



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و سلامت عمومی کارکنان اداری_مالی
بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان

توسط

مهدی خان زاده سراجی

استاد راهنما

محمود نکویی مقدم

استادان مشاور

محمد رضا امیر اسماعیلی / محمد رضا توکلی

چکیده

مقدمه و اهداف: یکی از مخاطراتی که سلامت و به ویژه سلامت عمومی را به خطر می اندازد، فرسودگی شغلی در کارکنان است که باید بدان توجه کرد. فرسودگی شغلی سندرمی مشتمل بر خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی می باشد. شواهد بیانگر آن است که این سندرم برای همه ی افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می کنند، می تواند تهدید بزرگی به شمار آید. لذا پرسنل سیستم بهداشتی درمانی، بالاخص کارکنان اداری _ مالی بیمارستانها نیز از این امر مستثنی نبوده و به دلیل مواجهه با استرس های فیزیکی، روانی و هیجانی به شدت در معرض فرسودگی شغلی می باشند. بنابراین از آنجا که فرسودگی شغلی باعث آسیب زدن به سلامت عمومی فرد و نیز موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی و سلامت عمومی کارکنان و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت.

لذا این مطالعه ، در جهت تعیین فرسودگی و رابطه آن با سلامت عمومی کارکنان اداری مالی بیمارستانهای آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان (شفاء، افضل پور، باهنر و شهید بهشتی) انجام شد.

مواد و روش ها: این مطالعه از نوع ترکیبی اکتشافی بود. در بخش کمی مطالعه بر روی تعداد ۲۴۸ نفر از کارکنان اداری _ مالی بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی کرمان که به روش نمونه گیری طبقه ای و تصادفی ساده انتخاب شده بودند؛ انجام شد. داده ها بعد از جمع آوری از طریق نرم افزار SPSS و از طریق آزمون همبستگی و آزمون رگرسیون خطی تجزیه و تحلیل شدند.

سپس وارد فاز دوم (کیفی) مطالعه شده و از طریق مصاحبه نیم ساختارمند با ۷ نفر از مدیران و روسای بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان، راهکارهایی در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداری _ مالی ارائه شد.

یافته‌ها: یافته‌های این مطالعه شامل، نتایج حاصل شده از دو مرحله کمی و کیفی می باشد. در بخش کمی به این نتیجه رسیدیم که رابطه معنی داری بین ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت شخصی) و ابعاد سلامت عمومی (سلامت جسمانی، اختلال و اضطراب در خواب، اختلال اجتماعی و افسردگی) وجود دارد؛ که بین ابعاد فرسودگی شغلی و بعد سلامت جسمانی رابطه معکوس معنی داری دیده شد. در یافته‌های بخش کیفی، مدیران و روسای بیمارستان‌ها به ۴۶ موضوع فرعی در قالب ۱۵ موضوع اصلی و در جهت راه کارهای کاهش فرسودگی شغلی و سلامت عمومی اشاره کردند.

نتیجه‌گیری: توجه و رسیدگی به مباحث روانی و فرسودگی شغلی کارکنان اداری-مالی بیمارستان‌ها باید در دستور کار مدیران و روسای بیمارستان‌ها و حتی سیاستگذاران حوزه سلامت قرار گیرد. زیرا در صورت عدم توجه به مباحث فرسودگی شغلی کارکنان انگیزه خود را از دست داده و این مهم بر روی سلامت عمومی آنان تاثیر گذاشته و بر کیفیت ارائه خدمات و انجام وظایف آنان تاثیر می گذارد.

کلید واژه‌ها: فرسودگی شغلی، سلامت عمومی، کارکنان اداری-مالی، بیمارستان آموزشی



Kerman University of Medical Sciences

Faculty of Management & Medical Informatics

In Partial Fulfillment of the Requirements for the MSc Degree.

Title:

**Investigating the relationship between job burnout and general health of
administrative-financial staff of teaching hospitals affiliated to Kerman
University of Medical Sciences**

By

Mahdi khanzadeh Seraji

Supervisor

Mahmoud Nekooi Moghadam

Advisors

Mohammad Reza Amir esmaili / Mohammad Reza Tavakoli

Thesis No:

Date: ۲۰۲۲

Abstract

Introduction: One of the risks that endangers health, and especially public health, is the burnout of employees to consider. Career burnout of the syndrome includes emotional fatigue, personality demonstration and reduced personal success. It is a reference that this is a major threat to all of the people in all kinds of active employment. Therefore, health system personnel, especially administrative -financial staff of hospitals, are no exception and are highly exposed to job burnout due to their physical, psychological and emotional stress. Therefore, since job exhaustion damages one's general health and also reduces the quality of services provided to customers and clients and subsidies of service, identifying and preventing job burnout in promoting mental health and public health of employees. And increasing the quality of the service provided will play an important role. Therefore, this study was conducted to determine the exhaustion and its relationship with the general health of the financial staff of the Kerman University of Medical Sciences (Shafa, Afzalipour, Bamonar and Shahid Beheshti).

Methods: This study was of sequential exploratory mixed type. In the quantitative part of the study on the number of ۲۴۸ administrative-financial employees of Kerman University of Medical Sciences hospitals who were selected by stratified and simple random sampling; Done. After collecting the data, they were analyzed through spss software and through correlation test and linear regression test.

Then, the information obtained from the quantitative phase was entered into the second (qualitative) phase of the study, and through semi-structured interviews with managers and heads of hospitals, solutions were presented to reduce the burnout of financial-administrative staff.

Results: The findings of this study include the results obtained from two quantitative and qualitative stages. In the quantitative part, we came to the conclusion that there is a significant relationship between the dimensions of job burnout (emotional fatigue, depersonalization, and personal failure) and the dimensions of general health (physical health, sleep disorder and anxiety, social disorder, and depression); A significant inverse relationship was seen between the dimensions of job burnout and the dimension of physical health.

In the findings of the qualitative section, an interview was conducted with 7 managers and heads of hospitals. The managers and heads of hospitals pointed to the presentation of 10 main issues and 16 sub-issues in the direction of reducing job burnout and public health.

Conclusion: Paying attention to and dealing with the psychological issues of hospital employees should be on the agenda of hospital managers and heads and even health policy makers. Because if you don't pay attention to mental issues, employees lose their motivation and this affects the quality of providing services and performing their duties.

Keywords: Job burnout, public health, financial administrative staff, teaching hospital