



## درک بیماران از ماهیت خشونت محل کار علیه پرستاران در مراکز آموزشی- درمانی تبریز

نصیب بابایی\*، آزاد رحمانی، علیرضا محجل اقدم، وحید زمانزاده، عباس داداشزاده، مرضیه آوازه

کارشناسی ارشد آموزش پرستاری، بیمارستان اهر آذربایجان شرقی

nasib.babaei@yahoo.com

**قدمه و اهداف:** پرستاران با ارائه بیشترین خدمات مستقیم به بیماران نقش انکار ناپذیری در ارتقای کیفیت مراقبت و درمان دارند. در این میان خشونت محل کار منجر به افزایش خطاهای پزشکی، کاهش کیفیت مراقبت‌های پرستاری و همچنین نارضایتی شغلی پرستاران شده است. اعمال خشونت توسط بیماران و همراهان آنها مسئله‌ای مهم و جدی در سیستم ارائه خدمات بهداشتی-درمانی در سراسر جهان است که به ویژه متوجه پرسنل پرستاری است. هدف این مطالعه تعیین درک بیماران از ماهیت خشونت محل کار علیه پرستاران بود.

**روش مطالعه:** این پژوهش توصیفی در مراکز آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام شد. جامعه پژوهش تمام بیماران حاضر در زمان انجام مطالعه بودند که به روش در دسترس به عنوان نمونه مطالعه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه تعدیل شده سازمان بهداشت جهانی است که با ایجاد تغییراتی مورد استفاده قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS (ویرایش ۱۷) و آمار توصیفی استفاده گردید.

**یافته‌های پژوهشی:** بیماران در طول مدت بستری خود ۲۰۴ مورد خشونت محل کار را با شیوع بالا به ترتیب در انواع کلامی (۶۶/۲ درصد)، نژادی (۱۹/۱ درصد)، جنسی (۹/۸ درصد) و فیزیکی (۴/۹ درصد) گزارش نمودند. در کل، بیماران و همراهان آنها بیشترین گروه ایجاد کننده خشونت محل کار بودند. عمده‌ترین عوامل مرتبط با بروز خشونت محل کار علیه پرستاران برخورد نامناسب پرسنل بیمارستان با بیمار یا همراهان آنان، وضعیت ناراحت کننده و نگرانی مرتبط با سلامتی و ضعف مدیریت بود.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش تأیید کننده شیوع بالای خشونت محل کار علیه پرستاران بود. به نظر می‌رسد که ترکیبی از ارتقاء مهارت‌های ارتباطی پرستاران، آموزش بیماران و همراهان آنها و پی‌گیری جدی‌تر موارد اعمال خشونت علیه پرستاران بتواند سبب کاهش موارد خشونت و بهبود کیفیت خدمات مراقبتی گردد.

**کلید واژه‌ها:** خشونت، خشونت محل کار، بیمار، پرستار