine Australasia. 2016;28(1):7-26. https://doi.org/10.1111/1742-6723.12522

34.Al Maqbali MA. Job satisfaction of nurses in a regional hospital in Oman: a cross-sectional survey. Journal of nursing research. 2015;23(3):206-16. doi: 10.1097/jnr.0000000000000081

35.Gholampour M, Pourshafei H. The Role of Organizational Justice inJob Satisfaction with Nursing Burnout Mediation. Journal of Health and Care. 2018;20(1):7-17. (inPersian)

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]

Factors Affecting Job Satisfaction in Nurses who Working in the Emergency Department

Mehdi Rezaee[1], Seydeh Fatemeh Mirbazegh[2], Mohammad reza Kordbagheri[3], Shokoh Varaei[4*]

1.Assistant Professor, Orthopedic surgeon, Orthopedic department, Deputy of Treatment, Tehran University of Medical sciences, Tehran, Iran.
2.MSC in nursing, Deputy of Treatment, Tehran University of Medical science, Tehran, Iran.
3.MSC in Statictics, Alumni of Shahid Beheshti, Azad university of Ramsar, Iran.
4. PhD in Nursing, Associate professor, Nursing and Midwifery school, Tehran University of Medical sciences, Tehran,Iran.

Abstract

Introduction: Nurses job satisfaction is one of the effective factors in improving the quality of nursing care. The aim of this study was to determine the factors affecting job satisfaction of nurses who working in emergency departments in public hospitals, affiliated to Tehran University of Medical Sciences.

Methods: This study was a cross-sectional study conducted in the emergency departments of 14 hospitals that affiliated to Tehran University of Medical Sciences. The data collection tool, including a demographic questionnaire and a Herzberg Worksheet Satisfaction Questionnaire. The study sample consisted of 665 nurses working in the emergency department who entered the study by census method. The obtained data were analyzed using descriptive and analytical statistical tests (Mean ±SD and Chi square) and Version 18 SPSS software.

Results: The Mean ±SD of job satisfaction in nurses (141.58±36.831) was moderate to low and the highest level of satisfaction in two dimensions, respectively, communication with colleagues and patients (48.3درصد) and job status (27.7%) and the lowest level of satisfaction were in two dimensions, salary and benefits (62.4درصد) and work situation (49.3%), respectively.

Conclusion: In all organizations, job satisfaction has been identified as an important factor in creating employee motivation, efficiency and responsibility. Job satisfaction in nurses, improve the quality of nursing care and reduce their retirement.

Keywords: Job satisfaction, nurse, emergency department, effective factors

Please cite this article as follows:

Rezaee M, Mirbazegh SF, Kordbagheri MR, Varae SH. Factors affecting Job satisfaction in nurses who working in the emergency department. HAKIM Health Sys Res 2021; (24):65-75

***Corresponding Author:** Dr Mirkhani Street, Tohid square, Nursing and Midwifery school, Tehran, Iran. Phone: 02161054328- Fax No: 02166904252, Email address: shvaraei@gmail.com.

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-11-22]