



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین  
دانشکده بهداشت و پیراپزشکی

**پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی**

**عنوان:**

**ارتباط بین شادکامی و کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی درمانی شهر ایلام: ۱۳۹۴**

**استاد راهنما:**

**خانم دکتر رفعت محبی فر**

**استاد مشاور:**

**آقای دکتر جلیل عظیمیان**

**نگارش:**

**فرنگیس رسولی**

**سال:**

**۱۳۹۵**

## چکیده

**زمینه و هدف:** ارائه مراقبت‌های پرستاری مطلوب هدف هر مرکز بهداشتی درمانی می باشد و در این زمینه یکی از عوامل اصلی در جهت رسیدن به این مهم، وجود پرستاران با انگیزه و فعال می باشد. در این راستا شناخت میزان شادکامی پرستاران و تعیین ارتباط آن با وضعیت کیفیت خدمات پرستاری ارائه شده به بیماران و همچنین ارتباط آن با انتظارات بیماران لازم و ضروری است. این مطالعه با هدف بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات پرستاری و شادکامی در پرستاران بیمارستانهای آموزشی درمانی شهر ایلام انجام شد.

**روش:** مطالعه حاضر به صورت توصیفی - تحلیلی طی سال ۱۳۹۴ در شهر ایلام انجام شد. پرسشگری به دو صورت انجام گرفت در قسمت اول ۲۹۳ نفر از پرستاران شاغل در سه بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایلام با استفاده از روش سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند و داده ها با استفاده از پرسشنامه شادکامی آکسفورد جمع آوری گردید که پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۹۷) محاسبه شد. در قسمت دوم ۳۰۰ نفر از بیماران با روش نمونه گیری مورد مطالعه قرار گرفتند در این قسمت داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال جمع آوری گردید. پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۶) محاسبه شد. به منظور تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS۲۳، آزمون های کالموگراف اسمیرونوف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی، آزمون تحلیل واریانس (آنوا)، آزمون رگرسیون خطی و آزمون آلفای کرونباخ بکار گرفته شد.

**یافته ها:** نمونه های مورد پژوهش در پرستاران، ۴۱٪ مذکر و ۵۹٪ مونث بودند. در بررسی ارتباط شادکامی با ویژگی های جمعیت شناختی تفاوت معنی داری در هیچ یک از ابعاد جنسیت، سن، سابقه خدمت، تحصیلات، وضعیت استخدامی، نوبت کاری وجود نداشت. اما در بررسی ارتباط شادکامی با وضعیت تاهل افراد همسر مرده، شادکامی پایین تر از افراد متاهل و مجرد داشتند. نمونه های مورد پژوهش در بیماران نیز ۴۱٪ مرد و ۵۹٪ زن بودند. در بررسی ارتباط شادکامی با وضعیت موجود کیفیت خدمات پرستاری ارائه شده، ارتباط مثبت و معنی داری بین هر ۵ بعد ملموسات (۰/۰۰۰)، اعتماد (۰/۰۰۱)، پاسخگویی (۰/۰۰۱)، امنیت (۰/۰۰۳) و همدردی (۰/۰۰۱) وجود داشت. همچنین در بررسی ارتباط شادکامی با ابعاد پنجگانه وضعیت مورد انتظار خدمات پرستاری ارائه شده ارتباط معنی داری وجود نداشت. اما در بررسی ارتباط شادکامی با وضعیت شکاف خدمات ارتباط منفی و معنی داری بین هر ۵ بعد ملموسات (۰/۱۵۴،  $r = -0.1$ ،  $p = 0.001$ )، اعتماد (۰/۱۵۲،  $r = -0.1$ ،  $p = 0.009$ )، پاسخگویی (۰/۲۰۵،  $r = -0.2$ ،  $p = 0.008$ )، امنیت (۰/۱۴۹،  $r = -0.2$ ،  $p = 0.001$ ) و همدردی (۰/۱۴۷،  $r = -0.1$ ،  $p = 0.012$ ) وجود داشت، که بیشترین ارتباط منفی بین شادکامی و بعد شکاف پاسخگویی (۰/۲۰۵) و کمترین ارتباط منفی بین شادکامی و بعد شکاف همدردی (۰/۱۴۷) وجود داشت. همچنین نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که در وضعیت موجود عامل پاسخگویی ( $R = 0.492$ ،  $p = 0.027$ ) می تواند شادکامی در پرستاران را پیش بینی کند. و در مورد شکاف کیفیت خدمات عامل پاسخگویی ( $R = 0.44$ ،  $p = 0.044$ ) می تواند شادکامی در پرستاران را پیش بینی کند. و در وضعیت مورد انتظار هیچ کدام از عوامل نمی تواند پیش بینی کننده شادکامی در پرستاران باشد. همچنین نتایج نشان داد که سابقه خدمت ( $R = -0.586$ ،  $p = 0.040$ ) می تواند پیش بینی کننده شادکامی در پرستاران باشد.

**نتیجه گیری:** شادکامی پرستاران عامل مهم و موثری در بدست آوردن نتایج مثبت و مفید در درمان بیماران می باشد. بنابراین در جهت ارتقای کیفیت خدمات پرستاری و افزایش رضایت بیماران از خدمات ارائه شده توجه مدیران و مسولین ذیربط به این امر می تواند حائز اهمیت فراوان باشد.

کلمات کلیدی: شادکامی، کیفیت خدمات پرستاری، پرستاران، بیماران، بیمارستانهای شهر ایلام.