

## رضایتمندی بیماران بستری از مراقبت‌های ارائه شده در بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۲۵ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۳۰

### خلاصه

#### مقدمه

حفظ و ارتقاء کیفیت خدمات رسانی و مراقبتی در کسب رضایت بیماران موثر است و پرستاران به عنوان یکی از مهم‌ترین مراقبین سلامت، در رضایتمندی بیماران نقش به‌سزایی دارند. مطالعه حاضر با هدف برای بررسی میزان رضایتمندی از مراقبت‌های ارائه شده در بیماران بستری در بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد انجام شد.

#### روش کار

این مطالعه توصیفی-مقطعی بر روی بیماران بستری در بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد در سال ۱۳۹۸ انجام شد. اطلاعات پرسشنامه‌ای که روایی و پایایی ( $R=0/87$ ) آن تایید شده است جمع‌آوری و با نرم افزار SPSS 20 تحلیل و تفسیر شد. سطح معناداری آزمون‌ها کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

#### نتایج

این مطالعه بر روی ۹۱ بیمار انجام شده است که ۵۱/۶٪ افراد در محدوده سنی ۲۱ تا ۳۰ قرار داشتند و ۳۳٪ آنان تحصیلات ابتدایی ۲۵/۳٪ سیکل و ۲۷/۵٪ دارای مدرک دیپلم بوده‌اند، ۴۶/۲٪ بیماران سطح اقتصادی متوسط و ۷۸٪ بیمه داشته‌اند و ۶۷٪ بیماران ساکن شهر بوده‌اند. نمره میزان رضایت براساس پرسشنامه  $19/30 \pm 66/11$  بود.

#### نتیجه‌گیری

با توجه به این میزان رضایتمندی بیماران از پرستاران، اعتماد آنان به روند درمان و سیستم بهداشت جامعه افزایش می‌یابد و در بعد روانی و حتی جسمانی بیماران نیز موثر است. این رضایتمندی اثر بر بهرووری سازمان بهداشت دارد، لذا بهتر است برنامه‌هایی به منظور ارتقا و بهبود رضایتمندی بیماران از عملکرد و خدمات پرستاران صورت گیرد.

#### کلمات کلیدی

رضایتمندی، بیمار، پرستار، سیستم بهداشت.

**پی‌نوشت:** این مطالعه فاقد تضاد منافع می‌باشد.

سید محمد موسوی<sup>۱\*</sup>

<sup>۱</sup> دپارتمان طب اورژانس، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

Email: MousaviMH@mums.ac.ir



## مقدمه

بهره مندی از امکانات و خدمات رسانی در سیستم‌های مراقبت سلامت هر روز در حال افزایش می‌باشد و موجب اثر بخشی درمان و هم چنین رضایت مندی بیماران از خدمات درمانی می‌گردد (۱). بیمارستان‌ها مهم‌ترین مراکز برای ارائه خدمات درمانی و مراقبتی از بیماران هستند و حفظ و ارتقاء کیفیت این امکانات از دغدغه‌های مدیران و مسئولان مراکز درمانی می‌باشد (۲). کیفیت به معنای توانایی ارضاء نیازهای مختلف انسان است که این شاخص در هر بیمار متفاوت است و می‌تواند با ایجاد حس همدلی، اعتماد و محبت به نیازهای افراد دست یافت. با ارائه خدمات ایمن و استاندارد و توجه به میزان نیازمندی متفاوت هر فرد، نیاز و خواسته‌ی مددجو را می‌توان رفع کرد (۳). کیفیت ارائه خدمات و مراقبت از بیماران در بیمارستان‌ها در سیر بیماری، تاثیر به سزایی در هزینه‌های درمان با کاهش زمان بستری و نیاز بیماران به استفاده از امکانات و خدمات می‌گذارد (۴). خدمات پزشکی، مراقبت‌های پرستاری، واحد بستری، تجربیات قلبی بیمار، سطح تحصیلات، ارتباط بین بیمار با کادر درمان و بخش‌های اداری و سازمانی درمان بیمارستان‌ها در میزان رضایت مندی بیماران که برآیندی از بازخورد همه‌ی موارد فوق است تاثیر دارد. این رضایت مندی موجب افزایش حس اعتماد میان بیمار و کارکنان و کادر درمان و نیز آرامش و امنیت بیماران در محیط بیمارستان می‌گردد (۵). پرستاری رسالت رسیدگی و تامین احتیاجات مددجویان را به شکلی مطلوب و کامل برای بهبود آن‌ها بر عهده دارد که از مهم‌ترین اصول مراقبت از بیماران در سیستم خدمات درمان است. رضایت از مراقبت‌های پرستاری که بیانگر نظرات بیماران است و تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد، معیاری برای ارزیابی سطح کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی است (۶،۷،۸). ارائه خدمات پرستاری و رضایت بیماران در مورد مراقبت‌های بهداشتی و خدمات دو موضوع بسیار مهم در ارزیابی و بررسی چگونگی ارائه این خدمات است. بررسی هر روزه‌ی این خدمات، امکان برنامه ریزی برای بهبود آن را به مدیران درمان می‌دهد تا براساس آن برای

راهبرد برنامه‌های آینده برنامه ریزی کنند و در میزان هزینه‌های مصرفی در بیمارستان‌ها صرفه جویی کنند. براین اساس به منظور اطلاع و بررسی میزان رضایت مندی بیماران، مطالعه حاضر طراحی و در بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد مشهد اجرا شد.

## روش کار

این مطالعه‌ی توصیفی- مقطعی با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده بیمارستانی در بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد مشهد طی سال ۱۳۹۸ انجام شد. تمامی بیماران که قادر به صحبت به زبان فارسی بوده‌اند و واجد شرایط روحی جسمانی مناسب برای شرکت در مطالعه بودند، وارد مطالعه شدند و پس از اخذ رضایت آگاهانه پرسشنامه در اختیار آن‌ها قرار گرفت. بیمارانی که تمایلی به همکاری نداشتند و یا قادر به پاسخ‌دهی کامل به سوالات به هر دلیلی نبودند از مطالعه خارج گشتند. پژوهشگران پس از کسب مجوز کمیته‌ی اخلاق از کمیته اخلاق سازمانی دانشکده علوم پزشکی شروع به جمع‌آوری اطلاعات کردند. نمونه‌گیری در این مطالعه به روش در دسترس با حداقل حجم نمونه ۵۰ نفر در نظر گرفته شد. پرسشنامه‌ی رضایت بیماران از خدمات بیمارستان که دارای ۲۶ سوال می‌باشد در این طرح استفاده شد و هدف آن بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده توسط بیمارستان می‌باشد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (۱. کاملاً مخالفم، ۲. مخالفم، ۳. نه موافقم نه مخالف، ۴. موافقم، ۵. کاملاً موافقم) می‌باشد. پرسشنامه دارای دو بخش می‌باشد، بخش اول پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک بیماران شامل سن، سطح تحصیلات، سطح اقتصادی، بیمه، محل سکونت، تعدادزایمان‌ها و سطح رضایت مندی فرضی خود بیمار می‌باشد و بخش دوم براساس میزان نمره‌ی جمع‌آوری از پاسخ به مولفه‌های پرسشنامه می‌باشد. سطح بندی نمرات رضایتمندی شامل ۵۲-۲۶: بسیار خوب، ۷۸-۵۲: متوسط، و بالای ۷۸ ضعیف می‌باشد. حد پایین نمره در این مطالعه ۲۶ و حد بالای نمره ۱۳۰ در نظر گرفته شد. ارزیابی روایی

پرسشنامه توسط ۷ نفر از اساتید گروه طب اورژانس، تایید شده است. همچنین پایایی این پرسشنامه توسط سولماز سلامی با آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش شده است. در این مطالعه داده‌ها توسط نرم افزار SPSS 20 تحلیل و تفسیر شدند و سطح معنادار آزمون‌ها کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. با توجه به توزیع غیر نرمال متغیرها که توسط آزمون کلموگروف - اسمیرنوف به دست آمد، از آزمون‌های غیر پارامتریک مانند آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

### نتایج

این مطالعه بر روی ۹۱ نفر از بیماران بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد انجام گرفت. متوسط سن بیماران شرکت

کننده در این مطالعه  $9/33 \pm 19/11$  بود و بیشترین فراوانی در محدوده سنی ۲۱-۳۰ سال بود. از لحاظ سطح تحصیلات، بیشترین تعداد در گروه تحصیلات ابتدائی بود (۳۰ نفر) و کمترین تعداد در گروه تحصیلات کارشناسی (۳ نفر) بود. بررسی سطح اقتصادی بر اساس درآمد ماهانه خانوار، ۱۵ نفر وضعیت خیلی ضعیف، ۲۶ نفر ضعیف، ۴۲ نفر متوسط و ۸ نفر وضعیت خوب داشتند. از لحاظ بیمه، ۲۰ نفر دارای بیمه و ۷۱ نفر فاقد بیمه بودند. از لحاظ محل سکونت، ۳۰ نفر ساکن روستا و ۶۱ نفر ساکن شهر بودند. بررسی تعداد زایمان بیماران نشان داد که ۲۳ نفر ۱ زایمان، ۲۸ نفر ۲، ۲۶ نفر ۳، ۱۲ نفر ۴، ۱ نفر ۵ و ۱ نفر ۶ زایمان داشتند (جدول-۱).

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمون شونده‌گان

ویژگی‌های جمعیت شناختی	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۲۰ سال	۵	۵/۵
۲۱ تا ۳۰ سال	۴۷	۵۱/۶
۳۱ تا ۴۰ سال	۳۲	۳۵/۲۰
۴۱ تا ۵۰ سال	۳	۳/۳
بالتر از ۵۱ سال	۴	۴/۴
بی سواد	۱۰	۱۱
ابتدایی	۳۰	۳۳
سیکل	۲۳	۲۵/۳
دیپلم	۲۵	۲۷/۵
کارشناسی	۳	۳/۳
خیلی ضعیف	۱۵	۱۶/۵
ضعیف	۲۶	۲۸/۶
متوسط	۴۲	۴۶/۲
خوب	۸	۸/۷
خیلی خوب	۰	۰
دارد	۲۰	۲۲
ندارد	۷۱	۷۸
روستا	۳۰	۳۳
شهر	۶۰	۶۷
۱	۲۳	۲۵/۳
۲	۲۸	۳۰/۸
۳	۲۶	۲۸/۶
۴	۱۲	۱۳/۲
۵	۱	۱/۱
۶	۱	۱/۱
دارد	۱۸	۱۹/۸
ندارد	۷۳	۸۰/۲

در ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران، ۱۱ نفر رضایت کم، ۵۳ نفر متوسط و ۲۷ نفر رضایتمندی زیادی داشتند که میزان متوسط رضایتمندی بیماران  $66/11 \pm 19/30$  بود که در بازه‌ی رضایتمندی متوسط قرار دارد. رابطه هر کدام از مولفه‌های

سن، سطح تحصیلات، وضعیت اقتصادی، بیمه و تهداد زایمان نیز به طور جداگانه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون بررسی شد که ارتباط معناداری مشاهده نشد (جدول-۲).

**جدول ۲.** بررسی ارتباط بین سن، سطح تحصیلات، سطح اقتصادی، بیمه، محل سکونت و تعداد زایمان و رضایتمندی بیماران با نمره‌ی رضایتمندی بر اساس

آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنادار
سن	۰,۱۲۷	۰,۲۲۹
سطح تحصیلات	-۰,۰۱۱	۰,۹۱۹
وضعیت اقتصادی	۰,۱۱۷	۰,۲۶۹
بیمه	۰,۱۴۷	۰,۱۶۴
محل سکونت	۰,۱۸۸	۰,۰۷۵
تعداد زایمان	۰,۰۵۲	۰,۶۲۷

## بحث

این مطالعه بر روی ۹۱ بیمار در بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد مشهد انجام گرفت، نمره میزان رضایت بیماران براساس پرسشنامه  $66/11 \pm 19/30$  بود که در بازه‌ی سطح رضایت مندی نرمال قرار می‌گیرد. مشابه با نتیجه این مطالعه می‌توان به مطالعه‌ی فرماهینی و همکاران اشاره کرد. در این مطالعه که در بیمارستان‌های شهر اراک صورت گرفته است میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری متوسط بوده است (۱۰). همچنین نتایجی در راستای این مطالعه در مطالعات جولایی و همکاران و همچنین مقدسیان و همکاران به چشم می‌خورد (۱۱، ۱۲)؛ در مطالعه لیو و وانگ نیز سطح رضایتمندی نرمال بوده است (۱۳). در مطالعات حاجیان در بابل و سرایی و همکاران و معتقد و همکاران میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاران از سطح نرمال بالاتر بوده و خوب گزارش شده است (۶، ۱۴، ۱۵). در مطالعات مرکوریس و همکاران نیز سطح رضایتمندی بیماران بالا بیان شده است (۱۶). علی‌رغم این نتایج در مطالعه‌ی جنتی ۷۷٪ بیماران از خدمات پرستاران ناراضی بوده اند (۹). باتوجه به مطالعات اخیر اعتقاد بر آن است که در سال‌های اخیر میزان

نارضایتی از پرستاران افزایش یافته که جنتی و همکاران علت آن را افزایش آگاهی افراد از حقوق خود و به دنبال آن افزایش انتظارات از سیستم درمان و پرستاران دانسته اند (۹). در این مطالعه ارتباطی میان سن، سطح تحصیلات، سطح اقتصادی، بیمه، محل سکونت، تعداد زایمان، سابقه‌ی بیماری یا میزان رضایت مندی بیماران یافت نشد. مشابه این مطالعه در مطالعه‌ی پیروی سطح تحصیلات ارتباطی با رضایتمندی نداشته است (۱۷). مخالف با این نتایج در مطالعه‌ی فرماهینی و نظری و لیو میزان تحصیلات فرد با رضایتمندی در ارتباط بوده به صورتی که با افزایش تحصیلات افراد میزان نارضایتی آنان افزایش یافته است (۹، ۱۰، ۱۳، ۱۸). در مطالعات دیگری نیز سن، جنس، وضعیت اقتصادی و سابقه‌ی بیماری با رضایتمندی ارتباط داشته است (۲۰-۱۹). نکته مهم در این بین در نظر داشتن انجام مطالعه در چند بیمارستان در مناطق مختلف شهر و در بخش‌های مختلف است تا بتوان ارزیابی دقیق تری انجام داد. مطالعه ما در بیمارستانی در منطقه پرجمعیت انجام شده است که طبق نتایج ارائه شده نیز مشخص است که اغلب بیماران از لحاظ سطح سواد و وضعیت اقتصادی در گروه ضعیف قرار دارند.

### نتیجه گیری

باتوجه به نتایج مطالعات میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاران در سطح نرمال قرار دارد. رضایتمندی بر نگرش افراد نسبت به بیماری، روند درمان و پیگیری‌های بعدی و در کل اعتماد به سیستم بهداشتی جامعه اثر میگذارد و میزان بهره‌وری سازمان را تحت تاثیر قرار میدهد. با در نظر گرفتن برنامه‌های مدیریتی و آموزشی و نظارت دقیق بر روند خدمات ارائه شده توسط پرستاران پیشنهاد می‌شود بیش از پیش این برنامه‌ها مورد توجه قرار گیرند. از محدودیت‌های مطالعه ما دسترسی کم به بیماران و عدم مشارکت بالای آنان در مطالعه بود. پیشنهاد می‌کند نیمه‌باتوجه به اهمیتی که دانستن وضعیت فعلی رضایتمندی بیماران از عملکرد پرستاران دارد، مطالعات مشابهی در بخش‌های مختلف بیمارستان و در رابطه با حیطه‌های مختلف عملکرد پرستاران صورت بگیرد. همچنین به منظور بررسی دقیق‌تر سیستم درمانی بیمارستان تمام جنبه‌های آن از جمله رضایتمندی از خدمات پزشکی، پرستاری، غذا، خدمات و... مورد پژوهش قرار گیرد.

### تشکر و قدردانی

از کلیه پرسنل و بیماران بخش زنان بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد بابت همکاری در اجرای این طرح سپاسگزاری می‌شود.  
کد اخلاق این طرح پژوهشی IR.MUMS.REC.1397.195 می‌باشد.

در مطالعه‌ی انجام شده توسط پیروی این نتیجه که رضایت بیماران از پرستارانی با سابقه‌ی بالاتر از نظر فنی حرفه‌ای، بیشتر است؛ این مفهوم را می‌رساند که پرستاران مراقبین جسم بیماران هستند و شیوه‌ی تامین نیروی پرستار بر کارآیی آن در رضایت بیماران موثر است (۷). این درحالی است که در مطالعه‌ی رجب پور این اصل که رضایت بیماران فقط مبنی بر مراقبت و درمان جسم نمی‌باشد و پرستاران مراقبین روحی روانی و احساسی بیماران در بیمارستان هستند و کیفیت این مراقبت در بهبود آن‌ها تاثیر می‌گذارد مطرح می‌شود (۸). جنتی و همکارانش همچنین معتقد هستند که عصر ارتباطات این امکان را به بیماران می‌دهد که از حقوق خود آگاه شوند و انتظار از مراقبین سلامت خود، یعنی پرستاران بالا می‌رود؛ که خود کاهش رضایت بیماران را با وجود بهبود کیفیت خدمت رسانی و سیستم‌های مراقبتی اثبات می‌کند (۹). قلچه و همکاران نشان دادند که از نظر بیماران منشور حقوق بیمار توسط پرستاران رعایت نمی‌شود ولی میانگین نمره‌ی آگاهی بیماران از منشور حقوق خود هم پایین گزارش شد که این به معنی است که بیماران از سطح امکانات درمانی و مراقبتی ارائه شده بدون پیش زمینه‌ای از میزان حقوق خود ناراضی هستند (۱).

### References

- Gholjeh M, Dastoorpour M, Ghasemi A. The Relationship between Nursing Care Quality and Patients Satisfaction among Hospitals affiliated to Zahedan University of Medical Sciences in 2014. *Jorjani Biomed J.* 2015; 3 (1) :68-81
- Kalhor M, Kaveii B, Samiee-Rad F. Evaluating Patients awareness and satisfaction of implementing Patients' Rights Charter at Kowsar Hospital in Qazvin. *RME.* 2017; 9 (3) :37-29
- Zagheri Tafreshi M, Atashzadeh Shorideh F, Pazargadi M, Barbaz A. Quality of nursing care : nurses, physicians, patients and patients familys perspective: A qualitative study. *Nurs Midwifery J.* 2012; 10 (5)
- Joolae S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat.* 2011; 17 (1) :35-44
- Goudarzian A H, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiie M, Sayemi Z, et al . Inpatient Satisfaction with Health System Transformation Project in Mazandaran Educational Hospitals, Iran. *J Mazandaran Univ Med Sci.* 2016; 26 (136) :190-195
- Motaghd Z, Mahboobi-Ardakan P, Meskarpour-Amiri M. Comparative study of patients' satisfaction with nursing service in major units of selected training hospitals in Tehran. *Hospital Practices and Research.* 2016;1(1):33-6.
- Peyrovi H, Bahadori A, Ashghali-Farahani M, Haghani H. Comparison of in-patients' satisfaction with different domains of nursing care. *59-66(1)2;2013.* .

8. Dehghan nayeri N, Aghajani M. Protecting Patients' Privacy by Medical Team and Its Relation to Patients' Satisfaction. *Hayat*. 2010; 16 (1) :13-22
9. Jannati Y, Motlagh F, Kolbadinezhad N, Jafarnejad M. Patient satisfaction with nursing care in Behshahr public hospitals, Iran. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*. 2016;26(143):252-6.
10. Farahani MF, Shamsikhani S, Hezaveh MS. Patient satisfaction with nursing and medical care in hospitals affiliated to arak university of medical sciences in 2009. *Nursing and midwifery studies*. 2014;3(3).
11. Joolae S, Givari A, Taavoni S, Bahrani N, Reza Pour R. Patients' satisfaction with provided nursing care Patients' satisfaction with provided nursing care. *Iranian Journal of Nursing Research*, 2008; 2 (7): 37-44.
12. Mogadasiyan S, Abdolazadeh F, Rahmani A, Nikanfar A, Firoziyan A. Satisfaction with nursing care and related factors in hospitalized cancer patients in Shahid Ghazi hospital in tabriz. *Nurs Midwifery J*. 2013; 11 (7)
13. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *Journal of nursing care quality*. 2007;22(3):266-71.
14. Hajian K. Evaluation of patients satisfaction with hospital care in Shahid Beheshti and Yahyanejad Hospitals. *Journal of Babol University of medical Science*. 2007;2(9):51-60.
15. Nasrin Sarabi, Fariba Nasiri- Ziba, Tahereh Safarabadi - Farahani, Agha Fatemeh Hosseini. A survey of ostomy patient satisfaction with nursing care. *IJN*. 2011; 24 (69) :43-52
16. Merkouris A, Papathanassoglou ED, Lemonidou C. Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *International journal of nursing studies*. 2004;41(4):355-67.
17. Peyrovi H, Bahadori A, Ashghali-Farahani M, Haghani H. Comparison of in-patients' satisfaction with different domains of nursing care. URL: <http://ijnv.ir/article-1-132-fa.html>
18. Nazari R, Babaalipour Mouziraji F, Sharif nia H, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. *Nurs Midwifery J*. 2011; 9 (3).
19. Kinnersley P, Stott N, Peters T, Harvey I, Hackett P. A comparison of methods for measuring patient satisfaction with consultations in primary care. *Family Practice*. 1996;13(1):41-51.
20. Emadzadeh A, Yavari M, Ebrahimzadeh S, Ahmadian N. The effects of dental graduate students' communication skills on patients' satisfaction in Mashhad University of Medical Sciences in 1383. *Journal of mashhad dental school*. 2004;28(Issue):69-76.

## Review Article

# Inpatient satisfaction with the care provided in the maternity ward of Shahid Hasheminejad Hospital

Received: 14/02/2023 - Accepted: 20/06/2023

Seyed Mohammad Mousavi<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Emergency department, Faculty of Medicine, Mashhad University of Medical Science, Mashhad, Iran.

Email: MousaviMH@mums.ac.ir

### Abstract

#### Introduction

Maintaining and enhancing the quality of service and medical care is effective in achieving patient satisfaction. Nurses, as one of the most important health care providers, play an important role in patient satisfaction.

#### Material and Method

This was a descriptive cross-sectional study in Hasheminejad hospital of Mashhad during 2019-2020. Data were collected from a questionnaire whose validity and reliability ( $R = 0.87$ ) were confirmed, and analyzed by SPSS 20 software. The significance level of the tests was considered less than 0.05.

**Results:** This study was performed on 91 women admitted to the maternity ward, 51.6% of the subjects were in the age range of 21-30 years, 33% had 25.3% primary education, and 27.5% had high school diploma. 46.2% of patients had average economic level and 78% had insurance. 67% lived in the town; patient's satisfaction score based on questionnaires was  $66.11 \pm 19.30$ .

#### Conclusion

Considering the extent to which patient satisfaction with nurses leads to trust in the process of treatment and community health system and the process of patient improvement in the psychological dimension and ultimately affecting organizational productivity, it is advisable to improve programs and patient satisfaction with nurses' performance and services.

#### Key words

Satisfaction, Patient, Nurses, Health System

**Acknowledgement:** There is no conflict of interest