

## بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده در مراقبت‌های قبل و بعد از عمل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی بابل در سال ۱۳۹۰

یوسف مرتضوی<sup>۱</sup>، آسیه خلیل پور مرزونی<sup>۲</sup>، ام لیلا ربیعی<sup>۳</sup>، زهرا روحی<sup>۴</sup>، سمانه قمی<sup>۴</sup>

نویسنده‌ی مسئول: بابل، دانشگاه علوم پزشکی بابل، دانشکده پیراپزشکی khalilpour\_62@yahoo.com

دریافت: ۹۱/۰۹/۲۶ پذیرش: ۹۲/۰۵/۲۱

### چکیده

**زمینه و هدف:** رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری، از شاخص‌های مهم کیفیت بیمارستان و سلامت بیماران است. مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایتمندی بیماران از مراقبت‌های قبل و بعد از عمل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی بابل انجام شد. روش بررسی: در این مطالعه توصیفی-مقطعی، رضایتمندی ۴۵۰ نفر از بیماران بستری که با روش آسان انتخاب شده بودند مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه خود ساخته مشتمل بر مشخصات دموگرافیک و سوالات رضایتمندی جمع‌آوری و روایی محتوا با نظر اساتید و پایایی با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ تایید شد. سوالات در پنج گویه در مقیاس لیکرت از خیلی زیاد (۵) تا خیلی کم (۱) بود که در دو طیف مطلوب و نامطلوب بررسی شد. داده‌ها با استفاده از توزیع فراوانی و آزمون‌های آماری  $T$ -test،  $T$  زوج و ANOVA با سطح اطمینان ۹۵ درصد تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها: میزان رضایتمندی کلی از خدمات پرستاری قبل از عمل ۸۶/۳ درصد در حد مطلوب و این میزان در مرحله بعد از عمل، ۸۹/۱ درصد بود. مقایسه میانگین رضایتمندی کلی از خدمات پرستاری قبل و بعد از عمل از نظر آماری تفاوت معنی‌دار نداشت. رضایتمندی بعد از عمل با سطح تحصیلات، جنس و محل سکونت ارتباط معنی‌داری نشان داد ( $p < 0/05$ ). نتیجه‌گیری: اکثر بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده قبل و بعد از عمل راضی بودند. از آنجا که میزان رضایتمندی، شاخصی برای سنجش اثر بخشی نظام سلامت است، پیشنهاد می‌گردد سنجش رضایت بیماران به عنوان بخشی از فرآیند ترخیص در نظر گرفته شود. واژگان کلیدی: رضایت بیمار، مراقبت قبل از عمل، مراقبت بعد از عمل، خدمات پرستاری، ایران

### مقدمه

می‌باشد (۲). بسیاری از صاحب نظران معتقدند که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی یکی از مهم‌ترین شاخص‌های اثر بخشی و کیفیت خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف می‌باشد یا به عبارت دیگر کلید موفقیت هر بیمارستان، کسب رضایت بیمار است (۳). از طرف دیگر بررسی رضایتمندی بیماران، از مهم‌ترین خروجی‌های سیستم‌های بهداشتی است (۴،۵). هر قدر میزان رضایت بالاتر

تأمین سلامت افراد جامعه یکی از اهداف اصلی موسسه‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی-درمانی است که دستیابی به این هدف فقط با ارائه خدمات مطلوب و مورد نیاز امکان پذیر می‌باشد (۱). میزان مطلوب بودن خدمات ارائه شده، نیازمند استقرار یک نظام ارزیابی است و توجه به نقطه نظرات بیماران به عنوان مشتری اصلی خدمات، جزئی از این نظام

۱- کارشناسی ارشد هوشبری و اتاق عمل، استادیار دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

۲- کارشناس ارشد شیمی، کارشناس امور پژوهشی دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

۳- کارشناسی ارشد هوشبری و اتاق عمل، مربی دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

۴- دانشجوی اتاق عمل، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

موثر بر میزان رضایتمندی آنها از خدمات بیمارستانی بود. در مطالعه حاجیان این میزان بیش از ۹۳ درصد بود (۳،۱۲). با توجه به اینکه اعمال جراحی یکی از شایعترین دلایل مراجعات بیماران به بیمارستانها می باشد و با عنایت به اینکه، میزان رضایتمندی بیماران نه تنها از مهم ترین شاخص های اثر بخشی و کیفیت خدمات ارائه شده در بخش های مختلف بیمارستان است بلکه از شاخص های مهم کیفیت و ارتقای سلامت بیماران محسوب می شود. بنابراین داشتن اطلاعات از وضعیت رضایت بیماران برای ارزیابی چگونگی ارائه خدمات و استفاده در برنامه ریزی های مدیریت درمان در مناطق مختلف ضروری است. در این راستا مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل از مراقبت های قبل و بعد از عمل در سال ۱۳۹۰ انجام شد.

#### روش بررسی

در این مطالعه توصیفی- مقطعی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده در مراقبت های قبل و بعد از عمل بررسی شد. جامعه پژوهش شامل کلیه بیمارانی بود که در ۶ ماهه اول سال برای انجام اعمال جراحی الکتیو در بیمارستان های آموزشی و درمانی شهید بهشتی، شهید یحیی نژاد و آیت الله روحانی شهرستان بابل بستری شده بودند. حجم نمونه با احتساب مقدار عددی ( $d=0/05$ ,  $q=0/5$ ،  $P=0/5$ ) و افت ۱۰ درصد، ۴۵۰ نفر محاسبه شد. که با استفاده از نمونه گیری آسان از مراجعات روزانه به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند (۱۷). ویژگی واحدهای پژوهش شامل؛ سن ۱۶ تا ۶۵ سال، داشتن تمایل مشارکت در تکمیل پرسشنامه و نداشتن ناتوانی جسمی و روحی بود. داده ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته پس از کسب رضایت نامه کتبی، از طریق مصاحبه با بیماران در دو مرحله قبل و بعد از

باشد بهبود جسمی و روانی بیمار بهتر و سریعتر صورت می گیرد. بر عکس، نارضایتی بیمار باعث تحریک پذیری، اضطراب و در نتیجه باعث تاخیر در بهبودی، بستری طولانی مدت، افزایش هزینه درمان و اشغال تخت های بیمارستانی می شود (۶). بنابراین رضایت بیمار در فرآیند مراقبت بهداشتی درمانی، نقش مهمی ایفا می کند و از شاخص های مهم کیفیت و ارتقای سلامت وی محسوب می شود (۷،۸).

در مطالعه وار (Ware) و همکاران، مرور ۴۵ مقاله نشان داد که رضایت بیماران شاخص مفیدی در برآورد کیفیت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی است (۹). رضایتمندی بیماران متأثر 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 (۱۰).

در مورد رضایت بیماران از خدمات ارائه شده نیز نتایج مطالعه لی (Lee) و همکاران در کانادا نشان داد که از ۱۸۶۶ بیمار بستری به علت انفارکتوس حاد میوکارد، ۹۱/۷ درصد از بیماران از مراقبت های ارائه شده راضی بودند و میزان رضایتمندی با عواملی از قبیل سن و سطح تحصیلات بیماران ارتباط آماری معناداری داشت، به طوری که با افزایش سن و تحصیلات بیماران، میزان رضایتمندی نیز افزایش نشان داد (۱۱).

در رابطه با کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان های ایران، نتایج مطالعه مصدق نشان داد که میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان رازی شهر قزوین ۹/۵ درصد در حد عالی، ۵۶/۲ درصد خوب، ۲۸/۱ درصد متوسط و ۶/۲ درصد ضعیف بود و سن، جنس، وضعیت تحصیلی، تاهل، وضعیت اقتصادی، نحوه پرداخت هزینه های بیمارستان و مدت بستری بیمار در بیمارستان از جمله عوامل

نداشتند (۳۳۷ نفر) ۷۴/۹ درصد و بیشترین مدت زمان بستری در بیمارستان ۲۵ روز و کمترین آن یک روز بود. مقایسه میانگین میزان رضایتمندی کلی بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده در قبل از عمل (۲۸/۳۴±۳/۸۶) و بعد از عمل (۲۸/۷±۴/۱۷) تفاوت معنی داری نشان نداد (P=۰/۰۷). میزان رضایتمندی کلی از خدمات پرستاری قبل از عمل (۳۹۲) ۸۶/۳ درصد در حد مطلوب و در (۵۸) ۱۳/۷ درصد در حد نامطلوب بود و این میزان در مرحله بعد از عمل به ترتیب (۳۹۶) ۸۹/۱ درصد و (۵۴) ۱۰/۹ درصد بود.

#### جدول ۱: توزیع فراوانی و درصد مشخصات جمعیت

شناختی و برخی از متغیرهای زمینه‌ای بیماران تحت مطالعه

متغیر	فراوانی	درصد
جنس	زن	۲۳۸
	مرد	۲۱۲
تحصیلات	بیسواد	۵۸
	زیر دیپلم	۱۶۹
وضعیت	دیپلم	۱۵۶
	فوق دیپلم	۹
بیمه	کارشناسی بالاتر	۵۸
	بلی	۴۲۸
محل سکونت	خیر	۲۲
	روستائی	۲۰۷
سابقه بستری	شهری	۲۴۳
	بلی	۱۱۳
	خیر	۳۳۷
		۷۴/۹

کمترین رضایت از خدمات پرستاری قبل از عمل جراحی، دادن آگاهی‌های لازم درباره انتظار جهت انجام عمل جراحی ۶/۴ درصد و بیشترین رضایت در زمینه نحوه برخورد با بیمار ۲۰/۲ درصد بود (جدول ۲).

عمل جراحی جمع‌آوری گردید. که شامل مشخصات جمعیت شناختی و برخی متغیرهای زمینه‌ای از قبیل مدت بستری، سابقه بستری، محل سکونت، جنس، سن، میزان تحصیلات، وضعیت بیمه، نام بیمارستان و سوالات مربوط به میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری قبل و بعد از عمل جراحی (۱۶ سوال) بود. سوالات رضایتمندی دارای پنج گویه در مقیاس لیکرت بود. که از خیلی زیاد تا خیلی کم امتیازبندی شد. برای گزینه‌های خیلی زیاد نمره ۱ و برای خیلی کم نمره ۵ در نظر گرفته شد. میزان رضایتمندی خیلی کم و کم به عنوان سطح رضایتمندی نامطلوب و میزان رضایتمندی متوسط، زیاد و خیلی زیاد به عنوان رضایتمندی مطلوب در نظر گرفته شد. پرسشنامه با استفاده از نتایج مطالعات قبلی (۲۲) تنظیم شد و روایی محتوایی آن، با استفاده از نظر ۱۰ نفر از متخصصان (۵ نفر اعضای هیئت علمی گروه پرستاری و ۵ نفر از مسئولین بیمارستان) و پایایی آن نیز پس از انجام مطالعه پایلوت بر روی ۲۰ بیمار با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ مورد تأیید قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از توزیع فراوانی و درصد و آزمون‌های T-test، T زوج و ANOVA توسط نرم افزار SPSS ۱۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

#### یافته‌ها

در این مطالعه، میانگین سن بیماران ۳۵/۸۶±۱۳/۵۰ سال بود. همانطور که نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد بیشترین درصد بیماران زن (۲۳۸ نفر) ۵۲/۹ درصد، تحصیلات زیر دیپلم (۱۶۹ نفر) ۳۷/۶ درصد، دارای دفترچه بیمه (۴۲۸ نفر) ۹۵ درصد و ساکن شهر (۲۴۳ نفر) ۵۴ درصد بودند. اکثریت بیماران (۷۴/۹ درصد) سابقه قبلی بستری در بیمارستان را

جدول ۲: توزیع فراوانی و درصد رضایت بیماران از خدمات پرستاری قبل از عمل جراحی

متغیر	فراوانی	درصد	متغیر	فراوانی	درصد
گرفتن نبض و فشار خون و درجه حرارت	خیلی کم	۰/۲	خیلی کم	۳۳	۷/۳
	کم	۰/۴	کم	۱۶	۳/۶
	متوسط	۱۸/۷	متوسط	۱۴۲	۳۱/۶
	زیاد	۶۴/۹	زیاد	۲۱۹	۴۸/۷
تزریق سرم و تزریقات	خیلی زیاد	۱۵/۸	خیلی زیاد	۳۹	۸/۷
	خیلی کم	۰/۲	خیلی کم	۵	۱/۱
	کم	۱/۸	کم	۲۱	۴/۷
	متوسط	۱۲/۲	متوسط	۱۱۲	۲۴/۹
شیو قبل از عمل	زیاد	۶۸	زیاد	۲۲۱	۴۹/۱
	خیلی زیاد	۱۷/۸	خیلی زیاد	۹۱	۲۰/۲
	خیلی کم	۷/۳	خیلی کم	۲۸	۶/۲
	کم	۲	کم	۱۰۶	۲۳/۶
مراقبت روحی و روانی	متوسط	۳۵/۱	متوسط	۱۸۸	۴۱/۸
	زیاد	۴۵/۶	زیاد	۹۹	۲۲
	خیلی زیاد	۱۰	خیلی زیاد	۲۹	۶/۴
	خیلی کم	۰/۴	خیلی کم	۲۹	۶/۴
تجویز دارو قبل از عمل	کم	۲۱۴	کم	۱۴۹	۳۳/۱
	متوسط	۳۵/۶	متوسط	۱۳۸	۳۰/۷
	زیاد	۵۱/۳	زیاد	۱۰۰	۲۲/۲
	خیلی زیاد	۱۰/۲	خیلی زیاد	۳۵	۷/۶

جدول ۳: توزیع فراوانی و درصد رضایت بیماران از خدمات پرستاری بعد از عمل جراحی

متغیر	فراوانی	درصد	متغیر	فراوانی	درصد
خدمات عمومی پرستاری بعد از عمل	خیلی کم	۱/۶	خیلی کم	۱۵	۳/۳
	کم	۱/۶	کم	۱۱	۲/۴
	متوسط	۱۸/۹	متوسط	۱۳۳	۲۹/۶
	زیاد	۶۶/۹	زیاد	۲۵۰	۵۵/۶
پیشگیری و کنترل احساس سرما و لرز	خیلی زیاد	۱۱/۱	خیلی زیاد	۴۱	۹/۲
	خیلی کم	۱۵/۱	خیلی کم	۱۳۳	۲۹/۶
	کم	۰/۷	کم	۴	۰/۹
	متوسط	۱۲/۹	متوسط	۹۰	۲۰
پیشگیری و کنترل تهوع و استفراغ	زیاد	۶۲	زیاد	۱۸۰	۴۰
	خیلی زیاد	۹/۳	خیلی زیاد	۴۳	۹/۶
	خیلی کم	۲۱/۸	خیلی کم	۴	۰/۹
	کم	۱/۳	کم	۱۱	۲/۴
گرفتن نبض و فشار خون و درجه حرارت	متوسط	۲۱/۳	متوسط	۱۰۵	۲۳/۳
	زیاد	۴۶/۴	زیاد	۲۸۰	۶۲/۲
	خیلی زیاد	۹/۱	خیلی زیاد	۵۰	۱۱/۱
	خیلی کم	۰/۷	خیلی کم	۱	۰/۲
پاسخ سریع به زنگ احضار پرستار	کم	۰/۷	کم	۱۱	۲/۴
	متوسط	۲۰/۹	متوسط	۹۹	۲۲
	زیاد	۶۶	زیاد	۲۷۲	۶۰/۴
	خیلی زیاد	۱۱/۸	خیلی زیاد	۶۶	۱۴/۷

افزایش رضایتمندی می‌گردد. مقایسه بین مطالعات انجام یافته در این زمینه در سال‌های مختلف نشان دهنده کاهش میزان رضایتمندی بیماران در سال‌های اخیر است، در حالی که مطالعات صورت گرفته در سال‌های گذشته حاکی از رضایتمندی بیشتر بیماران بوده است (۱۷، ۱۸). شاید دلیل این امر نیز آگاه شدن بیش از پیش بیماران از حقوق خود نسبت به گذشته و به دنبال آن افزایش انتظارات آن‌ها از سیستم خدمات بهداشتی و درمانی است. از سوی دیگر ممکن است این موضوع مربوط به کاهش کیفیت خدمات ارائه شده باشد که خود بازتابی از کمبود نیروی پرستاری و یا نارضایتی پرستاران از شرایط کاری شان باشد. بنابراین، باید عوامل نارضایتی بیماران مشخص گردد و حقوق و انتظارات مددجویان را که دریافت کننده‌های اصلی خدمات پرستاری هستند، فراهم نمود.

در مقایسه با مطالعات انجام شده در کشورهای دیگر، متیواکی (Mtivaqvi) و همکاران میزان رضایت کلی بیماران را ۷۰ درصد گزارش کردند و اظهار داشتند موقع ترخیص، بیمارانی که از وضعیت سلامت بهتری برخوردار بودند رضایت بیشتری داشتند (۱۸). که با نتایج مطالعه حاضر که ۸۷/۷ درصد بود هم‌خوانی ندارد و دلیل این تفاوت می‌تواند ناشی از تاثیر شرایط فرهنگی بر رضایتمندی افراد باشد.

مطالعه چو (Cho) در سئول نیز حاکی از آن است که اکثر بیماران از خدمات ارائه شده رضایت کامل داشتند (۱۹). که این موضوع مشابه نتایج مطالعه چان (Chan) و چاو (Chau) در هنگ کنگ (۲۰) و نتایج مطالعه لی (Lee) و همکاران در کانادا می‌باشد (۱۱). و با نتایج مطالعه حاضر هم راستا می‌باشند.

در بررسی عوامل مرتبط با میزان رضایتمندی، نتایج مطالعه حاضر نشان داد که سکونت در شهر و داشتن سابقه بستری، با میزان رضایتمندی افراد بعد از عمل ارتباط معنی‌داری داشت، در حالی که این ارتباط با متغیرهای محل سکونت، داشتن

کمترین رضایت از خدمات پرستاری بعد از عمل جراحی در پیشگیری و کنترل تهوع و استفراغ (۹/۱ درصد) و بیشترین رضایت از خدمات پرستاری در پاسخ سریع به زنگ احضار پرستار (۱۴/۷ درصد) بود (جدول ۳).

مقایسه میانگین رضایت از خدمات پرستاری قبل از عمل از نظر متغیرهای جنس، سابقه بستری، محل سکونت افراد و سطح تحصیلات تفاوت معنی‌داری نداشت ( $P > 0/05$ ). در حالی که میانگین آن بعد از عمل با متغیرهای جنس ( $P = 0/0001$ )، محل سکونت افراد ( $P = 0/03$ ) و سطح تحصیلات ( $P = 0/0001$ ) تفاوت معنی‌داری داشت. بطوریکه بیشترین میانگین مربوط به زن‌ها ( $29/48 \pm 3/69$ )، افراد ساکن در شهر ( $29/1 \pm 3/8$ ) و تحصیلات دیپلم ( $29/79 \pm 3/9$ ) بود.

### بحث و نتیجه‌گیری

رضایت بیماران از خدمات پرستاری، نه تنها شاخص بسیار مهمی جهت ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات توسط کادر پرستاری می‌باشد بلکه یکی از دستاوردهای مطلوب گسترش مراقبت بهداشتی و خدمات درمانی محسوب می‌شود (۱۳).

براساس یافته‌های مطالعه حاضر، اکثر بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده قبل و بعد از عمل راضی بودند که هم راستا با نتایج مطالعات حاجیان در بابل (۱۲)، سیف ربیعی و همکاران در همدان (۱۴)، صیدی و همکاران در قم (۱۵)، مطالعه شیخی و جوادی در قزوین (۱۶) می‌باشد. این در حالی است که در مطالعات جولایی و همکاران در بیمارستان‌های علوم پزشکی ایران (۱۷) و اعظمی و همکاران در ایلام (۲) رضایتمندی اکثر بیماران از خدمات ارائه شده در حد متوسط بود که با نتایج مطالعه حاضر هم‌خوانی ندارد. البته باید در نظر داشت که افراد ناراضی معمولاً پرسشنامه را پر نمی‌کنند و ممکن است در مطالعه مشارکت خوبی نداشته باشند که خود سبب شرکت بیشتر افراد راضی‌تر و در نتیجه

حاصل همبستگی بین انتظارات مشتری از خدمات و واقعیات موجود است، این موضوع قابل توجیه است. چرا که افراد با تحصیلات بالاتر دارای ارتباطات اجتماعی و دسترسی به منابع اطلاعات بیشتری می‌باشد. لذا با وضوح بیشتری کمبودها و نقایص سیستم را درک کرده و سطح رضایتمندی‌شان کمتر می‌گردد (۱۷). از آنجا که رضایت بیماران از خدمات پرستاری یکی از نشانگرهای کیفیت مراقبت‌های پرستاری است و باعث به وجود آمدن دیدگاه مطلوب و واکنش مثبت جامعه نسبت به حرفه پرستاری می‌شود، بنابراین شناسایی و مقابله با عوامل نارضایتی بیماران باید در دستور کار مسئولان حرفه پرستاری قرار گیرد.

با توجه به محدودیت‌هایی مانند جمع‌آوری داده‌ها از بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های آموزشی برای اعمال جراحی الکتیو، نتایج مطالعه نشان داد که اکثر بیماران از خدمات پرستاری ارایه شده قبل و بعد از عمل راضی بودند. هرچند مقایسه میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری قبل و بعد از عمل تفاوت معناداری نداشت. از آنجائی که بیشترین ارائه دهندگان مراقبت در بیمارستان‌ها، پرستاران هستند و فعالیت آنان تاثیر بسزایی بر کیفیت مراقبت و در نتیجه میزان رضایتمندی بیماران دارد، توجه مسئولین به توانمندسازی پرستاران جهت دسترسی به راه‌هایی برای ارتقاء کیفیت خدمات ضروری به نظر می‌رسد و از آنجا که میزان رضایتمندی بیماران به عنوان شاخصی برای سنجش اثر بخشی نظام سلامت است، پیشنهاد می‌گردد سنجش رضایت بیماران به عنوان بخشی از فرآیند تریجس بیماران در کلیه بیمارستان‌ها در نظر گرفته شود.

### تشکر و قدردانی

هزینه این طرح در قالب طرح تحقیقاتی به شماره ۳۳۴ و در مرداد ۱۳۸۹ از اعتبارات دانشگاه علوم پزشکی بابل تامین شد،

بیمه، سابقه بستری در مرحله قبل از عمل معنی‌دار نبود. در مطالعه جولایی و همکاران (۱۷) داشتن بیمه و در مطالعه نظری و همکاران (۲۲) محل سکونت و سابقه بستری با میزان رضایتمندی ارتباط معنی‌داری نداشته است که با نتایج مطالعه حاضر هم خوانی دارد.

به نظر می‌رسد بیمارانی که برای اولین بار به یک مرکز ارائه خدمات درمانی مراجعه می‌کنند ممکن است مدتی طول بکشد تا انتظارات و توقعاتی پیدا کنند زیرا بسیاری از انتظارات در اثر تجارب قبلی شکل می‌گیرد، افرادی که سابقه بستری قبلی داشته‌اند با تعدیل انتظارات خود با شناختی که از مرکز درمانی کسب کرده‌اند، توانسته‌اند رضایتمندی بیشتری داشته باشند. اما برعکس، افرادی که بستری قبلی در مرکز را تجربه نکرده باشند، شاید با ایده‌آل‌ها و انتظارات زیادی به مرکز درمانی مراجعه کرده باشند.

در بررسی سایر عوامل مرتبط با میزان رضایت بیماران، در مطالعه حاضر جنسیت افراد در مرحله قبل از عمل ارتباط معناداری با میزان رضایتمندی نداشت. در حالی که این ارتباط در مرحله بعد از عمل معنی‌دار بود؛ به طوری که زنان رضایتمندی بیشتری نسبت به مردان داشتند. که مشابه نتایج مطالعه مسعود و همکاران در کاشان بود (۲۱). در مطالعه حاجیان میزان رضایت بیماران بعد از عمل از نظر جنس تفاوت معنی‌دار نداشت (۱۲). این یافته نشان می‌دهد جنسیت نسبت به رضایت نقش تعیین‌کننده کمتری در کیفیت ارائه خدمات دارد.

همچنین در مطالعه حاضر، میزان رضایتمندی افراد در مرحله بعد از عمل با سطح سواد رابطه معکوس داشت. علی‌رغم اینکه میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری در مرحله قبل از عمل بین همه بیماران یکسان بود این میزان در مرحله بعد از عمل در بیمارانی که دارای تحصیلات دانشگاهی نبودند افزایش داشت. این ارتباط هم راستا با نتایج مطالعه اعظمی و همکاران در ایلام بود (۲). از آنجائی که رضایتمندی

همکاری در آنالیز آماری و کادر پرستاری بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل جهت همکاری در اجرای طرح قدردانی و تشکر می‌گردد.

بدینوسیله از حمایت مالی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی بابل و از خانم شیرخانی به جهت

## منابع

- 1- Madani Gh. Patient satisfaction from medical and nursing care. *J Nurs Midwifery Res.* 2004; 3(24):15.
- 2- Azami A, Akbarzade K. Patient satisfaction in hospitals of Ilam. *J Ilam University Med Sci.* 2004; 45(12): 10-16. [In Persian]
- 3- Mosadegh Rad AM. The evaluation of the degree of satisfaction of patients from admission services in Razi Hospital in Qazvin. *Health INF Manage.* 2004; 1(1): 28-32. [In Persian]
- 4- Sajadian AS, Kaviani A, Yunesian M, Fateh A. Satisfaction with breast clinical care's. *J Payesh Health Monitor.* 2002; 3(1):55-63. [in Persian]
- 5- Amerion A, Ebrahimnia M, Karimi Zarchi A, Tofighi Sh, Zaboli R, Rafati H. Inpatient and outpatient satisfaction of a military hospital. *J Mil Med.* 2009; 1(11): 37-44. [In Persian]
- 6- Bahrami M, Nagy E. Patient satisfaction in attending to emergency services representative Medical Sciences Medical Center. *Journal of Nursing and Midwifery Isfahan* 2001; 15: 45-40. [In Persian]
- 7- Sadaghiani A. Evaluation of healthcare and hospital standards. First published in Tehran, Science and Art Press. 1998: 223-213. [In Persian]
- 8- Clark CA, Pokorny ME, Brown ST. Consumer satisfaction with nursing care in a rural community hospital emergency department. *J Nurse Care Qual.* 1996; 10(2): 49-57.
- 9- Ware JE. What information do consumers want and how will they use it? *Med Care.* 1995; 33(1): 25-30.
- 10- Donahue MO, Piazza IM, Griffin MQ, Dykes PC, Fitzpatrick JJ. The relationship between nurse perception of empowerment and patient satisfaction. *J Appl Nurs Res.* 2008; 21(1): 2-7.
- 11- Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter DA. Patient satisfaction and its relationship with quality and outcomes of care after acute myocardial infarction. *Circulation.* 2008; 118(19): 1938-45.
- 12- Hajian K. evaluation of patient satisfaction with hospital care in Shahid Beheshti and Shahid Yahyanejad Hospitals of Babol. *J Babol University Med Sci.* 2007; 9(2):51-9. [In Persian]
- 13- Hajinezhad MS, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship Between Nurse Caring Behaviors from patients perspectives and their satisfaction. *Iran Journal of Nursing.* 2007; 20(49):73-83. [In Persian]
- 14- Saif Rabiei MA, Shahidzadeh Mahani A. Patient satisfaction: a study of Hamadan teaching and general hospitals. *Payesh, Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research.* 2006; 5(4): 271-279. [In Persian]

- 15- Seidi M, Hydary A, Reis Karami SR. Medical and nursing services and patients' satisfaction level. Iran J of Nursing. 2004; 17(40): 55-61. [In Persian]
- 16- Sheikhi MR, Javadi A. Patients' satisfaction of medical services in Qazvin educational hospitals. The J of Qazvin University of Medical Sciences & Health Services. 2004; 4(29): 62-66. [In Persian]
- 17- Joolae S, Givari A, Taavoni S, Bohrani N, Rezapour R. Patients' satisfaction with provided nursing care. Iran J Nurs Res. 2007; 2(6-7):37-44. [In Persian]
- 18- Mtivaqvi A, Alouini B. Evaluation of satisfaction of patients hospitalized at the Kairouan hospital. Tunis Med. 2002; 80(3): 113-21.
- 19- Cho SH. Inpatient satisfaction and dissatisfaction in relation to socio-demographics and utilization characteristics. Taehan Kanho Hakhoe Chi. 2005 Jun; 35(3): 535-45.
- 20- Chan JN, Chau J. Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. J Adv Nurs. 2005 Jun; 50(5): 498-507.
- 21- Masoud S.A, Taghizadeh M. The assessment of satisfaction rate of delivered services by physician's hospitalized patients discharged from Shahid Beheshti hospital of Kashan in winter of 1998. J TEB TAZKYE. 2003; 48(50): 22-26. [In Persian]
- 22- Nazari R, Babaalipour F, Sharifnia H. Comparison of satisfaction with medical care - nursing and general hospital Amol. J of Nursing and Midwifery Oromie. 2011; 9 (3): 179-195. [In Persian]

***Patient Satisfaction from Pre and Postoperative Nursing Care in Hospitals Affiliated to Babol University of Medical Sciences***

Mortazavi Y<sup>1</sup>, Khalilpour A<sup>2</sup>, Rabiee O<sup>3</sup>, Rohi Z<sup>4</sup>, Ghomi S<sup>4</sup>

<sup>1</sup>MSc, Dept. of School of Anesthesia and Operating. Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

<sup>2</sup>MSc. Dept. of Researcher, School of **Paramedical**, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

<sup>3</sup> MSc. Dept. of School of Anesthesia and Operating. Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

<sup>4</sup>Dept. of Student operating room, School of **Paramedical**, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

**Corresponding Author:** Dept. of Researcher, School of **Paramedical**, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

**Email:** [khalilpour\\_62@yahoo.com](mailto:khalilpour_62@yahoo.com)

**Background and Objectives:** Patient satisfaction is an important concept and priority in health system. The aim of this study was to assess patients' satisfaction from nursing care in hospitals of Iran University of Medical Sciences.

**Materials and Methods:** In this cross-sectional study, 450 patients who had undergone surgery during six months were selected to the study. Data were collected using a self-structured questionnaire. Patients' satisfaction was measured in a 5-point Likert scale.

**Results:** The overall satisfaction of patients pre- and post operation was at an optimum level of 83.6% and 89.1%, respectively. The mean overall satisfaction with nursing care was not statistically significant before and after the surgery. Patients' satisfaction after the surgery was significantly related to the education, gender and residential area ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** Most patients were satisfied with the nursing care before and after the surgery. Patient satisfaction should be measured at the time of discharge as an evaluation index.

**Key words:** *patient satisfaction, preoperative care, post operative care, Nursing service, Iran*

---

**Please cite this article as follows:**

Mortazavi Y, Khalilpour A, Rabiee O, Rohi Z, Ghomi S. Patient Satisfaction from Pre and Postoperative Nursing Care in Hospitals Affiliated to Babol University of Medical Sciences. Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal (PCNM); 2013; 3(1): 38-45.

---