

The Relationship between Head Nurses' Authentic Leadership Style and Nurses' Job Satisfaction and the Quality of Nursing Services at the Educational – therapeutic Centers of Hamadan University of Medical Sciences

Zahra Bakhtiari¹ , Amir Sadeghi^{1*} , Mehرداد Maleki Jamasbi¹, Leili Tapak²

¹ Department of Nursing Management, Faculty of Nursing and Midwifery, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

² Department of Biostatistics, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Abstract

Article history:

Received: 03 April 2023

Revised: 12 July 2023

Accepted: 27 August 2023

ePublished: 18 June 2024

*Corresponding author:

Amir Sadeghi, Department of Nursing Management, Faculty of Nursing and Midwifery, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Email: ambehrad@yahoo.com



Background and Objective: One aspect of nurses' working lives affected by head nurses' leadership style is job satisfaction, which can change the quality of nursing services. The present study aimed to assess the association of head nurses' authentic leadership style with nurses' job satisfaction and the quality of nursing services at educational-therapeutic centers of Hamadan University of Medical Sciences.

Materials and Methods: The current cross-sectional descriptive study was conducted in 2019. A total of 295 nurses and 885 patients were selected using the stratified random sampling method. The data collection tools included four questionnaires: a demographic characteristics form, the Authentic Leadership Questionnaire (ALQ) by Walumbwa, The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), and the SERVQUAL service quality questionnaire. Data were analyzed using SPSS software (version 24).

Results: The application of the authentic leadership style by head nurses, job satisfaction of nurses, and the quality of nursing services obtained mean scores of 3.75, 3.45, and 3.83, respectively, demonstrating that they were at a moderate level. Head nurses' authentic leadership style showed a significant and weak relationship with nurses' job satisfaction ($r=0.1$, $P=0.002$) and perceived quality of nursing services ($r=0.11$, $P=0.001$). Moreover, nurses' job satisfaction was weakly correlated with the quality of nursing services ($r=0.16$, $p=0.001$).

Conclusion: Considering the weak but significant relationship between the variables, the authorities can take effective measures to improve job satisfaction and the quality of nursing services.

Keywords: Job satisfaction, Head nurse, Leadership, Nurse, Quality of health care

Extended Abstract

Background and Objective

Medical educational centers and hospitals are the most prominent organizations providing health services in Iran, and their management is of utmost importance. The services they provide are directly related to people's lives; moreover, they employ a large number of human resources, especially nurses. One aspect of nurses' working life that is affected by head nurses' leadership styles is their job satisfaction. Nurses' attitude towards their career and their level of satisfaction with their job overshadows their performance. Since the provision of high-quality health services and nursing care is one of the most critical professional nursing roles and duties, and also due to the limited studies in this field, the present study aimed to assess the relationship of the authentic leadership style of head nurses with job satisfaction of nurses and quality of nursing services in educational-therapeutic centers of Hamadan University of Medical Sciences.

Materials and Methods

The current cross-sectional descriptive study was conducted in 2019. The research community included all the nurses working in the educational-therapeutic centers of Hamedan and all the patients referred to these centers. Using the Proportional stratified random sampling method, 295 nurses and three patients for each nurse (885 patients) were selected as the research sample. The data collection tools included four questionnaires: a demographic characteristics form, the Authentic Leadership Questionnaire (ALQ) by Walumbwa, The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), and the SERVQUAL service quality questionnaire. Data were

analyzed using SPSS software (version 24).

Results

The results pointed out that head nurses' application of authentic leadership style was assessed to be at a moderate level (3.75 ± 0.52). Moreover, the job satisfaction of nurses working in these centers was at the moderate level (3.45 ± 0.60). In addition, the patients evaluated the quality of nursing services provided in these centers as moderate to high (3.83 ± 0.35). Nonetheless, the quality of their expected nursing services was above average (4.54 ± 0.22). The gap between the perceived and expected quality of nursing services was -0.71 , and all components had a negative score; therefore, the patients evaluated the quality of nursing services as lower than their expectations. Regarding the relationship between head nurses' leadership style and nurses' job satisfaction, this relationship was significant and weak ($r=0.1$, $p=0.002$). In addition, the relationship between the authentic leadership style of head nurses and the perceived quality of nursing services was significant and weak ($r=0.11$, $p=0.001$). This also applies to the relationship between nurses' job satisfaction and the quality of their services; that is, the relationship between these two variables was significant and weak ($r=0.16$, $p=0.001$).

Conclusion

The results of this research highlighted that the authentic leadership style of head nurses' demonstrated a significant relationship with nurses' job satisfaction and the quality of nursing services. Therefore, managers can improve nurses' job satisfaction and quality of nursing services by teaching leadership styles, such as authentic leadership, and periodic reviews of the quality of nursing services.

Please cite this article as follows: Bakhtiari Z, Sadeghi A, Maleki Jamasbi M, Tapak L. The Relationship between Head Nurses' Authentic Leadership Style and Nurses' Job Satisfaction and the Quality of Nursing Services at the Educational – therapeutic Centers of Hamadan University of Medical Sciences. *Avicenna J Nurs Midwifery Care*. 2024; 32(2): 130-139. DOI: 10.32592/ajnmc.32.2.130

رابطه‌ی سبک رهبری اصیل سرپرستاران با رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان

زهرا بختیاری^۱، امیرصادقی^{۱*}، مهرداد ملکی جاماسبی^۱، لیلی تاپاک^۲

^۱ گروه مدیریت پرستاری، دانشکده‌ی پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
^۲ گروه آمار زیستی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

چکیده

سابقه و هدف: یکی از وجوه زندگی کاری پرستاران که تحت تأثیر سبک‌های مدیریت سرپرستاران قرار می‌گیرد، رضایت شغلی است که می‌تواند کیفیت خدمات پرستاری را تغییر دهد. این مطالعه با هدف بررسی رابطه‌ی سبک رهبری اصیل سرپرستاران با رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر مطالعه‌ای توصیفی مقطعی از نوع هم‌بستگی است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از نوع نسبی، تعداد ۲۹۵ نفر از پرستاران و ۸۸۵ بیمار به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه‌های اطلاعات دموگرافیک، سبک رهبری اصیل والومبا، رضایت شغلی مینه‌سوتا و کیفیت خدمات سروکوال بود. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۴ تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: سطح به‌کارگیری سبک رهبری اصیل توسط سرپرستاران، میزان رضایت شغلی پرستاران و همچنین، کیفیت خدمات پرستاری به ترتیب، با میانگین‌های ۳/۷۵، ۳/۴۵ و ۳/۸۳ در حد متوسط هستند. رابطه‌ی بین سبک رهبری اصیل سرپرستاران و رضایت شغلی پرستاران، سبک رهبری اصیل سرپرستاران و کیفیت خدمات درک‌شده‌ی ارائه‌شده به‌وسیله‌ی پرستاران و رابطه‌ی رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات ارائه‌شده (درک‌شده) به‌وسیله‌ی آن‌ها به ترتیب با مقادیر $P = 0/002$ و $r = 0/104$ ، $P = 0/001$ و $r = 0/115$ و $P = 0/001$ و $r = 0/167$ معنادار و ضعیف است.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج ضعیف، اما معنادار بین متغیرها، مسئولان می‌توانند در جهت ارتقای رضایت شغلی و در پی آن، کیفیت خدمات پرستاری گام بردارند.

واژگان کلیدی: رهبری، رضایت شغلی، کیفیت خدمات مراقبت، سرپرستار، پرستار

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۱/۱۴

تاریخ ویرایش مقاله: ۱۴۰۲/۰۴/۲۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۶/۰۵

تاریخ انتشار مقاله: ۱۴۰۳/۰۳/۲۹

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

* نویسنده مسئول: امیرصادقی، گروه مدیریت پرستاری، دانشکده‌ی پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

ایمیل: ambehrad@yahoo.com

استناد: بختیاری، زهرا؛ صادقی، امیر؛ ملکی جاماسبی، مهرداد؛ تاپاک، لیلی. رابطه‌ی سبک رهبری اصیل سرپرستاران با رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن سینا، بهار ۱۴۰۳؛ ۲(۲): ۱۳۹-۱۳۰.

مقدمه

رهبری اصیل سطحی از آگاهی و نمایش الگویی از گشودگی و شفاف‌سازی در رفتار با دیگران از طریق تسهیم اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری، پذیرش دستاوردهای دیگران و آشکارسازی ارزش‌ها، انگیزه‌ها و احساسات خود است؛ به‌گونه‌ای که زبردستان بتوانند شایستگی‌های رهبر را به‌روشنی در اعمال وی مشاهده کنند [۲]. رهبری اصیل با برقراری روابطی مثبت و باز، ارزش‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و حتی ضعف‌ها و اشتباه‌های خود را

رهبری عبارت است از توانایی اعمال نفوذ بر دیگران و این نفوذ عبارت است از اعمالی که به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم باعث تغییر در رفتار یا نظرهای زبردستان می‌شود. مدیران سازمان این اعمال نفوذ را از طرق مختلف انجام می‌دهند. راه‌هایی که مدیران سازمان برای اعمال نفوذ بر زبردستان برمی‌گزینند، تحت عنوان سبک‌های رهبری شناخته می‌شوند. یکی از سبک‌های جدید رهبری شناخته‌شده سبک رهبری اصیل است [۱].

بهداشت و درمان و نیز افزایش هزینه‌های خدماتی و بهداشتی، خواستار خدماتی با کیفیت مطلوب هستند [۱۶].

با توجه به محدودیت مطالعات در زمینه ارتباط سبک رهبری اصیل مدیران با رضایت شغلی و همچنین، کیفیت خدمات ارائه شده به‌وسیله‌ی زیردستان، محققان بر آن شدند تا مطالعه‌ای تحت عنوان رابطه‌ی سبک رهبری اصیل سرپرستاران با رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان به انجام رسانند.

روش کار

مطالعه‌ی حاضر مطالعه‌ای توصیفی مقطعی از نوع هم‌بستگی است که در سال ۱۳۹۸ در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد. محیط پژوهش شامل تمام بخش‌های بستری بیمارستان‌های بعثت، فاطمیه، شهید بهشتی، فرشچیان (سینا) و فرشچیان (قلب) بود. جامعه‌ی پژوهش شامل تمام پرستاران زن و مرد دارای حداقل مدرک کارشناسی پرستاری شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی همدان و همچنین، تمام بیماران (برای نوزادان و شیرخواران، مراقبان اصلی به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند) مراجعه‌کننده به مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان بود که در بخش‌های درمانی بستری بودند.

نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی و با فرمول زیر انتخاب شدند:

$$C = 0.5 * \ln[(1+r)/(1-r)]$$

$$N = \left[\left(z_{\alpha} + z_{\beta} \right) / C \right]^2 + 3$$

تعداد پرستاران ۲۹۵ نفر و تعداد بیماران با توجه به مطالعات مشابه، ۸۸۵ نفر (به‌ازای هر پرستار، ۳ بیمار که مستقیماً از آن پرستار مراقبت دریافت کرده بودند) بود. معیارهای ورود به مطالعه برای پرستاران داشتن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی پرستاری، حداقل ۶ ماه سابقه‌ی کار در بیمارستان و تمایل و رضایت به شرکت در پژوهش و برای بیماران، بستری در بخش درمانی حداقل برای ۲۴ ساعت، تمایل و رضایت به شرکت در پژوهش، هوشیاری، توانایی پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه (برای کودکان بیماری که قادر به صحبت کردن نبودند، پرسش‌نامه را مراقب اصلی تکمیل کرد) و فقدان معلولیت‌های جسمی، بینایی و شنوایی بود. معیارهای خروج از مطالعه نیز شامل انصراف فرد از شرکت در پژوهش در هر مرحله از کار و پرسش‌نامه‌های ناقص بود.

برای جمع‌آوری اطلاعات از چهار نوع پرسش‌نامه‌ی اطلاعات دموگرافیک، سبک رهبری اصیل والومبا و همکاران، رضایت شغلی مینه‌سوتا و کیفیت خدمات سروکوال استفاده شد.

پرسش‌نامه‌های اطلاعات دموگرافیک، رهبری اصیل و رضایت شغلی، در ابتدای هر سه شیفت کاری (صبح، عصر و شب) در اختیار پرستاران قرار گرفت و بعد از پایان شیفت، به جمع‌آوری

در معرض دید و نظر همگان قرار می‌دهد و موجبات پیامدهای مثبتی همچون ایجاد حس اعتماد متقابل و آزادی بیان در ارائه‌ی ایده‌های جدید را فراهم می‌کند [۳]؛ بنابراین، از آنجایی که رهبرانی که از سبک رهبری اصیل استفاده می‌کنند، دارای ویژگی‌های مثبت روان‌شناختی هستند، انتظار می‌رود که بتوانند این ویژگی را به کارکنان سازمان‌های تحت مدیریت خود نیز انتقال دهند [۴].

نیروی انسانی یکی از ارکان مهم ارتقای سازمان است و واضح است که بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد آن‌ها تا چه اندازه راهنمای مدیران در بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. با توجه به این امر که در مراکز بهداشتی و درمانی، پرستاران بخش عظیمی از کارکنان را تشکیل می‌دهند، بیشترین تأثیر را از سبک رهبری سرپرستاران می‌پذیرند [۴، ۵]. نتایج مطالعات نشان داده است که یکی از وجوه زندگی کاری پرستاران که تحت تأثیر نوع سبک رهبری سرپرستاران قرار می‌گیرد، رضایت شغلی آنان است [۶]. ونگ و همکارانش طی مطالعه‌ای دریافتند که رهبری اصیل تأثیر مثبت و معنی‌داری بر توانمندسازی روان‌شناختی در میان پرستاران به‌عنوان بزرگ‌ترین گروه کاری در مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی دارد و همچنین، موجب افزایش رضایتمندی شغلی و بهبود خودارزیابی عملکرد در آن‌ها می‌شود [۷]. همچنین، پژوهش انجام‌شده در مالزی نشان می‌دهد که رهبری اصیل به‌واسطه‌ی اعتماد، دل‌بستگی شغلی و در نتیجه، رضایت شغلی را افزایش می‌دهد [۸].

در سازمان، نتیجه‌ی رضایت شغلی، ایجاد نیروی کار بهره‌ور، بانگیزه، متعهد به عملکرد باکیفیت و همچنین، میزان کمتر شکایت، جابه‌جایی و اخراج خواهد بود [۹-۱۱]. در پرستاران، نمود عملکرد با کیفیت مطلوب ارائه‌ی خدمات سلامت باکیفیت به بیماران است و این کیفیت خدمات سلامت به معنای دستیابی به برایندهای مطلوب سلامتی است؛ به‌گونه‌ای که خدمات ارائه‌شده اثربخش، کارآمد و به‌صرفه باشند [۱۲]. یکی از مواردی که مقوله‌ی کیفیت در سلامت را از سایر بخش‌ها متمایز می‌سازد، این است که بیماران و کادر پزشکی لزوماً تعریف یکسانی از کیفیت ندارند. تعریف کادر درمانی از کیفیت «انجام کار درست، در زمان درست» و «انجام درست از همان بار اول» است؛ اما بیماران درباره‌ی کیفیت، به‌گونه‌ای دیگر قضاوت می‌کنند. نتایج مطالعات نشان داده است که بیماران عمدتاً کیفیت را بر اساس آنچه شخصاً برایشان ارزش دارد، می‌سنجند [۱۳]؛ باین‌حال، پژوهشگران معتقدند اهمیت کیفیت مراقبت‌های پرستاری در ارائه‌ی خدمات سلامت به مددجویان، بیشتر از دسترسی به فناوری‌ها و تجهیزات نوین است [۱۴]. مطالعه‌ای که در بیمارستان‌های نیویورک انجام شده بود، نشان داد که از هر ۲۵ بیمار، ۱ نفر از مراقبت‌های ارائه‌شده صدمه می‌بیند و از این میان، ۱۳/۶ درصد به مرگ منجر می‌شود [۱۵]. این در حالی است که اغلب مددجویان و بیماران به‌علت افزایش سطح آگاهی در زمینه‌ی

تا ۷۶/۹ یعنی رضایت شغلی متوسط، نمره‌ی کسب‌شده‌ی بین ۷۷ تا ۱۰۰ یعنی رضایت شغلی بالا [۱۹].

در تحقیق حاضر، برای بررسی کیفیت مراقبت پرستاری از پرسش‌نامه‌ی کیفیت خدمات سروکوال استفاده شده است که پاراسورامن و زیتامیل بر اساس مدل شکاف آن را طراحی کرده‌اند [۲۰]. این ابزار کیفیت خدمات را از طریق ادراکات و انتظارات بررسی می‌کند. این پرسش‌نامه ۲۲ جفت گویه یا پرسش در ۵ بعد (ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی) دارد، اما در مطالعه‌ی دلگشایی و همکاران، بعد ملموس به دلیل عدم ارتباط با کیفیت خدمات پرستاری حذف شد و بدین ترتیب، سؤالات پرسش‌نامه به ۱۵ مورد کاهش یافته است [۲۱]. این پرسش‌نامه کیفیت خدمات را در دو سطح درک‌شده (وضعیت فعلی) و مورد انتظار می‌سنجد [۲۰] و سؤالات بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت اندازه‌گیری می‌شوند [۲۱]. در مطالعه‌ی پاراسورمن و همکاران (۱۹۸۸)، روایی پرسش‌نامه‌ی سروکوال با روش تحلیل عاملی اکتشافی سنجیده و تأیید شد و پایایی این پرسش‌نامه از طریق محاسبه‌ی آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۵ به دست آمد [۲۰]. در مطالعات داخلی، دلگشایی و همکاران [۲۱] و نیز استکی و عطاfer [۲۲] روایی این پرسش‌نامه را به روش شاخص محتوا (content validity index) سنجیده‌اند. این میزان در مطالعه‌ی استکی و عطاfer برابر با ۰/۹۶ [۲۲] گزارش شده است. در این پرسش‌نامه، گویه‌ی شماره‌ی ۳ (پرستار در حین مراقبت از بیمار، دچار اشتباه می‌شود؟) و گویه‌ی شماره‌ی ۸ (پرستاران به قدری مشغله‌ی کاری دارند که نمی‌توانند به درخواست‌های بیماران پاسخ دهند؟) به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند و این مورد در هر دو پرسش‌نامه‌ی بررسی کیفیت خدمات پرستاری مورد انتظار و کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده لحاظ شده است.

داده‌های به‌دست‌آمده از پرسش‌نامه‌ها کدگذاری و سپس، وارد نرم‌افزار SPSS24 شدند. نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف بررسی شد و سپس، داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، شامل جداول فراوانی و محاسبه‌ی شاخص‌هایی مانند میانگین و انحراف معیار، توصیف و به روش هم‌بستگی پیرسون، t زوجی و مستقل و Anova تحلیل شد.

نتایج

یافته‌ها نشان داد که در نمونه‌ی آماری پرستاران، ۷۳/۹ درصد پاسخ‌دهندگان خانم، ۵۲/۵ درصد آن‌ها متأهل، ۶۸/۱ درصد آن‌ها دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و ۳۷/۶ درصد دارای وضعیت استخدامی طرحی بودند. از نظر سنی، ۷۲/۵ درصد از شرکت‌کنندگان در مطالعه در محدوده‌ی ۲۰ تا ۳۰ سال بودند. در آخر، از نظر سابقه‌ی کار بالین، ۶۵/۱ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای سابقه‌ی کاری ۵ سال و کمتر بودند. در نمونه‌ی بیماران، ۵۲/۷ درصد از شرکت‌کنندگان در مطالعه آقا، ۳۸/۴ درصد از

پرسش‌نامه‌ها اقدام شد. پرسش‌نامه‌ی اطلاعات دموگرافیک و کیفیت خدمات پرستاری سروکوال در ابتدای شیفت کاری پرسنل، در اختیار بیماران قرار گرفت و یک ساعت بعد، به جمع‌آوری آن‌ها اقدام شد. برای بیماران بی‌سواد که قادر به تکمیل پرسش‌نامه نبودند، محقق شخصاً و از طریق مکالمه با بیماران، پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کرد. در ارتباط با نمونه‌ی نوزاد و شیرخوار، پرسش‌نامه را مراقب اصلی تکمیل کرد و در اختیار محقق قرار داد.

پرسش‌نامه‌ی اطلاعات دموگرافیک برای پرستاران شامل اطلاعاتی نظیر سن، جنس، تحصیلات، سابقه‌ی کار بالین، وضعیت تأهل و وضعیت استخدام و برای بیماران شامل سن، جنس، شغل و محل زندگی (شهر و روستا) بود. پرسش‌نامه‌ی سبک رهبری اصیل (Authentic Leadership Questionnaire) را والومبا و همکاران در سال ۲۰۰۸ طراحی کرده‌اند. در این پرسش‌نامه، کارکنان سبک رهبری مدیران را ارزیابی می‌کنند. پرسش‌نامه دارای چهار مؤلفه‌ی خودآگاهی، پردازش متوازن، اخلاق‌مداری و شفافیت رابطه است. مقیاس نمره‌دهی این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای است. جیالوناردو و همکاران در سال ۲۰۱۰، روایی این پرسش‌نامه را به روش اعتبار محتوا و تحلیل عاملی تأیید کرده‌اند. پایایی این پرسش‌نامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ گزارش شده است. در این مطالعه، پایایی مؤلفه‌های خودآگاهی، شفافیت ارتباطی، جنبه‌های درونی اخلاق (چشم‌انداز اخلاق درونی‌شده) و پردازش متوازن به ترتیب، برابر با ۰/۷۱ و ۰/۶۹ و ۰/۸۸ و ۰/۸۳ بود [۱۷]. مطالعه‌ی قنبری و همکاران (۱۳۹۳) روایی پرسش‌نامه را به روش اعتبار محتوا و تحلیل عاملی تأییدی سنجید و تأیید کرد. در این مطالعه، پایایی پرسش‌نامه با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ به دست آمد [۱۸]. در مطالعه‌ی حاضر، پایایی پرسش‌نامه‌ی سبک رهبری اصیل با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۵ (خودآگاهی ۰/۸۵، پردازش متوازن ۰/۷۴، اخلاق‌مداری ۰/۷۵ و شفافیت رابطه ۰/۸۳) به دست آمد.

برای سنجش رضایت شغلی، از پرسش‌نامه‌ی استاندارد مینه‌سوتا استفاده شده است. این پرسش‌نامه را وایس، داویس و انگلند لافکویست در سال ۱۹۶۷ بررسی و اصلاح کردند. این پرسش‌نامه شامل ۲ مؤلفه و ۲۰ سؤال است که عبارت‌اند از: رضایت درونی و رضایت بیرونی. در این پرسش‌نامه، از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت استفاده شده است [۱۹]. مطالعه‌ی مارتینز و پروانچا (۲۰۱۲) روایی پرسش‌نامه را به روش تحلیل عاملی تأییدی سنجید و تأیید کرد. در این مطالعه، پایایی پرسش‌نامه با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۸ (رضایت درونی ۰/۸۷ و رضایت بیرونی ۰/۷۷) به دست آمد [۱۹]. در مطالعه‌ی حاضر، پایایی پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی مینه‌سوتا با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۳ (رضایت درونی ۰/۸۹ و رضایت بیرونی ۰/۸۷) به دست آمد. حداقل و حداکثر نمره‌ی حاصل از این پرسش‌نامه برابر با ۲۰ و ۱۰۰ است و تفسیر آن به این صورت است: نمره‌ی کسب‌شده‌ی بین ۴۷/۹ تا ۴۸ یعنی رضایت شغلی پایین، نمره‌ی کسب‌شده‌ی بین ۴۸

پاسخ‌دهندگان در گروه سنی میان سال، ۴۹/۸ درصد فاقد شغل و ۸۱/۶ درصد ساکن شهر بودند.

نتایج حاصل از پرسش‌نامه‌ی سبک رهبری اصیل نشان داد که پرستاران میزان به‌کارگیری سبک رهبری اصیل توسط سرپرستاران مراکز آموزشی‌درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان را با میانگین

۳/۷۵، در حد متوسط ارزیابی می‌کنند (جدول ۱). با توجه به توصیف متغیر رضایت شغلی پرستاران در نمونه، میانگین مشاهده‌شده در سطح متوسط طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (۳/۴۵) ارزیابی شد و رضایت شغلی درونی آن‌ها نیز بیشتر از رضایت شغلی بیرونی بود (جدول ۲).

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار سبک رهبری اصیل و مؤلفه‌های آن

متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار
سبک رهبری اصیل	خودآگاهی	۳/۷۴	۰/۷۴
	پردازش متوازن	۳/۸۷	۰/۵۴
	اخلاق‌مداری	۳/۷۰	۰/۶۴
	شفافیت رابطه	۳/۶۹	۰/۶۷
	کل	۳/۷۵	۰/۵۲

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن

متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین		انحراف معیار
		(بر اساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای)	(بر اساس جمع نمرات)	
رضایت درونی	رضایت درونی	۳/۸۰	۳۸/۰	۶/۸۳
رضایت شغلی	رضایت بیرونی	۳/۰۹	۳۰/۹۷	۶/۴۰
کل	کل	۳/۴۵	۶۹/۰۶	۱۲/۰۵

معیار مورد استفاده برای تفسیر: رضایت شغلی پایین (۲۰-۴۷/۹)، متوسط (۴۸-۷۶/۹) و زیاد (۷۷-۱۰۰)

با توجه به توصیف متغیر کیفیت خدمات پرستاری در نمونه، میانگین این متغیر در شرکت‌کنندگان در پژوهش در حالت درک‌شده برابر با ۳/۸۳ است و شرکت‌کنندگان در مطالعه در مجموع، کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط پرستار مستقیم خود را در سطح متوسط ارزیابی می‌کنند. همچنین، میانگین این متغیر در حالت مورد انتظار برابر با ۴/۵۴ است و بیماران پاسخ‌دهنده در مجموع، انتظار کیفیت خدمات بالاتر از حد متوسط را ابراز می‌کنند. با توجه به اینکه شکاف کیفیت در کل (۰/۷۱-) و در سطح مؤلفه‌ها، همگی دارای علامت منفی هستند، بیماران حاضر در نمونه‌ی

پژوهش کیفیت خدمات را کمتر از حد انتظار ارزیابی کرده‌اند (جدول ۳).

رابطه‌ی خطی بین دو متغیر سبک رهبری اصیل و رضایت شغلی پرستاران و نیز بین دو متغیر سبک رهبری اصیل و کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده و همچنین، بین دو متغیر رضایت شغلی و کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده، معنادار بود و مقدار ضریب هم‌بستگی پیرسون بین آن‌ها به ترتیب، برابر بود با ۰/۱۰، ۰/۱۱ و ۰/۱۶ که نشان‌دهنده‌ی رابطه‌ی ضعیف و مستقیم بین دو متغیر است (جدول ۴).

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار متغیر کیفیت خدمات پرستاری و مؤلفه‌های آن

متغیر	مؤلفه‌ها	کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده		کیفیت خدمات پرستاری مورد انتظار	
		میانگین (بر اساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای)	انحراف معیار	میانگین (بر اساس جمع نمرات)	انحراف معیار
کیفیت خدمات پرستاری	قابلیت اطمینان	۴/۲۳	۰/۴۳	۴/۶۶	۰/۳۰
	پاسخ‌گویی	۳/۷۵	۰/۴۷	۴/۵۴	۰/۲۹
	تضمین	۳/۸۲	۰/۵۲	۴/۵۱	۰/۳۰
	همدلی	۳/۴۱	۰/۵۲	۴/۴۲	۰/۵۰

کلی	۳/۸۳	۰/۳۵	۵۷/۵۲	۵/۳۲	کیفیت بالا	۴/۵۴	۰/۲۲	-۰/۷۱
-----	------	------	-------	------	------------	------	------	-------

جدول ۴: آزمون‌های هم‌بستگی پیرسون در رابطه‌ی بین سبک رهبری اصیل، رضایت شغلی و کیفیت خدمات پرستاری

رضایت شغلی	کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده
سبک رهبری اصیل	ضریب هم‌بستگی پیرسون
	معناداری ضریب
رضایت شغلی	ضریب هم‌بستگی پیرسون
	معناداری ضریب

جدول ۵: مقایسه‌ی رضایت شغلی پرستاران بر اساس گروه‌های جنسیتی، وضعیت تأهل و سطح تحصیلات

متغیرها	گروه‌ها	F	Sig.	آماره‌ی t	درجه‌ی آزادی	آزمون t دو نمونه‌ی مستقل	
						Sig.	میانگین‌ها
						حد پایین	حد بالا
رضایت شغلی	جنس*	۸/۵۷	۰/۰۰۴	-۱/۸۲	۳۵۷/۴۶	-	-
	وضعیت تأهل**	۳/۷۰	۰/۰۵	۰/۵۶	۸۸۳	-	-
	سطح تحصیلات**	۳۳/۵۶	<۰/۰۰۱	-۴/۲۶	۷۴۸/۸۷	-۰/۰۸	-۰/۲۳

در کانادا، مؤلفه‌های اخلاق‌مداری، شفافیت رابطه، پردازش متوازن و خودآگاهی، به‌ترتیب، بیشترین تا کمترین میانگین مؤلفه‌های رهبری اصیل را داشتند [۲۷، ۷].

نتایج این مطالعه نشان داد که پرستاران سطح رضایت شغلی خودشان را با میانگین ۳/۴۵، در حد متوسط ارزیابی می‌کنند. در مقایسه‌ی پژوهش حاضر با سایر مطالعات ذکرشده بر اساس میانگین رضایت شغلی، مطالعه‌ی لیو و همکاران (۲۰۱۸) در چین دارای میانگین اندکی بیشتر از حد متوسط [۲۸] و مطالعه‌ی موسی‌زاده و همکاران (۲۰۱۸) در شهر آمل [۲۹] کمتر از حد متوسط بود که با مطالعه‌ی حاضر غیرهمسو هستند. از طرفی، مطالعات انجام‌شده توسط گالسن و همکاران (۲۰۱۹) در ترکیه [۳۰]، الهارون و همکاران (۲۰۱۹) در عربستان [۳۱] و صادقی و همکاران در سال ۱۳۹۷ در همدان [۳۲]، میزان رضایت شغلی پرستاران را در حد متوسط ارزیابی کرد که همسو با مطالعه‌ی حاضر است.

توصیف متغیر رضایت شغلی پرستاران در سطح مؤلفه‌ها در پژوهش حاضر نشان داد که میانگین مؤلفه‌ی رضایت درونی از مؤلفه‌ی رضایت بیرونی بیشتر است. به‌خلاف پژوهش حاضر، در پژوهش باقری حسین‌آبادی و همکاران (۲۰۱۸) در بابل [۳۳]، میانگین مؤلفه‌ی رضایت بیرونی بیشتر بوده است.

پژوهش حاضر نشان داد که میانگین رضایت شغلی پرستاران دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر، بیشتر از این میانگین در پرستاران دارای مدرک کارشناسی بود. این نتیجه غیرهمسو با سایر مطالعات صورت‌گرفته، از جمله پژوهش‌های گالسن و همکاران (۲۰۱۹) در ترکیه [۳۰] و موسی‌زاده و همکاران (۲۰۱۸) در ایران

در نمونه‌ی پرستاران، میانگین رضایت شغلی با تحصیلات کارشناسی ارشد بیشتر از پرستاران با تحصیلات کارشناسی است و این تفاوت معنی‌دار است ($P < ۰/۰۰۱$). اما بین وضعیت تأهل و جنسیت پرستاران با رضایت شغلی آن‌ها ارتباط معناداری یافت نشد (جدول ۵).

بحث

نتایج نشان داد که با توجه به میانگین متغیر سبک رهبری اصیل ($۳/۷۵ \pm ۰/۵۲$)، پرستاران سطح به‌کارگیری رهبری اصیل را در سرپرستاران مراکز آموزشی درمانی مورد مطالعه، در حد متوسط ارزیابی می‌کنند.

در پژوهش‌های مختلف انجام‌شده، مثل مطالعه‌ی دریک و سرن اینتپلر (۲۰۱۷) در ترکیه [۲۳]، زارع و همکاران (۱۳۹۷) در ایران [۲۴] و لاسچینگر و فیدا (۲۰۱۵) در کانادا [۲۵]، میزان به‌کارگیری رهبری اصیل در حد متوسط گزارش شده که با مطالعه‌ی حاضر همسو است. از سوی دیگر، لی و همکاران در سال ۲۰۱۸، پژوهشی در تایوان انجام دادند و در آن، میانگین سبک رهبری اصیل را بسیار بالاتر از سطح متوسط ارزیابی کردند [۲۶]. این مطالعه غیرهمسو با مطالعه‌ی حاضر است.

توصیف در سطح مؤلفه‌های رهبری اصیل در پژوهش حاضر نشان داد که مؤلفه‌های پردازش متوازن، خودآگاهی، اخلاق‌مداری و شفافیت رابطه، به‌ترتیب، دارای بیشترین تا کمترین میانگین مؤلفه‌ها بودند. مطالعه‌ی زارع و همکاران (۱۳۹۷) ترتیب مشابهی برای میانگین مؤلفه‌های رهبری اصیل نشان داد [۲۴]. در مطالعه‌ی ونگ و جیالوناردو (۲۰۱۵) و همچنین، وانگ و همکاران (۲۰۱۰)

است که در آن، همبستگی بین رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری از نظر آماری، معنادار نبود.

محدودیت‌های پژوهش حاضر شامل عدم تمایل و همکاری مناسب برخی از پرستاران در تکمیل پرسش‌نامه‌ها بود که فرایند جمع‌آوری نمونه‌ها را طولانی کرد. این مورد با ارائه توضیحات لازم و اختصاص زمان کافی به تکمیل پرسش‌نامه در زمان فراغت از کار، تا حدودی مرتفع شد. همچنین، محدودیت ملاقات برای برخی بیماران مبتلا به ویروس کرونا در زمان بستری در بخش که دسترسی به نمونه‌ی بیماران را مختل می‌کرد، یکی دیگر از محدودیت‌های موجود در این مطالعه بود و این مسئله با جایگزین کردن نمونه‌ی بیماران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی برطرف شد.

با توجه به یافته‌های پژوهش که گویای ارتباط ضعیف سبک رهبری اصیل سرپرستاران با رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری بود، پیشنهاد می‌شود که ارتباط بین متغیرهای سطح حقوق و دستمزد پرستاران، فرسودگی شغلی پرستاران، خشونت شغلی در پرستاران با رضایت شغلی و کیفیت مراقبت‌های ارائه‌شده توسط آن‌ها در مطالعات آتی بررسی شود.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش و در مقایسه با مطالعات قبلی در حوزه‌های رهبری اصیل، رضایت شغلی و کیفیت مراقبت‌های پرستاری، سازمان‌های مشتری‌محور نظیر بیمارستان‌ها می‌توانند برای بهبود کیفیت مراقبت‌های پرستاری، ارتقای فرایندهای رهبری اصیل در سرپرستاران و افزایش رضایت شغلی در پرستاران برنامه‌ریزی کنند و توجه به این زمینه‌ها را در دستور کار متولیان و دست‌اندرکاران بیمارستانی قرار دهند، اما نباید اقدامات تنها محدود به این زمینه‌ها باشد. بررسی سایر متغیرها و عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات پرستاری باید در همه‌ی بیمارستان‌ها شناسایی و تحلیل شود تا بتوان اقدامات ثمربخش در نظام سلامت را به اجرا گذاشت.

تشکر و قدردانی

نویسندگان از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان به دلیل حمایت مالی از این مطالعه در قالب طرح شماره‌ی ۱۶/۳۵/۱/۵۱۴۶ پ و همچنین، تمام کارکنان و علی‌الخصوص، پرستاران مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان، تشکر و قدردانی می‌کنند.

تضاد منافع

بین نویسندگان هیچ تعارضی در منافع وجود ندارد.

ملاحظات اخلاقی

از شرکت‌کنندگان در مطالعه‌ی حاضر رضایت‌نامه‌ی آگاهانه‌ی کتبی گرفته شد. همچنین، کمیته‌ی اخلاق دانشگاه علوم پزشکی همدان با شناسه‌ی IR.UMSHA.REC.1398.51 انجام مطالعه را تأیید کرد.

سهم نویسندگان

این پژوهش حاصل پایان‌نامه‌ی زهرا بختیاری با راهنمایی دکتر امیر صادقی و مشاوره‌ی آقای مهرداد ملکی جاماسبی و دکتر لیلی تاپاک است.

[۲۹] است که در آن‌ها، تفاوت میانگین‌های رضایت شغلی در گروه‌های مختلف سطح تحصیلات از نظر آماری، معنادار نبود. از طرفی، در پژوهش حاضر، مشخص شد که میانگین رضایت شغلی پرستاران از نظر وضعیت استخدامی، از نظر آماری، معنادار نیست. این یافته غیرهمسو با مطالعات دیگر، از جمله مطالعه‌ی گالسن و همکاران (۲۰۱۹) در ترکیه است که در آن، رضایت شغلی پرستاران قراردادی بیشتر از پرستاران دائمی بود [۳۰].

نتایج نشان داد که بیماران سطح کیفیت خدمات پرستاری ارائه‌شده توسط پرستار مستقیم خود را در سطح «متوسط» ارزیابی کرده‌اند. از طرفی، میانگین کیفیت خدمات پرستاری در حالت مورد انتظار (برای بیماران) برابر با ۴/۵۴ بود و بیماران پاسخ‌دهنده در مجموع، انتظار کیفیت خدمات بسیار بالاتر از حد متوسط را ابراز کردند. با توجه به اینکه شکاف کیفیت دارای علامت منفی است، بیماران حاضر در پژوهش کیفیت خدمات پرستاری را کمتر از حد مورد انتظار ارزیابی کردند. در مقایسه با مطالعات قبلی، یافته‌های پژوهش حاضر همخوان با مطالعه‌ی حاتم و همکاران در سال ۲۰۲۰ در همدان [۳۴] و رضایی و همکاران در سال ۲۰۱۶ در کرمانشاه [۳۵] است، اما نتایج مطالعات حسینیان و همکاران در سال ۲۰۱۹ [۳۶] و رحمانیان و همکاران در سال ۱۴۰۰ در جهرم [۳۷] و همچنین، لو و همکاران در سال ۲۰۲۰ در تایوان [۳۸] خبر از سطح کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده‌ی بیشتر از حد متوسط در بیماران مورد مطالعه می‌دهند.

نتایج پژوهش نشان داد که بین سبک رهبری اصیل و رضایت شغلی پرستاران رابطه‌ی مثبت و از نظر آماری، معناداری وجود دارد ($r = 0.104, P = 0.002$). در مطالعه‌ی چوی و همکاران (۲۰۱۶) در کره‌ی جنوبی، مشخص شد که بین رهبری اصیل با رضایت شغلی، توانمندسازی و تعهد سازمانی همبستگی معناداری از نظر آماری وجود دارد [۳۹]. این پژوهش بیشترین شباهت را از نظر روش‌شناسی، به پژوهش حاضر داشت و یافته‌ی پژوهش حاضر همسو با نتایج آن است. از سوی دیگر، مطالعه‌ی حاضر همسو با مطالعاتی مثل مطالعه‌ی بانگ و همکاران (۲۰۱۹) در کره‌ی جنوبی [۴۰] و مطالعه‌ی لاسچینگر و فیدا (۲۰۱۵) در کانادا [۲۵] است که در آن‌ها، رهبری اصیل ارتباط معنادار و مثبتی با رضایت شغلی دارد.

نتایج پژوهش نشان داد که بین سبک رهبری اصیل و کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده توسط بیماران رابطه‌ی مثبت و از نظر آماری، معناداری وجود دارد ($r = 0.115, P = 0.001$) که همسو با مطالعه‌ی الوبانی و همکاران (۲۰۱۸) [۴۱] و مطالعه‌ی آلاونه و همکاران (۲۰۱۵) در اردن [۴۲] است.

نتایج پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی پرستاران و کیفیت خدمات پرستاری درک‌شده توسط بیماران رابطه‌ی مثبت و از نظر آماری، معناداری وجود دارد ($r = 0.167, P < 0.001$) که همسو با مطالعه‌ی آلاونه و همکاران (۲۰۱۵) در اردن [۴۲] و غیرهمسو با مطالعه‌ی مرایان و همکاران (۲۰۰۶) در اردن [۴۳]

REFERENCES

- Northouse PG. Leadership: Theory and practice. Sage publications. 2021.
- Walumbwa FO, Christensen AL, Hailey F. Authentic leadership and the knowledge economy: Sustaining motivation and trust among knowledge workers. *Organizational dynamics*. 2011;**40**(2):110-8. DOI: [10.1016/j.orgdyn.2011.01.005](https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2011.01.005)
- Norman SM, Avolio BJ, Luthans F. The impact of positivity and transparency on trust in leaders and their perceived effectiveness. *The leadership quarterly*. 2010;**21**(3):350-64. DOI: [10.1016/j.leaqua.2010.03.002](https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2010.03.002)
- Peterson SJ, Walumbwa FO, Avolio BJ, Hannah ST. RETRACTED: The relationship between authentic leadership and follower job performance: The mediating role of follower positivity in extreme contexts. *Elsevier*. 2012: 502-16. DOI: [10.1016/j.leaqua.2011.12.004](https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2011.12.004)
- Jafari M, Rezaiee J. Authentic Leadership: New Approach for Intelligent Hospital. *Management Strategies in Health System*. 2018;**2**(4):251-9.
- Srivastava UR, Mohaley S. Role of Trust in the Relationship between Authentic Leadership and Job Satisfaction and Organizational Commitment among Indian Bank Employees. *American Journal of Industrial and Business Management*. 2022;**12**(4):616-64. DOI: [10.4236/ajibm.2022.124033](https://doi.org/10.4236/ajibm.2022.124033)
- Wong CA, Spence Laschinger HK, Cummings GG. Authentic leadership and nurses' voice behaviour and perceptions of care quality. *Journal of nursing management*. 2010;**18**(8):889-900. PMID: [21073563](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21073563/) DOI: [10.1111/j.1365-2834.2010.01113.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01113.x)
- Hassan A, Ahmed F. Authentic leadership, trust and work engagement. *International Journal of Human and Social Sciences*. 2011;**6**(3):164-70. DOI: [10.5281/zenodo.1075160](https://doi.org/10.5281/zenodo.1075160)
- Poursadeghiyan M, Moghimian M, Amjad R, Baneshi M, Yari A, Noroozi M, et al. Effects on job stress on Iranian clinical nurses. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*. 2017;**10**(4). DOI: [10.4103/ATMPH.ATMPH_306_17](https://doi.org/10.4103/ATMPH.ATMPH_306_17)
- Pakjoo A, Mirza Ebrahim Tehrani M, Malmasi S. Assessing the effectiveness of HSE Management Programs And Its Relationship With jobSatisfaction : One of the vegetable oil production plant at the West of Tehran. *Journal of Occupational Hygiene Engineering*. 2017;**3**(4):10-21. DOI: [10.21859/johe-03042](https://doi.org/10.21859/johe-03042)
- Khammar A, Amjad R, Rohani M, Yari A, Noroozi M, Poursadeghiyan A, et al. Survey of shift work disorders and occupational stress among nurses: A cross-sectional study. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*. 2017;**10**(4). DOI: [10.4103/ATMPH.ATMPH_305_17](https://doi.org/10.4103/ATMPH.ATMPH_305_17)
- Esmailpourzanjani S, Mashouf S. Nursing cares quality in nurses. *Scientific journal of nursing, midwifery and paramedical faculty*. 2018;**3**(4):1-14. DOI: [10.29252/sjnmp.3.4.1](https://doi.org/10.29252/sjnmp.3.4.1)
- Hamidi Motlagh R. Clinical governance, water or mirage. *Hospital Tech Manag Magazine*. 2010;**1**(2):32-5.
- Pazargadi M, Tafreshi MZ, Abedsaeedi Z, Majd H, Lankshare AJ. Proposing indicators for the development of nursing care quality in Iran. *International nursing review*. 2008;**55**(4):399-406. PMID: [19146550](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19146550/) DOI: [10.1111/j.1466-7657.2008.00642.x](https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2008.00642.x)
- Øvretveit J. Quality evaluation and indicator comparison in health care. *Int J Health Plann Manage*. 2001;**16**(3):229-41. PMID: [11596559](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11596559/) DOI: [10.1002/hpm.629](https://doi.org/10.1002/hpm.629)
- Brooten D, Youngblut JM, Kutcher J, Bobo C. Quality and the nursing workforce: APNs, patient outcomes and health care costs. *Nursing outlook*. 2004;**52**(1):45-52. PMID: [15014379](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15014379/) DOI: [10.1016/j.outlook.2003.10.009](https://doi.org/10.1016/j.outlook.2003.10.009)
- Giallonardo LM, Wong CA, Iwasiw CL. Authentic leadership of preceptors: predictor of new graduate nurses' work engagement and job satisfaction. *Journal of nursing management*. 2010;**18**(8):993-1003. PMID: [21073571](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21073571/) DOI: [10.1111/j.1365-2834.2010.01126.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01126.x)
- Ghanbari S, Zandi K, SEIF PH. Factorial structure and internal consistency of authentic leadership. 2016:57-67.
- Martins H, Proença T. Minnesota Satisfaction Questionnaire—Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Journal—Economics & Management: Working Paper*. 2012;**471**(1):1-23. DOI: [10.26537/iirh.v0i3.1825](https://doi.org/10.26537/iirh.v0i3.1825)
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Malhotra A. ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*. 2005;**7**(3):213-33. DOI: [10.1177/1094670504271156](https://doi.org/10.1177/1094670504271156)
- Mohammadnia M, Delgoshaei B, Tofighi S, Riahi L, Omrani A. Survey on nursing service quality by SERVQUAL at Tehran social security organization hospitals. *Journal of Hospital*. 2010;**8**(3):68-73.
- Esteki R, Attafar A. Quality of nursing services (contemporary level of reality and level of expectation) from nurses' viewpoint on the basis of servqual model in al-zahra hospital in isfahan (2010). *Modern care journal*. 2012;**9**(34):72-9.
- Dirik HF, Seren Intepeler S. The influence of authentic leadership on safety climate in nursing. *J Nurs Manag*. 2017;**25**(5):392-401. PMID: [28543942](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28543942/) DOI: [10.1111/jonm.12480](https://doi.org/10.1111/jonm.12480)
- Zareh R, Setoodehzadeh F, Fathizadeh A, Bahmani A, Mirmasoudi SK. The Relationship between Authentic Leadership and Job Performance: The Mediation Role of Psychological Empowerment among Staff in Ahvaz Hospitals. *Sadra Medical Journal*. 2018;**6**(4):287-302.
- Laschinger HKS, Fida R. Linking nurses' perceptions of patient care quality to job satisfaction. *J Nurs Adm*. 2015;**45**(5):276-83. PMID: [25906136](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25906136/) DOI: [10.1097/NNA.0000000000000198](https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000198)
- Lee HF, Chiang HY, Kuo HT. Relationship between authentic leadership and nurses' intent to leave: The mediating role of work environment and burnout. *Journal of nursing management*. 2019;**27**(1):52-65. PMID: [30238670](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30238670/) DOI: [10.1111/jonm.12648](https://doi.org/10.1111/jonm.12648)
- Wong CA, M. Giallonardo L. Authentic leadership and nurse-assessed adverse patient outcomes. *J Nurs Manag*. 2013;**21**(5):740-52. PMID: [23865927](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23865927/) DOI: [10.1111/jonm.12075](https://doi.org/10.1111/jonm.12075)
- Liu W, Zhao S, Shi L, Zhang Z, Liu X, Li L, et al. Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study. *BMJ Open*. 2018;**8**:e019525. DOI: [10.1136/bmjopen-2017-019525](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019525)
- Mousazadeh S, Yektatalab S, Momennasab M, Parvizy S. Job satisfaction and related factors among Iranian intensive care unit nurses. *BMC research notes*. 2018;**11**(1):1-5. PMID: [30454017](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30454017/) DOI: [10.1186/s13104-018-3913-5](https://doi.org/10.1186/s13104-018-3913-5)
- Gulsen M, Ozmen D. The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *Int Nurs Rev*. 2020;**67**(1):145-54. PMID: [31746014](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31746014/) DOI: [10.1111/inr.12559](https://doi.org/10.1111/inr.12559)
- Al-Haroon HI, Al-Qahtani MF. The demographic predictors of job satisfaction among the nurses of a major public hospital in KSA. *J Taibah Univ Med Sci*. 2020;**15**(1):32. PMID: [32110180](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32110180/) DOI: [10.1016/j.itumed.2019.11.003](https://doi.org/10.1016/j.itumed.2019.11.003)
- Sadeghi A, Goharloo Arkawaz A, Cheraghi F, Moghimbeigi A. Survey of Nurses' Job Satisfaction in Educational and Therapeutic Centers of Hamadan University of Medical Sciences. *Avicenna J Nurs*

- Midwifery Care*. 2018;**26**(1):40-8. DOI: [10.30699/sjhnmf.26.1.40](https://doi.org/10.30699/sjhnmf.26.1.40)
33. Hosseinabadi MB, Etemadinezhad S, Ahmadi O, Gholinia H, Galeshi M, Samaei SE. Evaluating the relationship between job stress and job satisfaction among female hospital nurses in Babol: An application of structural equation modeling. *Health promotion perspectives*. 2018;**8**(2):102. PMID: [29744305](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29744305/) DOI: [10.15171/hpp.2018.13](https://doi.org/10.15171/hpp.2018.13)
 34. Hatam N, Sadeghi A, Shojaee P, Jafari H, Ghorbanian AJJTJotPMA. Effective factors on improving the quality of hospital services in south of Iran. *J Pak Med Assoc*. 2020;**70**(10):1709-13. PMID: [33159738](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33159738/) DOI: [10.47391/JPMA.865](https://doi.org/10.47391/JPMA.865)
 35. Rezaei S, Matin BK, Khalil Moradi BB, Fallahi M, Shokati B, Saeidi HJEp. Measurement of quality of educational hospital services by the SERVQUAL model: the Iranian patients' perspective. *Electron Physician*. 2016;**8**(3):2101. PMID: [27123218](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27123218/) DOI: [10.19082/2101](https://doi.org/10.19082/2101)
 36. Hassanian ZM, Bagheri A, Sadeghi A, Moghimbegi AJJTJotPMA. Relationship between nurses' social responsibility and the quality of delivered nursing services to patients in Hamadan University of Medical Sciences, Iran. *J Pak Med Assoc*. 2019;**69**(1):99-102. PMID: [30623921](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30623921/)
 37. Rahmanian A, Makaremnia S, Abdian T. Role of Emotional Intelligence in the Quality of Nursing Care in Nurses Working in Covid-19 Care Units. *Avicenna J Nurs Midwifery Care*. 2023;**31**(1):46-56. DOI: [10.32592/ajnmc.31.1.46](https://doi.org/10.32592/ajnmc.31.1.46)
 38. Lu S-J, Kao H-O, Chang B-L, Gong S-I, Liu S-M, Ku S-C, et al. Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective study at a medical center in Taiwan. *BMC Health Serv Res*. 2020;**20**(1):1-11. PMID: [32993641](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32993641/) DOI: [10.1186/s12913-020-05764-8](https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8)
 39. Choi HG, Ahn SHJ. Influence of nurse managers' authentic leadership on nurses' organizational commitment and job satisfaction: Focused on the mediating effects of empowerment. *J Korean Acad Nurs*. 2016;**46**(1):100-8. PMID: [26963419](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26963419/) DOI: [10.4040/jkan.2016.46.1.100](https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.1.100)
 40. Baek H, Han K, Ryu E. Authentic leadership, job satisfaction and organizational commitment: The moderating effect of nurse tenure. *J Nurs Manag*. 2019;**27**(8):1655-63. PMID: [31454125](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31454125/) DOI: [10.1111/jonm.12853](https://doi.org/10.1111/jonm.12853)
 41. Alloubani A, Akhu-Zaheya L, Abdelhafiz IM, Almatari MJJohcqa. Leadership styles' influence on the quality of nursing care. *Int J Health Care Qual Assur*. 2019;**32**(6):1022-33. PMID: [31282258](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31282258/) DOI: [10.1108/IJHCQA-06-2018-0138](https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2018-0138)
 42. Alawneh SM, Ahmad AA, Siron R. The Mediating Effect of Employees' Job Satisfaction Between Leadership Styles and Patients Satisfaction in the Jordanian Public Hospitals. *International Review of Management and Business Research*. 2015;**4**(3):11.
 43. Mrayyan M. Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care. *Int Nurs Rev*. 2006;**53**(3):224-30. PMID: [16879186](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16879186/) DOI: [10.1111/j.1466-7657.2006.00439.x](https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2006.00439.x)