

عنوان مقاله:

اثر بخشی آموزش مهارت های ارتباطی کارکنان خدمات درمانی اورژانس بر رضایت از برخورد بیماران

محل انتشار:

نشریه آموزش پرستاری، دوره 7، شماره 3 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

مهدی حبیبی - Research and Education center, Najmie Subspecialty Hospital, Baqiyatallah University, Tehran, Iran

محمد غلامی فشارکی - دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

معصومه محمدیان - Research and Education center, Najmie Subspecialty Hospital, Baqiyatallah University, Tehran, Iran

خلاصه مقاله:

مقدمه: مهارت های ارتباطی ابزار مهمی در ارائه مراقبت های درمانی به شمار می رود. از این رو این مطالعه با هدف اثر بخشی آموزش مهارت های 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 مهارت های 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 سوال یک پرسشنامه خودساخته پاسخ دادند. در این مطالعه جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کای اسکور و با کمک نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد. یافته ها: 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 تاثیر کمتر دوره مهارت های ارتباطی در بین پرستاران و پزشکان پیشنهاد می شود که این دوره، با توجه به نوع برخورد پزشکان و پرستاران طراحی و بصورت مجزا در قالب کارگاه های با امتیاز بازآموزی برای کادر درمان برگزار گردد.

کلمات کلیدی:

Communication, Nurse, Patient satisfaction, Medical Staff, ارتباط، پرستار، رضایت بیمار، کارکنان خدمات درمانی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1356939>

