



## بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از خدمات پرستاری در بخش‌های عمومی بیمارستان های دانشگاهی شهر بوشهر در سال ۱۳۹۲

لیلا خضری<sup>۱\*</sup>، مریم روانی پور<sup>۲</sup>، فائزه جهان پور<sup>۳</sup>، کامران میرزایی<sup>۴</sup>

<sup>۱\*</sup> دانشجوی کارشناس ارشد پرستاری، عضو کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، بوشهر، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار گروه پرستاری، مرکز تحقیقات طب گرمسیری و عفونی خلیج فارس، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، بوشهر، ایران

<sup>۳</sup> دانشیار گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، بوشهر، ایران

<sup>۴</sup> دانشیار گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، بوشهر، ایران

(دریافت: ۹۴/۰۱/۲۶ - پذیرش: ۹۴/۰۴/۰۱)

### چکیده

**مقدمه:** رضایت بیمار از مراقبت های بهداشتی، نشان دهنده عملکرد سازمانی یک بیمارستان است. پرستاران مسئول ارائه خدمات مستقیم به بیماران، سازماندهی و هماهنگی با دیگر خدمات بیمارستانی هستند.

**هدف:** هدف از این پژوهش تعیین میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پرستاری ارائه شده در بخش های عمومی بیمارستان های دانشگاهی شهر بوشهر در سال ۱۳۹۲ بوده است.

**روش:** مطالعه به روش توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی در مرداد و شهریور ماه ۱۳۹۲ در بیمارستان های دانشگاهی شهر بوشهر انجام شد. حجم نمونه ۲۸۲ بیمار برآورد شد، که حداقل ۲۴ ساعت از زمان بستری شدن آنها گذشته باشد. مطالعه در بخش های جراحی، داخلی و زنان و زایمان صورت گرفته است. نمونه گیری به روش آسان، با توجه به تعداد تخت فعال به صورت سهمیه ای انجام شد. از پرسشنامه رضایت بیمار که روایی و پایایی آن به تأیید رسیده بود، استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری SPSSV.18 و آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف معیار و کای اسکوتر) استفاده شد.

**یافته ها:** یافته ها نشان داد، که ۱/۱ درصد (۳ نفر) بیماران از خدمات پرستاری رضایت کامل، ۱۴/۲ درصد (۴۰ نفر) رضایت متوسط داشتند، و ۸۴/۴ درصد (۲۳۸ نفر) ناراضی بودند. از بین متغیرهای دموگرافیک، تنها بین سطح تحصیلات بیماران با رضایتمندی ارتباط معناداری وجود داشت ( $P=0/035$ ). افراد بی سواد کمترین و افراد با تحصیلات دیپلوما بالاتر بیشترین میزان رضایتمندی را داشتند.

**نتیجه گیری:** میزان رضایتمندی کمتر از حد انتظار بود. با توجه به اهمیت جایگاه پرستاران، لزوم تقویت بیشتر مهارت های آموزشی، ارتباطی و مراقبتی جهت افزایش رضایت بیماران توصیه می شود.

**کلیدواژه ها:** رضایت بیمار، خدمات پرستاری، بخش های عمومی

## مقدمه:

اخیراً" به رضایت مشتری به عنوان یکی از شاخص های مهم کیفیت مراقبت های بهداشتی، توجه ویژه ای شده است(۱). بیمارستان ها در تامین نتایج مراقبت های بهداشتی از جمله رضایت بیمار، ایجاد برنامه های متعدد و طرح های ابتکاری برای دستیابی به این اهداف، سهیم هستند. اندازه گیری رضایتمندی، برای ارزیابی نتیجه تلاش های مستمر برای بهبود کیفیت مراقبت و حصول اطمینان از دستیابی به پیشرفت در بیمارستان، ضروری است(۲). از سال ۱۹۸۴ براساس تصویب سازمان ملی ارائه خدمات بهداشتی درمانی در آمریکا، تمامی مراکز خدمات بهداشتی درمانی آمریکا موظف شدند، که در کنترل وارزشیابی و تجدید نظر برنامه ها از نظرات بیماران استفاده نمایند و نتایج این ارزیابی ها را در تجدید نظر برنامه ها دخالت دهند(۳). در کشور ایران هم از سال ۱۳۹۰ وزارت بهداشت و درمان در راستای عمل به مأموریت اصلی خود، کلیه بیمارستان ها را موظف به سنجش دوره ای میزان رضایت بیماران و انجام مداخلات لازم برای افزایش رضایت مددجویان کرده است(۴). امروزه محور اصلی فرایند درمان، بیماران هستند، و رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی بیانگر این موضوع می باشد، که کادر درمانی نسبت به رضایت بیماران احساس مسئولیت کرده و از اهمیت پاسخگو بودن به نیازهای زیستی، روانی و اجتماعی بیماران اطلاع لازم را دارند(۵).

رضایتمندی بیماران متاثر از برداشت ذهنی، میزان آگاهی بیماران از حقوق خود، مهارت برقراری ارتباط ذهنی کارکنان درمانی با بیماران و عوامل متعددی مانند زمینه های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، شخصیتی و ویژگی جمعیت شناختی از قبیل سن، جنس و سطح تحصیلات می باشد(۶).

نتایج پژوهشیدر ۱۴۶ بیمارستان ایالات متحده آمریکا نشان داد، دسترسی پرستاران به خدمات پشتیبانی و تعهد کاری بیشتر آنها با رضایت بیماران همراه بوده است، و بیماران با سن بالاتر، وضعیت سلامت بهتر و مدیریت بهتر درد رضایت بیشتری داشته اند(۷). نتایج پژوهشی در عربستان با عنوان رضایت بیماران از کیفیت خدمات پرستاری در یک بیمارستان آموزشیشان می دهد، کمترین میانگین نمرات رضایتمندی بیماران مربوط به جنبه های آموزشی و دادن اطلاعات به بیماران، توضیح نتایج آزمایش ها و درک احساسات بیماران بود(۸). بررسی میزان رضایتمندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل در سه بیمارستان شهر اردبیل نشان داد، بیشترین نارضایتی بیماران مربوط به نحوه عکس العمل و پاسخ دهی پرسنل موقع ابراز درد و نحوه پاسخ دهی پرسنل به پرسش های بیماران بوده است(۹). نتایج برخی پژوهش ها نشان می دهد، افزایش مهارتهای ارتباطی پرستاران می تواند، بر رضایتمندی بیماران از پرستاران تاثیر بگذارد و همچنین سبب افزایش احترام و اعتماد متقابل بیمار و پرستار شود(۱۰). بررسی ها نشان می دهد، پرستاران در شرایطی که استقلال کاری بیشتر، قدرت مشارکت در تصمیم گیری و همکاری با دیگر ارایه دهندگان خدمت داشته باشند باعث رضایتمندی بیشتری در بیماران می شوند(۱۱،۱۲). از آنجایی که سنجش رضایت بیمار پدیده ای پیچیده و چند بعدی است، که شامل (اما نه محدود به) روابط با پرسنل درمانی، محیط فیزیکی و ویژگیهای خود سازمان بهداشتی درمانی است(۱۳،۱۴).

نیاز به تمایز بین رضایت بیمار از مراقبت های پرستاری و حوزه های دیگر رضایت وجود دارد(۱۵).

از آنجایی که حدود چند سالی است، که حاکمیت بالینی با هفت محور مختلف از جمله رضایتمندی بیماران و همراهان به عنوان یکی از شاخص های مهم ارزشیابی از خدمات ارایه شده در بیمارستانهای کل کشور و بوشهر در حال انجام است؛ نتایج

حاصل از این پژوهش می‌تواند، راهگشای شناخت دست اندرکاران امور ومدیران بیمارستانها ومداخلات مناسب تر وموثرتر در راستای ارتقاء خدمات پرستاری به بیماران بستری در بیمارستان باشد. با توجه به کمبود مطالعات تخصصی مرتبط در محیط پژوهش در ارتباط با میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری هدف از این تحقیق تعیین میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پرستاری ارائه شده در بخشهای عمومی بیمارستانهای دانشگاهی بوشهر در سال ۱۳۹۲ جهت تشخیص بیشتر نقاط قوت وضعف در ابعاد مختلف ارایه خدمات پرستاری می‌باشد.

#### روش مطالعه:

این مطالعه توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی در مرداد وشهریور ۱۳۹۲ انجام شد. جامعه مورد پژوهش شامل بیماران بستری در بخشهای عمومی بیمارستانهای دانشگاهی بوشهر که حداقل ۲۴ ساعت از زمان بستری شدن آنها می‌گذشت، بود. نمونه‌گیری به روش آسان انجام گرفت، به این صورت که از بیماران واجد شرایط تا رسیدن تعداد نمونه‌ها به ۲۸۲ نفر نمونه‌گیری به عمل آمد. با توجه به تعداد تخت فعال، از هر یک از بخش‌های جراحی زنان، داخلی زنان، داخلی مردان وزنان وزایمان ۵۰ بیمار واز بخش جراحی مردان ۸۲ بیمار به عنوان نمونه انتخاب شدند. در خصوص هدف پژوهش ولزوم پاسخگویی دقیق به سوالات توضیحات لازم توسط پژوهشگر به بیماران داده شد، و سپس سوال‌های پرسشنامه در شیفتهای مختلف صبح وعصر در اختیار آنها قرار می‌گرفت. بیماران که سواد نداشتند سوال‌ها برای آنها خوانده می‌شد، و با کسب اجازه از آنها پرسشنامه مورد نظر تکمیل می‌شد. در پاسخ به برخی سوال‌ها بیماران نظر قطعی خود را اعلام نمی‌کردند، به همین دلیل در برخی از جداول جمع پاسخ‌ها کمتر از ۲۸۲ شده است. قسمت اول پرسشنامه شامل

مشخصات دموگرافیک بیماران (سن، جنس، شغل، وضعیت تاهل، محل سکونت، سابقه بستری قبلی، سطح تحصیلات، مدت زمان بستری و بخش بستری) بود و قسمت دوم، پرسشنامه رضایت بیمار (Patient Satisfaction Instrument PSI) بود، که توسط حاجی نژاد به فارسی ترجمه وتعدیل شده (۱۶) ودر پژوهشی (سال ۱۳۸۹) تغییراتی جزئی در این پرسشنامه صورت گرفت، تا رضایت بیمار از دانش ومهارت حرفه‌ای پرستاران وتوجه آنان به باورهای فرهنگی ومذهبی بیماران هم مد نظر قرار گیرد، سپس روایی محتوایی وپایایی آن با استفاده از آزمون وآزمون مجدد با ضریب همبستگی ۰/۹۲ انجام شده است (۱۷). پرسشنامه اولیه دارای ۲۵ گویه و ۳ مقیاس فرعی (مراقبت فنی حرفه‌ای، اعتماد و آموزش به بیمار) بوده است، که در تجدید نظر گویه ۲۶ در خصوص باورهای فرهنگی ومذهبی در مقیاس فرعی اعتماد اضافه و گویه‌های ۱۵ و ۲۱ جهت پوشش دادن ابعاد مورد نظر تغییر یافته است. هفت گویه مربوط به مقیاس فرعی مراقبت فنی حرفه‌ای، ۱۳ گویه مربوط به مقیاس فرعی اعتماد بوده و شش گویه مربوط به مقیاس فرعی آموزش به بیمار می‌باشد. پاسخها در مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای کاملاً موافق (۵ نمره) تا کاملاً مخالف (۱ نمره) طراحی شده است. ۱۴ گویه مثبت و ۱۲ گویه منفی بوده که نمرات گویه‌های منفی بطور معکوس محاسبه می‌شود. نمره کمتر از ۷۸ ناراضی، ۱۰۴-۷۸ معادل رضایت متوسط و ۱۰۴ به بالا معادل رضایت کامل ارزیابی شده است. بر همین اساس در مورد مقیاسهای فرعی مراقبت فنی و حرفه‌ای نمرات کمتر از ۲۱ ناراضی، بین ۲۱-۲۸ رضایت متوسط و ۲۸ به بالا رضایت کامل، مقیاس اعتماد نمره کمتر از ۳۹ ناراضی، ۳۹-۵۲ رضایت متوسط و بیش از ۵۲ رضایت کامل ودر مورد مقیاس آموزش به بیمار، نمره کمتر از ۱۸

ناراضی، ۲۴-۱۸ رضایت متوسط و بیش از ۲۴ رضایت کامل ارزیابی شده است. ضمناً یک سوال در آخر پرسشنامه برای سنجیدن رضایتمندی کلی گنجانده شده بود. داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS v.18 و آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف معیار و کای اسکوئر) در سطح معنی داری ۰/۰۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:**

مشخصات دموگرافیک واحدهای مورد پژوهش نشان داد

که ۴۷ درصد

بیماران مرد (۱۳۳ نفر) و ۵۳ درصد زن (۱۴۹ نفر)، ۷۵ درصد (۲۱۲ نفر) متاهل و ۲۴/۸ درصد (۷۰ نفر) مجرد بودند. میانگین سنی بیماران ۳۹ سال با انحراف معیار ۱۷/۵۵، میانگین تعداد روز بستری ۳۳/۴۷± بود. ۳۸/۳ درصد (۱۰۸ نفر) بیماران ساکن شهر بوشهر و ۶۱/۷ درصد (۱۷۴ نفر) ساکن سایر شهرستان های بوشهر بودند. ۹۳ درصد آنها دارای بیمه بودند. (جدول ۱).

جدول شماره (۱): توزیع فراوانی برخی مشخصات دموگرافیک بیماران بیمارستانهای دانشگاهی بوشهر در سال ۱۳۹۲

| متغیر            | فراوانی        | درصد |
|------------------|----------------|------|
| جنس              | زن             | ۱۴۹  |
|                  | مرد            | ۱۳۳  |
|                  | جمع            | ۲۸۲  |
| بخش              | داخلی          | ۱۰۰  |
|                  | جراحی          | ۱۳۲  |
|                  | زنان و زایمان  | ۵۰   |
| سابقه بستری قبلی | جمع            | ۲۸۲  |
|                  | بله            | ۱۴۴  |
|                  | خیر            | ۱۳۶  |
| نوع بیمه         | جمع            | ۲۸۰  |
|                  | تامین اجتماعی  | ۱۲۹  |
|                  | خدمات درمانی   | ۸۱   |
| شغل              | نیروهای مسلح   | ۲۷   |
|                  | سایر           | ۲۴   |
|                  | آزاد           | ۱۹   |
| تحصیلات          | جمع            | ۲۸۰  |
|                  | کارمند         | ۴۳   |
|                  | کارگر          | ۳۱   |
| خانواده دار      | آزاد           | ۷۰   |
|                  | خانواده دار    | ۱۳۷  |
|                  | جمع            | ۲۸۱  |
| دیپلم و بالاتر   | بیسواد         | ۴۲   |
|                  | زیر دیپلم      | ۱۰۴  |
|                  | دیپلم و بالاتر | ۱۳۵  |
| جمع              | ۲۸۲            | ۱۰۰  |

شده رضایت کامل، ۱۴/۲ درصد (۴۰ نفر) بیماران رضایت متوسط و ۸۴/۴ درصد (۲۳۸ نفر) ناراضی بودند. اما میزان رضایت کلی

یافته های مربوط به رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری نشان داد، که ۱/۱ درصد (۳ نفر) بیماران از خدمات پرستاری ارایه

بیماران از مراقبت های پرستاری ارائه شده در قالب یک سوال در آخر پرسشنامه ۸۶/۱ درصد (مجموع نمرات کاملا موافقم

و موافقم) بود. (جدول ۲)

جدول شماره (۲): توزیع فراوانی ابعاد مختلف رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان های دانشگاهی بوشهر در سال ۱۳۹۲

| وضعیت رضایتمندی |      | ناراضی |      | رضایتمتوسط |      | رضایت کامل |      | جمع   |      |
|-----------------|------|--------|------|------------|------|------------|------|-------|------|
| تعداد           | درصد | تعداد  | درصد | تعداد      | درصد | تعداد      | درصد | تعداد | درصد |
| ۲۴۰             | ۸۵/۴ | ۳۹     | ۱۳/۹ | ۲          | ۷    | ۲۸۱        | ۱۰۰  |       |      |
| ۲۰۰             | ۷۰/۹ | ۷۲     | ۲۵/۵ | ۱۰         | ۳/۵  | ۲۸۲        | ۱۰۰  |       |      |
| ۲۴۸             | ۸۷/۹ | ۳۰     | ۱۰/۶ | ۴          | ۱/۴  | ۲۸۲        | ۱۰۰  |       |      |

آزمون کای اسکور ارتباط معنا داری بین میزان رضایتمندی بیماران باجنس، شغل، وضعیت تاهل، بیمه، سابقه بستری قبلی، محل سکونت، طول مدت بستری و بخش بستری نشان نداد. بر اساس یافته ها بین سطح تحصیلات بیماران با میزان

رضایتمندی آنها از خدمات پرستاری ارتباط معنا دار آماری وجود داشت. کمترین رضایتمندی در بیماران بیسواد و بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به بیماران با تحصیلات دیپلم و بالاتر بود ( $p=0.035$ ) (جدول ۳).

جدول شماره (۳): توزیع فراوانی رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان های دانشگاهی بوشهر به تفکیک میزان تحصیلات در سال ۱۳۹۲ ( $P=0/035$ )

| وضعیت رضایتمندی |      | ناراضی |      | رضایتمتوسط |      | رضایت کامل |       | جمع   |      |
|-----------------|------|--------|------|------------|------|------------|-------|-------|------|
| تعداد           | درصد | تعداد  | درصد | تعداد      | درصد | تعداد      | درصد  | تعداد | درصد |
| ۴۰              | ۹۷/۵ | ۱      | ۲/۴۳ | ۰          | ۰    | ۴۲         | ۱۴/۹  |       |      |
| ۸۴              | ۸۰/۷ | ۲۰     | ۱۹/۲ | ۷          | ۶/۶  | ۱۰۴        | ۳۷/۰۱ |       |      |
| ۱۱۳             | ۸۳/۷ | ۱۹     | ۲۹/۱ | ۳          | ۲/۲  | ۱۳۵        | ۴۸/۰۴ |       |      |
| ۲۳۷             | ۱۰۰  | ۴۰     | ۱۰۰  | ۱۰         | ۱۰۰  | ۲۸۱        | ۱۰۰   |       |      |

**بحث:**  
بررسی کیفیت مراقبت های پرستاری از دیدگاه بیماران یکی از ابزارهای مهم در ارزشیابی کیفیت خدمات بیمارستانی است. زمانی که بیمار در بیمارستان بستری می شود، انتظارات زیادی از نظام ارائه خدمات سلامت دارد، و سطح توقعات بیماران بر میزان رضایت آنها تاثیر می گذارد (۱۸، ۱۹). از طرفی پرستاران تنها نقش مراقبتی را ایفا نمی کنند، بلکه اداره کنندگان وضعیت مراقبتی بیماران نیز می باشند (۲۰). نتایج مطالعه حاضر نشان

داد، میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری کم بود. در مطالعات متعددی که در ایران در مورد رضایت از کیفیت رفتارهای مراقبتی پرستاران در بخش های مختلف بیمارستان انجام یافته، نتایج رضایت بخش نبوده است (۲۱). مطالعه حسینیان در بررسی رضایت مادران از مراقبت های بیمارستانی نیز نشان داد، که میانگین رضایت در مورد مراقبت های پرستاری کم (۲۹/۰۵±۶/۸۸) بود (۲۲). مطالعه صفری در سال ۱۳۸۱ نیز نشان داد، که عملکرد پرستاران بخش قلب تنها در ۲۰ درصد

بندی بیماران انجام دهند، در نتیجه احتمالاً "بانه حداقل رساندن یا حذف برخی وظایف خاص موجب ناراضیاتی بیمار می شوند (۳۶-۳۴). نتیجه مطالعه ای در ۱۲ کشور اروپایی و ایالات متحده نشان داد، نقایص در کیفیت مراقبت های بیمارستانی در همه کشورها مشترک بود، و نیروی انسانی پرستار و کیفیت محیط کار در بیمارستان (پشتیبانی مدیریتی برای مراقبتهای پرستاری، روابط خوب پزشک و پرستار و مشارکت پرستاران در تصمیم گیری و اولویتهای سازمانی کیفیت مراقبت) بطور قابل توجهی با افزایش رضایت بیماران، کیفیت، ایمنی و انگیزه کاری بیشتر کادر پرستاری همراه بوده است (۳۷). نتایج یک مطالعه کیفی نشان داد، پرستاران معتقدند که تنها ۱۵ تا ۲۰ درصد بهره وری خود را در محیط کار مورد استفاده قرار می دهند، و بیشتر وقتشان با کارهایی که مستقیماً به مراقبت از بیمار مربوط نمی شود به هدر می رود (۲۴).

در این مطالعه اکثر بیماران رضایت کلی بالایی در قالب یک سوال در آخر پرسشنامه از خدمات پرستاری ارایه شده داشتند. رضایت کلی در قالب یک سوال در مقایسه با پرسشنامه که حاوی سوالات اختصاصی تر می باشد، رضایت را به صورت متفاوتی ارزیابی می کند. در این مطالعه بیماران بی سواد کمترین میزان رضایت و بیماران با سطح دیپلم و بالاتر بیشترین میزان رضایتمندی را داشتند، که با مطالعه هنرنجی ها و همکاران در تهران (۳۸)، سعادتیدر مشهد (۳۹) و مسعود در کاشان (۲۷) و مظفری (۱۰) که در زمینه رضایتمندی بیماران انجام دادند، همسو بود. در مطالعه ای در کشور پاکستان نیز ناراضیاتی افراد با تحصیلات پایینتر شایع بود، که با نتایج مطالعه ما همخوانی دارد (۴۰). احتمالاً دلیل این امر، درک کمتر این افراد از مشکلات و شرح وظایف پرستاران است. این در حالی است، که در مطالعه جولایی در تهران (۱۷)، کاظمینی در یزد (۴۱)، هاشمی در بوشهر (۳۱)، بین میزان رضایتمندی و سطح تحصیلات ارتباط

موارد مطلوب بوده فقط ۲/۲ درصد بیماران از خدمات مراقبتهای ارایه شده رضایت داشته اند (۲۳). نتایج مطالعه دهقان نیری و همکاران نیز نشان داد، ۷۶/۴ درصد از بیماران میزان رضایت از عملکرد پرستاران در حفظ حریم خصوصی خود را در سطح پایین و متوسط اعلام کردند (۲۴). همچنین نتایج بررسی های انجام شده در ایران نشان می دهد، میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی در شهرهای (تهران، اصفهان، مشهد، اهواز، تبریز و شیراز)، ۳۹/۷ درصد و بطور کلی تنها ۳۶ درصد آنان از خدمات ارائه شده رضایت بالایی داشتند (۲۵). این در حالی است که میزان رضایتمندی در بیمارستانهای دانشگاهی قزوین (۲۶)، کاشان (۲۷) و ایلام (۲۸) بالای ۹۰ درصد بود. مطالعات صورت گرفته در سال های گذشته حاکی از رضایتمندی بیشتر بیماران بوده است (۳۲، ۳۱) به گونه ای که نتایج پژوهش صورت گرفته در سال ۱۳۷۸ در بوشهر نشان داد در مجموع، ۸۸ درصد بیماران از عملکرد کلی بیمارستان ها رضایت داشتند (۳۰). اما نتایجی که از کیفیت ارایه خدمات اورژانس بوشهر در سال ۱۳۹۰ بدست آمد نشان داد میزان رضایت بیماران از خدمات اورژانس ۳۵ درصد، رفتار و روابط کارکنان ۱۵/۵ درصد و نحوه پاسخ گویی به سوالات ۱۴/۶ درصد بوده است (۲۹). شاید دلیل این امر آگاه شدن بیش از پیش بیماران از حقوق خود نسبت به گذشته و افزایش انتظارات آنها از خدمات بهداشتی درمانی یا بازتابی از ناراضیاتی کادر پرستاری از شرایط کاری شان و شرایط کاری شان باشد. نتایج تحقیق نجفی دولت آباد در یاسوج نشان داد، روش پرداخت کارانه بر اساس ریز خدمات کارکنان بیمارستان، باعث بهبود ارایه خدمات توسط کارکنان و در نتیجه افزایش میزان رضایتمندی بیماران می شود (۳۳). از طرفی کار پرستاری شامل طیف گسترده ای از وظایف روزانه است و به علت کمبود نیروی انسانی پرستاران مجبورند اقدامات پرستاری را با استفاده از قضاوت بالینی و اولویت

با توجه به نقش حساس و مهم پرستار در زمینه های مختلف و به خصوص در بیمارستانهای آموزشی پیشنهاد می شود، با برنامه ریزی و عملکرد صحیح، مداخلات لازم برای حفظ و ارتقاء کیفیت مراقبت توسط پرستاران و رفع عوامل نارضایتی با کمک مسئولین بیمارستانها صورت پذیرد.

#### محدودیت ها:

در این پژوهش تنها بیماران بستری در بخش های عمومی و بیمارستانهای آموزشی بررسی شده بود. از دیگر محدودیت های این مطالعه تصادفی نبودن نمونه گیری و تفاوت های فردی و فرهنگی افراد مورد مطالعه بود.

#### تشکر و قدردانی:

این طرح تحقیقاتی تحت عنوان «بررسی میزان رضایت بیماران بستری از خدمات پرستاری در بخش های عمومی مصوب دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر در سال ۱۳۹۲ با کد A-10-298-1 می باشد، که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر اجرا شده است. بدین وسیله نویسندگان بر خود لازم می دانند، از کلیه کسانی که در انجام این پژوهش همکاری داشته اند، به ویژه بیماران، تشکر و قدردانی نمایند.

معکوس معناداری وجود داشت. حسینیانارتباطی بین سطح تحصیلات و رضایتمندی پیدا نکرد (۲۲). ممکن است تمام رضایت بیماران مربوط به رفتارهای مراقبتی پرستاران نبوده باشد و سایر عوامل مانند عوامل ساختاری، درون سازمانی و برون سازمانی بر این رضایت تاثیر گذاشته باشد. هر چند نمی توان به صورت قطعی و تنها بر اساس اعداد گزارش شده در خصوص میزان رضایت بیماران قضاوت کنیم. اما درصدهای مورد اشاره امکان انجام قضاوتی اولیه در خصوص وضعیت رضایتمندی بیماران فراهم می آورند. یافته های این مطالعه نشان داد، بیماران بیشترین میزان رضایت را از زیر مقیاس آموزش به بیمار اظهار داشته اند. این یافته با نتایج مطالعه AlMomani (۸) و جولایی (۱۷) تناقض دارد. به طوری که در مطالعات یاد شده بیماران کمترین میزان رضایت را از زیر مقیاس آموزش به بیمار داشتند. به نظر می رسد، افزایش رضایت از زیر مقیاس آموزش به بیمار می تواند به علت تشکیل تیم آموزش به بیمار از طرف حاکمیت بالینی بیمارستان ها باشد.

همچنین در مطالعه حاضر بیماران کمترین میزان رضایت را از زیر مقیاس مراقبت فنی و حرفه ای داشته اند، در حالی که در مطالعه حاجی نژاد و همکاران (۱۶) بیشترین میزان رضایت از زیر مقیاس مراقبت فنی و حرفه ای بود. به نظر می رسد، پرستاران به دلیل حجم کاری زیاد و کثرت بیماران کمتر به نقش مراقبتی خود می پردازند؛ که لازم است مدیران ارشد بیمارستان در جهت اصلاح این امر برنامه ریزی نمایند.

#### نتیجه گیری نهایی:

یافته های پژوهش حاضر نشان داد بطور کلی میزان رضایتمندی بیماران کمتر از حد انتظار بود. با توجه به اهمیت جایگاه پرستاران، لزوم تقویت بیشتر مهارت های آموزشی، ارتباطی و مراقبتی جهت افزایش رضایت بیماران توصیه می شود. همچنین

**References:** .....

1. Schulmeister L, Quiett K, Mayer K. Quality of life, quality of care, and patient satisfaction: perceptions of patients undergoing outpatient autologous stem cell transplantation. *OncolNurs Forum*. 2005; 32(1): 57-67.
2. Freeman T. Using performance indicators to improve health care quality in the public sector: a review of the literature. *Health Serv Manage Res*. 2002; 6:126-137.
3. Williams B. Patient satisfaction: A valid concept. *SocSci Med*. 1994; 38(4): 509-16.
4. Jafari GA, Khalifegari S, Danaii k, Dolatshahi P, Ramezani M, Roohparvar R, et al. Hospital accreditation standards in Iran. Tehran: Sound publication Center. 2010. [in Persian].
5. Shakerinia I. Relationship between doctor and patient and that's effect on patient Satisfaction with the treatment process. *Iranian JMed Ethics History Medicine*. 2009; 2(3): 9-16. [in Persian].
6. Mortazavi Y, KhalipourMarzoni A, Rabiee O, Rohi Z, GhomiS. Patient Satisfaction from Pre and Postoperative Nursing Care in Hospitals Affiliated to BabolUniv Med Sci. 2013; 3 (1): 38-45. [in Persian].
7. Cynthia Thornton Bacon, MSN, RN and Barbara Mark, PhD, RN, FAAN. Organizational Effects on Patient Satisfaction in Hospital Medical-Surgical Units *Nurs Adm*. 2009; 39(5): 220-227.
8. AlMomani M, Korashy H. Patient Experience of Nursing Quality in a TeachinHospital in SaudiArabia. *Iran j public health*. 2012; 41(8): 42-49.
9. AmaniF, RngrazH, Akbari F, HabibiS, HabibzadhC, Mohammadi k. Survey of patients' satisfaction with hospital staff performance. *Quarterly J Student Res Committee, Univmed sic*. 2011; (2). [in Persian].
10. Mozafari M, Abed-Saidi Z, Pazargadi M, Alavi-Majd H. Patientsatisfaction measurement in pre-hospital emergency medical services in Iran. *Zahedan J Res Med Sci(ZJRMS)*. 2012; 13(1): 61. [in Persian].
11. Donohue M, Piazza I, Griffin M, Dykes P, Fitzpatrick J. The relationship between nurses' perceptions of empowerment and patient satisfaction. *ApplNurs Res*. 2008; 21: 2-7 ([PubMed](#)).
12. McClure M, Poulin M, Sovie M, Wandelt M. Magnet hospitals: Attraction and retention of professional nurses. Kansas City: AmeNursAsso. 1983.
13. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci*. 2002; 16(4): 337-344. doi: 10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x. ([PubMed](#))([Cross Ref](#)).
14. Findik YU, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nurs Health Sci*. 2004; 12:162-169 ([PubMed](#)).
15. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *J AdvNurs*. 2009; 65(3): 692-701. Doi: 10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x. ([PubMed](#))([Cross Ref](#))



16. Hajinezhad MS, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship Between Nurse Caring Behaviors from Patients' Perspectives & Their Satisfaction. *Iran J Nurs*. 2007; 20(49): 73-83 [in Persian].
17. Joolaei S, Hajibabai F, Jafar Jalal E, Bahrain N. Survey of patients' satisfaction from nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *J Faculty of Nurs Mid, Tehran: Hayat*. 2011; 17(1): 35-44. [in Persian].
18. Abdosh B. The quality of hospital services in eastern Ethiopia: Patient's perspective. *Ethiop J Health Dev*. 2006; 20(3): 199-200. [in Persian].
19. Wysong PR, Driver E. Patients' perceptions of Nurses' skill. *Crit Care Nurse*. 2009; 29(4): 24-37. 23.
20. Faulkner N and Mackay E.C. Stress in the work place public health and hospitals nurses. *The Canadian Nurses*. 1985: 40-55.
21. Ghalje M, Ghaljae F, Mazlum A. Association between clinical competency and patient's satisfaction from nursing care. *J Nurs Mid, ShahidBehaeshyUniv Mei Sci*. 2008; 18(63): 12-19. [in Persian].
22. Hosseinian M, Shahshahani M, Adib-Hajbagheri M. Mothers' satisfaction of hospital care in the pediatric ward of KashanShahidBeheshti hospital. *Feyz*. 2011; 15(2):153-60. [in Persian].
23. Safari M. Effect of nursing education with group discussion on nursing care quality from patients afflicted by MI. Thesis for MSc in Nursing, TarbiatModares University; 2002. [in Persian].
24. DehghanNayeri N, Aghajani M. Respecting the patients' privacy by the treatment team and its relation to patients satisfaction in Emergency ward. *Hayat*. 2010; 16(1):13-22. [in Persian].
25. Jolaei S. Patient satisfaction with nursing care in teaching hospitals in selected cities. *jNurs Res*. 2006; 37- 44. [in Persian].
26. Mosadgh rad A. Assessment of patients satisfaction Razihospital in Qazvin in 2000, *J HealthInformationManagement* 2002; 1(1): 32-28(Persian).
27. Masoud A, Taghizadeh M. Atharzadh M. Study of satisfaction patients discharged from Shahed Beheshti hospital of medical services in the winter of 1999. *Medicine and purification*. 2004; 48: 22-5 [in Persian].
28. Azami A, Akbarzadeh K. Evaluation of patient satisfaction with hospital services in the Ilam city. *Ilam Univ Med Sci*. 2005; 12(45, 44): 16-10. [in Persian].
29. Saif Rabiei MA, Shahidzadeh Mahani A. Patient satisfaction: a study of Hamedan teaching and general hospitals. *Payesh, J Iranian Ins Health Sci Res*. 2006; 5(4): 271-279. [in Persian].
30. Seidi M, Hydary A, Reis Karami SR. Medical and nursing services and patients' satisfaction level. *Iran J Nurs*. 2004; 17(40): 55-61. [in Persian].
31. Hashemi Syed M, Mohammadi M. Baghmlayy H, Shirazi Ghafarian H.R. Levels of patient satisfaction with the services provided by hospitals in Bushehr. 2002; 4(1): 53 -59. [in Persian].
32. Abrokhot H. Survey of patients' satisfaction with the quality of services provided by health centers Bushehr Emergency .the first congress of student governance and

- improvethe quality of clinical services. Tabriz University of Medical ScienceSurvey of patients' satisfaction. [in Persian].
33. Najafi-Dolatabadi I Sh, ahmadi-Jahanabad F, Malekzadeh J Mohebi-Nobandegani z. Patient satisfaction before and after implementation of paying per case for employees. Iran J Nurs (IJN. )2011; 23(68): 39-46. [in Persian].
  34. Young G, Meterko M, Desai K. Patient satisfaction with hospital care: Effects of demographic and institutional characteristics. Med Care. 2000; 38: 325–334(PubMed).
  35. West E, Barron DN, Reeves R. overcoming the barriers to patient-centred care: time, tools and training. J ClinNurs. 2005; 14: 435–43(PubMed).
  36. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, et al. Nurses' reports on hospital care in five countries Health Aff (Millwood). 2001; 20: 43–53(PubMed).
  37. Linda H Aiken, professor and director, Walter Sermeus, professor and director, [...], and Ann Kutney-Lee, assistant professor .Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. 2012; 344: e1717
  38. Narenjiha M, Haghghat SH, Bahador H, Shajari J, Haji mollaHoseiniF. Patients' Satisfaction from Doctors' Communication: a survey in Ghods Clinic in Tehran. Iranian J Med Edu. 2012; 12(1). [in Persian].
  39. Saadati Z. Satisfaction of clients referring to emergency wards of a teaching hospital in Mashhad city J Nurs Mid, Shahid Behaeshy Univ Mei Sci. 2006; 16(52): 42-9. [in Persian].
  40. Saaq M, Zaman KU. Pattern of satisfaction among neurosurgical inpatients. Coll Physicians Surg Pak. 2006; 16(7):455-9.
  41. Kazemeini S, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of Satisfaction Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in First Nine Months of the year 2011. TB. 2013; 11 (4): 91-102. [in Persian].

**Original Article****Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012.**L. Khezri<sup>\*1</sup>, M. Ravanipour<sup>2</sup>, F. Jahanpour<sup>3</sup>, K. Mirzaee<sup>4</sup>

<sup>1\*</sup>Master Science Student of Nursing, Student Research Committee, Bushehr University of Medical Science, Bushehr, Iran

<sup>2</sup>Associate professor of Nursing Department, The Percian Gulf tropical medicine research center, Bushehr, Iran

<sup>3</sup>Associate professor of Nursing Department, Faculty of Nursing and Midwifery, Bushehr University of Medical Science, Bushehr, Iran

<sup>4</sup>Associate professor of Social Medicine Department, Faculty of Medicine, Bushehr University of Medical Science, Bushehr, Iran

**(Received: 15 Apr, 2015 – Accepted: 22 Jun, 2015)****Abstract**

**Introduction:** Patient satisfaction with health care reflects organizational performance of a hospital. Nurse is responsible for providing direct patient care, and coordination with other hospital services is organized.

**Objective:** The aim of this study was to determine patient satisfaction with nursing care provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012.

**Method:** A descriptive cross sectional study was conducted in hospitals of Bushehr in August and September 2012. It was estimated that a sample size of 282 patients were hospitalized at least for the past 24 hours in the departments of surgery or gynecology. Convenience sampling was carried out according to the number of available beds using quotas. Patient satisfaction questionnaire which its validity and reliability had been confirmed, was used. Data were analyzed using SPSS V.18 and descriptive statistics (frequency, mean, standard deviation, chi-square).

**Results:** Results showed that 1/1 % (3 persons) patients had complete satisfaction with nursing services, 2/14 % (40 persons) had Medium satisfaction and 4/84 % (238 persons) were dissatisfied. Among the demographic variables, only education level was significantly related to patient satisfaction ( $p = 0/035$ ). Illiterate people had the lowest levels of satisfaction and those with a diploma or higher education showed the highest levels of satisfaction.

**Conclusion:** the satisfaction rate was lower than the expected. Due to the importance of nurses' skills, the necessity of strengthening training, communicating and caring skills to enhance patient satisfaction is advisable.

**Keywords:** patient satisfaction, nursing services, general wards