مقاله پژوهشی
مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
دوره ۲۱، اردیبهشت ۱۴۰۱، ۲۵۴-۲۴۵

بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان امام رضا(ع) شهر لار طی همه‌گیری کووید-۱۹ در سال ۱۳۹۹: یک گزارش کوتاه

محمدرضا شفیعی[۱]، هاجر حق شناس[۲]، نسیمه شفیعی[۳]، محمدرفیع بذرفشان[۴]، لیلا بذرافکن[۵]

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۲۵ ارسال مقاله به نویسنده جهت اصلاح: ۱۴۰۰/۱۲/۰۷ دریافت اصلاحیه از نویسنده: ۱۴۰۱/۰۲/۲۱ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۲/۲۴

چکیده

زمینه و هدف: ابعاد مختلف مراقبت پرستاری به‌عنوان یک جزء اساسی از خدمات درمانی از اهمیت بسیاری در جلب رضایت بیمار برخوردار می‌باشند. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان امام رضا(ع) شهر لار طی همه‌گیری کووید-۱۹ انجام شد.

مواد و روش‌ها: در این مطالعه توصیفی که در سال ۱۳۹۹ انجام گردید، ۱۹۰ بیمار بستری به‌صورت نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد رضایت بیمار، با مصاحبه جمع‌آوری گردید. به منظور تعیین ارتباط متغیرها از آزمون‌های ضریب همبستگی Pearson و Spearmen و آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده شد.

یافته‌ها: میانگین و انحراف معیار سن بیماران ۱۴/۵۸±۴۷/۶۳ سال بود. از مجموع ۱۹۰ بیمار مورد بررسی، ۱۱۰ نفر (۵۸ درصد) مرد و ۸۰ نفر (۴۲ درصد) زن بودند. هم‌چنین، سطح تحصیلات ۶۳ نفر (۳۳/۲ درصد) زیر دیپلم، ۲۸ نفر (۱۴/۷ درصد) دیپلم، ۱۹ نفر (۱۰/۰ درصد) فوق‌دیپلم، ۴۸ نفر (۲۵/۳ درصد) لیسانس و ۳۲ نفر (۱۶/۸درصد) دارای تحصیلات فوق‌لیسانس بودند. نتایج نشان داد ۲۴ نفر (۱۲/۶ درصد) نظرشان در مورد مؤلفه‌های رضایت‌مندی ناراضی، ۴۹ نفر (۲۵/۸ درصد) تا حدودی راضی، و ۱۱۱ نفر (۵۸/۴ درصد) نظرشان در مورد این مؤلفه‌ها کاملاً راضی بوده است.

نتیجه‌گیری: یافته‌ها نشان داد اکثریت بیماران از خدمات ارائه شده توسط پرستاران، رضایت کامل دارند. ارتقاء کیفیت مراقبت‌های پرستاری با اجرای برنامه‌های آموزشی مدون و بررسی موارد نارضایتی جهت افزایش روز افزون میزان رضایت‌مندی بیماران توصیه می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی بیمار، خدمات پرستاری، بیمارستان، کووید-۱۹، شهر لار

۱- مربی، دانشکده علوم پزشکی لارستان، لارستان، ایران
۲- دانشجوی دکتری تخصصی پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشکده علوم پزشکی گراش، گراش، ایران
۳- مربی، کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی، دانشکده علوم پزشکی لارستان، لارستان، ایران
۴- (نویسنده مسئول) دانشیار گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشکده علوم پزشکی لارستان، لارستان، ایران
تلفن: ۰۷۱-۵۲۲۴۷۱۱۰، دورنگار: ۰۷۱-۵۲۲۴۷۱۱۰، پست الکترونیکی: m.bazrafshan@larums.ac.ir
۵- دانشیار، مرکز تحقیقات آموزش بالینی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

مقدمه

رضایت بیمار از مراقبت‌های پرستاری به عنوان شاخص مهم کیفیت و اثربخشی سیستم مراقبت سلامت محسوب می شود [۱]. رضایت‌مندی بیمار یک مفهوم پیچیده‌ای می‌باشد که تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد [۲]. محور اصلی فرآیند درمان، بیماران هستند و رضایت‌مندی بیماران از خدمات درمانی بیانگر این موضوع می‌باشد که کادر درمان نسبت به رضایت بیماران احساس مسئولیت کرده و از اهمیت پاسخ‌گو بودن به نیازهای زیستی، روانی و اجتماعی بیماران اطلاعات لازم را دارند [۳]. ناخرسندی مردم منجر به قطع ارتباط آنان با نظام بهداشتی و یا حداقل مشارکت آنان در ارائه خدمات می‌شود. رضایت، پدیده‌ای ذهنی و منحصر به فرد است که عواملی نظیر روش مراقبت بیماری، تجربیات قبلی بیمار در زمینه مراقبت حرف‌های و آموزش‌های لازم، اعتماد بین بیمار و کارکنان و غیره ممکن است بر آن تأثیر بگذارد [۴].

یکی از بیماری‌هایی که به یک‌باره در جهان فراگیر شد بیماری کووید-۱۹ بود. ایران اولین مورد تأیید شده از عفونت کووید-۱۹ را در تاریخ ۱۹ فوریه ۲۰۲۰ در شهر قم گزارش کرد [۶-۵]. با توجه به تأثیر روانی پاندمی‌کووید-۱۹ در کنار علائم جسمی‌برای همه افراد مبتلا و با توجه به آسیب پذیری این بیماران از نظر جسمی‌و روانی، بایستی خدمات درمانی امکان‌پذیر و مناسب برای این بیماران در نظر گرفته شوند تا رضایت‌مندی این بیماران جلب و سبب تسریع روند بهبودی آنان گردد چرا که هنگامی‌که فشار روانی افزایش می‌یابد، سلامت افراد تحت تأثیر قرار گرفته و علائم ناشی از فشار روانی با اعمال تأثیرات خود، وضعیت جسمانی فرد را نیز تحت تأثیر قرار داده و ممکن است در بروز بیماری یا افزایش شدت بیماری تأثیرگذار باشد. بنابراین نارضایتی بیماران ممکن است با افزایش سطح استرس سبب تضعیف بیشتر سیستم ایمنی و وخیم شدن و افزایش شدت بیماری و یا طولانی شدن دوره بهبودی گردد [۷].

با توجه به مطالب ذکر شده در خصوص اهمیت بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری دریافت شده در بیمارستان‌ها، و از آن جایی که تاکنون پژوهشی در این زمینه در بیمارستان امام رضا(ع) شهر لار صورت نگرفته است، این تحقیق با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستان امام رضا (ع) شهر لار طی پاندمی‌کووید-۱۹ انجام شد.

مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر به روش توصیفی در بیمارستان امام رضا (ع) شهر لار در سال ۱۳۹۹ انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه بیماران بستری در بخش‌های مختلف داخلی، جراحی و ویژه بیمارستان بود. روش گردآوری داده‌ها به این ترتیب بود که پس از تصویب طرح و دریافت کد اخلاق (IR.SUMS.REC.1399.886)، پژوهشگر با مراجعه به هر یک از بخش‌های بستری بیمارستان، تعداد ۱۹۰ بیمار که معیارهای ورود به مطالعه را داشتند به‌صورت در دسترس انتخاب نمود. فرم مشخصات فردی و پرسش‌نامه رضایت‌مندی

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

بیمار از خدمات پرستاری از طریق مصاحبه با بیماران تکمیل شد. حجم نمونه با توجه به کل بیماران بستری که ۳۰۰ نفر بوده اند از طریق فرمول کوکران محاسبه گردید. در این فرمول در سطح خطای ۰/۰۵، مقدار z برابر ۱/۹۶ و مقدارd نیز برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. هم چنین در این مطالعه میزان p و q برابر حداکثر مقدار آن‌ها یعنی ۰/۵ در نظر گرفته شد.

$$n = \frac{\frac{z^2pq}{d^2}}{1+\frac{1}{N}\left[\frac{z^2pq}{d^2}-1\right]}$$

معیارهای ورود به مطالعه شامل بیمارانی بود که تمایل به شرکت در مطالعه را داشته، حداقل ۲ روز از خدمات پرستاری بهره‌مند شده بودند، ۱۵ تا ۷۰ سال سن داشته و قادر به برقراری ارتباط کلامی بودند، بیمار نیز در آستانه ترخیص از بیمارستان بود. بیمار نظر خود را بر اساس پرسش‌نامه رضایت‌مندی بیمار بیان می‌کرد و نحوه ارایه خدمات پرستاری هر پرستار را بر اساس گویه‌های پرسش‌نامه مقایسه و نمره‌دهی می‌نمود.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد رضایت بیمار بود. قسمت اول پرسشنامه رضایت بیمار شامل مشخصات دموگرافیک (سن، جنسیت، شغل، وضعیت تأهل، محل سکونت، سطح تحصیلات، درآمد، مدت‌زمان بستری و بخش بستری) و قسمت دوم پرسشنامه شامل سؤالات مربوط به رضایتمندی بیمار از مراقبت های پرستاری دریافت شده بود. ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه اولیه با ۲۵ گویه توسط Hajinezhad و همکاران مورد سنجش قرار گرفته است [۴]. این ابزار با ایجاد تغییراتی در مطالعات بعدی Hajinezhad شامل ۲۶ گویه و ۳ مقیاس فرعی (مراقبت فنی- حرفه‌ای، اعتماد و آموزش به بیمار) است. در این مطالعه از پرسشنامه ۲۶ گویه ای استفاده شده است. هفت گویه مربوط به مقیاس فرعی مراقبت فنی- حرفه‌ای، ۱۳ گویه مربوط به مقیاس فرعی اعتماد و شش گویه مربوط به مقیاس فرعی آموزش به بیمار می‌باشد. پاسخ‌ها بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت، کاملاً موافق (۵ نمره)، موافق (۴ نمره)، متوسط (۳ نمره)، مخالف (۲ نمره) و کاملاً مخالف (۱ نمره) طراحی‌شده است. حداقل نمره رضایت بیمار ۲۵ و حداکثر آن ۱۲۵ بوده است. نمره کمتر از ۷۸ معادل ناراضی، ۷۸ تا ۱۰۴ معادل رضایت متوسط و ۱۰۴ به بالا معادل رضایت کامل ارزیابی شده است. بر همین اساس در مورد مقیاس‌های فرعی مراقبت فنی– حرفه‌ای نمرات کمتر از ۲۱ ناراضی، بین ۲۱ تا ۲۸ رضایت متوسط و ۲۸ به بالا رضایت کامل؛ مقیاس اعتماد، کمتر از ۳۹ ناراضی، ۵۲-۳۹ رضایت متوسط و بیش از ۵۲ رضایت کامل و در مورد مقیاس آموزش به بیمار، کمتر از ۱۸ ناراضی، ۲۴-۱۸ رضایت متوسط و بیش از ۲۴ رضایت کامل ارزیابی شده است. روایی ابزار اندازه‌گیری رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری از طریق اعتبار محتوا تعیین و مورد تایید قرار گرفته است. پایایی پرسش‌نامه در مطالعه Joolaee و همکاران، ۹۲٪ برآورد گردیده است [۸]. در مطالعه‌ای که در سال ۱۳۸۶ در دانشکده پرستاری و مامایی ایران انجام شد پایایی ابزار با استفاده از

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

ضریب آلفای کرونباخ ۹۰٪ برآورد گردیده است و روایی از طریق اعتبار محتوا تعیین و مورد تأیید قرار گرفته است [۳].

پس از جمع‌آوری پرسشنامه، با استفاده از آزمون‌های مناسب به کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ به تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی پرداخته شد. برای تعیین مشخصات واحدهای پژوهش از آمار توصیفی استفاده شد.

نتایج

مشخصات دموگرافیک واحدهای پژوهش نشان داد که از ۱۹۰بیمار مورد بررسی ۱۱۰ نفر (۵۷/۹ درصد) مرد و ۸۰ نفر (۴۲/۱ درصد) زن بودند و ۱۹ نفر (۱۰/۰ درصد) مجرد و ۱۷۱ نفر (۹۰/۰ درصد) متأهل بودند. دامنه سنی بیماران ۲۰ تا ۷۰ ساله که ۳۰ نفر (۱۵/۸درصد) ۲۰ تا ۲۹ سال، ۴۶ نفر (۲۴/۲ درصد) ۳۰ تا ۳۹ سال، ۱۷ نفر (۸/۹ درصد) ۴۰ تا ۴۹ سال، ۴۹ نفر (۲۵/۷۸ درصد) ۵۰ تا ۵۹ سال و ۴۸ نفر (۲۵/۳ درصد) ۶۰ تا ۷۰ سال سن داشتند. میانگین و انحراف معیار سنی بیماران ۱۴/۵۸± ۴۷/۶۳ سال بود. تعداد ۶۳ نفر (۳۳/۲ درصد) دارای تحصیلات زیر دیپلم و ۱۲۷ نفر (۶۶/۸ درصد) تحصیلات دیپلم و بالاتر داشتند. ۸۹ نفر (۴۶/۸ درصد) ساکن شهر و ۱۰۱ نفر (۵۳/۲ درصد) ساکن روستا بودند. اکثریت بیماران (۶۰ درصد) مدت زمان بستری ۴ روز و کمتر داشتند. ۳۸ نفر (۲۰ درصد) در بخش جراحی، ۴۴ نفر (۲۳/۱۵ درصد) در بخش داخلی، ۳۲ نفر (۱۶/۸۴ درصد) در بخش زنان و زایمان و ۷۶ نفر (۴۰ درصد) در بخش سی سی یو و پست سی سی یو بستری بودند. از مجموع ۱۹۰ نفر بیمار، ۶۳ نفر (۳۳/۱ درصد) ۳ روز و کم‌تر، ۴۹ نفر (۲۵/۸ درصد) ۴ روز، ۳۰ نفر (۱۵/۸درصد) ۵ روز، ۲۵ نفر (۱۳/۲ درصد) ۶ روز و ۲۳ نفر (۱۲/۱ درصد) نیز ۷ روز و بیش‌تر در بیمارستان بستری بوده‌اند.

جدول ۱، توزیع فراوانی رضایت‌مندی بیماران برحسب شاخص‌های رضایت‌مندی را نشان می‌دهد. در مجموع، همان‌طور که جدول نشان می‌دهد از بین ۱۹۰ نفر پاسخ‌گو، ۲۴ نفر (۱۲/۶ درصد) نظرشان در مورد مؤلفه‌های رضایت‌مندی، ناراضی، ۴۹ نفر (۲۵/۸ درصد) تا حدودی راضی و ۱۱۱ نفر (۵۸/۴ درصد) نظرشان در مورد این مؤلفه‌ها کاملاً راضی بوده است.

در این مطالعه متغیر رضایتمندی بیماران در قالب گویه‌های مشخص و مجزا اندازه‌گیری و مورد سنجش قرار گرفته است. به این صورت که گویه‌ها در یک طیف پنج‌درجه‌ای با گزینه‌های کاملاً موافق، موافق، تا حدودی موافق، مخالف و کاملاً مخالف درجه بندی شدند، که در یک محدوده ۱ تا ۵ نمره دهی شدند. نمره ۱ به معنای کاملاً مخالف، نمره ۲ مخالف، نمره ۳ تا حدودی موافق، نمره۴ موافق و نمره ۵ کاملاً موافق می‌باشد.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

جدول ۱- توزیع فراوانی رضایت‌مندی بیماران بستری در بیمارستان امام رضا(ع) شهر لار برحسب شاخص‌های آن در سال ۱۳۹۹

رضایت‌مندی بیماران	مراقبت فنی-حرفه‌ای		اعتماد		آموزش به بیمار		مجموع		
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	رضایت‌مندی بیمار	فراوانی	درصد
کاملاً مخالف	۳	۱/۶	۶	۳/۲	۹	۴/۷	ناراضی	۲۴	۱۲/۶
مخالف	۳	۱۶/۳	۱۲	۶/۳	۱۹	۱۰/۰			
تا حدودی موافق	۶۰	۳۱/۶	۱۸	۹/۵	۸۳	۴۳/۷	تا حدودی راضی	۴۹	۲۵/۸
موافق	۴۵	۲۳/۷	۸۴	۴۲/۲	۴۰	۲۱/۱	کاملاً راضی	۱۱۱	۵۸/۴
کاملاً موافق	۴۸	۲۵/۳	۶۷	۳۵/۳	۳۹	۲۰/۵			
بی‌پاسخ	۳	۱/۶	۳	۱/۶	۰	۰	بی‌پاسخ	۶	۳/۲
جمع	۱۹۰	۱۰۰/۰	۱۹۰	۱۰۰/۰	۱۹۰	۱۰۰/۰	جمع	۱۹۰	۱۰۰/۰
انحراف معیار	۱/۰۹۲		۱/۰۰۱		۱/۰۷۰		انحراف معیار	۱/۱۳۸	

بحث

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که ۱۲/۶ درصد بیماران از خدمات پرستاری ناراضی، ۲۵/۸ درصد تا حدودی راضی و ۵۸/۴ درصد کاملاً راضی بودهاند. بنابراین اکثر بیماران از خدمات ارائه شده پرستاری رضایت کامل و بالایی داشته‌اند که این نتیجه با نتایج پژوهش Lee و همکاران [۹] همخوانی دارد. اما با نتایج پژوهش‌های Joolaee و همکاران [۸]. که رضایت‌مندی متوسط بیماران را گزارش نمودند، و نتایج مطالعات Khezri و همکاران [۱۰] و Jannati و همکاران [۱۱] که از خدمات پرستاری ناراضی بوده‌اند، همخوانی ندارد. رضایت‌مندی بیشتر بیماران درکشورهای دیگر شاید به علت تفاوت در شرایط کاری و

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

امکانات موجود در آن کشورها باشد .همچنین توجه به نظام مدیریتی به عواملی که ممکن است موجب نارضایتی بیماران گردد و تلاش جهت رفع این عوامل از دیگر مواردی است که در نظام خدمات سلامت بسیاری از کشورهای پیشرفته با جدیت بیشتری صورت می‌گیرد، از طرفی مشکلاتی از قبیل کم بودن نسبت پرستار به بیمار و بارکاری زیاد پرستاران که منجر به بروز نارضایتی می‌گردد نیز در چنین جوامعی کم‌تر به چشم می‌خورد. نتایج برخی مطالعات نشان داده است فرهنگ و ارزش‌های فرهنگی فاکتور مهمی‌در خصوص رضایتمندی مردم از خدمات بهداشتی می‌باشد [۱۲]، بنابراین تفاوت‌های فرهنگی به‌خودی‌خود می‌تواند موجب تفاوت در میزان رضایتمندی بیماران شود. یافته‌ها حاکی از آن است که بیماران مورد مطالعه بیشترین رضایت بیماران را از زیر مقیاس اعتماد داشتند که این نتایج با مطالعه Joolaee و همکاران [۱۳] همسو می‌باشد.

همچنین کمترین میزان رضایت مربوط به آموزش به بیمار می‌باشد که با نتایج مطالعه Joolaee و همکاران [۸]. همخوانی دارد، اما با نتایج پژوهش Khezri و همکاران [۱۰] همخوانی و مطابقت ندارد. آموزش به بیمار رکن مهمی از کار پرستاری محسوب می‌شود و لازم است که از هنگام پذیرش تا زمان ترخیص برحسب نیاز بیماران ادامه داشته باشند [۱۳]. برقراری ارتباطی شفاف و ارائه اطلاعات در مورد مراقبت پرستاری لازمه رضایت بیماران است. بیماران اظهار داشته‌اند که اطلاعات نقش به سزایی در میزان رضایت آن‌ها دارد. همچنین گزارش‌شده است، بیمارانی که از رویه‌های بالینی آگاهی دارند، کیفیت مراقبت سلامتی آنان نیز افزایش می‌یابد .آموزش توسط پرستاران عامل بسیار مهمی است که موجب تشویق بیماران به شرکت در طرح مراقبتی‌شان می‌شود [۱۵]. نتایج این مطالعه در این زمینه می‌تواند ناشی از عدم درک پرستاران و مدیران پرستاری از اهمیت نقش آموزشی خود و عدم تأکید بر آن به‌عنوان جزئی از خدمات پرستاری باشد. از سوی دیگر به نظر می‌رسد پرستاران به دلیل حجم کاری زیاد و کثرت بیماران کمتر به نقش آموزشی خود می‌پردازند و لازم است مدیران در جهت اجرای این امر مهم برنامه‌ریزی نمایند [۸].

از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به امتناع برخی از بیماران از تکمیل پرسش‌نامه و هم‌چنین بررسی بیماران تنها در یک بیمارستان اشاره نمود. پیشنهاد می‌گردد مطالعات آینده در مراکز درمانی متعددی انجام بپذیرد.

نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که بیش از نیمی از بیماران شرکت کننده در مطالعه حاضر کاملاً از مداخلات پرستاری ارائه شده

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

برای آن‌ها رضایت داشتند. با توجه به اینکه رضایت‌مندی بیمار مفهومی‌است که امروزه در مراقبت‌های پرستاری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، پیشنهاد می‌شود مدیران پرستاری و سرپرستاران به‌طور مداوم کیفیت مراقبت‌های بالینی ارائه شده توسط پرستاران زیر مجموعه خود را ارزیابی کنند و با برنامه‌ریزی مناسب جهت دوره‌های بازآموزی، به‌کارگیری پرسنل پرستاری در بخش‌های متناسب با شرایط آن‌ها و استفاده از سیستم‌های تشویقی و توبیخی، کنترل و نظارت مستمر موجبات ارتقاء مراقبت‌ها را فراهم نمایند.

تشکر و قدردانی

این مطالعه حاصل از طرح پژوهشی مصوب و با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می‌باشد. پژوهش‌گران بدین وسیله از کلیه بیماران محترم بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان امام رضا(ع) شهر لار که در انجام این پژوهش همکاری نموده‌اند، تشکر و قدردانی می‌نمایند.

References

[1] Neishabory M, Raeisdana N, Ghorbani R, Sadeghi T. Nurses' and patients' viewpoints regarding quality of nursing care in the teaching hospitals of Semnan University of Medical Sciences. *Koomesh* 2010; 12(2): 134-43. [Farsi]

[2] Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health* 2015; 135(5): 243–50.

[3] Shakerinia I. Relationship between doctor and patient and that's effect on patient Satisfaction with the treatment process. *IJME* 2009; 2(3): 9-16. [Farsi]

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

[4] Hajinezhad MS, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship Between Nurse Caring Behaviors from Patients' Perspectives & Their Satisfaction. *IJN* 2007; 20(49): 73–83. [Farsi]

[5] Peng PWH, Ho P-L, Hota SS. Outbreak of a new coronavirus: what anaesthetists should know. *BJA* 2020; 124(5): 497-501.

[6] Moghadami M, Hassanzadeh M, Hedayati A, Malekolkalami M. Modeling for Corona Virus Outbreak in IRAN. *medRxiv* 2020.

[7] Shen X, Zhu X, Wu Y, Zhou Y, Yang L, Wang Y et al. Effects of a psychological intervention programme on mental stress, coping style and immune function in percutaneous coronary intervention patients. *PLoS One* 2018; 13(1): e0187745.

[8] Joolaee S, Hajibabaee F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *J Hayat* 2011; 17(1): 35-44. [Farsi]

[9] Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter D. Patient satisfaction and its relationship with quality and outcomes of care after acute myocardial infarction. *Circulation* 2008; 118(19): 1938-45.

[10] Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012; *NJV* 2015; 2(3): 36-46. [Farsi]

[11] Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M. Patient Satisfaction with Nursing Care in Behshahr Public

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

Hospitals, Iran. *J Maz Univ Med Sci* 2016; 26(143): 252-6. [Farsi]

[12] Borisova LV, Martinussen PE, Rydland HT, Stornes P, Eikemo T. Public evaluation of health services across 21 European countries: The role of culture. *Scand J Public Health* 2017; 45(2): 132–9.

[13] Joolaei S, Givary M, Taavoni S, Bohrani N, Rezapur R. Patient satisfaction with nursing care. *Iran J Nurs Res* 2008; 2(7): 37-44. [Farsi]

[14] Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci* 2002; 16(4): 337-44.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]

Investigating the Patients Satisfaction with Nursing Services in Imam Reza Hospital of Lar City during the Covid-19 Pandemic in 2020: A Short Report

Mohammad Reza Shafiei[۱], Hajar Haghshenas[۲], Nasimeh Shafiei[۳], Mohammad-Rafi Bazrafshan[۴], Leila Bazrafcan[۵]

Received: 14.02.22 Sent for Revision: 26/02/22 Received Revised Manuscript: 11/05/22 Accepted: 14/05/22

Background and Objectives: Different dimensions of nursing care as a component of health care services are very important in satisfying the patient. This study was conducted to investigate the patients satisfaction with nursing services in Imam Reza hospital of Lar City during the Covid-19 pandemic.

Materials and Methods: In this descriptive study conducted in 2020, 190 hospitalized patients were selected by convenience sampling. Data were collected using a standard patient satisfaction questionnaire by interview. Pearson's and Spearmen's correlation coefficient tests and one-way analysis of variance were used to determine the relationship between the variables.

Results: The mean and standard deviation of patients 39; age was 47.63±14.58 years. Out of 190 respondents (patients), 110 were men (58%) and 80 were women (42%). Also, 63 people (33.2%) had undergraduate education, 28 (14.7%) had a diploma, 19 (10.0%) had an associate degree, 48 (25.3%) had a bachelor's degree, and 32 (16.8%) had a master's degree. 24 people (12.6%) were dissatisfied with their opinion on the components of satisfaction, 49 (25.8%) were somewhat satisfied, and 111 (58.4%) were completely satisfied with their opinion on these components.

Conclusion: The findings of this study showed that the majority of patients had full satisfaction with nursing services. It is recommended to improve the quality of nursing care by implementing educational programs and assessing the reasons for patient dissatisfaction to increase patient satisfaction.

Key words: Patient satisfaction, Nursing services, Hospital, Covid-19, Lar City

Funding: This study was funded by Shiraz University of Medical Sciences.

Conflict of interest: None declared.

Ethical approval: The Ethics Committee of Shiraz University of Medical Sciences approved the study (IR.SUMS.REC.1399.886).

How to cite this article: Shafiei Mohammad Reza, Haghshenas Hajar, Shafiei Nasimeh, Bazrafshan Mohammad-Rafi, Bazrafcan Leila. Investigating the Patients Satisfaction with Nursing Services in Imam Reza Hospital of Lar City during the Covid-19 Pandemic in 2020: A Short Report. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2022; 21 (02): 245-54. [Farsi]

1- Instructor, Larestan University of Medical Sciences, Larestan, Iran
2- PhD Student in Nursing, School of Nursing, Gerash University of Medical Sciences, Gerash, Iran
3- Instructor, MSc in Social Science Research, Larestan University of Medical Sciences, Larestan, Iran
4- Associate Prof., Dept. of Nursing, School of Nursing, Larestan University of Medical Sciences, Larestan, Iran, ORCID: 0000-0003-3655-7778
(Corresponding Author) Tel: (071) 5224711, Fax: (071) 5224711, E-mail: m.bazrafshan@larums.ac.ir
5- Associate Prof., Clinical Education Research Center, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2025-11-17]
[DOR: 20.1001.1.17353165.1401.21.2.7.6]
[DOI: 10.52547/jrums.21.2.245]