

مقاله پژوهشی

## تعامل پرستار و بیمار و ارتباط آن با رضایتمندی از خدمات پرستاری از دیدگاه بیماران مبتلا به سرطان بستری در مرکز آموزشی - درمانی شهید قاضی طباطبایی تبریز

سایما مقدسیان<sup>۱</sup>، فرحناز عبدالله زاده<sup>۲</sup>، آزاد رحمانی<sup>۳</sup>، مریم صالحیان<sup>۴</sup>، علی اصغر فیروزیان<sup>۵\*</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد پرستاری مری، هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران  
<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد پرستاری، هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران  
<sup>۳</sup> دکتری پرستاری، استادیار، مرکز تحقیقات هماتولوژی و انکولوژی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران  
<sup>۴</sup> کارشناسی ارشد پرستاری، مری، هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران  
<sup>۵</sup> کارشناسی ارشد پرستاری، مری هیئت علمی دانشکده پرستاری اسفراین، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران  
\* نویسنده مسئول: دانشکده پرستاری اسفراین، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران  
پست الکترونیک: nursing85\_8511136@yahoo.com

وصول: ۹۲/۲/۹ اصلاح: ۹۲/۵/۲ پذیرش: ۹۲/۶/۱۶

### چکیده

**زمینه و هدف:** برخورداری از مهارت‌های ارتباطی موثر جزئی جدایی ناپذیر از فرایند مراقبت از بیماران مبتلا به سرطان و اعضای خانواده آنان می‌باشد. به نظر می‌رسد که ارتباط خوب با بیماران مبتلا به سرطان تأثیر مهمی بر رضایت این بیماران از کل مراقبت‌های پرستاری نیز داشته باشد. از طرفی، در مورد نحوه ارتباط پرستاران با بیماران مبتلا به سرطان و رابطه کیفیت این ارتباط با رضایت بیماران از خدمات پرستاری اطلاعات زیادی وجود ندارد. بنابراین، هدف این مطالعه بررسی ارتباط پرستاران و بیماران مبتلا به سرطان و ارتباط آن با رضایتمندی از خدمات پرستاری می‌باشد.

**مواد و روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی و همبستگی است که بر روی ۱۳۱ بیمار بستری در بخش‌های انکولوژی بیمارستان شهید قاضی طباطبایی تبریز صورت گرفته است که با روش نمونه‌گیری دردسترس وارد مطالعه شدند. تعامل پرستار- بیمار با پرسشنامه کیفیت تعامل پرستار- بیمار مورد سنجش قرار گرفت که نمره آن از ۲۴ تا ۱۴۴ متغیر است و رضایت بیماران از خدمات پرستاری با پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری لامونیکا بررسی شد که نمره آن از ۴۱ تا ۲۸۷ متغیر است. برخی از مشخصات فردی-اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری با چک لیست بررسی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و آمار توصیفی و استنباطی انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که میانگین نمره تعامل پرستار- بیمار و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری به ترتیب ۹۴/۷ و ۲۰۳/۲ بود. بین تعامل پرستار- بیمار و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط آماری وجود داشت ( $p = 0/001$ ).  
**نتیجه‌گیری:** باتوجه به نقش مهم ارتباط پرستاران با بیماران مبتلا به سرطان بر رضایت بیماران از خدمات پرستاری ارتقاء بیشتر کیفیت ارتباط پرستار با بیماران در بخش‌های انکولوژی لازم و ضروری به نظر می‌رسد.

**واژه‌های کلیدی:** تعامل پرستار- بیمار، رضایتمندی، خدمات پرستاری، بیمار مبتلا به سرطان

### مقدمه

اثربخش مهم‌ترین عامل در حفظ مراقبت‌های پرستاری با کیفیت است [۲]. در واقع، ضعف در ارتباط با بیماران می‌تواند مشکلاتی از قبیل عدم دستیابی به اطلاعات مهم بیماران، تفسیر غلط اطلاعات بیماران و ایجاد فضای عدم اعتماد بین بیمار و ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی را ایجاد نماید [۳].

استفاده از مهارت‌های ارتباطی موثر یک بخش اساسی و جدایی ناپذیر از حرفه پرستاری بوده و یکی از ابزارهای مهم پرستاران برای حمایت از بیماران و اعضای خانواده آنها می‌باشد [۱]. مهارت‌های ارتباطی به عنوان یک عنصر مهم در مراقبت‌های پرستاری و آموزش پرستاری مطرح می‌باشد و در این بین ارتباط

اگر بیماران از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند، به توصیه پزشک و دیگر ارائه دهندگان خدمات بهداشتی با دقت بیشتری عمل خواهند کرد [۹]. در همین راستا، در سالیان اخیر مفهوم رضایتمندی بیماران از مراقبین سلامتی توجه زیادی را در سیستم بهداشتی و درمانی کشورمان به خود جلب نموده است. در این راستا، به تکرار مشاهده شده است که با وجود صرف هزینه‌های زیاد اغلب بیماران از مراقبین خود رضایت ندارند [۱۰].

باید توجه داشت که رضایتمندی از خدمات درمانی ارائه شده از اثرگذارترین شاخص‌های شناخته شده در ایجاد پیامدهای مطلوب در بیماران مبتلا به سرطان است. از طرفی، تاثیر نحوه تعامل پرستاران با بیماران بر این رضایتمندی به خوبی شناخته شده است. از طرف دیگر، باید توجه داشت که ارتباط یک مفهوم وابسته به فرهنگ است به طوری که صاحب‌نظران علوم اجتماعی ارتباط را در زمینه مسائل فرهنگی و اجتماعی مورد بررسی قرار می‌دهند [۱۱]. به این دلیل حتی نتایج معدود مطالعات خارجی نیز در کشور ایران قابل استفاده نمی‌باشد. بنابراین، هدف این مطالعه بررسی ارتباط پرستاران و بیماران مبتلا به سرطان و ارتباط آن با رضایتمندی از خدمات پرستاری می‌باشد.

### روش کار

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی است که در مرکز آموزشی-درمانی شهید قاضی طباطبایی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام شد. جامعه پژوهش شامل تمامی بیماران مبتلا به سرطان بودند که در زمان انجام پژوهش در یکی از بخش‌های بیمارستان ذکر شده جهت دریافت خدمات درمانی و یا تسکینی بستری شده بودند. معیارهای ورود به مطالعه عبارت از مطرح بودن تشخیص قطعی سرطان برای بیمار، داشتن حداقل ۱۸ سال سن، اطلاع بیمار از تشخیص قطعی بیماری خود، سپری شدن حداقل ۷ روز از بستری شدن بیمار در بیمارستان، توانایی شرکت و همکاری در مطالعه و نداشتن مشکل روانی شدید در نظر گرفته شد. در این پژوهش جهت اطمینان از آگاه بودن بیماران از تشخیص قطعی بیماری ابتدا از پرسنل درمانی و یا بستگان درجه یک بیماران سوال می‌شد و این آگاهی طی یک مصاحبه خصوصی با بیمار نیز تایید می‌شد و در صورتی که بیمار از تشخیص قطعی سرطان مطلع نبود از نمونه خارج می‌شد. روش نمونه‌گیری در این مطالعه از نوع دردسترس بود و تمامی بیماران واجد شرایط از ابتدای شروع مطالعه برای شرکت در

اگرچه برقراری ارتباط مناسب با تمامی بیماران لازم و ضروری است ولی برقراری چنین ارتباطی برای بیماران مبتلا به سرطان اهمیتی دوچندان دارد. برقراری ارتباط مناسب با بیماران مبتلا به سرطان برای تصمیم‌گیری و مشارکت دادن بیماران در فرایند مراقبت و نیز پیشگیری از اثرات جانبی درمان‌های سرطان لازم و ضروری است [۳]. در بیشتر مواقع بیماران مبتلا به سرطان احساس می‌کنند که اطلاعاتشان راجع به بیماری سرطان در سطحی نامناسب قرار دارد چنین احساسی می‌تواند عدم اطمینان، اضطراب و افسردگی را در بیماران ایجاد نماید [۴]. اگرچه برقراری ارتباط مناسب با بیماران مبتلا به سرطان در تمامی طول دوره بیماری لازم و ضروری است ولی به ویژه در دوره‌های بستری بیماران در بیمارستان نیاز به ارتباط موثر به صورت چشمگیری افزایش می‌یابد. در طول دوره‌های بستری در بخش این پرستاران هستند که بیشترین ارتباط را با بیماران دارند. به این دلیل است که برقراری ارتباط موثر یکی از مهمترین اجزای فرایند مراقبت پرستاری در بخش‌های انکولوژی است [۵]. لازم به ذکر است که نتایج مطالعات انجام شده در کشور ایران در زمینه مهارت‌های ارتباطی پرسنل درمانی با بیماران متفاوت بوده است. از یک سو، نتایج مطالعه اختری و همکاران نشان داد که بیماران مبتلا به سرطان از نحوه ارتباط پرستاران با خود رضایت دارند [۶]. از طرف دیگر، تقی‌زاده و همکاران گزارش نمودند که بیشتر ماماها مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی نامطلوبی داشتند [۷].

یکی از مزایای دیگر برقراری ارتباط مناسب با بیماران مبتلا به سرطان افزایش رضایتمندی این بیماران از مراقبت‌های پرستاری ارائه شده می‌باشد [۳]. در واقع، برقراری یک ارتباط شفاف و اطلاع‌رسانی واضح و مناسب یک پیش نیاز اساسی برای ایجاد رضایتمندی از مراقبت‌های پرستاری می‌باشد [۶]. برخلاف این واقعیت، مشخص شده است که پرستاران در هنگام ارتباط با بیماران مبتلا به سرطان به عوض تسهیل فرایند ارتباط اغلب ارتباطی بسته و مبهم با آنان دارند که این خود موجب بروز مشکلات زیادی برای بیماران می‌گردد [۵].

امروزه در بسیاری از کشورها رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده شاخصی مهم در تعیین کیفیت مراقبت‌های سلامتی محسوب می‌شود و ضرورت تدارک برنامه‌هایی جهت ایجاد، حفظ و ارتقاء این احساس رضایت بیش از پیش به چشم می‌خورد [۸]. بررسی‌ها نشان داده‌اند که

مشخص می‌نمود. سپس، پس از توضیح اهداف مطالعه از بیماران برای شرکت در مطالعه دعوت شده و رضایت آگاهانه از آنان اخذ می‌شد. سپس، پرسشنامه در اختیار بیماران قرار داده می‌شد تا تکمیل نمایند، که در مورد بیماران بی‌سواد و کم سواد پرسشنامه‌ها با روش مصاحبه خصوصی تکمیل شد و در مورد بیماران دارای تحصیلات کافی پس از آموزش کوتاه در مورد نحوه تکمیل پرسشنامه به آنان، توسط خود بیماران کامل می‌شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۱۳ انجام شد. جهت بررسی برخی مشخصات فردی-اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری، میزان رضایت بیماران از تعامل پرستار - بیمار و رضایت بیماران از خدمات پرستاری از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. همچنین، برای بررسی ارتباط رضایت بیماران از تعامل پرستار - بیمار و خدمات پرستاری از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

#### یافته‌ها

برخی مشخصات فردی - اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری مربوط به بیماران شرکت کننده در این مطالعه در جدول ۱ آورده شده است. همانگونه که در این جدول دیده می‌شود بیشتر بیماران مرد، متأهل، دارای تحصیلات متوسطه و دانشگاهی، دارای تشخیص سرطان خون بودند و وضعیت اقتصادی متوسطی داشتند. متوسط سن این بیماران ۴۲ سال بود؛ به طور متوسط ۱۰ ماه از آگاهی آنان از تشخیص بیماریشان می‌گذشت و به طور متوسط دو بار سابقه بستری قبلی در بیمارستان داشتند.

بررسی داده‌های پرسشنامه تعامل پرستار و بیمار نشان داد که میانگین نمره کل تعامل پرستار با بیمار ۹۴/۷ با انحراف معیار ۱۶/۶ بود. پاسخ بیماران به تک تک گویه‌های پرسشنامه کیفیت تعامل پرستار و بیمار در جدول ۲ آورده شده است. همانگونه که در این جدول دیده می‌شود بیشترین تعامل بیمار با پرستاران در مورد بیانیه‌های "فعال بودن در حفظ بهداشت فردی" و "گفت و گو راجع به داروها" و "قبول داشتن نحوه ارتباط پرستاران" و کمترین تعامل در رابطه با بیانیه‌های "نشان دادن نتیجه بخش بودن درمان با رفتار خویش" و "درک علائم بیماری توسط پرستاران در هنگام بررسی وضعیت" و "اثر بخش بودن داروها در هنگام تعامل با پرستار" بوده است.

مطالعه دعوت می‌شدند. حجم نمونه بر اساس مطالعه مقدماتی ۱۲۰ نفر محاسبه شد. در مجموع نمونه‌گیری ۷ ماه به طول انجامید و در این مدت ۱۳۱ بیمار مبتلا به سرطان به عنوان نمونه وارد مطالعه شدند.

در این مطالعه جهت جمع‌آوری داده‌های بیماران از ابزاری مشتمل بر سه قسمت استفاده شد. قسمت اول این ابزار برخی مشخصات فردی-اجتماعی و مشخصات وابسته به بیماری را در بیماران مبتلا به سرطان مورد بررسی قرار می‌داد. قسمت دوم، پرسشنامه تعامل پرستار- بیمار بود که در سال ۲۰۱۲ توسط وکوویچ و همکاران<sup>۱</sup> طراحی شده بود [۱۲]. این پرسشنامه دربرگیرنده ۲۴ گویه است که ارتباط کلامی، غیرکلامی و ارتباطات عمومی بین پرستاران و بیماران را مورد بررسی قرار می‌دهد. پاسخ به هر گویه بر روی یک طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای از نمی‌دانم تا همیشه در نوسان است که به ترتیب نمره ۱ تا ۶ به آنها تعلق می‌گرفت. در نهایت، نمره کل پرسشنامه از ۲۴ تا ۱۴۴ متغیر بوده و نمره بیشتر نشان دهنده تعامل بهتر پرستار با بیمار است [۱۲]. قسمت سوم، پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری لامونیکا بود که در سال ۱۹۸۶ توسط لامونیکا و آبرست<sup>۲</sup> ابداع شده است [۱۳]. این پرسشنامه دارای ۴۱ گویه می‌باشد و رضایتمندی از خدمات پرستاری را می‌سنجد. پاسخ به هر گویه بر روی یک طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای قرار دارد که از "کاملاً مخالف" تا "کاملاً موافق" در نوسان است و به ترتیب نمره ۱ تا ۷ به آنها تعلق می‌گیرد. در نهایت، نمره پرسشنامه از ۴۱ تا ۲۸۷ متغیر بوده و نمره بیشتر نشان دهنده رضایتمندی بیشتر از خدمات پرستاری است [۱۳]. روایی صوری و محتوای پرسشنامه با اعمال نظرات اصلاحی ده نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تبریز تعیین شد. پایایی پرسشنامه‌ها نیز پس از انجام مطالعه راهنما بر روی ۲۰ بیمار مبتلا به سرطان و با استفاده از روش آلفای کرنباخ تعیین شد. این ضریب در مورد پرسشنامه تعامل پرستار- بیمار برابر با ۰/۹۱ و برای پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری لامونیکا برابر ۰/۸۹ بود.

جهت انجام مطالعه ابتدا تاییدیه کمیته منطقه‌ای اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی تبریز کسب شد. سپس، یکی از محققین در طول دوره نمونه‌گیری هر هفته دو بار به محل نمونه‌گیری مراجعه می‌نمود و بیماران واجد معیارهای مطالعه را

<sup>1</sup> Vukovic & et all

<sup>2</sup> La Monica & Oberst

جدول ۱: برخی اطلاعات فردی-اجتماعی و اطلاعات مرتبط با بیماری بیماران مبتلا به سرطان

| متغیر                  | طبقه بندی        | تعداد        | درصد |
|------------------------|------------------|--------------|------|
| جنس                    | مرد              | ۷۷           | ۵۸/۸ |
|                        | زن               | ۵۴           | ۴۱/۲ |
| وضعیت تاهل             | مجرد             | ۲۵           | ۱۹/۱ |
|                        | متاهل            | ۹۴           | ۷۱/۸ |
| تحصیلات                | بیوه یا مطلقه    | ۱۲           | ۹/۱  |
|                        | بی سواد          | ۱۷           | ۱۳   |
|                        | ابتدایی          | ۲۱           | ۱۶   |
|                        | راهنمایی         | ۱۲           | ۹    |
| تشخیص بیماری           | متوسطه           | ۴۰           | ۳۰/۵ |
|                        | دانشگاهی         | ۴۱           | ۳۱/۵ |
|                        | خون              | ۴۹           | ۳۷/۴ |
|                        | گوارشی           | ۲۹           | ۲۲/۱ |
|                        | ریه              | ۱            | ۰/۸  |
|                        | اورولوژی         | ۸            | ۶/۱  |
| شغل                    | زنان             | ۳۳           | ۲۵/۲ |
|                        | سایر             | ۱۱           | ۸/۴  |
|                        | معلم             | ۸            | ۶/۱  |
|                        | کارمند           | ۲۴           | ۱۸/۳ |
|                        | نظامی            | ۷            | ۵/۳  |
|                        | کشاورز           | ۹            | ۶/۹  |
|                        | شغل آزاد         | ۲۶           | ۱۹/۸ |
| میزان درآمد            | خانه دار         | ۲۵           | ۱۹/۱ |
|                        | سایر             | ۳۲           | ۲۴/۴ |
|                        | دخل کمتر از خرج  | ۴۴           | ۳۳/۶ |
|                        | دخل بیشتر از خرج | ۲۷           | ۲۰/۶ |
|                        | دخل برابر با خرج | ۶۰           | ۴۵/۸ |
|                        | سن               | ۱۴/۶ (۴۲/۰۵) |      |
| انحراف معیار (میانگین) |                  |              |      |
| مدت زمان تشخیص         | ۷/۸ (۱۰/۵)       |              |      |
| انحراف معیار (میانگین) |                  |              |      |
| سابقه بستری            | ۲/۹ (۲/۰۵)       |              |      |
| انحراف معیار (میانگین) |                  |              |      |

جدول ۲: میانگین پاسخ بیماران مبتلا به سرطان به گزینه های پرسشنامه کیفیت تعامل پرستار- بیمار

| انحراف معیار | میانگین | سوال                                                          |
|--------------|---------|---------------------------------------------------------------|
| ۱/۰۷         | ۴/۴     | ارزیابی وضعیت توسط پرستاران هنگام ارتباط با بیمار             |
| ۱/۰۷         | ۴/۱     | یاد گرفتن رژیم غذایی و زیستن در بیمارستان طبق توصیه پرستار    |
| ۱/۰۷         | ۴/۴     | قبول کردن رژیم دارویی مطابق گفت و گو با پرستار                |
| ۱/۱          | ۳/۹     | نشان دادن تمایل به درمان در منزل از طریق صحبت با پرستار       |
| ۱/۱          | ۴/۷     | قبول داشتن نحوه ارتباط پرستار                                 |
| ۱/۲          | ۳/۸     | صحبت کردن پرستاران راجع به وخامت بیماری                       |
| ۱/۰۶         | ۳/۶     | نداشتن قدرت جواب دادن به سوالات پرستار راجع به بیماری         |
| ۱/۰۵         | ۴/۰۴    | صحبت با پرستار راجع به مسائل بهداشتی                          |
| ۰/۹          | ۴/۵     | گفت و گو با پرستار راجع به دارو ها                            |
| ۱/۱          | ۳/۴     | اثر بخش بودن دارو ها در گفت و گو با پرستار                    |
| ۱/۱          | ۴/۲     | در اثر شدت بیماری طوری با پرستار صحبت کردن که درک کند         |
| ۰/۹          | ۴/۰     | رعایت رژیم غذایی برای نشان دادن باور کردن حرفهای پرستار       |
| ۱/۵          | ۳/۲     | نشان دادن نتیجه بخش بودن درمان با رفتار و عکس العمل به پرستار |
| ۰/۹          | ۳/۷     | سوال کردن راجع به جزئیات رژیم غذایی از پرستار هنگام صرف غذا   |
| ۰/۹          | ۵/۱     | فعال بودن در حفظ بهداشت فردی                                  |
| ۱/۰۴         | ۳/۵     | گوش دادن به حرف پرستار ولی عدم توانایی همکاری با او           |
| ۰/۸          | ۳/۵     | کمک گرفتن از پرستار هنگام وعده های غذایی                      |
| ۱/۴          | ۴/۲     | درک حضور و نقش پرستاران در سیر بیماری                         |
| ۱/۶          | ۳/۳     | درک علائم بیماری توسط پرستار در بررسی وضعیت روحی و جسمی       |
| ۱/۵          | ۳/۶     | ارتباط پرستار با توجه به واکنش به شدت بیماری                  |
| ۱/۰۱         | ۳/۶     | ارتباط از نوع صحبت های معمولی در روزهای بدحال بودن            |
| ۰/۹          | ۳/۸     | ارتباط از نوع صحبت معمولی در طول کارهای مراقبتی پرستار        |
| ۱/۲          | ۴/۲     | برآوردن نیازها بدون سوال کردن در مواقع بدحال بودن             |
| ۱/۰۶         | ۳/۹     | ارتباط از نوع صحبت های معمولی در هنگام دارو درمانی            |

بهرتر کار کند" و "بیان احساسات با پرستاران" و "عمل پرستاران به قولشان" بوده است. بررسی ارتباط نمرات کیفیت تعامل پرستار و بیمار و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری با استفاده از آزمون آماری همبستگی پیرسون نشان داد که بین این دو متغیر ارتباط معنادار مثبت و محکم آماری وجود دارد ( $r = 0/81$  و  $p = 0/001$ ). همانگونه که از ضریب همبستگی بین دو متغیر مشخص است کیفیت تعامل

همچنین، مشخص شد که میانگین نمره کل رضایتمندی از خدمات پرستاری  $203/2$  با انحراف معیار  $36/6$  بود. میانگین پاسخ بیماران به تک تک گزینه های پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری در جدول ۳ آورده شده است. همانگونه که در این جدول نیز دیده می شود بیشترین رضایت بیماران از گویه های "برخورد محترمانه" و "توضیحات کامل به سوالات" و "در هر شرایطی از عهده کار برآمدن پرستاران" بوده است. همچنین، کمترین رضایت از گویه های "پرستار باید

جدول ۳: میانگین پاسخ بیماران مبتلا به سرطان به گزینه های پرسشنامه رضایتمندی از خدمات پرستاری

| انحراف<br>معیار | میانگین | گزینه                                | انحراف<br>معیار | میانگین | گزینه                                   |
|-----------------|---------|--------------------------------------|-----------------|---------|-----------------------------------------|
| ۱/۱             | ۴/۹     | احساس آرامش در بخش                   | ۱/۵             | ۵/۵     | دقت در کارها                            |
| ۱/۳             | ۴/۲     | عمل پرستاران به قولشان               | ۱/۱             | ۵/۶     | داشتن مهارت کافی در انجام کارها         |
| ۱/۲             | ۵/۶۷    | در هر شرایطی از عهده کار بر آمدن     | ۱/۳             | ۵/۰۸    | دادن پیشنهادات خوب                      |
| ۰/۹             | ۵/۳     | تذکر پیگیری درمان                    | ۱/۴             | ۵/۲     | توضیح قبل از انجام کار برای بیماران     |
| ۱/۴             | ۴/۴     | عنوان بهترین هم صحبت هستند           | ۱/۳             | ۵/۷     | برخورد با احترام                        |
| ۱/۰۸            | ۵/۴     | انجام کارهای آرامش دهنده بیمار       | ۱/۵             | ۴/۶     | توجه به نگرانی بیمار و نه فقط اتمام کار |
| ۱/۶             | ۲/۹     | پرستاران باید بهتر کار کنند          | ۱/۲             | ۵/۰۷    | سریع بودن در انجام کارها                |
| ۱/۱             | ۵/۳     | منظم بودن                            | ۱/۴             | ۵/۰۴    | پیگیری نیازها                           |
| ۱/۲             | ۵/۱     | تذکر راجع به پیگیری درمان            | ۱/۴             | ۴/۴     | برخورد صمیمی و دوستانه                  |
| ۱/۴             | ۳/۹     | بیان احساسات با پرستاران             | ۱/۱             | ۵/۵     | قابل فهم توضیح دادن                     |
| ۱/۰۴            | ۵/۳     | نقش پرستاران در درک بیماری           | ۱/۰۵            | ۴/۴     | لذت بردن پرستاران از مراقبت از بیماران  |
| ۱/۱             | ۴/۹     | حمایت روانی و جسمی                   | ۱/۱             | ۴/۵     | اولویت دادن به بیمار تا به سایر مسائل   |
| ۱/۰۱            | ۵/۲     | تاکید بر مسائل مهم و مورد نیاز بیمار | ۱/۲             | ۴/۸     | بی حوصله کار کردن                       |
| ۱/۶             | ۴/۵     | برخورد با دید عدم آگاهی بیمار        | ۱/۳             | ۴/۹     | داشتن احساس راحتی و بیان مشکلات         |
| ۱/۳             | ۵/۶     | عدم توجه به و خواسته های بیمار       | ۰/۹             | ۵/۷     | توضیحات کامل در مورد سوالات بیمار       |
| ۱/۱             | ۵/۶     | برخورد مهربان پرستار با بیمار        | ۰/۹             | ۴/۲     | توجه پرستار به فرد به عنوان انسان       |
| ۱/۳             | ۵/۴     | عدم کمک به بیمار در موقع نیاز        | ۱/۴             | ۴/۸     | پرستاران باعث آرامش بیمار هستند         |
| ۱/۹             | ۵/۲     | سرعت مناسب در انجام کارها            | ۱/۶             | ۵/۲     | تمایل بیمار به رجوع به مرکز             |
| ۱/۱             | ۵/۱     | درک بالای پرستار در فهم مشکلات       | ۱/۱             | ۵/۰۵    | توجه به صدای زنگ اخبار بیمار            |
| ۱/۵             | ۵/۱     | داشتن امنیت هنگام مراقبت             | ۱/۰۱            | ۵/۳     | دادن توضیحات در مورد عوارض درمان        |
|                 |         |                                      | ۱/۲             | ۵/۱     | تطبيق حرفهای پرستاران با پزشکان         |

پرستار و بیمار تبیین کننده ۶۵ درصد تغییرات واریانس رضایت از خدمات پرستاری است.

#### بحث

یافته های این مطالعه نشان داد که از دیدگاه بیماران مبتلا به سرطان شرکت کننده در مطالعه کیفیت تعامل آنها با پرستاران در سطح نسبتاً مناسبی قرار دارد. همچنین، این بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده تا حد زیادی راضی بودند.

در بحث تعامل پرستار-بیمار اکثر بیماران رضایت نسبتاً بالایی از ارتباط کلامی بین خود و پرستاران داشتند که بیشترین نمره در رابطه با دادن اطلاعات و قبول داشتن ارتباط کلامی بود. البته به

نظر می رسد که بیماران بستری در بخش های انکولوژی به خاطر شرایط روحی خود نسبت به ارتباط غیر کلامی پرستاران حساس تر از دیگر بیماران هستند و انتظارات بیشتری در این زمینه دارند [۱۴]. این نتایج با یافته های مطالعه اختری و همکاران (۲۰۱۰) هماهنگ است به طوری که در آن مطالعه نیز ۷۶/۶ درصد از بیماران شرکت کننده در مطالعه از اطلاع رسانی پرستاران رضایت داشته و آن را در سطح بالایی دانسته بودند [۶]. طبق نتایج مطالعه جوهانسن و همکاران (۲۰۰۱) و نیز اونگ و همکاران (۲۰۰۰) هرچه بیماران اطلاعات بیشتری دریافت نمایند رضایت بیشتری از ارتباط خود با پرسنل درمانی

همکاران (۲۰۰۲) نشان داد که از عوامل مهم دخیل در رضایتمندی بیماران حمایت عاطفی و توجه به احساسات بیماران می‌باشد که با مطالعه حاضر همخوان نمی‌باشد [۱۷].

این مطالعه همچنین نشان داد که بین نمره تعامل پرستاران با بیماران و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری ارتباط محکم و مثبت آماری وجود دارد که با مطالعه داویدسون و همکاران (۲۰۰۴) و اختری و همکاران (۲۰۱۰) همخوان است [۱۸، ۱۰]. نتایج مطالعه گریفیث<sup>۲</sup> و همکاران نیز در بررسی ارتباط بین مهارت‌های غیرکلامی ارائه دهندگان مراقبت‌های سلامتی و رضایت بیماران نشان داد که رضایتمندی بیماران به صورت قوی با میزان بکارگیری مهارت ارتباط کلامی و غیر کلامی همبستگی دارد [۱۹]. البته آنچه که در نتایج این مطالعه اهمیت دوچندان دارد این است که میزان بالای کیفیت تعامل پرستاران و بیماران، رضایتمندی بالای بیماران از خدمات پرستاری را آشکار می‌سازد و به عبارت دیگر، می‌توان با ایجاد ارتقاء در کیفیت تعامل پرستار و بیمار افزایش زیادی در رضایت بیماران از کلیت مراقبت‌های پرستار ایجاد نمود.

#### نتیجه‌گیری

بیماران مبتلا به سرطان بستری در مرکز آموزشی و درمانی شهید قاضی طباطبایی تبریز تعاملات کلامی را مناسب‌تر از غیر کلامی بیان کردند و رضایت نسبتاً بالایی از مراقبت‌های پرستاری داشتند. بین تعامل پرستار- بیمار با رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری ارتباط آماری معنی‌داری یافت شد. با توجه به یافته‌های این پژوهش جهت ارتقای رضایتمندی بیماران، مهارت‌های ارتباطی بیشترین میانگین نمره را به خود اختصاص داد. همچنین، یافته‌های مطالعه اهمیت موضوع ارتباط را چه از نظر کلامی و چه از نظر غیر کلامی تاکید کرد، لذا با توجه به ضرورت موضوع، توصیه می‌گردد دوره‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی برای دانشجویان پرستاری و پرستاران برگزار گردد. از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به محدود بودن محیط پژوهش و استفاده از بیماران بستری اشاره نمود. لذا پیشنهاد می‌شود مطالعاتی جهت بررسی

خواهند داشت [۱۶، ۱۵]. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که بیشتر بیماران ارتباط کلامی را پر رنگ‌تر از ارتباط غیرکلامی در نظر گرفته بودند. در این راستا، مطالعه اختری و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد بیش از نیمی از بیماران از ارتباطات غیرکلامی پرستاران رضایت نداشتند [۱۰] که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد [۱۰].

در راستای دیگر هدف مطالعه نتایج نشان داد که بیماران مورد بررسی تا حد نسبتاً زیادی از خدمات پرستاری رائه شده در بخش‌های انکولوژی رضایت داشتند. نتایج مربوط به تعیین رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه مراقبت‌های پرستاری نشان داد که "برخورد محترمانه پرستار" و "توضیحات کامل توسط پرستار به سوالات بیمار" و "پرستاران در هر شرایطی از عهده کارشان بر می‌آیند" بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده بودند. صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که حرفه پرستاری، حرفه‌ای است که بر اساس عواملی چون احترام به عقاید، عدالت و رعایت اصول اخلاقی و مذهبی بنا شده است لذا پرستاران باید برای جنبه‌های روانی- اجتماعی مراقبت احترام قائل باشند [۱۵]. در مطالعه حاضر کمترین نمره مربوط به بیانیتهای "پرستاران باید بهتر از این کار کنند" و "بیان احساسات با پرستاران" و "عمل پرستاران به قولشان" بود. اولین بیانیه می‌تواند نشان دهنده فعالیت مناسب پرستاران در ارائه مراقبت‌ها باشد و همخوانی با گویه "پرستاران در هر شرایطی از عهده کارشان بر می‌آیند" است. از آنجایی که وظیفه پرستار در درجه اول، برآوردن احتیاجات اولیه بیمار از طریق برقراری ارتباط، مداخله کردن، کمک و همیاری بیمار در درمان است، در صورتی که پرستار این وظایف را انجام داده و مراقبت‌های ارائه شده مناسب و دقیق باشند بیماران رضایت بیشتری خواهند داشت [۱۶]. در مطالعه جوهانسن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۱) نیز مهارت‌های عملی پرستاران بیشترین رضایتمندی را در بین بیماران ایجاد نموده بود که این موضوع از بابت اینکه پرستاران کارهای خود را به خوبی انجام می‌دهند، با مطالعه حاضر همسو و همخوان است [۱۴]. در مورد دو گویه دیگر که در این مطالعه نمره کمتری به خود اختصاص داده بودند، مطالعه جنکینسون و

همچنین، طرح مطالعه به عنوان یک طرح دو مرکزی با مرکز تحقیقات هماتولوژی و انکولوژی شهید قاضی تبریز و با تقبل ۵۰ درصد هزینه طرح در شورای پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی با شماره ۵۸۳۹ تصویب شده است. آرزوی سلامتی روزافزون را برای بیماران شرکت کننده در این مطالعه داریم.

## References

1. Farmohini-Farahani M, Kashani-Nia Z, Hosseini MA, Biglarian A, Effectiveness of education of communication skills to nurses on patient satisfaction with communication, *Nursing Research* 2006; 1(3): 47-54 [Persian]
2. Mullan BA, Kothe EJ, Evaluating a nursing communication skills training course: the relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance, *Nurse Education in Practice* 2010; 10: 374-78
3. Bakker DA, Fitch MI, Gray R, Reed E, Bennett J, Patient-health care provider communication during chemotherapy treatment: the perspective of women with breast cancer, *Patient Education and Counseling* 2001; 43: 61-71
4. Zachariae R, Pederson CG, Jensen AB, Ehrnrooth E, Rossen PB, Masse H, Association of perceived communication style with patient satisfaction, distress, cancer-related self-efficacy, and perceived control over the disease, *British journal of cancer* 2003; 88: 658-65
5. Kruijver IPM, Kerkstra A, Kerssens JJ, Holtkamp CCM, Bensing JM, Van de Wiel HBM, communication between nurses and simulated patients with cancer: evaluation of a communication training program, *European journal of cancer* 2001; 5(3): 140-50
6. Akhtari-Zavareh M, Abdullah MY, Syed Hassan ST, Binti Said S, Cancer Patients' Satisfaction with Communication and Information Given by Nurses at Teaching Hospitals of Tehran, IRAN, *Medical Journal Of The Islamic Republic Of IRAN* 2011; 24(4): 212-220 [Persian]
7. Taghizadeh Z, Rezaeipoor A, Mehran A, Alimoradi Z. Using Of Communication Skills By Midwives And Its Relationship With Patient Satisfaction. *hayat* 2006; 12(4): 47-55. [Persian]
8. Jolaei S, Haji Babaei F, Jafar-Jalal E, Bohrani N, Evaluation Of Patient Satisfaction With Nursing Care Provided In Treatment And Educational Centers, *Hayat* 2011; 17(1): 35-44. ([Persian]
9. Barikani A, Kaffashi A. Evaluation Of Patient Satisfaction With Health Centers Affiliated To Iran University Of Medical Science, *Journal of medical council of i.r.i* 2003; 21(4): 266-270. [Persian]

رضایتمندی بیماران مبتلا به سرطان از مراقبت‌های سرپایی پرستاری و در محیط‌های وسیع‌تر انجام شود.

## تشکر و قدردانی

مطالعه حاضر حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری در دانشکده پرستاری و مامایی تبریز می‌باشد. این مطالعه با مجوز شماره ۵ / ۴ / ۳۷۰۸ به تأیید کمیته منطقه ای اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی تبریز رسیده است.

10. Akhtari-Zavareh M, Abdullah MY, Syed Hassan ST, Binti Said S, Kamali M, Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care For Patients Hospitalized With Cancer In Tehran Teaching Hospitals. *Global Journal Of Health Science* 2010; 2(1): 117-127 [Persian]
11. Rezaeian m, sharifi-rad gh r, etemedi a, jazini a, Teachers' knowledge, attitude and practice of effective communication skills training, research in health system 2010; 6(2): 217-225. [Persian]
12. Vokovic M, Gvozdenovic BS, Stamatovic G, Ilic M, Gajic T, Development and Evaluation of Nurse Quality of Communication With Patient Questionnaire. *Srp Arh Celok Lek* 2010; 138(1-2): 79-84
13. La Monica EL, Oberst MT, Madea AR, Wolf RM, Development Of Patient Satisfaction Scale, *Research In Nursing & Health* 1986; 9: 43-51
14. Johannessen G, Eikeland A, Stubberud Dg, Fagerstam L, A Discrepative Study Of Patient Satisfaction And The Structural Factors Of Norwegian Intensive Care Nursing. *Intensive And Critical Care Nursing* 2001; 27: 281-289
15. Kohan S, Fereyduni J, Mohammad Alizadeh S, Bahrapour A, Comparison Of Patient Satisfaction Of Nursing And Medical Care, *Razi Nursing And Midwifery Faculty* 2003; 3(1): 44-50. [Persian]
16. Neishabory M, Raeis Dana N, Ghorbani R, Sadeghi T, Nurses And Patients Viewpoint Regarding Quality Of Nursing Care In The Teaching Hospitals Of Medical Science, *Koomesh* 2011; 12(2): 134-143. [Persian]
17. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T, Patient Experiences And Satisfaction With Health Care: Results Of A Questionnaire Study Of Specific Aspects Of Care, Quality And Safety In Health Care 2002; 11: 335-339
18. Davidson R, Mills ME, Cancer Patient Satisfaction With Communication, Information And Quality Of Care In UK Region, *European Journal Of Cancer Care* 2004; 14: 83-90.
19. Griffith c, Wilson jf, langer s, house staff nonverbal communication skills and standardized patient satisfaction, *Gen intern med* 2003; 35(9): 643-648.



Original Article

## Nurse -patient communication and its relation to satisfaction with nursing services in view point of cancer patients hospitalized in shahid ghazi hospital, Tabriz

Moghaddasian S<sup>1</sup>, Abdollah-Zadeh F<sup>2</sup>, Rahmani A<sup>3</sup>, Salehain M<sup>4</sup>, Firouzian AA<sup>5\*</sup>

<sup>1</sup>, MSc of Nursing, educator, nursing and midwifery faculty Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

<sup>2</sup>FarahnazAbdollah-Zadeh,MSc of Nursing, educator, nursing and midwifery faculty, Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

<sup>3</sup>PhD of nursing, assistant, hematology & oncology's research center of Tabriz university of medical science, Tabriz, Iran

<sup>4</sup> MSc of Nursing, educator, nursing and midwifery faculty, north khorasan university of medical science, Bojnourd, Iran

<sup>5</sup> MSc of Nursing, educator,Esfarayen nursing faculty,north khorasan university of medical science, Bojnurd, Iran

**\*Corresponding Author:**  
Esfarayen nursing faculty,north khorasan university of medical science, Bojnurd, Iran  
Email:  
nursing85\_8511136@yahoo.com

---

### Abstract

**Background & Objectives:** : using of effective communicative skills is unavoidable part of caring process in cancer patient and their families. It is clear that good communication with cancer patients can have important effect on patient satisfaction with all nursing cares. In other hand there are not any information concern to communication skill between nurses and cancer patient and its relation to quality of this communication with patient satisfaction of nursing services. Therefore the aim of this study is assessment the nurses and cancer patient communication and its relation to satisfaction with nursing services.

**Materials & Methods** this is a descriptive and correlation study that done on 131 hospitalized patient in oncology wards in Shahid Ghazi Tabatabaei hospital in Tabriz. Nurse- patient communication assessed with interaction quality nurse- patient that its scores is variable 24 to 144 and patient satisfaction with nursing services assessed with La-Monica satisfaction with nursing care questionnaire that its scores is variable 41 to 287. Data were analyzed by SPSS and presented with descriptive statistic.

**Results:** results showed the average score of nurse- patient communication and patient satisfaction with nursing care was respectively 94/7 and 203/2. There was correlation between nurse- patient communication and patient satisfaction with nursing care..

**Discussion:** Given that important role of communication between nurses and cancer patients on patient satisfaction of nursing services, it is necessary improvement of quality of nurse- patient in oncology wards.

**Key word:** nurse- patient communication, satisfaction, nursing services, cancer patient.

---

**Submitted:**2013 Apr 29

**Revised:**2013 July 24

**Accepted:** 2013 Sep 7