

رضایت بیماران بستری از کیفیت مراقبت‌های پرستاری در بخش‌های داخلی

مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

- پریسا آقایی^۱، حسین ابراهیمی^۲، حسین نامدار ارشتناب^{۳*}، محمد ارشادی بستان آباد^۴، حسین رنجبر^۵
۱. کارشناسی ارشد پرستاری، گروه روانپرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
 ۲. استاد پرستاری، گروه روانپرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
 ۳. دانشیار، پرستاری، گروه روانپرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
 ۴. دانشیار پرستاری، گروه پرستاری کودکان، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
 ۵. استادیار پرستاری، گروه پرستاری بهداشت جامعه، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران

چکیده

زمینه و هدف: امروزه سیستم‌های مراقبت سلامتی متمرکز بر بیمار است. میزان رضایت بیمار از کیفیت پرستاری دریافت شده یکی از مولفه‌های اصلی مدیریت کیفیت در سیستم بیمارستانی می‌باشد. این مطالعه با هدف تعیین رضایت بیماران بستری از کیفیت مراقبت‌های پرستاری در بخش‌های داخلی مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام گردید.

روش‌ها: این مطالعه، یک مطالعه توصیفی مقطعی است که با مشارکت ۱۹۷ بیمار واجد شرایط در سال ۱۳۹۷ در هفده بخش داخلی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام شد. نمونه‌گیری بیماران به روش تصادفی نسبتی انجام گردید. داده‌ها با استفاده از ابزارهای استاندارد جمع‌آوری گردید. تحلیل داده‌ها با نرم افزار SPSS نسخه ۱۳ و آمار توصیفی و استنباطی انجام شد.

نتایج: میانگین کل رضایت بیماران $21/76 \pm 187/31$ از دامنه نمره قابل کسب (۲۸۷-۴۱) و بیشترین میانگین نمره رضایت مربوط به برخورد محترمانه پرستار با بیمار و کمترین نمره مربوط به تضاد حرف پزشکان با پرستاران بود. نتیجه‌گیری: در این مطالعه رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری در حد متوسط بود. کمترین نمره مربوط به تضاد حرف پزشکان با پرستاران بود که با برنامه‌ریزی مدیران پرستاری و پزشکان می‌توان گامی در جهت ارتقاء کیفیت ارائه مراقبت‌های پرستاری و رضایتمندی بیماران برداشت.

کلید واژه‌ها:

رضایت بیماران، مراقبت پرستاری، کیفیت

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه محفوظ است.

مقدمه

به دلایل متعدد از اهمیت بیشتری برخوردار است (۱۰). مطالعات اندکی در مورد رضایت بیماران در این محیط‌ها انجام شده است. لذا مطالعه حاضر با هدف تعیین رضایت بیماران بستری از کیفیت مراقبت‌های پرستاری در بخش‌های داخلی مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام گردید.

روش‌ها

مطالعه حاضر به روش توصیفی مقطعی انجام شد. جامعه مورد مطالعه را بیماران بستری در بخش‌های داخلی مراکز آموزشی و درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سال ۱۳۹۵ (امام رضا و سینا) تشکیل دادند. معیار ورود به مطالعه مشتمل بر موارد زیر بود. (۱) دارا بودن حداقل ۱۸ سال سن (۲) عدم ابتلا به اختلال شناختی و روانی بر اساس خود گزارشی (۳) بستری در یکی از بخش‌های داخلی و (۴) تمایل به شرکت در پژوهش. برای انجام پژوهش، تعداد ۱۹۷ نفر به روش تصادفی نسبتی انتخاب شدند. به این صورت که ابتدا تعداد بخش‌های داخلی هر مرکز آموزشی و بیماران هر بخش مشخص شد. سپس به نسبت تعداد بیماران و بر اساس حجم نمونه محاسبه شده سهم هر بخش تعیین گردید. سپس به بخش‌های مربوطه مراجعه و لیست بیماران ترخیص شده که معیارهای ورود به مطالعه را دارا بودند، تهیه و از بین آنها نمونه‌ها به روش تصادفی انتخاب و پرسشنامه رضایتمندی بیماران از مراقبت‌های پرستاری بصورت مصاحبه تکمیل شد و تا زمان رسیدن به حجم نمونه مورد نظر، نمونه‌گیری ادامه داشت. حجم نمونه براساس مطالعه فرج زاده و همکاران و با استفاده از فرمول $Z^2 S^2 / d^2$ ، با دقت ۰/۱۵ و سطح معناداری ۰/۰۵ و با احتساب ده درصد احتمال ریزش نمونه ۱۹۷ محاسبه گردید (۱۱).

جهت جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از فرم اطلاعات فردی، ویژگی‌های فردی اجتماعی شامل سن، جنس، سطح تحصیلات

مراقبت جزء اساسی نظام‌های بهداشتی درمانی است (۱). تمرکز عملکرد پرستاری بر مراقبت است، بطوری که مراقبت و پرستاری قلب مداخلات پرستاری را تشکیل می‌دهند (۲). امروزه اکثر پرستاران به این مساله که مفهوم مراقبت فقط اقدامات تکراری و کلیشه‌ای نیست، آگاهی دارند (۳). مراقبت با کیفیت توانایی یک خدمت برای برطرف کردن نیازهای ایجاد شده و میزانی برای برآورده ساختن انتظارات مدجو می‌باشد (۴). هدف نهایی در پرستاری انجام مراقبت با کیفیت می‌باشد که این امر نقش مهمی در جلوگیری از مرگ و میر بیماران دارد. به همین علت پرستاران باید بتوانند سطح مراقبت‌ها را ارتقاء ببخشند (۵).

یکی از شاخص‌های مهم ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی، رضایت بیماران است (۱). سنجش رضایت بیماران اطلاعات مهمی در مورد عملکرد سیستم بهداشتی ارائه می‌دهد (۵). برخی از محققان رضایت بیمار از مراقبت‌های پرستاری را مهم‌ترین شاخص رضایت بیمار از کلیت مراقبت‌های پرستاری می‌دانند. رضایت بیمار به عنوان درجه‌ای از توافق بین کیفیت مراقبت پرستاری مورد انتظار و مراقبت پرستاری واقعی دریافت شده تعریف شده است (۶).

در نظام‌های مراقبت بهداشتی بیمار محور، میزان رضایت بیمار از کیفیت پرستاری دریافت شده یکی از مولفه‌های اصلی مدیریت کیفیت بیمارستانی می‌باشد (۵). بر این مبنا سازمان‌های ارائه خدمات بهداشتی در آمریکا می‌باید نظرات بیماران رادر برنامه‌های مراقبتی خود مد نظر قرار دهند (۷).

رضایتمندی بیماران متأثر از عوامل متعدد فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، شخصیتی و ویژگی‌های جمعیت شناختی و تا حدی مراقبت‌های پرستاری است (۸). عدم رضایت بیماران از مراقبت پرستاری پیامد‌های نامطلوب از جمله تأخیر در امر بهبودی، افزایش طول مدت بستری، افزایش هزینه‌های درمان و اشغال تخت‌های بیمارستان می‌شود (۹). رضایت بیماران از کیفیت مراقبت‌های پرستاری در بین برخی از بخش‌های بیمارستانی،

نیاز به ذکر نام و نام خانوادگی نمی‌باشد.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در قسمت توصیفی از جداول توزیع فراوانی و میانگین انحراف استاندارد استفاده شد. برای مقایسه میانگین‌ها براساس مشخصات دموگرافیک، ابتدا داده‌ها به منظور بررسی از توزیع نرمال با استفاده از آزمون "کلموگروف اسمیرنوف" استفاده شد که به علت برخورداری از توزیع نرمال برای مقایسه میانگین نمره مولفه‌های رضایتمندی از آزمون‌های آماری تی مستقل و آنالیز واریانس یکطرفه استفاده شد. سطح معنی داری $P < 0/05$ تلقی گردید.

نتایج

برطبق نتایج ۱۰۳ نفر (۵۲/۳) از بیماران شرکت کننده در این مطالعه مرد بودند. تعداد ۱۶۷ نفر (۸۴/۸) متاهل، ۶۳ نفر (۳۲٪) بیسواد و ۱۳۳ نفر (۶۷/۵٪) هم سابقه بستری قبلی داشتند (جدول ۱).

براساس نتایج مطالعه، میانگین کل رضایت بیماران (۲۱/۷۶) ۱۸۷/۳۱ از کل دامنه نمره قابل کسب (۴۱-۲۸۷) بود. بیشترین میانگین نمره رضایت بیماران مربوط به برخورد محترمانه پرستار با بیمار و کمترین نمره هم مربوط به تضاد حرف پرستار با پرستاران بود (جدول ۲).

برمبنای نتایج مطالعه بین میانگین نمره رضایت از مراقبت‌های پرستاری و مشخصات فردی و اجتماعی بیماران مشاهده نشد.

جدول شماره ۱: فراوانی و میانگین ویژگی‌های فردی اجتماعی بیماران مورد مطالعه

مشخصات	(انحراف معیار) میانگین	
سن (سال)	۵۰/۸۵ (۱۶/۷۲)	
جنس	تعداد (درصد)	
	مرد	۱۰۳ (۳/۵۲)
زن	۹۴ (۷/۴۷)	
سطح تحصیلات	بیسواد	۶۳ (۳۲)
	ابتدایی	۴۷ (۹/۲۳)
	راهنمایی	۲۹ (۷/۱۴)
	متوسطه	۳۷ (۸/۱۸)

و سابقه بستری بیماران و پرسشنامه رضایت بیماران^۱ انجام شد. این ابزار مشتمل بر ۴۱ بیانیه در رابطه با خدمات و کارهای پرستاری است که بیمار باید سستی به آن نظر دهد. مقیاس درجه بندی براساس لیکرت ۷ درجه است که از "کاملاً مخالف" با نمره ۱ تا "کاملاً موافق" با نمره ۷ رتبه بندی شده است. دامنه نمره در این پرسشنامه از ۴۱ تا ۲۸۷ می‌باشد. در مطالعه حاضر جهت انجام روایی صوری و محتوایی پرسشنامه، پرسشنامه‌ها در اختیار ۱۰ تن از اساتید دانشگاه علوم پزشکی قرار گرفتند و نظرات اصلاحی آنها اعمال گردید. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه‌ها، توسط ۲۰ تن از بیماران تکمیل شده و همسانی درونی آن با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه گردید. این پژوهش در کمیته اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی تبریز با کد اخلاق IR.TBZmed.REC 1397.640 تصویب گردید. پژوهشگر پس از اخذ معرفی نامه کتبی جهت انجام پژوهش به بیمارستان‌ها مراجعه نمود و پس از ارائه توضیحات در مورد هدف پژوهش و اطمینان به بیماران در خصوص محرمانه بودن اطلاعات و اخذ رضایت کتبی آنان جهت شرکت در مطالعه، از بیماران واجد شرایط بصورت مصاحبه پرسشنامه رضایتمندی را تکمیل نمود. به بیماران توضیح داده شده که در صورت رضایت، پرسشنامه مذکور را تکمیل و به آن‌ها اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه است و

^۱ La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale

(۷/۱۰)۲۱	دانشگاهی	
(۲/۱۲)۲۴	مجرد	وضیعت تاهل
(۸/۸۴)۱۶۷	متاهل	
(۳)۶	بیوه یا مطلقه	
(۹/۵۸)۱۱۶	درآمد کمتر از هزینه	متوسط درآمد ماهیانه
(۵/۱)۳	درآمد بیشتر از هزینه	
(۶/۳۹)۷۸	درآمد برابر هزینه	
(۵/۶۷)۱۳۳	دارد	سابقه بستری
(۵/۳۲)۶۴	ندارد	

جدول شماره ۲: پاسخ بیماران بستری در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز به هر یک از عبارتهای

پرسشنامه رضایت بیمار

پرسشنامه رضایت بیمار	(انحراف معیار) میانگین	پرسشنامه رضایت بیمار	(انحراف معیار) میانگین
دقت در کارها	۲/۲۴(۱/۵۸)	احساس آرامش در بخش	۵/۷۴(۱/۴۲)
داشتن مهارت کافی در انجام کارها	۵/۷۹(۱/۵۱)	عمل پرستاران به قولشان	۲/۶۸(۱/۹۶)
دادن پیشنهادات خوب	۵/۵۰(۱/۴۳)	از عهده کار برآمدن در هر شرایطی	۵/۴۱(۱/۵۷)
توضیح قبل از انجام کار	۵/۶۵(۱/۴۸)	تذکر پیگیری درمان	۵/۴۸(۱/۴۳)
برخورد با احترام	۵/۹۱(۱/۵۴)	به عنوان بهترین هم صحبت	۵/۱۹(۱/۴۵)
توجه به نگرانی بیمار و نه فقط اتمام کار	۲/۳۹(۱/۸۳)	انجام کارهای آرامش دهنده بیمار	۵/۳۶(۱/۵۱)
سریع بودن در انجام کارها	۲/۳۴(۱/۶۹)	پرستاران باید بهتر کار کنند	۵/۲۵(۲/۰۲)
پیگیری نیازها	۵/۵۲(۱/۴۹)	منظم بودن	۲/۱۳(۱/۵۸)
برخورد صمیمی و دوستانه	۲/۲۸(۱/۷۴)	تذکر راجع به پیگیری درمان	۵/۶۲(۱/۵۳)
قابل فهم توضیح دادن	۵/۵۱(۱/۵۸)	بیان احساسات با پرستاران	۵/۲۵(۱/۴۷)
لذت بردن پرستاران از مراقبت بیماران	۵/۲۳(۱/۰۹)	نقش پرستاران در درک بیماری	۵/۷۱(۱/۴۸)
اولویت دادن به بیمار تا مسائل دیگر	۵/۳۹(۱/۷۰)	حمایت روانی و جسمی	۵/۴۶(۱/۴۶)
بی حوصله کار کردن	۲/۷۱(۲/۸۳)	تاکید بر مسائل مهم و مورد نیاز بیمار	۵/۷۱(۱/۳۵)
داشتن احساس راحتی و بیان مشکلات	۵/۲۹(۱/۵۳)	برخورد با دید عدم آگاهی بیمار	۲/۴۰(۱/۷۶)
توضیحات کامل در مورد سوالات بیمار	۵/۵۵(۱/۴۶)	عدم توجه به خواسته های بیمار	۲/۴۹(۱/۷۵)
توجه پرستار به فرد به عنوان انسان	۵/۰۲(۱/۸۳)	برخورد مهربان پرستار با بیمار	۵/۷۸(۱/۴۱)
پرستاران باعث آرامش می شوند	۵/۵۴(۱/۵۵)	عدم کمک به بیمار در موقع نیاز	۲/۱۵(۱/۶۸)
تمایل بیمار به رجوع به مرکز	۴/۴۸(۱/۹۳)	سرعت مناسب در انجام کارها	۵/۳۷(۱/۶۲)
توجه به صدای زنگ اخبار بیمار	۲/۶۷(۱/۹۷)	درک بالای پرستار در فهم مشکلات	۵/۶۵(۱/۴۴)
دادن توضیحات در مورد عوارض درمان	۵/۳۸(۱/۶۳)	داشتن امنیت هنگام مراقبت	۵/۷۱(۱/۵۵)
تطبيق حرف پرستاران با پزشکان	۲/۱۳(۱/۴۲)	میانگین کل رضایت بیماران	۱۸۷/۳۱(۲۱/۷۶)

جدول شماره ۳- مقایسه نمره رضایت بیماران بر حسب ویژگی‌های فردی اجتماعی آنان

شاخص‌های آماری	نمره کل رضایت بیماران		ویژگی‌های فردی اجتماعی	
	انحراف معیار ± میانگین			
*t=۰/۰۶۶ p=۰/۹۴۸	۱۸۷/۲۴±۲۳/۰۷	۱۸۷/۲۸±۲۰/۶۱	زن	جنس
			مرد	
**f=۱/۴۰۳ p=۰/۲۳۴	۱۷۰/۷۳±۲۲/۶۱	۱۷۰/۲۲±۲۶/۰۹	بی سواد	تحصیلات
			ابتدایی	
			راهنمایی	
			متوسطه	
**f=۱/۶۳۹ p=۰/۱۸۲	۱۶۷/۸۷±۲۵/۳۳	۱۶۳/۲۰±۲۱/۳۹	مجرد	تاهل
			متاهل	
**f=۰/۵۵۷ p=۰/۷۳۲	۱۷۲/۳۹±۲۳/۹۶	۱۶۶/۵۰±۳۶/۰۶	درآمد کمتر از هزینه	درآمد
			درآمد برابر با هزینه	
			درآمد بیشتر از هزینه	
*t=-۰/۷۹۲ P=۰/۴۲۹	۱۸۶/۷۱±۲۰/۸۷	۱۸۹/۳۳±۲۳/۰۷	دارد	سابقه بستری
			ندارد	

آزمون تی مستقل *

آزمون آنالیزواریانس **

بحث

میانگین نمره رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری بسیار بالا گزارش شده است که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد. دلایل احتمالی این موضوع احتمالاً ناشی از وجود تفاوت در جامعه آماری، ابزار مطالعه و زمینه‌های فرهنگی می‌باشد. در مطالعه حاضر بیشترین میانگین نمره رضایت مربوط به برخورد محترمانه پرستار با بیمار و کمترین نمره مربوط به تضاد حرف پزشکیان با پرستاران بود. در مطالعه همتی و همکاران (۲۱)، جانسون (۲۲) و سبزواری (۲۳) عملکرد ارتباطی پرستاران با بیماران بستری در سطح خوب گزارش شده است. در یک مطالعه مروری عدم هماهنگی بین پزشکان و پرستاران بعنوان یک چالش بین حرفه‌ای از سوی پرستاران ذکر گردیده است (۲۴).

براساس نتایج مطالعه حاضر تفاوت معنی داری در میانگین رضایت از مراقبت‌های پرستاری بر حسب مشخصات فردی و

بررسی کیفیت مراقبت‌های پرستاری از دیدگاه بیماران یکی از ابزارهای مهم در ارزشیابی کیفیت خدمات بیمارستانی است. زمانی که بیمار در بیمارستان بستری می‌شود، انتظارات زیادی از نظام ارائه خدمات سلامت دارد، و سطح توقعات بیماران بر میزان رضایت آنها تاثیر می‌گذارد (۱۳ و ۱۴).

نتایج مطالعه حاضر نشان داد، میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری در بخش‌های داخلی در سطح متوسط بود. نتایج مطالعات فرج زاده و همکاران (۱۱)، جولایی و قلجی (۱۵) و جعفر جلال (۱۶) نیز همسو با مطالعه حاضر بود. در بعضی مطالعات نظیر مطالعه خضری و همکاران (۱۷)، صفری و همکاران (۱۸)

میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری کم و در بعضی از مطالعات دیگر مانند مطالعه مقدسیان (۱۹) و Alasad (۲۰)

تشکر و قدردانی

این طرح تحقیقاتی با کد اخلاق IR.TBZmed.REC 1397.640 در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز تصویب و مورد حمایت مالی قرار گرفته است. بدین وسیله نویسندگان برخود لازم می‌دانند از کلیه کسانی که در انجام این پژوهش همکاری داشته‌اند، تشکر و قدردانی نمایند.

تضاد منافع

در این پژوهش هیچ‌گونه تعارض منافی توسط نویسندگان گزارش نشده است.

مشارکت نویسندگان:

(۱) مفهوم پردازی و طراحی مطالعه، یا جمع‌آوری داده‌ها، یا تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها: پریسا آقایی، حسین ابراهیمی، حسین نامدار ارشتتاب، محمد ارشیدی بستان آباد، حسین رنجبر

(۲) تهیه پیش‌نویس مقاله یا بازبینی آن جهت تدوین محتوای اندیشمندانه: پریسا آقایی، حسین ابراهیمی، حسین نامدار ارشتتاب، محمد ارشیدی بستان آباد، حسین رنجبر

(۳) تایید نهایی دستنوشته پیش از ارسال به مجله: پریسا آقایی، حسین ابراهیمی، حسین نامدار ارشتتاب، محمد ارشیدی بستان آباد، حسین رنجبر

اجتماعی بیماران مشاهده نگردید. در همین راستا، در مطالعه خضری و همکاران این تفاوت تنها با سطح تحصیلات مشارکت‌کنندگان بدست آمد (۱۷). در مطالعه فرج زاده و همکاران این تفاوت در برخی شاخص‌ها از جمله سن، سطح تحصیلات و محل سکونت واحد‌ها مشاهده گردید (۱۱). علت این تفاوت احتمالی می‌تواند در مشخصات فردی اجتماعی بیماران، نوع بخش و حجم نمونه در بین مطالعات مختلف باشد.

در این پژوهش بیماران بستری در بخش‌های داخلی مراکز آموزشی و درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز مورد مطالعه قرار گرفت. بنابراین نتایج حاصل از مطالعه احتمالاً قابل تعمیم به بیماران بستری در سایر بخش‌ها و سایر بیمارستان‌ها نمی‌باشد. از طرفی عدم ارائه پاسخ‌ها یا غیر واقعی به سوالات پرسشنامه توسط برخی از بیماران شرکت‌کننده به دلیل حجم بالای سوالات محدودیت دیگر مطالعه بود. برای غلبه بر این محدودیت، شرکت‌کنندگان حق داشتند به طور داوطلبانه در پژوهش شرکت کنند و در زمان مناسب و کافی جهت تکمیل پرسشنامه اقدام نمایند.

نتیجه‌گیری

در این مطالعه رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری در سطح متوسط بود. کمترین نمره مربوط به تضاد حرف پزشکان با پرستاران بود که با برنامه ریزی مدیران پرستاری و پزشکان می‌توان گامی در جهت ارتقاء کیفیت ارائه مراقبت‌های پرستاری و رضایتمندی بیماران برداشت.

References

- Adam C, Patiraki E, Lemonidou C, Radwin L, Charalambous A, Charalambous M, et al. Quality of nursing care as perceived by cancer patients: A cross-sectional survey in four European countries. *Journal of BU ON: official journal of the Balkan Union of Oncology*. 2017;22(3):777-82.
- Karlsson M, Pennbrant S. Ideas of caring in nursing practice. *Nursing Philosophy*. 2020;21(4):e12325.
- Teresa-Morales C, Rodríguez-Pérez M, Araujo-Hernández M, Feria-Ramírez C. Current Stereotypes Associated with Nursing and Nursing Professionals: An Integrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(13):7640.
- Tafreshi MZ, Pazargadi M, Saeedi ZA. Nurses' perspectives on quality of nursing care: a qualitative study in Iran. *International Journal of health care quality assurance*. 2007;20(4):320-8.
- Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*. 2019;6(2):535-45.
- Sadat Hoseini A, Khosropanah A, Negarandeh R. Explanation the concept of care in Islamic document and explain of deferent of it with caring theories. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2014;9(3):48-61.
- Williams AM. The delivery of quality nursing care: a grounded theory study of the nurse's perspective. *Journal of Advanced Nursing*. 1998;27(4):808-16.
- Mortazavi Y, KhalipourMarzoni A, Rabiee O, Rohi Z, Ghomi S. Patient Satisfaction from Pre and Postoperative Nursing Care in Hospitals Affiliated to Babol Univ Med Sci. 2013; 3 (1): 38-45. [in Persian].
- Mobolaji-Olajide OM, Adereti SC, Odutayo PO, Adejumo PO. In-patient satisfaction with nursing care: Outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 2020;13:100264.
- Bonizzoni E, Gussoni G, Agnelli G, Antonelli Incalzi R, Bonfanti M, Mastroianni F, et al. The complexity of patients hospitalized in Internal Medicine wards evaluated by FADOI-COMPLIMED score (s). A hypothetical approach. *PLoS One*. 2018;13(4):e0195805.
- Farajzadeh Z, Nakhaei Z, Mohammadi S.S. Patients' Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Birjand University of Medical Sciences in 2019. *Journal of Nursing Education (JNE)*. 2021: 10(5):23-31. [Persian]
- Ahmadi F, Nobahar M, Alhani F, Falahi Khoshknab M. Perspectives of Retired Nurses on Factors that Affect Quality of Nursing Care. *Hayat*. 2011; 17(1):24-34.
- Abdosh B. The quality of hospital services in eastern Ethiopia: Patient's perspective. *Ethiop J Health Dev*. 2006; 20(3): 199–200. [Persian].
- Wysong PR, Driver E. Patients' perceptions of Nurses' skill. *Crit Care Nurse*. 2009; 29(4): 24–37. 23.
- Joolaei S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrain N. Assessment of patients' satisfaction from nursing from nursing care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat* 2011; 17(1): 35-44. [Persian].
- Jafar Jalal E, Joolaei S, Hajibabaei F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patient satisfaction with nursing service. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2015; 10(1):25-34.

17. 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. *NJV* 2015; 2(3): 36-46. [Persian]
18. 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].
19. Moghadasiyan S, Firoziyan A, Nikanfar A, Rahmani A, Abdolahzadeh 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. [Persian]
20. Alasad j, Tabar NA, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care. *Journal of Nursing Administration*. 2015; 45(11): 563-568.
21. Hemmati Maslakkpak M, Sheikhabaklu M, Baghaei R, Sheikhi N. Study the performance of nurses communication with patients in special education and non-teaching hospitals, URMIA. *Nurs Midwifery J*. 2012; 10 (2): 294-286. [Persian]
22. Johansson GW. Communication between nurse and patient during ventilator treatment: patient reports and RN evaluations. *Intens Crit Care Nurs* 2001; 17: 29-39.
23. Sabzevari S, Soltani Arabshahi K, Shekarabi R, Kohpayezadeh J. Nursing students communication with patients in hospital affiliated university of medical sciences. *Iran J Med Educ* 2006; 6(1): 38-49. (Persian)
24. Moaddab F, Javadi N, Ghanbari A, Taheri-Ezbarami Z, Pournalizadeh M. The Status, Challenges, and Solutions of Professional and Interprofessional Communications in Nursing in Iran: A Review Study. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty*, 2021; 6 (30): 48-57. (Persian).

The satisfaction of hospitalized patients with the quality of nursing care in the internal departments of medical education centers of Tabriz University of Medical Sciences

Parisa Aghaei¹, Hossein Ebrahimi², Hossein Namdar Areshtanab^{*3}, Mohammad Arshadhi Bostanabad⁴, Hossein Ranjbar⁵

1. nursing master, Department of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

2. Professor of Nursing, Department of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

3. Associate Professor of Nursing, Department of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

4. Associate Professor of Nursing, Department of Pediatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

5. Assistant Professor of Nursing, Department of Community Health Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran

Corresponding author: Associate Professor of Nursing, Department of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

Abstract

Background & Aim: Today, health care systems are focused on the patient. The level of patient satisfaction with the quality of nursing care received is one of the main components of quality management in the hospital system. This study aimed to determine the satisfaction of inpatients with the quality of nursing care in the internal wards in medical training centers affiliated with Tabriz University of Medical Sciences.

Methods: This study is a cross-sectional descriptive study that was conducted with the participation of 197 eligible patients in 2018 in seventeen medical wards of hospitals affiliated with Tabriz University of Medical Sciences. Patients were sampled using a proportional random method. Data were collected using standard tools. Data analysis was done with spss software version 13 and descriptive and inferential statistics.

Results: The total average satisfaction of patients is 187.31(21.76) from the range of obtainable scores (41-287) and the highest average satisfaction score is related to the respectful treatment of the nurse with the patient and the lowest score is related to the conflict between the words of doctors and nurses.

Conclusion: In this study, patients' satisfaction with nursing care was average. The lowest score was related to the conflict between the words of doctors and nurses that with the planning of nursing managers and doctors, a step can be taken to improve the quality of nursing care and patient satisfaction.

Keywords:

patient satisfaction, nursing care, quality

How to Cite this Article: Aghaei P, Ebrahimi H, Namdar Areshtanab H, Arshadhi Bostanabad M, Ranjbar H. The satisfaction of hospitalized patients with the quality of nursing care in the internal departments of medical education centers of Tabriz University of Medical Sciences. Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2022;10(2):54-62.