ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه پیمایان با رضایت پیمایان

محمد اسماعیل حاجی نژاد 1، دکتر فروغ رفیعی 2، عزت جعفر جلالی 3، حمید حقیقی 4

چکیده

این مقاله مربوط به طرح مصوب مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران می‌باشد.

یافته‌ها: با این که مراقبت همسایه اصل و جوهره پرستاری را تشکیل می‌دهد، اما در نظام مراقبت‌های پیش‌رفتگانه نیز هر گونه مراقبت ممکن است در حیات و کاهش درمان مراقبت‌های مثبت درک می‌شود.

کلمات کلیدی: کارکنان پرستاری، مراقبت‌های پیش‌رفتگانه، رضایت پیمایان، رفتارهای مراقبت‌های پیش‌رفتگانه، پیمان

بحث و تحلیل

ارتباط منابعی میان رفتارهای مراقبتی و رضایت پیمان که در این مقاله بررسی شده‌اند از مراقبت‌های پیش‌رفتگانه، رضایت پیمان و عوامل اساسی و هنر پرستاری را در این مراقبت‌های تلقیک نموده و زمان پیش‌رفتگانه را صرف مراقبت‌های مثبت درک می‌کند.

گیلان‌زه‌ها: مراقبت‌های پیش‌رفتگانه، رفتار، رضایت پیمان، مصرف کندن

تاریخ دریافت: ۸۵/۱۲/۲۳, تاریخ پذیرش: ۸۶/۸/۲۰

1. کارشناس ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران
2. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
3. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
4. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
5. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
6. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران... مقدمه

پرستاری انسان‌ها را از طریق مراقبت پروروش می‌دهد و رفتارهای آن‌ها در افکار و احساسات بیماران مشاهده می‌شود. (۱) این رفتارهای متفاوت می‌تواند جدی بعدی انسان‌ها را از مهیت‌شناسی و اساسی ترین اجزای دسترسی به تنظیم و کنترل انسان‌ها و از آن‌جا تولد شرکا به عنوان بکه عملاً حتی در تولد نوزادان، براکیفکشن، رشد فردی و کمک به افراد برای ادامه حیات در مقابل حوادث تشخیصی گوناگون مورد توجه بوده است. (۴) اصولی هیچ‌یک درمان بدن مراقبتی نمی‌تواند وجود داشته باشد. در حالی که مراقبت بدن درمان وجود دارد، برآورد می‌شود که بیش از نیمی از خدمات بهداشتی معرفی مراقبت و مربوط معرفی درمان باشد و لازم است تأکید بر امر مراقبت صورت گیرد. (۵) مراقبت پرستاری یکی از مهم‌ترین نهایی‌ها موجود در کار بیماری و پزشکان عنوان گزینی کلیدی. نشان پرستاران را از بیماران متمایز می‌سازد. (۶) مسئله‌ای که همواره در ارائه خدمات مراقبت‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد. دستیابی به کیفیت مطلوب ارائه مراقبت و جلب رضایت مراقبت شوندگان می‌باشد. چرا که این امر یکی از مستندات مهم سیاست و کارکنان شاغل در خریده‌های مراقبت بی‌خانمانی محسوب شده و هر روز اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. (۷) در این میان رضایت بیماران شاخص مهمی جهت ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات توسط کادر پزشکی و پرستار و باستانی می‌باشد و از دست‌آوردهای تناوبی و مطمئنی کمتر مراقبت بهداشتی و خدمات درمانی در جامعه محسوب می‌شود. (۸)

روش بررسی

این مطالعه یک مطالعه‌های مسوختی توصیفی بود که در آن ارتباط بین رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری و رضایت بیمار مورد بررسی قرار گرفت. جامعه پژوهش را به یک گروه درمانی از بیماران فارسی زبان بستری در بخش‌های داخلی و خارجی بیمارستان می‌دانست.
جرجاح مراکز آموزشی و درمانی عمومی و تخصصی‌دانشگاه علوم پزشکی ایران تشکیل می‌دادند که حداقل 18 سال دانشند و دارند در سه مروز بستری خود به‌سر می‌بردند. پژوهشگر پس از گست اجازه از مستندات دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران و مستند دانشگاهی پرستاری، به‌خشهای مربوط به پژوهش مرحله‌ای نمود. 25 بیمار بستری در بخش‌های داخلی و جراحی به عنوان نمونه انتخاب شدند. در نمونه‌گیری از نوع سهمی‌ای بود، به این ترتیب که ابتدا تعادل نمونه‌های هر بخش با توجه به تعداد موجود در بخش مورد پژوهش تعیین شد. سپس به ترتیب یک نمونه با هر مورد انتخاب شد. نمونه‌گیری کامل پرسی در دسترسی به نمونه‌ها ابتدا توضیحاتی در مورد اهداف پژوهش را عنوان کرد و موارد آنها برای شرکت در مطالعه جلب نمود. آگاهی توضیح مختصری در مورد پرسشنامه‌ها ارائه گردید و پرسی از تکمیل رضایت‌نامه داده‌ها همان روز از نمونه‌ها ی هر بخش گردآوری شد. برای افراد بی‌ساده‌ای از سوالات خواندنی شده و پاسخ آنها بر روی پرسشنامه علائم کیفیتی کدگذاری شد.

بیماران ناشنوای، نابینای و ناگویا و بیمارانی که اختلافات روایی‌شان داشته یا یا توانایی جسمی مصاحبه‌گو یا تکمیل ایاد را نداشتند از مطالعه حذف شدند. ابزار ارزیابی در آنها از 3 بخش تشکیل شد. بخش اول مشخصات فردی نمونه‌های، جنس، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، نوع بیماری، نوع بخش، وضعیت اقتصادی، شغل، مدت زمان بستری، دفعات بستری، تجربه قبلی از بستری شدن، انجام عمل جراحی و انتظار عمل جراحی (را شاخص می‌شنید. در بخش دوم از پرسشنامه رفتارهای مراقبتی (CBI) Inventory برای سنجش رفتارهای مراقبتی، کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران...
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و...

محمد اسماعیل حاجی‌نژاد و همکاران

مراقبت‌های کارکنان پرستاری، میانگین و انحراف معیار بیش از ترتیب مساوی با ۲/۸۴ و ۳/۴۵ بود (حداکثر میانگین ممکن ۵ بوده است) (جدول شماره ۲). میانگین انحراف معیار زیر مقياس های رفتارهای مراقبتی و رضایت از مراقبت‌ها نیز در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول ۱- توزیع بیماران به تفکیک بخش

<table>
<thead>
<tr>
<th>بخش</th>
<th>تعداد (درصد)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>داخلی عمومی</td>
<td>(۱۸/۴)۴۹</td>
</tr>
<tr>
<td>جراحی عمومی</td>
<td>(۱۷/۴)۳۴</td>
</tr>
<tr>
<td>داخلی قلب</td>
<td>(۸/۴)۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>مغز و اعصاب</td>
<td>(۸/۴)۴</td>
</tr>
<tr>
<td>نفیدرولوژی و اورولوژی</td>
<td>(۸/۴)۷۰</td>
</tr>
<tr>
<td>ارتودوکس</td>
<td>(۸/۴)۶۷</td>
</tr>
<tr>
<td>خشم، کوش، حق و بینی</td>
<td>(۸/۴)۱۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>جمع</td>
<td>(۱۸/۴)۹۵</td>
</tr>
</tbody>
</table>

یافته‌ها

میانگین سنی بیماران ۴/۲ با دامنه‌سنی بین ۸۵-۹۵ سال بود. بیماران متوسط ۸۰۵ درصد و سطح صدا آن‌ها اندکی و راهنمایی بوده ۸۰۴ درصد. ۳۰۵ درصد از بیماران شغل آزاد داشتند. وضعیت اقتصادی بیشتر آن‌ها منسوب به ۴۴/۴ درصد از آن‌ها در پنج سال اخیر در بیمارستان بستری شده بودند. بیش از نیمی از بیماران ترجیح‌های بستری سند قبلاً داشتند و حدود ۴۵ درصد از آن‌ها در بستری‌های خارجی شده و ۶۱ درصد در انتظار عمل جراحی بودند. جدول شماره ۱ توزیع بیماران مورد پژوهش به تفکیک بخش را نشان می‌دهد.

در رابطه با هدف اول مطالعه، خصوصاً رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران؛ میانگین و انحراف معیار بیش از ترتیب مساوی با ۴/۸۴ و ۴/۸۵ بوده از دیدگاه بیماران ممکن است و در رابطه با هدف دوم مطالعه، تبعیض رضایت بیماران...
ارتباط رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و... 

پژوهشی حاصل حجی نژاد و همکاران

رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری و رضایت بیمار از مراقبت‌ها وجود داشت (۰/۰۰<۰،۰<۰/۰۲) (جدول شماره ۳). 

جدول ۲: شاخص‌های آماری مربوط به زیرمقياس‌های رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری و رضایت از مراقبت‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>زیرمقياس</th>
<th>رضایت مراقبتی کارکنان پرستاری</th>
<th>رضایت بیمارن</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>فنی- فلسفی</td>
<td>۰/۶۸</td>
<td>۰/۶۸</td>
</tr>
<tr>
<td>اعتماد به بیمار</td>
<td>۰/۶۷</td>
<td>۰/۶۷</td>
</tr>
<tr>
<td>آموزش</td>
<td>۰/۶۶</td>
<td>۰/۶۶</td>
</tr>
<tr>
<td>حتی</td>
<td>۰/۶۸</td>
<td>۰/۶۸</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و تنبیه‌گری

نتایج این مطالعه ارتباط رفتارهای مراقبتی پرستار و رضایت بیماران از مراقبت‌ها را مشخص کرد. یافته‌های مربوط به رفتارهای مراقبتی نشان داد که بیماران به زیرمقياس «دانش و میانکت حرکت» نمایت بیماران با مطالعه Wolf و Heikaran (۱۳) و Scott و Davis Raper (۱۴) همکاران (۱۵) مغایرت دارد. بیماران مطالعه

دورة پیستم/ شماره ۱۳۸۶/ بهار ۱۳۹۹
همکاران. رفتار‌های مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه پیمان...
ارتباط رفتارهای مراقبت کارکنان پرستاری از دیدگاه پیمانار و...

محمد اسحاقی حاجی نژاد و همکاران

سطیعی(8) با کاری و کم‌حدود حقوق و دستمزد پرستاران که با کاهش انجام و عدم رضایت شغلی همراه است در ارتباط است. در این رابطه بخی پژوهش‌ها بر امکان وجود ارتباط بین عدم رضایت شغلی کارکنان با نارضایتی پیمانار اشکار کرده و اظهار می‌کنند که کارکنان نارضایتی رفتارهای مراقبتی نامناسبی را نشان می‌دهند. که یک نظریه منجر به نارضایتی پیمانار می‌شود.

یافته‌های این مطالعه نشان داد که ارتباط میان‌داری بین دیدگاه پیمانار در مورد کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری با رضایت کلی آن‌ها از مراقبت‌ها وجود داشته است. (P= 0/0001, r = 0/27) این نتایج با یافته‌های مربوط به مطالعات Green و Davis و Green به رضایت و همکاران به منظور تهیه مطالعات نشان دادند. پیمانار که رفتارهای مراقبتی را در کارکنان پرستاری بیشتر مشاهده می‌کند. رضایت بالاتر از مراقبت‌ها درآمده است. درک و توانستگی در این رابطه می‌تواند که مراقبت پرستاری در مقایسه بی‌دیگر خدمات پیشین داشته، تأثیر بیشتری بر رضایت پیمانار از مراقبت پیشین داشته و در این رفتارهای پیمانار گروهی از پیمانار رفتارهای تکیه که پیمانار را تغییر تکیه که در نمایش شبانه‌روز برای بیمار بر مراقبت مشغول می‌شود. (P= 0/005) با علوه برخی معنی‌داری می‌کند که رضایت پیمانار در هر لحظه از زمان و یا پس از مواجیه با مراقبت‌های بیشتر تحت اثر قرار می‌گیرد. (P= 0/0) ارتباط مثبت بین رفتارهای مراقبتی و رضایت بیمار نشان دهنده این است که پرستاران دلسرоз که عواطف انسانی و هنر پرسنلی را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تلقی نمودن زمان بیشتری را در مراقبت‌های خود تLEC

فارسی‌پرستاری ایران 79

دوره بیستم/شماره 42/پیام ۱۳۸۶
درک بیماران از مراقبت و رفتارهای مراقبتی توصیه می‌شود (17) بنابراین به مطالعاتی پیشتر در زمینه رفتارهای مراقبتی بیمارستان رضایت بیماران از مراقبت بیمارستان در بیمارستان بستری در بیمارستان‌های خصوصی، یا واحدهای خاص بیمارستان‌های دانشگاهی ضرورت دارد. به همراه این اطمینان ارتباط بین رضایت بیماران از مراقبت بیمارستان و رضایت آنها ممکن است برای مشاهده بیماران بستری و افزایش وضویت های طبی یا بررسی‌های جراحی استفاده گردد. ممکن است نمایی رضایت بیماران مربوط به رفتارهای مراقبت بیمارستان‌های بستری و سابقه عمل‌های مانند ساخترزنی درون‌سازمانی و بروز سازمانی بر این رضایت تأثیر گذارشان باشد. لذا احتمال بروز مشاهده می‌باشد رضایت بیمار و عوامل تأثیر کارد و همچنین تحلیل مفهوم رضایت بیمار بیشتر می‌باشد. 

موفقیت بیماران از مراقبت‌های مراقبتی بیمارستان و رضایت بیمارستان در تأمین لحظات توصیه بیمارستان مورد ساختارهای کامل می‌گردد و بیماران لحظه به لحظه در مورد این مراقبتها قضاوت می‌کنند. بنابراین واقعیت است که رضایت بیمارستان با توجه به تأثیر رفتارهای مراقبتی هر موردی نظر کلی در این رفتارها ایجاد نمی‌شود و مدیران بیمارستان و دسته‌بندی‌های آن‌ها باید ارتباط را در برنامه‌های خود مورد نظر قرار دهند. با در نظر گرفتن آن که بین مراقبت‌های بیمارستان و رضایت بیمار ارتباط قوی وجود دارد، مطالعاتی پیش‌ریزی لازم است. نتیجه دیده که آن مراقبت بیمارستان بیشتر تنها رضایت بیمار است. با خیلی مناسب بیمارستان و تابیت بیمارستان بستری در بیمارستان بستری در این بیمارستان ارتباط وجود دارد. خیلی از آنها که در ارتباط و رفتارهای مراقبتی تحت تأثیر توافق‌های زیادی قرار می‌گیرد و مفاهمات مراقبت و رضایت بیمار هر دو از استاندارد سنجش صحت آنها ممکن است تبیین بوم‌سازی‌های بیشتری کمی اکنون باید تبیین شود. استفاده از روش‌های کیفی برای سنجش توافق‌های فردی در


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


21- رفیعی فرودانی. تاثیر مراقبت پرستاری از بیماران سوختگی پایان نامه دکترای پرستاری. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران: 1383; 11: 231-238.


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 were 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.