بررسی عوامل مؤثر در ارتباط با بیمار و موانع موجود از دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان ولی‌عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

شیدا پژمان‌خواه[1] زهرا فرج‌زاده[2] - مریم نخعی[2] سید علیرضا سعادتجو[2] - صدیقه کیان‌فر[3]

چکیده

زمینه و هدف: بهبود روابط با بیمار باعث توانمندشدن در به دست آوردن اطلاعات و شناسایی مشکلات بیمار با استفاده از تعامل و گوش دادن فعال و در نتیجه شناسایی دقیق‌تر مشکلات می‌شود. مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار از دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان ولی عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شد.

روش تحقیق: در این مطالعه توصیفی - تحلیلی، ۷۰ پرستار شاغل در بیمارستان ولی‌عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. گردآوری اطلاعات بر اساس پرسشنامه ۲۸ گزینه‌ای در رابطه با عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار در شش حیطه مربوط به پرستار، بیمار، پرستار - بیمار، محیط، دانش و مهارت و شرایط کاری صورت گرفت. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آمار توصیفی و آزمون آماری کای اسکوئر در سطح معنی‌داری P<۰/۰۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: مهمترین عوامل مؤثر در ارتباط با بیمار را به ترتیب عوامل مربوط به پرستار (۸۴/۳٪)، دانش و مهارت (۷۵/۷٪) و بیمار (۷۴/۳٪) و از سویی مهمترین موانع مؤثر در ارتباط با بیمار به ترتیب شامل عوامل مربوط به پرستار و مهارت و دانش (۷۵/۷٪) و محیط (۷۰٪) را در برگرفت؛ همچنین در مقایسه ارتباط مشخصات فردی با عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار تنها در رابطه با عوامل مؤثر جنس و عامل پرستار (P=۰/۳۸) و در ارتباط با موانع مؤثر جنس و شرایط کاری (به ترتیب P=۰/۰۸، P=۰/۲۷) ارتباط معنی‌دار نشان داده شد و در دیگر متغیرها ارتباط معنی‌داری به دست نیامد.

نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های این تحقیق، مهمترین عامل مؤثر در ارتباط با بیمار را پرستار و دانش و مهارت در برمی‌گیرد؛ بنابراین اهمیت به نیازهای آموزشی پرستاران در مورد دانش و مهارت این امر و نیز برنامه‌ریزی پرستاری به تلاش بیشتر جهت کاهش مشکلات بالینی پرستاران در این راستا، جهت ارائه مراقبت با کیفیت بهتر پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: ارتباط، پرستار، عوامل، موانع

فصلنامه علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم‌پزشکی بیرجند (دوره ۵؛ شماره ۱-۴؛ سال ۱۳۸۷)

[1] نویسنده مسؤول؛ عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
آدرس: بیرجند - خیابان غفاری - دانشگاه علوم پزشکی بیرجند دانشکده پرستاری و مامایی
تلفن: ۹-۴۴۴۳۰۴۱-۰۵۶۱ پست الکترونیکی: vojodhasti@yahoo.com
[2] عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
[3] مربی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-03]

مقدمه

ارتباط خوب باعث بهبود سلامت و پیامدهای بهداشتی برای بیمار یا مراجع گشته و با کاهش وقوع خطاهای پزشکی و دعاوی قضایی مربوطه همراه است (۱)؛ به طوری که تالبوت در نتایج تحقیقات خود می‌نویسد: علت بیشتر پرونده‌های قضایی علیه پزشکان و کارکنان پزشکی، خطا در برقراری ارتباط است نه خطاهای علمی که در این بین شایعترین شکایات بیماران، عدم ارائه اطلاعات کافی توسط کارکنان پزشکی است (۲). شواهد محکمی وجود دارد که ارتباط ارائه‌دهنده خدمات به مراجع، پیشگویی‌کننده خوبی برای متابعت از دستورات درمانی، اجرای رژیم درمانی، پیامدهای بالینی و رضایت‌مندی بیمار است (۳) که در ایران هم رضایت‌مندی بیمار از سوی وزارت بهداشت و درمان مورد توجه قرار گرفته است و یکی از عوامل مهم جلب رضایت گیرندگان خدمات درمانی، نحوه رفتار و برخورد گروه پزشکی با آنهاست (۴)؛ از سویی برقراری ارتباط با بیمار و همراه او نه تنها از اصول ارائه مراقبت است بلکه موجب شناخت بیشتر حرفه و ارتقای شأن اجتماعی کارکنان این حرفه می‌شود (۵)؛ همچنین ارائه خدمات با کیفیت مناسب، نیاز به شناخت مشتریانی است که خدمات مزبور را دریافت می نمایند و آگاهی یافتن از نیازهای آنان از اهمیت زیادی برخوردار است که در نظام بهداشتی-درمانی، بیماران به عنوان مشتریان اصلی این نظام مطرح هستند که با گذر زمان نیز اغلب مددجویان و بیماران به علت افزایش سطح آگاهی در زمینه بهداشت و درمان و افزایش هزینه خدمات بهداشتی، خواستار خدمات با کیفیت مناسب هستند (۶)؛ بنابراین می‌توان بازتاب تأکید روزافزون به مهارت‌های ارتباطی در پزشکی و آموزش پزشکی را در بیانیه‌های مجامع بین‌المللی، رهنمودهای دانشکده‌های پزشکی و استانداردهای حرفه‌ای و آموزشی پزشکان مشاهده کرد (۷). در نتیجه وجود موانع متعدد در برقراری ارتباط مناسب می‌تواند به قابلیت و توانایی کارکنان پزشکی و همچنین درمان تأثیر منفی داشته باشد (۸).

با توجه به مطالب فوق و اهمیت برقراری ارتباط با بیمار به تعیین عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار از دیدگاه پرستاران مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار از دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان ولی عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شد.

روش تحقیق

در این مطالعه توصیفی- تحلیلی که در سال ۱۳۸۶ انجام شد، جامعه پژوهش شامل ۷۰ نفر از پرستارانی بود که در بخش‌های مختلف ویژه و جنرال بیمارستان ولی‌عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند مشغول به کار بودند و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها فرم بازنگری شامل سه بخش بود؛ بخش اول در رابطه با مشخصات فردی (شش مورد: سن، جنس، وضعیت تأهل، بخش محل خدمت، وضعیت استخدامی، نوبت کاری)، بخش دوم و سوم به منظور بررسی عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار شامل ۲۸ گزینه در رابطه با عوامل مربوط به مهارت و دانش، پرستار، بیمار، محیط، شرایط کاری و پرستار-بیمار می‌باشد که پس از ارائه توضیح و کسب رضایت توسط واحدهای مورد پژوهش تکمیل و سپس جمع‌آوری گردید که اعتبار و اعتماد علمی پرسشنامه‌ها از طریق اعتبار محتوی و آزمون مجدّد سنجیده شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در مورد هریک از عبارات با توجه به فراوانی، انتخاب میزان اهمیت در مورد هر یک از عوامل و موانع مؤثر انتخاب‌های خیلی زیاد و زیاد در یک طبقه به عنوان با اهمیت و انتخاب‌های متوسط، کم و خیلی کم در یک طبقه به عنوان بی‌اهمیت به وسیله نرم‌افزار SPSS شمارش گردید؛ به علاوه، امتیاز هر گزینه در ارتباط با عوامل و موانع مؤثر بر اساس امتیاز ۵ برای خیلی زیاد و امتیاز یک برای خیلی کم محاسبه و به صورت میانگین تجزیه و تحلیل و در این راستا از آزمون آماری کای اسکوئر در سطح معنی‌داری $P<۰/۰۵$ استفاده گردید.

یافته‌ها

بیشتر پرستاران مؤنث (۹۰٪)، متأهل (۸۱/۴٪) و در گروه سنّی کمتر از ۳۰ سال (۵۴/۳٪)، با نوبت کاری در گردش (۶۷/۱٪) و بیشتر در بخش‌های جنرال (۶۸/۶٪) به صورت رسمی قطعی (۵۰٪) مشغول به کار بودند. میزان فراوانی نمرات پرستاران در رابطه با عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار در جدول ۱ و ۲ ارائه گردید و بیانگر آن است که بیشتر کارکنان پرستاری عامل پرستار (۸۴/۳٪) را در رابطه با ابعاد گوناگون، شامل اهمیت‌دادن پرستار به برقراری ارتباط، آگاهی داشتن پرستار نسبت به روند

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-03]

بیماری و نحوه درمان بیمار، وجود مشکلات شخصی پرستار (خستگی، تنش)، تمایل پرستار به برقراری ارتباط، سلامت جسمی پرستار و اعتماد به نفس پرستار و نیز عامل مهارت و دانش (۷۵/۷٪) شامل آگاهی و دانش در زمینه مهارت‌های ارتباطی، اجرای عملکرد مناسب مهارت‌های ارتباطی و وجود کلاس‌های آموزش ضمن خدمت در زمینه مهارت‌های ارتباطی با اهمیت‌ترین عوامل مؤثر در این رابطه داشتند و کم اهمیت‌ترین عامل مؤثر را مربوط به محیط و مکان برقراری ارتباط و عوامل فیزیکی محیط (تهویه، نور، سر و صدا و ...) ذکر نمودند.

بیشتر افراد مورد بررسی (۷۵/۷٪) با اهمیت‌ترین موانع مؤثر در ارتباط با بیمار را عدم مهارت و دانش را در این زمینه اعلام کردند؛ همچنین بیشتر افراد (۳۸/۶٪) بی‌اهمیت‌ترین عوامل مؤثر در ارتباط با بیمار را شرایط کاری شامل رعایت موازین انطباقی، عوامل مذهبی و اعتقادی، تعداد پرستار نسبت به بیمار، ارتباط برنامه‌ریزی شده و طبق اصول علمی از طرف مؤسسه مربوطه، رضایت شغلی و میزان حقوق اعلام داشتند؛ همچنین آزمون کای اسکوئر در ارتباط با مقایسه مشخصات فردی با هریک از عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار به جز متغیر جنس و عامل پرستار (P=۰/۰۳) و متغیر جنس و مانع شرایط کاری (P=۰/۰۲) تفاوت معنی‌داری نشان نداد.

بحث

در حرفه‌های بهداشتی، ارتباط و مهارت‌های ارتباطی نقش بسیار مهمّی در رضایت بیماران و حل مشکلات آنان دارد. در کسانی که به دلایلی نیاز به مراقبت طولانی‌مدّت دارند، این نکته اهمیت بیشتری دارد؛ از طرف دیگر وجود اشکال در برقراری ارتباط، منجر به اشتباه در تشخیص، کاهش مشارکت بیمار در برنامه‌های درمانی و کاهش ارائه اطلاعات به بیمار می‌شود (۹).

یافته های پژوهش بیانگر آن بود که عامل پرستار در ایجاد ارتباطی مؤثر با بیمار نقش بسزایی دارد؛ چنانکه Arnold و Boggs در کتاب خود بر این موضوع تأکید کرده‌اند و به عنوانی که پرستار در نقش یک فرد بیگانه وارد جریان ارتباط می‌شود و با ارائه‌شدن اطلاعات در مورد خود و اطلاعات ضروری در مورد هدف، ماهیت و زمان در دسترس برای برقراری رابطه فرایند توسعه اعتماد را آغاز می‌نماید (۱۰)؛ به عبارتی پرستارانی که از معرفی خود یا شناختن بیمار غافل می‌شوند، باعث به وجود آمدن جوّی از عدم اطمینان در مورد تعامل شده و فقدان تعهد را منتقل می‌کنند (۱۱). نتایج مطالعه کیفی Cabe در سال ۲۰۰۴ روی ۱۱ بیمار بستری در بیمارستان مشخص کردکه بیماران از فقدان ارتباط مناسب احساس عدم توجه و همدلی و ارتباط دوستانه از طرف پرستاران گله‌مند و ناراضی‌اند (۱۲). در پژوهش Tokunage و همکاران در سال ۲۰۰۰، مشخص شد که یکی از عوامل مهمّی که با رضایت بیماران از مراقبت‌ها ارتباط قوی دارد، مهربانی و ارتباط گرم پرستاران است و همچنین جنبه‌های تکنیکی مراقبت مثل مهارت مراقبتهای پرستاری و آموزش‌های پرستاران روی رضایت کلّی بیشتر از جنبه‌های دیگر اثر می‌گذارد (۱۳)؛ این مطالعه همچنین نشان داد که از عوامل و موانع مؤثر دیگر در برقراری ارتباط مؤثر با بیمار، داشتن علم و دانش در زمینه مهارت‌های ارتباطی است.

جدول ۱ - بررسی عوامل مؤثر در ارتباط با بیمار از دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان ولی‌عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

امتیاز / عوامل مؤثر	با اهمیت	بی‌اهمیت
مهارت و دانش	٪۷۵/۷	٪۲۴/۳
پرستار	٪۸۴/۳	٪۱۵/۷
بیمار	٪۷۴/۳	٪۲۵/۷
محیط	٪۶۴/۳	٪۳۵/۷
شرایط کاری	٪۶۵/۷	٪۳۴/۳
پرستار - بیمار	٪۷۱/۴	٪۲۸/۶

جدول ۲ - بررسی موانع مؤثر در ارتباط با بیمار از دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان ولی‌عصر (عج) دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

امتیاز / موانع مؤثر	با اهمیت	بی‌اهمیت
مهارت و دانش	٪۷۵/۷	٪۲۴/۳
پرستار	٪۷۵/۷	٪۲۴/۳
بیمار	٪۶۴/۲	٪۳۵/۷
محیط	٪۷۰	٪۳۰
شرایط کاری	٪۶۱/۴	٪۳۸/۶
پرستار – بیمار	٪۶۵/۷	٪۳۴/۳

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-03]

با توجه به این که زمانی نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسید، آموزش مهارت‌های ارتباطی به پزشکان عمومی به رضایت بیشتر بیمارانشان انجامید. همچنان که مسلک‌پاک در تحقیق خود نشان داد که بیشتر (۸۲/۵٪) دانشجویان پرستاری از سطح متوسط مهارت‌های ارتباطی با مددجویان برخوردار بودند (۱۴)؛ به طوری که تقی‌زاده نیز در پژوهش خود که میزان به کارگیری مهارتهای ارتباطی (کلامی، غیرکلامی) توسط ماماها (به ترتیب ۶۲٪ و ۵۶٪) در حدّ نامطلوب است (۱۵)؛ بنابراین با توجه به اهمیت دانش در این زمینه و برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت مهارت‌های ارتباطی بر نقاط ضعف پرستاران و همچنین ارتقای آموزش مهارت‌های ارتباطی در واحدهای درسی توصیه می‌شود.

از دیگر عوامل و موانع مؤثر در ارتباط با بیمار، محیط و شرایط کاری است که کاوه طباطبایی مهمترین موانع ارتباط پزشک با بیمار در مراکز بهداشتی، درمانی شامل نبود انگیزه و عدم رضایت شغلی پزشکان، نامطلوب بودن فضای فیزیکی و موقعیت اتاق انتظار، عدم توجه به جلب مشارکت بیمار در تصمیم‌گیری‌های تشخیصی و درمانی ذکر نمود؛ بنابراین به منظور درک عمیق تر این موارد پیشنهاد می‌شود میزان انطباق نظرات پرستاران با نظرات بیماران و همچنین بهینه‌سازی شرایط محیطی جهت ارتقای مهارت‌های ارتباطی و اخلاق پزشکی با شیوه‌های کارآمد و مؤثر طراحی شود.

نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های این تحقیق، مهمترین عامل مؤثر در ارتباط با بیمار را پرستار و دانش و مهارت در بر می‌گیرد؛ بنابراین اهمیت به نیازهای آموزشی پرستاران در مورد دانش و مهارت این امر و نیز برنامه‌ریزی پرستاری به تلاش بیشتر جهت کاهش مشکلات بالینی پرستاران در این راستا، جهت ارائه مراقبت با کیفیت بهتر پیشنهاد می‌شود.

منابع:

1- British Medical Association Communication Skills, Education for doctors. British Medical Education. London: BMA Publication. 2004.

2- Talbot M, Horn E, Inhaber S. Talking Tools: Resource Booklet. Alliomi consultation Groop, Ottawa; Health Canada, 2004.

3- Leite RC, Makuch MY, Petta CA, Morias SS. Women's satisfaction with physicians communication skills. During and infertility consultation. J Patient Educ Counseling. 2004; 13 (2): 32.

۴- شمس س، خلیل‌زاده ح، قدیمی ح، مرتاض م. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از نحوه رفتار پرستاران. مجله علمی دانشکده پرستاری، مامایی همدان. ۱۳۸۲؛ ۲۱ (۱۱): ۱۷-۲۲.

۵- دهقان نیری ن. بهره‌وری پرستاران بالینی و ارائه مدل مناسب آن. [پایان‌نامه] دکترای پرستاری. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران. ۱۳۸۴.

۶- زمان‌زاده و، مقدسیان م، ولی‌زاده ل، حقیقی خوشخو ن. مقایسه دیدگاه پرستاران و بیماران در مورد کیفیت مراقبتهای پرستاری ارائه شده در بیمارستان‌های آموزشی. مجله علمی پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تبریز. ۱۳۸۵؛ ۱ (۲): ۴-۱۲.

۷- زمانی الف، شمس ب، معظم الف. آموزش مهارت‌های ارتباطی به پزشکان به عنوان راهکاری برای افزایش رضایت بیماران: الگویی برای آموزش مداوم. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۳: ۱۱: ۱۵-۲۲.

۸- کاوه طباطبایی م، خادم ن، درخشان الف. موانع بین ارتباط پزشک و بیمار از دیدگاه پزشکان عمومی شهر مشهد. مجله علمی پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی مشهد. ۱۳۸۱؛ ۴ (۱۳و۱۴): ۵۴-۶۶.

9- Greco M, Spike N, Powell R, Brownlea A. Assessing communications skills of GP registrars: a comparison of patient and GP examiner rating. Med Educ. 2002; 36(4): 366-376.

10- Arnold E, Boggs KU. Interpersonal relationships: professional communication skills for nurses, 4th ed. St Louis: Saunders; 2003.

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-03]

11- Potter P, Perry AG. Fundamentals of nursing. 6th ed. St Louis, Mosby. 2005.

12- Cabe C. Nurse patient communication: an exploration of patients experiences. JCN Nurs. 2004; 13 (1): 41- 49.

13- Tokunaga J, Imanaka Y, Nobutomo K. Effects of patient demands on satisfaction with Japanese hospital care. Int J Qual Health Care. 2000; 12 (5): 395-401.

۱۴- مسلک پاک م، خلیل‌زاده ج، رحمانی ع. بررسی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان سال آخر پرستاری دانشکده پرستاری مامایی ارومیه با مددجویان فصلنامه دانشکده پرستاری مامایی. ۱۳۸۳؛ ۲ (۱): ۴۴-۴۹.

۱۵- تقی‌زاده ز، رضایی پور ا. به کارگیری مهارتهای ارتباطی توسط ماماها و ارتباط آن با رضایت‌مندی مراجعین. حیات. مجله دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران. ۱۳۸۵؛ ۱۲ (۴): ۴۷-۵۵.

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-03]

Title: Effective factors in communication with patients and barriers from nurses' perspective Val-e-Asr hospital- Birjand

Authors: Sh. Pejhmankhah[1], Z. Farajzadeh[2], M. Nakhaei[2], S.A. Saadatjoo[2], S. Kianfar[3]

Abstract*:*

Background and Aim: Improvement in communication with patients can improve assessment and identifying patients' problems by promotion the interaction and active listening. This study was done to determine effective factors and barriers in communication with patients from nurses' perspective.

Materials and Methods: In this descriptive-analytic study, 70 nurses working in Val-e-Asr hospital were selected randomly. Data was collected by 28 options questionnaire about effective factors & barriers. It is designed in 6 domains: nurse, patient, nurse-patient, environment, knowledge and skill and working condition. Data were analyzed by SPSS software, descriptive statistics and χ^2 test.

Results: The most effective factors in communication with patients are nurse factors (84.3%), knowledge & skill (75.7%) and patient's factors (74.3%). The most effective barriers are nurses factors and knowledge & skill (75.7%) and environment (70%). There is significant relationship between sex and nurses factors (P=0.38) and in effective barriers there is relationship and working conditions (P=0.27, P=0.08).

Conclusion: According to results, most effective factors are nurses, knowledge & skill so nurses, educational needs are important and it is recommended to plan for reliefing nurses, clinical problems and providing better care.

Key Words: Communication, Factors, Barriers

[1] *Corresponding Author, Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran vojodhasti@yahoo.com*
[2] *Instructor, Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
[3] *Faculty of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*

[Downloaded from mcj.bums.ac.ir on 2026-11-03]