

December-January 2021, Volume 10, Issue 5

Patients' Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Birjand University of Medical Sciences in 2019

Zahra Farajzadeh¹, Zahra Nakhaei^{2*}, Seyedeh Sima Mohammadi³

1- MSc in Nursing, East Nursing and Midwifery a Research Center, Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand Iran.

2- Msc of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran.

3- BSc in Nursing, Birjand University of Medical Sciences, Iran.

* **Corresponding Author:** Zahra Nakhaei, Msc of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery College, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran.

Email: z.nakhaei93@gmail.com

Received: 8 Dec 2020

Accepted: 4 Oct 2021

Abstract

Introduction: Nursing care and patient satisfaction are the two basic components of nursing and the result is the promotion of public health and faster recovery of patients. Therefore, the aim of this study was to determine patients' satisfaction with nursing care in university hospitals. Medical sciences were performed in Birjand.

Methods: In this descriptive-analytical study, 249 patients were admitted to Birjand hospitals in 1398 were selected by multi-stage method and the data collection tool was a questionnaire developed by the Deputy Minister of Nursing of the Ministry of Health and Medical Education. Data were analyzed using SPSS 22 statistical software and descriptive statistics and Chi-square test at the significant level of 0.05.

Results: In this study, the majority of patients were female (58.2%), married (93.2%), aged 41-50 years (20.5%), undergraduate education (55%), resident of the city (63.9%) and possessed good experience from previous hospitalization (49.2%). Their level of satisfaction in general and its components is moderate. The highest mean score of patient satisfaction is related to the component of moral and emotional competence (3.56 ± 0.61) and the lowest mean is related to the component of patient education (2.89 ± 0.82). The mean total patient satisfaction score was 3.31 ± 0.63.

Conclusions: In this study, patients' satisfaction with nursing care and the dimensions of medical care, patient education, therapeutic communication and moral and emotional ability was moderate. With the planning of managers and nurses, a step can be taken to improve the quality of nursing care and satisfaction Patients harvested.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing care, Patient.

میزان رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهر بیرجند ۱۳۹۸

زهرا فرج زاده^۱، زهرا نخعی^{۲*}، سیده سیما محمدی^۳

۱- مربی، کارشناس ارشد آموزش مدیریت پرستاری، مرکز تحقیقات پرستاری و مامایی شرق کشور، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.
 ۲- کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.
 ۳- کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ایران.
 *نویسنده مسئول: زهرا نخعی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.
 ایمیل: z.nakhaei93@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۷/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۹/۱۷

چکیده

مقدمه: مراقبت پرستاری و رضایتمندی بیماران دو جزء اساسی پرستاری محسوب می شود و حاصل آن ارتقاء سلامت جامعه و بهبودی سریعتر بیماران می باشد. بر این اساس مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایتمندی بیماران و تعیین ارتباط آن با متغیرهای دموگرافیک از مراقبت های پرستاری در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهر بیرجند انجام شد.

روش کار: در این مطالعه توصیفی-تحلیلی ۲۴۹ نفر از بیماران بستری در بیمارستانهای شهر بیرجند در سال ۱۳۹۸ به روش چند مرحله ای انتخاب شدند و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه تدوین شده توسط معاونت پرستاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی بود. داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS 22 و آمار توصیفی و آزمون آماری کای دو در سطح معنی داری ۰/۰۵ تجزیه و تحلیل شد.

یافته ها: در این مطالعه اکثر بیماران زن (۵۸/۲٪)، متأهل (۹۳/۲٪)، دارای سن ۴۱-۵۰ سال (۲۰/۵٪)، تحصیلات زیر دیپلم (۵۵٪)، ساکن شهر (۶۳/۹٪) و دارای تجربه خوب از بستری قبلی (۴۹/۲٪) می باشند. سطح رضایتمندی آنان در کل و مولفه های آن در حد متوسط است. بیشترین میانگین نمره رضایتمندی بیماران مربوط به مولفه توانمندی اخلاقی و عاطفی (۳/۵۶±۰/۶۱) و کمترین میانگین مربوط به مولفه آموزش به بیمار (۲/۸۹±۰/۸۲) می باشد. میانگین نمره رضایتمندی بیماران در کل ۳/۳۱±۰/۶۳ بدست آمد.

نتیجه گیری: در این مطالعه رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری و ابعاد مراقبت های درمانی، آموزش به بیمار، ارتباط درمانی و توانمندی اخلاقی و عاطفی در حد متوسط بود. که با برنامه ریزی مدیران و پرستاران می توان گامی در جهت ارتقاء کیفیت ارائه مراقبت های پرستاری و رضایتمندی بیماران برداشت.

کلید واژه ها: رضایتمندی بیماران، مراقبت پرستاری، بیمار.

مقدمه

بهداشتی- درمانی آمریکا مورد توجه خاص قرار گرفته است. در ایران نیز از سال ۱۳۹۰ وزارت بهداشت و درمان کلیه بیمارستان ها را موظف به سنجش دوره ای میزان رضایت بیماران و انجام مداخلات لازم برای افزایش رضایت مددجویان کرده است [۳].

امروزه محور اصلی فرایند درمان، بیماران هستند و رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی بیانگر این موضوع می باشد که کادر درمانی نسبت به رضایت آنها احساس مسئولیت کرده اند [۲].

امروزه کیفیت و تلاش برای بهبود کیفیت و ارزیابی آن در سیستم های مراقبت سلامت و پرستاری مورد توجه قرار گرفته است [۱]. اندازه گیری رضایتمندی، برای ارزیابی نتیجه تلاش های مستمر برای بهبود کیفیت مراقبت و حصول اطمینان از دستیابی به پیشرفت در بیمارستان ضروری می باشد [۲]. از سال ۱۹۸۴ رضایت بیماران به عنوان شاخص مهم کیفیت خدمات در ارزشیابی عملکرد پرستاران در مراکز

بنابراین بهترین و مهم ترین شاخص جهت اندازه گیری کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده، بررسی رضایت مراجعین است [۳].

رضایتمندی بیمار به معنای گزارش وی از کیفیت درمان و تأثیر متقابل بین بیمار و ارائه کنندگان خدمات سلامتی و درمانی است که بر اساس میزان تطابق مراقبت ها با انتظارات فرد سنجیده می شود [۴].

مراقبت پرستاری در سیستم های مراقبت سلامت از اهمیت زیادی برخوردار است. مراقبت پرستاری واقعیت اساسی و محوری رشته پرستاری است [۱]. رضایت بیمار از مراقبت های پرستاری یکی از مهم ترین شاخص های اثربخشی سیستم سلامت می باشد. دیدگاه و احساس بیماران نسبت به مراقبت های انجام شده بر روی موفقیت کلی سازمان تأثیر گذار می باشد [۵]. عدم شناسایی انتظارات بیماران منجر به نارضایتی از مراقبت ارائه شده و باعث تحریک پذیری، اضطراب و در نتیجه باعث تاخیر در بهبودی، بستری طولانی مدت، افزایش هزینه های درمان و اشغال تخت های بیمارستان می شود [۶]. بیمار راضی و خشنود با کادر درمانی ارتباط مناسبی برقرار خواهد کرد، اعتماد میان آنان برقرار خواهد شد و به لحاظ اطمینان ایجاد شده بیمار، همکاری بهتری در امر درمان خویش خواهد داشت [۷]. جولایی و همکاران در سال ۱۳۹۰ میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارایه شده در مراکز آموزشی درمانی را در تهران بررسی کردند. نتایج نشان داد ۷۲٪ از بیماران از مراقبت های پرستاری رضایتمندی متوسط داشتند [۸]. نتایج پژوهش AIMomani و همکاران در سال ۲۰۱۲ در عربستان نشان داد کمترین میانگین رضایتمندی از خدمات پرستاری مربوط به جنبه های آموزشی و دادن اطلاعات به بیماران، توضیح نتایج آزمایشات و درک احساسات بیماران می باشد. امروزه در بیشتر کشورها رضایتمندی بیماران مهم ترین شاخص کیفیت سلامت محسوب شده و ضرورت تدارک برنامه هایی جهت ایجاد، حفظ و ارتقای این احساس رضایت بیش از پیش به چشم می خورد [۹]. تعیین رضایت بیماران از مراقبت های پرستاری در ارزیابی و برآورد کردن نیازهای بیماران و تعیین مداخلات صحیح پرستاری مهم است چرا که پرستاران بزرگ ترین گروه مراقبین حرفه ای هستند [۱۰] و با توجه به اینکه مراقبت پرستاری و رضایتمندی بیماران دو جزء اساسی پرستاری محسوب می شود و حاصل آن ارتقاء

سلامت جامعه و بهبودی سریعتر بیماران می باشد، بر این اساس مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری و تعیین ارتباط آن با متغیرهای دموگرافیک در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهر بیرجند در سال ۱۳۹۸ انجام شد.

روش کار

مطالعه حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بود که در آن رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری مورد بررسی قرار گرفت. جامعه مورد مطالعه را بیماران بستری در بخش های بیمارستان ولیعصر (عج) و امام رضا (ع) بیرجند در سال ۹۸ تشکیل دادند. معیار ورود به مطالعه شامل حداقل ۴۸ ساعت بستری و سن بالای ۱۸ سال بود. معیار خروج عدم تمایل به شرکت در طرح، داشتن مشکلات روانی و مصرف داروهای آرامبخش در نظر گرفته شد. حجم نمونه ۲۵۳ نفر می باشد. برای انتخاب بیماران از روش چند مرحله ای استفاده شد، به این صورت که ابتدا تعداد بیماران هر بخش مشخص شد. سپس به نسبت تعداد بیماران و بر اساس حجم نمونه محاسبه شده سهم هر بخش تعیین گردید. سپس یک روز در هفته (به ترتیب یک هفته روز شنبه، هفته بعد روز یکشنبه و ...) به بخش های مربوطه مراجعه و لیست بیماران ترخیص شده که معیارهای ورود به مطالعه را دارا بودند، تهیه و از بین آنها تعداد ۵ نفر به روش تصادفی انتخاب و پرسشنامه رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری بصورت مصاحبه تکمیل شد و تا زمان رسیدن به حجم نمونه مورد نظر، نمونه گیری ادامه داشت.

حجم نمونه براساس مطالعه جولایی و همکاران [۸]. و با استفاده از فرمول، pqz^2/d^2 با دقت ۰/۰۵ و سطح معناداری ۰/۰۵ بدست آمد.

$$n = \frac{0/2 \times 0/8 \times (3.96)^2}{0/05^2} = 253$$

جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه " بررسی میزان رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری " تدوین شده توسط معاونت پرستاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی که روایی و پایایی آن تایید شده، استفاده شد. این پرسشنامه شامل اطلاعات فردی (سن، جنس، سطح تحصیلات، شغل، تاهل، وضعیت اقتصادی، محل سکونت، بیمارستان، نوع بخش، تعداد موارد بستری، تجربه

زهرا فرج زاده و همکاران

جهت تجزیه و تحلیل داده ها در قسمت توصیفی از جداول توزیع فراوانی مطلق، نسبی و میانگین انحراف استاندارد استفاده شد. برای مقایسه میانگین ها بر اساس مشخصات دموگرافیک، ابتدا داده ها به منظور بررسی از توزیع نرمال با استفاده از آزمون "کلموگروف اسمیرنوف" استفاده شد که به علت عدم برخورداری از توزیع نرمال برای مقایسه میانگین نمره مولفه های رضایتمندی از آزمون های آماری من ویتنی یو، کروسکال والیس و فریدمن استفاده شد. $P < 0/05$ به عنوان سطح معنی دار تلقی گردید.

یافته ها

در این مطالعه ۲۴۹ بیمار مورد بررسی قرار گرفتند. که اکثر آنان زن (۵۸/۲٪)، متأهل (۹۳/۲٪)، دارای سن ۵۰-۴۱ سال (۲۰/۵٪)، تحصیلات زیر دیپلم (۵۵٪)، خانه دار (۲۹/۴٪)، ساکن شهر (۶۳/۹٪)، دارای درآمد کمتر از یک میلیون (۶۷/۵٪)، تعداد دفعات بستری یک بار (۵۳/۳٪) و دارای تجربه خوب از بستری قبلی (۴۹/۲٪) و مدت زمان بستری کمتر از یک هفته (۵۴/۶٪) بودند (جدول ۱).

جدول ۱. توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد مطالعه بر حسب مشخصات جمعیتی شناختی

متغیر	تعداد (درصد)
جنس	
مذکر	۱۰۴ (۴۱/۸)
مونث	۱۴۵ (۵۸/۲)
وضعیت تاهل	
مجرد	۱۷ (۶/۸)
متاهل	۲۳۲ (۹۳/۲)
سن	
۳۰ سال و کمتر	۳۶ (۱۴/۵)
۳۱-۴۰ سال	۴۸ (۱۹/۳)
۴۱-۵۰ سال	۵۱ (۲۰/۵)
۵۱-۶۰ سال	۳۱ (۱۲/۴)
۶۱-۷۰ سال	۴۲ (۱۶/۹)
بیشتر از ۷۰ سال	۴۱ (۱۶/۵)
سطح تحصیلات	
زیردیپلم	۱۳۷ (۵۵)
دیپلم	۷۲ (۲۸/۹)
فوق دیپلم و لیسانس	۴۰ (۱۶/۱)

بستری قبلی، مدت زمان بستری فعلی) و پرسشنامه میزان رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری که شامل ۴۴ سؤال در ابعاد مراقبت های درمانی (۸ گویه)، آموزش به بیمار (۱۰ گویه)، ارتباط درمانی (۹ گویه) و توانمندی اخلاقی و عاطفی (۱۷ گویه) می باشد. گویه ها براساس مقیاس لیکرت دارای امتیاز ۱-۵ (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) و امتیاز کل بین ۲۲۰-۴۴ می باشد. در این مطالعه کسب امتیاز ۷۵-۴۴ بیانگر رضایتمندی کم، امتیاز ۱۴۵-۷۶ رضایتمندی متوسط و امتیاز ۲۲۰-۱۴۶ رضایتمندی خوب بیمار می باشد.

این پژوهش در کمیته اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی با کد اخلاق Ir.bums.REC.1398.14 مورد تصویب قرار گرفت. پژوهشگر پس از اخذ معرفی نامه کتبی جهت انجام پژوهش به بیمارستان ها مراجعه نمود و پس از ارائه توضیحات در مورد هدف پژوهش و اطمینان به بیماران در خصوص محرمانه بودن اطلاعات، و اخذ رضایت کتبی آنان جهت شرکت در مطالعه، از بیماران واجد شرایط بصورت مصاحبه پرسشنامه رضایتمندی را تکمیل نمود. به بیماران توضیح داده شده که در صورت رضایت، پرسشنامه مذکور را تکمیل و به آن ها اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه است و نیاز به ذکر نام و نام خانوادگی نمی باشد.

شغل	
بیکار	۳۵ (۱۴/۱)
خانه دار	۱۲۳ (۲۹/۴)
کارگر و کشاورز	۲۴ (۹/۶)
کارمند	۲۶ (۱۰/۴)
آزاد	۴۱ (۱۶/۵)
میزان درآمد ماهیانه	
کمتر از یک میلیون	۱۶۸ (۶۷/۵)
۱-۲ میلیون	۶۵ (۲۶/۱)
بیشتر از ۲ میلیون	۱۶ (۶/۴)
محل سکونت	
شهر	۱۵۹ (۶۳/۹)
روستا	۹۰ (۳۶/۱)
تعداد دفعات بستری	
۱ بار	۱۱۲ (۵۳/۳)
۲ بار	۴۵ (۲۱/۴)
۳ بار	۲۵ (۱۱/۹)
۴ بار و بیشتر	۲۸ (۱۳/۳)
رضایتمندی کلی از بستری قبلی	
خیلی بد	۴ (۲/۱)
بد	۶ (۳/۲)
نه چندان خوب	۷۴ (۳۹/۶)
خوب	۹۲ (۴۹/۲)
خیلی خوب	۱۱ (۵/۹)
مدت زمان بستری	
کمتر از ۱ هفته	۱۳۶ (۵۴/۶)
۱-۲ هفته	۸۹ (۳۵/۷)
بیشتر از ۲ هفته	۲۴ (۹/۶)
بخش بستری	
داخلی	۱۱۰ (۴۴/۲)
جراحی	۸۶ (۳۴/۵)
زنان و زایشگاه	۱۹ (۷/۶)
اورژانس	۳۴ (۱۳/۷)

مختلف تفاوت معناداری دارد ($p < 0.001$). برای تعیین اینکه تفاوت معنادار مربوط به کدامیک از مولفه های مذکور می باشد از آزمون ویلکاکسون استفاده شد که نتیجه آزمون مذکور نشان داد که میانگین نمره توانمندی اخلاقی و عاطفی نسبت به سایر مولفه ها و میانگین نمره مراقبت های درمانی و ارتباط درمانی نسبت به آموزش به بیمار به طور معناداری بیشتر بود ($p > 0.05$). (جدول ۲).

در این مطالعه سطح رضایتمندی اکثر بیماران در کل و مولفه های آن در حد متوسط بود. بیشترین میانگین نمره رضایتمندی بیماران مربوط به مولفه توانمندی اخلاقی و عاطفی و کمترین میانگین مربوط به مولفه آموزش به بیمار بود و میانگین نمره رضایتمندی بیماران در کل $3/31 \pm 0/63$ بدست آمد. نتیجه آزمون فریدمن نشان داد که میانگین نمره رضایتمندی بیماران مورد مطالعه در مولفه های

زهرا فرج زاده و همکاران

جدول ۲. توزیع فراوانی بیماران مورد مطالعه بر حسب سطح رضایتمندی در کل و مولفه های آن و میانگین نمره رضایتمندی

نتیجه آزمون فریدمن	Mean±SD	خوب تعداد (درصد)	متوسط تعداد (درصد)	کم تعداد (درصد)	سطح رضایتمندی
$\chi^2=295/41$ $p<0/001$	3/31±0/73	75 (30/1)	156 (62/7)	18 (7/2)	مراقبت‌های درمانی
	2/19 ± 0/82	42 (16/9)	165 (66/3)	42 (16/9)	آموزش به بیمار
	3/32 ± 0/69	75 (30/1)	154 (61/8)	20 (8)	ارتباط درمانی
	3/56 ± 0/61	93 (37/3)	144 (57/8)	12 (4/8)	توانمندی اخلاقی و عاطفی
	3/31 ± 0/63	60 (24/1)	168 (67/5)	21 (8/4)	رضایتمندی بیماران در کل

بستری و مدت زمان بستری فعلی تفاوت معناداری وجود داشت ($p<0/05$). اما در میانگین نمره رضایتمندی در کل بر حسب سن، سطح تحصیلات و محل سکونت تفاوت معناداری بدست نیامد ($p<0/05$).

مقایسه میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های آن در بیماران مورد مطالعه بر حسب مشخصات جمعیت شناختی (جدول ۳). نشان داد که میانگین نمره رضایتمندی در کل بر حسب جنس، شغل، میزان درآمد ماهیانه، بخش بستری، سابقه

جدول ۳. مقایسه میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های آن در بیماران مورد مطالعه بر حسب مشخصات جمعیت شناختی

رضایتمندی بیماران در کل	توانمندی اخلاقی و عاطفی	ارتباط درمانی	آموزش به بیمار	مراقبت‌های درمانی	رضایتمندی متغیر
Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
3/15±0/65	3/4±0/64	3/13±0/72	2/72±0/82	3/16±0/70	جنسیت
3/43±0/60	3/67±0/57	3/46±0/64	3/01±0/80	3/42±0/73	مرد
>0/001	>0/001	>0/001	>0/001	0/05	زن
					P-value مربوط به من ویتنی یو
3/17±0/98	3/4±0/92	3/08±1/10	2/87±1/11	3/18±1/02	30 سال و کمتر
3/18±0/62	3/44±0/61	3/22±0/66	2/78±0/78	3/10±0/79	31-40 سال
3/34±0/59	3/59±0/55	3/29±0/63	2/94±0/74	3/73±0/63	41-50 سال
3/45±0/44	3/61±0/36	3/56±0/45	3/10±0/73	3/43±0/61	51-60 سال
3/35±0/57	3/66±0/60	3/40±0/54	2/74±0/82	3/40±0/67	61-70 سال
3/40±0/49	3/65±0/49	3/43±0/57	2/95±0/73	3/41±0/57	بیشتر از 70 سال
0/43	0/17	0/10	0/54	0/44	P-value مربوط به کروسکال والیس
3/38±0/50	3/62±0/51	3/41±0/55	2/90±0/76	3/42±0/62	سطح تحصیلات
3/25±0/53	3/51±0/52	3/25±0/56	2/89±0/64	3/16±0/65	زیردیپلم
3/19±1/06	3/42±0/96	3/14±1/16	2/82±1/23	3/22±1/10	دیپلم
0/15	0/13	0/04	0/93	0/07	فوق دیپلم و لیسانس
					P-value مربوط به کروسکال والیس
3/24±0/70	3/49±0/66	3/22±0/82	2/81±0/89	3/26±0/75	بیکار
3/46±0/51	3/70±0/51	3/50±0/56	3/01±0/74	3/45±0/64	خانه‌دار
3/04±0/50	3/32±0/52	3/13±0/49	2/48±0/63	3/08±0/63	شغل
3/27±0/85	3/47±0/78	3/31±0/86	2/90±1/14	3/29±1/02	کارگر و کشاورز
3/12±0/72	3/39±0/70	3/02±0/80	2/79±0/81	3/09±0/74	کارمند
3/12±0/72	3/39±0/70	3/02±0/80	2/79±0/81	3/09±0/74	آزاد
>0/001	>0/001	>0/001	0/001	0/22	P-value مربوط به کروسکال والیس
3/38±0/51	3/62±0/49	3/41±0/54	2/94±0/71	3/38±0/64	میزان درآمد ماهیانه
3/24±0/83	3/50±0/79	3/21±0/92	2/81±1/05	3/27±0/89	کمتر از یک میلیون
2/90±0/74	3/14±0/77	2/86±0/79	2/60±0/85	2/81±0/76	1-2 میلیون
					بیشتر از 2 میلیون

					P-value مربوط به کروسکال والیس
۰/۰۳	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۱۹	۰/۰۳	شهر
۳/۲۷±۰/۶۸	۳/۵۱±۰/۶۵	۳/۲۶±۰/۷۴	۲/۹۰±۰/۸۵	۳/۲۴±۰/۷۶	محل سکونت
					روستا
۳/۳۹±۰/۵۳	۳/۶۵±۰/۵۲	۳/۴۳±۰/۵۸	۲/۸۶±۰/۷۸	۳/۴۴±۰/۶۶	
					P-value مربوط به من ویتنی یو
۰/۰۷	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۵۰	۰/۰۲	داخلی
۳/۳۵±۰/۷۷	۳/۵۱±۰/۷۶	۳/۳۴±۰/۸۲	۳/۰۲±۰/۹۴	۳/۴۰±۰/۸۷	نوع بخش
					جراحی
۳/۱۵±۰/۱۰	۳/۴۵±۰/۰۸	۳/۱۹±۰/۲۴	۲/۶۹±۰/۱۹	۳/۰۶±۰/۱۰	زنان و زایشگاه
۳/۵۳±۰/۷۰	۳/۸۷±۰/۶۶	۳/۴۰±۰/۸۵	۲/۹۳±۱/۰۶	۳/۶۸±۰/۷۴	اورژانس
۳/۴۹±۰/۷۸	۳/۸۱±۰/۷۲	۳/۵۶±۰/۸۴	۲/۸۹±۱/۱۲	۳/۴۶±۰/۹۴	
					P-value مربوط به کروسکال والیس
>۰/۰۰۱	>۰/۰۰۱	>۰/۰۰۱	۰/۰۰۶	>۰/۰۰۱	۱ بار
۳/۰۷±۰/۶۰	۳/۳۷±۰/۶۰	۳/۰۷±۰/۶۷	۲/۶۱±۰/۶۸	۳/۰۱±۰/۶۴	تعداد دفعات بستری در ۳ سال اخیر
					۲ بار
۳/۴۷±۰/۶۵	۳/۶۸±۰/۶۱	۳/۴۷±۰/۶۸	۳/۰۸±۰/۸۷	۳/۵۱±۰/۷۶	۳ بار
۳/۲۷±۰/۴۰	۳/۵۳±۰/۴۰	۳/۲۱±۰/۵۰	۲/۸۸±۰/۴۶	۳/۲۶±۰/۵۷	۴ بار و بیشتر
۳/۶۴±۰/۵۹	۳/۷۴±۰/۵۷	۳/۷۵±۰/۵۶	۳/۳۲±۰/۹۰	۳/۷۰±۰/۷۰	
					P-value مربوط به کروسکال والیس
>۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	>۰/۰۰۱	>۰/۰۰۱	>۰/۰۰۱	کمتراز ۱ هفته
۳/۳۹±۰/۶۱	۳/۶۳±۰/۶۲	۳/۳۹±۰/۶۳	۲/۹۶±۰/۸۳	۳/۴۳±۰/۷۶	مدت زمان بستری فعلی
					۱-۲ هفته
۳/۱۷±۰/۵۹	۳/۴۲±۰/۵۶	۳/۱۹±۰/۷۱	۲/۷۶±۰/۷۳	۳/۱۲±۰/۵۸	بیشتر از ۲ هفته
۳/۳۹±۰/۷۹	۳/۶۶±۰/۶۹	۳/۴۴±۰/۸۷	۲/۹۶±۱/۰۳	۳/۳۲±۰/۹۰	
					P-value مربوط به کروسکال والیس
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۶	۰/۱۰	۰/۰۰۴	

بحث

بررسی کیفیت مراقبت پرستاری از دیدگاه بیماران شاخص مهمی در جهت ارزشیابی کیفیت خدمات بیمارستانی است. در این پژوهش میزان رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری در کل و ابعاد مراقبتهای درمانی، آموزش به بیمار، ارتباط درمانی و توانمندی اخلاقی و عاطفی در حد متوسط می باشد. میزان رضایت از خدمات پرستاری در مطالعه جولایی و قلجه [۱۰۸] و جعفر جلال [۱۱] متوسط بوده است که با مطالعه حاضر همخوانی دارد. اما در مطالعه Alasad [۱۲] و مقدسیان [۱۳] میانگین نمره رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری بسیار بالا گزارش شده است که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد.

در مطالعه زمان زاده و همکاران [۱۴] رضایتمندی از کیفیت مراقبت در سه بعد روانی اجتماعی، فیزیکی و ارتباطی نامطلوب، در مطالعه نیشابوری و همکاران [۱۵] رضایتمندی از کیفیت مراقبت در بعد روانی اجتماعی، فیزیکی و ارتباطی تا حدودی مطلوب و در مطالعه خاکی و همکاران [۱۶] رضایتمندی کیفیت مراقبت در بعد فیزیکی و ارتباطی و اجتماعی مطلوب، ولی در مطالعه حقیقی خوشخو و همکاران [۱۷] اکثر بیماران در ابعاد روانی اجتماعی و ارتباطی از کیفیت مراقبت رضایتمندی کم را گزارش کردند. همچنین در مطالعه

دبیریان و همکاران [۱۸] کیفیت مراقبت را در این ابعاد ضعیف ارزیابی کردند. دلایل تفاوت آن مربوط به تفاوت جامعه آماری و متفاوت بودن توقعات افراد مورد مطالعه می باشد. همچنین از دلایل رضایتمندی بالا فرهنگ سازمانی از جمله استانداردهای استخدام، مزایای مالی، حفظ نیروی کار پرستاری واجد شرایط و متعهد عنوان شده است که منجر به افزایش رضایت بیماران می شود [۱۲].

در مطالعه حاضر کمترین میانگین رضایتمندی مربوط به مولفه آموزش به بیمار (۲/۸۹±۰/۸۲) بود. این نتیجه با یافته های پیروی و همکاران [۳] همخوانی دارد. نتایج تحقیق جولایی، نشان داد که حجم کاری بالای پرستاران و تعداد زیاد بیماران و تاکید ناکافی مدیران بر آموزش به عنوان جزئی از خدمات پرستاری منجر شده است که پرستاران بر وظایف اصلی خود تمرکز کرده و کمتر به نقش آموزشی خود بپردازند.

در این مطالعه رضایتمندی در مردان بیشتر از زنان بود. در تحقیقات EI-Negger [۱۹] نیز مردان رضایت بیشتری از زنان داشتند که در راستای پژوهش است. نتایج تحقیق تقوی لاریجانی و همکار [۲۰] نشان داد که تفاوت های رضایت از نظر زنان و مردان ممکن است به دلیل رابطه زن - مرد یا تفاوت های رفتاری بین جنس ها می باشد و

زهرافرج زاده و همکاران

بود. اما در مطالعه توسلی و همکاران [۲۴] بیمارانی که برای اولین بار به مرکز ارائه خدمات درمانی مراجعه کرده بودند، رضایت بیشتری داشتند و افراد با سابقه چندین بار بستری رضایت کمتری داشتند، میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های آن (به جز آموزش به بیمار) در بیمارانی که به مدت کمتر از یک هفته بستری بودند، نسبت به بیمارانی که ۱-۲ هفته بستری بودند، بیشتر بود. زیرا با افزایش طول بستری انتظارات و توقعاتی پیدا می کنند و رضایتمندی آنها از مراقبت پرستاری کمتر می شود. میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های آن (به جز آموزش به بیمار) در بیمارانی که به مدت کمتر از یک هفته بستری بودند، نسبت به بیمارانی که ۱-۲ هفته بستری بودند، بیشتر بود که با مطالعه رحمانی و همکاران [۲۵] همخوانی داشت. زیرا با افزایش طول بستری، صبر و تحمل بیماران کاسته شده و در بیماران دارای سابقه بستری و مدت زمان بستری انتظاراتشان از کادر درمان افزایش یافته و رضایتمندی آنها از مراقبت پرستاری کمتر می شود.

نتیجه گیری

در این مطالعه رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری و ابعاد مراقبتهای درمانی، آموزش به بیمار، ارتباط درمانی و توانمندی اخلاقی و عاطفی در حد متوسط بود. با توجه به اهمیت جایگاه پرستاران، لزوم تقویت بیشتر مهارت های آموزشی، ارتباطی و مراقبتی جهت افزایش رضایتمندی بیماران، پیشنهاد می شود، با برنامه ریزی و عملکرد صحیح، مداخلات لازم جهت ارتقاء کیفیت مراقبت توسط پرستاران و رفع عوامل نارضایتی با کمک مدیران بیمارستان ها صورت پذیرد.

سپاسگزاری

بدینوسیله نویسندگان این مقاله مراتب تقدیر و تشکر خود را از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه ابراز می دارند. مقاله حاضر برگرفته از پژوهش مصوب در شورای تخصصی پژوهش دانشگاه علوم پزشکی بیرجند به کد اخلاق IR.bums.REC.1398.149 می باشد.

تضاد منافع

لازم به ذکر است که مقاله هیچ تضاد منافی نخواهد داشت.

یا ممکن است مردان در مقایسه با زنان اطلاعات بیشتری را از پرسنل پرستاری دریافت می کنند.

در این مطالعه میانگین نمره ارتباط درمانی در بیماران دارای تحصیلات زیردیپلم نسبت به بیماران دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس بیشتر بود. افراد با تحصیلات بالاتر دارای ارتباطات اجتماعی بیشتر و دسترسی شان به منابع اطلاعاتی بیشتر بوده بهتر به نواقص و کمبودهای موجود پی برده و از طرفی میزان انتظارات و توقعات آنان در مقایسه با افراد با سواد پایین تر متفاوت است. برای همین رضایت مندی شان کمتر است. تحقیقات جولایی و همکاران [۸]، فرزبان پور و همکاران [۲۳]، سطح تحصیلات بیمار را عامل موثری بر میزان رضایتمندی او از خدمات پرستاری می دانند. بدین صورت که افراد با تحصیلات بالاتر به دلایلی همچون انتظارات بیشتر از سیستم درمانی، ارتباطات اجتماعی بیشتر، درخواست دسترسی بهتر به منابع اطلاعاتی و توانایی بیشتر در شناسایی کمبودها و نقایص سیستم، از میزان رضایت کمتری برخوردار هستند که در راستای مطالعه حاضر است. اما خضری و همکاران [۲] این نتیجه را گزارش دادند که با افزایش سطح تحصیلات بیمار، میزان رضایتمندی او از خدمات پرستاری افزایش می یابد. احتمالاً یکی از دلایل، درک کمتر افراد بیسواد و یا کم سواد از مشکلات شرح وظایف پرستاران است.

میانگین نمره مراقبتهای درمانی در بیماران با میزان درآمد ماهیانه بیشتر از ۲ میلیون نسبت به سایر بیماران مورد مطالعه و میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های ارتباط درمانی و توانمندی اخلاقی و عاطفی در بیماران دارای میزان درآمد بیشتر از ۲ میلیون نسبت به بیماران دارای درآمد ماهیانه کمتر از یک میلیون کمتر بود. افراد با درآمد بالا انتظارات بیشتری از سیستم درمانی، ارتباطات اجتماعی بیشتری، درخواست دسترسی بهتر به منابع اطلاعاتی و توانایی بیشتر در شناسایی کمبودها و نقایص سیستم دارند در نتیجه از میزان رضایت کمتری برخوردار هستند. که با مطالعه توسلی و همکاران [۲۴] همخوانی دارد.

در مطالعه حاضر میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های آن در بیمارانی که سابقه ۱ بار بستری داشتند، نسبت به بیمارانی که ۲ بار و ۴ بار و بیشتر در ۳ سال اخیر بستری شده اند، کمتر بود. همچنین میانگین نمره رضایتمندی در کل و مولفه های آن (به جز توانمندی اخلاقی و عاطفی) در بیماران با سابقه بستری ۳ بار نسبت به ۴ بار و بیشتر، کمتر

References

1. Ghalgeh M, Dastourpour M, Ghasemi A. The relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in hospitals affiliated to the university of medical sciences Zahedan. *Hakim Seyed Esmail Jorjani Journal*. 2015; 3(3): 1-10.
2. Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. *Nursing Journal of the Vulnerable*. 2015; 2(3): 36-46.
3. Peyrovi H, Bahadori A, Ashghali-Farahani M, Haghani H. Comparison of in-patients' satisfaction with different domains of nursing care. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2013; 2(1): 59-66.
4. Alidosti M, Tahmasebi M, Raeisi M. Evaluating the women's satisfaction of Hajar hospital services after the delivery. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*. 2013;2 (1):1-8.
5. Sina K, Babai Shibabandani M, Nadi Ghara A. Factors influencing the inpatients' satisfaction based on the SERVQUAL model. *Journal of Mazandaran University Medical Science* 2015; 25(121): 299-308. [Persian].
6. Mortazavi Y, Khalilpour Marzoni A, Rabiee O, Rohi Z, Ghomi S. Assessment of patient satisfaction with nursing care provided in pre and post- care in educational hospitals of Babol university of medical sciences 2011. *Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal (PCNM)*. 2011; 3(1): 38-45.
7. Faridpour S, Feyzi J S, Aghlmand S. A study on the healthcare service elements effects on patients' satisfaction among the university, social Security, and private hospitals in Urmia. *The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2015; 13(5): 404-416.
8. Joolaei S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrain N. Assessment of patients' satisfaction from nursing from nursing care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat* 2011; 17(1): 35-44. [Persian].
9. AlMomani M, Korashy H. Patient experience of nursing quality in a teaching hospital in Saudi Arabia. *Iran Journal public health*. 2012; 41(8): 42-49.
10. Aslanabadi S, Shahbazi S. Mothers' satisfaction with nursing care in a children's hospital. *Iran Journal of Nursing*. 2014; 26(86): 61-70.
11. Jafar Jalal E, Joolaei S, Hajibabaei F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patient satisfaction with nursing service. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2015;10(1):25-34.
12. Moghadasiyan S, Firoziyan A, Nikanfar A, Rahmani A, Abdolazhadeh F. Satisfaction with nursing care and related factors in hospitalized cancer patients in Shahid ghazi hospital in Tabriz. *The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2013; 11(7):498-506.
13. Alasad j, Tabar NA, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care. *Journal of Nursing Administration*. 2015; 45(11): 563-568. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000264>
14. Zamanzadeh V, Moghadasiyan S, Vali Zadeh L, Haghghi Khoshku N. Comparing the patients and nurses' viewpoints about the nursing care quality Offered in educational hospital. *Journal of Nursing and Midwifery of Tabriz Medical Sciences University* 2004; 1(2): 4-12.
15. Neishabori M, Ghorbani R, Sadeghi T. Nurses' and patients' viewpoints regarding quality of nursing care in the teaching hospitals of Semnan university of medical sciences. *Journal of Koomesh*. 2011; 12(2):134-143. [Persian].
16. Khaki S, Esmeil Pourzanjani S, Mashouf. S. The relationship of ethical observance of nurses with quality of care from patient point of view. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*. 2016; 5 (4): 1-11.
17. Haghghi Khoshkho N. The quality of nursing care from nurses and patients' viewpoints in the Teaching hospitals of Tabriz university of Medical Sciences. [Thesis]. *Tabriz University of Medical Sciences*; 2004.
18. Dabirian A, Zolfaghari H, Abed Saidi J, Alavi Majd H. Views of AIDS patients regarding nursing care quality in healthcare centers affiliated to Shaheed Beheshti and Tehran Medical Sciences. *Journal of Nursing and Midwifery*. 2008; 18 (61): 40-45. [Persian].
19. EI-Negger NS, Ahmed SM, Elsayed LA, Khamis H. Patient satisfaction regarding Nursing Care provided in Different Hospital in Makkah AL Mukramah. *Life Science Journal* .2013; 2:10.
20. Taghavi Larijani T, Najafi F. Patient satisfaction survey of nursing care and service in Iran. *Journal of Education and Ethic in Nursing*. 2019;8(1,2):54-65.

21. Abbasi farajzadeh M, Vahedian-Azimi A, Mirjavadi SA, karimi L. Survey of the Patient's satisfaction with Services provided in an Iranian Naval Hospital in 2019. *Journal of Marine Medicine*.2019;1(3):170-179. [Persian] <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-29151/v1>
22. Azizi F, Hanifi N, Siahkali SR, Haghani S, Haghani S. Investigating the factors affecting the triple dimension of patient satisfaction of those referred to the emergency department in Zanzan, Iran in 2017. *Journal of Military Medicine*.2018; 20(5):538-45. [Persian]
23. Farzianpour F, Hosseini S M, Hosseini S S, Movahed Kor E, Amerzadeh M. The relationship between nursing managers' self-reliance and patients' satisfaction in hospitals affiliated to Tehran university of medical sciences (TUMS). *Journal of Payavard*.2013; 6 (5): 330- 341. [Persian]
24. Tavasoli S, Alhani F. Evaluation of Parental Satisfaction of Nursing Care in Thalassemic Children. *Nurse midwifery Journal* 2011;9(1):1-6. [Persian].
25. Rahmani AH , Ranjgaran Alanagh M , Jamshidi F. Evaluation of patients' satisfaction with nurses in surgical departments of Ahvaz teaching hospitals in 2018. *Medical Ethic and History of Medicine*. 2020;13(1):329-342. [Persian].