

بررسی رضایتمندی بیماران نسبت به مراقبت‌ها و خدمات پرستاری در ایران، بر اساس مرور نظام‌مند

ترانه تقوی لاریجانی^۱، فاطمه نجفی^{۲*}

۱- دانشیار گروه روانپرستاری، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
 ۲- دانشجوی دکترای پرستاری، گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.8, No.1&2, Spring & Summer 2019

چکیده

مقدمه: رضایتمندی بیمار به عنوان یکی از ابزارهای کارآمد در ارزیابی کیفیت درمانی و برنامه‌ریزی در جهت ارتقای نظام سلامت از اهمیت بالایی برخوردار است. با توجه به اهمیت این محث در این پژوهش میزان رضایت بیماران نسبت به مراقبت‌ها و خدمات پرستاری در ایران به روش مرور نظام‌مند مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد.

روش کار: در این پژوهش که بر اساس مرور نظام‌مند می‌باشد؛ با استفاده از سیستم جستجوی کاکرین و کلمات کلیدی Patient Satisfaction, "Iran", "Nursing Care" در پایگاه‌های اطلاعاتی PubMed, Scopus, SID, Magiran این جستجو انجام شد. در نهایت تعداد ۳۳ مقاله بدون محدودیت زمان تا آوریل ۲۰۱۹ به دست آمد. این مرور نظام‌مند با گام‌های استخراج داده‌ها و ارزیابی کیفیت تحقیقات و گزارش یافته‌ها انجام گرفت.

یافته‌ها: در کل از تعداد ۱۶۵ مقاله، نهایتاً ۳۳ مقاله مرتبط با عنوان مورد جستجو استخراج گردید. بیشتر پژوهش‌ها سطح بالای رضایت بیماران را از خدمات مراقبتی پرستاران نشان می‌دهند. هرچند که تحقیقات دیگر نتیجه‌ای مخالف این امر را گزارش کرده‌اند. به علاوه از رضایت شغلی پرستاران و ویژگی‌های روانشناختی آنها و همچنین از ابعاد حرفه‌ای شغل پرستاری، معنویت پرستاران، نوع بیمارستان، نوع بخشی که بیمار در آن بستری شده است، سطح سواد بیماران، بیمه درمانی و جنسیت به عنوان عواملی که می‌توانند بر میزان رضایت بیماران از خدمات مراقبتی پرستاری تأثیرگذار باشند نام برده شده است.

نتیجه‌گیری: باتوجه به نقش مهم رضایتمندی بیمار از خدمات مراقبتی در بهبود بیمار و ارتقای کیفیت درمانی، سیاست‌گذاران عرصه سلامت باید توجه خاصی به رفع موانع و معضلات مرتبط چه از جانب بیمار و چه از جانب پرستاران داشته باشند.

واژگان کلیدی: رضایت بیمار، مراقبت پرستاری، خدمات پرستاری، ایران

J Educ Ethics Nurs 2019;8(1&2):54-65

مقدمه

اهمیت بسزایی دارد. همچنین، رضایت بیمار باید به عنوان یک نظام اساسی، نقش مهمی در جهت تصمیمات مدیران داشته باشد تا باعث موفق شدن آن سازمان گردد[۲]. رضایت بیمار از عوامل اصلی و شاخص مهم در ارزیابی کیفیت سازمان‌های سلامتی است که به طور مستقیم با درمان مرتبط می‌باشد[۳]. پرستاران و به ویژه رضایت بیمار از مراقبت‌های پرستاری، برای تجربه بیمارستان و هر سازمان در زمینه مراقبت‌های سلامت بسیار مهم

رضایتمندی در حال حاضر مهم‌ترین مسأله در مراقبت‌های سلامتی است و میزان رضایتمندی بیمار، نقش مهمی را در جهت افزایش پاسخگویی در میان ارائه‌دهندگان مراقبت‌های سلامت در زمینه پیشرفت اهداف سازمان ایفا می‌کند[۱]. سیاست‌گذاران باید توجه ویژه‌ای به نیازهای بیمار داشته باشند به گونه‌ای که این امر نه تنها به این دلیل که یک هدف ذاتی درونی است، بلکه به این دلیل که مؤلفه مهم در ارتقای کیفیت مراقبت را تعیین می‌کند

*نویسنده مسئول، نشانی: دانشجوی دکترای پرستاری، گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
 تلفن تماس: ۰۹۱۲۷۱۲۳۸۳۰
 پست الکترونیک: f_najafi@razi.tums.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۴/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۸/۷

هستند. رضایت از خدمات پرستاری تنها عامل خدمات بیمارستانی است که ارتباط مستقیم با رضایت کلی بیمار شناخته شده است [۴]. زیرا پرستاران بیشترین ارائه‌دهندگان خدمات سلامت را به خود اختصاص می‌دهند و ۲۴ ساعت در روز مراقبت از بیماران را تأمین می‌کنند [۵]. پرستار در مقدمه بیمارستان قرار دارد و اگر قادر به انجام نقش مراقبتی خود نباشد، سطح بالایی از رضایت بیمار به دست نخواهد آمد [۶]. اصطلاح رضایتمندی بیمار در متون مهم و واگراست و یک مفهوم پیچیده تحت تأثیر بسیاری از عوامل می‌باشد [۷]. رضایت بیمار اصطلاحی است که می‌تواند توسط آنها به صورت متفاوتی تفسیر شود؛ آنگونه که معنای آن نیز برای یک بیمار مشابه در زمان‌های مختلف نیز متفاوت است [۸]. اغلب تعاریف رضایت بیمار، شامل عناصری از ذهنیت، انتظارات و ادراکات می‌باشد [۹]. چنانکه به عنوان ارزیابی ذهنی بیماران، نسبت به واکنش‌های شناختی و احساسی آنها به عنوان یک نتیجه از تعامل، میان انتظارات آنها در مورد مراقبت پرستاران ایده آل و درک آنها از مراقبت پرستاری واقعی تعریف شده است [۷، ۸].

عوامل مرتبط با رضایت بیمار نیز متفاوت هستند. در میان عوامل مختلف، از تعاملات و ارتباطات مؤثر و پیوسته، اقامت در بیمارستان و بهبودی نام برده شده است. درک کیفیت تعاملات بین بیمار و پرستار با رضایت آنها ارتباط دارد [۱۰]. در پژوهش دیگر روابط بین فردی، کیفیت فنی، دسترسی، هزینه، کارایی، تداوم، محیط فیزیکی و دسترسی منابع، اجزای رضایتمندی به شمار رفته است [۱۱]. سیاست‌های بهداشت ملی و بین‌المللی توجه به بیمار محوری را به عنوان یکی از نکات کلیدی محسوب کرده و انتظار می‌رود متخصصان مراقبت‌های بهداشتی یک رویکرد جامع‌تری را برای مراقبت به وجود آورند [۹]. عوامل مؤثر بر مفهوم رضایتمندی بیمار از دیدگاه آنها از اهمیت اولیه برخوردار بوده در حالی که دیدگاه‌های متخصصان مراقبت‌های بهداشتی از ارزش کمتری برخوردار است. اگر بیمار از مراقبت‌های پرستاری رضایت داشته باشد، این امر نه تنها برای فرد، بلکه برای پرستار و کل سازمان مراقبت‌های بهداشتی نیز مثبت است [۱۲]. اطلاعاتی در مورد عوامل مؤثر بر رضایت بیماران برای اهداف بازاریابی نیز ضروری است. اطلاعات مربوط به رضایتمندی بیمار، پرستاران را با اطلاعات مفیدی درباره ساختار، فرآیند و نتیجه مراقبت‌های پرستاری مانند کفایت پرسنل، نیازهای درمانی و رفتارهای بیمار آگاه می‌کند [۵]. بیماری که از خدمات درمانی راضی بوده است هنگامی که نیاز به مراقبت‌های بهداشتی مجدد داشته باشد، اغلب تمایل دارد به همان بیمارستان رجوع کند که این امر موجب افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود. علاوه بر این، رضایت یک بیمار بیشتر تمایل به توصیه بیمارستانی می‌باشد که

از آن خدمات دریافت کرده است [۶]. برای بیمارستان‌ها، رضایت بیماران بسیار مهم و اساسی می‌باشد زیرا رضایت بیشتر بیماران از مراقبت، باعث پایداری بیمار به دستورات پزشک، پیگیری بیشتر، شواهد مثبت از طرف بیمار، کاهش تعداد شکایت‌های بیمار، افزایش سودآوری، میزان بالاتری از بازگشت بیمار و ارجاع بیشتر بیمار می‌گردد [۱۳]. رضایتمندی بیمار به عنوان یک الزام برای درمان و گاهی اوقات به عنوان معادل خود درمان است. بیماران رضایتمند به بهبود سریع خود کمک می‌کنند؛ زیرا بیشتر تمایل به رعایت درمان دارند و به دستورالعمل‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی احترام می‌گذارند و در نتیجه زمان بهبودی کمتری دارند [۵]. اگر چه این یک واقعیت غیرقابل انکار است که مراقبت پرستار برای رضایت بیمار مهم است، نکته جالب توجه این است که چگونه پرستار می‌تواند آن را بهبود بخشد. تحقیقات نتایج مختلفی در مورد ارتباط بین ویژگی‌های بیمار و رضایت آنها از مراقبت‌های پرستاری نشان داده‌اند [۵، ۸، ۱۴]. زمانی که دانش کافی در مورد وضعیت بیماران وجود نداشته باشد توانایی بیماران برای ارزیابی مراقبت‌های خود کاهش می‌یابد [۸]. متون نشان می‌دهد که تداوم مراقبت و مراقبت فردی با رضایت بالاتری برخوردار است. مهربانی و گرمی پرستاران، مهارت‌ها و میزان اطلاعاتی که به بیماران ارائه می‌دهند، زمان صرف شده با بیماران و احترام به خویشان و دوستانشان، سطح رضایتمندی بیماران می‌تواند بر تجارب خود از مراقبت‌های پرستاری را افزایش داد [۵]. بر این اساس، تمرکز مراقبت‌های پرستاری باید در ارتباط با عوامل مؤثر بر رضایت بیمار باشد. رضایت بیماران از خدمات پرستاری به عنوان یک معیار بر کیفیت مراقبت اهمیت فراوانی دارد زیرا اطلاعات زیادی در مورد میزان دستیابی پرستاران در رسیدن به ارزش‌ها و انتظارات مورد توجه بیماران در اختیار آنها می‌گذارد به گونه‌ای که در مدیریت و برنامه‌ریزی و ارزشیابی برنامه‌های مراقبت پرستاری ارزش اساسی دارد. اطلاعات به دست آمده از بیماران نسبت به نحوه مراقبت آنان و رضایت آنها از خدمات پرستاری می‌تواند شواهد و مدارک مثبتی را برای نیاز به تغییر در سازماندهی و شیوه ارائه خدمات بهداشتی فراهم آورد. پژوهش‌های فراوانی در زمینه رضایت بیماران از خدمات و مراقبت پرستاری انجام گرفته است که بیشتر این تحقیقات به صورت توصیفی میزان رضایت را گزارش کرده است اما جمع‌بندی کلی در زمینه میزان رضایت بیمار از خدمات و مراقبت پرستاری در ایران صورت نگرفته است و از آنجایی که تاکنون هیچ مروری در خصوص رضایت بیمار از مراقبت پرستاری صورت نگرفته است بنابراین مرور ساختاریافته همه مستندات و ترکیب آنها می‌تواند موجب به وجود آمدن تصویر کامل‌تری از ابعاد این مسأله گردد و همچنین می‌تواند راهنمای مناسبی برای جهت‌گیری تحقیقات

مورد جستجو قرار گرفتند. همچنین بانک‌های اطلاعاتی داخلی شامل Magiran، SID، به زبان فارسی و با کلید واژه‌های «رضایتمندی بیماران» و «مراقبت‌ها و خدمات پرستاری» بررسی گردید. همه جستجوهای این تحقیق در میان مقالات منتشر شده تا آوریل ۲۰۱۹ انجام شد. مقالات بدون محدودیت خاص مورد بررسی قرار گرفتند. پس از تهیه لیستی از عناوین مقالات جستجو شده، مقالات با عناوین تکراری و غیر مرتبط خارج شدند. در ادامه چکیده مقالات برای یافتن تحقیقات مناسب بررسی شدند. در مرحله بعد مقالات یافت شده بر اساس معیارهای ورود و خروج مورد بررسی قرار گرفتند تا مقالات مناسب انتخاب شوند. سیستم جستجوی تحقیقات در PubMed و Scopus در جدول زیر آورده شد:

تعداد	Strategy of search
۳	"Patient Satisfaction"(Mesh) AND "Nursing Care"(Mesh) AND "Iran"(Mesh)
۱۶	PubMed Patient satisfaction (Text Word) AND nursing care (Text Word) AND Iran (Text Wor)
۸۱	Scopus (TITLE-ABS-KEY (patient satisfaction) AND TITLE-ABS-KEY (nursing care) AND TITLE-ABS-KEY (Iran))

معیارهای ورود به تحقیق از بررسی خارج گردید. از مجموع ۳۷ پژوهش باقی‌مانده ۴ مورد به دلیل کیفی بودن تحقیق، موردی و.... بودن از بررسی‌ها حذف شدند. در پایان ۳۳ مقاله واجد معیارهای لازم بودند و به طور کامل مورد بررسی قرار گرفتند.

استخراج داده‌ها

برای پژوهش‌های انتخاب شده، دو محقق داده‌های جداگانه را با استفاده از فرم استخراج اطلاعات استاندارد استخراج کردند. آنها هر گونه اختلاف در استخراج داده‌ها را مورد بحث قرار دادند و به دنبال آن بررسی تکمیلی توسط محقق سوم برای حصول اطمینان از اطلاعات استخراجی انجام گرفت. این فرم شامل مشخصات: نام نویسنده اول، سال، منطقه جغرافیایی، طراحی تحقیق، اندازه نمونه و نتایج نهایی پژوهش و تأثیر مراقبت‌ها بر میزان رضایتمندی بیمار بود. پس از تکمیل این فرم نتایج به دست آمده از بررسی مقالات تجزیه و تحلیل، جمع‌بندی و نهایتاً گزارش گردید (جدول یک).

ارزیابی کیفیت تحقیقات انتخاب شده

کیفیت پژوهش‌های توصیفی - تحلیلی با استفاده از فهرست نیوکاسل-اتاوا و تحقیقات کارآزمایی بالینی با استفاده از فهرست Jadad و همزمان با استخراج دیتا، توسط دو نویسنده به طور مستقل ارزیابی شدند. مقیاس نیوکاسل-اتاوا حداکثر ۹ ستاره را برای هر تحقیق به ارمغان می‌آورد: چهار ستاره برای انتخاب کافی

آینده باشد. بر این اساس محققین برآن شدند تا میزان رضایت بیماران از خدمات و مراقبت پرستاری را بررسی نمایند. امید است که نتایج این مرور نظام‌مند در جهت شناسایی عوامل مؤثر رضایت بیماران، به کارگیری برنامه‌هایی برای رضایت بیشتر در بیماران کمک‌کننده باشد.

روش کار

به منظور دستیابی به مستندات و شواهد علمی مرتبط با موضوع پژوهش، جستجوی الکترونیک توسط دو پژوهشگر به صورت مستقل و به زبان انگلیسی با استفاده از سیستم جستجوی کاکرین و استفاده از کلید واژه‌های: Patient Satisfaction, "Nursing Care", "Iran" در پایگاه‌های اطلاعات PubMed و Scopus

معیارهای ورود و خروج تحقیقات

معیارهای ورود به پژوهش: تحقیقاتی است که در رابطه با رضایت بیمار از خدمات و مراقبت پرستاری در ایران انجام شده باشند. پژوهش‌هایی که حاوی گزارشی از ارزیابی وضعیت رضایت بیمار باشد، هرگونه عامل مرتبط با سلامت که می‌تواند بر رضایتمندی بیمار تأثیر بگذارد را مورد ارزیابی قرار داده باشد وارد بررسی شدند.

معیارهای خروج از پژوهش: داده‌های مقالات مروری، گزارش-های موردی، خلاصه مقالات، پوسترها و نامه به سردبیر، تحقیقاتی که میزان رضایتمندی را در بین یک بیماری خاص و یا در کودکان و همراهان بیمار بررسی کرده باشد، بررسی‌هایی که به غیر از زبان انگلیسی و فارسی بودند از پژوهش خارج شدند. همچنین در صورتی که یک تحقیق چند بار به چاپ رسیده بود فقط یک بار از آن مقاله جهت ورود به پژوهش استفاده شد.

معیارهای انتخاب و ارزیابی کیفیت مقاله‌ها

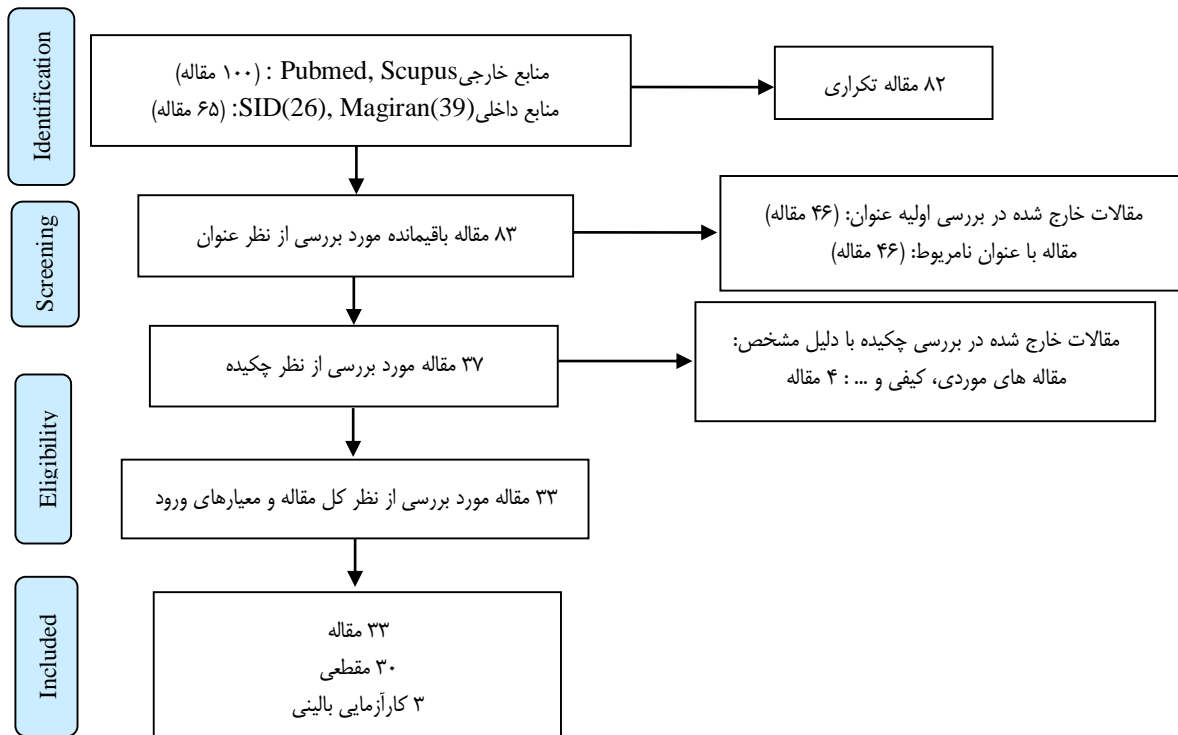
در ابتدا لیستی از عناوین تمام مقالات موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی توسط دو پژوهشگر به صورت مستقل تهیه و پس از کنترل توسط محقق سوم برای تعیین و انتخاب عناوین مرتبط بررسی شدند. سپس مقالات مرتبط به طور مستقل از هم وارد فرایند پژوهش گردیدند.

در ابتدا تعداد ۱۶۵ مقاله انتخاب و بررسی شدند که ۸۲ مورد از آن‌ها تکراری بودند و ۴۶ مورد پس از مرور عنوان و نداشتن

از موارد و کنترل‌ها، دو ستاره برای مقایسه‌پذیری موارد و کنترل بر اساس طراحی و تجزیه و تحلیل، و سه ستاره برای تشخیص مناسب قرار گرفتن در معرض هر دو مورد و گروه کنترل به بررسی‌ها داده می‌شود. پژوهش‌ها با کیفیت بالا به عنوان تحقیقاتی که می‌توانند حداکثر نه ستاره را در مقیاس نیوکاسل-اتاوا به دست آورد، تعریف می‌شوند. همچنین بررسی‌ها با کیفیت متوسط پژوهش‌هایی هستند که هفت یا هشت ستاره را در این مقیاس به دست می‌آورند [۱۵]. از ۳۰ تحقیق مورد بررسی همه پژوهش‌ها نمره ۷ و بالاتر داشته و وارد تحقیق شدند. ابزار Jadad، کیفیت مقالات کارآزمایی بالینی را در قالب معیارهای تصادفی‌سازی، کورسازی و ریزش نمونه‌ها در قالب ۵ سؤال ارزیابی می‌کند که هر سؤال می‌تواند حداقل صفر و یا حداکثر یک نمره را به خود اختصاص دهد؛ به این ترتیب، دامنه کلی نمره در این ابزار بین ۰-۵ می‌باشد. چنانچه هر یک از مقالات، در نمره‌دهی توسط این ابزار، نمره ۳ و یا بیشتر از آن را اخذ کند، وارد مرور نظام‌مند می‌شود [۱۶]. از ۲ تحقیق کارآزمایی بالینی و ۱ بررسی تجربی با استفاده از این ابزار نمره ۳ و بالاتر گرفتند و وارد مرور نظام‌مند شدند. پس از بررسی جداگانه، موارد مورد اختلاف در نمره‌دهی بین دو ارزیابی پس از بحث بین دو نفر به یک اجماع نظر رسید.

یافته‌ها

باتوجه به کلید واژه‌های تعریف شده با جستجو در موتورهای جستجوی علمی بعد از حذف تحقیقات تکراری در نهایت ۳۳ مقاله به عنوان مقالاتی که به پژوهش وارد خواهند شد شناسایی شدند (شکل ۱) [۱۰، ۱۷-۴۸]. این تحقیقات مقطعی (cross-sectional) و دو بررسی کارآزمایی بالینی و یک پژوهش مداخله‌ای از سال ۱۳۷۹ تا ۱۳۹۶ در بیمارستان‌های شهرهای مختلف ایران از جمله تهران، مشهد، اصفهان، تبریز، اهواز، کرمان، بوشهر، اردبیل، اراک، ساری، زاهدان، شهرکرد، همدان انجام شده‌اند. در تمامی تحقیقات از افرادی با سن بیشتر از ۱۵ سال به عنوان شرکت‌کننده استفاده شده است. اکثریت بررسی‌ها میزان رضایتمندی بیماران را نسبت به خدمات پرستاری در سطح مناسب و حتی عالی گزارش کرده‌اند. در تحقیقات انتخاب شده اثر عواملی همچون رضایت شغلی پرستاران، ویژگی‌های روانشناختی پرستاران، ابعاد حرفه‌ای پرستاری و آموزش به بیمار، معنویت و هوش اخلاقی پرستاران، نوع بیمارستان، نوع بخشی که بیمار در آن بستری شده است، سطح سواد بیماران، بیمه درمانی، وضعیت اشتغال و جنسیت به عنوان عواملی که می‌توانند بر میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری تأثیر گذار باشند، تحت تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. اطلاعات مربوط به پژوهش‌های بررسی شده در زمینه رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری به صورت خلاصه در جدول ۱ و اطلاعات دموگرافیک بیماران شرکت‌کننده در تحقیقات بررسی شده نیز به صورت خلاصه در جدول ۲ ارائه شد.



شکل ۱: نمودار استاندارد فرایند جستجو و انتخاب مقالات مرتبط

نویسنده اول (سال)	نوع مطالعه نمونه‌گیری	پرسشنامه	محل اجرا	تعداد نمونه	یافته اصلی مطالعه
شیخی (۱۳۷۹)	مقطعی نمونه‌گیری تصادفی	پرسشنامه محقق ساخته رضایت بیمار از خدمات	بیمارستان‌های قزوین	۱۸۶	۸۲٫۴٪ از مراقبت‌های جسمی پرستاری و ۶۲٫۵٪ از مراقبت‌های روحی و روانی پرستار رضایت داشتند.
ظهیر (۱۳۸۲)	مقطعی، نمونه‌گیری در دسترس	پرسشنامه استاندارد شده وزارت بهداشت	بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی ایران	۱۶۱	(۸۵٫۲٪) بیماران از خدمات پرستاری رضایت داشتند. در بین متغیرهای جمعیت شناختی، سطح تحصیلات بیماران با رضایتمندی آنها از خدمات پرستاری ارتباط معنادار و یک همبستگی معکوس داشت.
صیدی (۱۳۸۲)	مقطعی، نمونه‌گیری در دسترس	پرسشنامه رضایتمندی تهیه شده توسط دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	بیمارستان‌های شهر قم	۴۰۰	براساس نتایج به دست آمده از این پژوهش میزان رضایت مندی بیماران از خدمات پرستاری ۷۴ درصد می باشد.
کهن (۱۳۸۲)	مقطعی، نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی	پرسشنامه محقق ساخته رضایت بیماران	بیمارستان‌های شهر کرمان	۶۳۷	بیماران از نحوه ارائه مراقبت‌های پزشکی راضی تر بودند. تفاوت معنادار بین میزان رضایت بیماران از مراقبت پرستاری بر حسب متغیرهای سن، وضعیت تحصیلی، شغل، تأهل وجود داشت. به طوری که گروه سنی زیر ۳۰ سال، مجرد، دارای تحصیلات عالی، رضایت کمتری را نسبت به مراقبت‌های پرستاری داشتند.
جولایی (۱۳۸۶)	مقطعی، نمونه‌گیری خوشه‌ای	پرسشنامه رضایت سنجی	بیمارستان‌های منتخب کشور	۱۳۲۰	۳۹٫۷ درصد بیماران از خدمات پرستاری رضایت بالا، ۳۳٫۹٪ رضایت متوسط داشتند. تحصیلات مهم‌ترین عاملی بود که با رضایتمندی بیماران ارتباط معنادار داشت.
حاجی نژاد (۱۳۸۶)	مقطعی، نمونه‌گیری سهمیه‌ای	ابزار رضایت بیمار (PSI)	بیمارستان‌های شهر تهران	۲۵۰	در مقیاس رفتارهای مراقبتی زیر مقیاس دانش و مهارت حرفه ای بیشترین نمره و زیر مقیاس احترام قائل شدن برای دیگران کمترین امتیاز را دریافت کردند. در مقیاس رضایت بیمار نیز مراقبت فنی و حرفه ای بیشترین امتیاز و زیر مقیاس آموزش به بیمار کم‌ترین امتیاز را گرفت.
پروین (۱۳۸۶)	مقطعی نمونه‌گیری تصادفی	پرسشنامه محقق ساخته رضایت از خدمات پرستاری	بیمارستان‌های شهرکرد	۲۲۳	۷۰٫۴٪ از خدمات پرستاری راضی، ۸٫۹٪ ناراضی بودند. بین سن و محل سکونت با میزان رضایتمندی ارتباط مشاهده گردید.
رفیعی (۱۳۸۷)	مقطعی، نمونه‌گیری تصادفی ساده	پرسشنامه محقق ساخته	بیمارستان‌های شهر تهران	۱۲۰	اکثریت از میزان توجه و طرز برخورد، مهارت و پاسخگویی کادر پرستاری رضایت داشتند در حالی که از راهنمایی‌ها و آموزش‌های ارائه شده از سوی کادر پرستاری ابراز نارضایتی می کردند.
مرتضوی (۱۳۸۸)	مقطعی، نمونه‌گیری آسان	پرسشنامه محقق ساخته	بیمارستان‌های شهر بابل	۴۵۰	میزان رضایتمندی کلی از خدمات پرستاری قبل از عمل ۸۶/۳ درصد و این میزان در مرحله بعد از عمل، ۸۹/۱ درصد بود. رضایتمندی بعد از عمل با سطح تحصیلات، جنس و محل سکونت ارتباط معناداری نشان داد.
صاحب زاده (۱۳۸۸)	مقطعی، نمونه‌گیری آسان	رضایتمندی بیمار سالمند بر اساس پرسش نامه ی رضایتمندی بیمار PSQ II طراحی شده	بیمارستان‌های شهر اصفهان	۱۰۰	رضایتمندی از مراقبت پرستاری ۵۴٫۲٪ بوده است. میانگین نمره رضایتمندی بیماران از بُعد کیفیت تخصصی (۵۹/۷٪) و رفتار بین فردی (۶۰/۹٪) بیش از سایر ابعاد بوده و در بُعد نحوه ی ارتباطات، این نمره کمتر از همه ی ابعاد دیگر بوده است (۴۸٪).
روچی (۱۳۸۸)	مقطعی، نمونه‌گیری دردسترس	پرسشنامه محقق ساخته رضایتمندی بیماران	گرگان	۹۴	۶۰٫۳٪ بیماران از مراقبت‌ها راضی و ۲۴٫۸٪ رضایت متوسط داشتند.
داودی (۱۳۸۹)	مقطعی، نمونه‌گیری در دسترس	پرسشنامه رضایت سنجی بیمار از خدمات پرستاری	بیمارستان‌های شهر اهواز	۳۵۲	خوش‌بینی، درک عواطف خود و دیگران، تنظیم و ارزیابی هیجانات و مهارت-های اجتماعی، همچنین ویژگی‌های شخصیتی روان نژندخویی، برونگرایی، فراخ ذهنی، توافق پذیری و وجدانی بودن پرستاران با رضایت بیماران از خدمات پرستاری رابطه معناداری دارد.
اختری زوار (۱۳۸۹)	مقطعی، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی	ابزار رضایت بیمار (PSI) از مراقبت پرستاری	بیمارستان‌های شهر تهران	۳۸۴	۸۲/۸ بیماران بستری از خدمات پرستاری راضی و ۱۷/۲ درصد آنها احساس نارضایتی می کردند. بین رضایتمندی بیماران و گروه سنی رابطه معناداری وجود داشت. گروه سنی بیماران ۴۴-۱۵ ساله و متأهل بهترین پیش بینی کننده برای میزان رضایت بیماران در ارتباطات و اطلاعات توسط پرستاران بود.
فاطمی (۱۳۹۰)	مقطعی، نمونه‌گیری تصادفی	ابزار رضایت بیمار از مراقبت پرستاری	بیمارستان‌های شهر اردبیل	۱۰۰	ارتباط بین معنویت پرستاران و رضایت بیماران معنادار است و رضایت بیمار از حیطه جسمی مراقبت پرستاری ۶۹٪، در زمینه ارتباطی مراقبت پرستاری

نویسنده اول (سال)	نوع پژوهش نمونه گیری	پرسشنامه	محل اجرا	تعداد نمونه	یافته اصلی تحقیق
جوایبی (۱۳۹۰)	مقطعی، نمونه گیری در دسترس	ابزار رضایت بیمار (PSI) از مراقبت پرستاری	بیمارستان های شهر تهران	۲۰۰	۶۹٪، در حیطه آموزش مراقبت پرستاری ۸۲٪ و در زمینه حمایت روحی روانی ۷۳٪ خوب می باشد.
نظری (۱۳۹۰)	مقطعی، نمونه گیری تصادفی	پرسشنامه پژوهشگر ساخته بررسی رضایت بیمار	بیمارستان های شهر آمل	۳۰۰	میزان رضایت از خدمات پرستاری ۷۵٫۹۴٪ گزارش شد. ۸۱٫۶٪ از عملکرد بالینی پرستاران رضایت داشتند. ارتباط بین سطح تحصیلات و رضایتمندی از خدمات پرستاری معنادار بود.
نگارنده (۱۳۹۰)	کارآزمایی بالینی، نمونه گیری در دسترس	پرسشنامه رضایت بیمار	بیمارستان شریعی تهران	۱۰۰	رضایتمندی بیماران در گروه مداخله (راندهای پرستاری منظم را هر ۱ تا ۲ ساعت دریافت کرده) نسبت به گروه کنترل (مراقبت روتین) افزایش معناداری داشت. رضایت بیمار از مراقبت پرستاری متوسط بود.
فرزبان پور (۱۳۹۱)	مقطعی نمونه گیری تصادفی طبقه ای	محقق ساخته رضایتمندی بیماران	بیمارستان های شهر تهران	۲۰۰	در این پژوهش تحصیلات و بیمه درمانی نقش مؤثری در رضایت بیمار از خدمات پرستاری داشتند.
نگارنده (۱۳۹۲)	مداخله ای، نمونه گیری در دسترس	پرسشنامه رضایت بیماران از کیفیت مراقبت ها	بیمارستان های شهر تهران	۱۲۰ بیمار در دو گروه آزمون و شاهد	گروه آزمون که مراقبت مورد نیاز را از پرستاران دارای شایستگی بالا دریافت کرده بودند سطح رضایتمندی از خدمات پرستاری با گروه شاهد تفاوت آماری معناداری داشت.
مقدسیان (۱۳۹۲)	مقطعی، نمونه گیری آسان	پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری لامونیکا	بیمارستان های شهر تبریز	۱۳۱	بیماران رضایت نسبتاً بالایی از مراقبت های پرستاری داشتند. بین تعامل پرستار- بیمار و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط آماری وجود داشت. بین مشخصات فردی- اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری با رضایت مندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط معناداری یافت نشد.
پیروی (۱۳۹۲)	مقطعی، نمونه گیری تصادفی ساده	پرسشنامه رضایت بیمار (PSI)	بیمارستان های شهر تهران	۱۷۰	بیشترین میانگین رضایت در بعد مراقبت فنی- حرفه ای و کمترین میانگین رضایت در بعد آموزش به بیمار اختصاص داشت.
خضری (۱۳۹۲)	مقطعی، نمونه گیری آسان و سهمیه ای	پرسشنامه رضایت بیمار (PSI) تغییر داده شده	بیمارستان های شهر بوشهر	۲۸۲ بستری	۱/۱ درصد بیماران از خدمات پرستاری رضایت کامل، ۱۴/۲ درصد رضایت متوسط داشتند و ۸۴/۴ درصد ناراضی بودند. بین سطح تحصیلات بیماران با رضایتمندی ارتباط معناداری وجود داشت. افراد بی سواد کمترین و افراد با تحصیلات دیپلم و بالاتر بیشترین میزان رضایتمندی را داشتند.
ذوالحویبه (۱۳۹۲)	مقطعی، نمونه گیری سهمیه ای	پرسشنامه محقق ساخته بررسی رضایت مندی	بیمارستان همدان	۵۳۱	میزان رضایت از خدمات پرستاری ۶۸٫۱۵٪ بوده و بیشترین ناراضی آموزشی به بیمار ۲۱٫۴٪ بود. ارتباط آماری بین رضایتمندی کامل بیمار و سن و جنس او وجود نداشت ولی بین رضایتمندی و سواد بیمار، ارتباط وجود داشت.
فراهانی (۱۳۹۳)	مقطعی، نمونه گیری در دسترس	patient satisfaction questionnaire (PSQ)	بیمارستان های شهر اراک	۳۸۲	بیماران به میزان ۶۹ درصد از خدمات پرستاری احساس رضایت می کردند. میزان تحصیلات بیمار به صورت معناداری تأثیر مثبت بر میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری داشت.
جعفرجلال (۱۳۹۴)	مقطعی، نمونه گیری چندمرحله ای	پرسشنامه سنجش رضایتمندی بیماران	بیمارستان های شهر تهران	۲۰۰	در بیمارستان هایی که پرستاران رضایت شغلی بالایی داشتند بیماران نیز از رضایت کامل برخوردار بودند. ۱۹ / ۴٪ بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده رضایت کامل، ۷۲٪ رضایت متوسط داشتند و تنها ۸ / ۶٪ ناراضی بودند.
قلیجه (۱۳۹۴)	مقطعی، نمونه گیری تصادفی ساده	پرسشنامه رضایت بیمار (PSI)	بیمارستان های شهر زاهدان	۲۰۴	۶۱ درصد موارد بیماران رضایت متوسط را بیان کردند. بین مراقبت های پرستاری پرستاران و رضایت بیماران ارتباط آماری مثبت و معنادار مشاهده شد.
عباسی (۱۳۹۴)	مقطعی، نمونه گیری در دسترس	پرسشنامه رضایتمندی بیمار از کیفیت کار پرستاران	بیمارستان های شهر فارس	۶۰۰	میانگین رضایتمندی بیماران از پرستاران در ۶ ماه اول اجرای حاکمیت بالینی تأییدی نپذیرفت. اما بعد از یک سال میانگین نمرات رضایتمندی بیماران اختلاف معنادار پیدا کرد.

رحمانی (۱۳۹۴)	مقطعی طرح مورد شاهدهی، نمونه گیری در دسترس	پرسشنامه محقق ساخته رضایتمندی بیماران	اهواز	۳۸ کنترل در گروه کنترل ۲۸،۹٪ بیماران از انجام مراقبت ها رضایت عالی داشتند، درحالی - که در گروه آزمون ۹۷،۳۶٪ بیماران میزان رضایت خود را در حد عالی گزارش کردند.
---------------	--	---------------------------------------	-------	--

جدول ۱: اطلاعات مربوط به تحقیقات بررسی شده در زمینه رضایت بیماران از خدمات پرستاری

نویسندگان	شیخی	ظهور	صیدی	جولایی	حاجی نژاد	پروین	رفیعی	مرتضوی	صاحب زاده	روحی	اختری	فاطمی	جولایی	نظری	فرزبان پور	نگارنده
سن	-	۲۶،۷	۳۷،۱۷	-۱۵	۴۰،۴ با دامنه ۹۵-۱۸	۱۵	-	۳۵،۸۶	-	-۲۵	-۱۴	-۳۸	۶۰-۲۰ سال	بیشتر ۲۰ سال	بیشتر زیر ۳۰ سال	۳۱-۵۰
سابقه بستری	۳۹،۷٪	۲۸،۱٪	-	-	۴۴،۴٪	۵۴،۱٪	-	۲۵،۱٪	-	-	-	۴۲٪	-	-	-	۵۵٪
خیر	۶۰،۳٪	۷۱،۹٪	-	-	۵۵،۶٪	۴۵،۹٪	-	۷۴،۹٪	-	-	-	۵۸٪	-	-	-	۴۵٪
بیمه	۷۹،۵٪	۷۶٪	-	۸۳٪	-	-	۹۴،۹٪	۹۵٪	-	-	-	۷۶٪	۹۲٪	-	۷۲،۶٪	-
خیر	۲۰،۵٪	۲۴٪	-	۱۷٪	-	-	۵،۱٪	۵٪	-	-	-	۲۴٪	۸٪	-	۲۷،۴٪	-
جنس	۴۷،۹٪	۱۰۰٪	۵۰٪	۵۱،۱٪	-	۷۷،۱٪	۶۱،۹٪	۵۲،۹٪	۳۷٪	-	۵۲،۳٪	۶۹٪	۵۰،۹٪	۴۳٪	۵۹،۵٪	۵۷٪
مرد	۵۲،۱٪	۰٪	۵۰٪	۴۸،۹٪	-	۲۲،۹٪	۳۸،۱٪	۴۷،۱٪	۶۳٪	-	۴۷،۷٪	۳۱٪	۴۹،۱٪	۴۰،۵٪	۴۳٪	۴۳٪
تحصیلات	دبستان	۳۶،۱٪	-	۴۲٪	۴۶،۴٪	۷۹،۸٪	۳۱،۴٪	۱۲،۹٪	۵۷٪	-	۴۱،۷٪	۲۸٪	۲۷،۴٪	۶۲٪	۵۰٪	۵۰٪
دبیرستان	۶۲،۲٪	۲۲٪	-	-	-	-	۲۰،۳٪	۳۷،۶٪	۴۳٪	-	۴۴،۸٪	۵۱٪	۳۶،۶٪	۲۵٪	۲۵٪	۲۵٪
دانشگاه	۱،۹٪	۱،۹٪	۵۶٪	۵۸٪	-	۲۰،۲٪	۴۸،۳٪	۴۹،۶٪	۴۰،۴٪	۴۰،۴٪	۱۳،۵٪	۲۳٪	۲۶٪	۲۲،۷٪	۲۵٪	۲۵٪

جدول ۲: متغیرهای دموگرافیک بیماران شرکت کننده در تحقیقات بررسی شده

نویسندگان	نگارنده	مقدسیان	پیروی	خضری	ذوالحوریه	فراهانی	جعفر جلال	قلجه	عباسی	صادقی	معین	ذاکری مقدم	جتی	عطایی زاده
سن	۴۴،۳	۴۲،۰۵	۳۰٪ ≤ ۲۴٪ و ۵۰٪ ≥ ۳۸٪	-	۵۴،۳۵	۴۱/۶۷	کمتر از ۲۰ تا بالای ۶۰	۳۷،۹	۴۷،۸	۲۴،۵۹	-۳۰	۳۶،۷۷	-۲۰	۴۳،۵
سابقه بستری	۶۱٪	۲،۰۵٪	۵۹،۴٪	۵۱،۴٪	-	-	-	۲۴،۵٪	۲،۹۲	-	-	-	-	۴۳،۲٪
خیر	۳۹٪	-	-	۴۸،۶٪	-	-	-	۷۵،۵٪	-	-	-	-	-	۵۶،۸٪
بیمه	۹۵،۵٪	-	-	۹۳،۲٪	-	۹۲٪	۹۲٪	-	-	-	۸۳،۷٪	-	-	-
خیر	۴،۵٪	-	-	۶،۸٪	-	۸٪	۸٪	-	-	-	۱۶،۳٪	-	-	-
جنس	۴۶،۲۵٪	۴۱،۲٪	-	۵۳٪	۴۳،۱٪	۵۶،۲٪	۵۰،۹٪	۵۳،۲٪	۵۲،۵٪	۵۴،۴٪	۵۲٪	۲۴٪	۵۱،۳٪	۳۹٪
مرد	۵۳،۷۵٪	۵۸،۸٪	بیش از ۵۰٪	۴۷٪	۵۶،۹٪	۴۳،۸٪	۴۹،۱٪	۴۶،۸٪	۴۷،۵٪	۴۵،۶٪	۴۸٪	۷۶٪	۴۸،۷٪	۶۱٪
تحصیلات	دبستان	۳۸٪	۸۳،۹٪	۱۵٪	۴۸،۲٪	۳۸،۵٪	۲۷،۴٪	۲۳٪	-	۲۹،۴٪	۵۶،۱٪	-	۲۹،۳٪	-

-	-	-	٪۳۱,۱	-	٪۷۷	٪۳۶,۶	٪۳۳,۹	٪۳۷	٪۳۰,۵	٪۳۶,۵	دبیرستان
-	-	-	۴۳,۹	٪۳۹,۳	-	٪۳۶	٪۸,۹۲	٪۴۸	٪۱۷,۱	٪۳۱,۵	دانشگاه
٪											

بحث

در این پژوهش میزان رضایت بیماران از مراقبت‌ها و خدمات پرستاری در ایران به روش مرور نظام‌مند بررسی گردیده است. نتایج به دست آمده از این بررسی با توجه به اینکه رضایت بیماران از خدمات پرستاری به عنوان یک معیار کیفیت مراقبت از اهمیت فراوانی برخوردار است، که این امر می‌تواند اطلاعات زیادی را در مورد میزان موفقیت پرستاران در رسیدن به ارزشها و انتظارات مورد توجه بیماران در اختیار پرستاران و کادر درمانی بگذارد. همچنین می‌تواند به سطوح بالاتر مدیریتی در زمینه برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و ارزشیابی برنامه‌های مراقبت پرستاری کمک بسزایی کند. هرچند که بیشتر پژوهش‌ها میزان رضایتمندی بیماران را مطلوب ارزیابی می‌کنند [۱۸، ۲۰، ۲۸، ۳۴، ۳۸، ۴۰]، اما در بررسی دیگر سطح رضایتمندی بسیار پایین و در حد ۳ درصد گزارش شده است [۴۶]. سطح رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری در تحقیق ریسکوز در اسپانیا نیز مطلوب گزارش شده بود [۴۹] اما در بررسی الاسد میانگین نمره رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری، ۶۷/۹۰٪ و بسیار بالا گزارش شده بود. از دلایل این رضایتمندی بالا، فرهنگ سازمانی، از جمله استانداردهای استخدام، مزایای مالی و حفظ نیروی کار پرستاری واجد شرایط و متعهد ذکر شده که ممکن است منجر به رضایت بالای بیمار شده باشد که باعث بهبود ایمنی و کیفیت مراقبت‌های بیمارستانی می‌شود [۸]. ما در ادامه مباحث مطرح شده به عنوان عوامل تأثیر گذار بر رضایتمندی بیمار از خدمات پرستاری در ایران مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم.

برخی از عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیماران وجود دارند که از ویژگی‌های خود بیمار سرچشمه می‌گیرند. تحقیقات جولایی و همکاران [۲۰]، فراهانی و همکاران [۳۸]، و فرزین پور و همکاران [۳۳] سطح تحصيلات بیمار را عامل مؤثری بر میزان رضایتمندی او از خدمات مراقبتی پرستاری می‌دانند. بدین صورت که افراد دارای تحصيلات 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 [۸، ۳۳]. در پژوهش‌های کویتنا و فیندیک نیز که در زمینه تحقیق حاضر می‌باشد، بیماران با سطح تحصيلات بالاتر نسبت به مراقبت‌های پرستاری رضایت کمتری داشتند [۵۰، ۵۱]. اما در جهت مقابل خضری و همکاران این نتیجه را گزارش کرده‌اند که با افزایش سطح تحصيلات بیمار، میزان

رضایتمندی او از خدمات مراقبتی پرستاری افزایش می‌یابد. احتمالاً یکی از دلایل این امر، درک کمتر افراد بی سواد و یا کم سواد از مشکلات و شرح وظایف پرستاران است [۳۶]. نتایج منتشر شده در ایران تا به امروز بیشتر تأثیر عکس میزان تحصيلات بر رضایتمندی را نشان می‌دهد که این نکته توجه بیشتر و ارائه خدمات بهتر را به این قشر از اجتماع یادآور می‌شود. افزون بر سطح تحصيلات، جنسیت (مردان بیشتر از زنان رضایتمند بودند) [۲۱، ۴۶]، بهره‌مندی از بیمه‌های درمانی [۳۳] نیز از عوامل تأثیر گذار از جانب بیمار بر میزان رضایتمندی او می‌باشد. در تحقیقات جانسون و الناگر نیز بیماران مرد بیشتر از بیماران زن دارای تجربه مثبت و رضایت از مراقبت‌های پرستاری بودند که در راستای پژوهش حاضر می‌باشد [۶، ۵۲]. تفاوت‌های رضایت از نظر زنان و مردان ممکن است به دلیل رابطه زن - مرد یا تفاوت‌های رفتاری بین جنس‌ها باشد و یا ممکن است مردان در مقایسه با زنان، اطلاعات بیشتری را از پرسنل پرستاری دریافت کنند.

امروزه رضایت شغلی پرستاران به عنوان یک عامل مؤثر بر رضایتمندی بیمار از خدمات پرستاری مطرح می‌شود. در ایران نیز پژوهش‌هایی در این زمینه صورت گرفته است. جعفر جلال و همکاران [۳۹] در تحقیقی که (۱۳۹۴) انتشار یافت بر این امر تأکید داشتند که رابطه مستقیمی بین میزان رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران از خدمات آنان وجود دارد. این در حالی است که در همین بررسی میزان رضایتمندی شغلی پرستاران را بسیار کم و به میزان ۴٪ بیان می‌کند. هر مسأله‌ای که به کاهش رضایت شغلی پرستاران دامن بزند، از جمله محیط کاری نامساعد [۵۳]، کمبود نیروی کار در زمینه پرستاری [۵۴]، فضای نامناسب مراقبتی، اخلاقی، اجتماعی بخش و ارزش‌های سازمانی می‌تواند تلاش‌ها جهت بهبود رضایتمندی بیماران را توسط پرستاران بی‌اثر کند [۵۵]. به همین دلیل سیاست‌گذاران عرصه درمان باید توجه ویژه‌ای به رضایت شغلی پرستاران و متعاقب آن رضایت بیمار از خدمات درمانی داشته باشند. علاوه بر این، ویژگی‌های روانشناختی پرستاران به عنوان عامل دیگری که می‌تواند یک فرصت یا یک تهدید رضایتمندی بیماران را تحت تأثیر قرار دهد باید توجه کرد.

عوامل روانی و شخصیتی مذکور در بهره‌وری کارکنان پرستاری موضوع بسیار مهمی است [۵۶]. داوودی و همکاران (۱۳۸۹) [۲۷] با

رفتارهای مراقبتی باشد [۳۵]. در سوی دیگر نیز آموزش سطحی، گذرا و غیراصولی به بیماران عوامل زمینه ساز احتمالی زیادی را همچون مدیریت ناکارآمد یعنی شیوه رهبری نامناسب، نظارت و کنترل غیرمؤثر، عدم توزیع و تناسب نیروی انسانی با وظایف و بی‌توجهی به آموزش مداوم را نشان می‌دهد [۵۹]. سایر دلایل دسترسی نداشتن کافی بیمار به اطلاعات می‌تواند مهارت‌های آموزشی پایین از سوی پرستار یا افزایش حجم کاری پرستار باشد که این موضوع می‌تواند به اطلاعاتی که اولویت‌بندی نشده منجر گردد. در آموزش پرستاری باید بر آموزش بیمار تأکید بیشتری شود که این امر به پرستار کمک می‌کند تا دانش خود را در مورد نحوه ارائه اطلاعات، مشاوره، راهنمایی و حمایت از بیمار افزایش دهد و بدون شک منجر به افزایش رضایت بیمار خواهد شد [۶]. راه دیگر برای افزایش رضایت بیمار این است که اطلاعات مربوط به بیمار را در مورد عملکرد بخش و برنامه مراقبت و درمان پس از ورود به بیمارستان ارائه شود. بیماران دریافت‌کننده اطلاعات نه تنها رضایت بیشتری را نشان می‌دهند، بلکه در مراقبت‌های خود به میزان بیشتری درگیر می‌شوند. بیمار باید به عنوان یک منبع و به عنوان یک عضو فعال و مسئول با خواسته‌ها و انتظارات فردی از مراقبت‌های پرستاری در نظر گرفته شود.

نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش تأثیر دوطرفه بیماران و پرستاران را در رضایتمندی بیماران از خدمات مراقبتی پرستاران نشان می‌دهد. باتوجه به نقش مهم رضایتمندی بیمار از خدمات مراقبتی در بهبود بیمار و ارتقای کیفیت درمانی، سیاست‌گذاران عرصه سلامت باید توجه خاصی به رفع موانع و معضلات مرتبط چه از جانب بیمار و چه از جانب پرستاران داشته باشند. پیشنهاد می‌شود برای کسب حداکثر رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری از یکسو سیاست‌گذاران امر آموزش، جذب و به کارگیری پرستاران باید به مسائل مهمی همچون رضایت شغلی، ویژگی‌های روانشناختی، ابعاد مختلف دانش و مهارت حرفه‌ای و معنویت پرستاران توجه لازم را داشته باشند و در جهت دیگر با توجه به ویژگی‌های فرد بیمار شامل سطح تحصیلات، پوشش بیمه‌های درمانی و جنسیت خدمات بهتری را ارائه دهند که در نتیجه رضایتمندی کامل بیمار را در پی داشته باشد. ارتقاء نسبت پرستار به بیمار و حرکت به سوی سازماندهی مراقبت‌های پرستاری به سمت بیمارمحوری ممکن است تأثیر مثبتی بر بهبود رضایت بیماران از مراقبت داشته باشد. پیشنهاد می‌شود در ارتقای محیط کار بیمارستان تمرکز بیشتری صورت گیرد که شامل معرفی بهترین روش‌های مبتنی بر شواهد در مدیریت منابع انسانی شامل مشارکت پرستاران در تصمیم‌گیری، پاسخگویی بیشتر به مدیریت برای اصلاح مشکلات نظام‌مند در مراقبت از بیماران و روابط کاری و گروهی مناسب می‌باشد.

انتشار مقاله‌ای به بررسی رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی پرستاران با رضایت بیماران پرداختند. نتایج آنان به روشنی نشان داد که مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل خوش‌بینی، درک عواطف خود و دیگران، تنظیم و ارزیابی هیجانات و مهارت‌های اجتماعی، با رضایت بیماران از خدمات پرستاری، رابطه قوی و مستقیمی دارد. ویژگی‌های شخصیتی نیز از جمله روان‌نژندخویی، برونگرایی، فراخ‌ذهنی، توافق‌پذیری و وجدانی بودن پرستاران دارای اثر معناداری بر رضایت بیمار است. معنویت پرستاران هم‌افزون بر ویژگی‌های مثبت شخصیتی پرستار می‌تواند رضایت بیشتر بیمار را در پی داشته باشد [۲۹]. در تحقیق جانسون و همکاران بیماران گزارش کرده‌اند که مداخلات پرستاری مبتنی بر احساسات برای رضایت بیماران از مراقبت‌های حرفه‌ای - فنی مهم‌تر است. پرستاران برای رفع نیازهای بیمار، لازم است یک رابطه طبیعی و سازنده با بیمار ایجاد کنند. ظرفیت احساس خوشایندگی با بیمار مشخصه بهترین پرستاران است. آنها باید توجه، همدلی و احترام در مورد مراقبتی که انجام می‌دهند را نشان دهند و صبر، محبت، تعهد و صداقت را به نمایش بگذارند. پرستاران به منظور ایجاد تعامل مثبت و مطلوب با بیماران نیاز به پاسخگو و دوستانه بودن، آرامش‌بخشی، تشویق‌کننده، نشان دادن علاقه و توانایی درک سوالات و نیازهای غیررسمی بیماران دارند [۶]. بنابراین بررسی ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی در ابتدای به کارگیری پرستاران، نقش ارزنده‌ای در بحث رضایتمندی بیمار از مراقبت‌های درمانی می‌تواند ایفا کند.

نکته دیگری که در رابطه با پرستاران ممکن است بر رضایتمندی بیماران نقش کلیدی داشته باشد، ابعاد مختلف دانش و مهارت حرفه پرستاری است [۶]. یک پرستار بنا به حرفه خود از سه بعد رفتار مراقبتی از جمله فنی و حرفه‌ای، اعتماد و آموزش در جهت رضایتمندی بیمار استفاده می‌کند [۲۱، ۳۵]. پیش‌نیاز مشارکت بیمار در مراقبت‌های پزشکی این است که بیمار از صلاحیت‌ها و مراقبت‌های فنی پرستاری راضی باشد؛ به عبارت دیگر، کیفیت مراقبت پرستاری پیش‌نیاز کیفیت مراقبت‌های پزشکی است [۶]. پژوهش‌های انجام شده در ایران مبین این حقیقت است که در بعد فنی و حرفه‌ای پرستاران نمره قابل قبولی را دریافت کرده‌اند. اما در بخش آموزش بسیار ضعیف عمل نموده و پایین‌ترین سطح رضایتمندی را کسب کرده است [۲۱، ۲۹]. البته نتایج به دست آمده در ایران با نتایج گزارش شده از تحقیق مرکوریس و همکاران که در کشور یونان اجرا شده است همخوانی دارد [۵۷]. نتایج پژوهش لیوو وانگ نیز نشان داد که بیماران در بعد ارتباط و احساس مسئولیت پرستاران نسبت به انجام وظیفه رضایت بیشتر و از آموزش به بیمار رضایت کمتری داشته‌اند [۵۸]. رضایت بالا در بعد مراقبت فنی - حرفه‌ای می‌تواند به دلیل وجود نظارت و کنترل بر این بعد از مراقبت پرستاری از طرف مدیران، اهمیت بالای این گروه رفتارهای مراقبتی از دیدگاه پرستاران و مهارت پرستاران در انجام این نوع از

تشکر و قدردانی

پژوهش حاضر حاصل فعالیت پروژه تحقیقاتی کلاسی واحد مباحث ویژه پرستاری مقطع دکتری پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران است. از تمام اساتیدی که در تهیه این مقاله مروری ما را یاری کردند نهایت کمال و سپاس‌گزاری را داریم.

References:

1. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi RG, Rouhi AJ, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza hospital, Tabriz, Iran. *International journal of emergency medicine* 2011;4(1):2.
2. Mostafa L, Zia TS, Mohsen R, Riji HM, Abbas E. Patient Satisfaction with Care Received from Emergency Department. *Journal of Health Management* 2011; 13(1):1-14.
3. Pickin D, O'cathain A, Fall M, Morgan A, Howe A, Nicholl J. The impact of a general practice co-operative on accident and emergency services, patient satisfaction and GP satisfaction. *Family Practice* 2004; 21(2):180-2.
4. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *Journal of advanced nursing* 2009; 65(3):692-701.
5. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *Journal of nursing management* 2009; 17(6):749-58.
6. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian journal of caring sciences* 2002; 16(4):337-44.
7. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health* 2015; 135(5):243-50.
8. Alasad J, Tabar NA, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. *Journal of Nursing Administration* 2015; 45(11):563-8.
9. Suhonen R, Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H, Jarosova D, Leino-Kilpi H, et al. Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 2012; 26(2):372-80.
10. Negarandeh R, Bahabadi AH, Mamaghani JA. Impact of regular nursing rounds on patient satisfaction with nursing care. *Asian Nursing Research* 2014; 8(4):282-5.
11. Direkvand-Moghadam A, Hashemian A, Delpisheh A, Sohili F, Sayehmiri K. Effective factors on patients' satisfaction with emergency care services using factor analysis: a cross sectional study. *Journal of clinical and diagnostic research: JCDR* 2014; 8(11):XC01.
12. Mahon PY. An analysis of the concept 'patient satisfaction' as it relates to contemporary nursing care. *Journal of advanced nursing* 1996; 24(6):1241-8.
13. Zarei E, Daneshkohan A, Pouragha B, Marzban S, Arab M. An Empirical study of the Impact of Service Quality on patient Satisfaction in private Hospitals, Iran. *Global journal of health science* 2015; 7(1):1.
14. Palese A, Tomietto M, Suhonen R, Efstathiou G, Tsangari H, Merkouris A, et al. Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behaviors: a descriptive and correlational study in six European countries. *Journal of Nursing Scholarship* 2011; 43(4):341-50.
15. Stang A. Critical evaluation of the Newcastle-Ottawa scale for the assessment of the quality of nonrandomized studies in meta-analyses. *European journal of epidemiology* 2010; 25(9):603-5.
16. Halpern S, Douglas M. Appendix: Jadad scale for reporting randomized controlled trials. *Evidence-based Obstetric Anesthesia Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd* 2005:237-8.
17. Sheikhi MR, Javadi A. PATIENTS' SATISFACTION OF MEDICAL SERVICES IN QAZVIN EDUCATIONAL HOSPITALS 2004.
18. Piri Z, Zohoor A. Patients Satisfaction with Provided Services in the Akbarabady Hospital. *Journal of Health Administration*. 2004;6(14):63-70.
19. Seidi M, Hydary A, Karami SR. MEDICAL AND NURSING SERVICES AND PATIENTS' SATISFACTION LEVEL. *Iran Journal of Nursing* 2005; 17(40):55-61.
20. Joolae S, Hajibabae F, Jalal EJ, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat* 2011; 17(1).
21. Hajinezhad M, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship between nurse caring behaviors from patients' perspectives & their satisfaction. *Iran Journal of Nursing* 2007; 20(49):73-83.
22. Parvin N, Alavi A, Tahmasebi B. Study of patient satisfaction from nursing care and behaviors in Shahrekord hospitals. *The Journal of Faculty of Nursing and Midwifery, Guilan* 2007; 17(57):1-6.
23. Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009. *Journal of Payavard Salamat* 2010; 4(2):44-53.
24. Mortazavi U, Khalilpour Marzoni A, Rabiee O, Rohi Z, Ghomi S. Assessment of patient satisfaction with nursing care provided in pre and post-care care in educational hospitals of Babol University of Medical

- Sciences in 2011. *Journal of Preventive Care in Nursing and Midwifery* 2011; 3(1):38-45.
25. Rahimyan M, Sahebzadeh M. Study of the satisfaction rate of elderly patients in general hospitals affiliated with the Isfahan University of Medical Sciences in 2009. *Teb Va Tazkieh* 2010; 20:34-45.
26. Rouhi G, Hosseini S, Asayesh H, Behnampoor N, Rahmani H. Relationship between nurses spent time for care and patients satisfaction in internal ward in Gorgan 5th Azar Hospital. *Journal of Payavard Salamat* 2009;3(2):65-74.
27. Davodi I, Aliakbari Dehkordi M, Raiisian S, Mohseni P, Chin S. The Relationship between Emotional Intelligence and Personality Characteristics of Nurses and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Ahwaz University Hospitals. *Jnatheshapir Scientific-Student Quarterly* 2011; 1(2):1-10.
28. Akhtari-Zavare M, Yunus Abdullah M, Syed Hassan ST, Binti Said S, Kamali M. Cancer patients' satisfaction with communication and information given by nurses at teaching hospitals of Tehran, Iran. *Medical Journal of The Islamic Republic of Iran (MJIRI)* 2011; 24(4):212-20.
29. Fatemi M, Nazari R, Safavi M, Naiini M, Savadpour M. The Relationship between Spirituality of Nurses on Patient Satisfaction from Nursing Care. *Medical Ethics Quarterly* 2011; 5(17):141-59.
30. Jolaii S, Giori A, Taavoni S, Bohran N, Rezapour R. Patients' satisfaction from nursing services in educational hospitals of selected cities of the country. *Nursing Research* 2007; 2(6,7):37-44.
31. Nazari R, Amini J, Babaalipour Mouziraji F, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. *The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty* 2011; 9(3):188-95.
32. Negarandeh R, Pedram Razi S, Khosravinezhad M. Effect of Clinically Competent Nurses Services on Safety and Patients' Satisfaction in an Emergency Department. *Hayat* 2013;19(1).
33. Farzianpour F, Seyyed MH, Seyed SH, Kor EM, Amerzadeh M. The relationship between nursing managers' self-reliance and patients' satisfaction in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences (TUMS). *Payavard Salamat* 2013; 6(5).
34. Mogadasiyan S, Firoziyan A, Nikanfar A, Rahmani A, Abdolazadeh 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.
35. 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.
36. 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. *Nvj*. 2015;2(3):36-46.
37. Zolhavarieh SM, Rezaee M, Rassoli P. Evaluation of Satisfaction in Hospitalized Patients in Urology Ward at the Hamedan Medical Sciences University, Shahid Beheshti Hospital during First and Second Half Year of 2013. 2017.
38. Farahani MF, Shamsikhani S, Hezaveh MS. Patient satisfaction with nursing and medical care in hospitals affiliated to arak university of medical sciences in 2009. *Nursing and midwifery studies*. 2014;3(3).
39. Jafar Jalal E, Joolae S, Hajibabae F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2015;10(1):25-34.
40. Gholjeh M, Dastoorpour M, Ghasemi A. The relationship between nursing care quality and patients satisfaction among hospitals affiliated to Zahedan University of medical sciences in 2014. *Jorjani Biomedicine Journal*. 2015;3(1):68-81.
41. Abbasi M, Moatari M, Pourahmad S. Patients' Satisfaction of Nursing Care: Reflection of Clinical Governance. *Iran Journal of Nursing*. 2015;28(97):34-41.
42. Rahmani M, Alijani H, Dashtbozorge B. Effect of the nursing process using via " accessible care cards" on the patients' satisfaction of nursing care in intensive care units of Golestan Hospital, Ahvaz. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery* 2016; 5(2).
43. Sadeghi A, Adeli Z, Moghim BA. Relationship between nurses' moral intelligence and patients' satisfaction from nursing care: 2015.
44. Moin A, Mirzakhani K. Patient Satisfaction Survey of Emergency Health Services. *Daneshvar Medical Journal* 2016; 24(126):63-71.
45. Zakerimoghadam M, Sadeghi S, Ghiyasvandian S, Kazemnejad A. The effect of trauma intervention on the satisfaction of patients admitted to the emergency department: a clinical trial study. *Iranian Red Crescent Medical Journal* 2016; 18(4).
46. Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M, Sari I. Patient satisfaction with nursing care in Behshahr public hospitals, Iran. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences* 2016; 26(143):252-6.
47. Sahebalzamani M, Farahani H. Consideration of empowering nurses and its relationship with organizational culture and patient's satisfaction of nursing cares. *Medical Science Journal of Islamic Azad University-Tehran Medical Branch* 2017; 27(2):144-8.
48. Kohan S, Feraidoni J, Mohamad Alizadeh S, Bahrapour A. Comparison of patients' satisfaction with nursing and medical care. *Journal of Razi Nursing and Midwifery Faculty of Kerman* 2003;5(1).
49. Ríos-Risquez MI, García-Izquierdo M. Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies* 2016; 59:60-7.
50. Findik UY, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing & health sciences* 2010; 12(2):162-9.
51. Quintana JM, González N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC health services research* 2006; 6(1):102.
52. El-Nagger NS, Ahmed SM, Elsayed LA, Khamis H. Patients' Satisfaction Regarding Nursing Care Provided in Different Hospitals in Makkah AL Mukramah. *Life Science Journal* 2013; 2:10.
53. Laschinger HKS, Shamian J, Thomson D. Impact of magnet hospital characteristics on nurses' perceptions of trust, burnout, quality of care, and work satisfaction. *Nursing economics* 2001; 19(5):209.

54. Garon M, Ringl K. Job satisfaction of hospital-based registered nurses. *Online Journal of Clinical Innovations* 2004; 7(2):1-48.
55. Verplanken B. Value congruence and job satisfaction among nurses: a human relations perspective. *International Journal of Nursing Studies* 2004; 41(6):599-605.
56. Hagbaghery MA, Salsali M, Ahmadi F. A qualitative study of Iranian nurses' understanding and experiences of professional power. *Human Resources for Health* 2004; 2(1):9.
57. Merkouris A, Papathanassoglou ED, Lemonidou C. Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *International journal of nursing studies* 2004; 41(4):355-67.
58. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *Journal of nursing care quality* 2007; 22(3):266-71.
59. Farahani M. Design and evaluation of nursing models patient education in patients with coronary artery abnormalities: Phd thesis] Nursing. Tehran: University, Tarbiat modarse:2008.

Patient Satisfaction Survey of Nursing Care and Services in Iran: A systematic review

Taraneh Taghavi Larijani¹, Fatemeh Najafi^{*2}

Received: 2018/10/29

Revised: 2019/09/1

Accepted: 2019/07/2

1. Associate Professor, Department of Psychiatric Nursing, School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2. PhD Student of Nursing, Department of Medical-Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.8, No.1&2, Spring & Summer 2019

J Educ Ethics Nurs 2019;8(1&2):54-65

Abstract:

Introduction:

Patient satisfaction is one of the most effective tools in assessing the quality of health and planning to improve the health system. Considering the importance of this issue in this research, patients' satisfaction with nursing care and services in Iran through systematic review is examined.

Materials and Methods:

The present systematic review study was conducted using the search strategy of Cochrane with keywords: Patient Satisfaction, "Nursing Care", "Iran" in databases like PubMed, Scopus, Magiran, SID search. Finally, 33 papers were found without time limits until April 2019. The review was carried out with the steps of data extraction and the evaluation of the quality of studies and the reporting of the findings.

Results:

A total of 165 articles were finally extracted from 33 articles related to the title of the study. The majority of studies show a high level of patient satisfaction with nursing care. However, other studies have reported a controversial outcome. In addition, nurses' job satisfaction, nurses' psychological characteristics, occupational nursing dimensions, nurses' spirituality, type of hospital, type of ward that patient are hospitalized, patient literacy level, health insurance and gender as factors that can affect patients' satisfaction are under the influence of nursing care.

Conclusion:

Regarding the important role of patient satisfaction with care services in improving the patient and improving the quality of health care, health policy makers should pay particular attention to removing relevant barriers and problems from both the patient and the nurses.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Care, Nursing Services, Iran