



# The Effectiveness of Training Communication Skills of Emergency Medical Staff on Patients Satisfaction Attitudes

Mehdi Habibi <sup>1</sup> , Mohammad Gholami Fesharaki <sup>2,\*</sup> , Masoumeh Mohammadian <sup>1</sup> 

<sup>1</sup> MSc, Research and Education center, Najmie Subspecialty Hospital, Baqiyatallah University, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Assistant Professor, Department of Biostatistics, Faculty of Medical Sciences, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

\* **Corresponding author:** Mohammad Gholami Fesharaki, Assistant Professor, Department of Biostatistics, Faculty of Medical Sciences, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: Mohammad.gholami@modares.ac.ir

**Received:** 17 May 2018

**Accepted:** 19 Jul 2018

## Abstract

**Introduction:** Communication skills are important tools in providing medical care. Therefore, this study was conducted with the aim of the effectiveness of Communication Skills Training Course (CSTC) of emergency medical staff on patients' satisfaction.

**Methods:** This semi-experimental study (June to September 2017) was performed in Tehran city. In this study firstly 20 subjects (medical-staff: physician, nurse; non-medical staff: security and service staff) using census method selected from person who worked in emergency unit and then they were educated and studied for CSTC (2 weeks, 4 sessions 2 hours). In this study 32 and 42 other patients before CSTC (June) and one month after CSTC (September) respectively filled out self-designed 5 items questionnaire. In this study, chi-square test and SPSS software version 18 were used for statistical testing and data analysis respectively.

**Results:** This study was performed on 73 patients admitted in the emergency department (46 (63%) males, 27 (37%) women). The results of this study showed an increase of 18% to 24% for non-medical staff (security and service staff) an increase of 17% to 18% satisfaction for medical staff (physician, nurse).

**Conclusions:** Considering the lower effect of communication skills among nurses and physicians, it is recommended that this course be designed according to the type of physicians and nurses work and conducted separately as workshops with a retraining for the medical staff.

**Keywords:** Communication, Nurse, Patient Satisfaction, Medical Staff



## اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان خدمات درمانی اورژانس بر رضایت از برخورد بیماران

مهدی حبیبی<sup>۱</sup> ID، محمد غلامی فشارکی<sup>۲</sup> ID، معصومه محمدیان<sup>۱</sup> ID

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد، مرکز آموزش و پژوهش، بیمارستان فوق تخصصی نجمیه، دانشگاه بقیه الله، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> استادیار، گروه آمار زیستی، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران  
 \* نویسنده مسئول: محمد غلامی فشارکی، دکتری، گروه آمار زیستی، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. ایمیل: Mohammad.gholami@modares.ac.ir

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۴/۲۸

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۲/۲۷

### چکیده

**مقدمه:** مهارت‌های ارتباطی ابزار مهمی در ارائه مراقبت‌های درمانی به شمار می‌رود. از این رو این مطالعه با هدف اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان خدمات درمانی اورژانس بر رضایت بیماران انجام پذیرفته است.

**روش کار:** این مطالعه نیمه تجربی (تیر و شهریور ماه سال ۱۳۹۶) در شهر تهران انجام پذیرفته است. در این مطالعه ابتدا ۲۰ نفر (کادر درمان: پزشک، پرستار؛ کادر غیردرمانی: نگهبانی و خدمات) از کارکنان شاغل در بخش اورژانس که بصورت کل شماری انتخاب شده بودند، مورد آموزش دوره مهارت‌های ارتباطی (۲ هفته، ۴ جلسه ۲ ساعته) قرار گرفتند. در این مطالعه جهت ارزیابی رضایت از برخورد تعداد ۳۲ بیمار قبل از آموزش (تیرماه) و ۴۲ بیمار دیگر یک ماه بعد از آموزش (شهریور ماه) به ۵ سؤال یک پرسشنامه خودساخته پاسخ دادند. در این مطالعه جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کای اسکور و با کمک نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد.

**یافته‌ها:** این مطالعه بر روی ۷۳ بیمار پذیرش شده در بخش اورژانس (۴۶ نفر (۶۳٪) مرد، ۲۷ نفر (۳۷٪) زن) انجام پذیرفته است. نتایج این مطالعه نشان دهنده افزایش ۱۸٪ تا ۲۴٪ رضایت بیماران از برخورد کارکنان غیردرمانی (نگهبانی و خدمات) و افزایش ۱۷٪ تا ۱۸٪ رضایت از برخورد بیماران کادر درمانی (پزشک و پرستار) طی مداخله بود.

**نتیجه گیری:** با توجه به تأثیر کمتر دوره مهارت‌های ارتباطی در بین پرستاران و پزشکان پیشنهاد می‌شود که این دوره، با توجه به نوع برخورد پزشکان و پرستاران طراحی و بصورت مجزا در قالب کارگاه‌های با امتیاز بازآموزی برای کادر درمان برگزار گردد.

**کلیدواژه‌ها:** ارتباط، پرستار، رضایت بیمار، کارکنان خدمات درمانی

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

### مقدمه

۱. از آنجایی که بررسی رضایت‌مندی بیماران، کمک شایانی را به سازمان‌های بهداشتی-درمانی جهت ارتقاء و بهبودی سطح کیفیت آنان نموده است [۳]. از این رو محققان مختلف به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی بیماران پرداخته‌اند [۴-۶]. یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر افزایش رضایت‌مندی بیماران و ارتقاء نتایج بهداشتی و درمانی برقراری ارتباط مناسب بین پزشک و پرستار با بیمار می‌باشد [۷]. استفاده از مهارت‌های ارتباطی مؤثر یک بخش انسانی و جدایی‌ناپذیر

رسالت یک نظام بهداشتی، تأمین سلامتی افراد جامعه می‌باشد، تحقق این هدف امکان پذیر نخواهد بود مگر با ارائه خدمات مطلوب و ارائه خدمات مطلوب امکان پذیر نخواهد بود مگر با کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی. یکی از راه‌های کنترل و ارزیابی خدمات بهداشتی بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران می‌باشد. از این رو، امروزه رضایت‌مندی بیماران، به عنوان یکی از شاخص‌های مهم در کیفیت خدمات سلامت از سوی سازمان‌های بهداشتی و درمانی مورد توجه قرار گرفته است [۱].

کارکنان شاغل در بخش اورژانس که بصورت کل شماری انتخاب شده بودند مورد آموزش دوره مهارت‌های ارتباطی (۲ هفته، ۴ جلسه ۲ ساعته) قرار گرفتند. با توجه به زمینه فعالیت بیمارستان نجمیه که بیشتر در حیطه زنان و زایمان می‌باشد، ترافیک بیمار در این بیمارستان نسبت به اورژانس بیمارستانهای هم اندازه کمتر بوده و از این رو اورژانس این بیمارستان جهت بررسی هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان اورژانس بر رضایت‌مندی بیماران انتخاب گردید. اعظم مراجعه کنندگان به بخش اورژانس بیمارستان نجمیه جهت اعمال سرپایی نظیر تزریقات، جراحی محدود، پانسمان و شکستگی به این بیمارستان مراجعه می‌نمودند. در این مطالعه جهت ارزیابی رضایت از برخورد تعداد ۳۲ بیمار قبل از آموزش (تیرماه) و ۴۲ بیمار دیگر یک ماه بعد از آموزش (شهریور ماه) به ۵ سؤال یک پرسشنامه خودساخته پاسخ دادند. معیارهای ورود به مطالعه در گروه کارکنان خدمات درمانی عبارت بودند از: اشتغال دائم و نه پاره وقت در بیمارستان، اشتغال در نوبت‌های مختلف کاری، تمایل و توانایی جسمی و روانی همکاری، سابقه کار بیشتر از شش ماه در بیمارستان و حداقل شش ماه سنوات و عدم شرکت در کلاس‌های آموزشی و معیارهای ورود به مطالعه در گروه بیماران عبارت بودند از: سن ۸۰-۱۸ سال، پذیرش در بخش اورژانس، تمایل به پاسخگویی سؤالات پرسشنامه، هوشیاری و توانایی بیمار به صحبت و پاسخ‌گویی. در این پژوهش ابتدا از بین بیماران پذیرش شده در اورژانس که شرایط ورود به مطالعه را داشتند، تعداد ۴۵ نفر انتخاب شده و سپس بیماران انتخاب شده به فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی و پرسشنامه رضایت اورژانس نجمیه پاسخ دادند. در این مطالعه عدم تمایل به شرکت در مطالعه، به عنوان شرط خروج از مطالعه در نظر گرفته شد. برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی این مطالعه شامل ۴ جلسه، ۲ ساعته که بصورت هفتگی (دو بار در هفته) با محورهای اصلی ارتباط و عناصر اصلی آن و چگونگی برقراری ارتباط مؤثر، ارتباط‌های غیرکلامی (زبان بدن و زبان نشانه‌ها و رمزها)، ارتباط‌های کلامی (صراحت در ارتباط کلامی و گوش کردن مؤثر)، موانع ارتباطی (قضات، مشاهده بدون ارزیابی، انکار مسئولیت، درخواست آمرانه) پل‌های ارتباطی (خلع سلاح کردن، همدلی کردن، نوازش کردن، چگونگی حل تعارض‌های بین فردی، دوست داشتن، تعهد داشتن و ارتباط داشتن) برگزار شد. در این مطالعه افراد در گروه‌های حداکثر ۱۰ نفری شامل پزشک، پرستار، خدمات و نگهبانی به وسیله یک نفر کارشناسی ارشد مشاوره بصورت چهره به چهره مورد آموزش قرار گرفتند. نمونه‌ها بدون اجبار و با آرامش خاطر پس از امضای رضایت نامه کتبی شرکت در مطالعه به سؤالات پرسشنامه که بدون نام بود پاسخ داده و در نهایت داده‌های جمع‌آوری شده، تجزیه و تحلیل شدند. در ضمن این مطالعه توسط کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان نجمیه مورد بررسی و مورد تأیید قرار گرفت (تاریخ: ۹۶/۱۲/۰۹ با شماره: ۵۴۳۹۶۸). در این مطالعه برای ارزیابی روایی از روش روایی محتوی و برای بررسی پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برای طراحی سؤالات پرسشنامه در ابتدا و پس از بررسی‌های لازم و انجام مرور متون [۱۳] در مورد عوامل مؤثر بر رضایت بیماران اورژانس و پرسشنامه‌های موجود در این زمینه تعداد ۲۰ سؤال با ۵ حیطه "رضایت از پذیرش" (۳ سؤال)، "رضایت از اقدام به موقع" (۴ سؤال)، "رضایت از کیفیت درمان" (۵ سؤال)، "رضایت از امکانات" (۳ سؤال)،

از حرفه پزشکی بوده و یکی از موضوعات مهم پزشکان برای حمایت بیماران و خانواده آنها است. قوی‌ترین ارتباط زمانی شکل می‌گیرد که هر دو جزء ارتباط در محیطی مناسب از این رابطه سود ببرند و باز خوردهای مناسبی را دریافت کنند [۸]. بنابراین، ادراکات، بیان‌گر ارزیابی مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده، می‌باشد و انتظارات همان خواسته‌های مشتری هستند که بیان‌گر احساس آنان نسبت به آنچه که ارائه‌دهندگان خدمت باید عرضه نمایند، می‌باشد. مشکل کیفیت خدمات بیشتر در سازمان‌هایی به وجود می‌آید که بر شناختن و برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی‌کنند. باید سازمان خدماتی، خود را به جای مشتریان بگذارد و سیاست‌های خود را براساس دیدگاه آنها بنا نهد [۹]. پرستاران، بزرگ‌ترین گروه ارائه‌دهنده خدمات در نظام بهداشتی و درمانی بوده و دارای نیروی قابل توجهی هستند که می‌توانند بر کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی تأثیر بگذارند. یکی از مهم‌ترین دلایل برای عدم شناسایی نیازهای روانی-اجتماعی بیماران، عدم برقراری ارتباط صحیح بین آنان و کارکنان بالینی است لذا یک جنبه مهم از مراقبت‌های پرستاری، ارتباط با بیماران است، وظیفه اصلی پرستاران نه تنها اطلاع‌رسانی درباره بیماری و درمان بیمار است بلکه ایجاد یک رابطه درمانی مؤثر به وسیله بررسی نگرانی‌های بیماران، درک، همدلی و فراهم کردن آسایش و حمایت آنان می‌باشد عدم ارتباط مناسب و مؤثر بین پرستار و بیمار موجب کاهش رضایت بیماران، دلسردی بیمار برای انجام صحیح و به موقع دستورالعمل‌های درمانی، کاهش اثر بخشی درمان و بهبود بیماران می‌شود [۱۰]. یک ارتباط اثر بخش شامل ۵ ویژگی است که عبارتند از: گوشدگی، همدلی، حمایت‌گری، مثبت‌گرایی و تساوی می‌باشد که باعث افزایش رضایت‌مندی طرفین ارتباط می‌شود [۱۱]. آموزش و بکارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط پرستاران نه تنها باعث پیدایش برخی از تغییرات رفتاری در آنها می‌شود بلکه باعث پیدایش برخی از تغییرات مثبت در شرایط بالینی بیمار خواهد شد. اکثر پژوهش‌ها وجود فاصله روانی بیماران با پرستاران را از اولین عوامل اساسی در درک بیمار دانسته‌اند و به علت بی‌توجهی پرستاران به ارزش‌ها، عقاید، تجارب بیمار و داشتن نگرش منفی به رفتارهای وی بروز می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که اکثر شکایات عمومی و بکارگیری نادرست دستورات توسط بیماران نتیجه بی‌کفایتی کارکنان بهداشتی و درمانی نیست، بلکه از مشکلات ارتباطی منشأ می‌گیرد. علی‌رغم وجود امکانات و تجهیزات کافی، بیماران از عدم دریافت خدمات، ابراز نارضایتی کرده و علت آن را عدم احترام کارکنان بهداشتی و درمانی به آنان مطرح کرده‌اند [۱۲]. با توجه به اهمیت رضایت بیمار و با توجه به اهمیت تأثیر ارتباط و مهارت‌های ارتباطی بر رضایت بیماران این مطالعه با هدف تأثیر برگزاری دوره‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان خدمات درمانی بر رضایت بیماران انجام شد.

## روش کار

این مطالعه نیمه تجربی (تیر و شهریور ماه سال ۱۳۹۶) با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان اورژانس بر رضایت‌مندی بیماران در شهر تهران انجام پذیرفته است. در این مطالعه ابتدا ۲۰ نفر (کادر درمان: پزشک، پرستار؛ کادر غیردرمانی: نگهبانی و خدمات) از

حجم نمونه براساس فرمول اندازه اثر کوهن با فرمول  $n = (Z_{\alpha} + Z_{\beta})^2 / \delta^2$  و در نظر گرفتن مقادیر  $\alpha = 0.05$ ،  $\beta = 0.16$ ،  $\delta^2 = 0.16$  مورد محاسبه و تعداد ۳۰ نمونه محاسبه گردید. با در نظر ۵۰٪ ریزش نمونه ۱۵ نمونه به این تعداد اضافه شده و در نهایت ۴۵ بیمار برای بررسی رضایتمندی بیماران از برخورد قبل از مداخله و ۴۵ بیمار برای بررسی رضایتمندی بیماران از برخورد بعد از مداخله انتخاب شدند.

و "رضایت از نحوه برخورد" (۵ سؤال) طراحی شد. در این مطالعه به دلیل اینکه هدف بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان خدمات درمانی اورژانس بر رضایت از برخورد بیماران بود تنها حیطة "رضایت از نحوه برخورد" انتخاب شد. در این مطالعه مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با ۰/۹۵ گزارش شد. در این مطالعه، جهت توصیف داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و جهت تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار استنباطی (آزمون کای دو) و نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد. همچنین سطح خطای نوع اول ۵٪ به عنوان سطح معنی‌داری در این مطالعه در نظر گرفته شد. در این مطالعه

جدول ۱: توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی به تفکیک دو گروه مورد مطالعه

P-value	گروه			
	بیماران پس از مداخله (۴۱ نفر)		بیماران قبل از مداخله (۳۲ نفر)	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۰/۸۰۸	جنسیت			
	۶۱٪	۲۵	۶۶٪	۲۱
	۳۹٪	۱۶	۳۴٪	۱۱
۰/۶۹۳	تأهل			
	۱۰٪	۴	۷٪	۲
	۹۰٪	۳۷	۹۴٪	۲۹
۰/۴۸۷	سن			
	۵٪	۲	۰٪	۰
	۸۳٪	۳۴	۸۶٪	۲۴
	۱۲٪	۵	۱۴٪	۴
۰/۰۷۳	تحصیلات			
	۰٪	۰	۱۰٪	۳
	۴۱٪	۱۵	۲۱٪	۶
	۸٪	۳	۱۷٪	۵
	۵۱٪	۱۹	۵۲٪	۱۵
۰/۹۹۹ >	بیمه			
	۸۱٪	۳۳	۸۱٪	۲۶
	۲۰٪	۸	۱۹٪	۶
۰/۶۸۸	بیمه تکمیلی			
	۷۱٪	۱۲	۸۱٪	۱۳
	۲۹٪	۵	۱۹٪	۳

## یافته‌ها

این مطالعه بر روی ۷۳ نفر بیمار مراجعه کننده در اورژانس بیمارستان نجمیه (۳۲ نفر قبل از مداخله، ۴۱ نفر بعد از مداخله) انجام پذیرفته است. متغیرهای جمعیت‌شناختی دو گروه مورد مطالعه در جدول ۱ نمایش داده شده است (جدول ۱).

این مطالعه بر روی ۷۳ نفر بیمار مراجعه کننده در اورژانس بیمارستان نجمیه (۳۲ نفر قبل از مداخله، ۴۱ نفر بعد از مداخله) انجام پذیرفته است. متغیرهای جمعیت‌شناختی دو گروه مورد مطالعه در جدول ۱ نمایش داده شده است (جدول ۱).

جدول ۲: میزان رضایت بیماران از حیطة‌های مختلف قبل و بعد از مداخله

P-value	درصد تغییرات	بیماران پس از مداخله		بیماران قبل از مداخله	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد
<۰/۰۰۱	۲۴٪	۸۸٪	۳۶	۶۴٪	۲۰
<۰/۰۰۱	۱۷٪	۸۵٪	۳۵	۶۸٪	۲۲
<۰/۰۰۱	۱۸٪	۸۶٪	۳۵	۶۸٪	۲۲
<۰/۰۰۱	۱۸٪	۸۶٪	۳۵	۶۸٪	۲۲
<۰/۰۰۱	۲۴٪	۸۸٪	۳۶	۶۴٪	۲۰

همچنین رضایت از رفتار با همراهان نمایش داده شده است. براساس نتایج این جدول بیشترین تأثیر برگزاری دوره مهارت‌های ارتباطی بر برخورد کارکنان نگرهبانی با ۲۴٪ تغییر بوده است. این‌درحالی است که

براساس اطلاعات این جدول دو گروه از نظر جنسیت، تأهل، سن، تحصیلات، بیمه همگن می‌باشند. در جدول ۲، درصد رضایت از برخورد کارکنان نگرهبانی، خدماتی و رضایت از برخورد پزشک، پرستار و

از پرستاران به عنوان ارتباط‌گر بیشتر است [۲۴] و با توجه به اثر کمتر دوره مهارت‌های ارتباطی در بین پرستاران و پزشکان پیشنهاد می‌شود که این دوره، بصورت کارگاه‌های با امتیاز بازآموزی که اهمیت بیشتری را برای کادر درمان دارا می‌باشد برگزار شود. از طرف دیگر با توجه به اینکه مطالعات گذشته نشان داده‌اند که با افزایش سن و سواد بیماران، توقع مهارت ارتباطی بیشتر می‌شود [۲۲]. پیشنهاد می‌شود، نوع آموزش مهارت‌های ارتباطی با توجه به توزیع تحصیلی و سنی بیماران مراجعه کننده، طراحی گردد. از طرف دیگر از آن‌جا که افزایش هوش هیجانی، شیوه‌ای مؤثر جهت ارتقای مهارت‌های ارتباطی پرستاران و در نتیجه بهبود کیفیت مراقبت است، پیشنهاد می‌شود آموزش هوش هیجانی در بیمارستان‌ها مورد توجه قرار گیرد [۲۵]. همچنین با توجه به نتایج گزارش شده در مطالعات قبلی می‌توان گفت که اجرای آموزش به روش ایفای نقش و نمایش فیلم با موضوع مهارت‌های ارتباطی [۲۶] و همچنین طراحی دوره‌های آموزش بالینی بر اساس الگوی نظارت و راهنمایی بالینی [۲۷] و لزوم تدوین برنامه آموزشی مهارت‌های ارتباطی پزشک و پرستار با بیمار در کوریکولوم دانشجویان رشته پزشکی و پرستاری [۲۸، ۲۹] پیشنهاد می‌شود. در پایان از نقاط قوت این مطالعه، می‌توان به تجربی بودن، حجم نمونه مناسب و انتخاب دو نمونه مستقل از بیماران و از نقاط ضعف این مطالعه انجام مطالعه تنها در یک مرکز خدمات و درمانی و سختی قابلیت تعمیم نتایج می‌توان اشاره نمود.

### نتیجه‌گیری

با توجه به اثر کمتر دوره مهارت‌های ارتباطی در بین پرستاران و پزشکان پیشنهاد می‌شود که این دوره بصورت کارگاه‌های با امتیاز بازآموزی که اهمیت بیشتری را برای کادر درمان دارا می‌باشد، برگزار می‌شود. از طرفی پیشنهاد می‌شود نوع آموزش مهارت‌های ارتباطی با توجه به توزیع تحصیلی و سنی بیماران مراجعه کننده، طراحی گردد.

### سپاسگزاری

پژوهشگران این مطالعه بدین وسیله بر خود لازم می‌دانند تا از بیماران، کارمندان و کادر درمان بیمارستان نجمیه برای همکاری در انجام این مطالعه و همچنین از بیمارستان نجمیه به جهت حمایت مالی و معنوی برای انجام این مطالعه (شماره طرح: ۵۴۳۹۶۸، تاریخ: ۹۶/۱۲/۰۹) کمال تشکر و قدردانی را نمایند.

این تأثیر در کارکنان کادر درمان چون پزشک، پرستار علی‌رغم معنی‌دار بودن کمتر گزارش شده است (جدول ۲).

### بحث

ارتباط مؤثر، عنصر حیاتی از مراقبت پرستاری کارآمد به حساب می‌آید و در نظام بهداشتی- درمانی تأثیر قابل توجهی بر کیفیت مراقبت دارد [۱۴]. عدم ارتباط مناسب و مؤثر بین پرستار و بیمار موجب کاهش رضایت بیماران، دل‌سردی بیمار برای انجام صحیح و به موقع دستورالعمل‌های درمانی، کاهش اثربخشی درمان و بهبود بیماران می‌گردد [۱۰]. نتایج مطالعات قبلی نشان داده‌اند که مهارت‌های ارتباطی مناسب پرستاران با بیماران بستری در بخش‌های ویژه، ایمنی آن‌ها را حفظ و ارتقاء می‌بخشد [۱۵]. در مهارت‌های ارتباطی عناصری نظیر مهارت‌های کلامی، گوش دادن فعال، بازخورد، کنترل عواطف و سکوت وجود داشته که بصورت مستقیم و غیر مستقیم بر رضایت بیمار از درمان خود مؤثر است [۱۶]. آموزش مهارت‌های ارتباطی به ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت‌های بهداشتی و درمانی کمک خواهد کرد تا از اشتباهاتی که در تعاملاتشان با بیماران و مراجعان رخ می‌دهد آگاه‌تر بوده در نتیجه با کنترل این اشتباهات رضایت‌مندی بیماران را تا چندین برابر افزایش دهند [۷، ۱۷]. با توجه به اهمیت رضایت بیمار و با توجه به اهمیت تأثیر ارتباط و مهارت‌های ارتباطی بر رضایت بیماران و همچنین گزارشات متعدد [۱۸-۲۰] در زمینه متوسط تا پایین بودن مهارت‌های ارتباطی بین کادر درمان این مطالعه با هدف تأثیر برگزاری دوره‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکنان خدمات درمانی بر رضایت بیماران از برخورد انجام پذیرفت. نتایج این مطالعه، نشان دهنده تأثیر افزایش رضایت بیماران طی برگزاری دوره مهارت‌های ارتباطی بود. نتایج بیشتر این مطالعه، نشان دهنده رضایت بیشتر بیماران در کادر درمان نسبت به کادر غیردرمانی بود. از این نظر نتایج این مطالعه هم‌خوان با مطالعات گذشته بود [۱۸-۲۱]. مطالعات گذشته نشان داده‌اند که به کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب با بیماران بستری در بخش‌های ویژه، باعث حفظ و ارتقاء آن‌ها می‌گردد [۲۱]. مطالعات گذشته همچنین نشان داده‌اند که پزشکان زن بیشتر از پزشکان مرد و پزشکان عمومی بیشتر از پزشکان متخصص دارای مهارت ارتباطی مناسب بودند [۲۲]. همچنین پزشکان در گروه سنی بالاتر و با سابقه کاری بیشتر، اهمیت بیشتری برای مهارت‌های ارتباطی قائل هستند [۲۲] نوبت کاری و تعداد فرزندان پرستاران متأهل بر مهارت‌های ارتباطی آنان با کودکان بیمار ارتباط معنی‌دار دار آماری داشت [۲۳]. با توجه به اینکه مطالعات نشان داده‌اند که انتظار بیماران

### References

- Kahlenberg CA, Nwachukwu BU, McLawhorn AS, Cross MB, Cornell CN, Padgett DE. Patient Satisfaction After Total Knee Replacement: A Systematic Review. *HSS J*. 2018;14(2):192-201. doi: 10.1007/s11420-018-9614-8 pmid: 29983663
- Neijenhuijs KI, Jansen F, Aaronson NK, Bredart A, Groenvold M, Holzner B, et al. A systematic review of the measurement properties of the European Organisation for Research and Treatment of Cancer In-patient Satisfaction with Care Questionnaire, the EORTC IN-PATSAT32. *Support Care Cancer*. 2018;26(8):2551-60. doi: 10.1007/s00520-018-4243-9 pmid: 29732482
- Arab M, Rashidian A, Pourreza A, Tajvar M, Nemati RK, Sari AA, et al. Developing a Persian inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Health Care Qual Assur*. 2014;27(1):4-14. doi: 10.1108/IJHCQA-10-2011-0059 pmid: 24660513

4. Albashayreh AI, Al-Rawajfah OM, Al-Awaisi H, Karkada S, Alsabei SD. Psychometric Properties of an Arabic Version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire. *J Nurs Res*. 2018;6(10):0000000000000273. doi: [10.1097/jnr.0000000000000273](https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000273) pmid: 29985822
5. Bahrapour A, Zolala F. Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. *East Mediterr Health J*. 2005;11:905-12.
6. Warfield ME, Adams RS, Ritter GA, Valentine A, Williams TV, Larson MJ. Health care utilization among children with chronic conditions in military families. *Disabil Health J*. 2018;30(18):002. doi: [10.1016/j.dhjo.2018.06.002](https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2018.06.002) pmid: 29980483
7. Farmahini FM, Kashaninia Z, Hosseini MA, Biglarian A. Impact of Training Communication Skills to Nurses on Patients 'satisfaction With Nurse-Patient Relationship. *Iran J Nurs Res*. 2007;1(3):47-54.
8. Isobel S, Delgado C. Safe and Collaborative Communication Skills: A Step towards Mental Health Nurses Implementing Trauma Informed Care. *Arch Psychiatr Nurs*. 2018;32(2):291-6. doi: [10.1016/j.apnu.2017.11.017](https://doi.org/10.1016/j.apnu.2017.11.017) pmid: 29579526
9. Kebriaei A, Akbari F, Hosseini M, Eftekhari Ardabili H, Pourreza A. Survey on quality gap in primary health care in Kashan health centers. *J Qazvin Univ Med Sci* 2004;8(2):82-8.
10. Mahdizadeh AH, Taheri Z. Educational Needs Assessment of Nurses Working In Hospitals of Tehran University. *J Nurs Educ* 2016;5(3):1-9.
11. Asri GM. The relationship between effective communication and creativity of staff in iran national bank. *Rev QUID*. 2017;1(1):447-59.
12. Ebadi A. Study of communication skills in nursing students and its association with demographic characteristics. *Iran J Med Educ* 2014;14(1):23-31.
13. Taylor C, Bengler JR. Patient satisfaction in emergency medicine. *Emerg Med J*. 2004;21(5):528-32. doi: [10.1136/emj.2002.003723](https://doi.org/10.1136/emj.2002.003723) pmid: 15333521
14. Fakhr-Movahedi A, Salsali M, Negarandeh R, Rahnava Z. Exploring contextual factors of the nurse-patient relationship: A qualitative study. *Koomesh*. 2011;13(1):23-34.
15. Hemmati-Maslakpak M, Sheikhabglu M, Baghaie R. Relationship between the communication skill of nurse-patient with patient safety in the critical care units. *Journal of clinical nursing and midwifery*. 2014;3(2):77-84.
16. Curtis JR, Back AL, Ford DW, Downey L, Shannon SE, Doorenbos AZ, et al. Effect of communication skills training for residents and nurse practitioners on quality of communication with patients with serious illness: a randomized trial. *JAMA*. 2013;310(21):2271-81. doi: [10.1001/jama.2013.282081](https://doi.org/10.1001/jama.2013.282081) pmid: 24302090
17. Nasiripour A, Saeedzadeh Z. Correlation between nurses' communication skills and inpatient service quality in the hospitals of Kashan University of Medical Sciences. *J Health Promot Manage*. 2012;1(1):45-54.
18. Barati M, Afsar A, Ahmadpanah M. Assessment of communication skills level among healthcare practitioners. *Sci J Hamadan Univ Med Sci*. 2012;19(1):62-9.
19. Navabi N, Asri M. Practice rate of nursing students about communication with patients (Tonekabon Shahid Rajai Hospital; 2002-2003). *J Babol Univ Med Sci*. 2003;5(2):48-51.
20. Safavi M, Ghasemi Panjah S, Fesharaki M, Esmaeilpour Bandboni M. Communication Skills and Its Related Factors in Guilans Teaching Hospitals' Nurses in year 2015. *Nasim-e-Danesh*. 2016;24(1):50-7.
21. Hemmati-Maslakpak M, Sheikhabglu M, Baghaie R. Relationship between the communication skill of nurse-patient with patient safety in the critical care units. *Journal of clinical nursing and midwifery*. 2014;3.
22. Rezaie R, Hosseini SJ, Valaie N. Communication skills of doctors and their attitudes in Shiraz. *Feyz*. 2001;4(4):19-26.
23. Cheraghi F, Sanahmadi A, Soltanian AR, Sadeghi A. Nurses 'communication Skills with Mothers and Hospitalized Children during Nursing Care at The Children's Wards. *Nasim-e-Danesh*. 2016;24(3):193-200.
24. Rostami H, Mirzaei A, Golchin M. Evaluation of Communication Skills of Nurses from Hospitalized Patients 'perspective. *J Urmia Nurs Midwifery Fac*. 2012;10(1):27-34.
25. Mafi L, Asefzade S. Association of emotional intelligence and communication skills with patients in nurses. *J Qazvin Univ Med Sci*. 2014;18(3):34-40.
26. Soltani Arabshahi S, Ajami A, Siabani S. Survey of doctor-patient communication skills learning at Iran and Kermanshah Universities of Medical Sciences: Perceptions of students, interns and faculty members. *Razi J Med Sci* 2004;11(40):223-9.
27. Khalifezadeh A, Salehi S. The effects of clinical supervision program application on nursing. *Iran J Med Educ* 2001;1(3):37-41.
28. Siros A, Godarzi D, Mahdian F, Anbari Z. Design, Implementation & Evaluation of an Educational Program on Improving the Communication Skills with Patient based on WHO in Interns. *Iran J Med Educ* 2012;12(5):308-16.
29. Soltani Arabshahi S, Ajami A, Siabani S. Investigation of doctor-patient communication skills teaching: medical learners' perception (Stager-Intern) and staffs of Iran University of Medical Sciences & Kermanshah University of Medical Sciences. *Razi J Med Sci*. 2004;11(41):423-31.