

## Original article

## Correlation between Employees' Satisfaction Working at Hospitals and Maternal Satisfaction with Service Quality and Recovery Process of Children

Peyman Parvizrad<sup>1\*</sup>  
Somayeh Sandakzehi<sup>2</sup>

- 1- Assistant Professor, Department of Health Care Management, Faculty of Health, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran
- 2- BSc in Health Services Management, School of Health, Student Research Committee, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran

\*Corresponding author: Peyman Parvizrad,  
Department of Health Care Management,  
Faculty of Health, Zabol University of  
Medical Sciences, Zabol, Iran

Email: p.parvizrad@zbumu.ac.ir

Received: 01 May 2019

Accepted: 14 August 2019

### ABSTRACT

**Introduction and purpose:** Hospitals are seeking for maximum patient satisfaction, especially in the Pediatric Wards. This study investigated whether employees' satisfaction correlated with maternal satisfaction, quality of services, and recovery process of children in a Pediatric Ward of a hospital.

**Methods:** This cross-sectional, descriptive-analytical study included 16 employees and 30 mothers of hospitalized children in the Pediatric Ward of a hospital located in a deprived area in Iran with no sampling. The data were collected using two researcher-made questionnaires (i.e., employees' and mothers' questionnaires) with reliability values of 0.712 and 0.926, respectively, using Cronbach's alpha. Moreover, the reliability of the questionnaires was confirmed by a group of professors who were experts in the health sciences. The data were analyzed in SPSS software (version 19) through the Chi-square and Fischer's exact tests.

**Results:** The results of this study showed that maternal satisfaction correlated significantly with imaging services ( $P=0.004$ ), medical services ( $P=0.003$ ), clinical staff views about the process of recovery ( $P=0.005$ ), and the reception services as well as employees' satisfaction ( $P=0.009$ ). However, maternal satisfaction had no correlation with education ( $P=0.891$ ), type of insurance ( $P=0.817$ ), laboratory services ( $P=0.164$ ), and patient services ( $P=0.064$ ). Furthermore, employees' satisfaction correlated significantly with the type of occupation ( $P=0.005$ ), job benefits ( $P=0.015$ ), and nutrition ( $P=0.029$ ). Additionally, there was not a relationship between employees' satisfaction and nurse supervisors or department heads' attention ( $P=0.897$ ).

**Conclusion:** According to the results of this study, mothers had a moderate level of satisfaction with the services provided by physicians, nurses, and welfare services. It should be noted that more attention to the childcare by the clinical staff led to a higher level of maternal satisfaction. It is worth mentioning that timely and increased payment of salaries, as well as job benefits, can be effective in increasing staffs' satisfaction and improving their performance.

**Keywords:** Employees' satisfaction, Maternal satisfaction, Pediatric ward, Service quality

► **Citation:** Parvizrad P, Sandakzehi S. Correlation between Employees' Satisfaction Working at Hospitals and Maternal Satisfaction with Service Quality and Recovery Process of Children. Journal of Health Research in Community. Summer 2019;5(2): 41-51.

## مقاله پژوهشی

## رابطه رضایت کارکنان بیمارستان با رضایت مادران، کیفیت خدمات و روند بهبودی کودکان

## چکیده

پیمان پرویزراد<sup>۱\*</sup>  
سمیه سندک زهی<sup>۲</sup>

**مقدمه و هدف:** بیمارستان‌ها به دنبال جلب حداکثر رضایت بیماران هستند که این موضوع در بخش اطفال اهمیت مضاعفی دارد. در این ارتباط، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین رضایت کارکنان با رضایت مادران، کیفیت خدمات و روند بهبودی کودکان در بخش اطفال بیمارستان انجام شد.

**روش کار:** جامعه مورد مطالعه در پژوهش توصیفی-تحلیلی و مقطعی حاضر را ۱۶ نفر از کارکنان و ۳۰ نفر از مادران کودکان بستری شده در بخش اطفال یک بیمارستان در منطقه محروم تشکیل دادند که این افراد بدون نمونه گیری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های پژوهشگر ساخته‌ای بودند که پایایی آن‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ معادل ۰/۷۱۲ و ۰/۹۲۶ به دست آمد (به ترتیب پرسشنامه‌های کارکنان و مادران) که معنادار بود و اعتبار آن‌ها توسط گروهی از متخصصان سلامت تأیید شد. تحلیل نتایج نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS 19 و آزمون‌های کای دو و دقیق فیشر صورت گرفت.

**یافته‌ها:** در پژوهش حاضر رابطه معنادار و مستقیمی بین رضایت مادران با خدمات تصویربرداری ( $P=0/004$ )، خدمات پزشکی ( $P=0/003$ )، نظر کادر بالینی درباره روند بهبودی ( $P=0/005$ ) و خدمات پذیرش و رضایت کارکنان ( $P=0/009$ ) وجود داشت؛ اما بین رضایت مادران با تحصیلات ( $P=0/891$ )، نوع بیمه ( $P=0/817$ )، خدمات آزمایشگاهی ( $P=0/164$ ) و خدمات بیمار ( $P=0/064$ ) رابطه‌ای مشاهده نشد. در مقابل، بین رضایت کارکنان با شغل ( $P=0/005$ )، مزایا ( $P=0/015$ ) و تغذیه ( $P=0/029$ ) رابطه‌ای مستقیم وجود داشت؛ اما بین رضایت کارکنان با توجه سرپرستار یا مسئول بخش ( $P=0/897$ ) رابطه‌ای مشاهده نگردید.

**نتیجه‌گیری:** بر مبنای نتایج رضایت مادران از پزشک، پرستار و خدمات رفاهی متوسط بود و هرچه کادر بالینی بیمارستان بیشتر به مراقبت از کودکان توجه می‌نمودند، رضایت مادران افزایش می‌یافت. شایان ذکر است که افزایش و پرداخت به‌موقع حقوق و مزایا و امکانات رفاهی می‌تواند بر رضایت و بهبود عملکرد کارکنان اثرگذار باشد.

**کلمات کلیدی:** بخش اطفال، رضایت کارکنان، رضایت مادران، کیفیت خدمات

۱. استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زابل، زابل، ایران  
۲. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی زابل، زابل، ایران

\* نویسنده مسئول: پیمان پرویزراد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زابل، زابل، ایران

Email: p.parvizrad@zbmu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۲۳

◀ **استناد:** پرویزراد، پیمان؛ سندک زهی، سمیه. رابطه رضایت کارکنان بیمارستان با رضایت مادران، کیفیت خدمات و روند بهبودی کودکان. مجله تحقیقات سلامت در جامعه، تابستان ۱۳۹۸؛ ۵(۲): ۵۱-۴۱.

## مقدمه

بیمارستان مهم‌ترین نهاد پزشکی است که به ارائه خدمات بهداشتی و درمانی پرداخته و بخش اعظم نیروی انسانی بهداشتی

می‌باشد؛ از این رو رضایت مراجعه‌کنندگان به مراکز بهداشتی و درمانی یک شاخص بسیار مهم جهت ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات توسط کادر پزشکی بوده و یکی از دستاوردهای نهایی گسترش مراقبت‌های بهداشتی- درمانی در جامعه می‌باشد. شایان ذکر است که عدم رضایت بیماران و توده مردم، بیشتر حاصل ارتباطات ضعیف است تا کمبودهای حرفه‌ای [۵،۸].

در بخش اطفال نیز پرستاران نیاز به برقراری رابطه‌ای معنادار با کودکان و خانواده آن‌ها دارند [۹]. با توجه به موقعیت کودکان، والدین آن‌ها نیز دریافت‌کننده خدمات پشتیبانی و حمایت از کودک تحت درمان هستند و نماینده نظریات وی می‌باشند. بررسی رضایت والدین در ارتباط با مراقبت از کودکان در بیمارستان به منظور برنامه‌ریزی برای آینده، برآورد هزینه و بودجه‌بندی و ارزیابی فعالیت‌های انجام‌شده در بیمارستان حائز اهمیت می‌باشد [۷]. در این راستا، فاصله روانی مادران و پرستاران و تفاوت ادراک بین آن‌ها از جمله چالش‌های مهمی است که به دلیل بی‌توجهی پرستاران به ارزش‌ها، عقاید و تجارب مادران و داشتن نگرش منفی نسبت به رفتارهای آن‌ها بروز می‌کند [۹]. نکته مهم دیگر این است که در مناطق محروم و شهرهای کوچک، کمبود نیروی متخصص در کادر درمانی و عدم وجود تجهیزات مشاهده می‌شود که این امر می‌تواند بر کیفیت و رضایت از خدمات درمانی ارائه‌شده برای کودکان بستری‌شده تأثیرگذار باشد [۲]. با توجه به اینکه مادران حامیان اصلی کودکان تحت درمان خود می‌باشند، می‌توانند در نظام ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به‌عنوان نمایندگان دیدگاه‌های متفاوت بیمار محسوب شوند [۱۰]. شایان ذکر است نوزادانی که با تجویز پزشک از بیمارستان مرخص می‌شوند، احتمال بهبودی بیشتری نسبت به نوزادانی که با رضایت والدین خود از بیمارستان مرخص می‌شوند، دارند [۱۱]. تمامی موارد بیان‌شده حاکی از اهمیت انجام پژوهش حاضر به دلیل فقدان اطلاعات و نبود مطالعه جامع و دقیق در این ارتباط می‌باشند؛ از این رو پژوهش

و درمانی را به خود اختصاص می‌دهد [۱،۲]. با توجه به اینکه بخش اطفال بیمارستان مربوط به کودکانی است که بر اثر بیماری‌های مختلف به مراقبت‌های خاصی نیاز دارند، محیط بیمارستان باید به نحوی برای آن‌ها طراحی گردد تا علاوه بر تنش و اضطراب کمتر، نیازهای روحی و جسمی آن‌ها برطرف شود [۱].

کادر درمانی و رابطه آن‌ها با بیمار نقش تعیین‌کننده‌ای در ایجاد این محیط مطلوب دارند. رابطه یک فرایند پویای متأثر از عوامل اجتماعی، فرهنگی، اخلاقی، اقتصادی، حقوقی و فناوری بوده و در خلا اتفاق نمی‌افتد [۳]. رابطه حرفه‌ای بین پرستار و بیمار، رکن اساسی پرستاری و زیربنای مراقبت پرستاری بوده و جنبه مهمی از مراقبت از بیماران می‌باشد. مهم‌ترین موانع رابطه پرستار- بیمار به بار کاری زیاد، سختی کار پرستاران، فقدان امکانات رفاهی، ناآشنایی پرستاران با نحوه برقراری ارتباط، ابتلا به بیماری‌های واگیردار، تفاوت جنسیت پرستار و بیمار و از همه مهمتر رضایت ایشان مربوط می‌باشد [۴]. رضایت صفتی چندبعدی است که تحت تأثیر عوامل زمینه‌ای همچون وضعیت فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و مذهب فرد قرار دارد [۵]. رضایت شغلی را می‌توان حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت دانست که افراد نسبت به شغل خود دارند. در این راستا، نتایج حاصل از پژوهشی حاکی از آن بودند که بیشتر پرستاران رضایت شغلی متوسطی دارند. باید خاطر نشان ساخت که یکی از عوارض زیان‌بار نارضایتی شغلی که مشکل اساسی مدیران پرستاری را تشکیل می‌دهد، ترک خدمت است که در این مطالعه بین ۶۰ تا ۷۰ درصد تخمین زده شد [۶].

باید توجه داشت که رابطه و رضایت مذکور به‌طور مستقیم بر رضایت و روند بهبود بیماران اثر می‌گذارند. منظور از رضایت بیماران، نگرش آن‌ها نسبت به میزان تأمین انتظارات و ترجیحات از مراقبت‌های انجام‌شده در مراکز پزشکی است [۷]. بررسی رضایتمندی یکی از ضروریات ارزیابی کیفیت خدمات درمانی

حاضر با هدف بررسی میزان و ارتباط رضایت پرستاران و مادران کودکان از کیفیت خدمات و روند بهبودی آن‌ها انجام شد.

## روش کار

جامعه مورد مطالعه در پژوهش توصیفی-تحلیلی و مقطعی حاضر را ۳۰ نفر از مادران کودکان بستری در بخش اطفال و حدود ۱۶ نفر از کارکنان این بخش که در یک بیمارستان در منطقه‌ای محروم در جنوب استان سیستان و بلوچستان در سال ۱۳۹۵ مشغول به خدمت بودند، تشکیل دادند. در این مطالعه از نمونه‌گیری استفاده نشد و کل افراد مورد نظر در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از: تمایل افراد به شرکت در پژوهش، داشتن فرزند بستری‌شده در بخش کودکان (برای مادران) و اشتغال در بخش اطفال بیمارستان (برای کارکنان).

ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه پژوهشگرساخته مجزا برای مادران و کارکنان بودند که هر کدام دو بخش داشتند. بخش اول پرسشنامه مادران دربرگیرنده عوامل دموگرافیک و بخش دیگر آن شامل بررسی رضایت مادران از خدمات مختلف بیمارستان (شامل: پذیرش، کادر پزشکی و پرستاری، آزمایشگاه و تصویربرداری، تغذیه، داروخانه، خدمات رفاهی و هزینه‌ها) بود. همچنین بخش اول پرسشنامه کارکنان دربرگیرنده عوامل دموگرافیک و بخش دوم آن شامل سنجش رضایت کارکنان در ارتباط با شغل، مقررات شغلی، مسئول مافوق، حقوق و مزایا، تشخیص بیماری و درمان آن، تغذیه، خدمات رفاهی و نظر کادر درمانی درباره روند بهبودی کودکان بستری‌شده بود.

شایان ذکر است که روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از الگوی لاشه (Lawshe) و Waltz و Bausell توسط پنج نفر از متخصصان حوزه مدیریت امور سلامت بررسی گردید که پس از کسب روایی

صوری، روایی محتوایی نیز تأیید شد (مقادیر نهایی پس از حذف موارد غیرمعتبر عبارت بودند از:  $CVR=1$ ،  $CVI=0/9$  و  $CVI=1$  برای بخش اول و  $CVI=0/8$  برای بخش دوم پرسشنامه‌ها). شایان ذکر است که تعداد سؤالات اولیه پرسشنامه مادران برای بخش اول، هفت مورد و برای بخش دوم، ۱۴ مورد بود. پرسشنامه کارکنان نیز در بخش اول دارای شش سؤال و در بخش دوم حاوی هشت سؤال بود. در این پژوهش پایایی پرسشنامه‌ها در یک مطالعه مقدماتی بررسی گردید. بدین منظور، سه پرسشنامه بین کارکنان و سه پرسشنامه بین مادران توزیع شد و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه کارکنان معادل  $0/712$  و برای پرسشنامه مادران برابر با  $0/926$  به دست آمد و مورد تأیید قرار گرفت. در این پرسشنامه سؤالات براساس امتیازدهی لیکرت درجه‌بندی شدند (بسیار راضی (بیشتر از ۸۰ درصد)، راضی (بین ۷۰ تا ۸۰ درصد)، تا حدودی راضی (بین ۵۰ تا ۷۰ درصد)، ناراضی (بین ۳۰ تا ۵۰ درصد)، بسیار ناراضی (کمتر از ۳۰ درصد). در ادامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS 19 فراوانی مطلق، میانگین و انحراف معیار نمره کیفیت محاسبه شد و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری کای دو یا فیشر استفاده گردید. ( $P < 0/05$ ) نیز به‌عنوان سطح معنی دار در نظر گرفته شد.

## یافته‌ها

### اطلاعات دموگرافیک مادران

تمامی افراد شرکت‌کننده در این مطالعه (۱۰۰ درصد) متأهل بودند و نسبتشان با بیمار، مادر بود. سن بیشتر مادران (۵۰ درصد) بین ۳۰ تا ۴۴ سال با حداکثر ۵۵ و حداقل ۲۱ سال بود. بر مبنای نتایج ۱۵ نفر (۵۰ درصد) از بیمه روستایی، هفت نفر (۲۳/۳ درصد) از بیمه تأمین اجتماعی، پنج نفر (۱۶/۷ درصد) از بیمه خدمات درمانی و سه نفر (۱۰ درصد) از بیمه سلامت استفاده می‌کردند. علاوه‌براین، سطح تحصیلات بیشتر مادران دیپلم با فراوانی ۱۰

خدمات تغذیه ( $r=0/661$ ,  $P=0/000$ ) (به میزانی که کیفیت و نحوه سرو غذای بیمارستان خوب باشد، مادران راضی خواهند بود)، بین رضایت مادران و خدمات تصویربرداری ( $r=0/506$ ,  $P=0/004$ )، بین رضایت مادران و خدمات داروخانه ( $r=0/623$ ,  $P=0/000$ ) و بین رضایت مادران و خدماتی که دریافت می‌نمایند ( $P=0/000$ )،  $r=0/641$ ) رابطه معناداری وجود داشت (خدمات رفاهی که به مادران بیماران ارائه می‌شود در سطح خوبی قرار داشته و مادران احساس راحتی می‌کنند که این امر موجب افزایش رضایت آن‌ها شده است). در مقابل، بین رضایت مادران و خدمات ارائه‌شده به بیمار ( $r=0/343$ ,  $P=0/064$ ) رابطه معناداری مشاهده نگردید. از سوی دیگر، بین رضایت مادران و هزینه‌ها ( $r=0/729$ ,  $P=0/000$ ) رابطه معکوس و معناداری وجود داشت (هرچه هزینه‌های بیمارستانی کمتر باشد، مادران راضی‌تر خواهند بود). لازم به ذکر است که بین رضایت مادران و نظر کادر بالینی در مورد بهبودی ( $P=0/005$ )،  $r=0/495$ ) نیز رابطه معناداری وجود داشت.

#### پرسشنامه کارکنان

سن ۵۰ درصد از کارکنان مورد مطالعه در بازه ۲۰ تا ۲۴ سال و سن ۵۰ درصد دیگر در محدوده ۲۵ تا ۳۱ سال قرار داشت که در این میان، بیشترین سن ۳۱ و کمترین آن ۲۰ سال بود. بر مبنای نتایج، ۱۰ نفر از کارکنان (۶۲/۵ درصد) مرد و شش نفر (۳۷/۵ درصد) زن بودند. همچنین ۱۰ نفر از کارکنان (۶۲/۵ درصد) متأهل و شش نفر (۳۷/۵ درصد) مجرد بودند. شایان ذکر است که هشت نفر از کارکنان (۵۰ درصد) مدرک تحصیلی دیپلم و هشت نفر (۵۰ درصد) مدرک تحصیلی کارشناسی داشتند. بر مبنای اطلاعات به‌دست‌آمده، هشت نفر از کارکنان (۵۰ درصد) پرستار، هفت نفر (۴۰ درصد) بهیار و یک نفر (۱۰ درصد) خدمه این بخش بودند (جدول ۳).

در این مطالعه بین سن و خدمات تغذیه ( $r=0/643$ ,  $P=0/007$ )

نفر (۳۳/۳ درصد) بود و کمترین فراوانی معادل چهار نفر به افراد بیسواد اختصاص داشت. شایان ذکر است که بیشتر مادران (۲۵ نفر) (۸۳ درصد) خانه‌دار بودند (جدول ۱).

بر اساس امتیازدهی لیکرت، بیشترین فراوانی مربوط به رضایت مادران در سطح راضی و با فراوانی ۲۳۵ بود (جدول ۳). در این مطالعه با استفاده از آزمون رگرسیون رابطه معناداری بین سن و رضایت از کادر پرستاری ( $r=0/514$ ,  $P=0/000$ ) به‌دست آمد؛ به این معنا که با افزایش سن، رضایت مادران افزایش پیدا می‌کند؛ اما بین سن و رضایت از خدمات تصویربرداری ( $r=0/309$ ,  $P=0/096$ ) و بین سن و تحصیلات با رضایت از خدمات پذیرش، کادر پزشکی، آزمایشگاه، تغذیه، داروخانه، خدمات دریافتی مادران دارای کودک بستری و بیمار، هزینه‌ها و نظر کادر بالینی در مورد روند بهبودی بیمار رابطه معناداری وجود نداشت. بین رضایت مادران با سن ( $P=0/213$ )، شغل ( $P=0/498$ )، تحصیلات ( $P=0/891$ ) و نوع بیمه ( $P=0/817$ ) نیز رابطه‌ای مشاهده نگردید.

#### پاسخ مادران به سؤالات پرسشنامه

در این مطالعه بین خدمات پذیرش و رضایت کارکنان ( $r=0/470$ ,  $P=0/009$ ) رابطه معناداری وجود داشت؛ به این معنا که هرچه خدمات پذیرش بهتر انجام شود، رضایت مادران را در پی دارد. بین خدمات پزشکی و رضایت مادران ( $r=0/524$ ,  $P=0/003$ ) نیز رابطه معناداری وجود داشت؛ به این معنا که هرچه پزشکان نسبت به درمان بیماری جدی باشند و برای بهبود بیمار تلاش کنند، مادران رضایت بیشتری خواهند داشت. از سوی دیگر، بین رضایت مادران و خدمات پرستاری ( $r=0/631$ ,  $P=0/000$ ) رابطه معناداری مشاهده گردید؛ به این معنا که برخورد خوب پرستار با کودک بیمار، دادن به‌موقع دارو و کمک برای بهبود کودک، رضایت مادران را به همراه خواهد داشت. شایان ذکر است که در این پژوهش بین رضایت مادران و خدمات آزمایشگاهی ( $P=0/164$ )،  $r=0/261$ ) رابطه معناداری به‌دست نیامد؛ اما بین رضایت مادران و

جدول ۱: یافته‌های مربوط به بخش اول پرسشنامه مادران کودکان بستری شده (عوامل دموگرافیک)

متغیر	گروه‌ها	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار
سن	۵۵ تا ۴۴	۱	۳/۳	۲۵/۰۰	۷/۵۷۹
	۴۴ تا ۳۰	۱۴	۴۶/۷		
	۳۰ تا ۱۷	۱۵	۵۰		
وضعیت تأهل	متأهل	۳۰	۱۰۰	۱	۰
	بیسواد	۴	۱۳/۳	۴/۴۳	۱/۳۸۲
تحصیلات	زیر دیپلم	۹	۳۰		
	دیپلم	۱۰	۳۳/۳		
	فوق دیپلم	۷	۲۳/۳		
شغل	کارمند	۴	۱۳/۳	۲/۹۰	۱/۳۴۸
	شغل	۲۶	۸۶/۷		
	خانه‌دار				
نوع بیمه	روستایی	۱۵	۵۰	۲/۹۷	۱/۲۷۳
	تأمین اجتماعی	۷	۲۳/۳		
	بیمه خدمات درمانی	۵	۱۶/۷		
	بیمه سلامت	۳	۱۰		

جدول ۲: یافته‌های مربوط به بخش دوم پرسشنامه مادران کودکان بستری شده (رضایت)

ابعاد رضایت	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار
خدمات پذیرش	۱	۳۳/۳	۷/۱۰۰۰	۲/۲۴۹۱۴
خدمات پزشکی	۸	۲۶/۷	۸/۲۳۳۳	۳/۰۴۷۷۰
خدمات پرستاری	۷	۲۳/۳	۱۳/۵۰۰۰	۳/۶۵۵۴۲
خدمات آزمایشگاهی	۱۱	۳۶/۷	۵/۰۳۳۳	۱/۳۷۶۷۴
خدمات تغذیه	۶	۲۰	۱۱/۹۳۳۳	۵/۳۴۲۹۵
خدمات تصویربرداری	۹	۳۰	۱۰/۶۶۶۷	۲/۳۳۹۰۷
خدمات داروخانه	۹	۳۰	۸/۶۶۶۷	۲/۶۸۲۴۲
خدمات رفاهی به مادر	۴	۱۳/۳	۲۸/۷۰۰۰	۷/۵۱۱۶۰
خدمات به فرزند بیمار	۷	۲۳/۳	۶/۰۳۳۳	۱/۸۸۴۳۰
هزینه	۵	۱۶/۷	۱۹	۵/۹۵۳۸۵
روند بهبودی	۱۱	۳۶/۷	۱۸/۴	۲/۷۷۴۲۷

جدول ۳: فراوانی و فراوانی تجمعی امتیازدهی لیکرت در پرسشنامه

مادران		
امتیازدهی لیکرت	فراوانی	فراوانی تجمعی
<=۰/۲۰	۳۹	۰/۰۶۰۹
۰/۲-۰/۴	۲۳۵	۰/۴۲۸۱
۰/۴-۰/۶	۲۳۳	۰/۷۹۲۱
۰/۶-۰/۸	۷۴	۰/۹۰۷۸
۰/۸+	۵۹	۱
مجموع	۶۴۰	

بهبودی بیماران رابطه معناداری به دست نیامد.

بین رضایت کارکنان با سن ( $P=۰/۷۸$ )، جنسیت ( $P=۰/۶۰۵$ )، رشته تحصیلی ( $P=۰/۷۳۰$ )، سابقه کار کلی ( $P=۰/۲۷۲$ ) و سابقه کار در همین بیمارستان ( $P=۰/۲۷۲$ ) نیز رابطه معناداری وجود نداشت. در مقابل، بین رضایت کارکنان با شغل ( $r=۰/۵۲۷۵$ ،  $P=۰/۰۰۱$ ) رابطه معناداری مشاهده گردید. همچنین بین رضایت کارکنان با وضعیت تأهل ( $P=۰/۰۰۰$ ) و نیز بین رضایت کارکنان با موارد مرتبط با شغل ( $r=۰/۶۶۲$ ،  $P=۰/۰۰۵$ ) رابطه معناداری به دست آمد؛ به این معنا که کارکنان از ترفیحات و نحوه ارزیابی بیمارستان رضایت داشتند. شایان ذکر است که بین رضایت کارکنان با توجه سرپرستار یا مسئول بخش ( $r=۰/۰۳۵$ ،  $P=۰/۸۹۷$ ) رابطه معناداری وجود نداشت؛ اما بین رضایت کارکنان با حقوق و مزایا ( $r=۰/۵۹۵$ ،  $P=۰/۰۱۵$ ) رابطه معناداری مشاهده گردید؛ به این معنا که با افزایش حقوق و مزایای پرستاران موجبات افزایش رضایت

و نیز بین وضعیت تأهل و رضایت کارکنان ( $r=۰/۷۷۵$ ،  $P=۰/۰۰۰$ ) ارتباط معناداری وجود داشت؛ اما بین سن و شغل، موارد مرتبط با شغل، توجه سرپرستار یا رئیس بخش، حقوق و مزایا، تشخیص و درمان بیماران، خدمات رفاهی و نظر کادر بالینی در مورد روند

جدول ۴: یافته‌های بخش اول پرسشنامه کارکنان بخش اطفال (عوامل دموگرافیک)

نام متغیر	دسته‌بندی متغیر	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار
سن	۲۵ تا ۳۱	۸	۵۰	۶۹/۳۱	۳/۷۹۰
	۲۰ تا ۲۴	۸	۵۰		
جنسیت	مرد	۱۰	۶۲/۵	۱/۶۲	۰/۵۰۰
	زن	۶	۳۷/۵		
وضعیت تأهل	مجرد	۱۰	۶۲/۵	۱/۶۲	۰/۵۰۰
	متأهل	۶	۳۷/۵		
تحصیلات	دیپلم	۸	۵۰	۴/۰۰	۱/۰۳۳
	کارشناسی	۸	۵۰		
رشته تحصیلی	پرستار	۸	۵۰	۱/۵۶	۳/۳۹۱
	بیمار	۷	۴۳/۸		
	خدمه	۱	۶/۲		
سابقه کار کلی	۵ تا ۱۰	۱۲	۷۵	۴/۱۹	۳/۳۹۱
	۱۰ تا ۱۱	۳	۱۸/۷۵		
سابقه کار در همین بیمارستان	۵ تا ۱۰	۱۲	۷۵	۴/۱۹	۳/۳۹۱
	۱۰ تا ۱۱	۳	۱۸/۷۵		
		۱	۶/۲۵		

جدول ۵: یافته‌های بخش دوم پرسشنامه کارکنان بخش اطفال

ابعاد رضایت	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار
توجه سرپرستار یا مسئول بخش	۶	۳۷/۵	۶	۱/۷۵۱۱۹
حقوق و مزایا	۳	۱۸/۸	۲/۳۶۲۹۱	۱۸/۶۲۵۰
تشخیص و درمان بیماران	۷	۴۳/۸	۷/۴۳۷۵	۰/۸۱۳۹۴
خدمات تغذیه	۷	۴۳/۸	۱۶/۱۸۷۵	۲/۷۶۲۰۹
خدمات رفاهی	۷	۴۳/۸	۱۰/۱۸۷۵	۱/۳۷۶۸۹
روند بهبودی	۴	۲۵	۱۸/۵	۳/۲۶۵۹۹

جدول ۶: فراوانی و فراوانی تجمعی امتیازدهی لیکرت در پرسشنامه کارکنان

امتیازدهی لیکرت	فراوانی	فراوانی تجمعی
<=۰/۲۰	۱۸۲	۰/۱۱۸۹
۰/۲۰-۰/۴	۵۷۳	۰/۴۹۳۴
۰/۴۰-۰/۶	۴۵۱	۰/۷۸۸۲
۰/۶۰-۰/۸	۲۱۵	۰/۹۲۸۷
۰/۸+	۱۰۹	۱
مجموع	۱۵۳۰	

آن‌ها فراهم می‌گردد. در این پژوهش بین رضایت کارکنان با تشخیص بیماری و درمان آن ( $r=۰/۷۹۴$ ,  $P=۰/۰۰۰$ ) رابطه معناداری وجود داشت؛ زیرا امکانات تشخیصی و درمانی در اختیار پرستاران قرار می‌گیرد و ضمن افزایش رضایت آن‌ها، بر بهبودی کودکان نیز اثرگذار می‌باشد. علاوه بر این بین رضایت کارکنان با تغذیه ( $r=۰/۵۴۴$ ,  $P=۰/۰۲۹$ )، بین رضایت کارکنان با خدمات رفاهی ( $r=۰/۴۹۲$ ,  $P=۰/۰۵۳$ ) و بین رضایت کارکنان با نظر کادر بالینی در مورد روند بهبودی ( $r=۰/۸۶۱$ ,  $P=۰/۰۰۰$ ) رابطه معناداری مشاهده گردید (با توجه به امکانات و خدماتی که بیمارستان در راستای بهبودی بیماران در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، کارکنان از بهبود بیماران خود رضایت دارند).

## بحث و نتیجه گیری

ارزیابی رضایت بیماران و کارکنان نسبت به خدمات بیمارستانی برای تعیین وضعیت موجود و ارتقای کیفیت خدمات مذکور ضروری است. در این راستا در پژوهش حاضر رضایت مادران کودکان بستری شده پیرامون خدمات پذیرش، کادر پزشکی، کادر پرستاری، آزمایشگاه، تغذیه، تصویربرداری، داروخانه، خدمات رفاهی برای خود و فرزند بیمار، هزینه‌ها و

رسیدگی به شکایات و نیز رضایت کارکنان و نظر کادر بالینی در مورد روند بهبودی مورد ارزیابی قرار گرفت.

در این راستا، نتایج پژوهش کندی کله و همکاران (۱۳۹۴) نشان دادند که هرچه مشتریان از کیفیت خدمات بیشتر رضایت داشته باشند، این احتمال بیشتر وجود دارد که در آینده برای دریافت خدمات به ارائه‌دهنده فعلی آن مراجعه نمایند و آن را به دیگران نیز توصیه کنند [۱۱]. همچنین در مطالعه حسینیان (۱۳۹۰) بین رضایت مادران با مراقبت‌های پزشکی، پرستاری، رفاهی و کل نمره رضایت ارتباط معناداری ( $P<۰/۰۰۰۱$ ) مشاهده گردید. در این مطالعه بین خدمات پزشکی و رضایت مادران ( $r=۰/۵۲۴$ ,  $P=۰/۰۰۳$ )، بین رضایت مادران و خدمات پرستاری



( $r=0/631$ ,  $P=0/000$ ) و بین رضایت مادران و خدمات دریافتی مادران دارای کودک بستری ( $r=0/641$ ,  $P=0/000$ ) رابطه معناداری وجود داشت که موارد فوق با نتایج پژوهش حاضر مطابقت داشتند؛ اما بین رضایت مادران و خدمات ارائه شده به بیمار ( $r=0/343$ ,  $P=0/064$ ) ارتباط معناداری به دست نیامد. رضایت از خدمات تغذیه‌ای نیز به طور کلی معادل  $62/8$  درصد تعیین شد [۷]. این در حالی است که در مطالعه طبیعی و همکاران (۱۳۹۱)، بالاترین میزان رضایت از تغذیه معادل  $20$  درصد تعیین شد [۱۲]. از سوی دیگر در مطالعه انصاری و همکاران (۱۳۸۹) بین رضایت مادران با سن ( $P=0/17$ ) و سطح تحصیلات ( $P=0/09$ ) ارتباط معناداری وجود نداشت که این مهم با نتایج پژوهش حاضر و مطالعه دیگری که در آن نشان داده شد که بین رضایت با سن ( $P=0/213$ ) و تحصیلات ( $P=0/891$ ) رابطه‌ای وجود ندارد، مشابه می‌باشد [۱۳]. علاوه بر این، در پژوهش دهقانی و همکاران (۱۳۸۲) گزارش گردید که معاینات سریع بیماران موجب کاهش اعتماد آن‌ها نسبت به پزشک گردیده و با افزایش مدت معاینات، رضایتمندی بیماران بیشتر می‌شود که این نتایج با یافته‌های مطالعه حاضر همسو می‌باشند [۱۴].

از سوی دیگر، Bond و Thomas (۱۹۹۲) در پژوهش خود تصریح نمودند که تنش‌های شغلی قوی‌ترین ارتباط منفی و رابطه پزشک و پرستار قوی‌ترین ارتباط مثبت را با رضایت شغلی پرستاران دارند. شایان ذکر می‌باشد که رضایت شغلی تحت تأثیر متغیرهای متعددی است که به فراخور زمان و مکان و شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی حاکم بر جامعه به میزان زیادی تعیین کننده عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی هستند [۱۵]. باقری و همکاران (۱۳۹۱) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که پرستارانی که در بیمارستان‌های خصوصی کار می‌کنند، سطوح بالاتری از رضایت و نیز قصد ادامه فعالیت در شغل فعلی را نسبت به پرستارانی که در بخش دولتی کار می‌کنند، دارند [۱۶]. همچنین نتایج مطالعه‌ای در

سال ۱۳۹۲ حاکی از آن بودند که  $64$  درصد از پرستاران شاغل در اورژانس بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از شغل خود راضی هستند و  $67/8$  درصد از آن‌ها میزان رضایتمندی خود را در حد متوسط می‌دانند. تنها متغیری که در این مطالعه به طور مستقیم و معنادار با میزان رضایت شغلی در ارتباط بود، میزان رضایتمندی از دستمزد و تناسب آن با میزان کارکرد پرستاران بود ( $P=0/001$ ). شایان ذکر است که در این مطالعه بین رضایت شغلی و حقوق و مزایا ( $P=0/015$ ) رابطه معناداری وجود داشت [۱۷].

در پژوهش دیگری در سال ۱۳۹۱ در بیمارستان‌های حضرت رسول، علی اصغر و فیروزگر تهران، میزان رضایتمندی شغلی پرستاران معادل  $50$  درصد به دست آمد و نشان داده شد که آن‌ها از میزان حقوق و دستمزد ماهیانه و ترفیعات ناراضی هستند؛ اما در مطالعه حاضر بین رضایت کارکنان با حقوق و مزایا ( $r=0/595$ ,  $P=0/015$ ) رابطه معناداری وجود داشت و با افزایش حقوق، رضایت کارکنان افزایش می‌یافت [۱۲]. در این راستا، در پژوهش Boyl و همکاران (۲۰۰۶) گروه‌های کاری واحد اطفال بیشترین رضایت شغلی را داشتند که با سطح رضایت مشخص شده در پژوهش حاضر همخوانی نداشت [۱۷]. مشابه با پژوهش مذکور، در مطالعه عسگری و همکاران (۱۳۹۱) بین رضایت شغلی با سن، جنسیت و وضعیت تأهل رابطه معناداری وجود نداشت که همسو با مطالعه حاضر بوده و نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی با سن ( $P=0/78$ ) و جنسیت ( $P=0/605$ ) رابطه معناداری وجود ندارد؛ اما رابطه بین رضایت کارکنان با وضعیت تأهل ( $P=0/000$ ) معنادار می‌باشد [۶]. از سوی دیگر، Janicijevic و همکاران (۲۰۱۳) مطالعه‌ای را در ارتباط با مؤسسات مراقبت‌های بهداشتی ثانویه در صربستان انجام دادند و گزارش نمودند که بین رضایت کارکنان و بیماران ارتباط وجود دارد. رضایت کارکنان مراقبت‌های بهداشتی تأثیر مهمی بر رضایت بیمار دارد و ضریب همبستگی بین این دو نسبتاً کم

می‌باشد؛ اما این مقدار از همبستگی به دست آمده را نمی‌توان نادیده گرفت. رضایت کارکنان بهداشتی - درمانی با زمانی که آن‌ها به انجام کارهای خود اختصاص می‌دهند، بیشترین تأثیر را بر رضایت بیمار دارد که این مهم با یافته‌های پژوهش حاضر همسو می‌باشد [۱۸].

Donahue و همکاران (۲۰۰۵) نیز در مطالعه‌ای با عنوان "طول مدت رابطه بیمار و پزشک و رضایت بیماران و استفاده از خدمات پیشگیرانه" با ۳۱۷۶ پاسخ‌دهنده که با استفاده از ابزار نظرسنجی تلفنی به صورت مقطعی انجام شد، نشان دادند که استمرار خدمات به مدت بیشتر با رضایت بیشتر بیمار و اعتماد به پزشک ارتباط دارد؛ اما به احتمال زیاد با دریافت خدمات پیشگیری توصیه شده در ارتباط نمی‌باشد که این امر منطبق با یافته‌های پژوهش حاضر مبنی بر رابطه رضایت بیمار با نحوه تعامل و ارتباط با کادر بالینی است [۱۹]. در این راستا، Hassali (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای با عنوان "انتظار عموم مردم از فرایند ارتباط با ارائه‌دهندگان خدمات سلامت خود در مالزی" با شرکت ۵۰۰ نفر نشان داد که اکثریت افراد (۶۳/۹ درصد) با کادر درمانی ارتباط برقرار کرده‌اند و حدود ۸۰/۴ درصد مردم از اطلاعات ارائه شده توسط پزشکان راضی بودند. همچنین بیش از ۶۰ درصد از پاسخ‌دهندگان انتظار داشتند که ارائه‌دهندگان مراقبت‌های سلامت باید نسبت به درخواست‌های بیماران صبور باشند. بر مبنای نتایج مشاهده شد که با افزایش سطح تحصیلات، سطح رضایت پاسخ‌دهندگان از اطلاعات به اشتراک گذاشته شده توسط کادر سلامت افزایش می‌یابد. همچنین مشخص گردید که بیماران دارای تحصیلات بالاتر توقع دارند که پزشک باید دیدگاه‌ها و تاریخچه پزشکی آن‌ها را به منظور تجویز بهتر درمان به خوبی درک نماید که این موارد در مجموع با نتایج پژوهش حاضر همسویی داشت [۲۰].

در مجموع، نتایج این پژوهش نشان دادند که برای افزایش رضایت مادران و بهبود ارائه کیفیت خدمات به کودکان بیمار می‌بایست پزشکان و پرستاران اطلاعات را با نیازهای والدین مطابقت دهند و آموزش‌های لازم قبل و بعد از ترخیص و اقدامات درمانی و مراقبتی را بهتر از قبل مورد توجه خود قرار دهند. در این پژوهش رضایت مادران از خدمات پزشکی، پرستاری و رفاهی در سطح خوبی گزارش شد که می‌تواند تعبیر به مطلوب بودن کیفیت خدمات شود. از سوی دیگر از میان عوامل متعدد تأثیرگذار بر رضایت کارکنان، رضایت آن‌ها از میزان حقوق و مزایا و ترفیحات در بیمارستان حائز اهمیت می‌باشد. همچنین لازم است برقراری ارتباط کارکنان با یکدیگر که موجب بهبود عملکرد و توجه به بیماران می‌شود، بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.

در انتها لازم است به برخی از محدودیت‌های این مطالعه اشاره کرد که عبارت بودند از: کمبود نسبی وقت جهت پاسخگویی به پرسشنامه‌ها، احتمال کاهش روایی ابزارها با توجه به پژوهشگر ساخته بودن آن‌ها و فقدان منابع مالی کافی جهت اجرای بهتر کار.

### قدردانی

مقاله حاضر حاصل یک طرح تحقیقاتی دانشجویی می‌باشد که با شماره اخلاق ZBMU.1.REC.1395.57 در معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی زابل به ثبت رسیده است. بدین وسیله از حمایت‌های مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زابل، کلیه کارکنان بخش اطفال بیمارستان مورد نظر و نیز از مادران کودکان برای در اختیار قرار دادن دانش و اطلاعات خود تشکر و قدردانی می‌گردد.

## References

1. Keyvanara M, Rouh AL. Comparison of physical space of pediatric wards in Isfahan hospitals with standards. *Health Inform Manag* 2007; 4(1):123-32 (Persian).
2. Sedghiyani E. Healthcare problems and the role of hospitals in developing countries. *J Health Admin* 1997; 1(1):59-78 (Persian).
3. Farnia F, Abbaszadeh A, Borhani F. A new vision to nurse-patient relationship in operation room: nurses and clients' experiences. *J Urmia Nurs Midwifery Facul* 2015; 13(5):348-57 (Persian).
4. Farnia F, Abaszadeh A, Borhani F. Barriers to developing the nurse-patient relationship in operation room: a qualitative content analysis. *J Qual Res Health Sci* 2013; 2(1):76-89 (Persian).
5. Rajaiifar S, Hasheminia S, Danaee H. Evaluation of patient satisfaction of hospital services (case study: Tehran Shahid Lavasani Hospital). [Master Thesis]. Alborz: School of Economics, Payam Noor University; 2012 (Persian).
6. Asgari M, Rafat A, Rashedi V. Evaluation of job satisfaction of the operating room technicians in Hamadan University of Medical Science hospitals. *Pajouhan Sci J* 2012; 11(1):37-40 (Persian).
7. Hosseinian M, Shahshahani MS, Adib-Hajbagheri M. Mothers satisfaction of hospital care in the pediatric ward of Kashan Shahid Beheshti hospital during 2010-11. *Feyz* 2011; 15(2):153-60 (Persian).
8. Sotoudehnejad A, Mohammad Alizadeh S, Bahrampoor A, Fathizadeh S. Patient satisfaction Survey of hospital medical staff of University Hospitals of Kerman, Shahid Bahonar and Shafa of Kerman City at June 1997. [Doctor Thesis]. Kerman: Kerman University of Medical Science; 1997 (Persian).
9. Sepehri Nia M, Rassouli M, Alae Karahroudi F, Zayeri F, Zagheri Tafreshi M. Comparing perception of nurse-mother communication between nurses and mothers' hospitalized children. *Quart J Nurs Manage* 2013; 2(3):52-9 (Persian).
10. Boroumand H, Moshki M, Khajavi A, Hashemizadeh H. Mothers' satisfaction rate from hospital cares in hematology-oncology ward. *Iran J Pediatr Hematol Oncol* 2015; 5(3):138.
11. Kandi Kele M, Kadivar M, Zeraati H, Ahmadnezhad E, Holakoui Naini K. Length of stay in NICU admitted infants and its effective factors at children's hospital medical center using survival analysis. *Iran J Epidemiol* 2014; 10(1):25-32 (Persian).
12. Tabibi SJ, Gohari MR, Sabahi Bidgoli M, Shahri S. The impact of service quality on the loyalty of patients referring to outpatient clinics of studied hospitals in Tehran. *J Payavard Salamat* 2012; 6(3):194-203 (Persian).
13. Ansari H, Ebadi F, Molla Sadeghi GA. Evaluation of patients satisfaction in hospitals under Iran University of Medical Sciences. *J Birjand Univ Med Sci* 2004; 11(3):38-46 (Persian).
14. Pourmovahed Z, Dehghani K, Shakiba M, Shahri T. Mothers' satisfaction rate of hospital cares in the pediatric ward at Sadoqi Hospital of Yazd. *J Kashan Univ Med Sci* 2004; 11(3):228-35 (Persian).
15. Bond S, Thomas LH. Measuring patient's satisfaction with nursing care. *J Adv Nurs* 1992; 17(1):52-63.
16. Bagheri S, Kousha A, Janati A. Factors affecting nurses' job satisfaction: a systematic survey. *Hakim Res J* 2012; 15(2):130-9 (Persian).
17. Forouzanfar MM, Alitaleshi H, Hashemi B, Baratloo A, Motamedi M, Majidi A, et al. Emergency nurses' job satisfaction and its determinants in the hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Adv Nurs Midwifery* 2013; 80(23):10-4 (Persian).
18. Janicijevic I, Seke K, Djokovic A, Filipovic T. Healthcare workers satisfaction and patient satisfaction-where is the linkage. *Hippokratia* 2013; 17(2):157-62.
19. Donahue KE, Ashkin E, Pathman DE. Length of patient-physician relationship and patients' satisfaction and preventive service use in the rural south: a cross-sectional telephone study. *BMC Fam Pract* 2005; 6(1):40.
20. Hassali MA, Shafie AA, Khan TM. General public expectation from the communication process with their healthcare providers. *J Young Pharm* 2012; 4(3):193-8.