





دانشگاه آزاد اسلامی
واحد علوم پزشکی تهران
دانشکده پرستاری و مامایی

پایان نامه جهت دریافت کارشناسی ارشد پرستاری
با گرایش داخلی جراحی

موضوع

بررسی دیدگاه پرستاران و بیماران در مورد کیفیت مراقبت های
پرستاری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر اردبیل
سال ۱۳۹۳-۱۳۹۴

استاد راهنما

سرکار خانم شهلا محمد زاده

استاد مشاور

سرکار خانم دکتر منصوره کریم الهی

نگارش

خاطره کریمی راد

سال تحصیلی: ۱۳۹۴-۱۳۹۵



**Islamic Azad University
Medical Branch of Tehran
Nursing And Midwifery School**

**College of Nursing and Midwifery
Thesis Master of Medical Surgical Nursing**

Subject :

**Nurses' and patients' viewpoints regarding
quality of nursing care in hospitals affiliated to
Ardabil University of Medical Sciences in 1394-
1393**

**Supervised by:
Mrs. Shahla Mohammadzadeh**

**Consulting advisors:
Dr. Mansore Karimollahi**

**Written by:
Khatereh Karimi rad**

Winter 2016

سپاس

بارخدایا، اکنون که به لطف و یاری تو این پژوهش رابه پایان رسانده ام ، به پیشگاهت سجده می کنم . فارغ از هر تزویر و ریا سپاست می گویم برای هر آنچه بر من بخشیدای که شایسته بخشندگی تو بود و فراتر از لیاقت من .

سپاس و تشکر از ریاست محترم و اساتید فرهیخته دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران که از آنان چه در حیطه پرستاری و چه در کلیه زمینه های زندگی درس های فراوان آموختم .

معاونت محترم آموزشی و پژوهشی دانشکده و استاد عزیزم سر کار خانم شیرین حجازی، هر آنچه به من آموختید به گوش جان شنیدم و با تمام وجود به کار بستم . استاد عزیز و بسیار مهربانم سر کار خانم شهلا محمد زاده ، که با نکته های دلاویز و گفته های بلند خود، صحیفه های سخن را علم پرور نمود و همواره راهنما و راه گشای نگارنده در اتمام و اکمال پایان نامه بوده است . معلما مقامت زعرش برتر باد،همیشه توسن اندیشه ات مظفر باد .

تقدیر و سپاس از استاد فرزانه و فرهیخته سرکار خانم دکتر منصوره کریم الهی که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شداند که بدون مساعدت ایشان این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید . مسیر زندگیتان روشن و پرنور باد .

سپاس فراوان از سرکار خانم دکتر نیشابوری همکار بزرگوارم که مرا از راهنمایی های ارزنده خویش دریغ ننموداند .

سپاس فراوان از ریاست ، معاونت پژوهشی ، مدیر پرستاری و پرستاران و بیماران بستری در بیمارستانهای فاطمی ،امام خمینی (ره) و علوی که انجام این پژوهش بدون مساعدت و همکاری آنان میسر نبود.

تقدیم

تقدیم به ساحت مقدس و پاک مهدی موعود (عج)

شهیدان راه علی (ع) از زندگی تا ابدیت

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

ای پدر از تو هر چه می گویم باز هم کم می اورم

خورشید شدی و از روشنایی ات جان گرفتم و در ناامیدی ها نازم را کشیدی و لبریزم

کردی از شوق . اکنون حاصل دستان خسته ات رمز موفقیتیم شد. به خود تبرک می گویم

که تو را دارم و دنیا با همه بزرگیش مثل تو را ندارد....

و تو ای مادر شوق زیبای نفس کشیدن

ای روح مهربان هستی ام

تو رنگ شادی هایم شدی و لحظه های غم انگیز را با تمام وجود از من دور کردی و

عمری خستگی ها را به جان خریدی تا اکنون توانستی طعم خوش پیروزی را به من بچشانی

تقدیم به همسر مهربانم

که سایه مهربانیش ، سایه سار زندگی می باشد، او که اسوه صبر و تحمل بوده و

مشکلات مسیر را برایم تسهیل نمود و مسیح وار در تمامی لحظات رفیق راه بود بی نهایت

سپاسگزارم.

تقدیم به یگانه برادر عزیزم که همراه همیشگی و غم خوار زندگی ام هستی توفیق روز

افزون و موفقیت ات را از خداوند منان خواستارم

و تقدیم به خواهران مهربانم ، خواهر زاده های عزیزم و فرزانه خوبم، وجودشان سراسر

مرا لطف بوده است و مهربانی توفیق و موفقیت ایشان را از درگاه متعال خواستارم

چکیده ۱

فصل اول: کلیات تحقیق

۳ بیان مسئله

۷ اهداف پژوهش

۷ هدف کلی

۷ اهداف ویژه

۸ سوالات پژوهش

۹ پیش فرض های پژوهش

۱۰ تعریف واژه ها

۱۱ محدودیت های پژوهش

۱۱ محدودیت های تحت اختیار پژوهشگر

۱۲ محدودیت های خارج از اختیار پژوهشگر

۱۳ منابع فارسی

۱۵ منابع انگلیسی

فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

۱۷ چهارچوب پنداشتی

۳۱ مروری بر مطالعات

۳۷ منابع فارسی

۳۹ منابع انگلیسی

فصل سوم: روش اجرایی تحقیق

۴۲ روش پژوهش

۴۲ نوع پژوهش

۴۲ محیط پژوهش

۴۲ جامعه پژوهش

۴۲ نمونه پژوهش

۴۳ روش نمونه گیری

۴۳ معیارهای پذیرش نمونه

۴۳ معیارهای حذف نمونه

۴۳	گردآوری داده ها
۴۳	ابزار گردآوری داده ها
۴۳	خصوصیات ابزار گردآوری داده ها
۴۴	تعیین اعتبار علمی ابزار
۴۴	تعیین اعتماد علمی ابزار
۴۵	نحوه استفاده از ابزار گردآوری داده ها
۴۵	نوع و مشخصات داده های پژوهش
۴۵	نحوه تجزیه و تحلیل داده ها
۴۶	ملاحظات اخلاقی
۴۷	منابع فارسی
۴۸	منابع انگلیسی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۵۰	جداول آماری
----	-------------

فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

۷۲	بحث و بررسی یافته ها
۸۱	نتیجه گیری نهایی
۸۳	کاربرد یافته ها
۸۳	پیشنهادات برای پژوهش های
۸۴	فهرست منابع فارسی
۸۶	فهرست منابع انگلیسی
۸۷	ضمائم و پیوست ها
۹۹	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

- جدول شماره ۱- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب جنس، سال ۱۳۹۴ ۵۱
- جدول شماره ۲- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش (بیماران) بر حسب وضعیت تاهل، سال ۱۳۹۴ ۵۱
- جدول شماره ۳- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب شغل بیماران، سال ۱۳۹۴ ۵۲
- جدول شماره ۴- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش (بیماران) بر حسب محل زندگی، سال ۱۳۹۴ ۵۲
- جدول شماره ۵- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب سابقه بستری، سال ۱۳۹۴ ۵۳
- جدول شماره ۶- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب تحصیلات، سال ۱۳۹۴ ۵۳
- جدول شماره ۷- شاخص های مرکزی و پراکندگی سن و مدت بستری بیماران، سال ۱۳۹۴ ۵۴
- جدول شماره ۸- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش (پرستاران) بر حسب جنسیت، سال ۱۳۹۴ ۵۴
- جدول شماره ۹- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب وضعیت تاهل پرستاران، سال ۱۳۹۴ ۵۵
- جدول شماره ۱۰- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب وضعیت سابقه کاری پرستاران، سال ۱۳۹۴ ۵۵
- جدول شماره ۱۱- توزیع فراوانی مطلق و نسبی واحدهای مورد پژوهش بر حسب وضعیت استخدام پرستاران، سال ۱۳۹۴ ۵۶
- جدول شماره ۱۲- فراوانی مطلق و نسبی سطوح کیفیت مراقبت پرستاری از دیدگاه بیماران، سال ۱۳۹۴ ۵۷
- جدول شماره ۱۳- توزیع فراوانی و نسبی واحدهای مورد پژوهش (دیدگاه بیماران) بر حسب وضعیت پاسخ دهی آنها به عبارات مربوط به سنجش کیفیت مراقبت پرستاری در بعد روانی - اجتماعی، سال ۱۳۹۴ ۵۸
- جدول شماره ۱۴- توزیع فراوانی و نسبی واحدهای مورد پژوهش (دیدگاه بیماران) بر حسب وضعیت پاسخ دهی آنها به عبارات مربوط به سنجش کیفیت مراقبت پرستاری در بعد فیزیکی، سال ۱۳۹۴ ۶۱
- جدول شماره ۱۵- توزیع فراوانی و نسبی واحدهای مورد پژوهش (دیدگاه بیماران) بر حسب وضعیت پاسخ دهی آنها به عبارات مربوط به سنجش کیفیت مراقبت پرستاری در بعد ارتباطی، سال ۱۳۹۴ ۶۳
- جدول شماره ۱۶- فراوانی مطلق و نسبی سطوح کیفیت مراقبت پرستاری از دیدگاه پرستاران، سال ۱۳۹۴ ۶۴

- جدول شماره ۱۷- توزیع فراوانی و نسبی واحدهای مورد پژوهش (دیدگاه پرستاران) بر حسب وضعیت پاسخ دهی آنها
به عبارات مربوط به سنجش کیفیت مراقبت پرستاری در بعد روانی - اجتماعی، سال ۱۳۹۴ ۶۵
- جدول شماره ۱۸- توزیع فراوانی و نسبی واحدهای مورد پژوهش (دیدگاه پرستاران) بر حسب وضعیت پاسخ دهی آنها
به عبارات مربوط به سنجش کیفیت مراقبت پرستاری در بعد فیزیکی، سال ۱۳۹۴ ۶۷
- جدول شماره ۱۹- توزیع فراوانی و نسبی واحدهای مورد پژوهش (دیدگاه پرستاران) بر حسب وضعیت پاسخ دهی آنها
به عبارات مربوط به سنجش کیفیت مراقبت پرستاری در بعد ارتباطی، سال ۱۳۹۴ ۶۹
- جدول شماره ۲۰- نتایج آزمون t با دو گروه مستقل جهت تعیین اختلاف میانگین کیفیت مراقبت‌های پرستاری از دیدگاه
بیماران و پرستاران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر اردبیل سال ۱۳۹۴ ۷۰

چکیده

مقدمه و هدف: مراقبت جزء اساسی در خدمات بهداشتی درمانی به حساب می آید کیفیت خدمات پرستاری و ارتقاء آن همواره مورد توجه دریافت کنندگان خدمات بهداشتی و متولیان بهداشت و درمان کشورها بوده است. بررسی چستی کیفیت مراقبت و دیدگاه ها در این رابطه می تواند به تدوین راهکارهای ارتقاء کیفیت کمک کند. هدف از انجام این پژوهش، تعیین دیدگاه پرستاران و بیماران در مورد کیفیت مراقبتهای پرستاری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر اردبیل بود.

روش اجرا: در این مطالعه توصیفی که در بخش های داخلی، جراحی عمومی و زنان بیمارستانهای وابسته به مراکز آموزشی درمانی اردبیل انجام شد، ۳۸۴ بیمار بستری با روش نمونه گیری در دسترس و ۹۷ پرستار شاغل در این بیمارستانها به صورت سرشماری انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه در دو بخش بود. بخش اول برای سنجش مشخصات دموگرافیک با ۱۲ سوال محقق ساخته برای بیماران و ۹ سوال برای پرستاران. در بخش دوم از پرسشنامه کیفیت مراقبت (QUALPAC) با ۷۲ عبارت برای سنجش ۳ بعد فیزیکی، روانی - اجتماعی و ارتباطی استفاده شد داده ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS19 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: کیفیت مراقبت در بعد روانی - اجتماعی از دیدگاه بیماران ۳۳/۶ درصد و از دیدگاه پرستاران ۶۶ درصد در بعد فیزیکی از دیدگاه بیماران ۳۸ درصد و دیدگاه پرستاران ۷۷,۳ درصد و در بعد ارتباطی از دیدگاه بیماران ۳۱ درصد و دیدگاه پرستاران ۵۰,۵ درصد مطلوب بود. بیماران کلی مراقبت را با ۶۵,۱ درصد تاحدی مطلوب و پرستاران به میزان ۷۲,۲ درصد آن را مطلوب توصیف کردند. اختلاف دیدگاه بیماران و پرستاران در هر سه بعد معنی دار ($P < 0/01$) بود.

بحث و نتیجه گیری: علی رغم تاکید علم پرستاری بر مراقبت بیمار محور، متأسفانه برخی از جنبه های مراقبت بیماران در ابعاد روانی - اجتماعی، فیزیکی، ارتباطی مورد غفلت قرار گرفته هست. پرستاران با توجه به درکی که خود از رفتارهای مراقبتی دارد عمل می کنند و نیازهای بیماران را به خوبی شناسایی نمی کنند و این مهم باعث می شود دیگر جنبه های مراقبت مورد غفلت باشد و کیفیت مراقبت مطلوب ارزیابی نگردد.

واژه های کلیدی: کیفیت مراقبت، مراقبت پرستاری، دیدگاه، پرستار، بیمار