# Patient Satisfaction of the Quality of Patient Teaching in Khatam Alanbia Hospital

**Pirhosein Kolivand, Maryam Ali Hakami, Fateme Eghbali, Zahra Monjamed*, Farshad Sharifi**

Shefa Neuroscience Research Center, Khatam Alanbia Hospital, Tehran, Iran

***Article Info:***

***Received:*** **3 Sep 2015** ***Accepted*:** **17 Oct 2015**

## ABSTRACT

***Introduction:*** Patient teaching is one of the important roles and independent responsibilities of nurses which needs special attention. Patient satisfaction is one of the important criteria to determine the quality of health care. Among different elements, patient teaching plays a crucial role in patient satisfaction. This study was aimed to determine the patient satisfaction of quality of patient teaching in Khatam Alanbia Hospital. ***Materials and Methods:*** This research is a descriptive- cross sectional study, which 595 patients from all wards (except Emergency and OPD) of Khatam Hospital were selected in 2015. The tool of data collection was questionnaire of patient satisfaction of quality of patient teaching and data analysis were done through descriptive and deferential statistics, such as Pearson Chi-square. ***Results:*** Most of the patients (92.2%) had a high level of satisfaction towards quality of patient teaching. There was no correlation between patient satisfaction and sex, age as well as the level of education. However, a positive correlation between wards in which patients were hospitalized and patient satisfaction was observed. The highest level of satisfaction (100%) was reported by patients hospitalized in obstetrics and gynecology department. ***Conclusion:*** The data revealed that patient satisfaction from quality of patient teaching may be a valuable indicator for determination of quality of services among different departments within a hospital.

***Key words:***

1. Patient Education as Topic
2. Patient Satisfaction
3. Nursing Care

***Corresponding Author:*** Zahra Monjamed

**E-mail:** *monjamed2010@yahoo.com*



[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]

[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]

# رضایتمندی بیمار از کیفیت آموزش بیمار در بیمارستان خاتم‌الانبیاء

**پیر حسین کولیوند، مریم علی حکمی، فاطمه اقبالی، زهرا منجمد*، فرشاد شریفی**

مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا، بیمارستان خاتم‌الانبیاء، تهران، ایران

**اطلاعات مقاله:**

**دریافت:** ۱۲ شهریور ۱۳۹۴ **تاریخ پذیرش:** ۲۵ مهر ۱۳۹۴

## چکیده

**مقدمه:** آموزش بیمار یکی از نقش‌های مهم و مسئولیت‌های مستقل پرستاران می‌باشد که نیاز به توجه ویژه دارد. رضایتمندی بیمار یکی از معیارهای مهم در تعیین کیفیت مراقبت‌های بهداشتی است. در میان عناصر مختلف، آموزش بیمار نقش بسیار مهمی در رضایتمندی بیمار ایفاء می‌کند. این مطالعه به‌منظور تعیین رضایتمندی بیمار از کیفیت آموزش بیمار در بیمارستان خاتم‌الانبیاء انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این پژوهش یک مطالعهٔ توصیفی -مقطعی می‌باشد که ۵۹۵ بیمار از همهٔ بخش‌ها (بجز اورژانس و درمانگاه) در بیمارستان خاتم‌الانبیاء در سال ۱۳۹۴ انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامهٔ رضایت بیماران از کیفیت آموزش بیمار بود و آنالیز داده‌ها از طریق آمار توصیفی و استنباطی از قبیل کای اسکوئر پیرسون انجام شد. **یافته‌ها:** بیشتر بیماران (۹۲/۲٪) سطح بالایی از رضایت را نسبت به کیفیت آموزش بیمار داشتند. هیچ ارتباطی بین رضایتمندی بیمار و جنس، سن و همچنین سطح آموزش وجود نداشت. با این وجود یک همبستگی مثبت بین بخش‌هایی که بیماران بستری بودند و رضایتمندی بیمار مشاهده شد. بالاترین سطح رضایتمندی (۱۰۰٪) توسط بیماران بستری شده در بخش زنان و زایمان گزارش شد. **نتیجه‌گیری:** داده‌ها نشان دادند که رضایتمندی بیمار از کیفیت آموزش بیمار ممکن است یک شاخص با ارزش برای تعیین کیفیت خدمات در میان بخش‌های مختلف در یک بیمارستان باشد.

**کلید واژه‌ها:**

۱. آموزش بیمار به‌عنوان موضوع
۲. رضایت بیمار
۳. مراقبت پرستاری

* **نویسنده مسئول:** زهرا منجمد

**آدرس الکترونیکی:** *monjamed2010@yahoo.com*

[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]

[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]

## مقدمه

یکی از شاخص‌های اثربخشی کیفیت خدمات و مراقبت‌ها در استاندارد اعتباربخشی بیمارستانی، رضایتمندی بیماران می‌باشد (۶-۱). رضایت بیمار از مراقبت‌های پرستاری به‌عنوان شاخص مهم کیفیت و اثربخشی سیستم مراقبت سلامت محسوب می‌شود؛ همچنین رضایتمندی بیمار شاخصی برای اندازه‌گیری موفقیت پزشکان و بیمارستان‌ها می‌باشد (۷). بیمارستان‌ها به نشان دادن کیفیت مراقبت‌ها نیازمند و علاقه‌مند می‌باشند لذا سعی در ارتقاء خود داشته تا در جو رقابت باقی بمانند. در صورتی که رضایت بیماران جلب نشود مدیریت بیمارستان از طریق نامه، ابراز شکایت و نمره‌دهی پایین به رضایتمندی به این مسئله پی می‌برند و به این دلیل رضایتمندی بیماران اعم از بستری و سرپایی از اهمیت بالایی برخوردار است (۸).

رضایتمندی بیمار تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله نوع و کیفیت مراقبت و همچنین آموزش‌های ارائه شده به بیمار قرار دارد. آموزش به بیمار یکی از ابعاد مراقبت بیمار محسوب می‌شود. تحقیقات زیادی نشان داده است که آموزش بیمار می‌تواند در ارتقاء کیفیت مراقبت و رضایت پرستاران و مددجویان، افزایش تبعیت بیماران از برنامهٔ درمانی، افزایش استقلال مددجو و کاهش اضطراب تأثیر داشته باشد (۶). آموزش بیمار باعث افزایش سطح رضایتمندی و در نهایت موجب افزایش کیفیت زندگی می‌شود (۹). طلوعی و همکاران گزارش کرده‌اند مطالعات نشان داده است با هر یک دلاری که صرف آموزش به بیماران می‌شود به میزان ۳ تا ۴ دلار در هزینه‌ها صرفه‌جویی می‌شود (۱۰). نتایج اکثر مطالعات بیانگر این است که کمترین میزان رضایت در ارتباط با ارائهٔ اطلاعات و آموزش می‌باشد. (۶).

مرکوریس و همکاران در سال ۲۰۰۴ در مطالعهٔ خود گزارش کرده‌اند: درحالی‌که بیماران اظهار داشته‌اند اکثر پرستاران از صفات اخلاقی برخوردار هستند اما معتقد بودند پرستاران ارائهٔ اطلاعات و آموزش به بیماران را به‌عنوان بخشی از وظایف خود به حساب نمی‌آورند (به نقل از پیروی و همکاران)-(۶). نتایج مطالعهٔ لئو و وانگ نشان می‌دهد بیماران رضایت بیشتری در ابعاد ارتباط با بیمار و احساس مسئولیت نسبت به انجام وظیفه و رضایت کمتری از آموزش به بیمار دارند (۱۱).

تمامی بیماران حق دارند در مورد حفظ سلامت و پیشگیری از بیماری‌ها و ارتقاء سلامت خود آموزش ببینند. پرستاران نقش ارزنده‌ای را در آموزش به بیماران بر عهده دارند. آموزش موجب افزایش توانایی بیمار در مراقبت از خود می‌گردد و در نتیجه سلامت وی ارتقاء می‌یابد و از بیماری‌ها پیشگیری می‌شود. آموزش مراقبت‌های بهداشتی باعث افزایش استقلال بیمار، بهبود مراقبت از خود، اطمینان از مراقبت، تسکین اضطراب، کاهش بروز بیماری و کاهش بازگشت بیمار به بیمارستان می‌شود (۹).

نظر به اینکه واحد آموزش به بیمار به طور رسمی از سال ۱۳۸۹ در بیمارستان خاتم‌الانبیاء شروع به کار نموده است و تاکنون اقدام به تهیهٔ جزوات آموزش بیمار و چاپ کتابچه‌های آموزشی در زمینهٔ بیماری‌های شایع مراجعه کننده به بیمارستان نموده است و در راستای اهداف اعتباربخشی، آموزش بیمار در سه مرحلهٔ بدو پذیرش، در هنگام بستری و زمان ترخیص به بیمار ارائه می‌شود و یک مطلب آموزشی در مورد مراقبت از خود در منزل، توسط پرستار مسئول بیمار در اختیار بیماران قرار داده می‌شود لذا محققین بر آن شدند تا پژوهشی در خصوص تعیین رضایتمندی بیماران از کیفیت آموزش به بیمار انجام دهند تا از کیفیت کار خود بیشتر آگاه شوند.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعهٔ توصیفی -مقطعی می‌باشد که رضایتمندی بیماران بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان خاتم‌الانبیاء (ص) تهران را مورد بررسی قرار داده است. واحدهای مورد پژوهش، کلیهٔ بیماران بستری در بخش‌های داخلی -جراحی و ویژه بوده که در یک مقطع زمانی مورد بررسی قرار گرفتند که حجم آن برابر ۶۰۰ نفر بود که ۵ پرسشنامه به علت نقص، مورد استفاده قرار نگرفت و در مجموع حجم نمونه ۵۹۵ نفر شد.

**فرمول حجم نمونه:** جهت تعیین حجم نمونه با مشورت استاد محترم آمار از فرمول حجم نمونهٔ ذیل و بر اساس یکی از بخش‌های رضایتمندی در مطالعهٔ مشابه قبلی که میزان رضایت از آموزش به بیمار ۴۸/۶٪ بود استفاده گردید و حجمی برابر ۵۸۹ تعیین شد و از ۶۰۰ پرسشنامه توزیع شده بین بیماران ۵ مورد آن به علت نقص خارج و ۵۹۵ مورد آنالیز قرار گرفت.

$$n = \frac{(P(1-P))}{m^2} \times \frac{Z_\alpha}{2}$$

### روش نمونه‌گیری

روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی زمانی انجام شد. به این ترتیب که از بین بیماران بستری پس از انجام کلیهٔ امور مربوط به ترخیص، بیمارانی که راضی به شرکت در پژوهش بودند در طول مدت زمان سه ماه به طور تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه در اختیار آنان قرار گرفت و در همان زمان پس از تکمیل دریافت شد.

معیار ورود واحدهای مورد مطالعه به پژوهش شامل کلیهٔ بیماران و یا والدینی بودند که راضی به پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه بوده‌اند و معیار خروج از مطالعه نیز در برگیرندهٔ بیمارانی می‌شود که تمایل به شرکت در پژوهش نداشتند.

[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]
[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه و روش گردآوری داده‌ها، خود گزارش‌دهی می‌باشد و برای بیماران بی‌سواد پرسشنامه توسط یکی از پژوهشگران خوانده شد و پاسخ‌ها در پرسشنامه درج گردید. داده‌ها از ۱۲ بخش داخلی -جراحی، دو بخش دی‌کلینیک و بخش‌های ویژه، زنان و مامایی (بجز اورژانس و درمانگاه (OPD)[1] جمع‌آوری گردید. پرسشنامهٔ مذبور حاوی دو بخش بوده که بخش اول شامل ۴ سؤال مربوط به مشخصات فردی بیماران از جمله سن، جنس، سطح تحصیلات، بخش بستری و بخش دوم شامل ۸ سؤال از جمله ۱- رضایتمندی از نحوهٔ برقراری ارتباط در زمان ارائهٔ آموزش به بیمار ۲- توضیح کافی در خصوص مطالب آموزشی ۳- قابل درک و فهم بودن مطالب آموزشی ۴- مفید و قابل استفاده بودن مطالب آموزشی ۵- در اختیار گذاردن جزوه/ دفترچه آموزشی هنگام ترخیص ۶- دادن فرصت پرسش و پاسخگویی در خصوص مطالب آموزش ۷- حضور یکی از همراهان زمان آموزش به بیمار ۸- در مجموع رضایتمندی بیمار از طرح آموزش به بیمار می‌باشد. سؤالات بر اساس طیف لیکرت ۳ گزینه‌ای از کاملاً رضایت دارم (۳ امتیاز)، تا حدودی رضایت (۲ امتیاز) و رضایت ندارم (۱ امتیاز) درجه‌بندی و تنظیم شده است.

ابزار مورد مطالعه، پرسشنامهٔ پژوهشگر ساخته می‌باشد و از یک پرسشنامهٔ مشابه نیز که در سال ۱۳۹۰ برای سنجش رضایتمندی بیماران در بیمارستان خاتم‌الانبیاء تهیه شده بود نیز استفاده گردید؛ همچنین جهت تعیین اعتبار علمی ابزار از روش اعتبار محتوا استفاده شد؛ به این صورت که پس از تدوین ابزار، به ده نفر از همکاران خبرهٔ پرستاری در بیمارستان از جمله مدیر پرستاری و سوپروایزرها برای نظرخواهی ارائه و پس از دریافت، نظر آنان اعمال گردید. جهت تعیین اعتماد علمی ابزار با استفاده از ۲۰ پرسشنامه از ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید که نتیجهٔ آن ۰/۹۵ بود.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

سؤالات بر اساس طیف لیکرت ۳ گزینه‌ای از کاملاً رضایت دارم (۳ امتیاز)، تا حدودی رضایت (۲ امتیاز) و رضایت ندارم (۱ امتیاز) درجه‌بندی و تنظیم شده است. طبقه‌بندی سطوح رضایتمندی بیمار از کیفیت آموزش بیمار به ترتیب رضایت پایین: کمتر از ۶-۰ امتیاز، رضایت متوسط: ۱۱-۷ امتیاز و رضایت بالا ۱۶-۱۲ امتیاز محاسبه گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS ویرایش ۱۸ و آمار توصیفی از جمله توزیع فراوانی مطلق و نسبی و آمار استنباطی (مجذور کای) ضریب پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نحوهٔ نمایش داده‌ها به صورت جدول‌های توزیع فراوانی مطلق و نسبی می‌باشد.

## یافته‌ها

نتایج یافته‌ها در خصوص مشخصات فردی واحدهای

**جدول ۱**- توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران بر حسب مشخصات جمعیت‌شناختی و بخش بستری.

| متغیر مورد مطالعه | | تعداد | درصد |
|---|---|---|---|
| جنس | زن | ۳۴۴ | ۵۹/۲ |
| | مرد | ۲۳۷ | ۴۰/۸ |
| | بدون پاسخ | ۱۴ | - |
| | جمع | ۵۹۵ | ۱۰۰ |
| سن (سال) | زیر ۲۹ سال | ۶۲ | ۱۱/۷ |
| | ۳۰-۳۹ | ۶۹ | ۱۳ |
| | ۴۰-۴۹ | ۱۰۸ | ۲۰/۴ |
| | بیشتر از ۵۰- | ۲۹۱ | ۵۴/۹ |
| | بدون پاسخ | ۶۵ | - |
| | جمع | ۵۹۵ | ۱۰۰ |
| سطح تحصیلات | بی‌سواد | ۷۵ | ۱۴/۶ |
| | راهنمایی/سیکل | ۷۵ | ۱۴/۶ |
| | دبیرستانی | ۵۰ | ۹/۷ |
| | دیپلم | ۱۵۶ | ۳۰/۵ |
| | کاردانی، کارشناسی و بالاتر | ۱۵۷ | ۳۰/۶ |
| | بدون پاسخ | ۸۲ | - |
| | جمع | ۵۹۵ | ۱۰۰ |
| بخش بستری | بخش‌های جراحی مردانه (بخش ۱- ۴- ۵) و دی کلینیک | ۱۲۰ | ۲۰/۳ |
| | بخش‌های جراحی زنانه (۲-۳B-۳A-۶B-۹-۱۰-۱۱-۱۲) | ۲۳۲ | ۳۹/۱ |
| | بخش‌های داخلی (بخش ۷ و ۶A) | ۶۰ | ۱۰/۱ |
| | بخش‌های ویژه (CCU۱-۲-۳-۴-NICU-ICUOH) | ۱۳۰ | ۲۱/۹ |
| | بخش زنان و زایمان (مامایی) | ۵۱ | ۸/۶ |
| | بدون پاسخ | ۲ | - |
| | جمع | ۵۹۵ | ۱۰۰ |

[1] Outpatient department



[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]
[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]

مورد مطالعه نشان داد بیشترین درصد (۵۹/۲٪) بیماران مورد مطالعه زن بودند و سن بیش از نیمی (۵۴/۹٪) از بیماران بیش از ۵۰ سال و کمترین درصد (۱۱/۷٪) زیر ۲۹ سال سن بود. بیماران با مدرک دیپلم (۳۰/۵٪) و کاردانی، کارشناسی و بالاتر (۳۰/۶٪) به ترتیب بیشترین درصد را در شاخص توصیفی سطح تحصیلات دارا بودند. در خصوص شاخص بخش بستری بیشترین درصد (۳۹/۱٪) بیماران متعلق به بخش‌های جراحی زنانه و کمترین درصد (۸/۱٪) مربوط به بخش زنان و زایمان بود که در جدول ۱ نشان داده شده است.

یافته‌های مطالعه در رابطه با نحوهٔ پاسخگویی به سؤالات رضایتمندی از کیفیت آموزش بیمار بیانگر آن است که بیشترین درصد پاسخ به سؤالات رضایتمندی از آموزش بیمار در تمامی هشت سؤال مطرح شده از جمله سؤال اول "رضایتمندی بیمار از نحوهٔ برقراری ارتباط در زمان ارائهٔ آموزش" (۹۰/۴٪)، سؤال دوم "توضیح کافی در خصوص مطالب آموزشی" (۸۶/۱٪)، سؤال سوم "قابل درک و فهم بودن مطالب آموزشی" (۸۶/۶٪)، سؤال چهارم "مفید و قابل استفاده بودن مطالب آموزشی" (۸۷/۴٪)، سؤال پنجم "در اختیار گذاردن جزوه/دفترچهٔ آموزشی هنگام ترخیص" (۹۰/۵٪)، سؤال ششم "دادن فرصت پرسش و پاسخگویی در خصوص مطالب آموزشی" (۸۵/۹٪)، سؤال هفتم "حضور یکی از همراهان زمان آموزش به بیمار" (۸۶/۸٪) و سؤال هشتم "در مجموع رضایتمندی بیمار از طرح آموزش به بیمار" (۸۹/۶٪) در سطح کاملاً رضایت دارم بود. به‌خصوص دو بخش نحوهٔ برقراری ارتباط پرستار با بیمار و در اختیار گذاردن جزوهٔ آموزشی به بیماران تعلق داشت.

نتایج سطوح رضایتمندی از کیفیت آموزش به بیمار نشان می‌دهد بیشترین درصد (۹۲/۲٪) رضایتمندی بیماران از کیفیت آموزش بیمار در سطح بالا و کمترین درصد (۱/۲٪) در سطح پایین قرار دارد که در جدول ۲ آمده است.

**جدول ۲**- توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران بستری مورد مطالعهٔ بیمارستان فوق تخصصی خاتم‌الانبیاء (ص) بر حسب سطوح رضایتمندی از کیفیت آموزش به بیمار سال ۱۳۹۴.

| سطوح رضایتمندی | تعداد | درصد |
|---|---|---|
| پایین (۶-۰) | ۶ | ۱/۲ |
| متوسط (۱۱-۷) | ۳۳ | ۶/۶ |
| بالا (۱۶-۱۲) | ۴۶۴ | ۹۲/۲ |
| بدون پاسخ | ۹۲ | - |
| جمع | ۵۹۵ | ۱۰۰ |

## بحث و نتیجه‌گیری

آموزش به بیمار دارای اثرات بسیاری است از جمله می‌توان به افزایش رضایت مددجو، بهبود کیفیت زندگی، کاهش عوارض بیماری، کاهش هزینه‌های درمانی و کاهش پذیرش مجدد در بیمارستان اشاره نمود.

یافته‌های مطالعهٔ حاضر نشان داد که در خصوص پاسخ به سؤال ۱ "رضایتمندی بیمار از نحوهٔ برقراری ارتباط در زمان ارائهٔ آموزش" بیشترین پاسخ در سطح رضایت بالا بوده است. Fllowfield و Jenkins نیز بر این عقیده تأکید دارند که ارتباط مؤثر و مفید پرستار با بیمار موجب سطح بهبودی، کنترل درد و تبعیت از رژیم‌های درمانی و ارتقاء عملکرد روحی و روانی بیمار می‌گردد (۱۲). کمیسیون مشترک اعتباربخشی مؤسسات مراقبت از سلامت دریافتند: ارتباط ضعیف می‌تواند روی ایمنی بیمار و رضایتمندی از کیفیت مراقبت‌ها تأثیر گذارد (۱۳).

نتایج تحقیق همدان منصور و همکاران "رضایتمندی بیماران از شایستگی پرستاران" در مهارت‌های ارتباطی در بخش ۲ و ۱۵ پرسشنامه نشان داد؛ درمان بیماران با احترام انجام می‌شود؛ همچنین کادر پرستاری، بیماران را با احترام درمان می‌کنند و در بخش ۵ به بیماران توجه می‌شود و بخش ۱۴ وقت کافی برای بیمار صرف می‌گردد میانگین بالایی کسب شده است (۱۳).

طاهری و همکاران در تحقیق خود مبنی بر اهمیت آموزش به بیمار از دیدگاه دانشجویان پرستاری دریافتند ۳۹/۱٪ دانشجویان با ارتباط مؤثر پرستار با بیمار در امر آموزش کاملاً موافق بودند و ۵۶٪ از دانشجویان معتقد بودند که آموزش به بیمار بر کیفیت مراقبت می‌افزاید (۱۴). نتیجهٔ سؤال ۲ تحقیق حاضر "توضیح کافی در خصوص مطالب آموزشی داده می‌شود" نشان داد بیشترین رضایتمندی در سطح بالا بوده است. نتایج تحقیق همدان منصور و همکاران نیز همین امر را نشان داد، به طوری که بخش ۷، ارائهٔ اطلاعات به بیمار هر چقدر که بخواهد و بخش ۱۰، تشویق بیمار به سؤال کردن از میانگین بالایی برخوردار بود. (۱۳). درحالی‌که نتیجهٔ تحقیق امیدواری و همکاران در خصوص میزان رضایتمندی بیماران از اورژانس‌های بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، عکس آن می‌باشد به طوری که در مورد بخش توضیح پرستاران در مورد اقدامات مورد لزوم، بیشترین درصد رضایت در سطح کمی (۲۹/۹٪) و اصلاً رضایت ندارم (۲۲/۲٪) و کمترین درصد رضایتمندی (۰٪) به خیلی رضایت دارم مربوط می‌شود (۱۵).

اکثر بیماران مورد مطالعه به سؤال ۳ "قابل درک و فهم بودن مطالب آموزشی" و سؤال ۴ "مفید و قابل استفاده

[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]
[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]

بـودن مطالـب" پاسـخ کامـلاً رضایـت دارم دادنـد. نتیجـهٔ تحقیـق همـدان منصـور و همکاران بخـش ۹ اطمینـان از اینکه بیمـار همـه چیـز را فهمیـده اسـت در همیـن راسـتا بـود (۱۳).

نتیجـهٔ سـؤال ۵ "در اختیـار گـذاردن جزوه/دفترچـهٔ آموزشـی هنـگام ترخیـص" بالاتریـن رضایـت را داشـتند. نتیجـهٔ تحقیق Tzeng و Ketefian (بـه نقـل از جعفـر جـلال و همـکاران) مبنـی بـر ارتبـاط رضایـت شـغلی پرسـتاران و رضایـت بیماران در تایـوان نشـان داد تمامـی معیارهـای بیمـار بجـز آمـوزش قبـل از ترخیـص بـا حداقـل یکـی از عوامـل پرسـتاران بـرای رضایـت شـغلی ارتبـاط معنـی‌دار آمـاری داشـت (۴). سـؤال ۶ "دادن فرصـت پرسـش و پاسـخگویی در خصـوص مطالـب آموزشـی" بیشـترین رضایـت را داشـتند کـه بـا نتیجـهٔ تحقیق همـدان منصـور و آیمـان بخـش ۱۰ تشـویق بیمـار بـه سـؤال کـردن همخوانـی دارد (۱۳). درحالی‌کـه صیـدی و همـکاران در تحقیـق خـود بـه ایـن نتیجـه رسـیدند بیشـترین نارضایتـی بیمـاران از پرسـتاران مربـوط بـه عـدم تخصیـص و وقـت کافـی به‌منظـور دادن اطلاعـات در مـورد برنامـه و رونـد درمانـی و فرایندهـای[2] در حـال انجـام اسـت (۱۶).

نتیجـهٔ سـؤال ۷ "حضـور یکـی از همراهـان، زمـان آمـوزش بـه بیمـار" و نتیجـهٔ سـؤال ۸ "در مجمـوع رضایتمنـدی شـما از طـرح آمـوزش بـه بیمـار چقـدر اسـت؟" در سـطح رضایـت بـالا بـود درحالی‌کـه نتایـج یافته‌هـای پژوهـش پیـروی و همـکاران عکـس آن را نشـان داد بـه طـوری کـه در بعـد آمـوزش بـه بیمـار در همـهٔ بخش‌هـا میـزان رضایـت بیمـاران در حـد متوسـط بـود (۶).

نتایـج یافته‌هـای مهـدی پـور رابـری و همـکاران نشـان داد میانگیـن نمـرهٔ رضایـت بیمـاران از آمـوزش بیمـار قبـل از انجـام مداخلـه (آمـوزش بـه پرسـتاران در خصـوص آمـوزش بیمـار) پاییـن (۰/۶۱ ± ۱۸/۵) و بعـد از مداخلـه (۰/۵۶ ± ۲۳/۵) افزایـش یافتـه اسـت (۹). درحالی‌کـه تحقیـق جولایـی نشـان داد بیشـترین رضایتمنـدی بیمـاران در حـال ترخیـص از بعـد آمـوزش بـه بیمـار در سـطح ناراضـی و فقـط ۲/۳٪ رضایـت کامـل داشـتند (۱۷). در مطالعـهٔ حاجـی نـژاد و همـکاران نیـز بیمـاران، بـه بعـد آمـوزش بـه بیمـار کمتریـن نمـرهٔ رضایتمنـدی را داده بودنـد (۱۸).

نتایـج پژوهـش حاضـر نشـان داد ارتبـاط معنـی‌دار آمـاری بیـن متغییرهـای جنـس، سـن و تحصیـلات بـا رضایتمنـدی بیمـاران از کیفیـت آمـوزش بـه بیمـار وجـود نداشـت. ایـن یافته‌هـا بـا مطالعـهٔ جولایـی و همـکاران (۱۷) هم‌خوانـی دارد. دلیـل عـدم ارتبـاط، شـاید سـطح رضایـت بـالا در هـر دو جنـس و در تمامـی سـنین و در کلیـهٔ سـطح تحصیـلات باشـد. در حالـی نتایـج آزمـون آمـاری بیـن متغیـر بخـش بسـتری بـا رضایتمنـدی بیمـاران از کیفیـت آمـوزش بـه بیمـار ارتبـاط معنـی‌دار نشـان داد و از بیـن بخش‌هـا؛ بخـش زنـان و زایمـان صـد درصـد راضـی بودنـد. ایـن یافته‌هـا مخالـف بـا تحقیـق پیـروی و همـکاران می‌باشـد (۶).

نتایـج پژوهـش نشـان داد بیمـاران از کیفیـت آمـوزش بـه بیمـار رضایـت بالایـی داشـتند، نظـر بـه اینکـه آمـوزش بـه بیمـار لازمـهٔ مراقبـت پرسـتاری می‌باشـد و سـنجش رضایتمنـدی بیمـاران یکـی از شـخص‌های کیفیـت خدمـات محسـوب می‌گـردد لـذا پیشـنهاد می‌شـود در سـایر بیمارسـتان‌ها نیـز کـه بـه امـر آمـوزش بیمـاران می‌پردازنـد مشـابه ایـن طـرح را در دسـتور کار خـود قـرار دهنـد تـا بـه نقـاط قابـل بهبـود خـود دسـت یابنـد.

## تشکر و قدردانی

بدیـن وسـیله از مدیریـت محتـرم بیمارسـتان کـه اجـازهٔ انجـام پژوهـش را داده‌انـد و کلیـهٔ سرپرسـتاران محتـرم بخش‌هـای مربوطـه کـه در امـر ایـن پژوهـش همـکاری نموده‌انـد سپاسـگزاری می‌گـردد. همچنیـن از کلیـهٔ بیمـاران گرامـی کـه بـا صـرف وقـت خـود اقـدام بـه تکمیـل پرسشـنامه نموده‌انـد قدردانـی می‌گـردد.

## منابع

1. Emami Razavi SH, Mohaghegh MR, Razavi SS. hospital accreditation standards in Iran. 1st ed. Tehran: Seda Publication Center. 2000; p. 8-9, 32.

2. Farzianpour F, kalantari E, Rahimi Foroushani A, Alirezaei S. Guideline of assessment of Iran hospital accreditation standards. 2014; 76(5): 119-24.

3. Aghel-Kolsaraki N, Tol A, Heshmat R, Larijani B, Ghorbani M, Mohajeri-Tehrani M. Investigation of patient and employee satisfaction in endocrine and metabolism ward of center of education, research and treatment of Dr Shariati. Journal of Iran Diabetes & Lipid.. 2011; 11(2): 154-61.

4. Jafar Jalal E, Joolaee S, Hajibabaee F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. IJNR. 2015; 10(1): 25-34.

5. Ahmad I, Sirajud Din. Patients' satisfaction from the health care services. GJMS. 2010; 8(1): 95-7.

6. Peyrovi H, Bahadori A, Ashghali FM, Haghani H. Comparison of in-patients, satisfaction with different domains of nursing care. Quarterly Journal of Nursing Management. 2013; 2(1): 59-66.

7. Prakash Bhanu. Patient satisfaction. Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery. 2010; 3(3): 151-5.

8. HSHS St. Joseph Hospital Highland. Hospital Sisters

[2] Procedure

[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]

[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]

Health System. http://www.stjosephshighland.org/our-hospital/hospital-sisters-health-system/

9. Mehdi-pur Raberi R, Jamshidi N, Soltani Nejad A, Sabzevari S. Effects of nurse education on both patients' satisfaction of teaching patients, and nurses' knowledge, attitude and performance in intensive care units of teaching hospitals. Journal of Health and Care. 2011; 13(1): 0-0.

10. Toloei M, Dehghan nayeri N, Faghihzadeh S, Sadooghi-Asl A. The nurses' motivating factors in relation to patient training. Hayat. 2006; 12(2): 43-51.

11. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. J Nurs Care Qual. 2007; 22(3): 266-71.

12. Fllowfield L, Jenkins V. Effective communication skills are the key to good cancer care. Eur J Cancer. 1999; 35(11): 1592-7.

13. Hamdan-Mansour AM, Aboshaiqah AE, Thultheen IN, Salim WM, Azzeghaiby SN, Anani MA. Patients' satisfaction about nurses' competency in practicing communication skills. Life Science Journal. 2014; 11(3): 339-45.

14. Tahery N, Razavi Zadegan M, Kaiali M, Rashidi M, Yaghoobi M, Shirzaei K, et al. Importance of patient education according abadan nursing student, opinions. Scientific Journal of Nursing and Midwifery School of Birjand University of Medical Sciences (Quarterly). 2011; 8(2): 100-6.

15. Omidvary S, Shahidzadeh-Mahani A, Mpntazery A, Azin SA, Harirchi AM, Soori H, et al. Patient satisfaction of emergency of hospitals of Tehran university of medical sciences. Payesh, Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research (Quarterly). 2008; 7(2): 141-52.

16. Seydi M, Heydari A, Khorami Rad A, Abbasi M. Investigation of patient satisfaction of intervention of islamic guideline in intervention (for the same sex) in Qom Kamkar and Nekoei hospitals of Qom university of medical science. 2nd international of medical congress of medical ethics in Iran- Tehran. 2008; p. 190-2.

17. Joolaee S, Hajibabaee F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of patient satisfaction from nursing care in hospitals of Iran university of medical sciences. Hayat. 2011; 17(1): 35-44.

18. Hajinezhad MS, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship between nurse caring behaviors from patients' perspectives and their satisfaction. IJN. 2007; 20(49): 73-83.

[ Downloaded from shefayekhatam.ir on 2025-08-24 ]

[ DOI: 10.18869/acadpub.shefa.3.3.25 ]