

بررسی میزان استرس در کارکنان شاغل ۱۱۵ استان اردبیل

مهری سیدجوادی^۱، نسرین صمدی^{۱*}، راحله محمدی^۱، علی عثمانی^۲، فریبا بختیاری کوهساره^۳، مریم سیدجوادی^۴

چکیده

زمینه و هدف: استرس شغلی یک بیماری مزمن است که به علت شرایط سخت کاری ایجاد شده و بر روی عملکرد فردی و سلامت جسمی و ذهنی فرد تأثیر می گذارد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان تنیدگی شغلی در کارکنان شاغل ۱۱۵ استان اردبیل انجام شد.

روش بررسی: در این پژوهش توصیفی - تحلیلی، ۱۰۳ نفر از کارکنان پایگاه های اورژانس ۱۱۵ استان اردبیل در سال ۱۳۹۰ از نظر میزان استرس به روش نمونه گیری در دسترس بررسی شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ای دو قسمتی شامل بخش اول اطلاعات فردی، اجتماعی و بخش دوم پرسشنامه مربوط به استرس Hari بود. داده ها پس از جمع آوری با استفاده از آمار ضریب همبستگی پیرسون، تی مستقل و واریانس یک طرفه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: در این مطالعه اکثریت واحدهای مورد پژوهش ۷۷ نفر (۷۴/۸٪)، میانگین نمره استرس بین ۲۵۰-۱۵۰ داشتند، که نشان دهنده وجود استرس در آنها بود و ۴ نفر (۳/۹٪) دارای نمره بالای ۲۵۰ بودند که استرس شدید را نشان می داد.

نتیجه گیری: با توجه به اینکه کارکنان فوریت های پزشکی و اورژانس پیش بیمارستانی جزء کادر درمانی مهم جهت نجات زندگی افراد محسوب می شوند، همچنین استرس عامل مهمی در ایجاد و تشدید فرسودگی شغلی است، لذا نظام مدیریتی صحیح در جهت تسهیل و دور کردن خطرهای ناشی از استرس های شغلی و تدابیری برای جلوگیری از عواقب آن، لازم و ضروری است.

کلید واژه ها: استرس؛ استرسور؛ استرس های شغلی؛ فوریت های پزشکی.

^۱کارشناس ارشد آموزش پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران.

^۲کاردان فوریت های پزشکی، مرکز فوریت های پزشکی سردشت، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران.

^۳کارشناس پرستاری، مرکز آموزشی درمانی و خدمات بهداشتی درمانی امام خمینی (ره)، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران.

^۴کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

*نویسنده مسئول مکاتبات:

نسرین صمدی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران؛

آدرس پست الکترونیکی:

na.samadi@arums.ac.ir

تاریخ دریافت: ۹۱/۴/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۱/۹/۱۵

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

Seiedjavadi M, Samadi N, Mohammadi R, Osmani A,
Bakhtiari Kohsareh F, Seyedjavadi M. Assessment of stress in Medical
Emergency Staff in Ardabil Province, Iran.
Qom Univ Med Sci J 2013;7(6):41-45. [Full Text in Persian]

مقدمه

استرس پدیده‌ای شناخته شده است، که در سطوح و مراحل مختلف با پیامدهای مثبت و منفی خود را نشان می‌دهد. در یک سو، طیف استرس طبیعی قرار دارد، که ضروری برای زندگی و رشد است و در سوی دیگر، طیف استرس بیش از حد، اثرات جدی و مخربی بر سلامتی انسان وارد می‌کند (۱). در زندگی همه افراد شاغل، استرس وجود داشته و به گونه‌های مختلف به آنها فشار روانی وارد می‌کند (۲). عوامل استرس شغلی در افراد متفاوت بوده و به عوامل بی‌شماری از قبیل موقعیت و شرایط کاری، مدت زمان قرارگیری در معرض استرس و میزان استرس وارده به فرد بستگی دارد، اما نمونه‌های بارز استرس شغلی عبارتند از: بی‌خوابی، حواس پرتی، اضطراب، غیبت از کار، افسردگی، خستگی، ناامیدی، عصبانیت در حد افراطی، مشکلات خانوادگی و بیماری‌های جسمی مانند بیماری‌های قلبی، سردرد، سوءهاضمه و دیسک بین مهره‌ای (۳). استرس شغلی عامل اصلی در ایجاد و تشدید فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی حالتی است که با خستگی روانی شروع و با تشدید خستگی جسمی و در نهایت کاهش کیفیت کاری بروز می‌کند (۴). یافته‌های پژوهشی نشان داده است مهم‌ترین عامل استرس شغلی در پرستاران و کادر درمانی اورژانس ۱۱۵، مشاهده مرگ و رنج بیماران و بارکاری زیاد و تعارض با پزشک و همکاران پرستار و مسایل متعاقب آن، که همیشه با حرفه پرستاری همراه بوده، می‌باشد (۵). نتایج مطالعه‌ای که توسط خداویسی و همکاران (سال ۱۳۸۱)، به منظور بررسی میزان استرس شغلی در پرستاران بیمارستان‌های همدان انجام شد، نشان داد میزان استرس شغلی در بین پرستاران شاغل، بالا بوده است (۶). همچنین در مطالعه مطیع و همکاران (سال ۱۳۸۸)، که به منظور بررسی فراوانی عوامل استرس‌زای شغلی تکنسین‌های مرد اورژانس پیش‌بیمارستانی ۱۱۵ مشهد انجام شد، مشخص گردید در این گروه با بالا رفتن سن تا حدود ۴۵-۴۰ سال، از میزان تنیدگی آنها کاسته شده و در اثر عوامل محیطی و مدیریتی، استرس تشدید می‌گردد (۷). در این رابطه نویدیان و همکاران (سال ۱۳۸۲) با بررسی عوامل استرس‌زای شغلی و رابطه آن با سلامت عمومی در کارکنان پرستاری بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های زاهدان نشان دادند بیشترین عوامل

استرس‌زا در افراد مورد مطالعه به ترتیب عوامل استرس‌زای مراقبتی و مدیریتی بوده است (۸). بدون شک بی‌توجهی به استرس‌هایی که مرتباً به کارکنان، به‌ویژه مراقبین بهداشتی وارد می‌شود به مرور باعث می‌گردد، آن سازمان فاقد نیروی با انگیزه و روحیه کافی باشد. زیان دیگری که چندان به چشم نمی‌آید و جبران‌ناپذیرتر از موارد دیگر است، تأثیر منفی این عارضه بر زندگی خصوصی افراد است، این موضوع از آن جهت در خور توجه است که آثار استرس قابل سرازیر شدن از محیطی به محیط دیگر یا انتقال از یک حوزه به حوزه دیگر می‌باشد، آثار استرس چه بسا موجب روابط افراد، به‌ویژه روابط همسران شده و درد و ناراحتی زیادی به پدران، مادران و کودکان منتقل می‌کند. استرس شغلی به‌طور کلی به ۳ دسته عوامل مربوط به کار، عوامل فردی و محیطی بستگی دارد (۹). با توجه به مطالب گفته‌شده و اهمیت استرس‌های شغلی و اثرات آن بر فرد و بازده کاری فرد و با توجه به اینکه مراقبین اورژانس جزء افرادی هستند که بیشتر در موقعیت‌های استرس‌زا قرار می‌گیرند، این پژوهش با هدف تعیین میزان استرس شغلی کارکنان اورژانس ۱۱۵ انجام شد.

روش بررسی

در این پژوهش توصیفی - تحلیلی، تمامی کارکنان پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ استان اردبیل (۱۵۰ نفر)، انتخاب و از بین آنها، ۱۰۳ نفر که رضایت خود را از شرکت در طرح اعلام نمودند به روش تمام‌شماری از نظر میزان استرس شغلی بررسی شدند. اطلاعات توسط پرسشنامه جمع‌آوری شد. پرسشنامه شامل دو قسمت بود: یک قسمت مربوط به خصوصیات دموگرافیک و قسمت دیگر شامل ۶۶ سؤال که مربوط به پرسشنامه استرس Hari می‌باشد. در این پرسشنامه برای هر آیتم از ۵-۱ (اصلاً قبول ندارم نمره ۱، قبول ندارم نمره ۲، نمی‌دانم نمره ۳، قبول دارم نمره ۴ و کاملاً قبول دارم نمره ۵) نمره‌گذاری شده است. در صورتی که جمع نمرات زیر ۱۵۰ باشد فرد از لحاظ استرس در شرایطی نیست که نیاز به مداخله داشته باشد، اگر بین ۱۵۰-۲۵۰ باشد فرد دچار استرس بوده و ضروری است شرایط موجود را تغییر دهد و در صورتی که جمع نمرات بالاتر از ۲۵۰ باشد، حتماً بایستی تحت مراقبت تخصصی قرار گیرد.

پایایی پرسشنامه ۰/۷۴ و اعتبار آن به روش اعتبار محتوا به دست آمد. جهت جمع آوری داده‌ها، محقق با مراجعه به پایگاه‌های اورژانس داخل شهر و پس از کسب اجازه از رئیس پایگاه، پرسشنامه‌ها را در اختیار شاغلین مورد نظر قرار داد، سپس مجدداً برای گرفتن پرسشنامه مراجعه کرد. جهت جمع آوری داده‌ها از پایگاه‌های خارج شهر و جاده‌ای، پرسشنامه با پست ارسال و پاسخ‌ها در تاریخ تعیین شده توسط مسئول پایگاه‌ها مجدداً با پست به آدرس محقق ارجاع داده شد. داده‌ها با استفاده از آمارهای توصیفی (فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و تحلیلی (ضریب همبستگی پیرسون، تی مستقل و واریانس یک طرفه) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

در این مطالعه کل جامعه مورد پژوهش مرد بودند. میانگین سنی 30.7 ± 8.8 سال بود. بیشترین تعداد شرکت کنندگان در پژوهش در گروه سنی ۲۰-۳۰ سال (44.7%) قرار داشتند. ۵۷ نفر (55.3%) متأهل و ۴۶ نفر (44.7%) مجرد بودند. ۵۹ نفر (57.3%) از واحدهای مورد پژوهش فوق دیپلم و ۳۹ نفر (37.9%) مدرک لیسانس و بالاتر داشتند. ۴۰ نفر (38.8%) سابقه کار کمتر از ۵ سال، ۳۳ نفر (32%) سابقه کار بین ۵-۱۰ سال و ۳۰ نفر (29.1%) سابقه کار بیشتر از ۱۰ سال داشتند. اکثریت واحدهای مورد پژوهش، ۶۲ نفر (60.2%) از نظر استخدام، پیمانی بودند. ۷۷ نفر (74.8%) شاغل در پایگاه‌های شهری و ۲۶ نفر (25.2%) شاغل در پایگاه‌های جاده‌ای بودند. بیشترین تعداد واحدهای مورد پژوهش ۶۰ نفر (58.3%)، در شهرستان اردبیل سکونت داشتند. ۳۶ نفر (44.4%) آنها بین ۶۰-۴۱ ساعت در هفته و فقط ۶ نفر (4.7%) بین ۴۰-۲۰ ساعت در هفته کار می‌کردند. میانگین ساعت کاری در هفته نیز 57.2 ± 15.7 ساعت برآورد شد. میانگین نمره استرس شرکت کنندگان در پژوهش 173.4 ± 32.3 بود، که از این میان ۲۲ نفر (21.4%) واحدهای مورد پژوهش، میانگین نمره استرس زیر ۱۵۰ داشتند. ۷۷ نفر (74.8%) میانگین نمره استرس بین ۱۵۰-۲۵۰ داشتند که نشان‌دهنده وجود استرس در آنها بود و این افراد نیازمند تغییر شرایط بودند. همچنین ۴ نفر (3.9%) نمره ۲۵۰ به بالا داشتند که استرس شدید را در آنها نشان می‌داد (جدول).

میانگین و انحراف معیار میزان استرس در شاغلین دیپلم (185 ± 12.99)، فوق دیپلم (175 ± 36.1)، لیسانس (169 ± 27.2) و فوق لیسانس (144) بوده و در سنین ۲۰-۳۰ سال (174 ± 38.7)، ۳۱-۴۰ سال (170 ± 27.8)، ۴۱-۵۰ سال (175 ± 20.1) و بالای ۵۰ سال (181 ± 36.1) برآورد شد. این مقدار در افراد مجرد (171 ± 38.7)، متأهل (174 ± 26.2)، روستایی (173 ± 28.7) بود. همچنین در شاغلینی که ساکن شهر اردبیل بودند (173 ± 33.5) و در آنهایی که در شهرستان‌های اطراف اردبیل زندگی می‌کردند، این تعداد (172 ± 30.9) تعیین شد. همبستگی بین سن و میزان استرس معنی‌دار بود ($r=0.003$ ، $p<0.05$)، ولی اختلاف بین میزان استرس و وضعیت تأهل، نوع پایگاه، محل زندگی و سطح تحصیلات معنی‌دار نبود.

جدول: مشخصات دموگرافیک نمونه‌های پژوهش

مشخصات نمونه‌های پژوهش	فراوانی	درصد تجمعی
سن		
۲۰-۳۰ سال	۴۶	۴۴/۷
۳۱-۴۰ سال	۴۳	۸۶/۴
۴۱-۵۰ سال	۱۲	۹۸/۱
بالای ۵۰ سال	۲	۱۰۰
وضعیت تأهل		
مجرد	۴۶	۴۴/۷
متأهل	۵۷	۱۰۰
میزان تحصیلات		
دیپلم	۴	۳/۹
فوق دیپلم	۵۹	۶۱/۲
لیسانس	۳۹	۹۹
فوق لیسانس	۱	۱۰۰
سابقه کار		
کمتر از ۵ سال	۴۰	۳۸/۸
۵-۱۰ سال	۳۳	۶۹/۹
بیش از ۱۰ سال	۳۰	۱۰۰
نوع استخدام		
رسمی	۲۷	۲۶/۲
پیمانی	۶۲	۸۶/۴
قراردادی	۱۴	۱۰۰
ساعت کار در هفته		
۲۰-۴۰ ساعت	۶	۴/۷
۴۱-۶۰ ساعت	۳۶	۵۱/۹
۶۱-۸۰ ساعت	۳۰	۸۸/۹
۸۱-۱۰۰ ساعت	۹	۱۰۰

بحث

در این مطالعه ۶/۶۸٪ افراد به پرسشنامه پاسخ دادند. عدم پاسخگویی به پرسشنامه به دلایل مختلف ممکن است صورت گیرد مانند عدم تمایل به شرکت در تحقیق، عدم داشتن فرصت کافی برای پاسخ دادن به سؤالات و غیره. این مورد در مطالعات پیشین صورت گرفته در خصوص استرس و مشکلات روحی و روانی فردی نیز مشاهده شده است (۱۲-۱۰). بررسی میزان استرس شغلی در کارکنان اورژانس ۱۱۵ اردبیل نشان داد ۷۴/۸٪ آنها با میانگین نمره ۱۷۳/۳۵ که طبق پرسشنامه استرس استاندارد Hari در سطحی است که نیاز به مداخله و تعدیل شرایط محیطی دارد، دچار استرس بوده‌اند. همچنین در ۳/۹٪ افراد، استرس در حدی بود که نیاز به مراجعه به مراکز و مراقبت تخصصی داشتند. مطالعه مطیع و همکاران در زمینه بررسی عوامل استرس‌زای شغلی در تکنسین‌های اورژانس ۱۱۵ نیز نشان داد ۵۱/۷۶٪ آنها استرس متوسط و ۱۱/۱۰٪ دچار استرس شدید بوده‌اند (۷). Zautcke و همکاران نیز در تحقیقی که بر روی پرستاران شاغل در بخش اورژانس انجام دادند میزان تنیدگی شغلی را در حد بالا گزارش کردند (۱۳).

در مطالعه مطیع نیز مانند مطالعه حاضر اکثریت افراد مورد بررسی دارای استرس در حد متوسط بودند که نیاز به مداخله، تغییر شرایط و کاهش سطح استرس در آنها ضروری بود (۷). با توجه به اینکه استرس‌های شغلی بر سلامتی افراد تأثیر داشته و کیفیت زندگی را کاهش و احتمال وقوع مصدومیت‌های ناشی از کار را افزایش می‌دهد (۱۴)، لذا در بررسی‌های بعدی نیاز به مطالعه بیشتر در جهت مشخص شدن زمینه و علت اصلی استرس و حیطه آن احساس شده تا مداخلات لازم و ضروری قابل اجرا باشد. طبق پرسشنامه استرس Hari، نمره بالاتر از ۱۵۰ نیاز به مداخله و بررسی عوامل استرس‌زا و تعدیل شرایط در جهت کاهش این عوامل و متعاقباً کاهش فرسودگی شغلی و افزایش کارایی کارکنان دارد. در این مطالعه ۲۱/۴٪ افراد با نمره زیر ۱۵۰ دچار استرس در حد بسیار کم بودند که نیاز به مداخله و تغییر شرایط نداشت. مطالعه مطیع و همکاران نیز نشان داد ۳۷/۱۴٪ افراد استرس در حد خیلی کم دارند (۷). در این زمینه رحیمی و همکاران در مطالعه خود نیز به این نتیجه دست یافتند که ۱/۸٪ افراد مورد مطالعه دچار استرس

در حد خیلی کم بوده‌اند، ولی باید به این نکته توجه داشت که این مطالعه در بین پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان صورت گرفته بود (۱۵). هرچند تعداد مطالعات انجام شده برای بررسی میزان استرس شغلی در کارکنان اورژانس ۱۱۵ بسیار اندک است و اکثریت مطالعات در این زمینه بیشتر در محیط‌های کاری بیمارستان و در بین پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان انجام شده است، اما نتایج حاصل از مطالعه حاضر و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه نشان‌دهنده آن است که حداکثر افراد مورد بررسی در حد متوسط دچار استرس بوده‌اند و حداقل افراد، استرس شدید داشته‌اند، که هر دو گروه نیاز به بررسی بیشتر در زمینه عامل ایجادکننده، تعدیل و تغییر شرایط موجود دارند. نتایج این مطالعه نشان داد رابطه‌ای بین میزان استرس با سن، ساعت کار در هفته، وضعیت تأهل، نوع پایگاه اورژانس، محل زندگی و میزان تحصیلات وجود ندارد. مطالعه صابری و همکاران نیز نشان داد ارتباطی بین سطح تحصیلات، سن و ساعات کار وجود ندارد (۱۶).

همچنین در مطالعه مطیع و همکاران مشاهده گردید سابقه شغلی، وضعیت تأهل و ساعات کاری، ارتباطی با میزان استرس نداشته، ولی سطح تحصیلات و نوع پایگاه (شهری، جاده‌ای) با میزان استرس رابطه معنی‌داری دارد، به‌طوری‌که افراد دارای مدرک فوق‌دیپلم کمترین استرس و افراد شاغل در پایگاه اورژانس جاده‌ای بیشترین استرس را داشتند (۷). مهم‌ترین محدودیت مطالعه حاضر، عدم پاسخگویی به تمام پرسشنامه‌ها و تعداد کم شرکت‌کنندگان بود. شاید با انجام تحقیق در سطح گسترده‌تر و با تعداد بیشتر آزمودنی، این موارد و رابطه آن با میزان استرس بهتر مشخص گردد و تشابه نتایج مطالعه حاضر با پژوهش‌های مشابه دیگر در سطح بهتری قابل بررسی و تجزیه و تحلیل باشد.

نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد کارکنان پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ استان اردبیل دچار استرس شغلی هستند. با توجه به اینکه کارکنان فوریت‌های پزشکی و اورژانس پیش‌بیمارستانی، جزء کادر درمانی مهم جهت نجات زندگی افراد محسوب می‌شوند و از طرفی، استرس عامل مهم و شناخته‌شده‌ای در ایجاد و تشدید

۹۰/۹/۲۱) مرکز پژوهش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل می‌باشد. بدین وسیله از تمام مسئولین و شاغلین پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ استان اردبیل و شاغلین در این پایگاه‌ها که همکاری لازم را در جهت انجام این پژوهش به عمل آوردند تشکر و قدردانی می‌شود.

فرسودگی شغلی است، لذا نظام مدیریتی صحیح در جهت تسهیل و دور کردن خطرهای ناشی از استرس‌های شغلی و تدابیری برای جلوگیری از عواقب آن لازم و ضروری می‌باشد.

تشکر و قدردانی

این پژوهش، حاصل طرح تصویب‌شده (به شماره ۹۰۱۷، مورخه

References:

1. Hebrani P, Behdani F, Mobtaker M. Evaluation of stress factors in nurses of different hospital wards. J Fundamental Mental Health 2008;10(39):231-37. [Full Text in Persian]
2. Scullion P. Stress and the student nurse in accident and emergency nursing. Br J Nurs 1992 Nov; 2(1):27-30.
3. Khazaei T, Khazaei T, Sharif zadeh Gh. Nurses' professional burnout and some predisposing factors. Birjand Univ Med Sci J 2006;13(1):9-15. [Full Text in Persian]
4. Vahey DC, Aiken LH, Sloane DM, Clarke SP, Vargas D. Nurse burnout and patient satisfaction. Med Care 2004 Feb; 42(2 Suppl):II57-66.
5. Mir Kamali SM. Stress in organization and management. J knowledge Manag 1998;11(40):40-71. [Full Text in Persian]
6. Khodaveisi M, Mohammadi N, Omid A. Frequency of Job stress in clinical nurses. J Hamadan Nursing Midwifery 2005;13(24):44-51.
7. Motii M, Kalani M, Eshagi H, Gobadi P. Prevalence of job stressors in male pre-hospital emergency technicians. J Mental Health Principles 2009;12(45):420-29. [Full Text in Persian]
8. Navidian A, Masoodi GH, Mosavi S. Work-related stress and the general health of nursing staffs in Zahedans' Hospitals Emergency Wards. J Kermanshah Univ Med Sci 2006;3(9):110-16. [Full Text in Persian]
9. Rendal R, Elizabet A. Intervention in occupation stress. 2nd ed. London: SAGE; 2000.
10. Clohessy S, Ehlers A. PTSD symptoms, responsive to intrusive memories and coping in ambulance service workers. Br J Clin Psychol 1999 Sep; 38 (Pt 3):251-65.
11. Khazae T, SHarifzadeh GH. Nurses job burnout and some related factors. J Birjand Univ Med Sci 2006;6(1):31-6. [Full Text in Persian]
12. Bennett P, Williams Y, Page N, Hood K, Woollard M. Levels of mental health problems among UK emergency ambulance workers. Emerg Med J 2004 Mar; 21(2):235-6.
13. Zautcke JL, Neylan VD, Hart RG. Stress in the emergency department clerical staff. J Emerg Med 1996;14(2):247-9.
14. Soori H, Hatami Sadabadi. A study on job stress among employed women in Ahwaz, Iran. Hakim Res J 2002;6(1): 65-73. [Full Text in Persian]
15. Rahimi A, Ahmadi F, Akhond MR. An investigation of amount and factors affecting nurses' job stress in some hospitals in Tehran. (Hayat) Tehran Univ Med Sci J 2004;10(3):13-22. [Full Text in Persian]
16. Saberi H, Moravveji SA, Ghoraiishi F, Heidar Zi. Post-traumatic stress disorder in Kashan and Arak Emergency Medicine Departments' staffs during 2009. (Feyz) Kashan Univ Med Sci J 2009;12(5):1-6. [Full Text in Persian]