

بررسی رضایت بیماران از کادر درمانی و مراقبتی پرستاران

سجاد نوروزی

دانشجوی پرستاری دانشگاه آزاد اسلامی واحد آبادان، ایران.

مهديس مرادی

مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان، ایران.

سلما نوری

دانش آموز دبیرستان غیردولتی مختوم قلی بندر ترکمن، ایران.

هستی کیا

دانش آموز دبیرستان غیردولتی حضرت فاطمه کردکوی، ایران.

فاطمه زهرا مهاجر مازندرانی

دانش آموز دبیرستان غیردولتی حضرت فاطمه کردکوی، ایران.

نازنین فاطمه رضایی

دانش آموز دبیرستان غیردولتی حضرت فاطمه کردکوی، ایران.

چکیده

امروزه رضایت بیماران از نقطه نظر اثر گذاری نوع کیفیت درمانی توسط پرستاران بر نوع درمان زود هنگام بیماران منجر خواهد شد. لذا می توان گفت رضایت بیماران از بخش پرستاری بیمارستانها و ... می تواند بر ارائه خدمات مطلوب کادر درمانی منجر شود. لذا در این بررسی از طریق روش گراند تئوری از طریق مصاحبه با ۲۰ بیماری بستری در بخش روانی یکی از بیمارستانهای مازندران بدست آمد. نتایج حاکی از آن بود که برخی فاکتورها نظیر متغیرسازمانی، اعتماد یافتن و ... از دیدگاه انسانی بر اساس اهمیت دادن به حال روحی و جسمانی بیماران، از طریق مراقبتهای کادر درمانی خصوصا پرستاران و ارائه کیفیتهای درمانی بالا سبب رضایت بیماران و جلب اعتماد و افزایش بهبودی آنها در کمترین زمان شد. لذا می توان گفت بعد انسانی و منش انسانی پرستاران می تواند علاوه بر افزایش میزان رضایت بیماران بر بهبود سلامتی آنها نیز موثر باشد.

واژگان کلیدی: بیماران روانی، پرستاران، روش گراند.



مقدمه

امروزه رضایت بیماران در حیطه درمانی و خدمات بهداشتی مورد توجه همگان قرار گرفته است. لذا بررسی رضایت بیماران و مشارکت کردن در زمینه ارزشیابی مراقبتهای درمانی-بهداشتی به عنوان شاخص کیفی مراقبتی بین بیمار و کادر درمانی در تاثیر بهتر طول درمان و رضایت بیماران کمک می کند (Evesst, 2001). عمدتا در پرستاری بالینی بر اساس اندازه گیری کیفیت مراقبت پرستاری به بررسی رضایت بیماران در طی دوران بستری شدن بیماران در بیمارستان پرداخته می شود. لذا پرستاران به منظور به حداکثر رساندن کیفیت مراقبت از آنان باید به محیط مثبت را برای پرستاران رقم بزنند. در کل رضایت بیماران بعنوان بخش جدایی ناپذیر از بررسی کیفی خدمات درمانی توسط پرستاران از طریق روش منطقی محاسبه می گردد و رضایت بیمار به عنوان یکی از جنبه های اندازه گیری بر اجرا و هدفمند کردن برنامه های تضمین کیفیت کمک می کند. لذا با افزایش رقابت بین بیمارستانها می تواند مقایسه و رضایت بین بیمارانهای مراکز مختلف را تحت تاثیر قرار دهد (Ruth et al, 2003). لازم به ذکر است پرستاری بعنوان یک رشته نو ظهور همراه با متد طبی و موثر به منظور اثبات منطقی کنترل و عینیت بخشیدن به طول درمان بیمارانه عنوان شیوه های مرسوم و تجربی مورد تاکید قرار می گیرد. در بررسی محققان بیان کردند رفتار بیماران رضایتمند با رفتار ناراضایتمند متفاوت است و احتمالا بیمار رضایتمند در درمان خود با پرستاران استفاده کرد. ارتباط خود با پرستاران را حفظ کرد. همچنین در درمان خود مشارکت نموده و اطلاعات مهم خود را در اختیار مراقبین سلامتی قرار دهد، بیشتر است (Jofee et al, 2003). در صورتی که بیمارانی که از کادر درمان ناراضی هستند و از طریق ممانعت با درمانهای تجویز شده سبب کاهش کارایی خدمات سلامتی می گردند. لذا وضعیت سلامت بیمار، دفعات و طول مدت بستری در بیمارستان و تداوم خدمات درمانی و رضایت بیماران را رقم خواهد زد (Hodak et al, 2000). عمدتا اندازه گیری کیفی مراقبتهای درمانی برای مدیران و ارائه خدمات به بیماران از اهمیت بیشتری برخوردار است. عمدتا رضایت از مراقبت و خدمات درمانی پرستاری به بررسی اثرات مداخلات اختصاصی و کنترل کیفیت مراقبت از بیماران منجر می شود (Han et al, 2003). بر اساس نتایج بدست آمده توسط برخی از محققان سعی بر آن شد که رضایت فرآیند قیاسی مبتنی بر ارزیابی شناختی و عاطفی به عنوان واکنش هیجانی در مقابل جنبه های ساختاری، فرآیندی سبب تعریف تجربه دریافت خدمت خواهد شد. اگر چه پیشنهاداتی مبتنی بر تعریف رضایت بیماران صورت گرفته است اما عمده تلاشها منجر به شکست می شود. با توجه رضایت بیماران از مراقبت پرستاران و رضایت کلی آنان در بیمارستانها بر اساس پیامدهای مثبت حاصل از اطلاعات موجود در حیطه فرآیندهای روانی- اجتماعی ای که سبب رضایت بیماران از مراقبتهای پرستاران می شود می تواند زمینه ساز فرآیندهای مدرن درمانی شود. بهمین منظور رضایت بیماران بر اساس خواسته ها، نیازهای روحی و درمانی آنان بنا شده است که این مفاهیم از منظر انتخاب ارائه خدمات بیماران تاثیر گذار خواهد بود. بنابراین رضایت بیماران بر اساس برداشت خصوصیات عملکردی بر ارائه خدمات ارتباط مستقیم خواهد بود (Evesst, 2001). طی مطالعاتی محققان که بر روی برداشت بیماران از مراقبت پرستاران در بیمارستانها پرداختند به این نتیجه دست یافتند که پرستاران پرستاران با هدف اهمیت رضایت بیماران بیان می داشت که پرستاران در تجربه بیماران از بستری شدن در بیمارستان حضوری دائمی است. لذا رضایت از مراقبت پرستاری بیشترین تاثیر را بر رضایت بیماران بستری شده در بیمارستانهاست. در نهایت می توان اشاره نمود که درک نقطه نظر بیماران در مورد مراقبتهایی که دریافت می کنند (Hodak et al, 2000).



روش تحقیق

در این بررسی با هدف رضایت بطور اعم و رضایت از مراقبت پرستاری از نقطه نظر بنیان نظری و مستحکمی بر اساس حجم نمونه، جامعه پژوهش و بررسی رضایت و عدم رضایت بیماران از نوع درمان خدمات پرستاران بخش درمانی طی مدت زمان بستری شدن بیماران در بیمارستانها و دریافت مراقبتهای پرستاران و ... مورد مطالعه قرار گرفت. لازم به ذکر است پرستاران بر اساس اجرای درمان تعریف شده برای پزشکان با بیماران کنشو واکنشهایی را بروز می دهند که سبب رضایت وعدم رضایت آنان خواهد شد. به همین منظور با اجرا نمودن روش گراند می توان تئوری بیان نظری کنش متقابل می توان نمادی را تشکیل داد و استفاده نمود تا از این طریق می توان فرآیندهای روانی-اجتماعی سبب رضایت بیماران از نقطه نظر رستاران خواهد شد (نادری و همکاران، ۱۳۷۳). هدف از انجام این پژوهش در عرصه مراقبتی بدین معنیاست که محیطی که پدیده مورد مطالع هدر آن رخ می دهد تا حد امکان طبیعی و دست نخورد باقی خواهد ماند (Han et al, 2003). در پژوهش حاضر محل مصاحبه بر اساس راحتی و ترجیح مشارکت دادن انتخاب و بر اساس محل کار، محل کار مصاحبه شده گان، بیمارستانها، بیماران در نظر گرفته شد. بر همین اساس رضایت بیمار از مراقبتهای پرستاری در یکی از بیمارستانهای مازندران به عنوان محیط پژوهش در نظر گرفته شد. همچنین از طریق روش گردآوری داده و بر اساس نیاز سلامت روانی و جسمانی بیماران و مصاحبه شوندگان در مراکز درمانی بخش روانی مورد پژوهش قرار گرفت. از بین ۲۰ بیمار روانی بستری در بیمارستان مازندران از نقطه نظر رضایت و ... مورد ارزیابی قرار گرفت.

یافته ها

در این بررسی از حدود ۲۰ بیمار که در بخش روانی بیمارستان بستری و تحت درمان واقع در مازندران مصاحبه بعمل آمد که دامنه سنی آنها حدود ۳۰ الی ۵۰ سال بودند. در طی مدت بستری شدن این بیماران از بازه ۲ الی ۳۰ روزه که تجربه بیماری روانی و بستری شدند را داشتند سوالاتی از نظر رضایتمندی آنها نسبت به کادر درمانی خصوصا پرستاران مطرح شد. لازم به ذکر بر اساس چندین فاکتور مطرح ارزیابی ها بین بیماران آغاز شد که یکی از آنها اعتماد یافتن بود که در طی مدت اقامت بیماران در بیمارستان و در جریان دریافت خدمات پرستاری رخ داد. بدین صورت که شرایط ایجاد شده تحت کنش و برهم کنش رفتاری بن بیماران و پرستاران بخش روانی و رفتار خوشایند آنها رضایت و اعتماد بیماران را در طی درمان فراهم ساخت. لذا می توان گفت اعتماد یافتن بیماران بخش روانی به پرستاران آن بخش سبب ایجاد حس امنیت در بیمار شده و رضایت درمانی آنها را فراهم خواهد ساخت. همچنین خصوصیات حرفه ای پرستاران نظیر دانش، تجربه، گوش به زنگ شدن، شوق به کمک به دیگران و رابطه تعامل آمیز بین آنها و فداکاری و احساس مسئولیت بر سلامت بیماران می تواند یکی از بدهای اساسی برای بیماران قلمداد شود. عمدتا دانش تجربی و عملی پرستاران و سطح بالای دانش در حیطه درمان و روحیه دادن به بیماران تحت درمان می تواند افزایش اعتماد بیماران را برای پرستاران فراهم سازد. پرستاری که همیشه بالای سر مریض است و هزاران خطر را به جان می خرد. می تواند انگیزه تلاش و مبارزه برای بیماران را فراهم سازد و جلوی حاد شدن بیماری را بگیرد. لذا داشتن رابطه تنگاتنگ با آموزش به بیماران به عنوان یکی از نقشهای مهم پرستاری علاوه بر نوع درمان تشخیص داده شده به بیماران توسط پزشک بلکه فراتر از آن را در بر خواهد داشت. مهارت نیز به عنوان یکی از خصوصیات مهم در رفتار حرفه ای پرستاران ئ توجه به بیماران سبب افزایش بالای روحیه بیماران روانی شد. همچنین میزان دردهای ناشی از اختلالات هیجانی در طول درمان بیماران این دسته را بر اساس توجه و مهارت لازم در نوع برخورد و مصرف داروها و ...



برایشان فراهم ساخت. در برخی موارد بیماران بر اساس تجربه و بی تجربه بودن پرستار بر اساس سن و سال آنها قضاوت می کنند و بر اساس سنوات خدمتی زیاد به تازگی به یک بخش منتقل شده و در نتیجه تجربه زیادی در آن مورد نداشته باشد یا برعکس پرستاران جوان در یک بخش دارای تجربه کاری زیادی دارد. لذا در هر صورت این ویژگی مورد توجه بیماران است و نمونه های آن را می توان در سخنان بیماران در نظر گرفت. گوش به زنگ بودن و هشیار بودن و مراقبت مداوم به عنوان مهمترین خصوصیات پرستاران است. لذا بیماران اعتقاد بر این داشتند که پرستار به واسطه حضور دائمی ای که در بخش دارد باید همواره گوش به زنگ بوده و آمادگی لازم بر پیشگیری با مشکلات و مسائل را داشته باشد. عمدتاً پرستاران بر اساس شوق کمک به بیماران و کمک کردن به درمان زود هنگام آنها می تواند انگیزه قوی را برای کمک رساندن به هموعان خود مطرح کنند. لازم به ذکر است رابطه پرستار با حرفه خود نظیر رابطه عاشق و معشوق است. به همین منظور پرستار با عشق حرفه ای خود قادر است به نحو احسن به رابطه درمان بیماران مشارکت ایجاد کند. همچنین احساس مسئولیت می تواند از طریق پاسخگو بودن پرستاران در برابر پیامدهای کاری آنها بیانگر آن بود که مراقبت از انسانها به عنوان یک وظیفه انسانی بر دوش پرستاران خواهد بود. لذا آنها با قبول مسدولیت های که برایشان تعریف کرده بودن به منظور جلوگیری از عدم رعایت بیماران آنها را به برقراری ارتباط با بیماران سوق می دهد و در درمان بیماران روانی بیماران کمک کرده و سبب بهبود بیماران شد.

بحث و نتیجه گیری

رضایت کلی بیمار از مراقبتهای سلامت بخشی آنان به عنوان یکی از شاخصهای مهمی دارد به طوری که اندازه گیری کیفیتهای مراقبتی توسط بیمارات استفاده می شود. به عثیده صاحب نظران مهمترین عامل بر رضایت بیمار از مراقبتهای سلامتی در بیمارستان بخش روانی بر اساس تجربه، ایجاد انگیزه و ... می تواند بر بهبودی این بیماران اثرگذار باشد (Han et al, 2003). در این بررسی مشاهده رفتار بیمارانی رضایت مند با افرادی که ناراضی هستند متفاوت است. طوری که بیماران راضی با پرستاران همکاری لازم جهت درمان بیماری را داشته و از دستورات آنها تبعیت کردند (Hodak and Rait, 2000). اعتماد بسیاری از رفتار و منش با بیماران علاوه بر اعتماد لازمه جهت جستجوی سلامتی بر بیماران و بیان اطلاعات محرمانه و پذیرش درمان و توصیه های درمانی و ارائه اطلاعات آموزشی منسجم بر مکانیسم تعادل بین جسم و روح بیماران می تواند کارایی درمانی آنها را تحت تاثیر قرار دهد. به طوری که بیماران اعتماد بیشتری به طول درمان و راز داری و تجربه و انگیزه دارند و احتمال قصور در خطای درمانی آنها پنهان نیست همین عامل سبب بیستر رضایت مندی بیماران تحت درمان خواهد شد (Hal, 2001). با توجه به ترکیب یافته های حاصل از مطالعات انجام گرفته شده است نشان داد بر اساس مطالعه گراند تئوری در رابطه با توصیف بیماران از کیفیت مراقب پرستاری ونحوه شناسایی بیمار توسط پرستار به این نتیجه رسیدند که مراقبت مختص به فرد زمانی انجام می گیرد که کارکنان پرستاری بیمار را بعنوان یک فرد مورد شناسایی قرار داده و مراقبتهای پرستاری را متناسب با تجارت او ارائه نماید (Osbrn, 2000). در این بررسی هدف کشف تجربه و رضایت بیماران از نتیجه مراقبتهای کادر درمانی و ارائه بهترین روش نظری است. یافته های موید این مطلب بود که مفهوم رضایت بیمار از مراقبتهای پرستاری کمک نموده و چگونگی حصول آن را نشان می دهد که نتایج درمان بیماران از فرآیندهای شناختی بیمار در رابطه با اعتماد آنان، منش انسانی پیش زمینه روحی را برای بیماران در نظر گرفته و انتظارات بیماران را فراهم ساخته تا با ورد بیماران به مراکزهای درمانی با ورود بیمار به بیمارستان تجربه وی با سیستم درمانی آغاز و از زمان جمع آوری داده ها از طریق پرستار و کادر درمانی و محیط درمانی و بستر بیماران را برای دیگران رقم بزنیم. به همین منظور ارائه پیش زمینه های ذهنی و تقویت افکار مثبت می تواند کیفیت مناسب مراقبتهای پرستاری را برای بهبود بیماران رقم بزند (Seong, 2004). گامی بعدی



اعتمادبیماران نسبت به پرستاران است که سبب افزایش دانش و مهارت پرستاران از طریق بکارگیری از روشهای درمان، جابجا نکردن بیماران و ارتقا حس مسئولیت پذیری و برقراری ارتباط برای بیمارانروحي-روانی به ارتقا احساس مسئولیت دو طرفه می انجامد و زنگ هشدار برای بیماران را بوجود می آورد. لازم به ذکر منش رفتاری پرستاران و نوع ارزشیابی روحی بیماران روانی و ارج نهادن به بیماران از سوی پرستاران تعاملاتی را در زمینه اجرای مراقبتهای درمانی پرستاران فراهم می سازد. همچنین اصلاح و بهبود روشهای سازمانی جهت بهبود شرایط محیط کار و رعایت استانداردهای مربوط به نسبت پرستاران به بیمار برحسب نوع بخش بستری آنها و تغییر گرایش مدیران و اولویت بخشیدن به مراقبتهای غیرمستقیم پرستاران به مراقبتهای مستقیم آن را فراهم می سازد (Polit et al, 2006). لازم به ذکر است عوامل تنش زا قادر است با به حرکت در آوردن نیروهای دفاعی بدن و فعال شدن سندروم گریز یک وضعیت عدم تعادل را برقرار کند. بدین معنی بدن انسان با ارائه پاسخهای فیزیولوژی بدن در مقابل موقعیتهای تنش زا و ... بر اساس نظریه لازاروس به پاسخ های روانی بدن در مقابل عوامل استرس زا متمرکز شود (Meier, 2004). طی مطالعاتی محققان بیان کردند مضامین اصلی که سبب ابراز رضایت بیماران از دیدگاه مراقبتهای پرستاران نیز شود. نزدیکی و صمیمیت آنها با بیماران است.

منابع

- نادری، ه.، م. سیف نراقی و ف. شاهپوریان. (۱۳۷۳). راهنمای فراهم سازی طرح تحقیق، تهران، انتشارا بدر، ۳۵۱ صفحه.
- Attree, M. (2001). Patients and relatives experience and perspective of good and not so good quality of care, Journal of advanced nursing, 33 (44): 456-466.
- Eaves, D. (2001). A synthesis technique for grounded theory data analysis, Journal of advanced nursing, 35 (5): 654-663.
- Han, C., M. Connolly AND d. Canbam. (2003). Measuring Patient Satisfaction as an Outcome of nursing care at a teaching hospital of southern Taiwan, Journal of nursing care Quality, 18 (2): 143-150.
- Hudak, L. and G. Wright. (2000). The Characteristics of Patient Satisfaction Measures, SPINE, 25 (24): 3168-3177.
- Joffe, J., M. Manocchia, J. Weeks and P. (2003). What do patients value in their hospital care, An empirical perspective on autonomy centered bioethics, Journal of Med Ethics, 29: 103-108.
- Meier, E. (2002). Medical privacy and its value for patients, Seminars in oncology nursing, 18 (2): 105-108.
- Osborn, E. (2000). Statistical applications for health information management, Maryland Aspen Publishers.
- Polit, F., D. Beck and T. Cheryl. (2006). Essentials of nursing research: Methods, Appraisal and Utilization, 6 edition, Philadelphia, Lippincott.
- Ruth, F., C. Craven and J. Constance. (2003). Fundamentals of nursing: Human health and function. Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins.
- Seong, K. M. (2004). Perception gap between nurses and patients on kindness, International society for scientific study of subjectivity, 1-17.



Examining patients' satisfaction with the treatment and care staff of nurses

First Author Sajad Nourozi (Nursing student of Islamic Azad University, Abadan Branch, Iran.)

Second Author¹ Mahdis Moradi (Lecturer at Islamic Azad University, Gorgan Branch, Iran.)

Third Author Salma Noori (Student of Makhtoum Qoli non-governmental high school, Bandar Turkmen, Iran.)

Four Author Hasti Kia (A student of Hazrat Fateme Kurdkovi Non-Government High School, Iran.)

Five Author Fatemeh Zahra Mohajer Mazandarani (A student of Hazrat Fateme Kurdkovi Non-Government High School, Iran.)

Six Author Nazanin Fatemeh Rezayee (A student of Hazrat Fateme Kurdkovi Non-Government High School, Iran.)

Abstract

Today, patients' satisfaction from the point of view of the effect of the type of treatment quality by nurses will lead to the type of early treatment of patients. Therefore, it can be said that patients' satisfaction with the nursing department of hospitals can lead to the provision of optimal services by the medical staff. Therefore, in this study, it was obtained through the grounded theory method through interviews with 20 patients hospitalized in the dialysis department of one of Mazandaran hospitals. The results indicated that some factors such as organizational variables, gaining trust, etc., from a human point of view, based on giving importance to the mental and physical condition of patients, through the care of medical staff, especially nurses, and providing high quality treatment, cause patient satisfaction and gain trust and Their recovery increased in the shortest time. Therefore, it can be said that the human dimension and human nature of nurses can be effective in improving the health of patients in addition to increasing the level of satisfaction of patients.

.Keywords: Dialysis Patients, Nurses, Grounded Method