

الله اکرم حسن



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اردبیل

دانشکده پرستاری مامایی

### پایان نامه

دوره کارشناسی ارشد در رشته پرستاری

گرایش داخلی جراحی

### عنوان

بررسی کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز

آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹

استاد راهنما

دکتر ناصر مظفری

استاد مشاور

دکتر محمد علی محمدی

نگارنده

بهروز جعفری

بهار ۱۴۰۰

کد پایان نامه: ۵۶

تقدیم به :

خانواده عزیزم که همواره در تمامی مراحل زندگی یار و یاور  
همیشگی ام بوده و هستند.

زندگی تک تک این ساعت هاست

زندگی چرخش این عقربه هاست

زندگی راز دل مادر من

زندگی پینه‌ی دست پدر است

زندگی مثل زمان در گذر است

## تشکر و قدردانی

از استاد راهنمای عزیز و گرانقدر جناب آقای دکتر مظفری که همواره در تمامی مراحل نگارش و تالیف پایان نامه راه گشا و راهنمای اینجانب بوده اند، نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

(در سپیده دم ازل آن زمان که سازندگی کائنات آغاز می گردید و کتاب تکوین گشوده می شد، نخستین کلمه ای که با قلم تقدیر بر دیباچه قاموس هستی نقش بست، واژه‌ی زیبای استاد بود . همیشه و در همه چیز استاد من هستید)

از استاد مشاور بزرگوارم جناب آقای دکتر محمد علی محمدی که با تواضع و خوش رویی همواره یار و یاور اینجانب در تدوین پایان نامه بودند، بسیار متشرکرم.

از تمامی پرستاران عزیز و بیماران ارجمندی که همکاری کامل در به انجام رسانیدن این مطالعه داشتند، نهایت سپاسگذاری خود را اعلام می دارم.

## چکیده فارسی

**مقدمه و هدف :** رضایت آگاهانه یکی از مولفه های اصلی حقوق بیمار است. کیفیت اخذ رضایت آگاهانه از بیمار تاثیر مستقیم بر رضایت او طی فرآیند درمان و مراقبت و کاهش مداخلات حقوقی دارد. این مطالعه با هدف تعیین کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران بستره و پرستاران مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل انجام گرفت.

**مواد و روش ها :** این مطالعه یک پژوهش توصیفی مقطعی بود که با مشارکت ۴۲۰ نفر از پرستاران و بیماران ( ۲۱۰ نفر پرستار و ۲۱۰ نفر بیمار ) به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای از فروردین لغایت مرداد ماه سال ۱۳۹۹ انجام گردید. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه دو قسمتی بود که قسمت اول شامل مشخصات دموگرافیک بیماران و پرستاران و قسمت دوم ارزیابی کیفیت رضایت آگاهانه اخذ شده از دیدگاه بیماران و پرستاران بود. داده ها با استفاده از آزمون های آماری توصیفی و تحلیلی ( آزمون تی تست مستقل و تی تست تک نمونه ای ) در نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ تحلیل شد.

**یافته ها :** میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه در پرستاران ( $14/86 \pm 14/54$ ) بیشتر از بیماران ( $17/52 \pm 10/3/83$ ) بوده و این اختلاف به لحاظ آماری معنی دار بود ( $P < 0.05$ ). نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران بستره و پرستاران در حیطه های ارائه اطلاعات ، درک کردن ، داوطلبانه بودن ، امضای فرم رضایت و تعامل پزشک و بیمار کمتر و در حیطه صلاحیت تصمیم گیری بیشتر از مقدار مورد انتظار بود.

**نتیجه گیری :** کیفیت کلی اخذ رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران و پرستاران نامطلوب گزارش گردید. پیشنهاد می شود ضمن اصلاح فرآیند اخذ رضایت آگاهانه ، شفاف سازی و ظرفیت سازی در تمامی مراحل صورت گیرد.

**واژگان کلیدی :** رضایت آگاهانه ، پرستار ، کیفیت ، بیمار.

## فهرست مطالب

.....	فصل اول: مقدمه و بیان مسئله
۳.....	۱-۱. مقدمه
۴.....	۱-۲. بیان مسئله و ضرورت اجرای طرح
۹.....	۱-۳. تعریف واژه های اختصاصی
۹.....	۱-۳-۱. رضایت آگاهانه
۱۰.....	۲-۳-۱. بیمار
۱۰.....	۳-۳-۱. کیفیت
۱۱.....	۴-۳-۱. پرستار
۱۱.....	۴-۱. اهداف پژوهش
۱۱.....	۱-۴-۱. هدف کلی
۱۱.....	۲-۴-۱. اهداف ویژه
۱۲.....	۳-۴-۱. هدف کاربردی
۱۳.....	۱-۵. سوالات پژوهش

## فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

.....	۱-۲. مرور نظری
۱۶.....	۱-۱-۲. رضایت
۱۸.....	۲-۱-۲. رضایت آگاهانه
۲۰.....	۳-۱-۲. کیفیت
۲۲.....	۴-۱-۲. کیفیت رضایت آگاهانه
۲۳.....	۲-۱-۵. مبانی قانونی در اخذ رضایت آگاهانه
۲۵.....	۲-۲. پیشینه پژوهش
۲۵.....	۱-۲-۲. پیشینه خارجی

۳۲.....	۲-۲-۲. پیشینه داخلی
---------	---------------------

فصل سوم: مواد و روش تحقیق.....	
۳۹.....	۱-۳. نوع پژوهش.....
۳۹.....	۱-۱-۳. روش پژوهش.....
۳۹.....	۲-۱-۳. جمعیت مورد مطالعه ( جامعه مورد پژوهش ).....
۳۹.....	۱-۲-۱-۳. معیارهای ورود به مطالعه.....
۴۰.....	۲-۲-۱-۳. معیارهای خروج از مطالعه بیماران و پرستاران.....
۴۰.....	۳-۱-۳. محیط پژوهش.....
۴۰.....	۲-۳. نمونه ها و روش نمونه گیری.....
۴۵.....	۱-۲-۳. ویژگی های جمعیت شناختی نمونه ها.....
۴۵.....	۳-۳. ابزار گردآوری داده ها.....
۴۷.....	۴-۳. روش گردآوری داده ها.....
۴۸.....	۱-۴-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۴۸.....	۵-۳. ملاحظات اخلاقی.....

فصل چهارم: یافته های پژوهش.....	
۵۱.....	۱-۴. تحلیل مشخصات دموگرافیک.....
۶۲.....	۲-۴. تحلیل اهداف پژوهش.....
هدف اول و دوم: تعیین میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای ارایه اطلاعات از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹ و ب مقایسه میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای ارایه اطلاعات از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹.....	

هدف سوم و چهارم: تعیین میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای درک بیمار از ارایه اطلاعات از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹ و ب- مقایسه میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای درک بیمار از ارایه اطلاعات از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹.....	۸۰
هدف پنجم و ششم: تعیین میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای داوطلبانه بودن از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹ ب- مقایسه میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای داوطلبانه بودن از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹.....	۸۱
هدف هفتم و هشتم: تعیین میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای صلاحیت تصمیم گیری از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹ ب- مقایسه میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای صلاحیت تصمیم گیری از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹.....	۸۲
هدف نهم و دهم: تعیین میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای امضای فرم رضایت نامه از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹ ب- مقایسه میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای امضای فرم رضایت نامه از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹.....	۸۳
هدف یازدهم و دوازدهم: تعیین میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای تعامل و ارتباط بین پزشک و بیمار از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹ ب- مقایسه میانگین امتیاز کیفیت رضایت آگاهانه بر مبنای تعامل و ارتباط بین پزشک و بیمار از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران در مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۹.....	۸۴
فصل پنجم: بحث ، نتیجه گیری و پیشنهادات پژوهش.....	
۱-۱. بحث و بررسی یافته ها.....	۸۸
۲-۲. نتیجه گیری کلی.....	۹۸

۹۸.....	۳-۵. محدودیت های مطالعه .....
۹۹.....	۴-۵. کاربرد یافته ها.....
۹۹.....	۴-۵-۱. کاربرد یافته ها در کار بالینی.....
۹۹.....	۴-۵-۲. کاربرد یافته ها در مدیریت.....
۹۹.....	۴-۵-۳. کاربرد یافته ها در پژوهش.....
۱۰۱.....	منابع.....
۱۰۸.....	ضمائیم.....
۱۲۵.....	چکیده انگلیسی.....

# فهرست جداول

جدول ۳-۱. تعداد نمونه های بیماران بستری.....	۴۱
جدول ۳-۲. تعداد نمونه های پرستاران.....	۴۲
جدول ۳-۳. تفکیک بخش های جراحی و داخلی هر بیمارستان.....	۴۲
جدول ۳-۴. تعداد نمونه هر بخش از بیمارستان فاطمی.....	۴۳
جدول ۳-۵. تعداد نمونه هر بخش از بیمارستان امام رضا(ع).....	۴۳
جدول ۳-۶. تعداد نمونه هر بخش از بیمارستان امام خمینی(ره).....	۴۴
جدول ۳-۷. تعداد نمونه از هر بخش بیمارستان علوی.....	۴۴
جدول ۳-۸: تعداد سوالات متناسب با زیر مولفه پرسشنامه بیماران و پرستاران.....	۴۷
جدول ۴-۱ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب جنسیت.....	۵۲
جدول ۴-۲ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب وضعیت تاہل.....	۵۲
جدول ۴-۳ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب مدرک تحصیلی.....	۵۳
جدول ۴-۴ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب محل کار و بستری.....	۵۳
جدول ۴-۵ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب شغل بیمار.....	۵۵
جدول ۴-۶ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب بیمارستان محل کار و بستری.....	۵۶
جدول ۴-۷: توزیع میانگین سن نمونه های پژوهش.....	۵۶
جدول ۴-۸ : توزیع فراوانی نمونه های پژوهش بر حسب برخی مشخصات فردی.....	۵۷
اجتماعی پرستاران.....	۵۷
جدول ۴-۹ : توزیع فراوانی ارائه آگاهی از حقوق بیمار توسط کادر درمانی.....	۵۷
جدول ۴-۱۰: توزیع فراوانی منبع ارائه آگاهی از حقوق بیمار از دیدگاه پرستار.....	۵۸
جدول ۴-۱۱: توزیع فراوانی محل اخذ رضایت آگاهانه از بیمار از دیدگاه پرستار و بیمار.....	۵۸
جدول ۴-۱۲: توزیع فراوانی شاهد اخذ رضایت آگاهانه از بیمار توسط پزشک از دیدگاه پرستار.....	۵۹
جدول ۴-۱۳: توزیع فراوانی نقش پرستار در اخذ رضایت آگاهانه از بیمار.....	۵۹
جدول ۴-۱۴: توزیع فراوانی شرکت در کارگاه رعایت حقوق بیمار و اخذ رضایت آگاهانه.....	۶۰

جدول ۴-۱۵: توزیع فراوانی سابقه بستری در بیماران مورد پژوهش.....	۶۰
جدول ۴-۱۶: توزیع فراوانی مشاوره بیمار قبل از بستری شدن توسط پزشک.....	۶۱
جدول ۴-۱۷: توزیع فراوانی ارائه آگاهی راجع به منشور حقوق بیمار و منبع آگاهی از سوی بیمار.....	۶۱
جدول ۴-۱۸: توزیع فراوانی شفاف سازی در خصوص بیماری از سوی پزشک از دیدگاه بیماران.....	۶۲
جدول ۴-۱۹: توزیع فراوانی پاسخگویی به سوالات کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه پرستاران.....	۶۳
جدول ۴-۲۰: توزیع فراوانی پاسخگویی به سوالات کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران.....	۶۸
جدول ۴-۲۱: مقایسه میانگین و انحراف معیار آیتم به آیتم کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران.....	۷۳
جدول ۴-۲۲: میانگین و انحراف معیار زیر مولفه های کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه پرستاران.....	۷۶
جدول ۴-۲۳: میانگین و انحراف معیار زیر مولفه های کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران بستری.....	۷۷
جدول ۴-۲۴: مقایسه میانگین و انحراف معیار زیر مولفه های کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه پرستاران و بیماران.....	۷۸
جدول ۴-۲۵: مقایسه میانگین آیتم به آیتم سوالات مربوط به مولفه ارائه اطلاعات.....	۷۸
جدول ۴-۲۶: مقایسه میانگین آیتم به آیتم سوالات مربوط به مولفه درک کردن.....	۸۰
جدول ۴-۲۷: مقایسه میانگین آیتم به آیتم سوالات مربوط به مولفه داوطلبانه بودن.....	۸۱
جدول ۴-۲۸: مقایسه میانگین آیتم به آیتم سوالات مربوط به مولفه صلاحیت تصمیم گیری.....	۸۲
جدول ۴-۲۹: مقایسه میانگین آیتم به آیتم سوالات مربوط به مولفه امضای فرم رضایت نامه.....	۸۳
جدول ۴-۳۰: مقایسه میانگین آیتم به آیتم سوالات مربوط به مولفه تعامل پزشک و بیمار.....	۸۴
جدول ۴-۳۱: مقایسه میانگین و انحراف معیار کل کیفیت رضایت آگاهانه از دیدگاه بیماران بستری و پرستاران.....	۸۶