

بررسی رضایتمندی از خدمات پرستاری و عوامل مرتبط با آن در بیماران مبتلا به سرطان بستری در مرکز آموزشی - درمانی شهید قاضی تبریز

سینما مقدسیان^۱، فرحناز عبدالله‌زاده^۲، آزاد رحمانی^۳، علیرضا نیکانفر^۴، علی اصغر فیروزیان^۵*

تاریخ دریافت 1392/02/15 تاریخ پذیرش 1392/05/12

چکیده

پیش زمینه و هدف: امروزه بررسی رضایت بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده به عنوان شاخص مهمی در بررسی کیفیت مراقبت‌های پرستاری محسوب می‌شود. از طرفی، در متون اندکی رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از خدمات پرستاری بررسی شده است. بنابراین، هدف این مطالعه بررسی رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از خدمات پرستاری و عوامل مرتبط با آن است.

مواد و روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی - همبستگی است که بر روی ۱۳۱ بیمار بستری در بخش‌های انکولوژی بیمارستان شهید قاضی تبریز صورت گرفت. این بیماران با روش نمونه‌گیری آسان وارد مطالعه شدند. رضایت بیماران از خدمات پرستاری با پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری لامونیکا بررسی شد که نمره آن از ۴۱ تا ۲۸۷ متغیر است. برخی از مشخصات فردی و اجتماعی با چک لیست بررسی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۱۷ و آمار توصیفی و استنباطی انجام شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که میانگین نمره رضایتمندی از خدمات پرستاری ۲۰۳/۲ بود. بین مشخصات فردی - اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری با رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط آماری معنی‌داری یافت نشد.

بحث و نتیجه‌گیری: بیماران مبتلا به سرطان رضایت نسبتاً بالایی از مراقبت‌های پرستاری داشتند. البته با توجه به محدودیت‌های مطالعه نیاز به مطالعات بیشتری در این زمینه احساس می‌شود.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، بیمار سرطانی، خدمات پرستاری

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره یازدهم، شماره هفتم، پی در پی 48، مهر 1392، ص 498-506

آدرس مکاتبه: تبریز، خیابان شریعتی جنوبی، دانشکده پرستاری و مامایی، تلفن: ۰۹۳۶۲۴۲۱۹۸۲ و ۰۴۱۱۴۷۹۶۹۶۹

Email: nursing85_8511136@yahoo.com

مقدمه

اساسی‌ترین اجزاء دستیابی به تکامل و بقای انسان می‌باشد و از آغاز تولد بشر به عنوان یک عامل حیاتی در تولد نوزادان، برانگیختن رشد فردی و کمک به افراد برای ادامه حیات در مقابل حوادث استرس‌زای گوناگون مورد توجه قرار گرفته است. به این دلیل مراقبت‌های ایده آل پرستاری می‌تواند موجبات بهبودی بیماران را فراهم آورد (۳).

مراقبت جایگاه ویژه‌ای را در متون پرستاری به خود اختصاص داده و به عنوان جوهره پرستاری توسط برخی صاحب نظران پرستاری از جمله لنینجر^۶، واتسون^۷ و پندر^۸ معرفی شده است. برخی از صاحب نظران بر این باورند که مراقبت هسته اصلی (۱) و جزء حیاتی و پیچیده پرستاری می‌باشد (۲). کهن به نقل از واتسون می‌نویسد که مراقبت یکی از مهم‌ترین و

^۱ مربی، هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۲ هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۳ استادیار، هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۴ دانشیار، هیئت علمی دانشگاه، مرکز تحقیقات هماتولوژی و انکولوژی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۵ دانشجوی کارشناسی ارشد گرایش داخلی و جراحی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران (نویسنده مسئول)

^۶ Leninger

^۷ watson

^۸ pender

به سرطان در پنج کشور اروپایی رضایت مناسب از خدمات پرستاری داشتند. در ایران نتایج مطالعه اختری و همکاران (۱۵) نشان داد که بیماران مبتلا به سرطان در برخی بیمارستان‌های آموزشی تهران رضایت بالایی از مراقبت‌های پرستاری ارائه شده داشتند. از طرفی با وجود ارتقاء سطح ارائه خدمات در سال‌های اخیر در ایران هنوز مشاهده شده است که بیماران اغلب از خدمات ارائه شده در بخش‌های بیمارستان رضایت ندارند (۱۶). از طرفی مطالعات اندکی در مورد رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان ایرانی از خدمات پرستاری انجام شده است. لذا این مطالعه با هدف تعیین رضایتمندی از خدمات پرستاری در بیماران مبتلا به سرطان بستری در بخش‌های انکولوژی و ارتباط آن با برخی مشخصات فردی - اجتماعی بیماران انجام شده است.

مواد و روش کار

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - همبستگی است که در سال ۱۳۹۱ در مرکز آموزشی درمانی شهید قاضی طباطبایی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام شد. جامعه پژوهش در این مطالعه شامل تمامی بیماران مبتلا به سرطانی بودند که در زمان انجام پژوهش در یکی از بخش‌های بالینی این بیمارستان جهت دریافت خدمات درمانی و تسکینی بستری شده بودند. معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از داشتن تشخیص قطعی سرطان، داشتن حداقل ۱۸ سال سن، اطلاع بیمار از تشخیص قطعی بیماری، سپری شدن حداقل ۷ روز از بستری شدن بیمار در بیمارستان، توانایی همکاری در مطالعه و نداشتن مشکل روانی شدید. در این پژوهش جهت اطمینان از آگاه بودن بیماران از تشخیص قطعی بیماری، از بستگان درجه یک بیماران در این زمینه سؤال شد و این آگاهی با مصاحبه خصوصی با بیمار نیز تأیید می‌شد و در صورتی که بیمار از تشخیص بیماری مطلع نبود از نمونه خارج می‌شد. روش نمونه‌گیری در این مطالعه از نوع در دسترس بود و در طول انجام مطالعه تمامی بیماران واجد شرایط به عنوان نمونه انتخاب شدند. در مجموع نمونه‌گیری ۷ ماه به طول انجامید و در این مدت داده‌های ۱۳۱ بیمار جمع‌آوری شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری لامونیکا بود که در سال ۱۹۸۶ توسط لامونیکا و آبرست^۱ ابداع شده است (۱۷). این پرسشنامه دارای ۴۱ بیانیه می‌باشد و رضایتمندی از خدمات پرستاری را می‌سنجد. هر بیانیه بر روی یک طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای قرار دارد که از "کاملاً مخالف" تا "کاملاً موافق" در نوسان است و به ترتیب نمره یک تا ۷ به آن‌ها تعلق می‌گیرد. در نهایت، نمره پرسشنامه از ۴۱ تا ۲۸۷

علی‌رغم اینکه تمامی بیماران به نحوی نیازمند مراقبت پرستاری هستند، اما بیماران مبتلا به سرطان به دلیل وضعیت خاص بیماری خود، بیشتر نیازمند مراقبت مداوم پرستاران می‌باشند (۴). بیماری سرطان به علت عوارض شدید و مرگ و میر بالا سبب می‌شود که بیماران مبتلا به سرطان عوارض جسمی، روانی و اجتماعی زیادی از جمله خستگی، نگرانی، دشواری در خواب رفتن، درد، عصبانیت، خشم، افسردگی، احساس تنهایی، پوچی و استرس را تجربه نمایند (۵، ۶). مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که بیماران مبتلا به سرطان در ارتباط با مسائل روانی و کیفیت زندگی خود نیازهای برآورده نشده زیادی دارند (۷). از طرفی، این بیماران با توجه به شرایط خود اغلب از پرستاران توقع دارند که به نیازهای جسمی و عاطفی آن‌ها بیشتر توجه نموده و مراقبت بهتری را برای آنان ارائه نمایند (۸).

تمامی بیماران دارای حقوقی هستند که رعایت این حقوق از طرف دیگران، به خصوص از طرف مراقبین بهداشتی، سبب ایجاد حس رضایت و امنیت در آنان می‌شود (۹). بنابراین، برآورده نمودن این حقوق یکی از مهم‌ترین وظایف مؤسسات ارائه دهنده خدمات بهداشتی - درمانی محسوب می‌شود. به این دلیل، امروزه در بسیاری از کشورها بررسی رضایتمندی بیماران به عنوان یکی از شاخص‌های مهم کیفیت مراقبت‌های سلامتی محسوب می‌شود و ضرورت تدارک برنامه‌هایی جهت ایجاد، حفظ و ارتقای این احساس رضایت بیش از پیش به چشم می‌خورد (۱۰). در این راستا، رضایت بیماران از خدمات ارائه شده یکی از مهم‌ترین ملاک‌های ارزشیابی کیفیت خدمات پرستاری نیز می‌باشد (۱۱). رضایتمندی برآیند مجموعه پیچیده‌ای از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت‌های پرستاری، پزشکی و پشتیبانی مختلف به طریقی با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل حقوق بیماران در تمام ابعاد ارائه شوند (۱۰).

هر چه میزان رضایت بالاتر باشد بهبود جسمی و روانی در بیماران بهتر و سریع‌تر رخ می‌دهد. نارضایتی باعث تحریک پذیری و اضطراب در بیماران شده و در نتیجه تأخیر در بهبودی و بستری طولانی مدت، افزایش هزینه درمان و اشغال تخت‌های بیمارستان را در پی دارد (۱۲). رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از خدمات ارائه شده، تأثیر بسیار مهمی در تجارب درمانی آن‌ها دارد (۱۳). همچنین، مشخص شده است که نارضایتی بیماران مبتلا به سرطان از خدمات پرستاری می‌تواند کیفیت زندگی آنان را تحت تأثیر قرار دهد (۱۴).

در راستای بررسی رضایتمندی از خدمات پرستاری در بیماران مبتلا به سرطان مطالعاتی انجام شده است. برای مثال، بریدارت و همکاران در سال ۲۰۰۷ نشان دادند که بیماران مبتلا

1 La Monica & Oberst

رضایتمندی و متغیرهای فردی - اجتماعی از آمار استنباطی شامل آزمون‌های t با نمونه‌های مستقل، ANOVA و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها

مشخصات فردی - اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری بیماران شرکت کننده در این مطالعه در جدول ۱ آورده شده است. میانگین نمره کل رضایتمندی از خدمات پرستاری ۲۰۳/۲ با انحراف معیار ۳۶/۶ بود. میانگین پاسخ بیماران به تک تک گزینه‌های پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری در جدول ۲ آورده شده است. همان‌گونه که در این جدول دیده می‌شود بیشترین رضایت بیماران از گزینه‌های "برخورد محترمانه" و "توضیحات کامل به سؤالات" و در هر شرایطی از عهده کار برآمدن پرستاران بوده است. همچنین کمترین رضایت از گزینه‌های "پرستار باید بهتر کار کند" و "بیان احساسات با پرستاران" و "عمل پرستاران به قولشان" بوده است.

بررسی ارتباط برخی متغیرهای فردی - اجتماعی و مرتبط با بیماری بیماران با رضایتمندی آنان از خدمات پرستاری در جدول ۳ آورده شده است. همان‌گونه که در این جدول دیده می‌شود ارتباطی بین این مشخصات با رضایت بیماران از خدمات پرستاری یافت نشد. همچنین آزمون پیرسون نشان داد که بین رضایتمندی از خدمات پرستاری و سن ($r = 0.04$ و $p = 0.61$)، مدت زمان تشخیص بیماری ($r = 0.04$ و $p = 0.64$)، و سابقه بستری ($r = 0.15$ و $p = 0.18$) ارتباط آماری معنی داری یافت نشد.

متغیر بوده و نمره بیشتر نشان دهنده رضایتمندی بیشتر از خدمات پرستاری می‌باشد. جهت بررسی مشخصات فردی و اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری از یک چک لیست استفاده شد. روایی صوری و محتوای ابزار با اعمال نظرات اصلاحی ۱۰ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام گرفت و برای پایایی ابزار از آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین صورت که پرسشنامه‌ها به ۲۰ نفر از بیماران واجد شرایط مطالعه داده شد سپس ضریب آلفا برای پرسشنامه محاسبه شد که برابر با (۰/۹) بود.

جهت شروع به جمع‌آوری داده‌ها ابتدا طرح مطالعه به تایید کمیته منطقه‌ای اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی تبریز رسید. سپس یک نفر از محققین در طول مدت نمونه‌گیری در شیفت‌های مختلف به محل انجام مطالعه مراجعه نموده و بیماران واجد معیارهای مطالعه انتخاب نمود. پس از توضیح اهداف مطالعه و روش کار، رضایت آگاهانه از تمامی بیماران کسب شده و پرسشنامه در اختیار آن‌ها قرار گرفت. در مورد بیماران باسواد، این پرسشنامه توسط خود آنان و پس از ارائه توضیحاتی در مورد نحوه تکمیل، پرسشنامه تکمیل شد. در مورد بیماران بی سواد با مصاحبه خصوصی تکمیل شد.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۱۷ انجام شد. جهت بررسی مشخصات فردی - اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. همچنین، برای رضایتمندی از میانگین و انحراف معیار و برای بررسی همبستگی بین

جدول شماره (۱): برخی اطلاعات فردی - اجتماعی و اطلاعات مرتبط با بیماری بیماران مبتلا به سرطان

متغیر	طبقه بندی	تعداد	درصد
جنس	مرد	۷۷	۵۸/۸
	زن	۵۴	۴۱/۲
وضعیت تأهل	مجرد	۲۵	۱۹/۱
	متأهل	۹۴	۷۱/۸
	بیوه یا مطلقه	۱۲	۹/۱
تحصیلات	بی سواد	۱۷	۱۳
	ابتدایی	۲۱	۱۶
	راهنمایی	۱۲	۹
	متوسطه	۴۰	۳۰/۵
تشخیص بیماری	دانشگاهی	۴۱	۳۱/۵
	خون	۴۹	۳۷/۴
	گوارشی	۲۹	۲۲/۱
	ریه	۱	۰/۸
	اورولوژی	۸	۶/۱
	زنان	۳۳	۲۵/۲
	سایر	۱۱	۸/۴

۶/۱	۸	معلم	
۱۸/۳	۲۴	کارمند	
۵/۳	۷	نظامی	
۶/۹	۹	کشاورز	شغل
۱۹/۸	۲۶	شغل آزاد	
۱۹/۱	۲۵	خانه دار	
۲۴/۴	۳۲	سایر	
۳۳/۶	۴۴	دخل کمتر از خرج	میزان درآمد
۲۰/۶	۲۷	دخل بیشتر از خرج	
۴۵/۸	۶۰	دخل برابر با خرج	
۴۲/۰۵ (۱۴/۶)		سن (انحراف معیار) میانگین	
۱۰/۵ (۷/۸)		مدت زمان تشخیص (انحراف معیار) میانگین	
۲/۰۵ (۲/۹)		سابقه بستری (انحراف معیار) میانگین	

جدول شماره (۲): میانگین پاسخ بیماران مبتلا به سرطان به گزینه‌های پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری

انحراف معیار	میانگین	گزینه	انحراف معیار	میانگین	گزینه
۱/۱	۴/۹	احساس آرامش در بخش	۱/۵	۵/۵	دقت در کارها
۱/۳	۴/۲	عمل پرستاران به قولشان	۱/۱	۵/۶	داشتن مهارت کافی در انجام کارها
۱/۲	۵/۶۷	در هر شرایطی از عهده کار بر آمدن	۱/۳	۵/۰۸	دادن پیشنهادات خوب
۰/۹	۵/۳	تذکر پیگیری درمان	۱/۴	۵/۲	توضیح قبل از انجام کار برای بیماران
۱/۴	۴/۴	عنوان بهترین هم صحبت هستند	۱/۳	۵/۷	برخورد با احترام
۱/۰۸	۵/۴	انجام کارهای آرامش دهنده بیمار	۱/۵	۴/۶	توجه به نگرانی بیمار و نه فقط اتمام کار
۱/۶	۲/۹	پرستاران باید بهتر کار کنند	۱/۲	۵/۰۷	سریع بودن در انجام کارها
۱/۱	۵/۳	منظم بودن	۱/۴	۵/۰۴	پیگیری نیازها
۱/۲	۵/۱	تذکر راجع به پیگیری درمان	۱/۴	۴/۴	برخورد صمیمی و دوستانه
۱/۴	۳/۹	بیان احساسات با پرستاران	۱/۱	۵/۵	قابل فهم توضیح دادن
۱/۰۴	۵/۳	نقش پرستاران در درک بیماری	۱/۰۵	۴/۴	لذت بردن پرستاران از مراقبت از بیماران
۱/۱	۴/۹	حمایت روانی و جسمی	۱/۱	۴/۵	اولویت دادن به بیمار تا به سایر مسائل
۱/۰۱	۵/۲	تاکید بر مسائل مهم و مورد نیاز بیمار	۱/۲	۴/۸	بی حوصله کار کردن
۱/۶	۴/۵	برخورد با دید عدم آگاهی بیمار	۱/۳	۴/۹	داشتن احساس راحتی و بیان مشکلات
۱/۳	۵/۶	عدم توجه به و خواسته‌های بیمار	۰/۹	۵/۷	توضیحات کامل در مورد سؤالات بیمار
۱/۱	۵/۶	برخورد مهربان پرستار با بیمار	۰/۹	۴/۲	توجه پرستار به فرد به عنوان انسان
۱/۳	۵/۴	عدم کمک به بیمار در موقع نیاز	۱/۴	۴/۸	پرستاران باعث آرامش بیمار هستند
۱/۹	۵/۲	سرعت مناسب در انجام کارها	۱/۶	۵/۲	تمایل بیمار به رجوع به مرکز
۱/۱	۵/۱	درک بالای پرستار در فهم مشکلات	۱/۱	۵/۰۵	توجه به صدای زنگ اخبار بیمار
۱/۵	۵/۱	داشتن امنیت هنگام مراقبت	۱/۰۱	۵/۳	دادن توضیحات در مورد عوارض درمان
			۱/۲	۵/۱	تطبيق حرف‌های پرستاران با پزشکان

جدول شماره (۳): ارتباط برخی مشخصات فردی - اجتماعی و وابسته به بیماری در بیماران مبتلا

به سرطان با رضایتمندی آنان از خدمات پرستاری		
متغیر	طبقه بندی	میانگین(انحراف معیار)
جنس	مرد	۲۰۲/۴ (۳۴/۴)
	زن	۲۰۴/۴ (۳۵/۲)
وضعیت تأهل	مجرد	۲۰۰/۳ (۳۹/۴)
	متأهل	۲۰۳/۲۱ (۳۳)
	بیوه یا مطلقه	۲۰۳/۲ (۳۹/۱)
تحصیلات	بی سواد	۲۰۳/۱ (۲۵/۲)
	ابتدایی	۱۹۹/۱ (۳۳/۴)
	متوسطه	۱۹۶/۷ (۴۰/۰۹)
تشخیص بیماری	دانشگاهی	۲۱۲/۰۲ (۲۸/۲)
	خون	۲۰۱/۱ (۳۹/۵)
	گوارشی	۲۰۷/۸ (۲۶)
	ریه	۱۵۸ (۰)
	اورولوژی	۲۱۳/۶ (۳۴/۶)
	سایر	۲۰۷/۰۶ (۲۹/۹)
شغل	معلم	۲۰۶/۲ (۳۵/۲)
	کارمند	۲۱۶/۷۵ (۲۹/۵)
	نظامی	۱۹۸/۴ (۳۱/۹)
	کشاورز	۲۱۶/۷ (۲۸/۵)
	شغل آزاد	۲۰۴/۶ (۳۲/۳)
میزان درآمد	خانه دار	۱۹۸/۰۴ (۳۵/۸)
	سایر	۱۹۲/۵ (۳۸/۹)
	دخل کمتر از خرج	۱۹۵/۷ (۳۹/۱)
	دخل بیشتر از خرج	۲۱۰/۵ (۲۹/۴)
	دخل برابر با خرج	۲۰۵/۴ (۳۲/۸)

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها در این مطالعه نشان داد که میانگین رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از خدمات پرستاری در مرکز آموزشی و درمانی شهید قاضی طباطبایی تبریز در سطح نسبتاً بالایی قرار دارد. این رضایتمندی بالا می‌تواند رضایتمندی واقعی بیماران را از خدمات پرستاری ارائه شده نشان دهد و یا اینکه حاکی از محدودیت پرسشنامه مورد استفاده جهت پوشش دادن همه جنبه‌های خدمات پرستاری باشد (۱۸). البته باید توجه داشت که این یافته ممکن است ناشی از انتظارات پایین بیماران نیز باشد که دارای انتظارات کمی از مراقبت‌های درمانی می‌باشند. در مطالعه اختری و همکاران نیز رضایتمندی بالایی (۸۲/۸ درصد) از

مراقبت‌های پرستاری در بخش‌های انکولوژی گزارش شده است. در مطالعات سایر کشورها نیز می‌توان به نتایج مطالعه داویدسون و همکاران^۱ در سال ۲۰۰۵ در ایرلند اشاره کرد که ۷۰ درصد شرکت کنندگان در مطالعه از خدمات ارائه شده پرستاری رضایت داشتند (۱۹).

رضایت بیماران از خدمات پرستاری، شاخص بسیار مهمی جهت ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات توسط پرستاران می‌باشد. نتایج مربوط به تعیین رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه مراقبت‌های پرستاری نشان داد که "برخورد محترمانه

1 Davidson

پرستار و توضیحات کامل توسط پرستار به سؤالات بیمار و پرستاران در هر شرایطی از عهده کارشان بر می آیند" بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده بودند. صاحب نظران بر این عقیده‌اند که حرفه پرستاری، حرفه ایست که بر اساس عواملی چون احترام به عقاید، عدالت و رعایت اصول اخلاقی و مذهبی بنا شده است لذا پرستاران باید برای جنبه‌های روانی - اجتماعی مراقبت احترام قائل باشند (۲۰).

نتایج مطالعه کریستوفر و همکاران^۱ نشان داد که بیماران می‌خواهند اطلاعات کاملی راجع به بیماری و درمانشان داشته باشند و بیشتر بر احترام مراقبین بهداشتی نسبت به خود در طول فرایند درمان تاکید می‌کنند (۲۱). همچنین، در این مطالعه ارتباط مثبتی بین خدمات و مراقبت‌ها از بیماران و رضایتمندی یافت شد که نتایج این پژوهش در راستا و همخوان با نتایج پژوهش حاضر است. در این رابطه داویدسون نیز در مطالعه خود به این نتیجه دست یافت که ارائه دهندگان خدمات سلامتی باید اطلاعات خیلی وسیع و جامعی درباره بیماری، فرایندهای تشخیصی و درمان به بیماران دهند و هرچه میزان اطلاع رسانی بیشتر باشد، میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بیشتر می‌شود، که این نتیجه‌گیری با نتیجه مطالعه حاضر در مورد افزایش رضایتمندی بیماران در بیانیه "جواب دهی به سؤالات" همخوان است (۱۹). یافته‌های مطالعه اونگ و همکاران^۲ نیز این یافته مطالعه حاضر را تایید می‌کند به طوری که یافته‌ها نشان می‌دهد، بیمارانی که اطلاعات بیشتری دریافت کرده‌اند رضایت بیشتری از بیمارانی دارند که اطلاعات کمتری دریافت می‌کنند (۲۲). در مقابل این نتایج، میانگین نمرات رضایتمندی در مطالعه کهن و همکاران نشان دهنده کمترین میزان رضایت بیماران از مراقبت، از نوع آموزش و ارائه اطلاعات است که با نتایج پژوهش حاضر راجع به ارائه اطلاعات مغایرت دارد (۲۰).

در مطالعه حاضر کمترین نمره مربوط به بیانیه‌های پرستاران باید بهتر از این کار کنند" و "بیان احساسات با پرستاران" و "عمل پرستاران به قولشان" بود. اولین بیانیه می‌تواند نشان دهنده فعالیت مناسب پرستاران در ارائه مراقبت‌ها باشد و همخوان با بیانیه "پرستاران در هر شرایطی از عهده کارشان بر می آیند"، است. از آنجایی که وظیفه پرستار در درجه اول، برآوردن احتیاجات اولیه بیمار از طریق برقراری ارتباط، مداخله کردن، کمک و همیاری بیمار در درمان است، در صورتی که پرستار این وظایف را انجام داده و مراقبت‌های ارائه شده مناسب و دقیق باشند بیماران رضایت بیشتری خواهند داشت (۲۳). در مطالعه جوهانسن و همکاران (۲۰۱۱) نیز مهارت‌های عملی پرستاران بیشترین

رضایتمندی را در بین بیماران داشت که این موضوع از بابت اینکه پرستاران کارهای خود را به خوبی انجام می‌دهند، با مطالعه حاضر همسو و همخوان است (۲۴). در مورد دو بیانیه دیگر که در این مطالعه نمره کمتری به خود اختصاص داده بودند، مطالعه جنکینسون و همکاران^۳ (۲۰۰۲) نشان داد که از عوامل مهم دخیل در رضایتمندی بیماران حمایت عاطفی و توجه به احساسات بیماران می‌باشد که با مطالعه حاضر همخوان نمی‌باشد (۲۵).

در راستای هدف دیگر مطالعه که بررسی ارتباط برخی مشخصات فردی - اجتماعی و وابسته به بیماری با رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از خدمات پرستاری بود، نتایج نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین این مشخصات و رضایتمندی از خدمات پرستاری وجود نداشت. مطالعه اختیری و همکاران (۲۰۱۰) در تهران و همچنین مطالعه پیتالوکا و همکاران^۴ در سال ۲۰۰۶ در کوالالامپور، نتایج مشابه در رابطه با ارتباط مشخصات فردی - اجتماعی با رضایتمندی از خدمات پرستاری، با مطالعه حاضر داشتند (۱۸، ۲۶). در مقابل این نتایج، مطالعه اخباری و همکاران نشان داد که بیماران مسن نسبت به بیماران جوان تر رضایتمندی بیشتری از خدمات پرستاری داشتند که می‌تواند به دلیل توقعات کمتر و قدرشناسی بیشتر بیماران مسن باشد (۲۷).

با توجه به یافته‌های این پژوهش جهت ارتقای رضایتمندی بیماران، مهارت‌های ارتباطی بیشترین میانگین نمره را به خود اختصاص دادند. لذا با توجه به ضرورت موضوع، توصیه می‌گردد دوره‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی برای دانشجویان پرستاری و پرستاران برگزار گردد. از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به محدود بودن محیط پژوهش و استفاده از بیماران بستری اشاره نمود. لذا پیشنهاد می‌شود مطالعاتی جهت بررسی رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از مراقبت‌های سرپایی پرستاری و در محیط‌های وسیع‌تر انجام شود.

بیماران مبتلا به سرطان بستری در مرکز آموزشی و درمانی شهید قاضی طباطبایی تبریز رضایت نسبتاً بالایی از مراقبت‌های پرستاری داشتند. ارتباط بین رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری با برخی از مشخصات فردی اجتماعی و وابسته به بیماری وجود نداشت.

تقدیر و تشکر

مطالعه حاضر حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری در دانشکده پرستاری و مامایی تبریز می‌باشد. این مطالعه با مجوز شماره ۵ / ۴ / ۳۷۰۸ به تأیید کمیته منطقه‌ای اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی تبریز رسیده است. همچنین طرح مطالعه به

3 Jenkinson & et all
4 Pitaloka & et all

1 Christopher & et all
2 Ong & et all

تصویب شده است. از تمامی بیماران شرکت کننده در این مطالعه تشکر و قدردانی می‌شود.

عنوان یک طرح دو مرکزی با مرکز تحقیقات هماتولوژی و انکولوژی شهید قاضی تبریز و با تقبل ۵۰ درصد هزینه طرح در شورای پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی با شماره ۵۸۳۹

References:

1. Baldursdottir G, Jonsdottir H. The importance of nurse caring behaviors as perceived by patients receiving care at an emergency department. *Heart Lung* 2002;31(1):67-75.
2. Schoenhofer SO. Infusing The Nursing Curriculum With Literature On Caring: An Idea Whose Time Has Come. *Int J For Human Caring* 2001;5(2): 7-14.
3. Melanie ME, Wills EM. *Theoretical Basis For Nursing*. 3rd ed: Lippincott: Williams & Wilkin; 2011.
4. Azimzadeh R. *Oncology Patient And Oncology Nurses Perceptions Related To Importance Of Caring Behaviors And Delivery Of Caring In Teaching Hospital Of Shahid Ghazi- Tabatabai.*: Tabriz: Nursing And Midwifery Faculty; 2010.
5. Garfami H, Shafie Abadi A, Sanaei Zaker B. *Therapeutic Efficacy In Reducing Symptoms Of Mental Health Problems The Way A Group Of Women With Breast Cancer*. *Andishe Va Raftar* 2009;4(13): 35-43.
6. Sajadian A, Kaviani A, Montazeri A, Haji Mahmoodi M. *Use Compelementary And Alternative Medicen In Cancer Patient*. *Payesh Seasonal* 2005;4(3): 197-205.
7. Mc Dowell ME, Occhipinti S, Fergusen M, Dum J, Chombers SK. *Predictor Of Change In Unment Supportive Care Needs In Cancer*. *Peycho-Oncology* 2010;19(5): 508-16.
8. Liu JE, Mok E. *Caring In Nursing Investigating The Meaning Of Caring From The Perspective Of Cancer Patients In Beijing, China*. *J Clinical Nurs* 2006;15: 188-96.
9. Khorami A, Sakhaei S. *uality Of Legal Cases Of Hospitalized Patient Of Khoys Hospitals*. *Legal Claient Seminar*. Ahvaz: Ahvaz University Of Medical Science; 1998.
10. Jolaei S, Haji Babaei F, Jafar-Jalal E, Bohrani N. *Evaluation Of Patient Satisfaction With Nursing Care Provided In Treatment And Educational Centers*. *Hayat* 2011;17(1): 35-44.
11. Karami Kabir N. *Patient Viewpoint Regarding Factor Affecting Satisfaction Of Patient Attending Emergency Department Of Sina And Imam Khomeini Hospital Of Tabriz University Of Medical Science*. Tabriz. *Nursing And Midwifery Faculty*; 2004.
12. Bahrami M, Naji H. *Emergency Patient Satisfaction Of Services In Attending To Choice Medical Center Of Isfahan University Of Medical Science*. *J Isfahan Nurs Midwifery Faculty* 2000;15: 40-5.
13. Arora V, Philip Sh, Nattress K, Pather S, Dalrimple Ch, Atkinson K, et al. *Patient satisfaction with inpatient care provided by te Sydney gynecological oncology group*. *Patient related outcome measures* 2010; 1: 179-87.
14. Bredart A, Razavi D, Robertson C, Batel-Copel L, Larsson G, Lichosik D, et al. *A Comprehensive Assessment Of Satisfaction With Care: Preliminary Psychometric Analysis In French, Polish, Swedish And Italian Oncology Patient*. *Patient Educ Couns* 2001; 43: 243-52.
15. Akhtari-Zavare M, Abdullah My, Syed Hassan St, Binti Said S, Kamali M. *Cancer Patients Satisfaction With Communication And Information Given By Nurses At Teaching Hospitals Of Tehran*. *MJIRI* 2010;24(4): 212-20.
16. Bahrapour A, Zolala F. *Patient Satisfaction And Related Factors In Kerman Hospitals*. *East Mediterr Health J* 2010;11(5-6): 905-12.

18. La Monica EL, Oberst MT, Madea AR, Wolf RM. Development Of Patient Satisfaction Scale. *Res Nurs Health*. 1986;9: 43-51.
19. Akhtari-Zavare M, Abdullah MY, Syed Hassan ST, Binti Said S, Kamali M. Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care For Patients Hospitalized With Cancer In Tehran Teaching Hospitals. *Glob J Health Sci* 2010;2(1): 117-27.
20. Davidson R, Mills ME. Cancer Patient Satisfaction With Communication, Information And Quality Of Care In UK Region. *Eur J Cancer Care* 2004;14: 83-90.
21. Kohan S, Fereyduni J, Mohammad Alizadeh S, Bahrapour A. Comparison Of Patient Satisfaction Of Nursing And Medical Care. *J Razi Nurs Midwifery Faculty*. 2003;3(1): 44-50.
22. Christopher GL, Rodeghier M, Gupta D. Distribution And Determinants Of Patient Satisfaction In Oncology: A Review Of The Literature. *Patient Prefer Adherence* 2009;3: 287-304.
23. Ong LML, Visser MRM, Lammes FB, Haes JCJM. Doctor-Patient communication and cancer patients quality of life and satisfaction. *Patient Educ Couns* 2000;41: 145-56.
24. Neishabory M, Raeis Dana N, Ghorbani R, Sadeghi T. Nurses And Patients Viewpoint Regarding Quality Of Nursing Care In The Teaching Hospitals Of Medical Science. *Koomesh* 2011;12(2): 134-43.
25. Johannessen G, Eikeland A, Stubberud Dg, Fagerstm L. A Discreptive Study Of Patient Satisfaction And The Structural Factors Of Norwegian Intensive Care Nursing. *Intensive Crit Care Nurs* 2011;27: 281-9.
26. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patient Experiences And Satisfaction With Health Care: Results Of A Questionnaire Study Of Specific Aspects Of Care. *Qual Saf Health Care* 2002;11: 335-9.
27. Pitaloka D, Rizal AM. Patients Satisfaction In Antenatal Clinic Hospital University Kebangsaan Malaysia. *J Community Health* 2006;12: 8-16.
28. Akhbari F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. Study Of Effective Factors On Inpatient Satisfaction In Hospitals Of Tehran University Of Medical Science. *Scientific J School Of Public Health And Institute Of Public Health Research* 2006;4(3): 25-36.

SATISFACTION WITH NURSING CARE AND RELATED FACTORS IN HOSPITALIZED CANCER PATIENTS IN SHAHID GHAZI HOSPITAL IN TABRIZ

Mogadasiyan S¹, Abdolazadeh F², Rahmani A³, Nikanafar AR⁴, Firoziyan AA^{5*}

Received: 5 May, 2013; Accepted: 3 Aug , 2013

Abstract

Background & Aims: Patient satisfaction with nursing services provided as an indicator of the quality of nursing care which was studied here. On the other hand, the literature review showed that cancer patients received a slight care of nursing group. Therefore, the aim of this study was to evaluate satisfaction with nursing care to cancer patients and its related factors.

Materials & Methods: This was a descriptive – correlation study on 131 patients hospitalized in the oncology department of Shahid Ghazi Hospital in Tabriz. The patients were recruited by convenience sampling. As Satisfaction survey, we used La Monica patients' satisfaction questionnaire by the score range of 41 to 287. Some socio-demographic characteristics were compared with the check list. Data analysis was done by using statistical software SPSS version 17. Descriptive and inferential statistics were performed as well.

Results: The results showed that the average satisfaction score of Nursing Services was 203/2. There was not direct relationship between socio-demographic characteristics and disease-related characteristics of patients' satisfaction with nursing care.

Conclusion: Patients with cancer are relatively highly satisfied with nursing care. However, due to the limitations of this study, further studies are needed.

Key words: satisfaction, cancer patient, nursing services

Address: Tabriz, south shariati st, nursing & midwifery faculty

Tel: (+98)411 4796969,9362421982

Email: nursing85_8511136@yahoo.com

¹ MSc of Nursing, educator, nursing and midwifery faculty Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

² MSc of Nursing, educator, nursing and midwifery faculty Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

³ PhD of nursing, assistant, nursing and midwifery faculty Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

⁴ Oncologist , Associate, hematology & oncology's research center of Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

⁵ MSc of Nursing, nursing and midwifery faculty, Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran
(Corresponding Author)