



**Tehran University of Medical Sciences
School of Nursing and Midwifery
International Campus**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' JOB SATISFACTION
AND PATIENTS' SATISFACTION WITH NURSING CARE IN
EDUCATIONAL HOSPITALS OF KABUL, AFGHANISTAN 2019**

**A Thesis as fulfillment of the requirement for Master of Science degree in
Nursing Management**

**By:
Kubra Rahmani**

**Supervisor:
Dr. Hormat S. Emamzadeh Ghasemi**

**Co-Supervisor:
Dr. Fatima Hajibabae**

**Statistical Co-Supervisor
Shima Haghani**

2020

Abstract

Background: The matter of nurses' job satisfaction on patients' care, patient satisfaction, patient outcome and general health-care delivery is over-emphasized, as employee's job satisfaction is essential in the daily life of the workforce. Since nurses play a pivotal role in healthcare systems and patient satisfaction, this research was conducted to determine the relationship between nurses' job satisfaction and patients' satisfaction with nursing care in educational hospitals.

Objective: The aim of this study was to determine the relationship between nurses' job satisfaction and patients' satisfaction with nursing care in educational hospitals of Kabul, Afghanistan in 2019.

Method: This was a descriptive cross-sectional study design. The total number of samples at the educational hospitals included 100 nurses (response rate 100%), and 200 patients (response rate 100%). The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) was used to collect data on the job satisfaction of nurses, and also the Patient Satisfaction Instrument (PSI) was used to collect data on patient satisfaction with nursing care. Data were analyzed by Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software version 16 using descriptive statistics such as means, standard deviations, frequency distributions, and Chi-square test. A significant level of less than 0.05 was considered throughout the study ($p < 0.05$).

Result: The majority of nurses had a moderate level of job satisfaction (82%). The patients were more satisfied with the dimension of technical professional care (3.97 ± 0.50) and were less satisfied with the dimensions of patient education (3.61 ± 0.56) and trust (3.32 ± 0.35), respectively. The findings also showed a statistically significant correlation between patients' satisfaction in the dimension of trust and nurses' job satisfaction in the dimension of external factors ($p = 0.032$).

Conclusion: Based on the results of present study, it seems that there is a positive correlation between nurses' job satisfaction and patients' satisfaction, so that with increase in nurses' job satisfaction in terms of external factors like (policies, salary, colleagues' behavior, working condition, reward and leadership style), patients' satisfaction increases in the dimension of Trust. It seems that nurses' job satisfaction and patients' perception of the quality of health care services are correlated with each other. Thus, nurse managers should make necessary plans to improve the job satisfaction of nurses as it positively affects patient satisfaction and consequently, increases the quality of care provided in the hospitals.

Key words: Nurses' job satisfaction, Patients' satisfaction, Nursing care Afghanistan



دانشگاه علوم پزشکی تهران

دانشکده پرستاری

پردیس بین الملل

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت پرستاری

عنوان:

ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران از مراقبت

پرستاری در بیمارستان های آموزشی کابل افغانستان ۱۳۹۸

نگارنده:

کبری رحمانی

استاد راهنما:

دکتر حرمت السادات امامزاده قاسمی

دکتر فاطمه حاج بابایی

چکیده:

مقدمه: اهمیت رضایت شغلی پرستاران در خصوص مراقبت از بهاران، رضایت بهار، پیامد بهار و ارایع مراقبت های سلامت عمومی به طور جدی تاکیخ می شود؛ زیرا رضایت شغلی کارکنان در زندگی روزمره ی نیروی انسانی امری ضروری است. از آنجایی که پرستاران در مراقبت سلامت و رضایت بهار نقش حیاتی دارند، بنابراین این تحقیق، به منظور تعیین ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بهاران از مراقبت های پرستاری در بهارستان های آموزشی انجام شد.

هدف: هدف این تحقیق تعیین ارتباط بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بهاران از مراقبت های پرستاری در بهارستان های آموزشی شهر کابل افغانستان انجام شد.

روش کار: این یک مطالعه توصیفی مقطعی است. تعداد نهایی نمونه های آماری که شامل ۱۰۰ پرستار (میزان پاسخ دهی ۱۰۰٪) و ۲۰۰ بیمار (میزان پاسخ دهی ۱۰۰٪) از بیمارستان های آموزشی (بیمارستان علی اباد، بیمارستان میوند) است. پرسشنامه میناسوتا MSQ، به منظور جمع آوری اطلاعات رضایت شغلی پرستاران و پرسشنامه PSI جهت جمع آوری اطلاعات برای رضایت بیماران از مراقبت پرستاری مورد استفاده قرار گرفته است. اطلاعات توسط نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ با استفاده از آزمون آماری توصیفی مانند میانگین، انحراف معیار، توزیع فراوانی و آزمون کای اسکویئر مورد تحلیل و تجزیه قرار گرفته است. سطح اطمینان کمتر از ۰.۰۵ در سراسر مطالعه در نظر گرفته شده است. ($p < 0.05$)

نتایج: اکثریت پرستاران رضایت شغلی متوسطی داشتند (۸۲٪). بهاران هم در بعد مراقبت های حرفه ای رضایت بیشتری داشتند (3.97 ± 0.50) و به ترتیب در بعد های آموزش بیمار (3.61 ± 0.56) و اعتماد کمترین رضایت را داشتند (3.32 ± 0.35). هم چنین یافته ها نشان می دهد یک ارتباط مهم آماری بین رضایت بیماران در بعد اعتماد و رضایت شغلی پرستاران در بعد عوامل خارجی وجود دارد ($p = 0.032$).

نتیجه گیری: براساس نتایج مطالعه حاضر، به نظر می رسد که یک ارتباط مثبت بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران وجود دارد، بنابراین با افزایش رضایت شغلی در بعد عوامل خارجی (مثل سیاست، حقوق، رفتار همکاران، شرایط کاری، پاداش و شیوه رهبری)، رضایت بیماران نیز در بعد اعتماد افزایش پیدا می کند. به نظر می رسد که رضایت شغلی پرستاران و برداشت بیماران از کیفیت خدمات درمانی و سلامت با یکدیگر در ارتباط هستند. بنابراین مدیران پرستاری، باید برنامه های ضروری را در جهت بهبود رضایت شغلی پرستاران در نظر بگیرند، زیرا رضایت شغلی پرستاران تاثیر مثبتی بر رضایت بیماران و در نهایت کفایت مراقبت های ارائه شده در بیمارستان ها را افزایش می دهد.

کلید واژه ها: رضایت شغلی پرستاران، رضایت بیمار، مراقبت پرستاری افغانستان