

# سلامت عمومی و استرس شغلی در کارکنان بخش مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌های

## استان مازندران\*

آذر کبیرزاده<sup>۱</sup>، بنیامین محسنی ساروی<sup>۲</sup>، زلیخا اصغری<sup>۳</sup>، ابراهیم باقریان فرح‌آبادی<sup>۴</sup>،

رحیم باقرزاده لداری<sup>۵</sup>

### چکیده

**مقدمه:** دست‌اندرکاران حرفه‌های پزشکی به دلیل بر عهده داشتن مسئولیت تأمین سلامت و درمان بیماران، تحت تأثیر عوامل متعدد استرس‌زا هستند. در این پژوهش میزان سلامت عمومی، استرس و عوامل استرس‌زا در کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های استان مازندران بررسی شد. **روش بررسی:** این پژوهش تحلیلی-مقطعی، به صورت سرشماری بر روی کارکنان انجام شد. برای بررسی میزان سلامت عمومی از پرسش‌نامه Goldberg، میزان استرس از پرسش‌نامه Osipow و عوامل استرس‌زا، از پرسش‌نامه‌ی پژوهشگر ساخته، استفاده شد. کل کارکنان شاغل ۲۳۱ نفر که ۱۷۸ پرسش‌نامه قابل آنالیز بود. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS آنالیز شد.

**یافته‌ها:** از نظر سلامت روان، کارکنان شاغل در مراکز خصوصی وضعیت مطلوب‌تری داشتند و مسئولین بخش‌ها در معرض خطر بیشتری بودند. مهم‌ترین عامل استرس‌زا در واحد بایگانی، کمبود فضا، واحد کدگذاری، عدم ثبت درست اطلاعات در پرونده و واحد پذیرش و آمار، کمبود کارکنان بود. میزان استرس در کارکنان در حد طبیعی و میانگین سلامت روان در کارکنان با رشته‌ی مدارک پزشکی کم‌تر بود. بین میزان سلامت عمومی و نیز استرس با رشته‌ی تحصیلی ارتباط معنی‌داری وجود نداشت.

**نتیجه‌گیری:** در هنگام بررسی میزان سلامت روان کارکنان مدارک پزشکی در حد قابل قبول بود و آنان از نظر میزان استرس در سطح طبیعی قرار داشتند. با توجه به نوع خدمت کارکنان این بخش و با در نظر گرفتن سال‌های خدمت افراد تا زمان بازنشستگی و همچنین هزینه‌های ناشی از عوارض استرس بر انسان، برطرف نمودن عوامل استرس‌زا توصیه می‌گردد.

**واژه‌های کلیدی:** تنش؛ بهداشت شغلی؛ کارکنان علوم پزشکی و وابسته؛ مدارک پزشکی؛ بهداشت همگانی؛ بهداشت روانی.

### نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۱۶/۶/۱۷

اصلاح نهایی: ۲۶/۲/۱۷

دریافت مقاله: ۲۵/۷/۱۶

**ارجاع:** کبیرزاده آذر، محسنی ساروی بنیامین، باقریان فرح‌آبادی ابراهیم، اصغری زلیخا، باقرزاده لداری رحیم. **سلامت عمومی و استرس**

**شغلی در کارکنان بخش مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌های استان مازندران.** مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۶؛ ۴ (۲):

۲۱۵-۲۲۲.

### مقدمه

\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۱۰۱-۸۵ بوده که توسط

شورای پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران حمایت گردیده است.

۱. مربی آموزش مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران

۲. کارشناس مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران (نویسنده مسؤول)

E-mail: azakab@gmail.com

۳. مربی آمار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

۴. کارشناس مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران

۵. کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییر و تحولات، زندگی افراد را در معرض خطر قرار داده، فشار روانی یا استرس و تأثیر آن بر سلامت عمومی آنان است. فشارهای روانی و عصبی، شاغلین در سازمان‌ها را نیز در برمی‌گیرد. شواهد نشان داده است که نوع شغل در ابتلای کارکنان به

در زمینه‌ی میزان و عوامل استرس شغلی در بین کارکنان بخش مدارک پزشکی در ایران تنها یک پژوهش در دانشگاه علوم پزشکی ایران توسط رئیسی و همکاران انجام شده است. در این پژوهش مشخص گردید که میزان استرس کارکنان مدارک پزشکی در حد طبیعی بوده و عوامل استرس‌زا در واحد پذیرش، عبارت از عدم پاسخ‌گویی به تمامی بیماران مراجعه کننده، کم بودن فضای پذیرش، تأخیر حضور پزشکان، در واحد بایگانی عبارات از کم بودن فضای بایگانی، به کار نگرفتن فن‌آوری نوین، عدم ارسال به موقع پرونده از بخش، در واحد آمار عبارت از اشتباه بودن و ارائه نکردن به موقع آمار بخش‌ها، همچنین بی‌توجهی مسئولین به آمار تهیه شده و در واحد کدگذاری عبارت از ناخوانا بودن خط پزشکان، درج نکردن تشخیص نهایی توسط آنان و به کارگیری علائم اختصاری غیررایج اعلام شده است (۶). در مطالعه‌ی Brodnik و همکاران نیز سطح بالای استرس در امور تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و همچنین ارتباط با پزشکان یافت شده است (۷).

با توجه به این که وظایف شغلی در بخش مدارک پزشکی با وجود فن‌آوری‌های نوین دگرگون شده است (۷)، عوامل استرس‌زا در افراد و محیط‌های مختلف می‌تواند متفاوت باشد. با در نظر گرفتن اثرات شناخته شده‌ی استرس بر سلامت عمومی افراد و اهمیت سلامتی روحی کارکنان خدمات، تحقیق حاضر برای اولین بار در سطح استان با هدف تعیین میزان سلامت عمومی، استرس و عوامل استرس‌زا در میان کارکنان بخش مدارک پزشکی انجام شد؛ بدیهی است که با شناخت عوامل استرس‌زا در کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های تابعه‌ی دانشگاه و ارائه‌ی نتایج آن می‌توان از زیان‌های مادی و معنوی متعددی که افراد و سازمان ذی‌نفع با آن مواجه هستند، پیش‌گیری نمود و بهره‌وری کارکنان را (با توجه به کمبود شدید نیروی انسانی در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌ها) افزایش داد.

فشارهای عصبی نقش اساسی داشته، تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، حقوق و دستمزد، ترفیع شغلی است که به شکلی به افراد فشار می‌آورد و آنان را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نماید (۱). استرس، هم برای افرادی که به آن مبتلا هستند و هم برای مؤسسات و واحدهای تولیدی پرهزینه بوده، عوارض ناشی از آن در قالب خستگی روحی و جسمی، زودرنجی و تحریک‌پذیری، تندخویی، اضطراب، افزایش فشار خون، عدم اعتماد به نفس و رضایت شغلی، فقدان انگیزه‌ی کاری، کاهش بهره‌وری و ... بروز می‌کند (۲-۵). از این رو تمام مؤسسات به عنوان پیش‌نیاز مایلند کارکنانی را به کار گیرند که دارای سلامت عمومی قابل قبولی باشند. حرفه‌های وابسته به پزشکی نیز از این قاعده مستثنی نیستند. کارکنان بیمارستان به علت مسؤلیت تأمین راحتی، آسایش و مداوای بیماران تحت تأثیر عوامل مختلف تنش‌زا قرار دارند (۴). در این میان، کارکنان بخش مدارک پزشکی که در چهار واحد پذیرش بیماران، آمار بیمارستانی، کدگذاری بیماری‌ها و بایگانی پزشکی مشغول به کار هستند نیز تحت عوامل متعدد استرس‌زا قرار دارند. اولین برخورد بیماران در بیمارستان با کارکنان پذیرش شکل می‌گیرد، بنا بر این بخش اساسی فشارهای روانی از سوی همراهان نگران بیمار با کارکنان پذیرش رد و بدل می‌شود؛ ضمن این که در این واحد ارائه‌ی خدمت به صورت شبانه‌روزی بوده، امکانات برای استراحت در شیفت عصر و شب برای تنها کارمند آن فراهم نیست. در واحد آمار، گردآوری آمارها و نیز درستی آنان که مبنای بسیاری از تصمیم‌گیری‌ها و تخصیص منابع می‌باشد، بسیار اهمیت دارد. طبقه‌بندی بیماری‌ها بر اساس نوع بیماری، رفع نقص از پرونده و همچنین کمک به پژوهشگران علوم پزشکی از عمده‌ترین وظایف کارکنان واحد کدگذاری و پاسخ‌گویی به مکاتبات حقوقی و حفظ و حراست پرونده‌ها و همچنین بازیابی آنان برای مراجعین، از مسؤلیت‌های کارکنان بایگانی پزشکی است که برای آنان استرس‌زا می‌باشد.

## روش بررسی

عوامل استرس‌زا دارای روایی صوری با تأیید متخصصین مدارک پزشکی بود. روش کار بدین صورت بود که پرسش‌نامه‌ها در بین کارکنان علاقمند به مشارکت در تحقیق به صورت حضوری و پس از ارائه‌ی توضیحات لازم توزیع و آنان نیز ملزم شدند تا ظرف یک هفته از زمان دریافت آن را عودت دهند. برای آنالیز داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای کارکنان مانند سن، میزان تحصیلات، رشته‌ی تحصیلی، میزان سابقه‌ی کار، سابقه‌ی کار در شغل فعلی، وضعیت تأهل، جنس، وضعیت استخدامی و ... نیز مورد پرسشگری قرار گرفت.

## یافته‌ها

از ۱۸۰ پرسش‌نامه‌ی عودت داده شده ۱۷۸ مورد قابل آنالیز بود که از نظر جنس ۸۸ نفر (۴۹/۴ درصد) زن و ۹۰ نفر (۵۰/۶ درصد) مرد بودند. میانگین سن افراد  $34/92 \pm 7/93$  سال و بیشترین فراوانی با ۵۰ نفر (۲۹/۲ درصد) مربوط به طبقه‌ی سنی ۳۰-۲۶ سال بود. از نظر وضعیت تأهل ۲۵ نفر (۱۴ درصد) مجرد و ۱۵۲ نفر (۸۵/۴ درصد) متأهل و ۱ نفر (۰/۶ درصد) مطلقه بودند. میانگین کل سابقه‌ی کار پاسخ‌گویان  $10/99 \pm 6/67$  سال و میانگین سابقه‌ی کار در بخش مدارک پزشکی  $7/67 \pm 6/11$  سال بود (جدول ۲).

جدول ۲: وضعیت سابقه‌ی کار کلی و سابقه‌ی کار در بخش مدارک پزشکی

مدارک پزشکی		
طبقه‌بندی سابقه‌ی کار	فراوانی (درصد)	فراوانی (درصد) سابقه‌ی کار در مدارک پزشکی
کم‌تر از ۵ سال	(۲۴/۶)۴۲	(۴۱/۸)۶۴
۵-۸ سال	(۲۲/۸)۳۹	(۲۶/۲)۴۰
۹-۱۲ سال	(۱۶/۳)۲۸	(۱۱/۱)۱۷
۱۳-۱۶ سال	(۱۵/۸)۲۷	(۱۱/۷)۱۸
۱۷-۲۰ سال	(۸/۲)۱۴	(۵/۲)۸
۲۱-۲۴ سال	(۱/۲)۲	(۲)۳
۲۵ سال و بالاتر	(۱۱/۱)۱۹	(۲)۳
جمع	۱۷۱	۱۵۳

این پژوهش به روش تحلیلی - مقطعی بود و در آن ۳۵ مرکز درمانی استان مازندران شامل بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی بابل و مازندران، بیمارستان‌های خصوصی و تأمین اجتماعی، مشارکت داشتند. کل کارکنان شاغل در مراکز یاد شده ۲۳۱ نفر بودند که تعداد ۹ نفر آنان ردیف شغلی مدارک پزشکی داشتند ولی در این بخش مشغول به کار نبودند و یا در مدت کم‌تر از یک سال فرصت کافی برای رو در رویی با مسائل این بخش را نداشته، از مشارکت در طرح خارج شدند. از ۲۲۲ پرسش‌نامه که به صورت سرشماری بین افراد توزیع گردید، ۱۸۰ مورد آن تکمیل و عودت داده شد که ۱۷۸ مورد آن قابل آنالیز بود. برای تعیین میزان سلامت عمومی از پرسش‌نامه‌ی GHQ (General Health Questionnaire) گلدبرگ (Goldberg) استفاده شد و میزان استرس با پرسش‌نامه‌ی Osipow سنجیده شد. روایی و پایایی پرسش‌نامه‌های یاد شده در پژوهش‌های متعدد مورد تأیید قرار گرفته است (۴-۶، ۸ و ۹). با استفاده از پرسش‌نامه‌ی Goldberg افراد با نمره‌ی بالاتر از ۲۳ مشکوک به داشتن مشکلات روان‌شناختی بودند. نحوه‌ی تفسیر امتیازات پرسش‌نامه‌ی Osipow در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱: نحوه‌ی تفسیر امتیازات پرسش‌نامه Osipow

نمره استرس		
مردان	زنان	معادل نمرات
۶۰-۱۳۳	۶۰-۱۰۷	بدون استرس
۱۳۴-۲۱۶	۱۰۸-۲۰۳	طبیعی
۲۱۷-۲۵۸	۲۰۴-۲۵۱	متوسط
۲۵۹-۳۰۰	۲۵۲-۳۰۰	شدید

پرسش‌نامه‌ی سوم برای شناخت عوامل استرس‌زای آزمودنی‌های این تحقیق در بخش مدارک پزشکی بود که برای هر واحد از بخش مدارک پزشکی تعدادی سؤال طراحی و برای هر سؤال از گزینه‌های هیچ (۱ نمره) تا خیلی زیاد (۵ نمره) برای نشان دادن شدت استرس استفاده شد. پرسش‌نامه‌ی

مشغول به کار بودند. میانگین و انحراف معیار نمرات سلامت و استرس نشان داد که مردان از سلامت روان بیشتری برخوردار بودند و میانگین نمره‌ی استرس هر دو جنس در سطح طبیعی قرار داشت (جدول ۳).

جدول ۳: میانگین (± انحراف معیار) نمرات سلامت روان و استرس در مردان و زنان

متغیر	زن	مرد
سلامت عمومی	۲۳/۶۳ (± ۱۳/۱۵)	۱۷/۱۷ (± ۹/۹۵)
استرس	۱۷۳/۸۶ (± ۳۱/۷۳)	۱۷۶/۴۴ (± ۳۳/۸۵)

یافته‌ها نشان داد که میزان سلامت عمومی در بیمارستان‌های خصوصی بیشتر و در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی کمتر است. همچنین استرس شغلی در کلیه‌ی مراکز در سطح طبیعی قرار داشت. با استفاده از آزمون  $\chi^2$  بین سلامت روان ( $P = ۰/۰۹$ ) و میزان استرس ( $P = ۰/۸۴$ ) با نوع مراکز اشتغال ارتباط معنی‌داری وجود نداشت (جدول ۴). همچنین از نظر سلامت عمومی و میزان استرس مسؤولین بخش وضعیت مناسبی نداشتند (جدول ۵).

از نظر مدرک تحصیلی ۸۷ نفر (۵۲/۴ درصد) مدارک پزشکی و بقیه‌ی غیرمدارک پزشکی بودند. میزان تحصیلات ۶۶ نفر (۳۷/۳ درصد) زیر دیپلم و دیپلم، ۵۷ نفر (۳۲/۲ درصد) فوق دیپلم، ۵۲ نفر (۲۹/۴ درصد) لیسانس و ۲ نفر (۱/۱ درصد) فوق لیسانس بود. از نظر محل اشتغال ۷۶ نفر (۴۲/۷ درصد) در مراکز غیرآموزشی، ۴۵ نفر (۲۵/۲ درصد) در مراکز آموزشی، ۲۷ نفر (۱۵/۲ درصد) در سازمان تأمین اجتماعی و ۳۰ نفر (۱۶/۹ درصد) در مراکز خصوصی اشتغال داشتند. از نظر وضعیت استخدام، ۱۱۰ نفر (۶۱/۵ درصد) رسمی، ۵۱ نفر (۲۹/۱ درصد) پیمانی، ۵ نفر (۲/۹ درصد) شرکتی، ۳ نفر (۱/۷ درصد) قراردادی و روزمزد، طرحی و سایر موارد هر کدام ۲ نفر (۱/۱ درصد) بودند. یافته‌ها نشان داد که ۸۲ نفر (۴۶/۹ درصد) در شیفت ثابت صبح و ۹۳ نفر (۵۳/۱ درصد) به صورت شیفت در گردش به کار اشتغال داشتند. از نظر وضعیت اشتغال به کار در بخش مدارک پزشکی ۱۰۲ نفر (۶۰/۴ درصد) در پذیرش، ۲۱ نفر (۱۲/۴ درصد) مسؤول بخش، ۲۰ نفر (۱۱/۸ درصد) در آمار، ۱۶ نفر (۹/۵ درصد) در بایگانی، و ۱۰ نفر (۵/۹ درصد) در کدگذاری

جدول ۴: میانگین (± انحراف معیار) نمرات سلامت روان و استرس به تفکیک مراکز اشتغال

متغیر	خصوصی	تأمین اجتماعی	آموزشی	غیر آموزشی	معنی‌داری
سلامت عمومی	۱۹/۰۳ (± ۱۰/۳۰)	۲۳/۷۴ (± ۱۲/۶۱)	۲۰/۲۷ (± ۱۲/۶۲)	۱۹/۷۶ (± ۱۲/۱۸)	NS
استرس	۱۷۹/۵۳ (± ۳۹/۸۷)	۱۷۴/۲۶ (± ۳۶/۵۳)	۱۸۰ (± ۳۰/۱۳)	۱۷۰/۵۳ (± ۲۹/۵۷)	NS

جدول ۵: میانگین (± انحراف معیار) نمرات سلامت روان و استرس به تفکیک واحدهای اشتغال

متغیر	آمار	کدگذاری	پذیرش	بایگانی	مسؤول بخش
سلامت عمومی	۲۰/۲۰ (± ۱۰/۳۶)	۲۲/۵۰ (± ۱۲/۴۷)	۲۰/۸۱ (± ۹/۸۰)	۱۹/۰۵ (± ۱۱/۴۴)	۲۴/۴۸ (± ۵/۸۶)
استرس	۱۸۲/۸۰ (± ۲۴/۹۶)	۱۵۶/۶۰ (± ۳۱/۱۲)	۱۶۲/۷۵ (± ۳۲/۷۱)	۱۷۲/۱۹ (± ۳۴/۸۲)	۱۹۵ (± ۱۹/۴۷)

استرس ( $P = ۰/۲۲$ ) با وضعیت تأهل را نشان داد. آزمون  $\chi^2$  عدم ارتباط معنی‌دار بین سلامت روان ( $P = ۰/۸۸$ ) و میزان استرس ( $P = ۰/۸۰$ ) را با وضعیت استخدام نشان داد. یافته‌ها

آزمون  $\chi^2$  عدم ارتباط معنی‌دار بین سلامت روان ( $P = ۰/۸۶$ ) و نیز استرس ( $P = ۰/۵۳$ ) و وضعیت کار در شیفت ثابت صبح یا در گردش و همچنین سلامت روان ( $P = ۰/۶۹$ ) و نیز

جدول ۶: میانگین (± انحراف) معیار نمرات سلامت روان و استرس بر اساس رشته تحصیلی

معنی داری	رشته‌ی غیر مدارک پزشکی	رشته‌ی مدارک پزشکی	متغیر
NS	۱۸ (± ۱۰/۲۴)	۲۲/۸۰ (± ۱۳/۴۲)	سلامت عمومی
NS	۱۷/۴۷ (± ۳۱/۴۶)	۱۷۸/۸۷ (± ۲۹/۱۹)	استرس

نشان داد که میزان استرس در کارکنان با رشته‌ی مدارک پزشکی و غیر مدارک پزشکی در حد طبیعی و میانگین سلامت روان در کارکنان با رشته‌ی مدارک پزشکی کم‌تر است. با استفاده از آزمون  $k^2$  بین میزان استرس ( $P = ۰/۲۱$ ) و نیز سلامت عمومی ( $P = ۰/۰۸$ ) با رشته‌ی تحصیلی ارتباط معنی‌داری وجود نداشت (جدول ۶).

جدول ۷: عوامل تنش‌زا به تفکیک واحدها و به ترتیب سه اولویت اول (با میزان خیلی زیاد)

نوع عامل در بایگانی	اولویت	فراوانی (درصد)	نوع عامل در آمار	اولویت	فراوانی (درصد)
کم بودن فضای بایگانی	۱	(۴۲/۱)۴۵	کمبود کارکنان	۱	(۲۶/۹)۲۱
کمبود کارکنان	۲	(۳۸/۸)۴۰	ناآرام بودن فضای واحد	۲	(۲۰)۱۵
رعایت جنبه‌های قانونی پرونده	۳	(۲۷/۷)۲۸	- عدم توجه مسئولین به آمارها - عدم ارسال به موقع آمار از بخش	۳	(۲۸/۲)۲۴
نوع عامل در کدگذاری	اولویت	فراوانی (درصد)	نوع عامل در پذیرش	اولویت	فراوانی (درصد)
عدم ثبت صحیح اطلاعات در پرونده	۱	(۲۸/۶)۲۲	کمبود کارکنان	۱	(۳۲/۲)۴۶
ناآرام بودن فضای واحد	۲	(۲۶/۸)۱۹	- عدم پیش بینی فضا برای انتظار بیمار و همراه وی - کمبود فضای پذیرش	۲	(۶۰/۷)۸۸
ناخوانا بودن خط پزشکان	۳	(۲۲/۱)۱۷	اخذ صحیح رضایت نامه‌ها	۳	(۲۲/۳)۳۰

یافته‌ها نشان داد که سلامت روان مسئولین بخش مدارک پزشکی در معرض خطر بیشتری قرار دارد. از این رو به دلیل تعامل برون‌بخشی و دیگر ارتباطات مسؤول بخش مدارک پزشکی با مسئولین سایر بخش‌ها و همچنین جایگاه او در نزد واحدهای بخش خود، این گروه نیاز به توجه بیشتری دارند. در یافته‌های پژوهش Brodник و همکاران اشاره شده است که مدیران مدارک پزشکی به دلیل نقش‌های متعدد و جدیدی که برای ایشان در نتیجه‌ی تغییر در شیوه‌های کاری پدید آمده است، روز به روز استرس بیشتری را تجربه می‌کنند (۷).

یافته‌های این پژوهش نبود ارتباط معنی‌دار بین سلامت روان و استرس با اشتغال به صورت شیفیتی را نشان داد که در خصوص استرس با پژوهش رئیس و همکاران مطابقت دارد (۶). البته پژوهش‌های انجام شده در زمینه مشاغل نوبت کاری و تأثیر آن بر سلامت افراد، از به هم ریختن ریتم سیرکادین بر

از میان همه‌ی عوامل تنش‌زا برای کارکنان بخش مدارک پزشکی سه عامل که بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده و به میزان خیلی زیاد برابر ۵ اعلام شده است، به تفکیک واحد در جدول ۷ ذکر شده است.

## بحث

همان‌گونه که یافته‌های پژوهش نشان داد، میزان سلامت روان در کارکنان در حد قابل قبول بود. همچنین از نظر میزان استرس کارکنان در سطح طبیعی قرار داشتند که با تحقیق رئیس و همکاران هم‌سو می‌باشد (۶). البته شاید بتوان علت آن را به میانگین سن و کل سابقه‌ی کار و سابقه‌ی کار در بخش مدارک پزشکی مربوط دانست که در هر دو تحقیق پرسنل مورد بررسی جوان بوده، سابقه‌ی طولانی در این بخش نداشتند.

در پژوهش‌های نویدیان و همکاران و عبدی و همکار نیز عامل استرس‌زا شناخته شده بود؛ هرچند که محیط فیزیکی در پژوهش‌های مورد اشاره متفاوت از بخش مدارک پزشکی می‌باشد (۴-۵). شاید اولین و مهم‌ترین دلیل برای مورد یاد شده بی‌توجهی به دیدگاه‌های کارشناسی مورد لزوم در طراحی بخش مدارک پزشکی در زمان تأسیس بیمارستان باشد؛ ضمن این که ساختمان برخی از بیمارستان‌ها در شروع کار دارای کاربری بیمارستان نبوده و بعدها به بیمارستان تبدیل شده است. در زمینه‌ی عوامل استرس‌زا در واحد پذیرش و بایگانی به ترتیب دو عامل دریافت صحیح رضایت‌نامه‌ها و رعایت جنبه‌های قانونی مدارک پزشکی از سوی پاسخگویانی به عنوان عامل استرس‌زا اعلام شده است که خود دانش‌آموخته‌ی رشته‌ی مدارک پزشکی بوده‌اند؛ این استرس می‌تواند از یک سو ناشی از آگاهی و حساسیت بیشتر این افراد نسبت به جنبه‌های علمی و حقوقی پرونده‌ها و از سوی دیگر ناشی از آشنایی بیشتر بیماران با حقوق خود در بیمارستان باشد.

### تشکر و قدردانی

از همکاری صمیمانه‌ی کلیه‌ی همکاران محترم مدارک پزشکی سراسر استان در تکمیل پرسش‌نامه‌ها و از توجه و همکاری خانم دکتر ملانی برودینیک از دانشگاه اوهاییو و خانم موسوی کارشناس گروه مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تشکر می‌گردد.

روی فیزیولوژی بدن و برخی اختلالات پاتولوژیکی مانند زخم معده، بیماری عروق کرونر و عوارض حاملگی و دیگر عوارض جسمی این شیوه‌ی کار یاد شده است (۱۰-۱۶) و همچنین در برخی منابع اشاره شده است که برخی افراد که کارشان با برنامه‌ی نوبت کاری است حضور نامنظم و غیر ثابت خود را در محل کار عاملی برای غفلت از خانواده دانسته، مشکلات خانوادگی خود را منتسب به محل کار می‌دانند (۱۷). شاید بتوان دلیل معنی‌دار نبودن ارتباط یاد شده را در مقایسه با سایر مشاغل بیمارستانی، به نوع کار در بخش مدارک پزشکی و نداشتن ارتباط مداوم با بیمار، به شکلی که در بخش‌ها وجود دارد، نسبت داد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که عوامل استرس‌زا در واحد پذیرش با عوامل اشاره شده در تحقیق رئیسی و همکاران تفاوت داشت و در واحد کدگذاری، آمار و بایگانی به ترتیب مشکلات ناشی از ثبت اطلاعات، توجه نکردن به آمارها و فضای محدود بایگانی عوامل استرس‌زا به شمار می‌آیند (۶). در یافته‌های این پژوهش به کمبود کارکنان در واحد پذیرش و آمار به عنوان مشکل اشاره شده است و به نظر می‌رسد که با استفاده از الگوهای کارسنجی و بازنگری چارت سازمانی می‌توان نسبت به رفع آن اقدام نمود. در واحدهای پذیرش و کدگذاری نیز به ترتیب به نآرام بودن محیط کار، کمبود فضای بایگانی و پیش‌بینی نکردن فضای انتظار برای بیمار و همراهان اشاره شده است. فضای فیزیکی

### References

1. Khosravi M. Job related stress factors for the librarians of university libraries administered by the ministry of Science and Technology in Tehran; librarians point of view. Tehran: Iranian center of Information and scientific documents; 2003: 99. Available at URL: <http://www.irandoc.ac.ir/farsi>. [persian].
2. Hashemzadeh I, Owrangei M, Bahreh-dar MJ. Job stress and its relation with psychological health among the hospital personnel in Shiraz. *Andisheh and Raftar* 2000; 5(2-3): 55-62 [persian]
3. Raisi P. Effects of Stress on efficiency of hospital administrators and nurse matrons. *Health Information Management* 1999-2000; 3 (5-6): 176-90. [persian]
4. Navidian A, Masoudi Gh, Mousavi SS. Job stress factors and their relation with general health among nurses of emergency wards in Zahedan hospitals 2003. *Behbud* 2005;9(3):17-26. [persian]
5. Abdi H, Shahbazi L. Correlation between occupation stress in nurses at intensive care unit with job burnout. *Journal of Yazd University of Medical Sciences* 2001; 9(3): 64-70. [persian]

6. Raisi P, Monajjemi F. Job stress among medical documentation staff of educational hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Andisheh and Raftar* 1999; 5(1,2):45-54. [persian]
7. Brodник M, Barnes M. Job stress, satisfaction, and turnover among health information managers: is it critical? *AHIMA* 2001; 10:10-14.
8. Lindsay S, Powell GE. *The Handbook of Clinical Adult Psychology*. 2nd ed. Trans. Nik-khu MR, Yans HA. Tehran: Sokhan Publications; 2000:14-150.[persian]
9. Veisi M, Atef Vahid MK, Rezaei M. The effects of job stress on job satisfaction and psychological health: modulator effect of tenacity and social support. *Andisheh and Raftar* 2000; 6 (22-23):70-8. [persian]
10. Yaqubian M, Parhizgar S. Job tension among nurses working in the hospitals of Western part of Mazandaran Province in 1999. *Journal of Yasuj University of Medical Sciences* 2002; 7(25): 13-20. [persian]
11. Enjezab B, Farnia F. The relation between job stress and psychological and behavioral responses among midwives working in public hospitals of Yazd province in 1999. *Journal of Shahid Saduqi University of Medical Sciences* 2002; 10 (S3):32-8. [persian]
12. Grunfeld E, Zitzelsberger L, Coristin M, Whelan TJ, Aspelund F, Evans WK . Job stress and job satisfaction of cancer care workers. *Psycho- oncology* 2004; 14(1): 61-9.
13. Lee JK. Job stress, coping and health perceptions of Hong Kong primary care nurses. *Int J Nurs Pract* 2003; 9(2):86-91.
14. Stacciarini JMR, Tróccoli BT. Occupational stress and constructive thinking: health job and satisfaction. *J Adv Nurs* 2004; 46(5): 480-7.
15. Spear J, Wood L, Chawla S, Davis A, Nelson J. Job satisfaction and burnout in mental health services for older people. *Australasian Psychiatry* 2004; 12(1): 58-61.
16. Berenji M. Health disorders among shift labors. *Ibn Sina Journal* 2005; 21:16-22. [persian]
17. Azad Marzabadi E, Salimi SH. Study on job stress in an military unit. *Military med j* 2004; (4)6: 279-84. [persian]



## Rate of General Health, Job Stress and Factors in Medical Records Workers\*

Azar Kabirzadeh<sup>1</sup>; Benyamin Mohsenisaravi<sup>2</sup>; Zolikhha Asghari<sup>4</sup>;  
Ebrahim Bagherianfarahabadi<sup>3</sup>; Rahim Bagerzadehladari<sup>5</sup>

### Abstract

**Introduction:** Hospital staff, because of their responsibility for keep health and treatment of patients, may be affected by many stressful factors. In this study, rate of general health, stress level, and stressful factors in medical records staff working in Mazandaran hospitals was surveyed.

**Methods:** In this descriptive (cross sectional) research, all medical record staff were participated (no sampling). General health questionnaire (GHQ), Osipow questionnaire (for rate of stress), and a researcher made questionnaire (for find out the stress factors) were used. Data was analyzed with SPSS software.

**Results:** The staff working in private hospitals had a better general health condition. Medical records administrators had more stress. The rate of stress in medical records staff (with academic degree) and in staff with no academic degree was in the same level; but general health level in staff with academic degree was higher. k2 test showed that there was not any significant relation between rate of general health ( $P = 0.06$ ), stress ( $P = 0.21$ ) and course of education.

**Conclusion:** The general health condition in all staff was in acceptable rate. Also, the stress level was in natural rate. Attention to medical records workers because of relationship with patients and duration of the time which they must work, for removing stressful factors is suggested.

**Keywords:** Stress; Occupational Health; Allied Health Personnel; Medical Records; Public Health; Mental Health.

**Type of article:** Original Research

Received: 16 Oct, 2007

Accepted: 6 Sep, 2008

**Citation:** Kabirzadeh A, Mohsenisaravi B, Bagherianfarahabadi E, Asgari Z, Bagherzadehladari R. **Rate of general health, job stress and factors in medical records workers.** Health Information Management 2007; 4 (2): 222.

\* This Paper resulted from research project No 85-101 funded by deputy for research, Mazandaran University of Medical Sciences.

1. Lecture, Education of Medical Records, Mazandaran University of Medical Sciences, Mazandaran, Iran.

2. BSc, Medical Records, Mazandaran University of Medical Sciences, Mazandaran, Iran. (Corresponding Author)

E-mail: azakab@gmail.com

3. BSc, Medical Records, Mazandaran University of Medical Sciences, Mazandaran, Iran.

4. Lecture, Statistics, Islamic Azad University, Sari Campus, Mazandaran, Iran.

5. MSc, Clinical psychologist, Mazandaran University of Medical Sciences, Mazandaran, Iran.