

همبستگی بین شایستگی بالینی پرستاران و رضایت بیماران از خدمات پرستاری

*مهناز قلجه¹، فرشته قلجایی²، دکتر علیرضا مظلوم³

مقدمه: دستیابی به راهپایی برای ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری همواره مورد توجه مدیران پرستاری بوده است. ویژگیهای ارائه دهندگان خدمات پرستاری می تواند یکی از عوامل موثر بر کیفیت آن باشد. بعلاوه، نظر مددجو به عنوان دریافت کننده خدمات پرستاری می تواند شاخصی از کیفیت خدمات باشد.

هدف: این پژوهش با هدف تعیین همبستگی بین شایستگی بالینی پرستاران با رضایت بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شد.

مواد و روشها: در این مطالعه توصیفی-همبستگی، 47 پرستار شاغل و 141 بیمار بستری بصورت تصادفی انتخاب شدند. نمونه های پژوهش شامل پرستارانی بودند که در یکی از بخشهای بالینی مراقبت مستقیم از بیمار را به عهده داشتند. همچنین به ازای هر پرستار، 3 بیمار وی که حداقل 3 روز از خدمات پرستار مربوطه استفاده کرده بودند و در زمان پژوهش در شرف ترخیص بودند، انتخاب شدند. اطلاعات فردی و شغلی توسط پرسشنامه و به روش مصاحبه جمع آوری شد. شایستگی بالینی پرستاران توسط ابزاری مشتمل بر 62 سؤال در زمینه مهارتهای مدیریتی، حرفه ای، ارتباطی و آموزشی توسط سرپرستار، سوپروایزر و پژوهشگر سنجیده شد. رضایت بیماران توسط ابزاری مشتمل بر 37 سؤال در زمینه نیازهای فیزیولوژیک، ایمنی، اجتماعی سنجیده شد. اعتبار پرسشنامه با اعتبار محتوا و پایایی برونباخ اندازه گیری شد. آزمونهای آماری رگرسیون، آنالیز واریانس و مجذور کای برای تجزیه و تحلیل داده ها به کار رفت.

یافته ها: میانگین سن پرستاران $37/3 \pm 10/7$ و بیماران $4/9 \pm 30/7$ سال بود. 74/5 درصد از پرستاران و 53/2 درصد از بیماران مونث بودند. همه پرستاران مدرک کارشناسی پرستاری داشته و 49/7 درصد از بیماران مدرک متوسطه داشتند. شایستگی بالینی 17 درصد از پرستاران کمتر از حد انتظار، 75/5 درصد در حد انتظار و 25/5 درصد بیشتر از حد انتظار بود. 9/2 درصد از بیماران از خدمات پرستار ناراضی، 61 درصد نسبتاً راضی و 29/8 درصد کاملاً راضی بودند. آزمون رگرسیون رابطه خطی معنی دار مستقیمی بین شایستگی بالینی پرستار و رضایت بیمار نشان داد. آزمون آنالیز واریانس دوطرفه نشان داد که شایستگی بالینی پرستار، جنس، تحصیلات و وضعیت تأهل بیمار با رضایت وی رابطه دارد اما سایر عوامل ارتباط معنی داری با آن نداشت.

بحث و نتیجه گیری: به نظر می رسد با افزایش شایستگی بالینی پرستار، کیفیت خدمات پرستاری ارتقاء یافته و این منجر به افزایش رضایت بیماران شود. لذا سیستم خدمات بهداشتی می تواند با ارتقاء شایستگی بالینی پرستاران یا به کارگیری پرستاران با شایستگی بیشتر، رضایت مددجویان را فراهم نماید.

کلید واژه ها: شایستگی بالینی پرستار، رضایت بیمار، خدمات پرستاری.

دریافت مقاله: 1387/7/9 تأیید مقاله: 1387/10/30

¹ - کارشناس ارشد پرستاری، گروه آموزش پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، (نویسنده مسؤول مکاتبات)

آدرس پست الکترونیکی: ghaljeh.m@gmail.com

² - کارشناس ارشد پرستاری، گروه کودکان، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان.

³ - استادیار، گروه پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی مشهد.

مقدمه

مخاطره آمیز می باشد (زراعتکاری، 1377). منوچهری (1371) می نویسد: با وجود برخورداری پرستاران فارغ التحصیل از مبنای علمی و نظری کافی، این افراد در محیطهای بالینی و عملی از کارایی و مهارت برخوردار نبوده و عدم توانایی فارغ التحصیلان در مواردی مثل به کارگیری مسائل نظری در عمل مشکل گشایی انجام مهارت‌های مربوط به حیطه روانی - حرکتی متجلی است. البته این موضوع به معنی توجه نکردن به شایستگی بالینی در حیطه آموزشی نیست، مروری بر متون موجود بیانگر آن است که تربیت پرستاران شایسته و در نتیجه حفظ سلامتی افراد جامعه همواره یکی از اصلی ترین هدفهای آموزش پرستاری (به عنوان فعالیتی پر هزینه) بوده و پژوهش های متعددی نیز در این زمینه انجام شده است (پارسا یکتا و همکاران، 1384).

مسئله مهمی که همواره در ارائه مراقبتها مورد توجه قرار می گیرد، دستیابی به کیفیت مطلوب ارائه مراقبت و جلب رضایت مراقبت شوندگان می باشد. این امر یکی از مسئولیت های مهم مدیران و کارکنان شاغل در حرفه های مراقبت بهداشتی محسوب می شود و هر روز اهمیت بیشتری پیدا می کند (حاجی نژاد و همکاران 1386). به نظر می رسد بیشتر بیماران شایستگی بالینی پرستاران را از دیدگاه شخصی مورد بررسی و قضاوت قرار می دهند (ژیلت و همکاران⁵، 2000). نتایج مطالعه دیگری در چین نشان داد که مراقبت‌های پرستاری باعث افزایش بسیار زیاد رضایتمندی بیماران می گردد (وانگ⁶، 2007). عدم رضایت از خدمات بهداشتی درمانی عواقب نامطلوبی را بدنبال دارد. ناخرسندی مردم منجر به قطع ارتباط آنان با نظام بهداشتی و یا حداقل مشارکت آنان در ارائه خدمات می شود. رضایت یکی از وجوه سلامتی فرد است و در صورت عدم توجه به رضایت بیمار، نظام بهداشتی بر خلاف رسالت خود که پاسخ به نیاز مردم برای سلامتی است عمل کرده است (ابوالحسنی، 1375). چون شایستگی بالینی پرستار و رضایت بیمار دو موضوع بسیار اساسی و مهم در حرفه پرستاری می باشد. پژوهش حاضر با هدف تعیین همبستگی بین شایستگی بالینی پرستاران و رضایت بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام گردید.

شایستگی بالینی مفهومی پیچیده و مبهم است که در سالهای گذشته از ابعاد و دید گاههای گوناگون مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. عوامل مختلفی چون تغییر سریع در سیستم پایش سلامت، لزوم ارائه خدمات ایمن و مقرون به صرفه، ارتقاء آگاهی افراد جامعه در مورد موضوعهای مربوط به سلامتی، افزایش انتظار دریافت خدمات با کیفیت مناسب همراه با تمایل سازمانها و موسسه های ارائه دهنده خدمات سلامتی به استفاده از بکارگیری نیروی ماهر باعث شده است تا شایستگی بالینی حرفه های مرتبط با سلامتی بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. (ژانگ و همکاران¹، 2001) ارتباط نزدیک بین شایستگی بالینی و مفهوم کیفیت باعث شده که شایستگی بالینی در حرفه پرستاری به عنوان رشته ای عملی از جایگاهی منحصر به فرد برخوردار باشد (بجورک²، 1997). دستیابی کامل به شایستگی بالینی باعث می شود تا پرستاران بتوانند نقش خود و یا وظایف محوله را با کیفیت مناسب انجام دهند (پارسا یکتا و همکاران، 1385). در حیطه بالینی نیز تغییر در نقشها و وظایف پرستاران که آن را به شغلی پیچیده و نیازمند داشتن مهارت‌های گوناگون بدل کرده است باعث شده تا موضوع شایستگی بالینی مورد توجه بیشتری قرار گیرد (بوجتور³، 2003). زیرا ورود پرستاران فاقد شایستگی به مراکز بهداشتی و درمانی سلامت جامعه را به خطر می اندازد (ایزد پناه، 1373) همچنین عدم شایستگی بالینی پرستاران از مهمترین مشکلاتی است که مدیران با آن برخورد می کنند. پرستاران فاقد شایستگی بالینی مرتباً محل کار خود را تغییر می دهند. زیرا مورد قبول هیچیک از مدیران واقع نمی شوند. در مورد اهمیت شایستگی بالینی تاکید فراوان شده است به طوری که مدیران موظفند به طور مداوم شایستگی بالینی پرستاران خود را ارزیابی نمایند (پاتریشیا⁴، 2000).

پژوهشی که در رابطه با فعالیت های بالینی پرستاران در تهران انجام شد، نتایج نشان داد فقط 16/7 درصد از پرستاران مورد پژوهش در اجرای نقش مراقبتی در سطح عالی و 23/3 درصد در سطح خوب قرار داشتند. همچنین در طی بررسی دیگر، فعالیت بالینی 30 پرستار شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران نشان داده که توانمندی های کسب شده توسط پرستاران تازه فارغ التحصیل با وضعیت مطلوب فاصله دارد (ایرانی نژاد، 1381) و این مسأله برای بیماران

¹-Zhang et al

²-Bjork

³-Bojtor

⁴-Patricia

⁵-Gillet

⁶-Wang

مواد و روشها

طور تصادفی انتخاب نموده، سپس از طریق مصاحبه، فرم انتخاب نمونه در مورد وی تکمیل گردید. چنانچه تمام معیارهای انتخاب نمونه پژوهش را داشت برگه مشخصات فردی و شغلی در اواسط شیفت کاری در اختیار وی قرار می گرفت تا آن را تکمیل نماید. سپس دو پرسشنامه شامل ابزار شایستگی بالینی پرستار به ترتیب در اختیار سرپرستار و سوپروایزر گذاشته شده، ضمن توضیح هدف پژوهش از آنها خواسته شد که با توجه به شناخت قبلی خود، مراجعه به کاردکس پرسنلی و مشاهده به مدت یک هفته آن را تکمیل نماید، همچنین مشاهده پرستار توسط پژوهشگر نیز به مدت یک هفته انجام گرفت. میانگین نظرات سرپرستاران، سوپروایزر و پژوهشگر به عنوان نمره شایستگی بالینی پرستار منظور شد. انتخاب بیمارانی که در شرف ترخیص بودند به صورت تصادفی و در صورتی که واجد شرایط اولیه پژوهش بودند، فرم مشخصات فردی از طریق مصاحبه جهت آنان تکمیل و سپس رضایت بیمار از خدمات پرستاری ارائه شده توسط پرستار مورد نظر بوسیله فرم سنجش رضایت بیماران از طریق مصاحبه تکمیل شد.

برای تعیین مشخصات واحدهای پژوهش از آمار توصیفی و به منظور تعیین ارتباط رضایت بیمار از خدمات پرستاری و شایستگی بالینی پرستاران از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تائوبی کندل و آزمون واریانس یک طرفه استفاده شد. روابط متقابل بین شایستگی بالینی، رضایت بیمار و متغیرهای اثر گذار توسط آزمون آنالیز واریانس دو طرفه مورد بررسی قرار گرفت. در آزمونهای انجام شده ضریب اطمینان 95 درصد و سطح معنی دار ($\alpha=0/05$) مورد نظر بوده است و در تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری اس پی اس استفاده شد.

یافته ها

نتایج نشان داد 24 نفر از پرستاران (51 درصد) در گروه سنی 30-15 سال و 68 نفر از بیماران (48/2 درصد) در گروه سنی 45-31 سال قرار داشتند، میانگین سن پرستاران $49 \pm 30/7$ سال و بیماران $37/3 \pm 10/7$ سال بود. 35 نفر از پرستاران (74/5 درصد) و 75 نفر از بیماران (53/2 درصد) مونث 34 نفر از پرستاران (72/3 درصد) و 19 نفر از بیماران (84/4 درصد) متأهل 18 نفر از پرستاران (38/2 درصد) سابقه کار کمتر از 5 سال داشته میانگین سابقه کار پرستاران $4/8 \pm 7/8$ درصد و کلیه پرستاران مورد مطالعه 100 درصد دارای مدرک کارشناسی بوده و بیش از نیمی از آنها یعنی

در این پژوهش توصیفی همبستگی 47 پرستار و 141 بیمار شرکت داشتند، پرستارانی که حداقل 3 ماه در یکی از بخشهای بالینی مشغول به کار بوده و دارای یکی از مدارک کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد پرستاری بوده و حداقل یک شیفت کامل در بخش مورد نظر انجام وظیفه نموده بودند، در پژوهش شرکت کردند. بیمارانی که حداقل 3 روز از خدمات پرستاری پرستار بهره مند شده بین 60-17 سال سن داشته، قادر به برقراری ارتباط کلامی بوده و در آستانه ترخیص بودند و پرستار ارائه دهنده مراقبت از خود را بشناسد، واحد پژوهش را تشکیل دادند. واحدهای پژوهش به صورت تصادفی - طبقه ای انتخاب شدند. بدین صورت که ابتدا کل بخشهای بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان به صورت بخشهای داخلی، جراحی و ویژه طبقه بندی شده، سپس از بین بخشهای هر طبقه متناسب با تعداد و به صورت تصادفی 7 بخش (4 بخش جراحی، 2 بخش داخلی و 1 بخش ویژه) انتخاب گردیده و در بخشهای منتخب با توجه به تعداد پرستاران در آن بین 5 تا 10 پرستار از هر سه شیفت به صورت تصادفی برگزیده شده و به ازای هر پرستار، 3 بیمار وی به طور تصادفی انتخاب گردیدند.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که شامل فرم انتخاب نمونه (پرستاران) مشتمل بر 7 عبارت، فرم انتخاب نمونه (بیماران) مشتمل بر 8 عبارت، پرسشنامه مشخصات فردی و شغلی (پرستاران) شامل 14 سوال (باز و بسته)، پرسشنامه مشخصات فردی (بیماران) شامل 14 سوال (باز و بسته)، ابزار سنجش شایستگی بالینی پرستاران شامل 62 سوال در حیطه مهارت (مدیریتی، حرفه ای، ارتباطی و آموزشی) که با مقیاس لایکرت با عبارات (بیش از حد انتظار (3) در حد انتظار (2) کمتر از حد انتظار (1) ابزار سنجش رضایت بیماران شامل 37 سوال مربوط به نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی و اجتماعی بیماران که با مقیاس لایکرت با عبارات رضایت کامل (4) رضایت نسبی (3) رضایت ندارم (2) نظری ندارم (1) سنجیده شد.

برای تعیین اعتبار ابزارها، از اعتبار محتوا و برای تائید پایائی آنها از آلفای کرونباخ استفاده شد. فرم انتخاب نمونه و مشخصات فردی با ($r=1$; $p<0/05$)، ابزار شایستگی بالینی ($r=0/84$ $p<0/05$) و ابزار رضایت بیمار با ($r=0/79$ $p<0/05$)، مورد تائید قرار گرفت. روش گرد آوری داده ها بدین ترتیب بود که پژوهشگر با مراجعه به هر یک از بخشها تعداد 5 تا 10 پرستار را که مشخصات اولیه واحد پژوهش را داشته به

17 نفر (36/2 درصد) از نظر مهارت مدیریتی کمتر از حد انتظار، از نظر مهارت حرفه ای 36 نفر یعنی 76/6 درصد در حد انتظار، از نظر مهارت ارتباطی 34 نفر یعنی 72/3 درصد در حد انتظار و در ضمن بیشترین درصد پرستاران یعنی 20 نفر از نظر مهارت آموزشی کمتر از حد انتظار قرار داشتند (جدول شماره 1). نتایج حاصل از رضایت بیماران از خدمات پرستاری نشان داد که 86 نفر از بیماران (61 درصد) از خدمات پرستاری نسبتاً راضی، 13 نفر (9/2 درصد) ناراضی و 42 نفر (29/8 درصد) کاملاً راضی بودند. یافته های حاصل از بررسی جنبه های رضایت بیمار بیانگر این است که 70 نفر از بیماران 49/6 درصد از تامین نیازهای فیزیولوژیکی نسبتاً راضی، 76 نفر از بیماران 53/9 درصد از تامین نیازهای ایمنی نسبتاً راضی، در ضمن 68 نفر از بیماران 38/2 درصد از تامین نیازهای اجتماعی نسبتاً راضی بودند (جدول شماره 2).

(57/4 درصد) دوره آموزش ضمن خدمت را نگذرانده بودند. از میان 20 نفر (43/6 درصد) که دوره آموزش ضمن خدمت را گذرانده بودند (40 درصد) آنها کمتر از 100 ساعت دوره آموزش ضمن خدمت را گذرانده بودند. 57 نفر از بیماران (40/4 درصد) در طبقه سوم اجتماع قرار داشتند، 86 نفر از بیماران (61 درصد) وضعیت درآمد آنها نسبت به مخارج برابر بوده است. 131 نفر از بیماران (92/9 درصد) از خدمات بیمه استفاده می نمودند. نتایج حاصل از بررسی شایستگی بالینی پرستاران نشان داد که 27 نفر از پرستاران (57/5 درصد) از نظر شایستگی بالینی در حد انتظار، 12 نفر یعنی 25/5 درصد بیشتر از حد انتظار و فقط 8 نفر یعنی 17 درصد کمتر از حد انتظار قرار داشتند. میانگین شایستگی بالینی پرستاران $12/8 \pm 60/6$ درصد بود. نتایج حاصل از حیطه های شایستگی بالینی پرستاران نشان داد که بیشتر پرستاران یعنی

جدول شماره 1: توزیع فراوانی شایستگی بالینی پرستاران شاغل در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در سال 1383 به تفکیک حیطه های آن

| کل | ارتباطی | | حرفه ای | | مدیریتی | | آموزشی | | فراوانی | |
|------|---------|-----------------|---------|-----------------|---------|-----------------|--------|------------------|---------|---------------------------------------|
| | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | | |
| 17 | 8 | 4/3 | 2 | 8/5 | 4 | 36/2 | 17 | 42/6 | 20 | حیطه شایستگی بالینی کمتر از حد انتظار |
| 57/5 | 27 | 72/3 | 34 | 76/6 | 36 | 34/8 | 16 | 42/6 | 20 | در حد انتظار |
| 25/5 | 12 | 23/4 | 11 | 14/9 | 7 | 29 | 14 | 14/8 | 7 | بیشتر از حد انتظار |
| 100 | 47 | 100 | 47 | 100 | 47 | 100 | 47 | 100 | 47 | جمع |
| | | $65/8 \pm 11/4$ | | $62/2 \pm 11/6$ | | $60/8 \pm 15/2$ | | $55/3 \pm 13/01$ | | انحراف معیار \pm میانگین |

جدول شماره 2: توزیع فراوانی رضایت بیماران از خدمات پرستاری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در سال 1383 به تفکیک حیطه های آن

| کل | اجتماعی | | ایمنی | | فیزیولوژیک | | فراوانی | | |
|------|---------|-----------------|-------|-----------------|------------|-----------------|---------|-----------------|----------------------------|
| | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | | | |
| 9/2 | 13 | 19/9 | 28 | 16/3 | 23 | 12/8 | 18 | ناراضی | |
| 61 | 86 | 38/2 | 68 | 53/9 | 76 | 49/6 | 70 | نسبتاً راضی | |
| 29/8 | 42 | 31/9 | 45 | 29/8 | 42 | 37/6 | 53 | کاملاً راضی | |
| 100 | 141 | 100 | 141 | 100 | 141 | 100 | 141 | جمع | |
| | | $65/8 \pm 14/9$ | | $62/9 \pm 15/6$ | | $76/6 \pm 16/3$ | | $66/0 \pm 14/9$ | انحراف معیار \pm میانگین |

از کل پرستاران مورد مطالعه، 36/2 درصد کمتر از حد انتظار بودند. در دنیای رو به پیشرفت کنونی جهت ارتقاء کمیت و کیفیت علوم و مراقبتهای پرستاری مدیریت پرستاری نقش به سزایی دارد و وجود دانش و مهارت در این رشته امر مسلمی در چگونگی ایجاد این تغییرات می باشد (رضایی 1383). این نتیجه نشان دهنده این است که سیستم بهداشتی به این مهارت کمتر توجه دارد.

در رابطه با مهارت حرفه ای نتایج نشان داد که 76/6 درصد پرستاران در حد انتظار قرار داشتند. پرستاران به عنوان بخشی از منابع انسانی نظام سلامت در ارتقای سلامت افراد جامعه نقش مهمی ایفا می کنند. تربیت پرستاران باید به طریقی انجام پذیرد که با تغییرات. نیاز جامعه دانش جدید و یافته های نوین مربوط به نحوه ارائه خدمات سلامت از هماهنگی لازم برخوردار باشد تا از این طریق بتوانند به طور کامل توانمندی و مهارت و شایستگی شغلی خود را نشان دهند. (معماریان و همکاران 1385)، اشکال در مهارت حرفه ای پرستار به صورت مستقیم می تواند مخل سلامتی مدد جویان شود و لذا ارتقاء آن باید از اهداف مهم سیستم های بهداشتی باشد.

در حیطه ارتباطی نتایج نشان داد که 72/3 درصد از پرستاران در حد انتظار قرار داشتند. با توجه به اهمیت برقراری ارتباط در پرستاری ضروری است که پرستار مهارت خود را در این زمینه افزایش دهد وظیفه یک پرستار برآورده ساختن نیازهای بیمار از طریق ارتباط موثر است. این امر زمانی امکان پذیر است که اطلاعات کافی در این زمینه وجود داشته باشد. عدم آگاهی کافی می تواند منجر به عدم موفقیت در ارائه خدمات مراقبتی گردد (سبزواری و همکاران، 1385).

در حیطه مهارت آموزشی نتایج نشان داد که فقط 14/8 درصد از پرستاران بیشتر از حد انتظار قرار داشتند. آموزش به بیمار از پذیرش تا ترخیص بر حسب نیاز بیمار باید ادامه داشته باشد و رکن مهمی از کارپرستاری محسوب می شود (رضایی، 1383). این نتیجه ناشی از عدم درک پرستاران، مدیران و مربیان پرستاری از اهمیت مهارت آموزشی و عدم تأکید آن به عنوان جزئی از خدمات پرستاری می باشد. از نظر رضایت از خدمات پرستاری، نتایج نشان داد که 61 درصد از بیماران از خدمات ارائه شده نسبتاً راضی بودند. در مطالعه ای که در سال 2002 در دانشگاه آکسفورد انجام شد تقریباً 90 درصد از بیماران ترخیص شده از بیمارستانهای انگلستان از خدمات بیمارستانی در مدت طول بستری اظهار رضایت داشتند و مهمترین مداخله های

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت بیماران و شایستگی بالینی پرستاران همبستگی معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که هر چه شایستگی بالینی پرستار افزایش یابد، رضایت بیمار نیز افزایش می یابد. ($r=0/95, p<0/0001$) (نمودار شماره 1). همچنین نتایج نشان داد که میانگین رضایت بیماران بر حسب سطوح مختلف شایستگی بالینی پرستاران تفاوت معنی دار داشت و با افزایش شایستگی بالینی پرستار، میانگین رضایت بیماران زیاد شد.

نتایج نشان داد که سن، جنس، وضعیت تاهل، سابقه کار، آخرین مقطع تحصیلی، وضعیت استخدام، شیفت دوم و کار دوم (غیر از پرستاری) و رضایت بیمار همبستگی نداشت، همچنین نوع بیمارستان، سن، شغل، طبقه اجتماعی، وضعیت درآمد، استفاده از خدمات بیمه، نوع بیمه، محل سکونت بیمار و رضایت وی همبستگی نداشت ولی بخش بستری، وضعیت تاهل، جنس، سطح تحصیلات بیمار و رضایت وی همبستگی داشت.

نتایج نشان داد که معدل کل دوره تحصیل، مدت زمان گذراندن آموزش ضمن خدمت و شایستگی بالینی پرستار همبستگی دارد. طبق نتایج آزمون همبستگی چندگانه در بین تمام عوامل مورد بررسی قویترین رابطه با رضایت بیماران مربوط به شایستگی بالینی پرستار بود که 90/3 درصد رضایت بیمار را تعیین می نمود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد 17 درصد پرستاران شایستگی بالینی کمتری از حد انتظار داشتند. افراد جامعه به دنبال کسب سلامت هستند و برآورده شدن این خواسته را بر حسب قراردادی نا نوشته بر عهده افراد شاغل حرفه سلامتی قرار داده اند. پس براین اساس این افراد از جمله پرستاران باید برای ایفاء چنین مسئولیتی تلاش کنند. (کلاس¹، 2000). از آن جا که پرستاران بعد از فراغت از تحصیل عهده دار مسئولیتهای حیاتی می گردند می توان به اهمیت شایستگی بالینی و نقش آن در حفظ جان افراد جامعه پی برد.

در این پژوهش هر چند که اکثریت پرستاران مورد مطالعه (82/9 درصد) شایستگی بالینی در حد انتظار و یا بیشتر از حد انتظار داشته، اما از آنجا که وظایف پرستار بسیار حساس و مهم می باشد و ارتباط نزدیکی با سلامتی و حیات مددجویان دارد، لذا وجود 17/1 درصد پرستار با شایستگی کم قابل توجه می باشد. از نظر حیطه های شایستگی بالینی در حیطه مدیریتی

¹-Klass

است که حاضرند به رغم تنگناهای اقتصادی موجود برای بالا بردن کیفیت این خدمات و در نهایت افزایش سود آوری مبالغ قابل توجهی را صرف فعالیتهای ارتقاء دهنده شایستگی های پرستاران کنند (پوتر و پری، 1999). رابطه قوی بدست آمده بین شایستگی بالینی پرستار و رضایت بیمار از خدمات پرستاری، افزایش کیفیت مراقبت پرستاری و نیازهای مددجو بیشتر تامین می شود و تامین نیازهای مددجو رضایت وی را بدنبال دارد. نتایج این پژوهش در بسیاری از حیطه های پرستاری از جمله مدیریت، آموزش و پژوهش های قابل استفاده پرستاران، مدیران پرستاری و مدرسین پرستاری می باشد. پیشنهاد می شود شایستگی بالینی پرستاران مورد توجه بیشتر قرار گیرد تا از این طریق بتوان رضایت مددجویان که دریافت کننده های اصلی خدمات پرستاری هستند، را فراهم نمود.

تشکر و قدردانی

پژوهشگران لازم می دانند که مراتب تقدیر و تشکر خود را از پرستاران و مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و به خصوص بیماران عزیز که انجام این پژوهش جز با همکاری آنان میسر نبوده اعلام نمایند.

رضایت در بیماران، راحتی فیزیکی، حمایت روانی و توجه به نیازهای بیماران بود (جنکینسون و کولتر، 2002¹).

امروزه رضایت بیمار نقش بسیار مهمی در خدمات بهداشتی و درمانی دارد. رضایت بیمار از خدمات پرستاری نشان دهنده کیفیت مراقبت های پرستاری می باشد و رضایت بیمار منجر به انعکاس و واکنش مثبت نسبت به حرفه پرستاری در جامعه خواهد شد. بنابراین، باید عوامل نارضایتی بیماران مشخص گردد. از نظر حیطه های رضایت، در حیطه نیاز های فیزیولوژیکی نتایج نشان داد که 49/6 درصد از بیماران از ارضای این نیاز نسبتاً راضی بودند. بسیاری از اهداف پرستاری به منظور کمک به افراد جهت رفع نیازهای اساسی و دستیابی به تندرستی طراحی می شود و نیازهای فیزیولوژیکی برای بقا ضروری می باشند و نسبت به سایر نیازها تقدم دارند (گروه مترجمین، 1370). نظر به اینکه عموماً نیاز های فیزیولوژیکی با روش های ساده و کم هزینه قابل ارضاء است، به نظر می رسد کمبود آگاهی و نحوه نگرش پرستاران عامل عمده است.

در حیطه ارضاء نیاز های ایمنی نتایج نشان داد که 52/9 درصد از بیماران از ارضاء نیاز های ایمنی نسبتاً راضی بودند. بیماران مستعد تهدید ایمنی حسی و عاطفی می باشند و برای بر آورده شدن این نیاز احتیاج به کمک دارند (پوتر و پری، 1999²). عدم رضایت حدود 16/7 درصد بیماران مورد مطالعه از ارضای نیازهای ایمنی هم می تواند نشان دهنده آگاهی ناکافی پرستاران باشد.

در حیطه ارضای نیازهای اجتماعی نتایج نشان داد 38/2 درصد از بیماران از ارضاء نیازهای اجتماعی نسبتاً راضی بودند، از آنجا که ارضاء نیازهای اجتماعی پیچیده تر می باشد و به دانش پرستاری بیشتری نیاز دارد، احتمالاً علت این امر به آگاهی ناکافی پرستاران مربوط می گردد.

نتایج پژوهش نشان داد که بین شایستگی بالینی پرستاران و رضایت بیماران ارتباط معنی دار، مستقیم و قوی وجود دارد. ژیلت و همکاران (2000) نیز طی پژوهشی نشان داد که شایستگی بالینی و فنی کارگزاران ارائه دهنده خدمات رضایت کلی بیماران همبستگی دارد. از دید مدیریت شایستگی پرستاران به عنوان یک عامل موثر برای تضمین کیفیت خدمات و ارائه شده به بیماران و کسب رضایت آنهاست که در دنیای پر رقابت امروز عاملی کلیدی در بقای بیمارستانها محسوب می شود (رضایی، 1383). اهمیت این موضوع برای آنها که عموماً از فقدان شایستگی لازم در پرستاران تازه کار ناراضی هستند به اندازه ای

¹-Jonkinsin & Coulter

²-Potter & Perry

- Abolhasani F (1997). Up to quality in medical health service. *Seminar Best Making Medical Health Service in Hospitals*. Esfand 1375. Tehran [Persian].
- Bjork IT (1997). Changing conceptions of practical skill acquisition education. *Nursing Inquiry*. (4) 184-195
- Bojtor A (2003). The importance of social and cultural factors to nursing status. *International Journal of Nursing*. 9 (5) 328-335.
- Haji Nezhad ME et al (2008). Relationship between caring behaviors of nursing and in nursing staff patient's satisfaction. *Iranian Journal of Nursing*. 20(49)73-83. [Persian].
- Izadpanah AM (2003). Study opinion instance professional competency newly- staffing nurses. *Thesies of Mastery Nursing*. Nursing University Shaheed Behshti. [Persian].
- Irani Zadeh KH (1381). Study clinical working bacclerat nursing from a central nursing educated and compare duties description central same. Medical education article. *Central Education and Development University Shaheed Behshti Medicin*. [Persian].
- Gillette A et al (2000). Variable affecting patient satisfaction with health care serve in the college health setting. *American College Health Association*. 40 (5) 169-176
- Klass D (2000). Reevaluation of clinical competency. *American Journal of Physical Medicine and Rehabilitation*. 79 (5) 481-486.
- Jenkinson C Coulter B (2002). Patient experience and satisfaction with health care. *Quality and Safety in Health Care*. 11(2) 335-339.
- Memarian R et al (1385). Effective factors in the process of achieving clinical competency. *The Scientific Journal of Zanjan University of Medical Sciences*. 14 (56) 40- 49. [Persian].
- Manoochehri H (1992). Study opinion bacclerat nursing students last year instance conformity contains theatrical plan special nursing with clinical practice in universities of Tehran. *Thesis of Mastery Nursing*. [Persian].
- Parsa yekta Z et al (2007). Study effective factors in gave clinical competency from vision nurses. *Journal of Gilan Medical University*. 14 (54) 24-33. [Persian].
- Parsa yekta Z et al (1385). Nursing students view points about their clinical competencies and their achievement level. *Iranian Journal of Nursing Research*. 7 (3) 1-14. [Persian].
- Practica A (2000). *Leading and Managing People*. 2nd edition. Mosby Co.
- Potter P Perry G (1999). *Fundamental of Nursing Concepts Practice*, St Louis. Mosby Co.
- Rezaei AM (2005). *Fundamental of Nursing Management*. Ilam. Goyesh. [Persian].
- Sabzevari S et al (2007). Nursing student relationship with patients in teaching hospitals of Kerman's University of Medical Science. *Journal of Medical Education*. 3 (1) 51-57. [Persian].

-Zeraatkari KH (1999). Study students practical skills from newly-bacclerat nursing. *Third Conference Medicin Education*. Isfahan. [Persian].

-Zhang Z et al (2001). Nursing competencies: Personal characteristics contributing to effective nursing performance. *Journal of Advanced Nursing*. 33 (4) 467-474

-Wang T (2007). Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *Nurse Care Quality*. 22 (3) 266-271.