

بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط در بیمارستان حکیم جرجانی گرگان سال ۱۳۹۴

نگین جباری^۱، فاطمه باغ خواستی^۲، هاجر بیگم حسینی^۳

^۱ استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرگان، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرگان، ایران

^۳ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرگان، ایران

چکیده

برقراری ارتباط مناسب بین پرستاران و بیماران یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی بیماران و ارتقای نتایج بهداشتی درمانی می‌باشد. این مطالعه با هدف تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط انجام شده است. در این مطالعه نیمه تجربی ۶۰ نفر از پرستاران بخش داخلی و جراحی شاغل در بیمارستان حکیم جرجانی تأمین اجتماعی گرگان به روش تمام شماری انتخاب و به دو گروه آزمون و کنترل تقسیم شدند. ۸۰ نفر از بیماران همان بخش‌ها به روش نمونه‌گیری در دسترس (در دو گروه آزمون و کنترل) در هر مرحله از این مطالعه شرکت داشتند. جهت جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه استفاده شد. سپس اطلاعات در مرحله قبل و یک ماه پس از مداخله جمع‌آوری گردید. بعد از مرحله اول، کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی برای پرستاران گروه آزمون در دو روز به مدت ۸ ساعت برگزار شد. اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون‌های آماری من ویتنی-کروسکال کالیس-همبستگی تجزیه و تحلیل شد. مقدار P کمتر از ۰/۰۵ معنی دار لحاظ گردید. نتایج نشان داد بین رضایتمندی بیماران در مرحله قبل و بعد از مداخله در گروه آزمون اختلاف معنی‌داری وجود دارد. ($P=0/000$) همچنین پس از اجرای برنامه آموزشی بین رضایتمندی بیماران در دو گروه آزمون و کنترل اختلاف معنی‌داری دیده شد ($P=0/000$). یافته‌های این بررسی نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران تأثیر مثبت داشته است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی برای پرستاران بطور مدون به اجرا درآید تا کیفیت مراقبت از مددجویان بالا رفته و رضایتمندی بیماران نیز افزایش یابد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، پرستاران بالینی، رضایتمندی بیماران، حکیم جرجانی گرگان.

مقدمه:

جلب رضایت هرچه بیشتر بیماران ضمن تشویق آن‌ها به انجام صحیح و به موقع دستورالعمل‌های درمانی، باعث سرعت بخشیدن به روند درمان و رسیدن به هدف اصلی یعنی بهبود بیماران می‌گردد؛ بنابراین یکی از روش‌های سنجش و ارزشیابی کیفیت مراقبتی، رضایتمندی بیماران می‌باشد. از طرف دیگر با جلب رضایت بیماران به وسیله ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان‌ها باید به سراغ گیرندگان خدمات یعنی بیماران رفت (دشتگرد، ۱۳۹۳). مهارت‌های ارتباطی به عنوان مهم‌ترین ویژگی لازم برای افراد شاغل در بخش ارائه مراقبت‌های بهداشتی اولیه توصیف شده است. در عصری که دانش پزشکی به سرعت در حال گسترش و توسعه می‌باشد و روز به روز شاهد راه‌های تشخیص ساده‌تر، بی‌خطرتر و کارآمدتر هستیم، روند ارتباط با بیمار هم باید به همین نسبت بهبود یابد (عبدالله پور، ۱۳۹۲). نتایج مفید رضایتمندی بیماران باعث شده است که محققان اقدام به شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی نمایند. در این راستا، تحقیقات مختلف نشان داده است ارتباطات میان فردی بین ارائه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی- درمانی و بیماران مهم‌ترین عامل مؤثر بر رضایتمندی فرد از سیستم‌های بهداشتی- درمانی می‌باشد. بدین معنی که از دو جنبه فنی مراقبت و کیفیت ارتباطات میان فردی تأثیر بیشتری بر رضایتمندی بیماران می‌گذارد (کریمی، ۱۳۹۱). درک واقعی بین دو طرف در ارتباطات انسانی یا همدلی زمانی رخ می‌دهد که با نگرش باز نسبت به مددجو نگریده شود. کلیه متون تحقیقاتی این جنبه کلیدی را در امر مراقبت و درمان مورد تأکید قرار داده‌اند. تحقیقات نشان می‌دهد مددجویانی که از مراقبت پرسنلی با رفتارهای همدلانه برخوردار بوده‌اند پیشرفت بهتر و سریع‌تری از خود در بهبود بیماری نشان داده‌اند (کریمی، ۱۳۹۱).

بیان مسئله

ارتباط با بیمار فرآیندی است که در آن بیمار و پرستار به عنوان شرکت کننده تعامل نموده و هر یک سهم فعالی را در تبادل اطلاعات به عهده می‌گیرند. هیچ کدام از مشاغل به اندازه شغل پرستاری به چنین ارتباط پیچیده‌ای نیاز ندارد و ایفای نقش در آن از طریق ارتباط شکل می‌گیرد؛ بنابراین آن‌ها فرصت قابل توجهی برای تأثیر بر روی نگرش بیماران و رفتار آن‌ها در ارتباط با درمان، بازتوانی و فرآیند بهبودی دارند (میرحقی، ۱۳۹۱).

تحقیقات انجام شده در پرستاری نشان می‌دهد خدمات پرستاری در مجموع نتوانسته رضایت بیماران را جلب نماید و ۶۵ درصد از بیماران هنگام ترخیص احساس نارضایتی کرده‌اند. آمارها نشان می‌دهد اکثر شکایات عمومی و بکارگیری نادرست دستورات توسط بیماران، نتیجه بی‌کفایتی کارکنان بهداشتی درمانی نیست بلکه از مشکلات ارتباطی منشاء می‌گیرد. در مطالعه دیگری علیرغم وجود امکانات و تجهیزات کافی، بیماران از دریافت خدمات ابراز نارضایتی کرده و علت آن را عدم احترام کارکنان بهداشتی- درمانی به آنان مطرح کرده‌اند (کاشانی نیا، ۱۳۸۵).

چهار جزء قابلیت بالینی که با یکدیگر مجموعه جوهره عملکرد بالینی خوب را تشکیل می‌دهند عبارت‌اند از: دانش مهارت‌های ارتباطی- مهارت حل مشکل و معاینه فیزیکی- که از بین آن‌ها مهارت‌های ارتباطی از اجزای اصلی قابلیت بالینی می‌باشد. براساس اعلام انجمن پرستاران مراقبت ویژه آمریکا، پرستاران همانگونه که در سایر مهارت‌های بالینی ماهر هستند باید در مهارت‌های ارتباطی هم مهارت‌های کافی داشته باشند (میرحقی، ۱۳۹۱).

برای اینکه پرستاران بتوانند پاسخ‌گوی ارتباط مطلوب با بیماران باشند نیاز به دانش- درک و مهارت در ارتباطات انسانی دارند. اگرچه مهارت‌های گفت‌وگو به صورت غالب و برجسته توسط افراد شاغل و کارمندان استفاده می‌شود، نیاز است تا چنین مهارت‌هایی به عنوان بخشی از آموزش پرستاری نیز مورد توجه واقع شوند. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط در بیمارستان حکیم جرجانی گرگان می‌باشد لذا

این تحقیق درصدد دستیابی به این سوال است که آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران تا چه اندازه بر افزایش رضایتمندی بیماران تأثیر دارد؟

مفاهیم و نظرات:

-مهارت‌های ارتباطی

سازمان بهداشت جهانی (WHO) ^۱ یکی از مهارت‌های اصلی زندگی را مهارت ارتباطی می‌داند. انسان موجودی اجتماعی می‌باشد که برای زندگی و رشد در جامعه نیازمند برقراری ارتباط با دیگران می‌باشد. در این بین افرادی موفق‌ترند که دارای مهارت ارتباطی بهتری باشند. به اعتقاد هلریگل ^۲ و اسلوکوم ^۳ (۱۹۹۶) مهارت‌های ارتباطی عبارت است از توانایی ارسال و دریافت اطلاعات- افکار- احساسات و نگرش‌ها. ارتباط فرایند تبادل اطلاعات و یا فرایند ایجاد و ارسال مفاهیم است (صفرزاده، ۱۳۹۱).

-ارتباط بین فردی

ارتباطی که بین دو نفر یا در یک گروه کوچک واقع می‌شود که به رفتارهای کلامی و غیر کلامی درون یک اجتماع مربوط بوده و شامل تمام نشانه‌های مورد استفاده برای دریافت و ارسال معنی است. با توجه به این که پیام‌های دریافتی ممکن است از نظر مفهوم با آنچه مورد نظر فرستنده است مغایر باش، بنابراین معانی باید از طریق مذاکره متقابل بین طرفین مورد نقد و بررسی قرار گیرد تا اعتبار یکسانی بین طرفین پیدا کند. بیشتر پرستاران که در روز کار می‌کنند با بیمار و سایر افراد خانواده و گروه ارتباط برقرار می‌نمایند. توانایی پرستار در برقراری ارتباط در این سطح بر مشارکت پرستاران در روابط بین فردی و الگوی حل مسئله و تمرکز بر هدف و ساختار گروهی و نقش‌های بحرانی پرستاری مانند ارائه دهنده مراقبت و معلم و مشاور و حمایت کننده تأثیر می‌گذارد (نصیری پور، ۱۳۹۰).

- رضایتمندی بیماران

رضایت مندی بیمار عبارت است از درک کلی بیماران از کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی که می‌توان با توجه به نقطه نظرات آنان تلاش نمود تا عوامل نارضایتی را در نظر گرفته و در جهت رفع مشکل اقدام کرد. (میر حق، ۱۳۹۱) رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های بهداشتی اهمیت بسیار ویژه یافته است و بر این اساس یکی از اهداف مهم وزارت بهداشت و درمان کشور ما نیز بوده و مورد توجه قرار گرفته است تحقیقات متعدد همواره نشان داده‌اند که توانایی ارائه دهنده خدمات بهداشتی در برقراری ارتباط مناسب با مراجعین نقش تعیین کننده در رضایتمندی مراجعین دارد (کریمی، ۱۳۹۱).

پیشینه تحقیقات انجام شده:

- سال ۱۳۹۳ جواهر و همکاران در تحقیقی باعنوان بررسی مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان پرستاری و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت شناختی، به روش توصیفی- همبستگی بر روی دانشجویان پرستاری مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران-بقیه الله-ارتش-شاهد شهر تهران، نتایج به دست آمده نشان داد بیشترین ضعف مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری در حیطه پذیرش غیر مشروط مددجو بود.

- سال ۱۳۹۳ دشتگرد و همکاران در تحقیقی باعنوان تأثیر آموزش مهارت ارتباط با بیمار به پرستاران بر کاهش درد بیماران، به روش تجربی در بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان قائم و امام رضا مشهد، نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی و برقراری ارتباط پرستار - بیمار بر کاهش درد بیماران تأثیر دارد.

¹-World health organization

² - Hellriegel

³ - Slocum

- سال ۱۳۹۲ عبدالله زاده و همکاران در مطالعه‌ای تحت عنوان تعامل پرستار و بیمار و ارتباط آن با رضایتمندی از خدمات پرستاری از دیدگاه بیماران مبتلا به سرطان بستری در مرکز آموزشی-درمانی شهید قاضی طباطبایی تبریز، بر روی ۱۳۱ بیمار بستری در بخش‌های انکولوژی بیمارستان، به روش توصیفی و همبستگی انجام شد که نمره تعامل پرستار- بیمار از ۲۴ تا ۱۴۴ متغیر بود و نمره رضایت بیماران از خدمات پرستاری از ۴۱ تا ۲۸۷ متغیر بود.

- راسک^۱ و همکاران (۲۰۰۹) در بررسی اثرات آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر بهبود ارتباط پرستار- بیمار در یک کلینیک انکولوژی، گزارش کردند که تفاوت معنی‌داری در نمرات مهارت‌های ارتباطی قبل و بعد از مداخله ($p = 0/37$) و رضایتمندی بیماران (درک بیماران از همدلی، خلق و توجه پرستاران و خودکارآمدی مربوط به سرطان) وجود ندارد. در این مطالعه یک برنامه آموزشی مهارت‌های ارتباطی دو روزه برای پرستاران در مرکز سرطان برگزار شد و یک هفته و ۳ ماه بعد از آموزش مهارت‌های ارتباطی آنان اندازه‌گیری شد. علت تفاوت نتیجه می‌تواند به نوع مهارت آموزش داده شده و پیگیری بعد از مداخله مربوط باشد.

- کیب و همکاران^۲ (۲۰۰۴) تحقیقی در ایرلند روی بیماران بستری در بیمارستان مشخص کرد که بیماران از فقدان ارتباط مناسب- احساس عدم توجه- همدلی و ارتباط دوستانه از طرف پرستاران گله‌مند و ناراضی‌اند.

- تنگیلی موگلا^۳ (۲۰۰۱) در پژوهشی دیگر در بخش دولتی ترکیه انجام داد که ۴۲۰ بیمار در زمینه‌های در دسترس بودن خدمات و کیفیت ارائه شده مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن بود که بیشتر بیماران از خدمات ارائه شده راضی بودند. منتها با توجه به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان در حوزه‌های مختلف این رضایتمندی متغیر بود.

فرضیات تحقیق:

- ۱- آگاهی پرستاران از مهارت‌های ارتباطی بین دو گروه آزمایش و کنترل متفاوت است.
- ۲- رضایتمندی بیماران از نحوه‌ی برقراری ارتباط قبل از آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران در گروه آزمایش و گروه کنترل متفاوت است.
- ۳- میزان رضایتمندی بیماران بعد از آموزش مهارت‌های ارتباطی در گروه آزمایش و گروه کنترل متفاوت است.
- ۴- تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران در میان پرستاران مرد و زن متفاوت است.
- ۵- تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران در میان پرستاران کم سابقه و با تجربه متفاوت است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر ماهیت وهدف از نوع کاربردی و از لحاظ روش، از نوع نیمه تجربی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه پرستاران بالین شاغل در بیمارستان حکیم جرجانی گرگان به تعداد ۱۲۰ نفر می‌باشند در پژوهش حاضر تعداد ۷۰ پرسشنامه بین پرستاران و ۹۰ پرسشنامه بین بیماران توزیع گردید که تعداد ۶۶ پرسشنامه پرستار برگردانده شد و از این تعداد، ۶ پرسشنامه ناقص بوده و کنار گذاشته شد و ۸۵ پرسشنامه بیمار برگردانده شد که ۵ پرسشنامه مخدوش بود و حذف شد؛ بنابراین تحلیل‌های آماری بر روی ۶۰ نفر پرستار و ۸۰ نفر بیمار بستری در بخش انجام شده است.

^۱ -Rask et al

^۲-keib et al

^۳ Tegili mogla

تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات

در این تحقیق ابتدا با آزمون کولموگروف اسمیرنوف و شاپیرو، نرمال بودن داده بررسی شد. از آنجائیکه داده‌های بدست آمده نرمال نبود بنابراین جهت داده‌های غیر نرمال و رتبه‌ای از آزمون‌های ناپارامتریک برای تحلیل استفاده شد.

بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق:**جدول ۱- نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها**

متغیر	تعداد نمونه	آزمون کولموگروف اسمیرنوف	سطح معنی‌داری	نتیجه
رضایتمندی بیماران	۱۶۰	۱/۵۳	۰/۰۱۸	نرمال نیست
مهارت‌های ارتباطی پرستاران	۱۱۵	۱/۳۲	۰/۱۵۵	نرمال است

نتایج جدول ۱- نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی‌داری در آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیر رضایتمندی بیماران نرمال نمی‌باشد؛ بنابراین جهت داده‌های غیر نرمال و رتبه‌ای از آزمون‌های ناپارامتریک برای تحلیل استفاده می‌گردد.

ارزیابی فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اول تحقیق: آگاهی پرستاران از مهارت‌های ارتباطی بین دو گروه آزمایش و کنترل متفاوت است.

جدول ۲- مقایسه میزان آگاهی پرستاران از مهارت‌های ارتباطی بین دو گروه آزمایش و کنترل قبل از آموزش

گروه	تعداد پرستاران	آگاهی مهارت ارتباطی پرستاران	انحراف معیار	آماره آزمون من ویتنی	سطح معنی‌داری
کنترل	۳۰	۳۷	۴.۵	-۰/۹۶۰	۰/۳۳۷
آزمایش	۳۰	۳۸/۵۰	۲.۵		

با توجه به جدول تعداد پرستاران در گروه کنترل و آزمایش در قبل آموزش تعداد ۳۰ نفر بوده‌اند که میانگین آگاهی در قسمت مهارت ارتباطی در کنترل $۳۷ \pm ۴/۵$ و آزمایش $۳۸/۵ \pm ۲/۵$ بوده است و این دو گروه اختلاف دارند ولی این اختلاف از نظر آماری با توجه به سطح معنی‌داری (۰/۳۳۷) معنی دار نیست چون سطح معنی‌داری بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ و با احتمال ۹۵ درصد این گروه کنترل و آزمایش شرایط یکسان دارند.

فرضیه دوم تحقیق: رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط قبل از آموزش مهارت‌های ارتباطی پرستاران در گروه آزمایش و گروه کنترل متفاوت است.

جدول ۳- مقایسه میزان آگاهی پرستاران از مهارت‌های ارتباطی بین دو گروه آزمایش و کنترل بعد از آموزش

گروه	تعداد پرستاران	آگاهی مهارت ارتباطی پرستاران	انحراف معیار	آماره آزمون من ویتنی	سطح معنی‌داری
کنترل	۲۹	۳۸.۰۶	۳.۶	-۱.۹۸	۰.۰۴۷
آزمایش	۲۶	۴۰	۲.۸		

با توجه به جدول ۳ تعداد پرستاران در گروه کنترل و آزمایش ۲۹ و ۲۶ نفر بوده‌اند که میانگین آگاهی در قسمت مهارت ارتباطی در کنترل $3/6 \pm 38/06$ و آزمایش $2/8 \pm 40$ بوده است و این دو گروه اختلاف دارند با توجه به آزمون آماری ناپارامتریک من ویتنی اختلاف بین دو گروه معنی دار بوده است؛ یعنی سطح معنی‌داری ($0/047$) کمتر از $0/05$ می‌باشد و نشان دهنده‌ی تأثیر آموزش را در بین پرستاران را نشان می‌دهد.

فرضیه سوم تحقیق: میزان رضایت بیماران بعد از آموزش مهارت‌های ارتباطی در گروه آزمایش و گروه کنترل متفاوت است.

جدول ۴- رابطه میزان رضایت بیماران با میزان آگاهی مهارت ارتباطی پرستاران در قبل و بعد آموزش

مرحله	متغیر	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
قبل آموزش	میزان رضایت بیماران	۰/۸۲۵	۰/۰۰۰
	آگاهی مهارت ارتباطی		
بعد آموزش	میزان رضایت بیماران	۰/۸۲۸	۰/۰۰۰
	آگاهی مهارت ارتباطی		

با توجه به جدول ۴- محاسبه میزان همبستگی با توجه به آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان رضایت بیماران و آگاهی مهارت ارتباطی در قبل آموزش و بعد آموزش نشان می‌دهد که با توجه به سطح معنی‌داری $0/000$ و میزان همبستگی بدست آمده همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد.

فرضیه چهارم تحقیق: تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران درمیان پرستاران مردوزن متفاوت است.

جدول ۵- بررسی میزان رضایتمندی بیماران از پرستاران مرد و زن در بیمارستان حکیم جرجانی گرگان

	تعداد پرستار	میانگین امتیاز رضایت مندی	انحراف معیار	آماره آزمون من ویتنی	سطح معنی‌داری
مرد	۳۲	۸۹/۸۷	۱۸/۱	۱۲۲۶	۰/۵۲
زن	۸۳	۸۶/۶	۲۲/۱		

با توجه به جدول ۵- که بدون در نظر گرفتن پیش آزمون و پس آزمون میانگین رضایتمندی در مردان و زنان پرستار که تعداد مردان ۳۲ نفر و زنان ۸۳ نفر می‌باشد میانگین رضایتمندی مطابق جدول فوق در مردان بالاتر می‌باشد. به این معنی که بخش‌های که مردان بعنوان پرستار مشغول فعالیت‌ها بوده‌اند میزان رضایتمند مندی بالاتر بوده است ولی این از نظر آماری و با استفاده از آزمون ناپارامتریک من ویتنی و سطح معنی‌داری $0/52$ معنی دار نمی‌باشد؛ یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که ارتباط بین جنسیت رضایتمندی بیماران از بخش‌های مورد نظر وجود ندارد.

فرضیه پنجم تحقیق: تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران در میان پرستاران کم سابقه و باتجربه متفاوت است.

جدول ۶- فراوانی پرستاران از نظر سابقه کاری در گروه آزمون

سابقه کاری پرستار	تعداد پرستار	میانگین امتیاز رضایت مندی	انحراف معیار	آماره آزمون من ویتنی	سطح معنی داری
زیر ده سال سابقه	۵۴	۸۴/۲۷	۲۰/۵	-۱/۵۷	۰/۱۱۸
بالای ده سال سابقه	۶۱	۹۰/۴۴	۲۱/۳۱		

میانگین رضایتمندی به تفکیک گروه سابقه آن در جدول فوق آمده است همانطور که می بینیم اختلاف بین میانگین سابقه پرستاران با رضایتمندی بیماران بخش وجود دارد ولی این اختلاف با استفاده از آزمون ناپارامتریک من ویتنی بررسی می کنیم. آماره آن برابر ۱/۵۷- سطح معنی داری برابر ۰/۱۱۸ می باشد یعنی سطح معنی داری بالاتر از ۰/۰۵ می باشد و اختلاف از نظر آماری معنی دار نمی باشد.

جدول ۷- فراوانی پرستاران از نظر سابقه کاری و ارتباط آن با رضایتمندی بیمار در هر دو مرحله پیش و پس آزمون

مرحله	سابقه کاری پرستار	تعداد بیماران	میانگین امتیاز رضایت مندی	انحراف معیار	آماره آزمون من ویتنی	سطح معنی داری
پیش آزمون	زیر ده سال سابقه	۲۸	۸۲/۴۶	۲۴/۰۱	-۱/۵۶	۰/۸۷۶
	بالای ده سال سابقه	۳۲	۸۲/۸۱	۲۱/۹۲		
پس آزمون	زیر ده سال سابقه	۲۶	۸۶/۲۳	۱۶/۱۳	-۲/۷۸	۰/۰۰۵
	بالای ده سال سابقه	۲۹	۹۸/۸۶	۱۷/۴۶		

با توجه به جدول ۷- بین سابقه پرستار با میزان رضایتمندی بیماران در پیش آزمون اختلاف معنی دار آماری وجود ندارد بین میانگین رضایتمندی هم اختلاف جزئی وجود دارد. (سطح معنی داری $P > 0.05$) ولی در پس آزمون، میانگین رضایتمندی بیماران در بین پرستاران با سابقه کاری زیر ده سال، ۸۶/۲۳ و بالای ده سال ۹۸/۸۶ شده است و با استفاده از آزمون آماری من ویتنی سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ یعنی (۰/۰۰۵) شده است و از نظر آماری اختلاف معنی دار وجود دارد یعنی پرستار بالای ده سابقه با آموزش میانگین رضایتمندی بیماران افزایش پیدا کرده است.

جدول ۸- خلاصه تحلیل فرضیه ها

شماره فرضیه	متن فرضیه	آزمون آماری مورد استفاده	نتیجه تحلیل فرضیه
فرضیه اول	آگاهی پرستاران از مهارت های ارتباطی بین دو گروه آزمایش و کنترل متفاوت است	من ویتنی	معنی دار نیست
فرضیه دوم	رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط قبل از آموزش مهارت های ارتباطی به پرستاران در گروه آزمایش و گروه کنترل متفاوت است.	من ویتنی	معنی دارمی باشد
فرضیه سوم	میزان رضایتمندی بیماران بعد از آموزش مهارت های ارتباطی در گروه آزمایش و گروه کنترل متفاوت است.	همبستگی	معنی دارمی باشد

معنی دار نمی‌باشد	من ویتنی	تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران در میان پرستاران مردوزن متفاوت است.	فرضیه چهارم
در مرحله پس آزمون تأیید گردید.	من ویتنی	تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران در میان پرستاران کم سابقه و باتجربه متفاوت است.	فرضیه پنجم

بحث و نتیجه گیری:

یافته‌های مرحله اول نشان داد که تقریباً ۷۰ درصد بیماران در هر دو گروه آزمون و کنترل از نحوه برقراری ارتباط پرستاران رضایت داشته‌اند و میانگین امتیاز رضایتمندی بیماران گروه آزمون ۷۰/۰۲ و کنترل ۹۱/۰۵ به دست آمد که نمره نسبتاً بالایی می‌باشد. در تحقیق صورت گرفته توسط مدنی و همکارانش نیز میزان رضایتمندی بیماران ۶۶/۵ درصد گزارش شد. بررسی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی که توسط پرستار تکمیل شده بود، نشان داد بالاترین امتیاز مربوط به حیطه‌ی احترام به بیمار، کم‌ترین امتیاز مربوط به حیطه‌ی پذیرش غیرمشروط بیمار، بوده است. یافته‌های حاصل از مرحله دوم جمع‌آوری اطلاعات نشان داد در گروه آزمون، درصد افرادی که از نحوه ارتباط پرستاران رضایت داشتند از ۷۰/۰۲ درصد در قبل از مداخله به ۱۰۲/۴۵ رسیده است. در صورتی که در گروه کنترل درصد رضایتمندی این افراد بعد از مداخله نسبت به قبل با کاهش ۷ درصدی روبرو بوده است. بهبود رضایتمندی بیماران در گروه آزمون در بعد از مداخله را نسبت به قبل آن می‌توان حاصل ارتقای مهارت‌های ارتباطی پرستاران دانست، زیرا سایر متغیرهای مداخله گر همگون بوده‌اند و شرایط مؤثر حتی الامکان در مرحله قبل و بعد یکسان فرض شده بود. نتایج این پژوهش نشانگر آن است که آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران تأثیرگذار بوده و آن را افزایش می‌دهد؛ بنابراین فرضیه پژوهش مورد تأیید واقع شد. فقدان رابطه بین سن و سنوات خدمت با میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در مطالعه حاضر مشابه مطالعه هوکرکورتز است. وی بیان می‌کند: تجربه با این که تقویت کننده مناسبی برای مهارت‌هاست اما به تنهایی راه کسب مهارت‌های مناسب نیست. همچنین می‌نویسد: کسب مهارت‌های ارتباطی مانند مهارت‌های بالینی از طریق آموزش بهتر صورت می‌گیرد.

باتوجه به این که بین مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایتمندی بیماران رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده گردید، لذا آموزش صحیح پرستاران در زمینه مهارت‌های ارتباطی، منافع زیادی در برداشته و یکی از راهکارهای اصلی بالا بردن رضایتمندی بیماران می‌باشد. مدیران بخش منابع انسانی با برنامه ریزی مدون و برگزاری کارگاه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی، نسبت به ارتقاء رضایتمندی بیماران اقدام نمایند. از آنجایی که در هیچ دوره‌ای از آموزش رسمی از مدرسه گرفته تا دانشگاه هیچ برنامه‌ریزی مدونی برای آموزش این دو مهارت اصلی یعنی گوش کردن و صحبت کردن مؤثر انجام نگرفته است، این نتیجه چندان دور از انتظار نمی‌باشد. لذا با توجه به اهمیت این مهارت‌ها خصوصاً در حرفه پرستاری که از مسئولیت‌های اخلاقی، وجدانی و حرفه‌ای پرستار می‌باشد باید به فکر راهکاری برای ارتقای سطح دانش و آگاهی این مهارت در پرستاران بود که این امر به جز آموزش از طریق دیگری محقق نمی‌گردد.

لذا پیشنهاد می‌شود که دوره‌های ضمن خدمت به شکل کارگاه آموزشی یا به صورت الکترونیکی در این باره برای پرستاران تدارک دیده شود. همچنین می‌توان دروسی را با این عنوان در دروس اجباری پرستاری گنجانده یا به صورت دوره‌های کوتاه مدت پیش نیاز رشته پرستاری در نظر گرفت تا بدین وسیله آگاهی و دانش آن‌ها را نسبت به این مهارت‌ها ارتقاء داد.

- با توجه به نتایج پژوهش توصیه می‌شود مدیران پرستاری تلاش نمایند تا با استاندارد نمودن نسبت بیمار به پرستار فرصت بیشتری جهت برقراری ارتباط با بیمار فراهم نمایند.

- از آنجایی که یکی از اهداف مدیریت خدمات پرستاری، افزایش رضایتمندی بیماران می‌باشد بنابراین نتایج حاصل از تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی را می‌توان در اختیار مدیران پرستاری قرارداد تا با برگزاری دوره‌های بازآموزی با هدف ارتقاء و بهبود مهارت‌های ارتباطی برای پرستاری و سایر کارکنان، موجبات ارتقای مهارت‌های ارتباطی و پیرو آن، افزایش کیفیت مراقبت و رضایتمندی بیماران را فراهم آورند.

- باتوجه به یافته‌های پژوهش جهت ارتقای رضایتمندی بیماران و امکان برقراری بیشتر پرستاران توصیه می‌گردد برقراری ارتباط بعنوان جزئی از وظایف پرستاری در نظر گرفته شده و در گزارش پرستاری قید گردد.

- باتوجه به نتایج پژوهش توصیه می‌شود مربیان بالینی پرستاری برای بهبود مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری با بیماران در محیط بالینی، مهارت‌های ارتباطی با بیمار را بیشتر مورد تأکید قرار دهند.

- با توجه به ضرورت مهارت‌های ارتباطی پرستاران جهت افزایش رضایتمندی بیماران توصیه می‌گردد دوره‌های ضمن خدمت هر ۶ ماه یک بار با تأکید بر مهارت‌های ارتباطی پرستار با بیمار برگزار گردد.

فهرست منابع:

۱. فراهانی، مولود، (۱۳۸۵)، تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط
۲. فرمهبینی فراهانی مولود، کاشانی نیا زهرا، حسینی محمد علی، بیگلریان اکبر. (۱۳۸۵). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایتمندی بیماران از نحوه برقراری ارتباط. پژوهش پرستاری. ۱۳۸۵؛ ۱ (۳): ۴۷-۵۴
۳. دشتگرد. علی. (۱۳۹۳). تأثیر آموزش مهارت ارتباط با بیمار به پرستاران بر کاهش درد بیماران.
۴. عبدالله زاده. فرحناز. (۱۳۹۲). تعامل پرستار و بیمار و ارتباط آن با رضایتمندی از خدمات پرستاری از دیدگاه بیماران مبتلا به سرطان بستری در مرکز آموزشی - درمانی شهید قاضی طباطبایی تبریز.
۵. میرحق جو. سیده نوشاز. (۱۳۹۱). مهارت‌های ارتباط با بیمار و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان پرستاری. پرستاری و مامایی جامع نگر، سال ۲۵، شماره ۷۶، تابستان ۹۴
۶. کریمی. حسین. (۱۳۹۱). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر کیفیت مراقبت از بیماران. مجله مراقبت مبتنی بر شواهد. سال دوم، شماره ۴ (پیاپی ۵)، زمستان ۱۳۹۹
۷. صفارزاده. مریم. (۱۳۹۱). تأثیر آموزش کارکنان در زمینه مهارت‌های ارتباطی بر افزایش رضایتمندی بیماران از پرسنل بخش اورتوپدی زنان بیمارستان امام علی بجنورد.
۸. نصیری پور. امیراشکان. (۱۳۹۰)... همبستگی مهارت‌های ارتباط پرستاران با کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کاشان.
۹. جواهر. امیراحمد. (۱۳۹۰)... بررسی مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان پرستاری و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت شناختی

10. McCabe C. Nurse-patient communication: an exploration of patients' experiences. Clin Nurs. 2004 Jan; 13(1): 41-9

11. Teicj, C. (2003). Use of patient satisfaction data in a continuous quality improvement Pubmed, 129(3), 210-16.

12. Tzeng, H.M., & Ketefian, S. (2002). The relationship between nurses' job satisfaction and inpatient satisfaction. j, nurs, care, qual. 16(2), 39-49

13. Kurtz SM. Doctor-patient communication: principles and practices. *Can J Neurol Sci.* 2002; 29(2): 23-29.
14. Brown L. Hernandez O. The effects of a continuing medical education program in interpersonal communication skills on doctor practice and patient satisfaction in Trinidad and Tobago. *Medical Education.* 1998; 32(2); 181-9.
15. Roter D. Rosenbaum D B. Renaud D. Diprete-Brown L. Hernandez O. The effects of a continuing medical education program in interpersonal communication skills on doctor practice and patient satisfaction in Trinidad and Tobago. *Medical Education.* 1998; 32(2); 181-9.

Investigating the Effect of Teaching Communication Skills to Nurses on Patients' Satisfaction with the Way of Communication at Hakim Jorjani Hospital of Gorgan in 2015

Negin Jabari ¹, Fatemeh Bagh Khasti ², Hajar Beygom Hosseini ³

1. Assistant Professor, Department of Educational Management, Islamic Azad University, Gorgan Branch, Iran (Corresponding Author)

2. Ph.D. Student in Educational Management, Islamic Azad University, Gorgan Branch, Iran

3. Master of Educational Management, Islamic Azad University, Gorgan Branch, Iran

Abstract

One of the most important factors in increasing patient satisfaction and improving healthcare outcomes, is good communication between nurses and patients. This study aimed to assess the effects of communication skills of nurses on patients' satisfaction with the way that communication is created. In this quasi-experimental study 60 nurses working in internal and surgery wards of Hakim Jorjani hospital of Gorgan city were selected by census method and divided into the two test and control groups. 80 patients in those wards with the available sampling method (in two experimental and control groups) participated in each stage of the study. Questionnaires were used to gather the information. Then data was collected before and one month after intervention. After the first stage, an 8 – hour training workshop was held for communication skills for nurses in test group. The data was analyzed using SPSS software and Man Whitney – Kruscal Kalis statistical test. $P < 0.05$ was considered as significant. The results showed that there is significant difference between patients' satisfaction before and after the intervention in test groups ($P = 0.000$). Also after the implementation of the training program, there is a significant difference between patients' satisfaction in experimental and control groups. The findings of this study show that teaching communication skills to nurses has a positive effect on patients' satisfaction. Therefore we propose implementation of communication skills training programs for nurses to improve the quality of nursing care and increase patient satisfaction.

Keywords: Communication skills, clinical nurses, patient satisfaction, Hakim Jorjani of Gorgan
