BRIEF REPORT

Patient Satisfaction with Nursing Care in Behshahr Public Hospitals, Iran

Yadollah Jannati[1],
Fatemeh Motlagh[2],
Nadia Kolbadinezhad[3],
Mazaher Jafarnejad[2]

[1] Assistant Professor, Department of Psychiatric Nursing, Psychiatry and Behavioral Sciences Research Center, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[2] BSc Student in Nursing, Student Research Committee, Behshahr Faculty of Nursing, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[3] MSc in community Health Nursing, Behshahr Faculty of Nursing, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

(Received August 8, 2015 ; Accepted November 6, 2016)

Abstract

Background and purpose: Patient satisfaction is a complex phenomenon that is influenced by several factors, amongst which nursing care is one of the most important one. The aim of this study was to evaluate the patients' satisfaction with nursing care in Behshahr public hospitals, Iran, 2014.

Materials and methods: This cross-sectional study was performed in 300 patients using available sampling. Data was collected by Patient Satisfaction Instrument (PSI) and analyzed by SPSS applying descriptive and inferential statistics (Fisher's exact test).

Results: The results showed that only 3% of patients were completely satisfied with services delivered, 20% were moderately satisfied and 77% were dissatisfied with nursing care. The highest level of satisfaction with nursing care was found to be in cardiac intensive care unit and the lowest satisfaction level was observed in internal medicine ward for women. Among different variables, the type of ward was found to be significantly correlated with patients' satisfaction level ($P< 0.01$).

Conclusion: Our investigation revealed low levels of patients' satisfaction with nursing care. There is a direct correlation between health organizations and patient satisfaction, therefore, constant evaluation of services delivered seems to be essential. Moreover, identifying related factors and presenting operational strategies would be helpful in eliminating the factors causing patient dissatisfaction.

Keywords: nursing care, inpatients, satisfaction

J Mazandaran Univ Med Sci 2016; 26(143): 252-256 (Persian).

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

گزارش کوتاه

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران
دوره بیست و ششم شماره ۱۴۳ آذر سال ۱۳۹۵ (۲۵۶-۲۵۲)

بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان‌های دولتی شهرستان بهشهر

یداله جنتی[۱]
فاطمه مطلق[۲]
نادیا کلبادی نژاد[۳]
مظاهر جعفرنژاد[۲]

چکیده

سابقه و هدف: رضایت بیمار پدیده پیچیده‌ای است که تحت تاثیر عوامل گوناگونی قرار دارد. مراقبت پرستاری یکی از مهم‌ترین عوامل شناخته شده است. لذا این مطالعه به بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان‌های دولتی شهر بهشهر در سال ۱۳۹۳ پرداخته است.

مواد و روش‌ها: این مطالعه تحلیلی– مقطعی بر روی ۳۰۰ بیمار به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انجام شده است. داده‌ها به وسیله پرسشنامه رضایت بیمار (PSI) جمع‌آوری و توسط نرم افزار SPSS و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (آزمون آماری دقیق فیشر) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: با توجه به داده‌ها، تنها ۳ درصد افراد از خدمات پرستاری ارائه شده رضایت کامل داشتند، ۲۰ درصد رضایت متوسط و ۷۷ درصد بیماران بستری از خدمات پرستاری ناراضی بودند. بیش‌ترین رضایتمندی از خدمات پرستاری در بخش مراقبت‌های ویژه قلبی و کم‌ترین رضایتمندی در بخش داخلی زنان وجود داشت. در میان متغیرها تنها نوع بخش با رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط معنی‌دار آماری داشت ($p < ۰/۰۱$).

استنتاج: پژوهش حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در سطح مطلوبی قرار ندارد. نظر به این که کارایی سازمان و رضایت مددجو با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند، لذا ارزیابی منظم و مستمر میزان رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات در بیمارستان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. ضمن آن‌که باید با شناسایی عوامل مرتبط و ارائه راه‌کارهای عملیاتی، در جهت حذف عوامل ایجاد کننده نارضایتی و افزایش بهره‌وری سازمان گام برداریم.

واژه های کلیدی: خدمات پرستاری، بیماران بستری، رضایتمندی

مقدمه

رضایتمندی بیماران فرایند پیچیده‌ای از مجموعه عواملی می‌باشد که برای دستیابی به آن لازم است ابعاد مختلفی از جمله مراقبت‌های پرستاری، پزشکی و پشتیبانی در نظر گرفته شوند. هم‌چنین بخش‌های گوناگون سازمان به طریقی با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل حقوق بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقای آن فراهم سازند(۱). مراقبت پرستاری یکی از مهم‌ترین جنبه‌های موجود در

مولف مسئول: مظاهر جعفرنژاد– بهشهر: دانشکده پرستاری بهشهر E-mail: mazaherjafarnejad@gmail.com

۱. استادیار، گروه روان پرستاری، مرکز تحقیقات روان پزشکی و علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران. ساری، ایران
۲. دانشجوی کارشناسی پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری بهشهر، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۳. کارشناس ارشد پرستاری بهداشت جامعه، دانشکده پرستاری بهشهر، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

تاریخ دریافت : ۱۳۹۵/۵/۱۸ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات : ۱۳۹۵/۵/۱۹ تاریخ تصویب : ۱۳۹۵/۸/۱۶

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

کار بالینی- پژوهشی بوده و به عنوان جزئی کلیدی، نقش پرستاران را از نقش پزشکان متمایز می سازد که این خود بیانگر اهمیت بالای این مسئله است. در نتیجه پژوهش در این زمینه را به امری ضروری تبدیل می‌کند. بدیهی است اولین قدم جهت ایجاد تغییر و تحول و رسیدن به وضع مطلوب، ارزیابی و بررسی وضع موجود است تا ضمن شناخت شرایط و موقعیت‌های فعلی عوامل و متغیرهای تأثیرگذار بر کیفیت مراقبت‌های پرستاری مشخص شوند و برنامه‌های لازم برای ایجاد اصلاح و رسیدن به وضع مطلوب تدوین گردد(۳،۲). از آن‌جایی که تاکنون هیچ پژوهشی در این زمینه در بیمارستان‌های شهر بهشهر صورت نگرفته است، لذا هدف این تحقیق تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان‌های دولتی بهشهر در سال ۱۳۹۳ بوده است. لذا امید است یافته‌های این پژوهش برای افزایش کیفیت و بهبود خدمات پرستاری و به تبع آن افزایش میزان رضایتمندی بیماران مؤثر واقع شود.

مواد و روش ها

این پژوهش نوعی مطالعه‌ی تحلیلی- مقطعی است که با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان‌های دولتی شهر بهشهر در ۳ ماه اول سال ۱۳۹۳ در تمام بخش‌ها به جز بخش اورژانس- به‌دلیل ترخیص زودتر از دو روز- و بخش‌های روان و اطفال- بدلیل عدم توانایی بیماران در تکمیل پرسشنامه- انجام شد. با توجه به نظر مشاور آماری و با استفاده از فرمول کوکران نمونه‌گیری به روش در دسترس و با تعداد نمونه ۳۰۰ بیمار انجام شد. رضایت خود بیمار برای مشارکت در مصاحبه و تعداد روزهای بستری بیش از دو روز از معیارهای ورود به مطالعه بود. ابزار گردآوری اطلاعات شامل ۲ پرسشنامه خصوصیات دموگرافیک بیمار و پرسشنامه PSI (Patient satisfaction Instrument) بود. این پرسشنامه در مجموع دارای ۲۷ گویه در قالب سه مقیاس فرعی مراقبت فنی- حرفه‌ای (۸ گویه)، اعتماد (۱۲ گویه) و آموزش به بیمار (۷ گویه) می‌باشد. ۱۲ گویه منفی و ۱۵ گویه مثبت بوده که نمرات آن‌ها به طور معکوس محاسبه شد. بر اساس طیف لیکرت، برای هر گویه ۵ جواب وجود دارد که از کاملاً موافق (نمره ۵) تا کاملاً مخالف (نمره ۱) درجه‌بندی شد. نمره کم‌تر از ۷۸ معادل ناراضی، ۷۸ تا ۱۰۴ معادل رضایت متوسط و ۱۰۴ به بالا معادل رضایت کامل ارزیابی شد. با احتساب موارد بالا در مورد مقیاس‌های فرعی مراقبت فنی- حرفه‌ای نمرات کم‌تر از ۲۱ ناراضی، بین ۲۱ تا ۲۸ رضایت متوسط و ۲۸ به بالا رضایت کامل؛ مقیاس اعتماد، کم‌تر از ۳۹ راضی، بین ۳۹ تا ۵۲ رضایت متوسط و بیش از ۵۲ رضایت کامل و در مورد مقیاس آموزش به بیمار، نمره کم‌تر از ۱۸ ناراضی، بین ۱۸ تا ۲۴ رضایت متوسط و بیش از ۲۴ رضایت کامل ارزیابی شد. در مطالعه حاضر سطح معنی‌داری نتایج $p < ۰/۰۱$ در نظر گرفته شد. به این دلیل که اکثریت جامعه آماری پژوهش حاضر را بیماران بی‌سواد تشکیل داده بودند، برای تکمیل پرسشنامه از روش مصاحبه استفاده شد و هم‌چنین مصاحبه با تمام بیماران در زمان ترخیص صورت گرفت تا احتمال سوگیری اطلاعات و یا احتمال تاثیر سوء آن بر روند درمان از بین برود.

تعداد کل مصاحبه‌کنندگان ۳ نفر بوده است که قبل از شروع کار چندین جلسه توجیهی برای آن‌ها برگزار شد. تجزیه وتحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (آزمون آماری دقیق فیشر) در نرم افزار SPSS v.16 انجام شد.

یافته ها و بحث

در این مطالعه طبق مشخصات دموگرافیک میزان فراوانی بیماران خانم ۱۵۴ نفر (معادل ۵۱/۳ درصد) و آقا ۱۴۶ نفر (معادل ۴۸/۷ درصد بود و بیش‌تر بیماران ۸۱ نفر (معادل ۲۷ درصد) متعلق به گروه سنی ۲۰ تا ۳۴ سال بودند. بیماران بی سواد در بین زیر گروه‌های متغیر

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

تحصیلات، بیش‌ترین فراوانی را دارا بودند (۸۸ نفر معادل ۲۹/۳ درصد). یافته‌های مربوط به میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری نشان داد که تنها ۹ نفر (معادل۳ درصد) از خدمات پرستاری ارائه شده رضایت کامل داشتند و ۶۰ نفر (معادل ۲۰ درصد) رضایت متوسط داشتند و ۲۳۱ نفر معادل ۷۷ درصد) ناراضی بودند. میزان رضایتمندی نسبی بیماران به تفکیک بیمارستان در بیمارستان شهدا، ۴ نفر (معادل ۱۳ درصد) رضایت کامل، ۳ نفر (معادل ۱۰ درصد) رضایت متوسط و ۲۳ نفر (معادل ۷۴ درصد) ناراضی و در بیمارستان امام خمینی، ۵ نفر (معادل ۲ درصد) رضایت کامل، ۵۷ نفر (معادل ۲۱ درصد) رضایت متوسط و ۲۰۸ نفر (معادل ۷۷ درصد) ناراضی بودند. با توجه به یافته‌ها، در میان متغیرها تنها نوع بخش با رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط معنادار آماری داشت ($p < ۰/۰۱$). یافته‌ها حاکی از آن بود که بیش‌ترین رضایت از بخش CCU (کم: ۲۶/۵ درصد، متوسط: ۴۶/۵ درصد، زیاد: ۲۷درصد) و کم‌ترین رضایت از بخش داخلی زنان (کم: ۸۵ درصد، متوسط: ۱۵ درصد) وجود داشت. هم‌چنین از میان ابعاد مختلف رضایتمندی، بیش‌ترین رضایت از بعد اعتماد (کم: ۳۱/۷ درصد، متوسط: ۴۵ درصد، زیاد: ۲۳/۳ درصد) و کم‌ترین رضایت از بعد آموزش به بیمار (کم: ۶۸/۳ درصد، متوسط: ۱۶/۷ درصد، زیاد: ۱۵ درصد) مشاهده شد. بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر اکثر بیماران (۷۷ درصد) از خدمات پرستاری ارائه شده ناراضی بودند. این در حالی است که طبق اکثر مطالعاتی که در سایر نقاط کشور طی سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۰ انجام شده نتایج ضد و نقیضی را نشان می‌دهد. به‌طور مثال جولایی و همکاران(۴) و قلجه و همکاران در زاهدان(۵) رضایت متوسط بیماران را گزارش نمودند. در مطالعه حاجیان در بابل(۶) و سرابی و همکاران در تهران(۷) بیماران از خدمات پرستاری رضایت کامل داشتند که این نتایج با یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر همخوانی ندارد. مقایسه بین مطالعات انجام یافته در این زمینه در سال‌های مختلف نشان‌دهنده کاهش میزان رضایتمندی بیماران در سال‌های اخیر است(۹،۸). با توجه به افزایش روز افزون رسانه ها و وسایل ارتباط جمعی، یکی از دلایل این کاهش رضایتمندی طی سال‌های اخیر می‌تواندآگاه شدن بیش از پیش بیماران از حقوق خود نسبت به گذشته و به تبع آن افزایش انتظارات آن‌ها از سیستم خدمات بهداشتی و درمانی باشد. یافته های مطالعه حاضر حاکی از آن است که بیماران مورد مطالعه بیش‌ترین رضایت را از زیر مقیاس اعتماد داشتند که این نتایج با مطالعات جولایی و همکاران(۱۰) همسو می‌باشد. هم‌چنین در مطالعه حاضر بیماران از زیر مقیاس آموزش به بیمار کم‌ترین رضایت را داشتند که با مطالعه‌ی جولایی و همکاران(۱۰) و پیروزی و همکاران(۱۱) همخوانی دارد. با مدنظر قرار دادن این مسئله که کارایی سازمان و رضایت مددجو با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند و در صورت عدم تامین رضایت مددجو سازمان آن‌ها را از دست خواهد داد و با توجه به این‌که همین امر اثر معکوسی بر بهره وری سازمان خواهد داشت، پر واضح است که مدیران باید بر مبنای تحقیقاتی از این قبیل کاستی‌های موجود را شناسایی و برطرف نمایند.

سپاسگزاری

بدین‌وسیله از زحمات معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ریاست و سرپرست کمیته تحقیقات دانشکده پرستاری بهشهر، ریاست محترم و مسئولین بیمارستان های امام خمینی و شهدا بهشهر که ما را در انجام پژوهش یاری نموده‌اند، تقدیر و تشکر می‌نماییم. این مقاله حاصل طرح مصوب، به شماره ۹۷ مورخ ۹۳/۶/۵ کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی مازندران می‌باشد.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

References

1. Qureshi W, Khan NA, Naik AA, Khan S, Bhat A, Khan GQ, et al. A case study on patient satisfaction in SMHS hospital, Srinagar. Hospitals Today 2005; 12(3): 154-155.
2. Doogas B. Principles of patient care. 1th ed. Health Ministry; 1993. p. 32-33.
3. Hero Abady M. Nursing & Midwifery Management. Iran University. 1993: 32-33.
4. Joolaee S, Givari A, Taavoni S, Bahrani N, Reza pour R. Patients satisfaction with provided nursing care. Iran J Nurs Res 2008; 2(6-7): 37-44.
5. Gholje M, Ghaljee F, Mazloom A. Correlation between nurses practice ability and patient satisfaction of nursing care. J Nurse Midwifery Shahid Beheshti Univ Med Sci 2008; 18(63): 12-19.
6. Hajian K. Satisfaction of hospitalized patients (of health care services) in Shahid Beheshti and Yahyanezhad hospitals of Babol. Babol Univ Med Sci 2007; 9(2): 51-60.
7. Sarabi N, Nasiri F, Safar Abadi T, Hosaeini A. A survey of ostomy patient satisfaction with nursing care. Iran J Nurs 2010; 24(69): 43-52.
8. Sheikhi M, Javadi A. Patient satisfaction of medical services in Gazvin education hospitals. J Qazvin Univ Med Sci 2004; 4(29): 62-66.
9. Seidi M, Hydary M, Reis Karami S. Medical and nursing services and patients satisfaction level. Iran J Nurs 2005; 17(40): 55-61.
10. Joolaee S, Hajibabaee F, Jafar Jalal E, Behrani N. Assesment of patient satisfaction from Nursing care in Hospital of iran University of Medical Sciences. Hayat. 2011; 17(1): 35-44.
11. Peyrovi H, Bahadori A, Ashghali M, Haghani H. Comparison of in-patients satisfaction with different domains of nursing care. Quarterly Journal of Nursing Nursing Management 2013; 2(1): 59-66.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]