ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه پیماران با رضایت پیماران

محمدرضا علی‌نژاد

چکیده
این مقاله مربوط به طرح مصوب مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران با کد ۹۵/۰۳ می‌باشد.

روش بررسی: این مطالعه نوع همبستگی- توصیفی بود. ۲۵۰ پیمایش در مراکز آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، با استفاده از ارزیابی رفتارهای مراقبتی (CBI) و ارزیابی رضایت بیمار (PSI) انجام گردید.

پژوهشگر چنین نتیجه گرفت که در مفاهیم رفتارهای مراقبتی، زیبایی و منظره بیشترین نمره و در مفاهیم ادراکی و هر پرستاری در مراقبت‌های خود ارزش‌های انسانی و سیاسی را به‌طور نسبی داشته‌اند. همچنین این‌ها بیشترین نمره را در طرح اخلاقی داشتند. همچنین این‌ها در مفاهیم اصلی‌ترین و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار از مراقبت‌های مراقبتی و رضایت بیمار

کلیدواژه‌ها: مراقبت پرستاری - رفتار - مراقبت از بیمار - رضایت مصرف کننده

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۲۳

۱ کارشناس ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران

۲ اساتیدگرای دکتر علی‌نژاد، دانشگاه پرستاری و ماساپی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

۳ مربی گروه مدیریت و آموزش، دانشگاه پرستاری و ماساپی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

۴ مربی گروه آموزش دانشگاه‌های اهلی و اطلاعات آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران

مقدمه

پرستاری انسان‌ها را از طریق مراقبت پرورش می‌دهد و از زبان‌های یکتا بین بیمار و پرستار تشکیل می‌شود. مراقبت مفهومی بیشتری و جدیدتر از است که یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین اجزای دستیابی به تکامل و بهبود انسان می‌باشد. در آن آگاهانه بودن و عنوان‌گیری در حالی که مراقبت به‌طور کامل و در حالت خصوصی ارائه می‌گردد و دارای مقطع متفاوتی می‌باشد. مطالعات نشان داده‌اند که مراقبت با آسانی و رضایت بیمار از مراقبت پرستاری ارتباط نتیجگی دارد (9) و این ارتباط وقتی اتفاق می‌افتد که پرستاران در موقعیت‌های مراقبتی به بیماران پاسخ با مرتبط کردن فرایند Donabedian (12) مراقبت با یکدیگر آن مراقبت و رضایت با باین و بین فری درآمدها آن. مراقبت با باین و بین درد که از عوامل اصلی کیفیت مراقبت باین و معنقد است با ارزیابی مجددش. به یکی از معیارهای آن رضایت است. می‌توان به کیفیت مراقبت بی پر. (1) نشان داده که یکی از مهم‌ترین جنبه‌های موجود در کار باینی (9) به عنوان جزئی کلیدی، نقش پرسونال از پژوهشکان متعددی می‌باشد. بررسی ارتباط آن با رضایت بیمار در جیهداهای مختلف را پیشنهاد می‌کند. (16) بر اساس انساس پژوهش حاضر با هدف تعیین رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران. تبعیضی رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری و همچنین تعیین ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران با رضایت آن‌ها از مراقبت‌ها انجام شد.

روش بررسی

این مطالعه یک مطالعه‌های همبستگی توسعی بود که در آن ارتباط بین رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری و رضایت بیمار مورد بررسی قرار گرفت. جامعه پژوهش‌ را، بیماران فارسی زبان بستری در بخش‌های داخلی و...
رابط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و... مهدی اسحاقی حاجی نژاد و همکاران

جرایی مراکز آموزشی و درمانی عمومی و تخصصی دانشگاه علوم پزشکی ایران تشکیل می‌دادند که حداکثر 18 سال دانشند و حداکثر در سومین روز بستری خود به‌سر می‌بردند. بیهوشگر بی‌پس از کسب اجازه از مسئولین دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران و مستقیم بیمارستان‌ها. به بخش‌ها می‌پتی بیهوش مراجعه‌نمود. 250 بیمار بستری در بخش‌های داخلی و جراحی به عنوان نمونه انتخاب شدند. روی نمونه‌گیری از نوع سیمپل‌ای بود: به این ترتیب که ابتدا تعداد نمونه‌های هر بخش با توجه به تعداد موجود در بخش مورد بیهوشی تعیین شد. سپس به ترتیب که بیماران زن و یک بیمار مرد انتخاب شد. نمونه‌گیری تکمیلی بود. بیهوشگر بس از دسترسی به نمونه‌ها، ابتدا توضیحات لازم در مورد اهداف بیهوش را عنوان کرد و موافقت آنها را برای شرکت در مطالعه جلب نمود. آگاهی توضیح مخاطر در مورد پرسشنامه‌ها و ارزیابی تجربی در تمام رضایت‌نامه‌های ارائه کردند و پس از تکمیل رضایت‌نامه داده‌ها همان روز از نمونه‌ها ی هر بخش گردآوری شد. برای افراد بی‌سوا غیب سوالات خوانده شده و پاسخ آن‌ها به روی پرسشنامه علامت‌گذاری شد.

بیماران ناشناخته و ناگویا و بیمارانی که احتیاجات برنامه‌ای شناخته شده داشته و یا توانایی جسمی مصاحبه‌ای تکمیل ایزای را نداشتند. از مطالعه حذف شدند. ابار که در داده‌های 3 بخش تشکیل شد. بخش اول مشخصات فردی نمونه‌های سلس، جنس، وضعیت اقتصادی، شغل، مدت زمان بستری، دغدغه بستری. تجربی فیزیکی از بستری شدن. انجام عمل جراحی و انتظار عمل جراحی را شامل می‌شود. در بخش دوم از

Caring Behavior (CBI)
مواد اساسي حايي تراز و همكاران

ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بيماران و...

شبان درک است که میانگین نمرات زیرمقياس نسبت به یک‌دنیست سنجیده شده و راهین بودن با گال بودن نمره میانگین دال بر رضایت نارضایتی نیست.

جینت تعریب اعتماد علمی افزایش گردآوری داده‌ها از رو ش رفتار معنا و برای تعبیر علمی از روش اندوزه گیري مقدار آنگاه استفاده شد. ضریب آنگاه کروناخ CBI به ترتیب برای 2/99 و 9/66 گردید. داده‌ها از استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. برای استنباط به اهداف پژوهش از آمار توصیفی و برای تعبیر ارتباط میانگین میانگین با رضایت بیماران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها

میانگین سنی بیماران 40/4 با دامنه سنی بین 18-95 سال بود. بیماران متوسط 8/6 درصد و سطح سواد آنها ابتدایی و راهنمای بود/44 درصد. 30 درصد از بیماران جلد آزاد داشتند. وضعیت اقتصادی بیشتر آنها متوسط و 44/4/6 درصد از آنها در نه سال اخیر در بیمارستان بستری شده بودند. بخش از تبیی از بیماران، تجربه‌بی‌خوی در بستری شدن قبیلی داشتند و حدود 44 درصد از آنها در بستری علیه جراحی شده و 61 درصد در انتظار عمل جراحی بودند. جدول 1 شماره 1 توزیع بیماران مورد بررسی به تفکیک بخش را نشان می‌دهد.

در رابطه با هدف اول مطالعه، تعبیر رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران میانگین و انحراف میانگین با CBI به ترتیب مساوی با 4/63 و 1/12 بود. جدول میانگین ممکن 3 بوده است و در رابطه با هدف دوم مطالعه، تعبیر رضایت بیماران از

جدول 1- توزیع بیماران به تفکیک بخش

<table>
<thead>
<tr>
<th>بخش میانگین مدرک (درصد)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>داخلی عمومی</td>
</tr>
<tr>
<td>جراحی عمومی</td>
</tr>
<tr>
<td>داخلی قلب</td>
</tr>
<tr>
<td>مگز و اعصاب</td>
</tr>
<tr>
<td>نفرووتولوژی و اورولوژی</td>
</tr>
<tr>
<td>ارتودئو</td>
</tr>
<tr>
<td>جمشش، قلب و عصبین</td>
</tr>
<tr>
<td>جمع</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 2- میانگین و انحراف میانگین زیرمقياس‌های رفتارهای مراقبتی و رضایت از مراقبت‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>انحراف میانگین</th>
<th>زیرمقياس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/12</td>
<td>مراقبت قابلیت (CBI)</td>
</tr>
<tr>
<td>1/14</td>
<td>احترام قابلیت بیماری</td>
</tr>
<tr>
<td>1/16</td>
<td>اطمینان از حضور انسانی</td>
</tr>
<tr>
<td>1/18</td>
<td>ارتقاء میانگین بیمار</td>
</tr>
<tr>
<td>1/10</td>
<td>کاهش و میزان حرفه‌ای</td>
</tr>
<tr>
<td>1/12</td>
<td>توجه به نیازهای بیمار</td>
</tr>
<tr>
<td>1/12</td>
<td>رضایت بیمار (PSI)</td>
</tr>
<tr>
<td>1/12</td>
<td>آموزش بیمار</td>
</tr>
<tr>
<td>1/12</td>
<td>مراقبت هنری-حرفه‌ای</td>
</tr>
</tbody>
</table>

در ارتباط با هدف سوم، تعبیر ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران با رضایت آنها از مراقبت‌ها ارتباط مثبت و معنی‌داری بین

فورم بیمار/شماره 3/49/بهرام 1386

فصل‌نامه پرستاری ایران
رابط رفتارهای مراقبی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران... محمد اسماعیل حاجی نژاد و همکاران

بالتورین نصراط را به زیرقیاس «دانش و مهارت» و Morse (19) همکاران در مروری بر مطالعات مفهوم مراقبت، هنگامی که اصلی بر روی مفهوم سازی مراقبت را مشخص کردند (18) این طبقات شامل مراقبت به عنوان برک ویزیک انسانی، مراقبت به عنوان ضروریت اضافی، مراقبت به عنوان نگهداری عاطعی عاطفی، مراقبت به عنوان رابطه بین فردی و مراقبت به عنوان مداخله درمانی در حالت از این دیدگاه که مراقبت یک مداخله درمانی است، بیشتر می‌گردد که مراقبت مشکل از یک سلسله عملکردی مرتب منظم است که با تبعیض‌های شروع شده و با مداخله پایان می‌یابد: هدف آن ارائه مراقبت بیمار بر اساس دانش بوده و منجر به تغییرات مثبت در مقدار می‌شود (19). مشاهده شده رفتار مراقبی در داخل مراقبت رفتارهای مراقبتی از دیدگاه پرستاران باشد (20) همانند در شرایطی که کاری زیاد به علت تعداد کم کارکنان و تعداد زیاد بیماران، ممکن است پرستار فقط بر وظایف اصلی تمرکز کند و وظایف را که در قبال انجام ندادان آن مسئولیتی نمی‌شود رها نماید. (21) عامل مؤثر دیگر در نمایان شدن بیشتر این رفتار مراقبی از دیدگاه بیماران این است که رفتارهای این زیرقیاس نسبت به دیگر زیرقیاس‌ها بیشتر قابل لمس و مشاهده هستند. به عبارت دیگر، این رفتارهای عینی از دیگر رفتارهای مراقبتی می‌باشند و با تغییرات توسط بیماران را تحت نظر می‌داشته‌اند.

یکی از رفتارهای مربوط به زیرقیاس «اقتراح برای دیگری» را از رفتارهای مراقبتی (CBI) که متشکل از موارد کره‌زدن بوده، این یافته با مطالعات و Wolf و همکاران (16) مغایرت دارد. بیماران مطالعههای Scott و Davis.Raper (3) و همکاران (3) و واقع این پژوهشگران نیز در رفتارهای که اکثر بیماران

<table>
<thead>
<tr>
<th>زیرقیاس اعتماد به بیمار</th>
<th>رفتارهای مراقبتی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>r = 0.60</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 0.66</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 0.72</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 0.78</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 0.84</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 0.91</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 0.97</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
<tr>
<td>r = 1.00</td>
<td>p = 0.01</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و نتیجه‌گیری
نتایج این مطالعه ارتباط رفتارهای مراقبتی پرستار و رضایت بیماران از مراقبت‌ها را مشخص کرد. یافته‌های مرتبط به رفتارهای مراقبتی نشان داد که بیماران به زیرقیاسهای «داشت و میانر دارهای» نمرات بالاتری دادند. البته این نتایج با مطالعاتی از Scott و Davis.Raper (3) و همکاران (3) و واقع این پژوهشگران نیز در رفتارهای که اکثر بیماران...
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه پیمانار... 

محمد اسحاقی حاجی نژاد و همکاران

مراقبت فنی-حرفه‌ای نمایان کردن. این امر می‌تواند به دلیل اهمیت بالای این گروه رفتارهای مراقبتی از دیدگاه پرستاران و میزان پرستاران در انجام دادن رفتارهای مراقبتی این زیرمقیاس باشد. 

به علاوه چنانچه در یافته‌های پژوهش حاصل نیز مشاهده شد. بیشترین رفتار مراقبتی مشاهده شده بر روی بیماران بود. به «دشته و میزابی فرد» بود.

بعضی از نتایج جای تعبیر نشده که بیمارانی از این بعد بیشترین رضایت را داشته بودند. بیماران به بعد «آموزش به بیماران» کمترین تمرکز را داشتند. این بود که یک امر ناقص از طریق کاهش اضطراب و ترس در مورد بیماری و روش‌های درمان، باعث رضایت بیشتر بیماران می‌شود. 

نتیجه فوق می‌تواند با کمک تعداد کارکنان پرستاری، عدم وقت کافی پرستاران و تعداد زیاد بیماران در محیط پزشک و هنگامی، اهمیت بیشتر مدیران به مراقبت‌های روتینی بیشتری و عدم نظارت بر تمرکز مراقبت و چک‌گزاری آموزش‌های ارائه شده در ارتباط باشند. 

این در حالی است که آموزش به انسان از طریق افزایش داشته و توانایی خود مراقبتی (Self-care) بیماران در تأمین محیط‌های پرستاری. با کاهش هزینه مراقبت و درمان، اثرات منفی نداشت. کم شدن عوارض و کاهش مصدومیت شدید همراه

نمروت مطالعه، زیرمقیاس‌های رفتارهای مراقبتی و رضایت بیماران (PSI و CBI) در این پژوهش نسبت به مطالعات و همکاران (15) کمتر بود. این امر می‌تواند با کمک به نیروی انسان. تجربیات نامانه.

همکاران، رفتارهای مراقبتی مربوط به زیرمقیاس «اجتماعی قابل شدن برای چگونگی» را بیشتر مشاهده کردند. (15) مشاهده کمتر رفتارهای زیر مقیاس اختراع قابل شدن برای دیگری می‌تواند دلیل چندی داشته باشد. با توجه به کمک در اعداد پرستاران در مراکز آموزشی و درمانی. پرستاران ممکن است در شرایط بار کاری زیاد. جهت تمرکز بیشتر بر وظیفه اصلی از کارکنان جابجایی مرتب به آن غفلت کند.

هیچیکی تحت این شرایط ممکن است نحوه انجام وظیفه با روش انجام آن تغییر یابد. در ضمن مطالعات نشان داده‌اند که نشاندهنده وقت و حسکی، منجر به ایجاد تغییرات منفی و فشار عاطفی در کارکنان پرستاری گشته و این موارد به صورت کتاهی کیفری عاطفی و جسمی از بیماران می‌شود و کارکنان در پیسچی از مواقف نسبت به نیازهای عاطفی بیماران بی توجه می‌کنند. (1)

این در حالی است که توجه به حینه‌های درمانی-اجتماعی مراقبت به حروف برخی از ارتباط صحیح با بیماران بیش از توجه به جنیه فنی مراقبت. موجب رضایت بیماران خواهد شد. (2) علاوه بر این برخی مطالعات اشاره کرده‌اند که کاهش مدت زمان مراقبتی می‌تواند درک بیماران از مراقبت را بهطور قابل توجهی تحت تأثیر قرار دهد. (3) در واقع جدی بی توجهی و عمل به شدت در حرفه پرستاری وجود دارد و پرستاران بیشتر به جنیه‌های علمی و میانی توجه می‌کنند تا هنر پرستاری (22)

در رابطه با ابعاد رضایت بیماران از مراقبت‌ها. یافته‌ها نشانگر آن بود که بیماران از زیرمقیاس «مراقبت فنی-حرفه‌ای» رضایت بیماران رضایت را داشته‌اند این یافته با نتایج مطالعه Wolf و همکاران (15) مطابقت دارد. (15) بیماران مطالعه Wolf و همکاران منبی بیشترین میزان رضایت خود را در رابطه با

فصل هفتم/شره ۶۹/بهرام ۱۳۸۶

۸۸ فصلنامه پرستاری ایران
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و...

محمد اسحاقی حاجی نازد و همکاران

این طریق به متابعت بیشتر بیماران از درمانها و بهبود وضعیت عملکردی آنها کمک می‌کند. بنابراین، افزایش زمان مراقبت مستقیم از طریق افزایش تعداد پرستاران به مراقبت انسانی می‌تواند سطحو تاریخ‌سازی را کاهش دهد.

در مورد باین بودن تمرکز رفتارهای مراقبتی "اختصار قاتل شدن برای دکتری"، بیشتری می‌شود که تعداد کارکنان پرستاری افزایش یافته و پرستاران هوشمندان مراقبت را ارائه دهند. و زمان نماد خود با بیماران (مراقبت) را افزایش دهنده زیرا رفتارهای مراقبتی در این حیطه به عنوان سیریت بیماران شده و تأثیر منتی بر دیگر شاخص‌های پیش‌بینی داشت. در رابطه با زیرمینیوس "آموزش به بیماران"، لازم است اهمیتی ایمن توسط سرپرستان و مدیران پرستاری برای پرستاران روشن بر شود و پرستاران زمان خاصی را برای آموزش هدف‌مند بیماران در نظر بگیرند و تا نباید آموخته‌های قسمت سختی تلقی نشود. زیرا با توجه به کاهش پایین مدت زمان بستری بیماران در بیمارستان و زمان محدودتری که برای پرستاران از بیماران در اختیار پرستاران قرار دارد، بیماران احساس می‌کنند که پرستاران با بیلی بیمار آنها نمی‌آیند. مگر آنکه درمان‌ها و روش‌های درمانی و مراقبت آنها را به انجام این کار سوخته. (13)

با توجه به بیشتری ماهیت شدن بعد "دعاش و مهارت حرفهای" و کمتر ماهیت شدن بعد "اعتنام قائل شدن برای دکتری"، به نظر می‌رسد که ضرورت دارد پرستاران ضمن حفظ دانش و مهارت خود و استمرار در آرتان آن به رفتارهای نشان دهنده احساس اهمیت دهد. به علاوه با توجه به ارتباط همه ابعاد رفتارهای مراقبتی با رضایت بیماران. بیشتری می‌شود که مدیران پرستاری دلسوز و سوپرورهاهای بالینی بر سگنویسی با کاری و کم‌دوزی حقوق و دستمزد پرستاران که با کاهش انگیزه و عدم رضایت شغلی همراه است در ارتباط است. در این رابطه برخی پژوهش‌ها بر امکان وجود ارتباط بین عدم رضایت شغلی کارکنان با نارضایتی بیماران اشاره کرده و اظهار می‌کنند که کارکنان نارضایتی رفتارهای مراقبتی ناماسبی را نشان می‌دهند. که لزوم‌اً منجر به نارضایتی بیماران می‌شود. (11)

یافته‌های این مطالعه نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین دیدگاه بیماران در مورد کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری با رفتارهای کلی آنها از مراقبت‌ها وجود داشته است. (P < 0.05) این تناقض با یافته‌های مربوط به مطالعات Wolf و همکاران و Davis و Green همخوانی دارد. این مطالعات نشان دادن که بیماران که رفتارهای مراقبتی را در کارکنان پرستاری بیشتر ماهیت می‌کنند، رضایت بالاتری از مراقبت‌ها دارند. برخی نوشته‌های در این رابطه معقیدند که مراقبت‌های مراقبتی در مقیاس با دیگر خدمات بهداشتی، تأثیر بیشتری بر رضایت بیماران از مراقبت پیش‌بینی دارد زیرا پرستاران گروهی از تیم مراقبتی را تشکیل می‌دهند که در تمام شبانه‌روز بر بالین بیمار به مراقبت مشغول می‌باشند. (4) به علاوه برخی متخصصین این که رضایت بیماران در هر لحظه از زمان و یا پس از مواجهه با مراقبت‌های بیشتری تحت تأثیر قرار می‌گیرد. (12) ارتباط مثبت بین رفتارهای مراقبتی و رضایت بیمار نشان دهنده این است که پرستاران دلسوز که عوامل‌های انسانی و هنر پرستاری را در مراقبت‌های خود تلقی نموده و زمان بیشتری را صرف مراقبت‌های مستقیم از بیمار می‌کنند. به مسایل بیمار و به جنبه‌های اجتماعی مراقبت توجه می‌کنند. نشان می‌دهد در رضایت بیماران ایفای نموده و از
درک بیماران از مراقبت و رفتارهای مراقبتی توسعه می‌شود (۱۷) بنابراین مطالعات بیشتر در زمینه رفتارهای مراقبتی پرستار و رضایت بیماران از مراقبت پرستاری در بیمارستان‌های خصوصی با واحدهای خاص بیمارستان‌های دانشگاهی ضرورت دارد. به طوری که این اکثریت از رفتارهای پرستار و رضایت آنها ممکن است نتیجه‌ی پیشرفت که از نمونه‌های مشابه بیمارستان پذیرش شده در بیمارستان‌ها بدانیم می‌شود. ممکن است تمامی رفتارهای بیمارستانی مربوط به رفتارهای مراقبتی بیمارستان نبوده و سایر عوامل مانند عوامل ساختاری درون سازمانی و بروز سازمانی بر این رضایت تأثیر گذاری‌اش باشد. لذا احتمال پژوهشی ممکن بررسی رضایت بیمار و عوامل تأثیرگذار و همچنین تحلیل مفهوم رضایت بیمار پیشنهاد می‌شود.

می‌توان از بیماران برخی از رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری را به دستی تشخیص دهد (۱۸) و در این رفتارها ایده‌پردازی نمایند و مدیران پرستاری و دسته‌بندی‌کنند. وجود این ارتباط با در برنامه‌های خود مورد توجه قرار گرفته‌اند. به‌طور کلی این رفتارهای ایده‌پردازی نماینده رضایت بیمار است. با خیر و آن رفتارهای پرستار و تامین خود در بیمارستان بسیار محدود در آن بیمارستان‌ها ارتباط ورود دارد. مطالعات بهبودی لازم است. تا نشان دهد که آن رفتارهای پرستار بهبودی کند. رضایت بیمار است. با خیر و آن رفتارهای پرستار و تامین خود در بیمارستان بسیار محدود در آن بیمارستان‌ها ارتباط ورود دارد. با خیر از آنجا که درک از رفتارهای و رفتارهای مراقبتی تحت تأثیر متفکری زیادی قرار می‌گیرد و مسیر محاسبه و رضایت بیمار هر یک از انتخاب سنجش صحیح آنها ممکن است توسط بیمارستان‌ها باوسازه بررسی پزوهشی کمی اکنون پذیرناشده استفاده از روش‌های کیفی برای سنجش نفوذ رفتارهای موردی در

۸۰

فصل‌نامه پرستاری ایران

دوره پیستم/شماره ۴۹/بهار ۱۳۸۶
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و...
مطالب‌هایی با توجه به این توصیف در زمینه ارتباط رفتارهای مراقبتی پرستار با رضایت بیماران انجام گیرد.

تقدیر و تشکر
از کلیه کسانی که در انجام این تحقیق سعی به‌نیک‌نماده و پژوهشگران همکاری داشته‌اند، از جمله بیماران مورد پژوهش تشکر و قدردانی می‌گردد.

فهرست منابع

13- Donabedian A. The quantity of care, how can it be assessed? JAMA; 1988. 260(12): 1743-1748.


Relationship Between Nurse Caring Behaviors from Patients’ Perspectives & Their Satisfaction

*M.S. Hajinezhad  MS¹  F. Rafii PhD²  E. Jafarjalal MS³  H. Haghani MS⁴

Abstract

Introduction & Aim: "Caring" is the central concept of nursing role, but in the current health care systems with huge advances in technology and scarce resources as well as the issue of nursing personnel shortage, this aspect of nursing role would be questionable. Accordingly, this study was conducted to examine the relationship between nurse caring behaviors from patients’ perspectives and patient satisfaction.

Material & Method: This study was a descriptive-correlational design, with 250 patients, who where hospitalized in an educational center of Iran University of medical sciences. The subjects were selected by quota sampling method. The data collection instruments were Caring Behaviors Inventory (CBI) and Patient Satisfaction Instrument (PSI).

Results: The study findings showed that, there were significant correlations between caring behaviors including respectfulness to others, assurance of human presence, positive connectedness, professional knowledge & skill, attentiveness to other's experience and patient satisfaction including Trust, Patient education and Technical-Professional care. Moreover, there was a strong, positive correlation between all variables of the nurse caring behaviors and patient satisfaction (r=0.72, P=0.000).

Conclusion: Positive relationship between nurse caring behaviors and patient satisfaction indicates that compassionate nurses with humanistic feelings and art and spending more time for direct caring for patients, play important roles on patient satisfaction. Therefore increasing the time period of direct caring by increasing the number of practice nurses and concerning humanistic aspects of patient care would reduce the levels of patients dissatisfaction.

Keywords: Nursing Care- Behavior- Patient Care- Consumer Satisfaction

Accepted for Publication: 22 September 2007

1. MS in Nursing, Department of Medical- Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran (* Corresponding Author)
2. Assistant Professor, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences and Health Services.
3. Senior Lecturer, Department of Nursing Education, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences and Health Services.
4. Senior Lecturer, Department of Statistics, School of Management & Medical Information, Iran University of Medical Sciences and Health Services.