

Evaluation of job satisfaction and hopelessness in medical assistants of Tabriz University of Medical Sciences

Arash Mohagheghi^{1*}, Seyyed Jalal Hatamnejhad²¹Research Centre of Psychiatry and Behavioral Sciences, Faculty of Medicine, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran²Assistant of Cardiology, Faculty of Medicine, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 28 Jul 2021

Accepted: 8 Aug 2021

ePublished: 12 Jan 2022

Keywords:

Medical Assistants

Hopelessness

job satisfaction

Abstract

Employee job satisfaction is one of the most important issues in any organization. Job satisfaction is described as general attitude of a person towards his job. Job satisfaction of medical assistants increases and promotes the quality of medical services and improves patients' satisfaction with medical services. The aim of this study was to determine the level of job satisfaction and hopelessness of medical assistants in educational centers of Tabriz. In this descriptive-analytical study, medical assistants of Tabriz University of Medical Sciences were selected and assessed using the Job Descriptive Index (JDI) for Job Satisfaction and Beck Hopelessness Scale. Hopelessness decreases with increasing job satisfaction ($P < 0.001$). There was a significant relationship between hopelessness and domesticity ($P = 0.017$) and between job satisfaction and the level of hopelessness with the marital status of assistants ($P < 0.001$) and ($P = 0.043$).

How to cite this article: Mohagheghi A, Hatamnejhad S J. Evaluation of job satisfaction and hopelessness in medical assistants of Tabriz University of Medical Sciences. *Med J Tabriz Uni Med Sciences*. 2022; 43(6):554-559. doi: 10.34172/mj.2022.008. Persian.

Extended Abstract

Job satisfaction is described general attitude of a person towards his job, so someone who has a high level of job satisfaction has a positive attitude towards his profession. Job satisfaction is affected by many factors such as salary, interactions, policies, procedures, job dimensions and personality traits of employees. The individual's economic needs, sense of social identity, and usefulness are met by his job and many people spend a significant portion of their life at work. Employee job satisfaction is one of the most important issues in any organization. High motivation increases efficiency and effectiveness in the organization and the success of any organization depends on the effort and job satisfaction of employees. Health organizations, meanwhile, have a

special place in society due to the importance of their responsibilities in the field of prevention, care and treatment. One of the most important challenges of health care systems is the poor adequacy of the services provided. In this regard, one of the important and influential factors related to unfavorable quality of health care services is human factors that can play an important role in the evolution and development of care and treatment. Job satisfaction of medical assistants increases and promotes the quality of medical services and ultimately improves patients' satisfaction with medical services. The aim of this study was to determine the level of job satisfaction and hopelessness of medical assistants in educational

*Corresponding author; Email: mohagheghi.a@gmail.com

© 2022 The Authors. This is an Open Access article published by Tabriz University of Medical Sciences under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited


centers of Tabriz. In this descriptive-analytical study (cross-sectional), 251 medical assistants (179 males, 72 females) were selected from Tabriz university of medical sciences hospitals. They were assessed using the Job Descriptive Index (JDI) for Job Satisfaction and Beck Hopelessness Scale. Data were analyzed in SPSS 23 using analysis of variance, regression and factor analysis and P level <0.05 was considered as significant.

72 of the samples were women and 179 of them were men. There is a linear relationship between job satisfaction and hopelessness that decreases with increasing job satisfaction ($P<0.001$). There was no significant relationship between gender and job satisfaction, between gender and level of hopelessness, between academic grade of assistant with hopelessness and job satisfaction and between domesticity and job satisfaction. There was a significant relationship between hopelessness and domesticity ($P=0.017$), meaning that domestic students reported more hopelessness on the Beck test. There was a significant relationship between job satisfaction and the level of hopelessness with the marital status of assistants, so that job satisfaction was higher among single people ($P<0.001$) and the level of hopelessness in married people was higher ($P=0.043$).

Unfortunately, during the time between beginning of this research to preparation of the article for publication, several cases of committed suicide have been reported among medical assistants in public media, and it can be assumed that hopelessness and lack of job satisfaction have played a role in it. This may be a warning that more research

is needed on job satisfaction and hopelessness among health professionals. This study showed that the level of frustration decreases with increasing job satisfaction. There was no significant difference between job satisfaction and frustration between male and female assistants. Job satisfaction was not significantly related to domesticity. But the degree of hopelessness was significantly related with domesticity. Job satisfaction in single people was significantly higher than married people and the level of hopelessness among married people was significantly higher than single people. These findings may help to identify the vulnerable group of assistants and provide them with mental health services in order to provide higher efficiency services to the community. Based on the results of the present study, some factors are associated with job dissatisfaction and hopelessness of medical assistants, which is necessary to pay attention to prevent negative consequences. Due to the limitations of the questionnaire-based studies such as the time needed to fill out the questionnaire and the impact of issues such as excessive fatigue due to shift work in assistants and the importance of realizing the reality of problems, especially mental health issues (so that very low scores can indicate denial and very high scores can indicate an exaggeration or indifference in answering the questions) it is suggested that the issues and problems of assistants be examined by using mutual interviews in future studies. Qualitative research may be helpful in this regard. Also, further studies with more sample size and in a longer period of time and at the national level to be done to clarify the importance of the issue.

بررسی میزان رضایت شغلی و ناامیدی در دستیاران دانشگاه علوم پزشکی تبریز

آرش محقی*^۱، سیدجلال حاتم‌نژاد^۲ 

^۱مرکز تحقیقات روانپزشکی و علوم رفتاری، دانشکده پزشکی، مرکز آموزشی و درمانی رازی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
^۲دستیار بیماری‌های قلب و عروق، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

چکیده

رضایت شغلی کارکنان یکی از مسائلی مهم هر سازمانی تلقی می‌شود. رضایت شغلی، نوع نگرش عمومی و کلی فرد نسبت به شغل خویش است. رضایت شغلی دستیاران پزشکی بیمارستان‌ها باعث ارتقا خدمات درمانی و بهبود رضایت بیماران از این خدمات می‌شود. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی و ناامیدی دستیاران پزشکی تبریز انجام شد. در این مطالعه توصیفی تحلیلی (مقطعی)، دستیاران پزشکی مراکز آموزشی درمانی تبریز با استفاده از پرسشنامه‌های رضایت شغلی JDI و ناامیدی بک بررسی شدند. داده‌ها با روش‌های تحلیل واریانس، رگرسیون و تحلیل عاملی در سطح $P < 0/05$ تجزیه و تحلیل شدند. مطالعه نشان داد که با افزایش رضایت شغلی، میزان ناامیدی کاهش می‌یابد ($P < 0/001$). بین میزان ناامیدی و وضعیت بومی ($P = 0/017$) و بین رضایت شغلی و میزان ناامیدی با وضعیت تاهل دستیاران ارتباط معنی‌دار وجود داشت ($P = 0/043$ و $P = 0/001$).

اطلاعات مقاله

سابقه مقاله:

دریافت: ۱۴۰۰/۵/۶
پذیرش: ۱۴۰۰/۵/۱۷
انتشار برخط: ۱۴۰۰/۱۰/۲۲

کلیدواژه‌ها:

رضایت شغلی، ناامیدی، دستیاران پزشکی

مقدمه

رضایت شغلی نوع نگرش عمومی و کلی فرد نسبت به شغل خویش است.^۱ به بیان دیگر کسی که نسبت به حرفه خود نگرش مثبتی دارد، رضایت شغلی او در حد بالایی است.^۲ رضایت شغلی از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست‌ها، رویه‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان متأثر است.^۳ عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان، تشویش، کم‌کاری، غیبت، استعفا، ترک خدمت، بازنشستگی زودرس و ناراحتی‌های جسمی و روحی^۴ و نیز رفتارهای ضداجتماعی مانند تولیدهای معیوب، خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعه مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می‌شود.^۵ سازمان‌های بهداشتی درمانی در این میان به دلیل اهمیت وظایف آنها در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان، جایگاه ویژه‌ای در جامعه دارند.^۶ با توجه به نقش کلیدی دستیاران پزشکی در ارائه خدمات درمانی در بیمارستان‌ها، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی دستیاران پزشکی مراکز آموزشی درمانی کلانشهر تبریز طراحی شده است.

روش کار

این مطالعه از نوع توصیفی تحلیلی (مقطعی) و جامعه آماری شامل دستیاران پزشکی شاغل در سال ۱۳۹۸ در مراکز آموزشی

درمانی ۸ گانه (رازی، شهدا، شهید مدنی، طالقانی، امام رضا(ع)، سینا، الزهرا و نیکوکاری) است. حجم نمونه آماری بالغ بر ۳۰۰ نفر دستیار پزشکی بود که به روش نمونه‌گیری از نوع سرشماری در دسترس انتخاب شدند. طی مطالعه پژوهشگر با مراجعه حضوری به مراکز آموزشی درمانی جهت جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات لازم، پرسشنامه‌ها را در اختیار دستیاران قرار می‌داد. دستیارانی که به بیش از ۱/۳ سوالات پرسشنامه پاسخ نداده بودند از مطالعه حذف شدند.

ابزارها شامل پرسشنامه‌های رضایت شغلی (Job Descriptive Index, JDI) و پرسشنامه ناامیدی بک بودند. پرسشنامه رضایت شغلی، ۶ عامل حقوق، فرصت‌های ترفیع، سرپرستی، ماهیت کار، همکاران و شرایط کاری را بررسی می‌کند. مطالعه غلامی و طالبیان نیز روایی و پایایی نسخه فارسی این پرسشنامه را تایید کرده است.^۷ مقیاس ناامیدی بک، میزان ناامیدی را از ابعاد مختلف می‌سنجد. در پژوهش گودرزی^۸ و دژکام^۹ روایی و پایایی نسخه فارسی این پرسشنامه تایید شده است. داده‌های حاصل شده با رعایت اصول اخلاق کدگذاری و با نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ در دو سطح آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار و توزیع فراوانی) و آمار استنباطی (تحلیل واریانس، آنالیز رگرسیون و تحلیل عامل) در سطح $P < 0/05$ تجزیه و تحلیل شدند.

* نویسنده مسؤول: امیل: mohagheghi.a@gmail.com

حق تالیف برای مولفان محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد توسط دانشگاه علوم پزشکی تبریز تحت مجوز کرییتیو کامنز (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0) منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.

یافته‌ها

از حجم نمونه ۳۰۰ نفری انتخاب شده، ۴۹ نفر از مطالعه خارج شدند. از ۲۵۱ نفر دستیار باقی مانده، ۱۷۹ نفر مرد و ۷۲ نفر زن بودند. طبق یافته‌های این مطالعه، بین رضایت شغلی و ناامیدی رابطه خطی وجود دارد که با افزایش رضایت شغلی میزان ناامیدی کاهش می‌یابد ($P < 0/001$). بین جنس و میزان رضایت شغلی، جنس و میزان ناامیدی، سال تحصیلی دستیار با میزان ناامیدی و رضایت شغلی و نیز بین رضایت شغلی و وضعیت بومی ارتباط معنی‌داری وجود نداشت. اما بر اساس آزمون ضریب همبستگی پیرسون میان بومی بودن و میزان ناامیدی همبستگی ضعیفی در حد $0/24$ به دست آمد که از نظر آماری معنی‌دار است ($P = 0/017$). به این معنی که دستیاران بومی نمرات بالاتری در آزمون ناامیدی بک داشتند. بر اساس آزمون Point Biserial Correlation بین رضایت شغلی و تاهل همبستگی معکوس با ضریب $-0/23$ به دست آمد که از نظر آماری معنی‌دار بود، طوری که رضایت شغلی بین افراد مجرد بیشتر ($P < 0/001$) و میزان ناامیدی در افراد متاهل بیشتر ($P = 0/043$) بود.

نکات کاربردی

مطالعه حاضر با رضایت آگاهانه شرکت‌کنندگان انجام شد. ناامیدی و رضایت شغلی دستیاران رشته‌های پزشکی باید بیش از پیش مورد توجه مسئولان باشد. با توجه به نتایج حاصل شده می‌توان فرض کرد که شاید بتوان با افزایش رضایت شغلی، میزان ناامیدی را کاهش داد.

بحث

متأسفانه از زمان انجام این پژوهش تا زمان آماده شدن مقاله برای چاپ، چند مورد اقدام به خودکشی در میان دستیاران رشته‌های مختلف پزشکی پیش آمده و در فضای عمومی اطلاع رسانی شده و می‌توان فرض کرد که ناامیدی و عدم احساس رضایت شغلی در آن نقش داشته‌اند. این موضوع شاید هشدار برای تحقیق و بررسی بیشتر در خصوص رضایت شغلی و ناامیدی این قشر از کارکنان سلامت باشد. ما از منابع موجود در کشورمان برای بررسی موضوع کمک گرفتیم که مهم‌ترین آنها در ادامه بحث خلاصه خواهند شد.

جدول ۱. داده‌های توصیفی (فراوانی و درصد توزیع) شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد.

| دستیاران زن | | دستیاران مرد | | متغیرها | |
|-------------|---------|--------------|---------|------------------|-------------|
| درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | | |
| ۴۴/۴ | ۳۲ | ۶۰/۹ | ۱۰۹ | متاهل | وضعیت تاهل |
| ۵۵/۵ | ۴۰ | ۳۹/۱ | ۷۰ | مجرد | |
| ۵۹/۷ | ۴۳ | ۶۰/۳ | ۱۰۸ | بومی | وضعیت سکونت |
| ۴۰/۳ | ۲۹ | ۳۹/۷ | ۷۱ | غیربومی | |
| ۹/۷۲ | ۷ | ۸/۹۴ | ۱۶ | کودکان | رشته تخصصی |
| ۸/۳۳ | ۶ | ۳/۳۵ | ۶ | آسیب شناسی | |
| ۵/۵۶ | ۴ | ۶/۷۰ | ۱۲ | نورولوژی | |
| ۹/۷۲ | ۷ | ۶/۷۰ | ۱۲ | داخلی | |
| ۵/۵۶ | ۴ | ۶/۷۰ | ۱۲ | روانپزشکی | |
| ۸/۳۳ | ۶ | ۲/۲۳ | ۴ | گوش و حلق و بینی | |
| ۱۶/۶۷ | ۱۲ | - | - | زنان و زایمان | |
| ۱/۳۹ | ۱ | ۳/۹۱ | ۷ | اورولوژی | |
| ۵/۵۶ | ۴ | ۱۰/۰۶ | ۱۸ | بیهوشی | |
| ۱۲/۵۰ | ۹ | ۵/۵۹ | ۱۰ | رادیولوژی | |
| ۶/۹۴ | ۵ | ۵/۵۹ | ۱۰ | عفونی | |
| ۱/۱۲ | ۲ | ۲/۲۳ | ۴ | چشم | |
| ۱/۱۲ | ۲ | ۲/۲۳ | ۴ | قلب | |
| ۴/۱۷ | ۳ | ۱/۶۸ | ۳ | پزشکی اجتماعی | |
| - | - | ۱۰/۰۶ | ۱۸ | ارتوپدی | |
| - | - | ۹/۵۰ | ۱۷ | جراحی | |
| - | - | ۱۴/۵۳ | ۲۶ | طب اورژانس | |

معنی‌دار داشت و در دستیاران بومی بیشتر بود. میزان رضایت شغلی در افراد مجرد به طور معنی‌داری بیشتر از افراد متاهل و میزان ناامیدی بین افراد متاهل به طور معنی‌داری بیشتر از افراد مجرد بود. این یافته‌ها ممکن است برای شناسایی گروه آسیب‌پذیر دستیاران در دانشگاه های کشور و ارائه خدمات سلامت روان به آنان کمک‌کننده باشد.

قدردانی

نویسندگان مقاله از مرکز تحقیقات روانپزشکی و علوم رفتاری دانشگاه علوم پزشکی تبریز به خاطر راهنمای‌هایشان تقدیر و تشکر می‌کنند، هم‌چنین از آقای سلمان صفی‌خانلو روانشناس محترم مرکز آموزشی و درمانی رازی تبریز و همین‌طور از تمام دستیارانی که با وجود مشغله‌های شغلی در انجام این تحقیق کمک کردند تقدیر و تشکر می‌کنیم.

ملاحظات اخلاقی

مقاله حاضر حاصل پایان‌نامه دانشجویی پزشکی عمومی در دانشگاه آزاد اسلامی تبریز است و پروتکل اخلاقی بر اساس مقررات رعایت شده است.

منابع مالی

منابع مالی این پژوهش توسط نویسندگان تامین شده است.

منافع متقابل

مولفان اظهار می‌دارند منافع متقابلی از تالیف و انتشار این مقاله ندارند.

مشارکت مولفان

طراحی و تالیف مطالعه را آرش محقق و اجرای مطالعه و تهیه دست‌نوشته را آرش محقق و سیدجلال حاتم‌نژاد عهده داشتند. هم‌چنین نویسندگان نسخه نهایی مقاله را خوانده و تایید کرده‌اند.

References

1. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *JONA: The Journal of Nursing Administration*. 2003 May 1;33(5):293-9.
2. Abedi Ka, Zare M, Barkhourdari A, Halvani Gh. The investigation of job stress and job satisfaction among

ما در جستجوهای انجام شده، به تعدادی مطالعه برخوردیم که رضایت شغلی کارکنان بهداشت و درمان را بررسی کرده بودند. برای مثال می‌توان به بررسی توصیفی جهانی و همکاران^۱ روی کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک، بررسی رجایی و همکاران^۲ روی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در پزشکان متخصص زنان، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی شهرستان همدان توسط دشتی و همکاران^۳ و بررسی توصیفی مقطعی موسوی و همکاران^۴ با ارزیابی رضایت از آینده حرفه‌ای در دانشجویان اشاره کرد که به ابعاد مختلف موضوع پرداخته‌اند. با این حال مطالعه حاضر بر اساس مشخصات گروه هدف مطالعه به عواملی پرداخته است که در مطالعات قبلی چندان بررسی نشده‌اند. در مطالعه حاضر رضایت شغلی و ناامیدی با هم رابطه خطی داشتند و با افزایش رضایت شغلی، میزان ناامیدی کاهش می‌یافت. این مورد شاید در نگاه اول چندان دور از انتظار نباشد اما باید توجه داشت که ناامیدی یا امیدواری یک فرد از عوامل مختلفی ناشی می‌شود. این یافته‌ها نشان می‌دهند که بین رضایت شغلی دستیاران و ناامیدی ارتباطی وجود دارد که با این مطالعه نمی‌توانیم ادعا کنیم این رابطه سببی است اما این مطلب می‌تواند موضوع تحقیقات مشخصی در آینده باشد. بین میزان ناامیدی با وضعیت بومی و بین رضایت شغلی و میزان ناامیدی با وضعیت تاهل رابطه مثبت معنی‌دار وجود داشت، طوری که در این مطالعه افراد متاهل کمتر از شغل خود رضایت داشتند و ناامیدی بیشتری را تجربه می‌کردند. این مطالعه نمی‌تواند به ما در بررسی علل این مورد کمک کند ولی می‌تواند حدس زد افراد متاهل نیازها و انتظارات متفاوتی از شغل خود دارند که شاید توسط شغل و رشته تحصیلی آنها برآورده نمی‌شود. با این حال بین جنسیت با میزان رضایت شغلی، بین جنسیت با میزان ناامیدی، بین بومی بودن با میزان رضایت شغلی، بین سال تحصیلی دستگیری با میزان ناامیدی و میزان رضایت شغلی و بین رضایت شغلی با وضعیت بومی رابطه معنی‌دار به دست نیامد.

نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه نشان داد با افزایش رضایت شغلی، میزان ناامیدی کاهش می‌یابد. میزان ناامیدی با وضعیت بومی اختلاف

workers and its relation to individual factors and non-fatal injuries. doi: 10.29252/jmj.7.3.10

3. Roelen CA, Koopmans PC, Notenbomer A, Groothoff JW. Job satisfaction and sickness absence: a questionnaire survey. *Occupational Medicine*. 2008 Dec 1;58(8):567-71.

4. Coomber B, Barriball KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospitalbased nurses: a review of the research literature. *Int J Nurs Stud.* 2007;44(2):297-314. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004.
5. Jenkins M, Thomlinson RP. Organisational commitment and job satisfaction as predictors of employee turnover intentions. *Management Research News.* 1992;15(10):18-22. doi: 10.1108/eb028263.
6. Kaldenberg DO, Becker BW, Zvonkovic A. (1995). Work and Commitment among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists. *Human Relations.* 1995;48(11):1355-77. doi: 10.1177/001872679504801106.
7. Gholami Fesharaki M, talebian D, Aghamiri Z, Mohamadian M. Reliability and validity of "Job Satisfaction Survey" questionnaire in military health care workers. *Iranian Journal of Military Medicine.* 2012;13(4, 50): 241-6.
8. Godarzi M A. Evaluation of validity and reliability of Beck despair scale in a group of Shiraz University students. *Journal of Social Sciences and Humanities, Shiraz University.* 2002;8(2):36.
9. Dezhkam N. Adaptation and standardization of Beck frustration scale for students of Islamic Azad University of Tehran. *Quarterly Journal of Psychological Research.* 2004;8(1,2):100-99.
10. Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *J Arak Uni Med Sci.* 2010;13(1): 32-9.
11. Rajaei M, Haghighi H, Dadipoor S, Fallaghi S, Salimi M, Sareghi Brojeni M, et al. Relationship between occupational stress and job satisfaction among Iranian obstetricians. *Hormozgan Medical Journal.* 2012;17(3): 249-55.
12. Dashti S, Faradmal J, Pianvayse P, Salehiniya H. (2014). Factors Affecting Job Satisfaction among the Staff of health care workers of Hamadan County in 2012. *Psj.* 2014;12(4): 28-34.
13. Mosavi F, Shah Mohammadi F, Golestan B. Assessment of satisfaction about future job satisfaction among medical students. *Medical Sciences Journal of Islamic Azad Univesity.* 2008;18(2):133-9.