

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اردبیل
دانشکده پرستاری و مامایی

پایان نامه

دوره کارشناسی ارشد در رشته پرستاری مراقبت ویژه

عنوان:

بررسی مقایسه ای وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه
پرستاران و بیماران بستری در بخش های اورژانس و داخلی
مراکز آموزشی- درمانی شهر اردبیل، ۱۳۹۷

استاد راهنما

دکتر بهروز دادخواه

استاد مشاور

دکتر معصومه آقامحمدی

نگارش

سعیده جامه

پاییز ۱۴۰۰

شماره پایان نامه: ۶۱

سپاسگزاری

بدون شک جایگاه و منزلت استاد، اجل از آن است که در مقام قدردانی از زحمات بی شائبه‌ی او، با زبان قاصر و دست ناتوان، چیزی بنگارم. اما از آنجایی که تجلیل از استاد، سپاس از انسانی است که هدف و غایت آفرینش را تامین می‌کند و سلامت امانت‌هایی را که به دستش سپرده اند، تضمین؛ بر حسب وظیفه و از باب " من لم یشکر المنعم من المخلوقین لم یشکر الله عزّ و جلّ": از استاد با کمالات و شایسته؛ جناب آقای دکتر بهروز دادخواه که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ نمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند، از استاد صبور و با تقوا، سرکار خانم دکتر معصومه آقامحمدی، که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی‌رسید.

تقدیم به

پدرم، کوهی استوار و حامی من در تمام طول زندگی
روح مادرم
همسر عزیزم، که سایبان عشق و آرامش و تکیه گاه امن و
آسایش و امید من در دوران تحصیل بود به پاس محبت و زحمات
بی دریغش.

بررسی مقایسه‌ای وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه پرستاران و بیماران بستری در بخش‌های اورژانس و داخلی مراکز آموزشی-درمانی شهر اردبیل، ۱۳۹۷

چکیده

مقدمه و هدف: ارتباط مؤثر، یکی از مهم‌ترین جنبه‌های مراقبت پرستاری از بیمار می‌باشد که بدون آن، انجام بسیاری از وظایف پرستاران امکان‌پذیر نیست. هدف از تحقیق حاضر مقایسه وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه پرستاران و بیماران بستری در بخش‌های اورژانس و داخلی مراکز آموزشی-درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۷ بود.

مواد و روش: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی بود که با مشارکت ۱۰۸ پرستار و ۳۹۰ بیمار بخش‌های اورژانس و داخلی مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل انجام شد. روش انتخاب نمونه‌ها در مورد پرستاران، سرشماری و در مورد بیماران، نمونه‌گیری در دسترس بود. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه تعامل پرستار-بیمار کوئیک استفاده شد. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و آزمون‌های تی مستقل، تی زوجی و تحلیل واریانس تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: میانگین نمرات ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه بیماران ۳/۹۶ و از دیدگاه پرستاران، ۳/۷۴ بود. بین میانگین نمرات ارتباط پرستار-بیمار از دیدگاه پرستاران و بیماران بخش‌های اورژانس و داخلی مراکز آموزشی-درمانی شهر اردبیل، تفاوت معنی‌داری وجود داشت و میانگین نمرات ارتباط پرستار با بیمار از نظر بیماران بیشتر از پرستاران بود ($P < 0/05$). بین مدرک تحصیلی بیماران و جنسیت پرستاران با ارتباط پرستار-بیمار، ارتباط معنی‌داری مشاهده شد ($P < 0/05$).

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد اگرچه ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه بیماران نسبت به پرستاران در وضعیت بهتری قرار داشت اما با توجه به اهمیت ارتباط بین پرستار و بیمار و نیز اینکه پرستاران از ارکان اصلی ارتباط می‌باشند باید توجه بیشتری به ابعاد مهارت‌های ارتباطی پرستاران شود.

واژه‌های کلیدی: ارتباط پرستار با بیمار، بخش اورژانس، بخش داخلی، پرستار، بیمار

عنوان	صفحه
فصل اول: طرح تحقیق	
۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- بیان مساله	۲
۳-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش	۶
۴-۱- اهداف تحقیق	۷
۵-۱- سوالات تحقیق	۸
۶-۱- فرضیه های تحقیق	۸
۷-۱- تعریف مفاهیم و متغیرهای تحقیق	۸
فصل دوم: بررسی متون	
۱-۲- مقدمه	۱۱
۲-۲- ارتباط	۱۱
۱-۲-۲- مهارت های ارتباطی	۱۲
۲-۲-۲- تعاریف مهارت های ارتباطی	۱۲
۳-۲-۲- شاخص های ارتباطات انسانی	۱۹
۴-۲-۲- طبقه بندی اولیه ارتباطات انسانی	۱۹
۵-۲-۲- انواع ارتباطات سازمانی	۲۰
۶-۲-۲- سطوح ارتباطات انسانی	۲۰
۷-۲-۲- شیوه های ارتباط	۲۱
۸-۲-۲- مدل های ارتباطی	۲۲
۹-۲-۲- شبکه های ارتباطی	۲۵
۱۰-۲-۲- ارتباطات اثربخش، شایستگی های ارتباطی	۲۶
۱۱-۲-۲- اثربخشی در ارتباطات میان فردی	۲۸
۱۲-۲-۲- موانع ارتباطی	۲۹

۳۰ ۱۳-۲-۲- بهبود و حذف موانع ارتباطی
۳۱ ۱۴-۲-۲- ارتباط پرستار- بیمار
۳۳ ۱۵-۲-۲- مهارت‌های ارتباطی پرستاران
۳۴ ۱۶-۲-۲- اهمیت ارتباط پرستار- بیمار
۳۵ ۱۷-۲-۲- فرایند پرستاری و ارتباط
۳۶ ۱۸-۲-۲- برقراری ارتباط با بیماران با نیازهای ویژه
۳۸ ۱۹-۲-۲- مراحل ارتباط پرستار و بیمار
۴۱ ۲۰-۲-۲- ارتباط پرستار با سایر اعضای تیم بهداشتی
۴۱ ۳-۲- مروری بر متون
۴۱ ۱-۳-۲- تحقیقات داخلی
۴۴ ۲-۳-۲- تحقیقات خارجی

فصل سوم: شیوه اجرای تحقیق

۴۸ ۱-۳- مقدمه
۴۸ ۲-۳- نوع مطالعه
۴۸ ۱-۲-۳- روش تحقیق
۴۸ ۲-۲-۳- جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری
۴۹ ۳-۲-۳- محیط مطالعه
۴۹ ۴-۲-۳- معیارهای ورود به مطالعه
۴۹ ۵-۲-۳- معیارهای خروج از مطالعه
۴۹ ۳-۳- ابزار گردآوری داده ها و نحوه تعیین روایی و پایایی
۵۰ ۴-۳- روش اجرای مطالعه
۵۲ ۵-۳- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۵۲ ۶-۳- ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم: نتایج

۵۵ ۱-۴- مقدمه
----	------------------

۴-۲- یافته‌های توصیفی ۵۵

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۵-۱- مقدمه ۷۲

۵-۲- بحث و بررسی یافته‌های تحقیق ۷۲

۵-۳- نتیجه‌گیری نهایی ۷۷

۵-۴- پیشنهادهای کاربردی تحقیق ۷۸

۵-۵- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی ۷۹

۵-۶- محدودیت‌های تحقیق ۷۹

فهرست منابع ۸۱

ضمائم ۸۸

چکیده انگلیسی ۹۶

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۵۵	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب جنسیت
۵۶	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب نوع استخدام
۵۶	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب سطح تحصیلات
۵۶	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب سابقه کار در بخش
۵۷	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب وضعیت تاهل
۵۷	جدول ۴-۶: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب شیفت کاری
۵۸	جدول ۴-۷: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب سمت
۵۸	جدول ۴-۸: توزیع فراوانی پرستاران بر حسب وضعیت حضور در کلاس های ارتباط با بیمار
۵۸	جدول ۴-۹: توزیع فراوانی بیماران بر حسب جنسیت
۵۹	جدول ۴-۱۰: توزیع فراوانی بیماران بر حسب مدرک تحصیلی
۵۹	جدول ۴-۱۱: توزیع فراوانی بیماران بر حسب شغل
۶۰	جدول ۴-۱۲: توزیع فراوانی بیماران بر حسب وضعیت تاهل
۶۰	جدول ۴-۱۳: توزیع فراوانی بیماران بر حسب مدت زمان بستری
۶۱	جدول ۴-۱۴: توزیع فراوانی بیماران بر حسب تعداد دفعات بستری
۶۱	جدول ۴-۱۵: میانگین سن پرستاران و بیماران
۶۱	جدول ۴-۱۶: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن توزیع متغیر تحقیق
۶۲	جدول ۴-۱۷: توزیع فراوانی پاسخگویان به سوالات ارتباط پرستار-بیمار از دیدگاه بیماران
۶۷	جدول ۴-۱۸: وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه بیماران
۶۸	جدول ۴-۱۹: تعیین وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه بیماران
۶۸	جدول ۴-۲۰: توزیع فراوانی پاسخگویان به سوالات ارتباط پرستار-بیمار از دیدگاه پرستاران
۷۱	جدول ۴-۲۱: وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه پرستاران
۷۱	جدول ۴-۲۲: تعیین وضعیت ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه پرستاران
۶۸	جدول ۴-۲۳: اختلاف میانگین ارتباط پرستار با بیمار از دیدگاه پرستاران و بیماران

جدول ۴-۲۵: تعیین ارتباط بین پرستار-بیمار با مشخصات فردی و اجتماعی بیماران ۶۹

جدول ۴-۲۶: تعیین ارتباط بین پرستار-بیمار با مشخصات فردی و اجتماعی پرستاران ۷۰