رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری در بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

مرضیه مقرب[1]، ملک‌ناز قناد کافی[2]، مینوچهر صالحی[3]

چکیده

زمینه و هدف: بیشترین میزان مراقبت در رابطه با درمان و بهبودی بیماران بر عهده پرستاران است. ارائه مراقبت پرستاری با کیفیتی مطلوب، منجر به افزایش رضایت بیماران می‌شود و آنها را در امر مراقبت از خود یاری می‌نماید. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری ارائه شده در بخش‌های داخلی و جراحی انجام شد.

روش تحقیق: در این مطالعه توصیفی که در سال ۱۳۸۱ انجام شد، ۳۰۰ بیمار که در طول مدّت پژوهش هر روز از بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های ولی‌عصر (عج) و امام رضا (ع) بیرجند ترخیص می‌شدند، به روش نمونه‌گیری مبتنی بر هدف انتخاب شدند. دو ساعت قبل از ترک بخش، مصاحبه مدّون توسط پژوهشگر انجام شد و مشخصات فردی و میزان رضایت از ایفای پنج نقش عمده پرستاران با مقیاس سه گزینه‌ای لیکرت سنجیده شد.

یافته‌ها: در مجموع میزان رضایت از نحوه مراقبت‌های پرستاری، ۲۷/۲٪ زیاد، ۶۶٪ متوسط و ۶/۸٪ کم بود. رضایت بیماران از ایفای نقش‌های پرستاران به تفکیک عبارت بود از: درمانی ۱۱/۶٪ کم، ۴۸/۸٪ متوسط و ۳۹/۶٪ زیاد؛ ارتباطی ۵/۲٪ کم، ۵۲٪ متوسط و ۴۲/۸٪ زیاد، مدیریتی ۲۸٪ کم، ۶۱/۲٪ متوسط و ۱۰/۸٪ زیاد، آموزشی ۲۷/۲٪ کم، ۵۸٪ متوسط و ۱۴/۸٪ زیاد و حفاظتی ۲۱/۲٪ کم، ۵۳/۶٪ متوسط و ۲۵/۲٪ زیاد. بین متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، نوع بخش، شغل و نوع بیمه با میزان رضایت همبستگی وجود داشت.

نتیجه‌گیری: کاهش وظایف جانبی پرستاران، افزایش مدّت ارتباط پرستار با بیمار و آموزش ضمن خدمت پرستاران منجر به ایجاد نگرش مثبت از پرستاری در بیماران و انعکاس آن به جامعه شده، طول مدّت بستری و هزینه‌های درمانی را کاهش می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: رضایت، مراقبت، پرستار، بیمار

مراقبت‌های نوین، فصلنامه علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم‌پزشکی بیرجند (دوره ۷؛ شماره ۱ و ۲؛ سال ۱۳۸۹)

[1] نویسنده مسؤول؛ عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
آدرس: خیابان غفاری- دانشگاه علوم پزشکی بیرجند- دانشکده پرستاری و مامایی
تلفن : ۰۵۶۱-۴۴۴۳۰۴۱ نمابر: ۰۵۶۱-۴۴۴۰۵۵۰. پست الکترونیکی:mogh1344@yahoo.com
[2] عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
[3] دانشجوی رشته حقوق دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

مقدمه

سیستم بهداشتی- درمانی هر کشوری بایستی بطور دائم نظرات مراجعه‌کنندگان را به صورت بازخورد داشته باشد تا نقایص احتمالی مشخص شوند و برنامه‌های لازم برای اصلاحات بر اساس این نظرات تدوین شود.

بر اساس مفهوم بیمار محوری، رضایت بیمار به عنوان یکی از نتایجی محسوب می‌گردد که تلاش سیستم در جهت رسیدن به آن می‌باشد.

با توجه به این که پرستار بیشترین میزان مراقبت را در رابطه با درمان و بهبود بیماران ارائه می‌دهد، میزان رضایت بیمار که دریافت‌کننده این مراقبت‌هاست نشان‌دهنده میزان کیفیت مراقبت‌های پرستاری است (۱).

فعالیت‌های پرستاران دارای ابعاد بسیاری است که با تأکید بر جنبه‌های مختلف مراقبت‌های پرستاری و نقش‌های آنهاست؛ مثل مراقبتی، حفاظتی، مدیریتی، آموزشی و ارتباطی که پرستار اغلب همزمان در نقش‌های مختلف عمل می‌کند (۲) و در هر یک از این نقش‌ها تصمیم‌گیری و انجام فعالیت‌ها بر اساس دانش و مهارت، فرایند پرستاری و مقررات مؤسسه کاری صورت می‌گیرد (۳).

Polly در اندازه‌گیری رضایت بیماران از پرستاران در رده‌های مختلف نشان داد که رضایت‌مندی از پرستاران تحصیل‌کرده بیشتر از سایرین بوده است (۴). Dotti و همکاران نیز در مورد رضایت بیماران از نقش آموزشی پرستاران، رضایت بالا را گزارش نمود (۵).

با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده پرستاران هستند که با درنظرگرفتن استانداردهای پرستاری و اطلاع از حقوق بیمار (۶) و با استفاده از علم و هنری که آموخته‌اند در جهت تأمین رضایت بیماران از طریق ایفای نقش‌های مختلف (۷)، مراقبت‌های پرستاری را انجام می‌دهند. از طرفی سنجش رضایت‌مندی بیماران با توجه به مطالب ذکرشده اهمیت زیادی دارد و در این خصوص از جانب مدیران، پرستاران و بیماران بطور دائم این سؤال مطرح است که رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری ارائه‌شده به چه میزان است (۸-۱۰).

با توجه به این مطالب، پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری و ایفای نقش‌های آنها بر اساس پنج نقش پرستار که توسط انجمن پرستاران آمریکا پیشنهاد شده است، انجام شد و میزان رضایت بیماران از ایفای نقش‌های درمانی، ارتباطی، مدیریتی، آموزشی و حفاظتی پرستاران ارزیابی گردید.

روش تحقیق

در این مطالعه توصیفی- تحلیلی که به صورت مقطعی و در سال ۱۳۸۱ به مدت شش ماه انجام شد، جامعه پژوهش شامل بیماران بستری در بخش‌های داخلی بیمارستان ولی‌عصر (عج) و جراحی بیمارستان امام رضا (ع) شهر بیرجند بود و محیط پژوهش بخش‌های جراحی عمومی و جراحی ارتوپدی بیمارستان امام رضا (ع) و بخش‌های داخلی زنان و مردان، اعصاب و عفونی بیمارستان ولی‌عصر (عج) بود.

تعداد ۳۰۰ بیمار از طریق نمونه‌گیری غیراحتمالی آسان مبتنی بر هدف، شامل تمامی بیماران ترخیصی هر روز که واجد شرایط پژوهش بودند، انتخاب و دو ساعت قبل از ترخیص از آنها مصاحبه حضوری توسط پژوهشگر به عمل آمد. مصاحبه در شرایط یکسان برای نمونه‌ها از نظر وضعیت ظاهر و لباس پژوهشگر، زمان و مکان مشابه و ... و بر اساس سؤالات و اهداف تعیین شده، انجام شد.

ابزار پژوهش فرم مصاحبه مدّون و شامل دو بخش بود: بخش اول مربوط به مشخصات فردی نمونه‌ها (۱۶ سؤال) و بخش دوم مربوط به رضایت بیماران از ایفای نقش‌های درمانی، ارتباطی، مدیریتی، آموزشی و حفاظتی (۴۰ سؤال) بود.

به منظور تایید اعتماد و اعتبار علمی پرسشنامه از مطالعه پیش‌آزمایی و نظر اساتید دانشکده پرستاری استفاده شد.

میزان رضایت با استفاده از مقیاس سه‌گزینه‌ای لیکرت به صورت کاملاً راضی=۳، نسبتاً راضی=۲ و ناراضی=۱ امتیاز سنجیده شد و مجموع امتیازات کلّی به صورت رتبه‌ای (۹۵-۱۲۰= زیاد، ۶۸-۹۴= متوسط و ۴۰-۶۷= کم) با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

رتبه‌بندی سطح رضایت‌مندی بیماران بر حسب امتیازات کسب‌شده برای نقش‌های مورد بررسی به تفکیک در جدول ۱ آمده است.

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

یافته‌ها

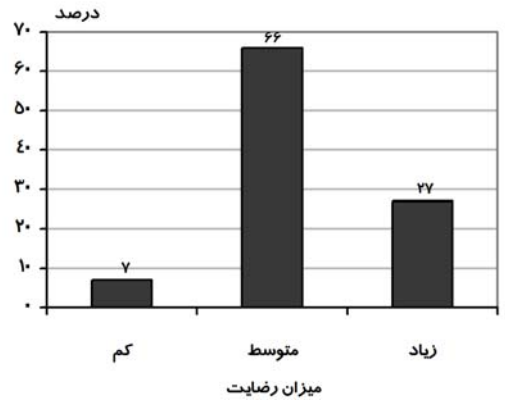
از مجموع ۳۰۰ بیمار مورد بررسی، ۵۰/۴٪ نمونه‌ها در محدوده سنّی ۲۵-۳۵ سال، ۷۲/۸٪ متأهل، ۴۴/۵٪ بی‌سواد و ۱۵/۷٪ دارای تحصیلات متوسطه به بالا، ۳۷/۷٪ خانه‌دار، ۸۰/۳٪ دارای بیمه و ۶۷/۲٪ ساکن شهر بودند؛ ۳۷/۲٪ سابقه بستری قبلی داشتند؛ ۵۹٪ در بخش‌های جراحی و بقیه در بخش‌های داخلی بستری بودند و به طور متوسط مدّت بستری ۳-۷ روز بوده است. بررسی فراوانی نسبی سطح رضایت بیماران از ایفای نقش‌های مختلف پرستاران بیانگر این بود که بیشترین میزان رضایت‌مندی در حدّ بالا در رابطه با نقش ارتباطی (۴۲/۸٪) و درمانی (۳۹/۶٪) و بیشترین فراوانی به دست آمده در سطح رضایت کم مربوط به نقش مدیریتی (۲۸٪) و آموزشی (۲۷/۲٪) بود. یافته‌های مشروح در جدول ۲ ارائه شده است.

در مجموع از کلّ نقش‌های پرستاران، ۶/۸٪ بیماران به میزان کم، ۶۶٪ متوسط و ۲۷/۲٪ به میزان زیاد رضایت داشتند (نمودار ۱). تعیین ارتباط بین مشخصات فردی و میزان رضایت از مراقبت‌های پرستاری ارائه‌شده نشان داد که بین محل سکونت، مدّت و علت بستری، میزان تحصیلات، تعداد دفعات بستری و سابقه بستری قبلی با میزان رضایت ارتباط معنی‌دار آماری وجود ندارد ولی بین دو جنس (P=۰/۰۰۲)، سن (P=۰/۰۱۶)، وضعیت تأهل (P=۰/۰۰۲)، نوع بخش (P=۰/۰۱۵)، شغل (P=۰/۰۳۲) و وضعیت بیمه (P=۰/۰۰۰) با میزان رضایت ارتباط آماری با ضریب اطمینان بیش از ۹۷٪ معنی‌دار بود.

بحث

در این پژوهش بیشترین امتیاز رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری، رضایت در حدّ متوسط بود؛ به نظر می‌رسد عدم رضایت به میزان زیاد احتمالاً ناشی از شلوغی و ازدحام بخش‌ها از نظر کمبود فضا برای بستری و تراکم بیماران در اتاق‌ها، کمبود تعداد کارکنان پرستاری به نسبت استانداردهای تعیین‌شده و حجم کاری زیاد پرستاران، ازدحام دانشجویان پرستاری و پزشکی، افزایش سطح انتظارات مردم با پیشرفت علم و آگاهی افراد جامعه باشد که می‌توان با انجام آموزش‌هایی برای بیماران هنگام پذیرش، آموزش افراد جامعه از طریق رسانه‌ها و مدارس و آشنا نمودن آنها با ابعاد مختلف حرفه پرستاری و همچنین تأمین آسایش و آرامش روحی و جسمی برای پرستاران توسط مسؤولین بر میزان رضایت بیماران افزود.

از ایفای نقش درمانی پرستاران، بیشتر نمونه‌ها در حدّ متوسط (۴۸/۸٪) رضایت داشتند. سیدی و حیدری نیز در تحقیق خود، میزان رضایت بیماران از تأمین نیازهای فیزیولوژیک را در حدّ متوسط (۶۵٪) گزارش نمودند (۱۱) هرچند بیمارانی که از این حیطه پرستاری در حدّ زیاد راضی بودند، ۳۹/۶٪ بوده و حداقل آنها (۱۱/۶٪) به میزان کم رضایت داشتند اما نیاز به پیگیری عوامل مؤثر بر رضایت بیماران احساس می‌شود و تلاش همگانی از جانب پرستاران و مدیران را می‌طلبد.



نمودار ۱- فراوانی نسبی سطح رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری ارائه شده

جدول ۱- رتبه رضایت‌مندی بر حسب محدوده امتیازات کسب شده برای نقش‌های پرستاران

محدوده / رتبه	درمانی	ارتباطی	مدیریتی	آموزشی	حفاظتی
کم	۱۰-۱۶	۸-۱۳	۷-۱۱	۸-۱۳	۷-۱۱
متوسط	۱۷-۲۳	۱۴-۱۹	۱۲-۱۶	۱۴-۱۹	۱۲-۱۶
زیاد	۲۴-۳۰	۲۰-۲۴	۱۷-۲۱	۲۰-۲۴	۱۷-۲۱

جدول ۲- فراوانی نسبی سطح رضایت بیماران از ایفای نقش‌های مختلف پرستاران

نقش / میزان‌رضایت	درمانی	ارتباطی	مدیریتی	آموزشی	حفاظتی
کم	٪۱۱/۶	٪۵/۲	٪۲۸	٪۲۷/۲	٪۲۱/۲
متوسط	٪۴۸/۸	٪۵۲	٪۶۱/۲	٪۵۸	٪۵۳/۶
زیاد	٪۳۹/۶	٪۴۲/۸	٪۱۰/۸	٪۱۴/۸	٪۲۵/۲

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

از بعد ارتباطی مراقبت‌های پرستاری، در مقایسه با سایر نقش‌ها، حداقل بیماران به میزان کم (۵/۲٪) و بیشتر آنها (۴۲/۸٪) ازایفای این نقش پرستاران به میزان زیاد رضایت داشتند که نشان‌دهنده رضایت بالای آنان از نحوه برخورد، آشنایی و همدلی پرستاران با بیماران است؛ در همین رابطه در تحقیقی مشابه رضایت بیماران از مهارت‌های ارتباطی پرستاران در حدّ بالا گزارش شده و بیماران از مرحله انجام ارتباط بیش از سایر مراحل آن رضایت داشته‌اند (۱۲) و بیانگر این است که با توجه به تماس بیشتری که پرستاران به سبب انجام رویه های مراقبتی با بیمار دارند، امکان ایجاد ارتباط با بیمار بیشتر فراهم می‌شود.

از بعد مدیریتی مراقبت‌های پرستاری نیز بیشتر بیماران (۶۱/۲٪) در حدّ متوسط راضی بودند و در مقایسه با نقش‌های مورد بررسی کمترین میزان رضایت در حدّ زیاد (۱۰/۸٪) مربوط به این بعد پرستاری است. به نظر می‌رسد پرستاران هنگام سرکشی و رسیدگی به امور مدیریتی بیماران توضیحات لازم و کافی به آنها ارائه ننموده و بندرت خود را به آنها معرفی نموده و مدّت زمان کمتری را بر بالین بیماران حضور داشته‌اند و برای توجه به نیازها و خواسته‌های بیماران کمتر با بیمار صحبت نموده‌اند.

از نقش آموزشی پرستاران نیز بیشتر نمونه‌ها در حدّ متوسط راضی بودند و پرستار به طور غیر رسمی هنگام انجام رویه های مراقبتی و در صورت سؤال نمودن بیماران توضیحات نه چندان کافی به آنها می‌دادند. در مطالعه مشابهی همین نتایج گزارش شده است (۱۳) و به نظر می‌رسد پرستاران با حجم کاری زیاد و کثرت تعداد بیماران، کمتر به مسأله آموزش به بیمار توجه نموده‌اند که لازم است مدیران در جهت اجرای آموزش به بیمار به طور مدّون نظارت مستمر داشته باشند.

از بعد حفاظتی مراقبت‌های پرستاری نیز بیشتر بیماران (۵۳/۶٪) در حدّ متوسط رضایت داشتند و بیانگر این است که اقداماتی که بیمار را از عوامل محیطی زیان‌آور حفظ می‌کند، در مورد وی صورت گرفته است و پرستاران تدابیر امنیتی از قبیل داشتن حفاظ تخت، پیشگیری از آتش‌سوزی و آسیب، افتادن از تخت و پنجره و جلوگیری از انتشار عفونت را برای بیماران در حدّ مطلوب در نظر گرفته‌اند.

بیماران بستری در بخش‌های جراحی، رضایت بیشتری داشتند که احتمالاً مربوط به کوتاه‌تر بودن دوره بستری در این بخش‌ها می‌باشد و احتمالاً تکرار مشکلات بیماران بستری در بخش‌های داخلی منجر به افزایش سطح انتظارات و آگاهی آنان از بیماری و مراقبت‌های آن شده و این عوامل بر میزان رضایت مؤثر بوده‌اند؛ همچنین کمترین میزان رضایت در افراد دارای مدرک دیپلم و بالاتر بود که این امر می‌تواند به دلیل افزایش آگاهی افراد باسواد از حرفه پرستاری و افزایش سطح توقع آنها باشد. حاجی‌نژاد و همکاران هم رابطه معکوس بین رضایت‌مندی و انتظارات بیماران را تائید می‌کند (۱۴).

در این تحقیق بین میزان رضایت دو جنس نیز همبستگی وجود داشت به این صورت که میزان رضایت زیاد در افراد مؤنث بیش از افراد مذکر بود؛ به نظر می‌رسد چون کارکنان پرستاری نیز بیشتر مؤنث هستند و با توجه به مسأله رعایت طرح انطباق، این امر بر رضایت زنان مؤثر بوده است. در تحقیق مشابه که توسط سیدی و حیدری انجام شد این همبستگی معنی‌دار بود (۱۱). پروین و علوی نیز نشان دادند بیماران مسن‌تر و زنان بیش از مردان رضایت دارند (۱۵)؛ هرچند بین طول مدّت بستری و میزان رضایت بیماران ارتباط معنی‌دار آماری یافت نشد ولی میزان رضایت در بیمارانی که به مدت ۴-۶ روز بستری بودند، به مراتب بیش از افرادی بود که کمتر یا بیشتر از این مدّت بستری بودند؛ در این مورد احتمالاً اضطراب ناشی از بستری‌شدن مؤثر بوده است؛ Bear و Wagner نیز به این نتیجه دست یافتند که طول مدّت اقامت در بیمارستان به عنوان عامل مؤثر بر رضایت بیماران تأثیر داشته است (۱۶). میزان رضایت با افزایش سن کاهش یافته، آقا براری و همکاران نیز همین ارتباط را گزارش نموده‌اند (۱۷).

نتیجه‌گیری

در این پژوهش، رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری متوسط به بالا تعیین شده و این امر نشان‌دهنده ارتقا و افزایش کیفیت مراقبت‌های پرستاری با به‌کارگیری افراد تحصیل‌کرده و توجه روزافزون به امر آموزش دانشجویان پرستاری می‌باشد. با این وجود بیمارانی که از مراقبت‌های پرستاری احساس رضایت می‌کنند، احتمالاً میل بیشتری به خدمات متقابل در جامعه دارند

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

و در بازگشت آنها به اجتماع، جنبه اجتماعی حرفه پرستاری نیز ارتقا خواهد یافت. از طرفی با توجه به این که میزان رضایت بیماران از ایفای برخی نقش‌های پرستاران در حدّ متوسط و بالاتر بوده، نشانگر اجرای آنها با کیفیت نسبی از دیدگاه بیماران است، پس پرستاران می بایست با تکمیل و اصلاح روش‌های مراقبتی در جهت ارتقا کیفیت کاری خود و رضایت بیماران تلاش نمایند، مدیران و مسؤولین پرستاری نیز برنامه‌هایی طرح‌ریزی کنند که پرستاران با مشکلات بیماران آشنا شده و خدمات خود را به نحوی ارائه دهند که رضایت آنان حاصل شود.

منابع:

1- Phipps WJ, Penny L, Carol MJ, Penny GL. Medical surgical nursing. 5th ed. St Louis: Mosby; 2000.

2- Potter P, Perry A. Fundamentals of nursing. 4th ed. St. Louis: Mosby; 2001.

3- Kelly L. Dimension of professional nursing. 15th ed. New York: McMillan; 1985.

4- Zimmermann PG. Improving employee communication in the clinical setting: a nurse's perspective**.** AAOHN J. 2002; 50 (11): 515-520.

5- James DC, Simpson KR, Knox GE. How do expert labor nurses view their role? J Obstet Gynecol Neonatal Nurs. 2003; 32 (6): 814-823.

6- Parsapoor AR, Mohammad K, Malekafzali H, Alaeddini F, Larijani B. Regarding patients' right in Tehran University of Medical Sciences Hospitals. Journal of Medical Ethics and History. 2010; 3 (1): 53-64. [Persian]

7- Zarshenas L, Salehi Sh, Eslamian J, Rastegari M. Establishing the standards of control in nursing services management. Iran Journal of Nursing. 2008; 20 (52): 21-28. [Persian]

8- Ebrahimnia M, Ameriun A, Azizabadi Farahani M, Khodami Vishte HR. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services. Journal of Military Medicine. 2010;12 (2): 101-105. [Persian]

9- Barati A, Janati A, Tourani S, Khalesi N, Gholizadeh M. Iranian professional's perception about advantages of developing home health care system in Iran. Hakim Research Journal. 2010;13 (2): 1-9. [Persian]

10- Sadeghi T, Dehghan Nayyeri N. Patients' dignity: patients' and nurses perspectives. Journal of Medical Ethics and History. 2010; 3 (1): 9-20. [Persian]

11- Seidi M, Hydary A, Reis Karami SR. Medical and nursing services and patients' satisfaction level. Iran Journal of Nursing. 2004; 17 (40): 55-61. [Persian]

12- Mogharrab M, Mahmoodi Rad GhH. Survey of patients' satisfaction from educational skill of nurses in medical and surgical units of Imam Reza Hospital, Birjand. Journal of Birjand University of Medical Sciences. 2002; 9 (14): 26-23. [Persian]

13- Jafari H, Markazi Moghadam N, Ainy E, Hajikaram Sh, Kohyar E, Hajifathali A. Patient satisfaction and its related factors in Ayatollah Taleghani Hospital in 2006. Journal of Birjand University of Medical Sciences. 2005; 12 (25-24): 99-92. [Persian]

14- Hajinezhad MS, 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. [Persian]

15- Parvin N, Alavi A, Hasanpopur A, Alidoust E. The study of inpatients' satisfaction from nursing care in shahrekords' hospitals. Journal of Gorgan Bouyeh Faculty of Nursing & Midwifery. 2007; (11): 21-26. [Persian]

16- Bear M, Wagner D. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. Journal of Advanced Nursing. 2009; 65(3): 692-701.

17- Aghabarary M, Mohammadi E, Varvani-Farahani A. Barriers to application of communicative skills by nurses in nurse- patient interaction: nurses and patients' perspective. Iran Journal of Nursing. 2010; 22 (61): 19-31. [Persian]

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]

Title: Patient satisfaction of nursing care in medical-surgical wards of Birjand university hospitals

Authors: M. Mogharrab[1], M. Ghanad Kafi[2], M. Salehi[3]

Abstract:

Background and Aim: Nurses engage in most duties related to clients' treatment and recovery. Performing nursing care with high quality results patient satisfaction and help them for self-care. So this study conducted to determine the patient satisfaction of nursing care in medical-surgical wards of Birjand hospitals.

Materials and Methods: In This descriptive study, 300 patients discharged from medical-surgical wards in research period by purposeful sampling. Patients were interviewed from 2 hours before discharging. Patient satisfaction of 5 roles of nurses were assessed by 3 item Likert scale

Results: In total score patients27.2% highly, 66% moderately and 6.8% mildly were satisfied. P.S. of different roles of nursing was: treatment role 11.6% mild, 48.8% moderate and 39.6% high; communication 5.2% mild, 52% moderate and 42.8% high; management 28% mild, 61.2% moderate and 10.8% high; educational role 27.2% mild, 58% moderate and 14.8% high and protective 21.2% mild, 53.6% moderate and 25.2% high. There was significant relationship between P.S. and age, sex, marital status, ward, job and type of insurance variables.

Conclusion: Decreasing unnecessary works of nurses, increasing communication between client and nurse, and continuous education of nurses, make positive attitude toward nursing and reflecting to community, decrease hospitalization period and treatment costs.

Key Words: Satisfaction, Care, Patient, Nurse

Modern Care, Scientific Quarterly of Birjand Nursing and Midwifery Faculty (Vol 7, No. 1&2, Year 2010)

[1] *Corresponding Author, Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
mogh1344@yahoo.com
[2] *Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
[3] *Student, Islamic Azad University of Birjand, Birjand,Iran*

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-02]