

## تحقیقی

### رضایت بیمار از انجام مراقبت بوسیله دانشجوی؛ یک مطالعه مقطعی

حمید مؤمنی<sup>۱</sup>، اشرف صالحی<sup>۱</sup>، ابوالفضل سراجی<sup>۱</sup>، اکرم ثناگو<sup>۲</sup>، اعظم کرامی<sup>۳</sup>، مرضیه میرشکاری<sup>۴</sup>، لیلا میرشکاری<sup>۵\*</sup>

۱- کارشناس ارشد پرستاری، عضو هیات علمی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، ایران. ۲- دکترای آموزش پرستاری، دانشیار، مرکز مطالعات و توسعه آموزش دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران. ۳- کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده علوم پزشکی خمین، ایران. ۴- دانشجوی کارشناسی روانشناسی بالینی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، ایران. ۵- کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی زابل، ایران.

#### چکیده

**زمینه و هدف:** میزان رضایت بیماران از مراقبت هایی که دانشجویان پرستاری در تمرینات یادگیری در محیط آموزشی بالین به آن ها ارائه می دهند، می تواند در تکامل آموزش های علمی و عملی دانشجویان کمک کننده باشد. هدف از این مطالعه، تعیین رضایت بیماران از انجام مراقبت توسط دانشجویان در محیط آموزش بالین می باشد.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی- مقطعی بوده که در سال ۱۳۸۹ بر روی ۱۵۶۰ بیمار بستری در چهار مرکز آموزشی- درمانی در سه استان کشور، با پرسشنامه رضایت بیمار نسبت به فعالیت آموزشی دانشجویان پرستاری سنجیده شد. دامنه امتیاز بین ۱۵۰-۳۰ بود. کسب امتیاز بیشتر از ۹۰ رضایتمندی را نشان می داد. داده ها با سطح معنی دار  $P < 0/05$  با آزمون آماری من ویتنی و پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:** یافته های این پژوهش نشان می دهد ۷۳/۲ درصد بیماران از مراقبت توسط دانشجویان پرستاری در محیط آموزش بالین رضایت داشتند و ۲۶/۸ درصد رضایت نداشتند. رضایت بیماران در مراکز آموزشی درمانی واقع در استانهای مختلف متفاوت بوده و در استان لرستان از استانهای چهارمحال و بختیاری و مرکزی بیشتر است ( $P=0/001$ ).

**نتیجه گیری:** داده های پژوهش بیانگر این است که بیماران به مشارکت در یادگیری دانشجوی در محیط بالین تمایل داشتند، اما ۲۶/۸ درصد بیماران ناراضی بودند.

**کلیدواژه ها:** دانشجوی پرستاری، آموزش بالینی، رضایت بیمار

\* نویسنده مسئول: لیلا میرشکاری، پست الکترونیکی: l.mirshकारी2014@gmail.com

نشانی: دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی زابل. تلفن: ۳۲۲۲۳۷۵۴ (۰۵۴)

وصول مقاله: ۹۳/۶/۲۶، اصلاح نهایی: ۹۳/۹/۱، پذیرش مقاله: ۹۴/۲/۲

## مقدمه

علاوه بر پزشکان، پرستاران و سایر اعضای ارائه دهنده مراقبت بهداشتی- درمانی، یک گروه بسیار مهم که ساعات متوالی تکالیف متعدد تئوری و عملی را در کنار بیمار و با او سپری می کنند، دانشجویان پرستاری هستند(۱). آموزش بالینی فرآیندی پویاست که طی آن دانشجویان به صورت تدریجی با حضور بر بالین بیمار تجربیاتی کسب می کنند(۲و۳). محیط آموزش بالینی در تجارب دانشجویان بسیار مهم است. بنابراین باید به اصلاح و تقویت محیط آموزشی، بویژه محیط آموزش بالینی همت گماشته شود. طراحی تدابیر مناسب برای بهبود و ارتقای محیط آموزشی بر مبنای تجربیات و نظرات مشارکت کنندگان، می تواند برای آموزش صحیح دانشجویان مورد استفاده قرار گیرد و سبب تداوم علاقه دانشجویان به رشته و در نهایت منجر به تربیت نیروهای متخصص با کارایی بالا شود (۴). امروزه محور اصلی فرآیند درمان، بیماران هستند و رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی، بیانگر این موضوع می باشد که کادر درمانی نسبت به رضایت بیماران احساس مسئولیت کرده و از اهمیت پاسخگو بودن به نیازهای زیستی، روانی و اجتماعی بیماران اطلاع لازم را دارند (۵). عدم رضایت بیماران در نهایت منجر به کاهش اثر بخشی خدمات و مراقبت موثر از بیماران میشود؛ یکی از معیارهای رضایت بیمار، اختیار بیمار است که به وی حق می دهد بیمارستان، پزشک و پرستار خود را انتخاب نماید(۶). یافته‌های حاصل از مطالعه نگارنده و همکاران- (۱۳۹۱)، ارتباط معنی دار و مثبتی را بین دیدگاه بیماران از کیفیت رفتارهای مراقبتی با رضایت بیماران از مراقبت های ارائه شده از سوی دانشجویان دوره عرصه پرستاری نشان داده است (۷). بررسی میزان رضایت بیماران از مراقبت هایی که دانشجویان پرستاری به آن ها ارائه می دهند، می تواند در تکامل آموزش های علمی و عملی دانشجویان کمک کننده باشد(۸). در مطالعه ای که بر روی رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان انجام شد، عواملی نظیر کمبود شایستگی در ایجاد روابط بین فردی در دانشجویان، زمان کم اقامت بیمار در بیمارستان و کوتاه بودن زمان حضور دانشجویان بر بالین بیماران را از مهم ترین علل فقدان رابطه صحیح بین دانشجوی پرستاری و بیمار ذکر کردند(۹). اغلب

بیماران ممکن است از حضور دانشجو بر بالینشان احساس خوشایندی نداشته باشند و دیدگاه آن‌ها این باشد که دانشجوی پرستاری فاقد مهارت لازم برای انجام کارهای درمانی اوست؛ لذا با وی برخورد مناسبی نداشته و اجازه دخالت در درمان را به دانشجو نمی دهند(۱۰). در مطالعه ثناگو و همکاران(۱۳۹۱)، تجربیات دانشجویان پرستاری بیانگر این است که دانشجویان به علت عصبانیت و ترس از بی اعتمادی بیمار از روش مقابله ای پنهان کردن در تعامل به خطاهای بالین استفاده می کنند. خطاهای بالینی تهدید جدی در امنیت بیمار هستند. مراکز آموزشی- درمانی به دلیل محیط آموزشی وجود دانشجو، مکرر در معرض تهدید خطا به دلیل بی تجربه بودن دانشجو هستند(۱۱). بیماران بستری در بیمارستان ها انتظار دارند خدمات درمانی که به آن ها ارائه می شود در نهایت کیفیت و جلب رضایت آنان باشد(۱۲). در مطالعه طاهری و همکاران(۱۳۹۱) در تبیین دیدگاه و تجربیات دانشجویان پرستاری از تمایل بیماران بستری به دریافت مراقبت توسط کارآموزان «اعتماد و بی اعتمادی» مضمون اصلی است که بیانگر تجربیات دانشجویان در مواجهه با مراقبت از بیماران می باشد. دانشجویان در تجربیات مراقبتی خود سعی در جلب اعتماد بیمار داشتند و از طرفی بیماران، با نگرانی و بی اعتمادی سعی در اجتناب از مراقبت توسط کارآموزان داشتند(۱۳). جلب رضایت هر چه بیشتر، بیماران را به انجام صحیح و به موقع دستورالعمل های درمانی خویش ترغیب نموده و موجب تسریع پیشرفت معالجات و دستیابی به هدف درمان، یعنی بهبود بیماران می گردد (۱۴). در مطالعه نگارنده و همکاران با عنوان کیفیت رفتارهای مراقبتی دانشجویان دوره عرصه پرستاری، ۹۵ درصد بیماران رضایت به نسبت مطلوب داشتند(۷). در مطالعه دیگری که رضایت بیماران از رفتارهای مراقبتی دانشجویان پرستاری در بخش انکولوژی انجام شد، رضایت بیماران از دانشجویان پرستاری را در سطح خوب ذکر کردند و علل این رضایت را آموزش خوب نظری و عملی دانشجویان پرستاری دانستند (۱۴).

دانشجویان پرستاری باید بتوانند با کمک مربیان خود با آگاهی و درایتی که دارند، شرایطی را فراهم کنند که علاوه بر تامین رضایت بیمار، مراقبت های پرستاری را طبق استانداردها و شرح وظایف طرح شده از طرف وزارت بهداشت، درمان و

۹۰ دلیل رضایتمندی و امتیاز زیر ۹۰ دلیل عدم رضایت محسوب می گردید. (نقطه برش: مجموع حداقل امتیاز +۳۰ بیشترین امتیاز ۱۵۰ تقسیم بر ۲ شد. نقطه برش را ۹۰ در نظر گرفتیم). امتیاز ۹۰ به بالا افزایش رضایتمندی در نظر گرفته شد. ۴ سؤال پرسشنامه دارای ارزش معکوس بودند. پرسشنامه توسط ۴ نفر پرسشگر طراحی شده بود که مجری و همکاران طرح بودند و آموزش لازم را در این زمینه دیده بودند. در بخش - های عمومی داخلی و جراحی مردان و زنان در بیمارستان های امام خمینی (ره) شهر خمین و بیمارستان شهید مدرس ساوه در استان مرکزی، بیمارستان حضرت ولی عصر(عج) بروجن در استان چهارمحال و بختیاری و بیمارستان امام جعفر صادق (ع) الیگودرز در استان لرستان توزیع گردید. معیار ورود به مطالعه شامل: بیماران با حداقل ۴۸ ساعت در بخش بستری، حداقل یک بار برخورد با دانشجویان پرستاری، هوشیار بودن و گیج و خواب آلود نبودن، عدم مشکلات روحی و روانی بود. شهرهای منتخب دارای دانشکده پرستاری دولتی بوده و فقط دانشجویان پرستاری دانشکده های دولتی در بیمارستان های آموزشی این شهرها مشغول گذراندن واحدهای مختلف درسی عملی بر بالین بیماران می باشند. کلیه نکات اخلاق در پژوهش از قبیل محرمانه نگه داشتن اسامی بیماران رعایت شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS-15 و با استفاده از آزمون آماری کای دو، تی تست، من ویتنی و پیرسون با سطح معنی داری  $P < 0/05$  داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

#### یافته ها

به طور کلی واحدهای مورد پژوهش در دامنه ی سنی ۱۸ تا ۸۹ سال قرار داشتند. میانگین سنی  $40/06 \pm 5/31$  سال بود و بیشترین توزیع فراوانی واحدهای مورد پژوهش در کل با ۳۲/۸ درصد در سنین زیر ۲۵ سال بود. بیشترین فراوانی واحدهای مورد پژوهش در سه گروه را مردان تشکیل دادند (۵۵/۹) درصد بیماران استان مرکزی، ۹۱/۸ درصد در بیماران استان لرستان و ۶۵/۶ درصد بیماران استان چهارمحال و بختیاری). بیشترین فراوانی واحدهای مورد پژوهش مربوط به متاهلین بود. در استان های مرکزی و چهارمحال و بختیاری افراد مطلقه و در استان لرستان افراد بیوه در بین واحدهای مورد پژوهش وجود نداشتند. از نظر سطح درآمد، بیشترین

آموزش پزشکی ارائه دهند (۱۵). با بررسی رضایت بیماران از شیوه ارائه مراقبت آن ها می توان به نقاط ضعف و قوت دانشجویان طی فرآیند مراقبت از بیمار در بالین پی برد و با توجه به آن برنامه های آموزشی لازم را جهت تقویت نقاط قوت و از بین بردن نقاط ضعف دانشجویان ایجاد کرد. بنابراین هدف از این مطالعه، تعیین رضایتمندی بیماران از انجام مراقبت توسط دانشجو در مراکز آموزشی- درمانی بود.

#### روش بررسی

این پژوهش یک مطالعه ی توصیفی- مقطعی است که بر روی ۱۵۶۰ بیمار در چهار مرکز آموزشی- درمانی در سه استان مرکزی، چهارمحال و بختیاری و لرستان انجام گردید. از روش نمونه گیری سهمیه ای و آسان جهت مطالعه استفاده شد. ۳۹۰ بیمار در هر مرکز درمانی مورد بررسی قرار گرفتند. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته ای که پس از تهیه با استفاده از کتب و منابع علمی، از نظر محتوی توسط ۷ نفر از اساتید دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اراک تایید گردید و پایایی آن با روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ  $0/92$  پس از انجام یک مطالعه پایلوت روی ۱۵ بیمار (یک درصد از حجم نمونه) در بیمارستان امام خمینی(ره) خمین مورد تایید قرار گرفت. پرسشنامه مذکور دارای دو قسمت بود که در قسمت اول ۱۵ سؤال مربوط به خصوصیات دموگرافیک واحدهای مورد پژوهش و در قسمت دوم ۳۰ سؤال در مورد بررسی رضایت بیمار نسبت به فعالیت آموزشی دانشجویان پرستاری بر بالین آن ها ذکر شده بود. گویه ها در زمینه اجازه دادن بیمار به مراقبت توسط دانشجو، اعتماد به مهارت دانشجو و کمک گرفتن و ارتباط برقرار کردن با دانشجو بود. مثالی از سئوالات این گونه بود: « به دانشجوی پرستاری اجازه می دهم جهت آزمایش خون از من نمونه خون تهیه کند»، « از اینکه دانشجو در مورد مسائل خصوصیم سؤال می پرسد، ناراحت می شوم. »، « دانشجوی پرستاری مهارت تزریق سرم به من را دارد.» و « دانشجوی پرستاری می تواند در انجام امور بیمار به وی یاری رساند.» پاسخ ها به صورت مقیاس لیکرت ۵ قسمتی تنظیم گردید؛ به نحوی که حداکثر رضایت از هر گزینه، نمره ۵ و حداقل رضایت، ۱ امتیاز داشت و حداکثر و حداقل رضایتمندی به ترتیب ۱۵۰ و ۳۰ امتیاز داشتند و بر این اساس امتیاز بالاتر از

شغلی با ۳۴/۳ درصد مربوط به مشاغل آزاد بود که این موضوع در استان های مختلف نیز دیده می شود.

فراوانی در هر سه استان مربوط به افراد کم درآمد بود. سایر خصوصیات فردی واحدهای مورد پژوهش در جدول ۱ آورده شده است. براساس این جدول از نظر شغل بیشترین گروه

جدول ۱: توزیع فراوانی واحدهای مورد پژوهش برحسب برخی خصوصیات دموگرافیک

خصوصیات دموگرافیک	استان مرکزی		استان لرستان		استان چهارمحال و بختیاری	
	فراوانی نسبی/مطلق	فراوانی نسبی/مطلق	فراوانی نسبی/مطلق	فراوانی نسبی/مطلق	فراوانی نسبی/مطلق	فراوانی نسبی/مطلق
شغل	بیکار	۱۷۲(۲۲/۱)	۱۰۷(۲۷/۲)	۹۵(۲۴/۴)		
	کارگر	۴۰(۵/۱)	۱۸(۴/۶)	۲۰(۵/۱)		
	کشاورز	۷۷(۹/۹)	۴۵(۱۱/۵)	۵۶(۱۴/۴)		
	کارمند	۳۸(۴/۹)	۳۸(۹/۷)	۲۸(۷/۲)		
	آزاد	۲۷۹(۳۵/۸)	۱۰۹(۲۸/۲)	۱۴۸(۳۷/۹)		
	خانه دار	۱۷۴(۲۲/۳)	۷۳(۱۸/۷)	۴۳(۱۱)		
میزان تحصیلات	بیسواد	۲۶۹(۳۴/۵)	۱۳۳(۳۴/۱)	۱۱۷(۳۰)		
	ابتدایی	۸۰(۱۰/۳)	۳۱(۷/۹)	۴۰(۱۰/۳)		
	راهنمایی	۷۸(۱۰)	۲۸(۷/۲)	۳۸(۹/۷)		
	دیپلم	۲۳۶(۳۵/۸)	۱۰۲(۲۶/۲)	۱۱۹(۳۰/۵)		
	عالی	۱۱۷(۲۲/۳)	۹۶(۲۴/۶)	۷۶(۱۹/۵)		
محل سکونت	شهر	۴۲۹(۵۵)	۲۵۹(۶۶/۴)	۲۲۴(۵۷/۴)		
	روستا	۳۵۱(۴۵)	۱۳۱(۳۳/۶)	۱۶۶(۴۲/۶)		
مدت زمان بستری	کمتر از ۳ روز	۵۲۹(۶۷/۸)	۲۱۸(۵۵/۹)	۲۴۷(۶۳/۳)		
	بیشتر از ۳ روز	۲۵۱(۳۲/۲)	۱۷۲(۴۴/۱)	۱۴۳(۳۶/۷)		
دفعات بستری شدن	اولین بار	۴۳۱(۵۵/۳)	۲۲۱(۵۶/۷)	۲۴۱(۶۱/۸)		
	چندمین بار	۳۴۹(۴۴/۷)	۱۶۹(۴۳/۳)	۱۴۹(۳۸/۲)		
جنسیت	مذکر	۵۵/۹	۹۱/۸	۶۵/۴		
	مونث	۴۴/۱	۸/۲	۵۴/۴		

مختلف به تفکیک جنس نشان داد در استان مرکزی و چهارمحال و بختیاری میزان رضایت در بیماران مونث بیشتر است ( $P < 0/0001$ )، ولی در استان لرستان تفاوتی در میزان رضایت از نظر جنس مشاهده نشد. در مورد متغیر سن، برای آزمون تفاوت نمرات میانگین رضایت مورد نظر بین ۵ گروه سنی از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. ۵ گروه سنی نمرات متفاوتی در رضایت از آموزش بالینی دانشجویان پرستاری بدست آوردند. همچنین آزمون شفه نشان داد که در مورد رضایت تفاوت در گروه سوم می باشد.

مقایسه رضایت بیماران از آموزش بالینی دانشجویان پرستاری در استان های مختلف به تفکیک وضعیت تاهل نشان داد در استان مرکزی میزان رضایت در بیماران متأهل بیشتر است ( $P < 0/0001$ )، ولی در استان لرستان و چهارمحال و بختیاری تفاوتی در میزان رضایت از نظر وضعیت تاهل مشاهده نشد. مقایسه رضایت بیماران از آموزش بالینی

سطح تحصیلات واحدهای مورد پژوهش در استان های مختلف متفاوت بوده و در استان مرکزی و لرستان بیشترین فراوانی مربوط به افراد بیسواد (۳۴/۵ و ۳۴/۱ درصد) و در استان چهارمحال و بختیاری مربوط به افراد دارای تحصیلات دیپلم است (۳۰/۵ درصد). یافته های این پژوهش نشان میدهد بیماران از آموزش بالینی دانشجویان پرستاری بر بالین خود رضایت دارند ( $P = 0/001$ ). بر اساس جدول ۲ رضایت بیماران در استان های چهارمحال و بختیاری با لرستان تفاوت معنی دار دارد و در استان لرستان بیشتر است (آزمون من ویتنی - یو با  $Z = -۴/۶۵۶$  و  $P < 0/0001$ ). رضایت بیماران در استان های چهارمحال و بختیاری با مرکزی تفاوت معنی دار ندارد، اما رضایت بیماران در استان های مرکزی با لرستان تفاوت معنی دار دارد و در استان لرستان بیشتر است (آزمون مان ویتنی - یو با  $Z = -۳/۸۸۲$  و  $P < 0/0001$ ). مقایسه رضایت بیماران از آموزش بالینی دانشجویان پرستاری در استان های

استان های مختلف به تفکیک شغل نشان داد در استان های مختلف میزان رضایت در بیماران با شغل ارتباط دارد و در افراد کارمند بیشترین میزان رضایت مشاهده شد ( $P < 0/0001$ ). میزان رضایت در افراد خانه دار نیز بسیار بالاست. نکته قابل توجه اینست که در استان لرستان کارگران کمترین میزان رضایت را در مورد آموزش بالینی دانشجویان پرستاری بر بالینشان نشان دادند.

جدول ۲: توزیع فراوانی واحدهای مورد پژوهش از رضایتمندی بیمار از انجام مراقبت پوسيله دانشجو بر حسب استان مورد مطالعه

ارزش P	کل		مرکزی		لرستان		چهار محال و بختیاری		استان	
	فراوانی نسبی / مطلق		فراوانی نسبی / مطلق		فراوانی نسبی / مطلق		فراوانی نسبی / مطلق		رضایتمندی	
	۴۱۸(۲۶/۸)		۲۲۷(۲۹/۱)		۷۶(۱۹/۵)		۱۱۵(۲۹/۵)		رضایتمندی کم	
۰/۰۰۱	۱۱۴۲(۷۳/۲)		۵۵۳(۷۰/۹)		۳۱۴(۸۰/۵)		۲۷۵(۷۰/۵)		رضایتمندی زیاد	
	۱۵۶۰(۱۰۰)		۷۸۰(۱۰۰)		۳۹۰(۱۰۰)		۳۹۰(۱۰۰)		کل	

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار رضایتمندی بیماران از فعالیت آموزشی دانشجویان پرستاری در بالین بر حسب استان

میانگین $\pm$ انحراف معیار	نمره رضایت	
	استان	
۹۳/۲۸ $\pm$ ۹/۶۱	چهار محال و بختیاری	
۹۶/۴۰ $\pm$ ۷/۷۳	لرستان	
۹۴/۰۹ $\pm$ ۹/۰۷	مرکزی	

حداکثر (۱۰۴) بود (۷)، در حالی که در مطالعه حاضر، میانگین امتیاز کسب شده توسط کلیه واحدهای مورد پژوهش ۹۴/۴۷ نسبت به نمره حداکثر (۱۵۰) می باشد. در مطالعه نگارنده رضایتمندی بیماران ۹۵ درصد در سطح متوسط اعلام شد (۷)، در حالی که مطالعه حاضر ۷۳/۲ درصد بیماران از مراقبت توسط دانشجو رضایت داشتند. این می تواند نشان دهنده این باشد که بیماران از مراقبت توسط دانشجویان هر چند تمایل دارند، ولی این نمی تواند نشان دهنده رضایت کامل آنها باشد. مطالعات بیانگر این است که بررسی میزان رضایت بیماران از مراقبت هایی که دانشجویان پرستاری به آنها ارائه می دهند، می تواند در تکامل آموزش های علمی و عملی دانشجویان کمک کننده باشد (۱۴). هر چند در مطالعه حاضر ابزار بکار برده شده حیطه های مختلف را به طور جداگانه نسنجید، اما در مطالعه مشابه که در مراکز درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران صورت گرفت، اکثر بیماران در حیطه - های دانش و مهارت، آموزش دادن، ارتباط و اخلاق

## بحث

یافته های این پژوهش نشان می دهد ۷۳/۲ درصد بیماران از مراقبت توسط دانشجویان پرستاری در محیط آموزش بالین رضایت داشتند و ۲۶/۸ درصد رضایت نداشتند. رضایت بیماران در مراکز آموزشی درمانی واقع در استانهای مختلف متفاوت بوده و در استان لرستان از استان - های چهارمحال و بختیاری و مرکزی بیشتر است ( $P = 0/0001$ ). بر اساس این پژوهش ۷۳/۲ درصد کل بیماران امتیاز بالای ۹۰ را کسب نمودند. میانگین امتیاز کسب شده توسط کلیه واحدهای مورد پژوهش ۹۴/۴۷ می باشد. این امتیاز تقریباً مرزی می باشد و نسبت به نمره حداکثر (۱۵۰) فاصله زیادی دارد و نشان می دهد که در این زمینه نیاز به انجام پژوهش های کاملتری میباشد. در مطالعه نگارنده و همکاران (۱۳۹۰) که در بیماران بستری در مراکز درمانی تابع دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد، در مورد میزان رضایت بیماران از نحوه مراقبت دانشجویان پرستاری، میانگین نمرات ۶۷/۷ نسبت به نمره

(۱۹ و ۲۰). در مطالعه حاجیان (۱۳۷۶) بیماران با سن بالای ۳۰ سال رضایت بیشتری داشتند (۱۷). در پژوهش قمری زارع و همکاران (۱۳۷۷) نیز وضعیت تاهل تأثیری بر رضایت بیماران از کیفیت عملکرد پرستاران نداشت و رابطه آماری معنی - داری مشاهده نشد (۲۱)، ولی در مطالعه حیدری و حاجیان میزان رضایت افراد متاهل از افراد مجرد و بیوه بیشتر بود (۱۷ و ۱۸). مقایسه رضایت بیماران از آموزش بالینی دانشجویان پرستاری در استان های مختلف به تفکیک وضعیت تحصیلات نشان داد در استان های مختلف میزان رضایت در بیماران با سطح تحصیلات ارتباط دارد. مطالعات در این زمینه نشان داد بیشترین نارضایتی مربوط به افراد با تحصیلات دانشگاهی بوده است (۱۷ و ۱۸ و ۲۰). شاید میزان انتظارات و توقعات این افراد در مقایسه با افراد دارای سطح سواد پایین تر متفاوت باشد.

در پژوهش اعظمی نیز کارگران بیشترین نارضایتی را داشتند، ولی بین شغل و رضایتمندی بیمار ارتباط آماری معنی داری یافت نشد (۱۸). یافته های این مطالعه از نظر ارتباط شغل با رضایتمندی با مطالعات در این زمینه ارتباط دارد (۲۲ و ۲۳ و ۲۴). در مطالعه سیف ربیعی و همکاران (۱۳۸۵) بیشترین رضایت مربوط به کارگران و بیشترین موارد نارضایتی در مشاغل آزاد دیده می شود (۲۵). در تحقیق حیدری میزان رضایت افراد خانه دار و یا دارای مشاغل متفرقه نسبت به دانشجویان و دانش آموزان بیشتر بود (۱). به هر حال شاید این مطالعات قابل مقایسه و یا بحث با مطالعه حاضر نباشند، زیرا محوریت این مطالعه بر رضایت بیماران از کار توسط دانشجو پرستاری می باشد، در حالی که مطالعات ذکر شده در بالا همگی رضایت بیماران را از کادر پرستاری و بیمارستان می سنجد. در این مطالعه ۲۶/۸ درصد در بیماران عدم رضایت خود را از مراقبت توسط دانشجو اعلام نمودند که این می تواند ناشی از عدم اطمینان بیماران به ارائه مراقبت درست توسط دانشجویان به بیماران باشند. چنانچه ظاهری در مطالعه خود از تجربیات دانشجویان در مراقبت از بیماران نشان داد که بیماران همواره به دانشجویان بی اعتماد می باشند و از طرف دانشجویان سعی در جلب اعتماد بیماران دارند - (۱۳).

از دانشجویان رضایت متوسط داشتند، اما بیشترین رضایت را از آگاهی و مهارت آن ها ۳۵/۳ درصد مطلوب، اخلاق پرستاری ۱۶ درصد مطلوب، ارتباط با بیمار ۱۳/۵ درصد و در نهایت از نحوه آموزش به بیماران ۳/۵ درصد مطلوب رضایتمندی خود را بیان داشتند (۷). در مطالعه ای که Can و همکاران (۲۰۰۸) رضایت بیماران بخش انکولوژی را از مراقبت توسط دانشجویان پرستاری سنجد، بیماران رضایت از دانشجویان را در سطح خوب بیان داشتند. همچنین در این مطالعه ذکر شد که علل این رضایت می تواند آموزش خوب نظری و عملی دانشجویان باشد (۱۶). پژوهشگران خاطر نشان ساختند که با بررسی عملکرد دانشجویان پرستاری و رضایت بیماران از شیوه ارائه مراقبت آن ها میتوان به نقاط ضعف و قوت دانشجویان طی فرآیند مراقبت از بیمار در بالین پی برد و با توجه به آن برنامه های آموزشی لازم را جهت تقویت نقاط قوت و از بین بردن نقاط ضعف دانشجویان ایجاد کرد (۷). مطالعات اندکی در زمینه رضایت بیماران از دانشجویان در مراکز درمانی صورت گرفته است، اما در مورد رضایتمندی بیماران به طور کلی مطالعات زیادی صورت گرفته است. در مطالعه حاجیان (۱۳۷۶)، میزان رضایت بیماران با جنس تفاوت معنی داری نداشت. وی بیان می کند این موضوع ممکن است مربوط به این باشد که کیفیت ارائه خدمات تعیین کننده رضایت است و جنسیت بیمار تعیین کننده نیست (۱۷). در مطالعه حیدری و همکار (۱۳۷۶) هم ارتباط معنی داری مشاهده نشد (۱). در مطالعه اعظمی و همکار (۱۳۸۳) میزان نارضایتی در زن ها بیشتر گزارش شده و دلیل آن را حساسیت و دقت آن ها نسبت به سلامتی خود بیان کرده است (۱۸). در مورد متغیر سن، برای آزمون تفاوت نمرات میانگین رضایت مورد نظر بین ۵ گروه سنی از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. ۵ گروه سنی نمرات متفاوتی در رضایت از مراقبت توسط دانشجویان پرستاری بدست آوردند. همچنین آزمون شفه نشان داد که در مورد رضایت تفاوت در گروه سوم می باشد و در این گروه سنی رضایت بیشتر از سایرین است (گروه سنی ۳۶-۴۵ سال). در پژوهش حیدری و همکاران (۱۳۷۷)، Grogan و همکاران (۱۹۹۷) و آیت ا... و همکاران (۱۳۷۸) با افزایش سن بیمار رضایتمندی آن ها افزایش می یافت

## نتیجه گیری

نمایند. پیشنهاد می شود قبل از حضور دانشجویان بر بالین به این نکات توجه شود. رعایت اخلاق در رفتار با بیماران و اطرافیان بیمار، پرهیز از آسیب و آزار به بیماران و کسب مهارت و تجربه کافی در اقدامات تهاجمی قبل از اقدام روی فرد زنده از مبانی مهم اخلاقی می باشد. در این زمینه بسیاری از مسائل باید توسط قوانینی مدون گشته و به مورد اجرا گزارده شود. شرایط لازم برای آموزش در فرد زنده ( اقدامات تهاجمی و غیر تهاجمی) را دانشجویان پشت سر گذاشته باشند.

## تشکر و قدردانی

بدین وسیله از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی اراک برای حمایت های مادی و معنوی این طرح پژوهشی به شماره ۱۳۸۹/۳۵۸ قدردانی می گردد. همچنین از بیمارانی که در انجام این مطالعه مشارکت نمودند، تشکر می گردد.

## References

1. Heidari A, Sydy M. Patient Satisfaction and its Determinants of General Practitioners in Qom, Iran Medical Organization Journal, Volume 26, Number 4, Winter 1998: 530- 40. [Persian]
2. Sharif F, Mansoumi S . A qualitative Study of Nursing Student Experiences of Clinical Practice, BMC, 2005, Licenses Bio Med Central LTD, 1472-6955/416.
3. Mulla Hadi M. The importance of clinical training in nursing, Journal of teaching strategies, Volume 2, Number 4, Winter 2009, pp :153-9. [Persian]
4. Valizadeh S, Abedi H, Zamanzadeh V, Fathiazar E. Challenges of Nursing Students during Their Study: A Qualitative Study. Iranian Journal of Medical Education. 2008; 7 (2) :397-407.
5. Shakerinia I. [Relationship between doctor and patient and that's effect on patient Satisfaction with the treatment process]. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine. 2009; 2(3): 9-16. [Persian]
6. Ahmadzadeh F, Knowledge Staff Group Allied Health of the rights of patients and professional ethics in teaching hospitals of Shiraz in 2004, Proceedings of Congress National Medical Ethics Practice, May, 2006, Tehran, Iran Medical community mobilization, [Persian]
7. Negarandeh R, Mohammadi S, Zabolypour S , Arazi Ghojegh T M .Relationship between Quality of Senior Nursing Students' Caring Behaviors and Patients' Satisfaction. The Journal of Faculty of Nursing & Midwifery 2012;18(3): 10-21.
8. Sydy M, Abbasi M. Patient satisfaction survey of attitudes of health staff in hospitals and Kamkar Nkvyv Qom 1384, Proceedings of the National Congress of

در کل نتایج این مطالعه نشان داد که بسیاری از بیماران از مراقبت توسط دانشجو در مراکز آموزشی- درمانی رضایت دارند. در بررسی نتایج این مطالعه با مطالعات در این زمینه، تمامی بیانگر این هستند که درصد زیادی از بیماران از مراقبت توسط دانشجو رضایت دارند که این می تواند در کل ناشی از آموزش خوب دانشجویان باشد، اما از طرفی درصد کمی از بیماران ناراضی بودند که می توان با بررسی عملکرد دانشجویان و رضایت بیماران از شیوه ارائه مراقبت به نقاط ضعف دانشجویان و و نیاز بیماران پی برد. پیشنهاد می شود نسبت به آگاهی بیماران از حق و حقوق خود و آگاهی و تسلط علمی دانشجویان به حرفه و مباحث اخلاقی و رفتارهایی از قبیل جلب بیماران به همکاری با دانشجو از طریق حضور داشتن مربیان بر بالین در محیط های آموزشی، منبع غنی یادگیری را که بیمار است برای دانشجویان مهیا

- Applied Ethics, May, 2006, Tehran, medical organizations, community mobilization, p: 188. [Persian]
9. Aazami A, Akbarzadeh, K . Assess patient satisfaction of services provided in hospitals in the city of Ilam, Ilam University of Medical Sciences, Year XII, No. 44, Winter 2004, p: 22. [Persian]
10. Orton HD. Ward Learning Climate and Student Nurse Response. Nurs Times: 2001 77(23):65-8.
11. Sanagoo A, Majnoni M, Jouybari LM, Ghana S, kalantari S. Studying the nursing students experiences of clinical errors and dealing with them. IJNR. 2012; 7 (25) :45-53. [Persian]
12. Zalfqary B, Owais Garn SH, Adibi A, Kabiri P. How could use from patient satisfaction for control the quality of health care services in Hospitals? Teb va Tazkieh .Fourth Year, Summer 1384: 35-43. [Persian]
13. Tahri T, Sanagoo A, Jouybari L, Account of the experiences and perspectives of nursing students tend to receive inpatient care by trainees: medical ethics in education . Thirteenth Annual Research Conference. Babol ,18-21 October 2012, p. 169. [Persian]
14. Sydy M, Abbasi M. Patient satisfaction survey of attitudes of health staff in hospitals and Kamkar Nkvyv Qom 1384, Proceedings of the National Congress of Applied Ethics, May, 2006, Tehran, medical organizations, community mobilization, p: 188. [Persian]
15. Vahidi R, and colleagues, students and teachers about the ability of nursing professionals in the field training of students of Tabriz University of Medical Sciences, Iranian Journal of Medical Education, Fall 85-6 (2), p. 111. [Persian]
16. Can G1, Akin S, Aydiner A, Ozdilli K, Durna Z. Evaluation of the effect of care given by nursing students on oncology patients' satisfaction. Eur J Oncol

- Nurs. 2008 Sep; 12 (4):387-92. doi: 10.1016/j.ejon.2008.02.004. Epub 2008 Jul 24.
17. Hajian, K. Satisfaction of patients admitted to medical services in hospitals of Shahid Beheshti and Yahya's Babol, Babol University of Medical Sciences, Volume IX, Number 2, May - July 1997, pp :51-60.[Persian]
18. Aazami, A, Akbarzadeh, K assess patient satisfaction of services provided in hospitals in the city of Ilam, Ilam University of Medical Sciences, Year XII, No. 44, Winter 2004, p. 22. [Persian]
19. Grogan S, Hooker PA, Ron P, Wendy R. Patient Satisfaction: Comparing Physician Assistants, Nurse Practitioners and Physicians. Available at: <http://xnet.kp.org/permanentejournal/sum97pj/ptsat.html>.
20. Ayatollah, S., Haidar, G, grateful, H., Ayatollah, SA. Patient satisfaction of specialist physicians, Shiraz, Kerman University of Medical Sciences, 1999, 3: p. 165-72. [Persian]
21. Ghamari Zare, Z., Anousheh, M, Vanaki, Z and Haji Ebrahim-Zadeh, assess the quality of cardiac care units, nurses and patient satisfaction, physician East, Volume 10, Number 1, Spring 1998, pp :27-35. [Persian]
22. Ghamari Zare, Z., Anousheh, M, Vanaki, Z and Haji Ebrahim-Zadeh, assess the quality of cardiac care units, nurses and patient satisfaction, physician East, Volume 10, Number 1, Spring 1998, pp :27-35. [Persian]
23. Hosseini, M.. Satisfaction of the patients in Imam Khomeini Hospital in Tehran. Health Services Management Master's Degree Thesis, Tehran University, 2001, p. 95. [Persian]
24. Besharati, R. Evaluation of patient satisfaction with services provided in hospitals of Mashhad University of Medical Sciences, MSc thesis, Islamic Azad University, 1998, p. 83. [Persian]
25. Seif Rabii, MA and Shhydzadh M, A. Satisfaction of patients in public hospitals of Hamadan University of Medical Sciences and cover its risk factors, quarterly monitoring, the fifth year, the fourth number, Autumn 2006, pp :279-271. [Persian]



## Original Paper

### Patient Satisfaction with the Care Given by Students: a Cross-Sectional Study

Hamid Momeni (MSc)<sup>1</sup>, Ashraf Salehi (MSc)<sup>1</sup>, Abolfaz Seraji (MSc)<sup>1</sup>, Akram Sanagoo(PhD)<sup>2</sup>,  
Azam Karami (MSc)<sup>3</sup>, Marzei Mirshekari (BS)<sup>4</sup>, Leila Mirshekari (MSc)<sup>\*5</sup>

1- MSc in Nursing, Faculty Member, Arak University of Medical Sciences, Iran. 2- PhD in Nursing, Associate Profesor, Education Development Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran. 3- MSc in Nursing, khomein University of Medical Sciences, Iran. 4-BS Student of Clinical Psychology, Zahedan University of Medical Sciences,Iran. 5-MSc in Nursing, School of Nursing and Midwifery, Zabol University of Medical Sciences, Iran.

---

#### Abstract

**Background and Objective:** The assessment of Patient satisfaction with the care given by nursing students in clinical setting can be helpful in the development of a scientific and practical training. Thus, we aimed to determine patient satisfaction with the care given by students in clinical setting.

**Material and Methods:** This cross-sectional study was conducted, in 2010, on 1560 inpatients in four hospitals of three provinces (Markazi, Lorestan and Charmahal Bakhtiari) via a questionnaire consisting of two parts of demographic characteristics with 15 questions and patient satisfaction with 30 questions. Given the range of 30-150, the score of more than 90 was considered having satisfaction. The data was analyzed by Mann-Whitney test and Pearson, using SPSS software.

**Results:** Results showed that 73.2 were satisfied and 26.8 percent were dissatisfied. The satisfaction level was not the same in different health centers in that the satisfaction in lorestan province was higher than that of Chahar Mahal, Bakhtiari province and Markazi province (P=0.001).

**Conclusion:** The results show that the patients are satisfied the care given by nursing students, but 26.8% of the patients are not satisfied with.

**Keywords:** Nursing Students, Clinical Education, Patient Satisfaction

---

\* **Corresponding Author:** Leila Mirshekari (MSc), **Email:**l.mirshekari2014@gmail.com

Received 17 Sep 2014

Revised 22 Nov 2014

Accepted 22 Apr 2015

This paper should be cited as: Momeni H, Salehi A, Seraji A, Sanagoo A, Karami A, Mirshekari M, Mirshekari L. [Patient Satisfaction with the Care Given by Students: a Cross-Sectional Study]. J Res Dev Nurs Midwifery. Spring & Summer 2015; [Article in Persian]