

## Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service

Jafar Jalal<sup>1</sup> E (MSc.) - Joolae<sup>2</sup> S (Ph.D) - Hajibabae<sup>3</sup> F (MSc.) - Bahrani<sup>4</sup> N (MSc.).

### Abstract

**Introduction:** The behavior of healthcare providers in a healthcare system constitutes a factor for patients' satisfaction with the system. Nurses' job satisfaction is an important part of their lives which influences patients' security, as well as the quality and efficiency of healthcare services. Nurses' dissatisfaction with their vocation, for any reason it might be, will have a direct impact on the quality of services provided for patients. The objective of this study is to determine the relationship between nurses' job satisfaction and patients' satisfaction with nursing service.

**Method:** This is a descriptive-analytic study conducted on 200 patients at discharging and 100 nurses from different wards (other than special wards, Emergency, Pediatric and Psychiatric) from hospitals of Iran University of Medical Sciences in 2010. The data were processed using descriptive statistics and Chi-Square tests. Data were entered into the statistical package for the social sciences version 16 for windows.

**Results:** The majority of nurses (62%) had low satisfaction with their job; 34% had average satisfaction and only 4% were highly satisfied. The findings strongly indicate that patients were perfectly satisfied in hospitals where nurses had higher job satisfaction. Similarly, patients tended to be more dissatisfied in hospitals with nurses with low job satisfaction.

**Conclusion:** Considering the close relationship observed in our study between nurses' job satisfaction and patients' satisfaction, nursing managers must become aware of the factors influencing the job satisfaction of nurses and take steps to improve them in order to achieve higher levels of job satisfaction alongside high-quality nursing services.

**Key words:** Satisfaction, job satisfaction, patient, nurse

Accepted: 23 August 2014

Accepted: 22 December 2014

---

1- MSc in Nursing , School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2- Corresponding Author: Associate Professor in Nursing Education, School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**e-mail:** sjoolae@yahoo.com

3- PhD Student in Nursing, , School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4- MSc in Statistics, Shahid Satari University, Tehran, Iran

## بررسی ارتباط رضایت شغلی پرستاران با رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

عزت جعفر جلال<sup>۱</sup>، سودابه جولایی<sup>۲</sup>، فاطمه حاجی بابایی<sup>۳</sup>، ناصر بحرانی<sup>۴</sup>

### چکیده

**مقدمه:** رضایت شغلی پرستاران جزء بسیار مهمی از زندگی آنان است که می تواند بر امنیت بیمار، عملکرد و سودمندی و کیفیت مراقبت تاثیر بگذارد. عدم رضایت شغلی پرستاران به هر دلیلی که باشد می تواند تاثیر مستقیمی بر مراقبت ارائه شده به بیماران داشته باشد. هدف از مطالعه حاضر تعیین ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری در مراکز آموزشی و درمانی منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۹۰ می باشد.

**روش:** این پژوهش، مطالعه ای توصیفی تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی است که در آن ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران با رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری بررسی می شود. نمونه های مطالعه را ۲۰۰ بیمار در حال ترخیص و ۱۰۰ پرستار شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی ایران از بخش های مختلف به غیر از بخش های ویژه، اورژانس، روانپزشکی و کودکان تشکیل دادند. داده های این مطالعه با استفاده از دو پرسشنامه سنجش رضایتمندی بیماران و سنجش رضایت شغلی پرستاران جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون آماری کای اسکوئر و نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۱۶ انجام شد.

**یافته ها:** اکثریت پرستاران (۶۲٪) از رضایت شغلی پایین، ۳۴٪ از رضایت شغلی متوسط و تنها ۴٪ از رضایت شغلی بالا برخوردار بودند. یافته های مربوط به رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری نشان داد که ۱۹/۴٪ بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده رضایت کامل و ۷۲٪ رضایت متوسط داشتند و تنها ۸/۶٪ ناراضی بودند. یافته ها به وضوح نشان داد در بیمارستان هایی که پرستاران رضایت شغلی بالایی داشتند بیماران نیز از رضایت کامل برخوردار بودند. در مقابل بیماران نیز در بیمارستان هایی که پرستاران آن رضایت شغلی پایین داشتند، ناراضی بودند. **نتیجه گیری:** با توجه به ارتباط نزدیک رضایت شغلی پرستاران و رضایتمندی بیماران در این مطالعه، مدیران پرستاری باید از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران آگاه بوده و در جهت ارتقاء آن تلاش کنند چرا که سطوح بالای رضایت شغلی همراه با کیفیت بالای مراقبت پرستاری است.

**کلید واژه ها:** رضایتمندی، رضایت شغلی، بیمار، پرستار

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۶/۱

- ۱- کارشناس ارشد پرستاری، عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی علوم پزشکی ایران، تهران، ایران
- ۲- دکترای آموزش پرستاری و فلوشیپ اخلاق زیست پزشکی، دانشیار مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری و عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران (نویسنده مسؤل)
- ۳- دانشجوی دکتری پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
- ۴- کارشناس ارشد آمار کاربردی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید ستاری، تهران، ایران

پست الکترونیکی: sjoolae@yahoo.com

## مقدمه

در طی دهه های اخیر رضایت شغلی پرستاران، مورد توجه محققین پرستاری قرار گرفته است (۱). رضایت شغلی جزء بسیار مهمی از زندگی پرستاران است که می تواند بر امنیت بیماران، روحیه کارکنان، عملکرد و سودمندی، کیفیت، بازنشستگی زودرس، جا به جایی و تعهد به سازمان و بیش از همه رضایتمندی بیماران تاثیر بگذارد (۲). در بیمارستان هایی که پرستاران شاغل در آن رضایت شغلی بالایی دارند، مراقبت های پرستاری نیز از کیفیت مطلوب تری برخوردار است و رضایتمندی بیماران هم بهتر تأمین می شود.

رضایتمندی بیماران برآیند مجموعه پیچیده ای از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش های گوناگون سازمانی به طریقی با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل حقوق بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقاء آن فراهم سازد (۳). Guadagnino (۲۰۰۶) معتقد است که در دنیای امروز اهمیت سنجش رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از معیارهای اساسی در تعیین کیفیت خدمات مراقبتی بر کسی پوشیده نیست. به این ترتیب با فشارهایی که جوامع برای ارتقاء کیفیت برآیند و فرایندهای مراقبت بر سیستم های ارائه خدمات وارد می کنند آنها ناچارند که توجه و مسئولیت پذیری بیشتری نسبت به نتایج رضایت سنجی از خود نشان داده و اولویت بیشتری را به حقوق مشتری که در سیستم خدمات بهداشتی همانا بیمار است اختصاص دهند (۴).

مطالعه Laschinger و همکاران (۲۰۰۱) نشان داد یک محیط کاری نامساعد برای پرستار ممکن است با ایجاد ناراضی در وی، با تلاش هایی که در جهت بهبود رضایتمندی بیماران صورت می گیرد مقابله کند، چرا که کیفیت بالای مراقبت پرستاری معمولاً به دنبال سطوح بالای رضایت شغلی تأمین می شود (۵).

برخی مطالعات نشان داده اند که رضایت پرستاران ارتباط مستقیمی با رضایتمندی بیماران دارد (۶). این ارتباط از اهمیت زیادی برخوردار است چرا که عموماً بیماران راضی جهت برآوردن نیازهای پزشکی آینده شان، به همان مراکز مراقبت سلامتی مراجعه می کنند که این کار موجب افزایش کارایی سازمان می شود. هرچند که رضایتمندی بیمار همواره در حرفه پرستاری مهم بوده است، این موضوع اخیراً بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization) رضایت بیمار را شاخص حیاتی پیامد

مراقبت سلامتی نامیده است (۶). ارتباط بین رضایت شغلی کارکنان با رضایت بیماران ممکن است نتیجه عوامل مختلفی باشد. یک امکان این است که وقتی پرستاران راضی هستند کارایی شان افزایش می یابد و جا به جایی کمتری در کارشان پیش می آید. مطالعات نشان داده اند که کمبود نیروی انسانی منجر به ایجاد پیامدهای منفی در بیماران می گردد (۷-۸).

Tzeng و Ketefian در سال ۲۰۰۲ در تایوان مطالعه ای به منظور بررسی ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران از مراقبت پرستاری انجام دادند. در این مطالعه ۵۹ بیمار با استفاده از نمونه گیری خوشه ای و ۱۰۳ پرستار با استفاده از نمونه گیری آسان از بخش های داخلی - جراحی، کودکان، زنان و زایمان انتخاب شدند. پژوهشگران ارتباط معنادار آماری بین پاسخ بیماران و پرستاران یافتند. تمامی معیارهای بیمار به جز آموزش قبل از ترخیص با حداقل یکی از عوامل پرستاران برای رضایت شغلی ارتباط معنادار آماری داشت. رضایت شغلی پرستاران ارتباط معنادار آماری با رضایت بیماران از مدیریت درد داشت. بر اساس نتایج این مطالعه سیاست بیمارستان می تواند رضایت بیماران را ارتقاء دهد و همچنین با ارتقاء رضایت شغلی پرستاران موجب بازگشت بیماران به تسهیلات مراقبت سلامتی گردد (۶).

مطالعه دیگری توسط Mrrayan (۲۰۰۶) در اردن برای بررسی وضعیت رضایت شغلی پرستاران، رضایتمندی بیماران و کیفیت مراقبت های پرستاری بر روی ۲۰۰ پرستار و ۵۱۰ بیمار در یک بیمارستان آموزشی صورت گرفت. یافته ها حاکی از آن بود که در مجموع رضایتمندی بیماران از مراقبت پرستاری دریافت شده با رضایتمندی شغلی پرستاران ارتباط معنادار آماری داشته است ( $p = 0/01$ ) و همچنین رضایت شغلی معمولاً همراه با ارائه مراقبتی با کیفیت است (۹). رضایت یکی از وجوه سلامتی افراد است و در صورت عدم توجه به رضایت بیمار و پرستار، نظام بهداشتی برخلاف رسالت خود که پاسخ به نیاز مردم برای سلامتی است عمل کرده است، با توجه به این که مطالعات گوناگونی در زمینه تعیین عوامل مرتبط با رضایتمندی بیماران از یک سو و رضایت شغلی پرستاران از سوی دیگر صورت گرفته است، انجام مطالعه ای که به بررسی ارتباط بین این دو مقوله در بستر سیستم ارائه خدمات سلامت در کشور ایران بپردازد ضروری به نظر می رسد. با توجه به کمبود مطالعات موجود مطالعه حاضر با هدف تعیین ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری صورت گرفته است.

## روش مطالعه

مطالعه حاضر توصیفی تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی است. نمونه‌های مطالعه را ۲۰۰ بیمار در حال ترخیص و ۱۰۰ پرستار شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران به غیر از بخش‌های ویژه، اورژانس، روانپزشکی و کودکان تشکیل می‌دادند که به روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب شدند. به این منظور ابتدا مراکز آموزشی درمانی دانشگاه از نظر جمعیت تحت پوشش، تعداد پرستاران و بیماران انتخاب شدند (مراکز منتخب) و سپس کلیه بیماران در حال ترخیص در طی چندین روز بصورت سرشماری در مطالعه قرار گرفتند تا تعداد نمونه مورد نظر حاصل گردید (بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) ۶۸ بیمار، هاشمی نژاد ۴۹ بیمار، فیروزگر ۳۶ بیمار، فیروزآبادی ۲۲ بیمار). در مورد بیماران معیار ورود به مطالعه این بود که در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های منتخب به غیر از بخش‌های ویژه، اورژانس، روانپزشکی و کودکان طول مدت بستری خود را طی کرده (حداقل دو هفته) و در روزهای نمونه‌گیری در حال ترخیص باشند. به این ترتیب تلاش شد تا ملاحظات مربوط به بستری بودن و نیاز به دریافت خدمات، مانع ارائه نظرات واقعی آنان نگردد. در مورد پرستاران نیز در همان مراکز کلیه پرستاران واجد معیارهای ورود به مطالعه یعنی کارکردن در یکی از بخش‌های ذکر شده بیمارستان و تمایل به مشارکت با کمک دفاتر پرستاری بصورت سرشماری در تحقیق وارد شدند (بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) ۳۸ پرستار، هاشمی نژاد ۲۹ پرستار، فیروزگر ۲۲ پرستار، فیروزآبادی ۱۱ پرستار).

داده‌های این مطالعه با استفاده از دو پرسشنامه جمع‌آوری شدند. ابزار اول جهت سنجش رضایتمندی بیماران از مراقبت‌های پرستاری بود که با استفاده از پرسشنامه PSI طراحی شده توسط ولف که توسط حاجی نژاد به فارسی ترجمه و تعدیل شده است صورت گرفت (۱۰). لازم به ذکر است که تغییراتی جزئی در این پرسشنامه صورت گرفته است تا رضایت بیمار از دانش و مهارت حرفه‌ای پرستاران و توجه آنان به باورهای فرهنگی و مذهبی بیماران هم مد نظر قرار گیرد. پرسشنامه اولیه دارای ۲۵ گویه و ۳ مقیاس فرعی (مراقبت فنی - حرفه‌ای، اعتماد و آموزش به بیمار) بوده است که

در تجدید نظر گویه ۲۶ در خصوص باورهای فرهنگی و مذهبی در مقیاس فرعی اعتماد اضافه و گویه‌های ۱۵ و ۲۱ جهت پوشش دادن ابعاد مورد نظر تغییر یافته است. گویه‌های ۱۲، ۱۳، ۱۵، ۱۶، ۱۸، ۲۰، ۲۵ مربوط به مقیاس فرعی - حرفه‌ای، گویه‌های ۱، ۳، ۴، ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۴، ۱۹، ۲۱، ۲۲، ۲۳ و ۲۶ مربوط به مقیاس فرعی اعتماد بوده و گویه‌های ۲، ۷، ۸، ۱۱، ۱۷، ۲۴ مربوط به مقیاس فرعی آموزش به بیمار می‌باشد. هر گویه براساس طیف لیکرت ۵ بخشی از کاملاً موافق = ۵ تا کاملاً مخالف = ۱ درجه بندی شده است. گویه‌های ۳، ۴، ۶، ۷، ۹، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۲۱، ۲۳، ۲۴ و ۲۵ مثبت و گویه‌های باقی مانده منفی بوده و نمرات آنها به طور معکوس محاسبه شد. با توجه به اینکه بیماران در سطوح مختلف تحصیلی و در برخی موارد بی سواد بودند، از شیوه مصاحبه برای پرکردن پرسشنامه استفاده شد.

پرسشنامه دوم مربوط به سنجش رضایت شغلی پرستاران است که با اقتباس از پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) که یکی از معتبرترین ابزارهای مورد استفاده در این حوزه است تهیه شده است (۱۱). این پرسشنامه که حاوی ۲۰ گویه در مورد وضعیت کاری فرد است با استفاده از مقیاس لیکرت از خیلی راضی (۵) راضی (۴) نمی‌دانم (۳) ناراضی (۲) و خیلی ناراضی (۱) نمره گذاری شده است. مجموع امتیازات کسب شده از ۲۰ تا ۱۰۰ نمره می‌باشد که نمره ۲۰ تا ۴۵ معادل رضایت شغلی پایین، ۴۵ تا ۷۵ معادل رضایت شغلی متوسط و ۷۵ تا ۱۰۰ معادل رضایت شغلی بالا ارزیابی شد.

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در این ابزار به سه دسته اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، سطح تحصیلات، سوابق کاری، حقوق و دستمزد، تعداد تخت بیمارستان، نوع بیمارستان، نوع بخش، موقعیت شغلی) است که در بخش اول پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. عوامل مرتبط با شغل شامل عوامل داخلی (سؤالات یک تا چهار و هفت تا یازده، پانزده، شانزده و بیست) و عوامل خارجی (سؤالات پنج، شش، دوازده تا چهارده و نوزده) تقسیم شده است. روش گردآوری داده‌ها به صورت خود گزارش دهی بود.

با توجه به اینکه ابزارهای مورد استفاده در مطالعات دیگری نیز مورد استفاده قرار گرفته بودند، روایی و پایایی آنها برای مطالعات قبلی تأیید شده است. ولی با توجه به تغییرات انجام شده در این

آنان در گروه سنی بالای ۶۰ سال (۲۲/۹٪) و با سطح تحصیلات زیر دیپلم (۳۶/۶٪) بودند. نزدیک به نیمی از بیماران مورد پژوهش (۴۱/۷٪) خانه دار و اکثریت آنها (۴۱/۷٪) دارای درآمد نسبتاً کافی بودند. اکثریت بیماران (۹۲٪) دارای بیمه درمانی بوده و در بیشتر موارد (۴۲/۹٪) ارتباط بیمه ای آنها مربوط به بیمه تامین اجتماعی بود. یافته های مربوط به رضایت شغلی پرستاران نشان داد اکثریت پرستاران (۶۲٪) از رضایت شغلی پایین، ۳۴٪ از رضایت شغلی متوسط و تنها ۴٪ از رضایت شغلی بالا برخوردار بودند. در حالی که یافته های مربوط به رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری نشان داد که ۱۹/۴٪ بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده رضایت کامل و ۷۲٪ رضایت متوسط داشتند و تنها ۸/۶٪ ناراضی بودند. با استفاده از آزمون آماری کای اسکور بین رضایت شغلی پرستاران و سن، جنس، نوع شیفت، نوع بخش، نوع استخدام، سابقه کار پرستاری، وضعیت تاهل و روش تقسیم کار آنان ارتباط معنادار آماری وجود نداشت. در پرستارانی که در خصوص انتخاب رشته پرستاری مورد سرزنش قرار گرفته بودند رضایت شغلی پایین بود و استفاده از آزمون آماری کای اسکور این ارتباط را معنادار نشان داد ( $P < 0/01$ ). همچنین پرستارانی که تمایل به بازنشستگی قبل از ۲۰ سال داشتند رضایت شغلی پایین و در مقابل آنهایی که مایل بودند با بیش از ۳۰ سال کار بازنشسته شوند رضایت شغلی بالایی داشتند که استفاده از آزمون آماری کای اسکور این تفاوت را نیز از نظر آماری معنادار نشان داد ( $P < 0/0001$ ) (جدول شماره ۳).

یافته ها به وضوح نشان داد در بیمارستان هایی که پرستاران رضایت شغلی بالایی داشتند، بیماران نیز از رضایتمندی بالاتری برخوردار بودند. در مقابل بیماران بستری شده در بیمارستان هایی که پرستاران آن رضایت شغلی پایین داشتند، ناراضی بودند. اکثریت بیمارانی که از خدمات پرستاری رضایت کامل داشتند، مربوط به بیمارستان شماره ۲ و کمترین بیماران مربوط به بیمارستان شماره ۴ بوده اند. اکثریت پرستارانی که از رضایت شغلی پایین برخوردار بودند متعلق به بیمارستان شماره ۴ بوده که کمترین میزان رضایتمندی بیماران نیز در آن مشاهده شد. در مقابل در بیمارستان شماره ۲ پرستاران کمتری از رضایت شغلی پایین برخوردار بودند و در آن بیمار ناراضی نیز وجود نداشت (جدول شماره ۲و۱).

مطالعه، جهت تأیید روایی محتوا به ده نفر از اعضای هیئت علمی که در این زمینه تخصص داشتند ارائه و پیشنهادات آنها در اصلاح پرسشنامه لحاظ گردید. جهت تعیین پایایی، از آزمون و آزمون مجدد بر روی ۱۰ نفر از واحد های پژوهش (پرسشنامه رضایت شغلی بر روی پرستاران و رضایتمندی بیماران بر روی بیماران) استفاده شد و ضریب همبستگی ۰/۷۸ برای پرسشنامه پرستاران و ۰/۹۲ برای بیماران به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۱۶ و با کاربرد آمار توصیفی و آزمون آماری کای اسکور انجام شد.

این مطالعه در کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی ایران مورد تأیید قرار گرفته و پژوهشگر قبل از شروع کار مجوزهای لازم را از مسئولین ذیربط اخذ کرده است. برای ورود به محیط پژوهش، پژوهشگر طبق برنامه زمانی از قبل تعیین شده به بخش های مورد نظر در شیفت های مختلف مراجعه کرده است. پژوهشگر اطلاعات کافی در مورد اهداف پژوهش و اهمیت آن، حفظ بی نامی و داوطلبانه بودن مشارکت و محرمانه ماندن اطلاعات کسب شده از آنان به شرکت کنندگان (بیماران و پرستاران) داد. پس از اخذ رضایت نامه کتبی از بیماران و پرستاران، پرسشنامه در اختیار آنان قرار گرفته و توضیحات لازم در مورد روش تکمیل آن داده شد.

## یافته ها

بر اساس نتایج مطالعه، اکثریت پرستاران (۹۶٪) زن، در محدوده سنی ۲۰-۳۰ سال (۶۱٪)، بیش از نیمی از آنها (۵۱٪) مجرد و در بیمارستان های عمومی (۷۱٪) مشغول به کار بودند. بیش از یک سوم پرستاران مورد پژوهش (۳۶٪) بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه کار پرستاری داشتند. اکثریت آنها به صورت شیفت در گردش (۷۷٪)، در بخش داخلی (۵۰٪) و به روش تیمی (۲۸٪) کار می کردند. بیش از نیمی از پرستاران (۶۸٪) در خصوص انتخاب رشته پرستاری از سوی نزدیکان مورد سرزنش قرار گرفته بودند که از این تعداد اکثریت (۲۰٪) از سوی همسر سرزنش می شدند. بیش از یک سوم آنان (۳۶٪) تمایل داشتند که با ۲۰ سال سابقه کار بازنشسته شوند. در رابطه با اطلاعات دموگرافیک بیماران مورد پژوهش یافته ها حاکی از آن بود که بیش از نیمی از بیماران (۵۰/۹٪) زن، اکثریت

**جدول ۱- توزیع فراوانی و درصد وضعیت رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری بر حسب بیمارستان در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران سال ۱۳۹۰**

رضایت کامل		رضایت متوسط		ناراضی		وضعیت رضایتمندی بیمارستان
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۷/۶	۶	۴۲/۹	۵۴	۵۳/۳	۸	شماره ۱
۴۴/۱	۱۵	۲۷	۳۴	۰	۰	شماره ۲
۳۲/۴	۱۱	۱۷/۵	۲۲	۲۰	۳	شماره ۳
۵/۹	۲	۱۲/۷	۱۶	۲۶/۷	۴	شماره ۴
۱۰۰	۳۴	۱۰۰	۱۲۶	۱۰۰	۱۵	جمع

**جدول ۲- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت شغلی پرستاران بر حسب بیمارستان در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران سال ۱۳۹۰**

بالا		متوسط		پایین		میزان رضایت شغلی بیمارستان
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۵/۳	۲	۳۱/۶	۱۲	۶۳/۲	۲۴	شماره ۱
۳/۴	۱	۴۴/۸	۱۳	۵۱/۷	۱۵	شماره ۲
۴/۵	۱	۲۷/۳	۶	۶۸/۲	۱۵	شماره ۳
۰	۰	۲۷/۳	۳	۷۲/۷	۸	شماره ۴
۴	۴	۳۴	۳۴	۶۲	۶۲	جمع

**جدول ۳- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت شغلی پرستاران بر حسب تمایل به بازنشستگی در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران سال ۱۳۹۰**

جمع		بالا		متوسط		پایین		میزان رضایت شغلی تمایل به بازنشستگی (سال)
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۰۰	۳۳	۳	۱	۲۱/۲	۷	۷۵/۸	۲۵	> ۲۰
۱۰۰	۳۶	۲/۸	۱	۲۲/۲	۸	۷۵	۲۷	۲۰
۱۰۰	۱۸	۰	۰	۷۷/۸	۱۴	۲۲/۲	۴	۲۵
۱۰۰	۱۳	۱۵/۴	۲	۳۸/۵	۵	۴۶/۲	۶	۳۰
۱۰۰	۱۰۰	۴	۴	۳۴	۳۴	۶۲	۶۲	جمع
		Df= ۶		P* < .۰۰۰۱				نتایج آزمون کای اسکوئر

## بحث

یافته‌های مربوط به رضایت شغلی پرستاران نشان داد اکثریت پرستاران (۶۲٪) از رضایت شغلی پایین، ۳۴٪ از رضایت شغلی متوسط و تنها ۴٪ از رضایت شغلی بالا برخوردار بودند. در مطالعه میرزابیگی و همکاران (۱۳۸۸) نیز ۶۵/۶۹٪ پرستاران از وضعیت شغلی خود ناراضی و بسیار ناراضی و ۳۴/۳٪ آنان بسیار راضی و راضی بودند (۱۲). تحقیق مقرب و همکاران (۱۳۸۴) نشان می‌دهد که رضایت شغلی بیشتر پرستاران (۵۸/۹٪) در حد کم بوده است و فقط ۳/۲ به میزان زیاد راضی بودند (۱۳). کلاگری و خدام (۱۳۸۵) نیز به رضایت شغلی کم و متوسط اکثریت پرستاران (۷۹/۸٪) مورد مطالعه شان اشاره کردند (۱۴). مطالعه منجمد و همکاران بیانگر آن بود که رضایت شغلی اکثریت کادر پرستاری کل کشور (۷۸/۲٪) در حد متوسط قرار دارد و تنها ۱/۲٪ آن‌ها از رضایت شغلی بالا برخوردار هستند (۱۵).

در مقایسه با مطالعات انجام شده در کشورهای دیگر، مطالعه Golbasi و همکاران حاکی از آن بود که رضایت شغلی اکثر پرستاران در حد متوسط و با میانگین  $(۳/۴۶ \pm ۰/۵۶)$  بوده است (۱۶). همچنین Aiken و همکاران (۲۰۰۲) گزارش کردند که بیش از ۴۰٪ پرستارانی که در بیمارستان‌های آمریکا کار می‌کنند از شغلشان ناراضی هستند (۱۷). در حالی که نتایج تحقیق Price حاکی از آن بود که نیمی از پرستاران مورد مطالعه از شغل خود راضی هستند (۱۸). این اختلافات می‌تواند به دلیل تفاوت در شرایط کاری و وضعیت حرفه‌ای موجود در محیط‌های پژوهش باشد (۱۴). Ingersoll و همکاران نشان دادند رضایت شغلی بر اساس موقعیت کارکنان، محیط و نقش پرستار متفاوت می‌باشد (۱۹). نتایج برخی مطالعات حاکی از اهمیت بیشتر عوامل سازمانی نسبت به ویژگی‌های فردی پرستار بر رضایت شغلی می‌باشد (۲۰). فضای مراقبتی، اخلاقی، اجتماعی بخش و ارزش‌های سازمانی بر روی رضایت شغلی مؤثر است (۲۱ و ۲۲). در مطالعه حاضر رضایت شغلی پرستاران با هیچ یک از مشخصه‌های فردی آنان ارتباط معنادار آماری نداشت که مؤید یافته‌های Adams و Bond و در انگلستان (۲۰) و Golbasi و همکارانش در ترکیه بود (۱۶). در این پژوهش درصد بسیار کمی از پرستاران رضایت شغلی بالایی

داشتند که نشان می‌دهد اغلب آنان در شرایطی ناراضی با کمبود نیرو و امکانات مشغول به کار هستند. می‌تواند ناشی از مشکلات مختلفی مثل بار کاری زیاد، کمبود نیروی انسانی، پایین بودن حقوق و مزایا، عدم وجود امکانات پیشرفت و عدم برخورد عادلانه با آنان باشد لذا مسؤولین امر بایستی به اهمیت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران توجه بیشتری نمایند و با ایجاد وضعیت کاری سالم و ایمن، پرداخت عادلانه برای انجام خوب یک کار در صدد افزایش رضایتمندی آنان برآیند.

یافته‌های مطالعه حاضر به وضوح نشان داد در بیمارستان‌هایی که پرستاران رضایت شغلی بالایی داشتند بیماران نیز از رضایتمندی بالایی برخوردار بودند. در مقابل نیز در بیمارستان‌هایی که پرستاران آن رضایت شغلی پایین داشتند، رضایتمندی بیماران نیز بسیار کم بود. مطالعه‌ای که در ۳۳ بیمارستان آمریکا بر روی رضایت شغلی ۵۰۰۰۰ کارمند و رضایتمندی ۲۰۰۰۰ بیمار صورت گرفت نشان‌دهنده همبستگی قوی بین این دو مقوله بود به طوری که رضایت بیماران و کارکنان بوضوح با یکدیگر مرتبط بودند. از آنجایی که پرستاران بیشترین وقت خود را با بیماران سپری می‌کنند لذا در این ارتباط تنگاتنگ، نقش به‌سزایی در رضایتمندی بیماران دارند (۲۳). نتایج مطالعه Newman و Maylor (۲۰۰۲) نیز نشان داد پرستاران از ارائه مراقبت خوب به بیمار، برآوردن نیازهای بیمار و مشاهده پیشرفت مراقبت آنان لذت می‌برند (۲۴). داشتن یک ارتباط خوب با بیماران تاثیر به‌سزایی در رضایت شغلی پرستاران دارد. این ارتباط بدرستی بواسطه تصدیق ارزش‌های شخص، حمایت از شان و مقام، امیدوار و کمک کردن به بیمار به منظور هدفمند کردن زندگی‌اش، صورت می‌پذیرد (۲۵). مراقبت از بیمار، خصوصاً مراقبت با کیفیت، عامل اساسی در ایجاد رضایت شغلی می‌باشد. بر اساس مطالعات، مراقبت از بیمار عامل بسیار مهمی در افزایش رضایتمندی پرستاران می‌باشد، به طوری که مشاهده بیمارانی که بهتر شده‌اند و رضایتمندی بیمار بهترین بخش از کار پرستاری است (۲۶). پرستارانی که معتقدند مراقبتی با کیفیت ارائه می‌دهند و ارتباط مستحکمی با بیماران دارند، نسبت به همکاران دیگر راضی‌تر هستند (۲۵). مراقبت از بیمار به عنوان عامل بسیار مهم در افزایش رضایت شغلی پرستاران دارای جنبه‌های زیر است: داشتن تجربه ارائه مراقبت خوب، ستایش شدن

اینکه کلیه نمونه های مورد پژوهش با سرشماری وارد مطالعه شدند لذا از محدودیت دیگر مطالعه حاضر غیرتصادفی بودن نمونه گیری و کاهش تعمیم پذیری نتایج می باشد.

### نتیجه گیری

در مطالعه حاضر رضایت اکثر بیماران در سطح متوسط قرار داشت و با توجه به اینکه امروزه میزان رضایتمندی بیماران به صورت یکی از شاخص های سنجش اثربخشی نظام سلامت درآمده است، لذا مسئولان و مدیران بیمارستان ها باید تدابیری جهت افزایش رضایت بیشتر از پیش رضایتمندی بیماران از خدمات سلامت اتخاذ نمایند. یافته های این مطالعه می تواند مستنداتی جهت مدیران سیستم ارائه خدمات سلامت فراهم سازد تا با درک بهتر رضایت شغلی پرستاران، در برنامه ریزی های آتی خود جهت ارتقاء رضایتمندی بیماران، به جایگاه و نقش پرستاران در این زمینه بیش از گذشته توجه نمایند. با توجه به اینکه در مطالعه حاضر بخش های اورژانس و ویژه مورد مطالعه قرار نگرفتند و از آنجایی که این بخش ها دلیل داشتن شرایط خاص و بیماران آسیب پذیرتر، از اهمیت بیشتری برخوردارند، پیشنهاد می شود پژوهش هایی در رابطه با بررسی ارتباط رضایت شغلی پرستاران و رضایتمندی بیماران در این بخش ها صورت گیرد. همچنین انجام مطالعه ای که به بررسی ارتباط این دو مقوله در کل کشور بپردازد می تواند نتایج ارزشمندی را در اختیار مسئولان مربوطه قرار دهد.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله از مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران که حمایت مالی این طرح مصوب را عهده دار شدند، سپاسگزاری می شود. همچنین از کلیه پرستاران و بیمارانی که با قرار دادن وقت خود جهت تکمیل پرسشنامه پژوهشگران را در انجام مطالعه یاری کردند سپاسگزاریم.

توسط بیمار و خانواده اش، لذت بردن از دیدن بیمارانی که بهتر شده و به خانه رفته اند، داشتن احساس عمیق عاطفی و حتی پاداش روحی جهت دادن مراقبت (۲۶).

رضایت شغلی پایین پرستاران و قصور بیمارستان ها و مؤسسات به منظور اجرای مداخلاتی جهت بهبود آن، به مشکل کمبود نیروی پرستاری دامن می زند (۲۷). که همین امر به نوبه خود منجر به کاهش رضایتمندی بیماران می شود. همچنین تحقیقات یافته اند بیماران در بخش هایی که نسبت پرستاران لیسانس به بیماران بالاست، پیامدهای مثبتی در استفاده از تسهیلات داشته باشند (۱۷). احتمال دارد این پیامدهای مثبت منجر به افزایش رضایت مندی بیماران و بدنبال آن افزایش رضایتمندی پرستاران گردد.

نتایج برخی مطالعات حاکی از آن است که محیط کاری نامساعد پرستاران، تلاش ها جهت بهبود رضایتمندی بیماران را بی اثر می کند چرا که سطوح بالای رضایت شغلی همراه با کیفیت بالای مراقبت پرستاری است (۵). رضایتمندی بیماران همواره یک موضوع مهم در پرستاری بوده است که اخیراً مورد تاکید بیشتری قرار کرده است. بطوری که (JCAHO) آن را شاخص مهم پیامد مراقبت سلامتی نام نهاده است (۶).

مدیران پرستاری باید از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران آگاه باشند زیرا تا زمانی که مسئولان و مدیران پرستاری ندانند که پرستارانشان چه می خواهند و چه چیزهایی می توانند در راضی کردن آن ها نقش داشته باشد، قادر نخواهند بود تغییراتی را در جهت بهبود شرایط و ارتقاء رضایتمندی پرستاران و متعاقباً بهبود رضایتمندی بیماران اعمال کنند. از محدودیت های این مطالعه عدم بررسی رضایت بیماران و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش های ویژه و اورژانس بوده است. همچنین جمع آوری داده ها به شیوه خود گزارش دهی، یکی دیگر از محدودیت های این مطالعه بوده است چرا که ممکن است نحوه تکمیل پرسش نامه تحت تأثیر عوامل دیگری از قبیل ( لو رفتن اطلاعات فردی، تحت تأثیر سایر همکاران قرار گرفتن، تمایل افراد برای ارزیابی خود بهتر از واقعیت و ...) قرار داشته باشد که از کنترل پژوهشگر خارج می بود. بر این اساس در مورد محرمانه بودن داده ها به پرستاران و بیماران اطمینان داده شد تا گزارش آنها به واقعیت نزدیکتر باشد. با توجه به



## منابع

- 1- Best MF, Thurston NE. Canadian public health nurses' job satisfaction. *Public Health Nurs* 2006; 23(3): 250-55.
- 2- Bowles C, Candela L. First job experiences of recent RN graduates. *Journal of Nursing Administration* 2005; 35(3):130-137.
- 3- Qureshi W, et al. A case study on patient satisfaction in SMHS hospital, SRINGAR. *The Journal of Hospitals' today* 2005; 12(3): 154-155.
- 4- Guadagnino CH. Role of patient satisfaction. 2006; 08:15.
- 5- 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):209-219.
- 6- Tzeng HM; Ketfian Sh. The Relationship between Nurses 'Job Satisfaction and Inpatient Satisfaction: An Exploratory Study in a Taiwan Teaching Hospital. *Journ Nurs Care Qual* 2002; 16(2): 39-49.
- 7- Morrissey J. Nurses are necessary. *Modern Healthcare* 2002; 32(32): 20.
- 8- Berens M. Nursing mistakes kill, injure thousands. *Chicago Tribune* 2000.
- 9- Mrayyan MT. Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care. *International Nursing Review* 2006; 53: 224-233.
- 10- Hajinezhad MS, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship between nurse caring behaviors from patients' perspectives and their satisfaction. Thesis for MS in Nursing. Nursing and Midwifery School, Iran University of Medical Sciences; 2006.
- 11- Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, University of Minnesota Industrial Center, 1967.
- 12- Mirza Beigi GH, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heydari SH, Maleki S. Nurses' job satisfaction in Iran. *Hayat* 2009; 15(1): 49-59.
- 13- Mogharab M, Madarshahiyan F, Ali Abadi N, Rezaee N, Mohamadi A. Nurses' job satisfaction in Birjand hospitals. *Journal of Birjand University of Medical Sciences* 2005; 12(2): 92-99.
- 14- Kelagari SH, Khodam H. Relationship between leadership methods of nursing managers and nurses' job satisfaction. *Journal of Gorgan University of Medical Sciences* 2007; 9(3): 65-68.
- 15- Monjamed Z, Ghorbani T, Mostoofiyani F, Oveisi Poor R, Nakhost Pandi S, Mahmoodi M. The study of nurses' job satisfaction in Iran. *Hayat* 2004; 10(23): 39-48.
- 16- Golbasi Z, Kelleci M, Dogan S. Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45: 1800-1806.
- 17- Aiken L, Clarke S, Sloane D, Sochalski J, Silber J. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *Jama* 2002; 288: 1987-1993.

- 18- Price M. Job satisfaction of registered nurses working in an acute hospital. *Br J Nurs* 2002; 11(4): 275-80.
- 19- Ingersoll G, Olsan T, Drew-Gates J, Devinney J. Nurses, job satisfaction, organizational commitment, and career intent. *JONA* 2002; 32 (5): 250-263.
- 20- Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *J Adv Nurs* 2000; 32(3): 536-43.
- 21- Verplanken B. Value congruence and job satisfaction among nurses: a human relations perspective. *International Journal of Nursing Studies* 2004; 41: 599-605.
- 22- Joseph J, Deshpande SP. The impact of ethical climate on job satisfaction of nurses. *Health Care Management Review* 1997; 22: 76-80.
- 23- Larsen L. Restoring the relationship: the key to Nurse and Patient satisfaction. *Health Forum Inc* 2004; 57(9).
- 24- Newman K, Maylor U. Empirical evidence for "the nurse satisfaction, quality of care and patient satisfaction chain. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 2002; 15: 80-88.
- 25- Perry B. Core nursing values brought to life through stories. *Nursing Standard* 2005; 20: 41-48.
- 26- McNeese-Smith DK. The relationship between managerial motivation, leadership, nurse outcomes and patient satisfaction. *Journal of Organizational Behavior* 1999; 20: 243-259.
- 27- Garon M, Ringl KK. Job satisfaction of hospital-based registered nurses. *Online Journal of Clinical Innovations* 2004; 7: 1-48.