

بررسی میزان رضایت بیماران از مهارت‌های آموزشی
پرستاران در بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان امام
رضا (ع) بیرجند
مرضیه مقرب MSc*، غلامحسین محمودی راد MSc
دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

چکیده

مقدمه و هدف: آموزش بخش مهمی از مراقبت‌های پرستاری است. بیمار مرکز اصلی آموزش و ارائه خدمت است. پرستار از پذیرش تا ترخیص وی را همراهی می‌نماید تا با ارائه اطلاعات لازم به بیمار سیر بیماری کوتاه‌تر شده و میزان رضایت وی افزایش یابد. لذا این پژوهش با هدف کلی «تعیین میزان رضایت بیماران از مهارت‌های آموزشی پرستاران» انجام شد.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش ۲۵۰ بیمار ترخیصی هر روز بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان امام رضا (ع) بیرجند، از طریق نمونه‌گیری مبتنی بر هدف انتخاب شدند. سپس توسط پژوهشگر مورد مصاحبه قرار گرفتند. فرم مصاحبه مدون شامل دو قسمت، تعیین مشخصات فردی و تعیین میزان رضایت بیماران بود. اطلاعات با مقیاس سه گزینه‌ای لیکرت بصورت رتبه‌ای تجزیه و تحلیل شد.

نتایج: یافته‌ها نشان داد که، بیماران از مهارت‌های آموزشی پرستاران ۱۲/۸٪ به میزان زیاد، ۵۶/۸٪ در حد متوسط و ۳۰/۴٪ به میزان کم رضایت داشتند. میزان رضایت در بیماران بستری بخش جراحی، بیماران ساکن شهر، بیماران با عدم سابقه بستری در بیمارستان و بیماران با مشکلات تنفسی بالاتر بود ($P < 0/0001$). ولی با متغیرهای وضعیت بیمه، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، جنس، سن، دفعات بستری و مدت بستری ارتباط معنی‌دار نبود. نتیجه‌گیری: به نظر می‌رسد پرستاران به دلیل حجم کاری زیاد و کثرت بیماران کمتر به نقش آموزشی خود می‌پردازند و لازم است مدیران در جهت اجرای این امر مهم توجه و برنامه‌ریزی نمایند تا در این مورد نیز حقوق بیماران حفظ گردد.

واژه‌های کلیدی: رضایت بیمار، مهارت‌های آموزشی، پرستار.

مقدمه

آموزش بخش مهمی از مراقبت‌های پرستاری است. پرستاران همواره به عنوان مشاوران بهداشتی غیر رسمی و همچنین بصورت برنامه‌ریزی شده در امر آموزش جامعه فعالیت دارند. از طرفی تبدیل نظام پرستاری حاضر که گرایش حرفه‌ای دارد به نظامی که بیمار را محور ارائه خدمات

می‌داند مسأله‌ای است که بدنبال تغییر موفقیت‌آمیز برنامه‌های آموزشی میسر می‌گردد، چرا که بیمار مرکز اصلی توجه، آموزش و ارائه خدمت می‌باشد. غالباً بیماران نیاز دارند در رابطه با وضعیت جدید خود، آزمایشات و معاینات، مراحل بیماری، محیط، روش‌های برنامه‌ریزی آینده، رژیم

غذایی، عوارض بیماری و... اطلاع حاصل کنند [۱]. مگروری در رابطه با انجام مراقبتهای اولیه پرستاری، آموزش به بیمار و فرآیند ترخیص، میزان بالای رضایت بیماران را گزارش نمود [۲]. لوئیس نیز از ایفای نقش آموزشی پرستاران ۷۸٪ رضایت بالا را گزارش نمود [۳]. همچنین تری نشان داد آموزش بیمار قبل از انجام آندوسکوپی منجر به افزایش میزان رضایت وی میشود [۴]. آموزش به بیمار میتواند منجر به تغییر در وضعیت بهداشتی و اعتقادات و عادات غلط بیماران شود، خصوصاً اگر پرستار با تأکید بر مشکلات و نیازهای اختصاصی بیمار و با حضور خانواده‌اش، برنامه آموزشی را اجرا نماید [۵، ۶]. پرستار در تمام مراحل مراقبت (از پذیرش تا ترخیص) بیمار را همراهی نموده و مرتباً با ارائه اطلاعات لازم به وی، سیر بیماری را کوتاهتر و میزان رضایت وی را افزایش میدهد. بنابراین با سنجش میزان رضایت بیمار از نقش آموزشی پرستاران میتوان به کیفیت ارائه و اجرای این نقش توسط پرستار پی برد. از طرفی چون رضایتمندی بیمار یکی از اجزای معرفی کننده کیفیت مراقبتهای پرستاری است [۷] و کارآمد بودن پرستاران در بعد آموزش به بیمار خصوصاً در پیشگیری از بیماریها از جانب مدیران و بیماران همواره مورد سؤال بوده و در کشور ما نیز در این زمینه پژوهش اندک صورت گرفته است، برای پژوهشگر این سؤال مطرح گردید که رضایت بیماران از مهارتهای آموزشی پرستاران در بخشهای داخلی و جراحی به چه میزان است؟ لذا پژوهش حاضر با هدف کلی «تعیین میزان رضایت بیماران از مهارتهای آموزشی پرستاران در بخشهای داخلی و جراحی بیمارستان امام رضا (ع) بیرجند» انجام شد.

مواد و روشها
پژوهش از نوع توصیفی بود.

جامعه پژوهش بیماران بستری در بخشهای داخلی و جراحی بیمارستان امام رضا (ع) شهر بیرجند در محدوده زمانی پژوهش بود. محیط پژوهش بخشهای جراحی عمومی، جراحی ارتوپدی، ارولوژی و بخشهای داخلی بیمارستان امام رضا (ع) بیرجند در نظر گرفته شد. تعداد ۲۵۰ بیمار از طریق نمونه‌گیری مبتنی بر هدف، شامل کلیه بیماران ترخیصی هر روز از بخشهای فوق انتخاب و دو ساعت قبل از ترخیص از آنها مصاحبه حضوری توسط پژوهشگر به عمل آمد. مصاحبه در شرایط یکسان برای بیماران (وضعیت ظاهری پژوهشگر، زمان و مکان مشابه و...) انجام شد. لازم به ذکر است بیماران کمتر از ۱۵ و بیشتر از ۸۰ سال، بیمارانی که دچار حالت اغما بودند، همچنین بیماران اعزامی و افرادی که مایل به شرکت در پژوهش نبودند از مطالعه حذف شدند. ابزار پژوهش فرم مصاحبه مدون با دو قسمت بود که قسمت اول شامل مشخصات دموگرافیک بیماران بود و در قسمت دوم رضایت آنها از مهارتهای آموزشی پرستاران ارزیابی شد. جهت تأیید اعتماد و اعتبار علمی فرم مصاحبه، از مطالعه پایلوت و نظر اساتید دانشکده پرستاری کمک گرفته شد. میزان رضایت با استفاده از مقیاس سه گزینه‌ای لیکرت، بصورت کاملاً راضی=۳، نسبتاً راضی=۲ و ناراضی=۱ امتیاز سنجیده شده، مجموع امتیازات به صورت رتبه‌ای (۳۶-۳۰=زیاد، ۲۹-۲۱=متوسط و ۲۰-۱۲=کم) طبقه‌بندی شده و سپس توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج

از ۲۵۰ بیمار مورد مطالعه ۵۵/۲٪ آنان در محدوده سنی ۲۱-۳۰ سال، ۷۴/۴٪ متأهل، ۴۲٪ بیسواد و فقط ۱۱/۶٪ دارای مدرک دیپلم و بالاتر بودند. ۳۶/۴٪ خانه دار، ۸۱/۲٪ دارای بیمه، ۵۶٪ ساکن شهر بودند. ۲۶/۴٪ واحدهای مورد

پژوهش به علت مشکلات تنفسي و ۲۵/۶٪ به علت مشکلات جراحي بستري شده و ۴۱/۶٪ سابقه بستري قبلي داشته‌اند. ۵۲٪ در بخشهاي داخلي و ۴۸٪ در بخشهاي جراحي بستري بودند. بررسي ميزان رضاييت بيماران از مهارتهاي آموزشي پرستاران نشان داد که ۱۲/۸٪ واحدهاي مورد پژوهش به ميزان زياد، ۵۶/۸٪ در حد متوسط و ۳۰/۴٪ به ميزان کم رضاييت داشتند. ميزان رضاييت از برخي موارد مورد پرسش از بيماران بدین شرح بود: در رابطه با کسب اطلاعات لازم در مورد داروها به بيمار (۵۴/۲٪) در حد کم راضي بودند. از دريافت اطلاعات در مورد پيگيري درمان و مراجعات بعدي ۶۳/۱٪ بيماران به ميزان زياد رضاييت داشتند. از کسب آگاهي در مورد ماهيت بيماري و علل آن بيشتر بيماران (۴۳٪) به ميزان زياد رضاييت داشتند. از کسب اطلاعات در مورد رژيم غذايي ۳۹/۶٪ بيماران در حد زياد راضي بودند. ۵۶/۸٪ بيماران از ارائه پمفلت و راهنماي آموزشي به ميزان کم راضي بودند، همچنين ۴۶٪ نمونه‌ها از تکرار مطالب آموزشي و انجام پرسش و پاسخ در مورد آنها از بيمار ناراضي بودند. از دريافت اطلاعات در مورد معاينات و آزمايشات انجام شده براي بيمار ۴۱/۳٪ در حد کم راضي بودند.

نتايج بررسي ارتباط بين مشخصات فردي نمونه‌ها و ميزان رضاييت از مهارتهاي آموزشي پرستاران نشان داد که رضاييت بيماران در بخشهاي داخلي ۳/۶٪ زياد، ۲۷/۲٪ متوسط و ۲۱/۲٪ کم بوده و ميزان رضاييت در بخشهاي جراحي ۹/۲٪ زياد، ۲۹/۶٪ متوسط و ۹/۲٪ در حد کم بوده است. بين نوع بخشي که بيماران در آن بستري بودند با ميزان رضاييت آنان ارتباط معني‌دار آماري وجود داشت (P=۰/۰۰۱۳)، همچنين از بيماراني که ساکن شهر بودند ۸/۴٪ زياد، ۳۴/۴٪ متوسط و ۱۳/۲٪ به ميزان کم راضي بودند و رضاييت

ساکنين روستا ۴/۴٪ زياد، ۲۲/۴٪ متوسط و ۱۷/۲٪ در حد کم بوده است، بدین لحاظ رابطه آماري معني‌داري بين محل سکونت و ميزان رضاييت وجود داشت (P=۰/۰۲۶). بيماراني که سابقه بستري قبلي داشتند ۵/۶٪ زياد، ۱۹/۶٪ متوسط و ۱۶/۴٪ به ميزان کم رضاييت داشتند و آنهایی که سابقه بستري قبلي در اين بخشها را نداشتند ۷/۲٪ در حد زياد، ۳۷/۲٪ متوسط و ۱۴٪ به ميزان کم راضي بودند پس ارتباط معني‌دار آماري بين سابقه بستري قبلي و ميزان رضايتمندي وجود داشت

(P=۰/۰۲۰). همچنين بين علت بستري (P=۰/۰۴۸) و شغل (P=۰/۰۰۱۸) نيز با ميزان رضاييت رابطه معني‌دار آماري وجود داشت ولي بين متغیرهاي وضعيت بيمه، نوع بيمه، ميزان تحصيلات، وضعيت تاهل، جنس، سن، تعداد دفعات بستري و مدت بستري با ميزان رضاييت از مهارتهاي آموزشي پرستاران رابطه معني‌دار آماري وجود نداشت.

بحث

بيشترين ميزان امتياز رضاييت بيماران از مهارتهاي آموزشي پرستاران، مربوط به رضاييت در حد متوسط بود. فقط ۱۲/۸٪ از بيماران به ميزان زياد رضاييت داشتند که احتمالاً به کمبود وقت پرستار براي تعيين نيازهاي آموزشي بيماران براي پرداختن به مداخلات پرستاري که بر افزايش آگاهي بيمار مؤثر است مربوط مي‌شود. همچنين کمبود آگاهي پرستاران در مورد آموزش به بيمار به شکل سيستماتيک و عدم حساسيت آنها به نتايج و اهداف آموزشي مورد انتظار براي بيماران نيز مطرح بود. چنانکه لي و ميلز نيز با بررسي برخي نيازهاي آموزشي بيماران خاص در پرستاران شاغل در امر آموزش به بيمار نشان داد که ميزان اطلاعات آنان در حد قابل قبول نبوده، انتظارات و رضاييت بيماران نيز با توجه به مشخصه‌هاي شخصيتي

بیماران تفاوت داشته است [۸]. همچنین تارزیان و همکاران نیز نشان دادند که بیماران تحت عمل پیوند مغز استخوان از اینکه در مورد روش‌های درمانی و علائم و عوارض قابل انتظار آن اطلاعات کافی دریافت نکرده بودند، ناراضی بودند [۹]. به دنبال بررسی میزان آگاهی پرستاران از IV تراپی در منزل توسط گروسی نیز مشخص شد که بیماران توضیحات کافی را دریافت نکرده بودند [۱۰]. رضایت بیماران بستری در بخش‌های جراحی بیشتر از بیماران بستری در بخش‌های داخلی بود که احتمالاً به دلیل مشاهده آثار درمانی و رفع مشکل بیمار به دنبال انجام اقدامات درمانی سریع مثل عمل جراحی برای بیمار در بخش‌های جراحی بود. بیمارانی که به علت مشکلات تنفسی در بخش بستری بودند با توجه به اینکه اقدامات بطور اورژانسی برای آنها ارائه شد، رضایت بیشتری داشتند. لوویس نیز نشان داد که بیماران با مشکلات حاد و اورژانسی بیشتر رضایت دارند [۳]. هرن می‌گوید: طول مدت اقامت در بیمارستان بر میزان رضایت تأثیر می‌گذارد [۱۱] ولی در مطالعه حاضر بین میزان رضایت با طول مدت بستری ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. بیماران خانه‌دار راضی‌تر از سایر مشاغل بودند، همچنین بیماران ساکن شهر رضایت بیشتری نسبت به ساکنین روستا داشتند. تحقیق صفاری نیز نتایج مشابهی را گزارش می‌کند [۱۲]. بیمارانی که سابقه بستری قبلی در بخش‌های داخلی و جراحی نداشتند بیشتر راضی بودند بیمارانی که سابقه بستری قبلی دارند احتمالاً به دلیل افزایش سطح انتظارات آنان از پرستار و افزایش آگاهی قبلی رضایت کمتری داشتند. صفاری نیز می‌گوید، داشتن سابقه بستری قبلی میزان رضایت را کاهش می‌دهد. اگر چه بین جنسیت و میزان تحصیلات بیماران با میزان رضایت ارتباط معنی‌داری مشاهده

نشد، ولی پژوهش بارناسون میزان رضایت زنان را بالا گزارش نمود و نشان داد میزان رضایت با سطح سواد ارتباط معنی‌دار دارد ($P=0/001$) [۱۳].

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که پرستاران با شناخت برنامه‌های مراقبت استاندارد و روشن‌تر نمودن موقعیتها و تطبیق آن با استانداردها و با در نظر گرفتن تفاوت‌های فردی و انتظارات بیماران می‌توانند بر مهارت‌های علمی و عملی خود افزوده و با افزایش مهارت‌های شغلی خود بر میزان رضایت بیماران نیز تأثیر بگذارند [۱۴]. بطوری که با تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی مدون و توجه به نیازهای آموزشی بیماران، طول مدت بستری و هزینه‌های درمانی کاهش خواهد یافت [۱۵]. آموزش به بیماران می‌تواند از طریق ارتباط تلفنی با آنان پس از ترخیص یا دادن فرصت برای مراجعه و پرسیدن سؤالات وی از پرستار ادامه یابد [۵]. در فرآیند آموزش به بیمار بایستی خانواده و مراقبین او نیز شرکت داشته باشند و آموزش با توجه به نیازهای بهداشتی و آموزشی و با در نظر گرفتن اعتقادات و فرهنگ بیماران صورت گیرد [۶] لذا پیشنهاد می‌شود مدیران پرستاری بر مسأله آموزش به بیمار تأکید نموده و بر حسن اجرای آن نظارت مستمر داشته و برای ارتقاء سطح آگاهی پرستاران برنامه‌ریزی نمایند.

تقدیر و تشکر

از بیماران و پرسنل بخش‌های داخلی و جراحی که صبورانه با پژوهشگر همکاری نمودند؛ از سرکار خانم هوشمند عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی مشهد که مقاله حاضر حاصل راهنمایی هوشمندانه ایشان است و نیز همکار بسیار ارجمند سرکار خانم مادرشاهیان که در تمام مراحل پژوهش و تنظیم مقاله عالمانه راهنمایی و مساعدت فرمودند و

ریاست و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی بیرجند که از بذل توجه آنها همواره برخوردار بودم، تشکر می‌نمایم.

منابع

۱. دوگاس، اصول مراقبت از بیمار، نگرش جامع پرستاری، ترجمه گروه مترجمین، انتشارات معاونت پژوهشی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، تهران، ۱۳۷۰.
2. McGrory ,A and Assmann ,S. " A Study in vestigation primery nursing,discharge teaching and patient satisfaction of ambulatory cataract patient", Insinh, 1994; 19(2):813-29.
3. Lewis,K. and Woodside,R."Patient satisfaction with care in the emergency deprtment".Jour. of Adv. Nurs.;1992;17(8):959-640.
4. Terry,L." Educational care path for the endoscopic patient ". Gastro. Nurs. ;2001; 24 (1): 34 -37.
5. Joseph,M. And Fereda,M."The impact of staff Nurses on the recruitment of patient", AJN;2001;101(2):26-32.
6. Bryant,P."Congestive heart failure performance-improvmnt project:special need for special patient". Lippin.case manag.,2002;7(4):152-162.
7. Phipps,L., "Medical surgical of Nursing",Fourt Edd,CV Mosby Co.,1991.
8. Lee,T.and Mills,M., "Analysis of patient profile in predicting home care resource utilization and outcomes",Jour. of Nurs. Admini.,2000;30(2):67-75.
9. Tarzanian,A.and Iwata,P. and Cohen,M., "Autologous bon marrow transplantation: The patients perspective of information needs",Canser Nurs.,1999; 22(2):103-110.
10. Groski,L,"Effective teaching of home IV therapy",Home Health care Nurse,2002; 20(10):666-674.
11. Heran,K.and Dailey,M. and Harris,M. and Bobian,C., "Reduse costs and improve patient satisfaction with home pre-operative bowel preparations":Nurs.case Manag.; 2000;5(1):13-25.
۱۲. صفاری، ر.؛ بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بخشهای داخلی وجراحی بیمارستانهای منتخب تهران از خدمات ارائه شده در این بیمارستانها؛ پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری؛ دانشکده پرستاری مرکز علوم پزشکی ایران ۱۳۶۵؛
13. Barnason,S. and Merboth,M. and Pozehl,B.; "Utilizing an outcomes Approach to Improve pain management by Nurses:A pilot study",Clini. Nurs. Speciai.,1998; 12(1):28-36.
14. Wright,K;"A Description of the gastroentrolgy Nurse endoscopist role in the United states"; Gastro. Nurs.;2000;23(2):78-82.
15. Spencer,M.; "So many patients,so few beds";Nurs. Manag.;2002;33(7):41-42.