

رفتار پرستار با مراجعین

مجری: دکتر منصوره یادآور نیک‌روش

گروه: علوم پیراپزشکی

سال شروع: ۱۳۹۴

سال پایان: ۱۳۹۶

چکیده

مقدمه

سیاست‌های کلی سلامت که از سوی مقام معظم رهبری ابلاغ گردیده و تاکیدات جدی ایشان به اولویت دادن به نیازهای اساسی مردم و سبک زندگی اسلامی سیاستگذاران و مجریان بخش سلامت را به ارائه خدمات و مراقبت‌های سلامت همه جانبه، جامع، یکپارچه و مطلوب هدایت کرده است. افزایش کیفیت خدمات و رضایتمندی مردم در بیانیه فرهنگستان علوم پزشکی جمهوری اسلامی ایران در خصوص سیاست‌های کلی سلامت بر گرفته از سیاست‌های ابلاغی کلی سلامت از سوی مقام معظم رهبری، مسئولیت‌ها و برنامه‌های پیش رو را جدی تر کرده است.

رضایت بیمار از ارائه خدمات سلامت همیشه مورد توجه متولیان سلامت بوده و اغلب یکی از دلایل نا رضایتی را رفتار پرستار با مراجعین می‌دانند. پرستاری به عنوان یک حرفه با کارکردهای متعدد اجتماعی دارای جایگاه ویژه‌ای در نظام سلامت است. رفتار پرستاران با بیماران به دلیل تاثیر آن بر بهبودی بیمار در راس امور پرستاری است. در دانشکده‌های پرستاری اهمیت ویژه‌ای به آموزش این رفتارها اختصاص داده شده است. خارج از مشاهدات عینی و اظهار نظرهای کلی، بررسی دقیق و علمی این رفتارها مسلمانان را راهنمای خوبی برای تصمیم‌گیری دست در اندرکاران سلامت جامعه بر اساس مستندات خواهد بود. هدف این مطالعه کاوش و توصیف ماهیت رفتار پرستار با بیمار و همراهان و تحلیل عوامل موثر بر آن بوده است.

روش‌شناسی

این پژوهش یک مطالعه کیفی و از نوع تحلیل محتوا بوده است که جهت پی بردن به مفاهیم رفتار پرستار با مراجعین و تعاملات اجتماعی بین پرستار و مراجعین انجام شده است. داده‌های این پژوهش با گفتگو با متخصصان پرستاری (پانل متخصصان)، مصاحبه متمرکز با دانشجویان و اساتید پرستاری، مصاحبه فردی با مدیران پرستاری (سوپروایزر سر پرستاران) و پرستاران بالینی بعضی از بیمارستان‌های تهران و دانشجویان که برای آموزش بالینی (کارآموزی و یا کارآموزی در عرصه) به بیمارستان آمده بودند و مروری بر متون و پژوهش‌های پرستاری در رابطه با موضوع و اهداف پژوهش بدست آمد و تا اشیاع داده‌ها ادامه یافت. اعتماد و اعتبار داده‌ها از طریق روش‌های مطرح در پژوهش‌های کیفی تایید شد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رفتار مراقبتی پرستار که مبتنی بر نیازهای جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی است در چهار طبقه رفتار محترمانه، رفتار اطمینان بخش، رفتار پاسخگو و رفتار وظیفه مدار قرار گرفت که هر کدام بر اساس کدهای اولیه طبقه بندی شد. از نظر وضعیت موجود رفتار پرستار با مراجعین،

یافته ها حاکی از رفتار نامناسب پرستار با مراجعین است. عدم تماس چشمی، وضعیت ظاهر پرستار، بی‌اعتنایی به سوالات مراجعین، عدم اختصاص وقت کافی به بیمار و مراجعین، عدم آشناکردن مراجعین با بخش و محیط نا آشنا از مواردی بود که بیشترین رفتار نامناسب را به خود اختصاص می‌داد. با دقت موشکافانه در این راستا عوامل بسیاری موجب رفتار نامناسب گردیده است که در گزارش طرح به آن پرداخته شده است. همچنین یافته ها نشان دادند که آموزش ارتباط موثر و رفتار مناسب با همراهان چه در دانشکده ها و چه در بیمارستان ها موثر نبوده که یکی از دلایل مطرح، فقدان الگوهای پرستاری بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار نامناسب پرستار به دلایلی قابل توجه که بطور مبسوط به آنها پرداخته شده، رخ می‌دهد که با توجه به فرهنگ بیمار و پرستار باید در اولویت برنامه های مسئولین قرار گیرد. چنانچه علل ایجاد کننده این رفتارها برطرف نگردد، کنترل و نظارت صحیح اعمال نگردد و روش های موثر انگیزشی به کار گرفته نشود، خطر بی تفاوتی و عادی شدن رفتار نامناسب پرستار با مراجعین لطمات جبران ناپذیری به بدنه سلامت جامعه و سبک زندگی مردم خواهد زد.

مسئولین وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، دانشگاه ها و دانشکده های علوم پزشکی مراکز ارائه خدمات سلامت به مردم مسئولین وزارت ارشاد اسلامی به ویژه رسانه ها با جدی گرفتن علل رفتار نامناسب پرستار با مراجعین و برطرف کردن آنها به ارتقا سلامت جامعه و بهبودی سریع تر بیمار و کاهش هزینه های درمان و مراقبت کمک خواهند کرد و گامهای موثری در توسعه اعتلای سلامت جامعه بر خواهند داشت. مسلماً انتشار نتایج تحقیق به صورت مقاله در مجلات معتبر و یا به صورت گزارش برای تسهیل اقدامات موثر براساس مستندات به سیاستگذاران و ذینفعان جامعه کمک خواهد کرد.

کلیدواژه: رفتار پرستار، نظام ارائه مراقبت سلامت، رفتار مددجو، پرستار.