

# بررسی عوامل تنش‌زای پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس

## بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

نویسندگان: دکتر پرویز مولوی<sup>\*(۱)</sup>، منصوره کریم‌اللهی<sup>(۲)</sup>

### چکیده

**سابقه و هدف:** مقایسه میزان تنیدگی در بین پرستاران پزشکان و دندانپزشکان نشان می‌دهد که پرستاران بیشتر از حرفه‌های

دیگر تحت تنش ناشی از حرفه خود بوده و میزان خودکشی در پرستاران زن ۶-۵ برابر و در پرستاران مرد ۳-۲ برابر جمعیت عمومی می‌باشد. در این تحقیق بیان شده که بیماریهای روان‌نژندی نظیر سوء استفاده از دارو و افسردگی نیز در پرستاران بیشتر است.

این پژوهش یک مطالعه توصیفی است که به منظور بررسی عوامل تنش‌زای پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل انجام گرفته است.

**روش کار:** در این پژوهش کلیه پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس (۴۹=۸) به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار

گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای دو قسمتی است که قسمت اول مربوط به مشخصات دموگرافیک و قسمت دوم ۳۵ سوال در مورد عوامل تنش‌زای پرستاران می‌باشد. جهت دستیابی به اهداف پژوهش از آمار توصیفی استفاده گردیده و نتایج در ۵ جدول نشان داده شده است.

**یافته‌ها:** این مطالعه نشان داد که کمبود و در دسترس نبودن وسایل و امکانات مورد نیاز (با فراوانی ۶۷/۳۴٪)، مشاهده درد

و رنج کشیدن بیماران (با فراوانی ۵۱٪)، دخالت کسان بیمار در ارائه خدمات پرستاری (با فراوانی ۵۳/۰۶٪)، کمبود پرسنل پرستاری نسبت به مراجعین، در دسترس نبودن پزشکان در موارد اضطراری و عدم در نظر گرفتن نظرات پرستاران در تصمیم‌گیریهای مربوط به

بخش (با فراوانی ۵۷/۱۲٪) و کار در شیفت‌های پست سر هم (با فراوانی ۴۲/۱۴٪) مهمترین عوامل تنش‌زا در پرستاران شاغل در بخش اورژانس می‌باشند.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های پژوهش نتیجه‌گیری می‌شود که مهمترین عامل تنش‌زا، کمبود و در دسترس نبودن وسایل

و امکانات مورد نیاز مربوط می‌باشد که مربوط به مدیریت است مدیران پرستاری می‌توانند با تغییر محیط فیزیکی، کیفیت مراقبت پرستاری را بهبود بخشند.

**واژه‌های کلیدی:** تنش، اورژانس، پرستار، تنش‌زا.

۱- (مؤلف مسئول) عضو هیئت علمی و استادیار روانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل - بیمارستان دکتر فاطمی تلفن: ۲۳۲۲۵۲۰-۲۱.

۲- مربی و عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامائی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل.

## مقدمه

بخش اورژانس یکی از بخش‌هایی است که به عنوان تنش‌زاترین بخشها برای پرستاران قلمداد می‌شود و در این بخشها پرستاران با عوامل تنش‌زای اختصاصی و سطح تنیدگی بالا مواجه می‌گردند. در بخش اورژانس به علت باز بودن محیط بر روی مردم و امکان قضاوت عمومی مردم درباره مهارت پرستاران و نیز کشمکش‌های بین فردی و مراقبت از بیماران در حال مرگ و ترس از بی‌کفایتی و غیره زمینه برای تنیدگی پرستاران فراهم می‌باشد. همچنین پرستاران این بخشها به علت داشتن ارتباط زیاد با غم و اندوه و درد کشیدن بیماران مراجعه‌کننده و جوکاری با اتهامات زیاد، نارضایتی بیمار و انتظارات بالای بیماران و نزدیکان و بی‌حرمتی و رفتارهای ناسزاوار اطرافیان بیمار دچار تنیدگی می‌شوند. [۳]

این مطالعه در راستای تعیین عوامل تنش‌زای پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در سال ۱۳۷۸ انجام گرفته است.

## مواد و روشها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی است که در آن عوامل تنش‌زای پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بررسی شده است. جامعه پژوهش کلیه پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس (۴۹ نفر) می‌باشد که تمام آنها به پرسشنامه پاسخ داده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای دو قسمتی می‌باشد که قسمت اول مربوط به مشخصات دموگرافیک و قسمت دوم ۳۵ سوال در مورد عوامل تنش‌زای پرستاران می‌باشد که براساس اهداف دسته‌بندی شده است.

جهت دستیابی به نتایج یافته‌های پژوهش، ابتدا پرسشنامه کدگذاری شده و سپس اطلاعات جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که در آن از آمار توصیفی استفاده گردید. متغیرهای این پژوهش از نوع کمی پیوسته، گسسته و کیفی اسمی، رتبه‌ای می‌باشد. معیار تنش‌زا بودن عوامل مورد مطالعه جهت بررسی روایی پرسشنامه از شیوه ارزیابی محتوا استفاده

گردید که پرسشنامه محقق ساخته معیار تنش‌زا بودن عوامل مورد مطالعه اظهار نظر خود پرستاران می‌باشد. در اختیار تعدادی از اساتید دانشگاه علوم پزشکی تبریز قرار داده شد و پس از جمع‌بندی نظرات آنان پرسشنامه مورد اصلاح قرار گرفت. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه نیز از روش بازآزمایی استفاده شد که نمره حاصل از آزمون همبستگی بین دو آزمون  $r = 0.76$  می‌باشد که نشان دهنده پایایی پرسشنامه می‌باشد.

## یافته‌ها

در این پژوهش ابتدا مشخصات فردی اجتماعی واحدهای مورد پژوهش مورد بررسی قرار گرفت که نمونه‌ها به تعداد ۴۹ نفر بوده و سن آنها ۲۱-۵۰ سال می‌باشد. بیشترین درصد واحدهای مورد پژوهش (۳۰/۹۳) در فاصله سنی ۲۵-۲۱ سال بوده و اکثراً (۵۳/۶٪) مذکر هستند. بیشترین درصد واحدهای مورد پژوهش (۶۵/۳۱٪) متأهل بوده و تحصیلات اکثریت واحدهای مورد پژوهش (۵۵/۲٪) لیسانس می‌باشد. میزان سابقه کار ۶۷/۳۳ درصد واحدهای مورد پژوهش ۵-۱ سال می‌باشد و اکثریت واحدهای مورد پژوهش (۶۷/۳۵٪) به صورت شیفت در گردش کار می‌کنند.

این مطالعه نشان داد که اکثریت واحدهای مورد پژوهش (۶۵/۳۱٪) در زندگی شخصی احساس تنش نمی‌کنند و بیشترین درصد واحدهای مورد پژوهش (۵۷/۱۵٪) اظهار می‌نمایند که تنش بر کیفیت کاری آنها تاثیری ندارد.

جدول شماره (۱) در مورد هدف اول پژوهش یعنی عوامل تنش‌زای فردی پرستاری نشان می‌دهد که ۵۳/۰۶٪ تنش زیاد و خیلی زیاد دارند که مهمترین عامل تنش‌زا دخالت اطرافیان بیمار در ارائه خدمات پرستاری به بیمار قلمداد شده است.

جدول شماره (۲) در مورد هدف دوم پژوهش یعنی عوامل تنش‌زای مدیریتی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس نشان می‌دهد که واحدهای مورد پژوهش، کمبود پرسنل پرستاری نسبت به مراجعین و در دسترس نبودن پزشکان در موارد اضطراری و عدم در نظر گرفتن نظرات کادر در تصمیم‌گیری‌های مربوط به بخش را تنش‌زا ذکر می‌کنند.

جدول شماره (۳) در مورد هدف سوم پژوهش یعنی عوامل

مورد نیاز از عوامل تنش زیاد و خیلی زیاد اعلام شده است. جدول شماره (۵) در مورد هدف پنجم پژوهش یعنی عوامل تنش‌زای مراقبتی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس نشان می‌دهد که ۵۱٪ واحدهای مورد پژوهش مشاهده درد و رنج کشیدن بیماران را تنش زیاد و خیلی زیاد قلمداد می‌کنند.

تنش‌زای فردی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس نشان می‌دهد که واحدهای مورد پژوهش کار در شیفت‌های پشت سرهم را همراه تنش زیاد و خیلی زیاد قلمداد می‌کنند. جدول شماره (۴) در مورد هدف چهارم پژوهش یعنی عوامل تنش‌زای محیط فیزیکی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس نشان می‌دهد که کمبود و در دسترس نبودن وسایل و امکانات

جدول شماره (۱) فراوانی درصدی (تنش زیاد و خیلی زیاد) و رتبه در گروه

وکل مربوط به عوامل تنش‌زای بین فردی پرستاران

رتبه در کل بر حسب شدت تنش‌زایی	رتبه در گروه بر حسب میانگین شدت تنش‌زایی	درصد تنش‌زایی بر حسب میانگین زیاد و خیلی زیاد	عوامل تنش‌زای بین فردی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس
۱۵	۶	۳۴/۶۹	رفتار و اضطراب خانواده بیمار به هنگام مراقبت پرستاری
۱۲	۴	۴۰/۸۱	رفت و آمد افراد مختلف در بخش و وجود دانشجوی زیاد در بخش
۱۷	۶	۲۸/۵۷	بی‌حرمتی بیمار به هنگام مراقبت پرستاری
۹	۱	۴۸/۹۴	قضاوت نادرست اطرافیان بیمار در مورد اقدامات پرستاری
۱۳	۵	۳۶/۷۳	بی‌تفاوتی کادر درمانی نسبت به نیازهای بیمار و فامیل
۱۹	۸	۱۸/۳۶	ارتباط پزشکان متعدد که مرتب تغییر می‌کنند
۱۱	۳	۴۴/۸۹	عدم هماهنگی بین پرستار و پزشک جهت درمان
۷	۱	۵۳/۰۶	دخالت فامیل بیمار در ارائه اقدامات پرستاری
۱۷	۷	۲۸/۵۷	برخورد با مدیر (سوپروایزر، مترون، مدیر، رئیس)

جدول شماره (۲) فراوانی درصدی (تنش زیاد و خیلی زیاد) و رتبه در گروه وکل عوامل تنش‌زای مدیریتی

رتبه در کل بر حسب شدت تنش‌زایی	رتبه در گروه بر حسب میانگین شدت تنش‌زایی	درصد تنش‌زایی بر حسب میانگین زیاد و خیلی زیاد	عوامل تنش‌زای مدیریتی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس
۵	۱	۵۷/۱	کمبود پرسنل پرستاری نسبت به مراجعین
۵	۱	۵۷/۱	در دسترس نبودن پزشکان در موارد اضطراری
۱۱	۲	۴۴/۸۹	عدم رجوع ارزیابی دقیق از نحوه کار پرستار
۱۶	۳	۳۰/۶	بکارگیری پرسنل تازه کار و کم تجربه
۵	۱	۵۷/۱۲	عدم در نظر گرفتن نظرات کادر در تصمیم‌گیریهای مربوط به بخش

جدول شماره (۳) فراوانی درصدی (تنش زیاد و خیلی زیاد) و رتبه در گروه و کل عوامل تنش‌زای فردی

رتبه در کل بر حسب شدت تنش‌زایی	رتبه در گروه حسب میانگین شدت تنش‌زایی	درصد تنش‌زایی بر حسب میانگین زیاد و خیلی زیاد	عوامل تنش‌زای فردی پرستاران شاغل در بخشهای اورژانس
۱۶	۴	۳۰/۶	قادر نبودن به تصمیم‌گیری در موقعیتهای اضطراری
۱۵	۳	۲۰/۵	نیاز به مهارت‌های عالی در انجام مراقبت‌های پرستاری
۱۵	۳	۲۰/۶	پاسخگویی نبودن به عواقب و عوارض تصمیم‌گیریها در اقدامات پرستاری
۱۸	۵	۳۰/۶۲	ترس از کار اشتباه در انجام وظایف
۱۰	۲	۲۶/۵۴	عدم سازگاری برنامه کاری با زندگی شخصی
۱۶	۴	۳۶/۷۳	عدم علاقه به کار در بخش
۶	۱	۱۲/۱۴	کار در شیفت‌های پشت سر هم

جدول شماره (۴) فراوانی درصدی و رتبه در گروه و کل عوامل تنش‌زای محیط فیزیکی

رتبه در کل بر حسب شدت تنش‌زایی	رتبه در گروه حسب میانگین شدت تنش‌زایی	درصد تنش‌زایی بر حسب میانگین زیاد و خیلی زیاد	عوامل تنش‌زای فیزیکی پرستاران شاغل در بخشهای اورژانس
۱	۱	۶۷/۳۴	کمبود و در دسترس نبودن وسایل و امکانات مورد نیاز
۴	۴	۶۱/۲۲	فضای محدود بخش نسبت به مراجعه کنندگان
۸	۶	۵۱	نداشتن محل مجزا برای خانواده بیمار
۶	۵	۵۵/۱	سر و صدای ناشی از محیط
۱۲	۷	۴۰/۸۱	تهویه نامناسب بخش
۲۰	۹	۱۶/۳	نور نامناسب بخش
۱۵	۸	۳۴/۶۹	پپیچیدگی و تنوع وسایل موجود در بخش
۳	۳	۶۳/۲۲	نبودن محل مناسب جهت استراحت کادر
۲	۲	۶۵/۳	نبودن فرصت مناسب جهت استراحت کادر

جدول شماره (۵) فراوانی درصدی و رتبه در گروه و کل عوامل تنش‌زای مراقبتی

رتبه در کل بر حسب شدت تنش‌زایی	رتبه در گروه حسب میانگین شدت تنش‌زایی	درصد تنش‌زایی بر حسب میانگین زیاد و خیلی زیاد	عوامل تنش‌زای مراقبتی پرستاران شاغل در بخش‌های اورژانس
۱۱	۳	۴۴/۸۹	مراقبت از بیماران با وضعیت اضطراری بدحال و رو به مرگ
۸	۱	۵۱	درد و رنج کشیدن بیماران
۱۴	۴	۳۴/۶۹	تماس با (وسایل و ترشحات و ...) بیمار
۱۰	۲	۴۶/۹۳	تراکم بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس
۱۸	۵	۲۶/۵۳	عدم وجود همگونی، متنوع بودن بیماران و مراقبت‌های لازم
۱۰	۲	۴۶/۹۶	مراقبت از بیمارانی که همکاری لازم را ندارند
۱۱	۳	۴۴/۸۹	کمبود کادر برای جابجایی به موقع بیماران

### بحث

در بین عوامل تنش‌زای مدیریتی این پژوهش بیانگر این نکته است که کمبود پرسنل پرستاری نسبت به مراجعین و در دسترس نبودن پزشکان در موارد اضطراری و عدم در نظر گرفتن نظرات کادر در تصمیم‌گیری‌های مربوط به بخش مهمترین عامل تنش‌زای پرستاران می‌باشد در این مورد فمیس (۱۹۹۵) بیان می‌کنند: تراکم بیماران مراجعه کننده به اورژانس تنش‌زا بوده و پرستاران بر این باورند که از نظر شغلی فرصت کافی جهت برطرف کردن نیازهای بیماران را ندارند و مجبورند چندین بیمار و چندین پزشک را همزمان ملاقات کرد و نیازهای هر دو طرف را برطرف سازند که باعث احساس خشم و تنیدگی و سرخوردگی در آنها می‌گردد [۴].

در مورد عوامل تنش‌زای فردی این پژوهش نشانگر آن است که واحدهای مورد پژوهش کار در شیفت‌های پشت سر هم را تنش‌زا قلمداد می‌کنند.

این پژوهش نشان داد که در بین عوامل تنش‌زای محیط فیزیکی، کمبود و در دسترس نبودن وسایل و امکانات مورد نیاز مهمترین عوامل تنش‌زای پرستاران می‌باشد. ماولی (۱۹۹۶) به کمبود وسایل ذخیره و در دسترس نبودن آنها اشاره کرده و بر این باور است که این عوامل باعث تأخیر در اقدامات پرستاری و در نتیجه افزایش مسئولیت در مقابل بیماران شده و بنابراین پرستاران گاهی اوقات مورد سرزنش و شکایت‌های بیماران و اطرافیان آنها قرار می‌گیرند [۱].

در بین عوامل تنش‌زای فردی، این پژوهش نشان داد که دخالت اطرافیان بیمار در ارائه خدمات پرستاری به بیمار مهمترین عامل تنش‌زا می‌باشد. فیلیپ (۱۹۹۵) بیان می‌کند که اتهامات زیاد و نارضایتی و انتظارات بالا و همچنین بی‌حرمتی و رفتارهای ناسزاوار اطرافیان بیمار جزء عوامل تنیدگی شدید در پرستاران هستند [۳].

3. Phillip, succallion & et al. Stress and the student nurse in accident and emergency nursing. *BJN*, 1996; 2(1):22-30.
4. Phtpps Long woods, cossmeat. Medical surgical nursing. 3rd ed. Lippincott, co. 1995; 160-2.

در رابطه با عوامل تنش‌زای مراقبتی، این مطالعه نشان داد که مشاهده درد و ورنج کشیدن بیماران تنش‌زاترین عامل برای پرستاران می‌باشد. در این مورد نیز مطالعه هیسم (۱۹۹۸) درد و ورنج کشیدن بیمار و آسیب‌های جدی بیماران وضعیت بدحال ورد به مرگ آنها از نظر فراوانی بیشترین درصد و بزرگترین عامل بیان شده است [۲].

نتیجه‌ای که از این پژوهش عاید می‌شود اینست که کمبود و در دسترس نبودن وسایل و امکانات مورد نیاز، مهمترین عامل تنش‌زای پرستاران می‌باشد.

در نهایت می‌توان گفت که با توجه به تأثیر بالای کمبود وسایل ذخیره و در دسترس نبودن آنها بر میزان تنش پرستاران، بیشترین مسئولیت متوجه مدیران واحدهای پرستاری است که با فراهم کردن امکانات لازم و رفع تنش‌ها زمینه را برای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات پرستاری فراهم آورند، همچنین از مسئولین دست‌اندرکار در امر آموزش پرستاران انتظار می‌رود که روشهای رفع تنیدگی و سازش با تنش را به پرستاران و دانشجویان پرستاری آموزش دهند و خود پرستاران نیز در این امر نهایت اهتمام خود را به عمل آورند.

### تشکر و قدردانی

بدینوسیله از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل به جهت تأمین هزینه اجرای این طرح و نیز همکاران خانمها رهبر، متولی، فیض‌الهی و قاسمی و آقای نوروزی که در امر نمونه‌گیری کمال همکاری را نمودند نهایت تشکر را داریم.

### منابع

1. Hawley P. Sources of stress for emergency nurses in four urban canadian emergency departments. *Journal of emergency nursing*. 1996; 18(8): 221-6.
2. Heim J. stressors in health occupations *J Psychosommed psychoanal*. 1998; 38(3): 207-8.