

## میزان عملکرد دانشجویان پرستاری از نحوه برقراری ارتباط با بیمار (بیمارستان شهید رجایی تنکابن، ۸۲-۱۳۸۱)

نسرین نوایی<sup>۱\*</sup> معصومه عصری<sup>۲</sup>

۱- کارشناس ارشد آموزش پرستاری اطفال ۲- کارشناس ارشد آموزش پرستاری داخلی جراحی

**سابقه و هدف:** ارتباط با بیمار، پرستار را در تشخیص نیاز بیمار کمک می کند. از آنجائیکه اساسی ترین نقش پرستاران آموزش و کمک به بالابردن سطح آگاهی بیماران در جهت پیشگیری از بیماری به روش برقراری ارتباط مناسب است، یادگیری کلینیکی در واقع قلب یک تمرین بالینی می باشد. این مطالعه بمنظور بررسی عملکرد دانشجویان پرستاری در زمینه برقراری ارتباط با بیمار انجام گرفت.

**مواد و روشها:** این مطالعه توصیفی - تحلیلی بر روی تمام دانشجویان ترم سوم پرستاری، دانشکده پرستاری مامائی فاطمه زهرا (س) رامسر انجام شد. اطلاعات مورد نیاز توسط پرسشنامه ای دو قسمتی جمع آوری گردید. قسمت اول پرسشنامه توسط پرونده دانشجویی که شامل اطلاعات دموگرافیک، رتبه کنکور، معدل دیپلم و ... بود تکمیل شد. قسمت دوم بوسیله چک لیست شامل ۸ عبارت، از مراحل اجرای ارتباط با بیمار که با درجه بندی کاملاً (نمره ۲)، نسبی (نمره ۱) اصلاً رعایت نمی کند (صفر) توسط خود محقق پر شده است. سپس داده ها با استفاده از آزمون کای دو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته ها:** بر اساس نتایج این مطالعه میزان عملکرد دانشجویان در برقراری ارتباط با بیمار متوسط بوده و عواملی مثل معدل، رتبه کنکور و سواد پدر با این مهارت ارتباطی نشان نداده است. ولی عواملی مثل سواد مادر، میزان رضایت مندی، آشنایی با حرفه در برقراری ارتباط مؤثر بوده است.

**نتیجه گیری:** در انتخاب دانشجویان پرستاری توجه به میزان رضایتمندی و آشنایی با حرفه می تواند توانایی دانشجویان را در ارتباط با بیمار افزایش دهد.

**واژه های کلیدی:** دانشجویان پرستاری، عملکرد، برقراری ارتباط با بیمار.

یا رفتار فرد می گردد آموزش در واقع تغییر رفتار مطلوب در فراگیر را به همراه دارد (۲). آموزش علوم پزشکی، پرستاری نیز همانند سایر علوم جدید در سالهای اخیر دستخوش پیشرفتهای و تغییرات شگرفی بوده است. در کشور اسلامی ما نیز یکی از موضوعات بسیار بحث انگیز و با تغییرات ریشه ای همین مسئله بوده است. معلمان مانند هنرمندان انرژی صرف کرده و در فرآیند یادگیری تأثیر می گذارند. نکات بسیار ظریفی در

### مقدمه

در حال حاضر که از عصر ماشین به دنیای ارتباطات پای گذاشته ایم عدم برقراری ارتباط صحیح و درک همدلانه از این عصر موجب درگیریهای شغلی، فشارهای خانوادگی، عدم امنیت، و آسایش و موجب نگرانی می شود (۱). آموزش فعالیتی است که منجر به یادگیری شده و باعث تغییر در دانش

است. به روش سرشماری بر روی کل دانشجویان ترم سوم پرستاری دانشکده پرستاری فاطمه زهرا (س) رامسر انجام گرفت. علت انتخاب دانشجویان پرستاری ترم سوم گذراندن ۱ واحد کارورزی اصول و فنون پرستاری و ۶ واحد درس فنون اصول کاربرد احکام اسلامی در پرستاری می‌باشد.

در ترم سوم این دانشجو باید بتواند مهارت‌های فراگرفته خود، در زمینه آشنایی با بیمار را به کار بگیرد. ابتدا پرسشنامه‌ای شامل دو قسمت تهیه گردید. که در قسمت اول مواردی از قبیل معدل دیپلم، رتبه کنکور، چندمین انتخاب او در کنکور رشته پرستاری بوده، میزان تحصیلات والدین و محل سکونت وجود داشته است. در مورد احساس رضایت مندی از حرفه پرستاری در قسمت اول پرسشنامه با یک سوال کلی که آیا از حرفه پرستاری راضی هستید یا خیر؟ آیا آشنایی با حرفه پرستاری قبل از ورود به این رشته داشته اید اطلاعات از خود دانشجو توسط محقق پرسیده شده است.

جهت رتبه بندی اطلاعات بدست آمده با استفاده از چک لیست و با مشاهده توسط خود محقق در سه ستون، کاملاً" اجرا می شود (۲) نسبی اجرا می شود (۱) اصلاً" اجرا نمی شود (۰) جمع آوری گردید. سپس در جمع امتیاز جهت طبقه بندی میزان عملکرد دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط سطح امتیاز ۸-۰ سطح ضعیف، ۱۲-۸ سطح متوسط، ۱۶-۱۲ سطح عالی را نشان داده است، اطلاعات قسمت اول از پرونده دانشجویی تکمیل شد و سپس چک لیست او در شرایطی که اولین برخورد دانشجو با بیمار بوده، تکمیل شده است. این دانشجو به همراه مربی در گزارش صبح شرکت نموده، سپس شروع به برقراری ارتباط با بیمار جهت یافتن برنامه طرح مراقبت از بیمار می‌نماید که در همین مرحله چک لیست بدون اطلاع دانشجو توسط محقق پر می‌شود و سپس مواردی که در قسمت اول پرسشنامه از طریق پرونده دانشجویی تکمیل نشده بود، تکمیل می‌گردد. از قبیل رتبه کنکور، چندمین انتخاب او، با پرسش از دانشجو اجرا می‌گردد.

فرآیند آموزش وجود دارد که براساس یک برنامه آموزشی با اهداف و روشهای آموزشی مشخص شده‌ای، حداکثر یادگیری حاصل می‌شود (۳) ارتباط در کار پرستاری بسیار مهم و مؤثر است (۴) و اهمیت واضحی در انتقال نکات آموزشی به مردم دارد.

ارتباط پرستار با پزشک و با بیمار خود کمک کننده به امر درمان و انتقال اطلاعات از بیمار به پزشک است موفقیت در برقراری ارتباط براساس توان فردی پرستار در این زمینه می‌باشد. آموزش به دانشجوی پرستاری در زمینه برقراری ارتباط با بیمار اجرا می‌گردد تا با مفاهیم ارتباط و نحوه کاربرد آن در بالین بیمار و در تئوری فن پرستاری آشنا شده و آن را به کار گیرد. هدف از تربیت پرستاران کمک به بالابردن سطح آگاهی بیماران در جهت پیشگیری در سه سطح اولیه، ثانویه و ثالثیه است (۵).

مردم بعنوان دریافت کنندگان کالای خدمات بهداشتی بطور فعال باید در جهت حفظ ارتقاء سطح سلامت خود کوشا باشند (۶). بیماران بستری شده در بخش‌های درمانی نیاز به کمک در فراگیری جهت کنترل بیماری و ارتقاء سطح سلامتی خود دارند. آموزش بهداشت که در جهت ارتقاء سلامتی است از طریق ایجاد انگیزه در فرد فراگیر برای افزایش رفتارهای ارتقاء دهنده سلامت قابل اجرا است (۱).

پرستاران جهت بکارگیری نقش آموزشی نیاز به برقراری ارتباط با بیماران را دارند (۲). بکارگیری اصول صحیح برقراری ارتباط در حرفه پرستاری نقش حساس و مهمی است زیرا او باید در زمینه حرفه خود توانایی لازم را از طریق آموزش آکادمی پرستاری فرا بگیرد (۷) هدف از این تحقیق بررسی چگونگی عملکرد دانشجویان پرستاری در زمینه برقراری ارتباط با بیمار می‌باشد.

## مواد و روشها

این مطالعه توصیفی - تحلیلی که در آن میزان عملکرد دانشجویان پرستاری ترم سوم از نحوه برقراری ارتباط با بیمار در بیمارستان شهید رجائی تنکابن مورد بررسی قرار گرفته

ضمن اینکه حداقل معدل دیپلم کتبی دانشجوی رشته پرستاری در این تحقیق ۱۳/۹۶ و حداکثر معدل دیپلم کتبی او ۱۹/۹۶ بوده است. رتبه کنکور دانشجوی ورودی به حرفه پرستاری از حداقل ۳۰۰۰ تا ۶۰۰۰ و حداکثر ۱۲۰۰۰ بوده است و بین معدل کتبی دیپلم و نحوه برقراری ارتباط دانشجوی با بیمار نیز ارتباطی یافت نگردید بطوری که  $X^2$  محاسبه شده (۷/۴۴۱۰) از  $X^2$  با درجه اطمینان بیش از ۰/۹۵ با درجه آزادی  $df=4$  (۹/۴۸۸) کوچکتر بوده است. در بررسی رابطه تحصیل پدر و مادر با میزان عملکرد دانشجویان ترم سوم پرستاری از نحوه برقراری ارتباط با بیمار نیز بررسی انجام شد و با توجه به محاسبات آماری ( $X^2=0/15/95$ ) کوچکتر از  $X^2$  جدول با درجه آزادی ( $df=2$ ) با اطمینان بیش از ۰/۹۵ ( $X^2=5/991$ ) بوده پس هیچ گونه ارتباطی بین تحصیلات پدر و مادر و میزان عملکرد دانشجویان ترم سوم در برقراری ارتباط با بیمار یافت نگردیده است. در بررسی ارتباط بین آشنایی دانشجوی و رضایت مندی او از حرفه پرستاری با نحوه عملکرد دانشجوی در برقراری ارتباط بیمار دیده شده که هر چقدر رضایت مندی پرستاری بیشتر باشد نحوه برقراری ارتباط او بیمار بهتر است.

#### بحث

براساس نتایج این مطالعه میزان عملکرد دانشجویان پرستاری از نحوه برقراری ارتباط با مددجو در بیمارستان شهید رجائی تنکابن متوسط است. در بررسی و متغیرها مثل مرتبه کنکور این دانشجویان از رتبه ۳۰۰۰ تا ۱۲۰۰۰ وارد این حرفه شده‌اند. اکثریت معدل کتبی دیپلم آنان بین ۱۵/۹۶-۱۷/۹۶ (۹ نفر) بوده است، از نظر چندمین انتخاب، رشته پرستاری در آزمون سراسری کشور حداقل ۱۰ نفر بین انتخاب اول تا سوم، انتخاب حرفه پرستاری را اجرا نموده‌اند. متغیرهای مثل نوع بخش مانند جراحی - داخلی - زنان رابطه‌ای یا اثری بر نحوه ارتباط دانشجویان با مددجو نشان نداده است. سواد پدر، انتخاب رشته، رتبه کنکور و معدل نیز رابطه‌ای با عملکرد این مهارت دانشجویان نشان نداده است. تغییر در محیط بیمارستان، رنگ، بو و تابلو تصاویر می تواند

جهت یافتن میزان عملکرد دانشجویان ترم سوم پرستاری از نحوه برقراری ارتباط با بیمار از آزمون فرضیه‌ها استفاده و جهت یافتن ارتباط بین متغیرهای کیفی معدل با نحوه عملکرد ارتباط دانشجوی با بیمار از  $X^2$  استفاده گردید.

#### یافته‌ها

میزان عملکرد دانشجویان ترم سوم پرستاری در برقراری ارتباط با بیمار متوسط بوده است. در بررسی الویت انتخاب رشته پرستاری در کنکور با عملکرد دانشجوی در برقراری ارتباط با بیمار هیچگونه ارتباطی یافت نشد. از آنجائیکه  $X^2$  محاسبه شده ( $X^2 = 0/591$ ) از  $X^2$  با درجه آزادی ( $df=4$ ) (۹/۴۸۸) کوچکتر است. بین نحوه برقراری ارتباط دانشجوی با بیمار و رتبه کنکور او هیچگونه ارتباطی یافت نگردیده است. پس هیچ ارتباطی بین این دو یافت نگردید. همینطور بین نحوه برقراری ارتباط دانشجوی با بیمار و معدل کتبی او نیز هیچگونه ارتباطی یافت نگردیده است (جدول ۱).

جدول ۱. بررسی الویت انتخاب رشته پرستاری در کنکور، رتبه کنکور و ارتباط بین معدل کتبی دیپلم با عملکرد و نحوه برقراری ارتباط

دانشجو با بیمار در بیمارستان شهید رجائی تنکابن در سال ۸۲-۱۳۸۱

میزان عملکرد انتخاب رشته	ضعیف	متوسط	عالی
۱-۳۳	۲	۷	۲
۳۳-۶۶	۱	۵	۱
۶۶-۱۰۰	۰	۰	۰
رتبه کنکور			
۳۰۰۰-۶۰۰۰	۰	۴	۱
۶۰۰۰-۹۰۰۰	۱	۲	۶
۹۰۰۰-۱۲۰۰۰	۱	۲	۱
معدل کتبی دیپلم			
۱۳/۹۶-۱۵/۹۶	۳	۱	۱
۱۵/۹۶-۱۷/۹۶	۳	۵	۱
۱۷/۹۶-۱۹/۹۶	۳	۱	۰

محدودیت‌های این تحقیق :

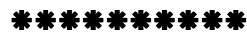
۱- بدلیل اینکه یک ترم و ۱۸ نفر بودن دانشجویان با توجه به روش سرشماری در تحقیق بررسی شده اند تعداد نمونه جهت تعمیم نتیجه به جامعه مطلوب نیست. پیشنهاد می شود تحقیق در گروه گسترده ای در دانشگاه علوم پزشکی بابل در سه مرکز (آمل - بابل - رامسر) اجرا شود.

۲- تحقیقات عدیده‌ای در این مورد به‌عنوان قسمت مروری بر تحقیقات یافته نشد .

### تقدیر و تشکر

بدینوسیله از استاد گرانقدر آقای دکتر سلمانزاده ، ریاست محترم دانشکده پرستاری مامائی و همکاران گرامی در دانشکده پرستاری - مامائی فاطمه‌زهرا (س) ، دانشجویان عزیز این دانشکده، که در اجرای این تحقیق اینجانب را یاری فرمودند سپاسگزارم.

نگرش ، انگیزه های فراوان را برای بیمار و پرسنل درمانی ایجاد کند زیرا این محیط می تواند امید و حرکت و خلاقیت را در فرد ایجاد نماید(۷). پس پرستار با توجه به تغییرات محیطی با برقراری ارتباط بیمار اضطراب او را می کاهد. بطوریکه جهت کاهش اضطراب بیماران جهت اجرای عمل پرستار می تواند با توضیح اضطراب آنان کاهش دهد مهارت در برقراری ارتباط با توجه به رفتارهای خود پرستار در گروه درمان است(۸). طبق مطالعه امینی و همکاران همانند نتایج این تحقیق به علاقمندی دانشجویان به رشته پرستاری و بررسی ویژگیهای شخصیتی دانشجویان بعنوان عامل مهم در ایجاد انگیزه تاکید شده اند(۹). بهترین راه بررسی مصاحبه در زمان انتخاب دانشجویان نیست. سواد مادر، میزان رضایت‌مندی و آشنایی با حرفه پرستار قبل از ورود به این حرفه بر میزان عملکرد ارتباط با مددجو در دانشجویان ترم سوم پرستاری مشاهده شده است ، زیرا  $X^2$  محاسبه شده ، بزرگتر از  $X^2$  در جدول در اطمینان ۹۵٪ بوده است .



### منابع

۱. مرادی م، گودرزی آ. مبانی ارتباطات در پرستاری . انتشارات فرد دانش. ۱۳۷۷؛ ۴۰ و ۲۵.
۲. رخشانی ف، ونکی ز. مبانی آموزش به بیمار تهران ، انتشارات کنکاش ۱۳۷۷؛ ۱۷-۱۵.
۳. خلاصه مقالات چهارمین نمایش آموزش پزشکی کشور اصفهان تازه در آموزش پرستاری ، مجله پرستاری جامعه ارگان رسمی انجمن پرستاری، ۱۳۸۱؛ ۱۰: ۲۰.
4. [http : //www.filmo.com/cev\\_nurse.htm](http://www.filmo.com/cev_nurse.htm). Communication for nursing competence, 922 CEV Nursing Training 1994; 1-4.
۵. دوگاس ب، عابد سعیدی ز، منجمد ز و همکاران. اصول مراقبت از بیمار- تهران انتشارات معاونت پژوهشی وزارت بهداشت درمان آموزش پزشکی کشور. ۱۳۶۹؛ ۸۸-۳۵۹.
۶. هابلی ج، پارسی‌نیا س. برقراری ارتباط برای بهداشت. حوزه معاونت . بهداشت وزارت بهداشت درمان - آموزش پزشکی دفتر پروژه شبکه جامع سلامتی - انتشار دفتر نمایندگی سازمان جهانی بهداشت در جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۸؛ ۸-۳۷.
۷. ابراهیمی ا. ارتباط - ارتباط درمانی الگوی ارتباطی در خانواده . چاپ اتحاد، ۱۳۷۱؛ ۶-۳۴.
8. Mulholland H. Inner spaces, J of NT 2002; 98(23): 26-77.
۹. امینی ا، ولیزاده س. بررسی عوامل موثر بر انگیزه یادگیری دانشجویان بالینی و ارائه راهکارهای مناسب جهت تقویت انگیزه آنها از دیدگاه مدرسان دانشکده پرستاری، مامائی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۱۳۸۱؛ ۷: ۲۰.

\* آدرس نویسنده مسئول: رامسر، دانشکده پرستاری و مامائی، تلفن: ۰۱۹۲۵۲-۲۵۱۵۱.