

August-September 2021, Volume 10, Issue 3

Assessment of Factors Affecting Student-Patient Relationship from the Viewpoints of Nursing Students in Alborz University of Medical Sciences

Khedmatizare Mahsa¹, Norouzinia Roohangiz², Aghabary Maryam^{3*},
Taher Harikandeie Seyede Soghra⁴

1- BSc Student of Nursing, Student Research Committee, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

2- Ph.D. in Health in Emergencies and Disasters, Assistant Professor, Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

3- Ph.D. in Nursing Research, Assistant Professor, Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

4- MSc of Critical Care Nursing, Instructor of Nursing, Department of Nursing, Faculty of Nursing, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

***Corresponding Author:** Maryam Aghabary, Ph.D. in Nursing Research, Assistant Professor. Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran.

E-mail: aghabararym@gmail.com

Received: 7 April 2021

Accepted: 20 June 2021

Abstract

Introduction: Nursing students, as individuals who interact directly with patients, need to have good communication skills. Because effective communication improves and enhances their clinical skills and is essential for successful patient care. The aim of this study was to determine the factors affecting the student-patient relationship from the viewpoints of nursing students of Alborz University of Medical Sciences in years of 2020.

Methods: This is a descriptive cross-sectional study in which all 3rd to 8th semester nursing undergraduate students of Alborz University of Medical Sciences were enrolled by census method. Data collection tool was a two part electronic researcher made questionnaire included demographic information questionnaire and assessing the factors affecting the student-patient relationship. The collected data were analyzed by SPSS software version 26 and descriptive statistics.

Results: 149 of undergraduate nursing students participated in this study. According to the findings, students identified professional factors with an average of $3/98 \pm 0/65$ as the most and individual factors with an average of $3/44 \pm 0/55$ as the least effective factors on their relationship with the patient.

Conclusions: The results of this study showed that based on students' perspectives, professional, environmental, clinical, and educational factors are primarily important and then social and individual factors can affect the student-patient relationship. The officials of the educational and medical system, by eliminating the shortcomings that exist in this field, can improve the quality of students' education and also improve the quality and quantity of care services provided by students to help patients.

Keywords: Relationship, Patient, Nursing Student.

بررسی عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز

مهسا خدمتی زارع^۱، روح انگیز نوروزی نیا^۲، مریم آقاباری^۳، سیده صغری طاهر هریکندئی^۴

۱- دانشجوی کارشناسی پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.

۲- دکترای سلامت در فوریت ها و بلایا، استادیار، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.

۳- دکترای پژوهش پرستاری، استادیار، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.

۴- کارشناس ارشد پرستاری مراقبت ویژه، مربی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.

نویسنده مسئول: مریم آقاباری، دکترای پژوهش پرستاری، استادیار، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران.
ایمیل: aghabararym@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۳/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱/۱۸

چکیده

مقدمه: لازم است دانشجویان پرستاری به عنوان افرادی که با بیماران تعامل مستقیم دارند، از مهارت های ارتباطی خوبی برخوردار باشند؛ چرا که برقراری ارتباط مؤثر، سبب بهبود و ارتقاء مهارت های بالینی آنها می شود و برای مراقبت موفقیت آمیز از بیمار ضروری است. مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجویان- بیمار، از دیدگاه دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۹ انجام شد.

روش کار: این مطالعه مقطعی، از نوع توصیفی است که در آن به روش سرشماری، کلیه دانشجویان ترم ۳ تا ۸ مقطع کارشناسی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز وارد مطالعه شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه الکترونیک محقق ساخته شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و بررسی عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجویان- بیمار بود. داده های جمع آوری شده توسط نرم افزار spss نسخه ۲۶ و آمار توصیفی مورد تجزیه تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: در این مطالعه در مجموع ۱۴۹ دانشجوی کارشناسی پرستاری شرکت کردند. طبق یافته ها، دانشجویان، عوامل حرفه ای را با میانگین $3/98 \pm 0/65$ به عنوان بیشترین و عوامل فردی را با میانگین $3/44 \pm 0/55$ به عنوان کمترین عامل مؤثر بر ارتباط خود با بیمار شناسایی کردند.

نتیجه گیری: نتایج این مطالعه نشان داد که بر اساس دیدگاه دانشجویان به ترتیب، عوامل حرفه ای، محیطی، شرایط بالینی، و آموزشی در درجه اول اهمیت و سپس عوامل اجتماعی و فردی می توانند بر ارتباط دانشجویان- بیمار مؤثر باشند. مسئولان سیستم آموزشی و درمانی، با برطرف کردن کاستی هایی که در این زمینه وجود دارد، می توانند به بهبود شرایط کیفی آموزش دانشجویان و نیز ارتقای کیفی و کمی خدمات مراقبتی ارائه شده توسط دانشجویان به بیماران کمک نمایند.

کلیدواژه ها: ارتباط، بیمار، دانشجوی پرستاری.

مقدمه

توان به ارتباط به عنوان یک فرآیند متقابل نگاه کرد. در ادبیات مراقبت های بهداشتی از اصطلاحات ارتباط و تعامل به جای یکدیگر استفاده می شود [۱]. ارتباط در رشته های علوم پزشکی یک تعامل برنامه ریزی شده است که هدف از آن، جمع آوری داده، ارائه اطلاعات به بیمار، تعیین مشکلات، آموزش، حمایت درمانی و یا مشورت است [۲]. ارتباط خوب میان پرستار و بیمار برای مراقبت موفقیت آمیز از بیمار ضروری است و ارتباط ضعیف و غیر

ارتباط راهی است که انسانها از طریق آن دنیای اطراف خود را درک می کنند. ارتباط به صورت یک فرایند یا تعامل دو طرفه انجام می شود و می تواند با روش های غیرکلامی، کلامی، رو در رو یا غیر حضوری رخ دهد. ارتباطات مؤثر یعنی فرستنده پیام خود را به شکلی ارسال کند که هدف پیام او توسط گیرنده پیام قابل درک باشد و در پی آن سبب ایجاد معنای مشترکی بین هر دو طرف شود؛ بنابراین می

متخصصان آموزش و مراقبت های بهداشتی به سمت رابطه دانشجوی و بیمار سوق یافته است. رابطه موثر بین دانشجو و بیمار، می تواند بر پیشرفت و توسعه رویکرد شخص محور برای مراقبت، بر دانشجویان تأثیر بگذارد [۸]. در مطالعه میرزایی و همکاران (۱۳۹۶) مهارت های ارتباطی بیشتر دانشجویان در حد ضعیف ارزیابی شد و نتایج نشان داد که دانشجویان در حیطه های مهارت های کلامی و غیر کلامی ارتباط دچار ضعف هستند [۹]. ضروری است که دانشجویان پرستاری در طول تحصیل ارتباطات حرفه ای را بیاموزند، در این زمینه، پژوهش کرباسی و همکاران (۱۳۹۷)، نشان داد که آموزش ارتباط با بیمار به روش ایفای نقش، می تواند سبب ارتقاء خودکارآمدی دانشجویان پرستاری شود [۱۰] با توجه به اینکه دانشجویان پرستاری در دوره های کارآموزی به عنوان پرستاران آینده باید بتوانند ارتباط صحیحی با بیمار برقرار کنند، بررسی عوامل موثر بر ارتباط دانشجو - بیمار، می تواند به بهبود فرآیندهای ارتباطی دانشجویان با بیماران کمک نموده و باعث بهبود آموزش و یادگیری مهارت های بالینی شود [۱۱]. دانشجویان پرستاری در زمان کارآموزی های بالینی خود، با موقعیت های ارتباطی متفاوتی مواجه می شوند و این موضوع از چالش های مهم این رشته به ویژه در بدو ورود به محیط بالین برای دانشجویان محسوب می شود؛ چرا که رضایت بیمار و کیفیت مراقبت و همچنین بخشی از رضایت دانشجو از عملکرد خود به عنوان یک فرد حرفه ای، به مهارت برقراری ارتباط وی وابسته است. به همین سبب نیاز به مطالعات بیشتری در زمینه ارتباط دانشجویان احساس می شود تا بتوان با بررسی نظرات دانشجویان این رشته در ابعاد مختلف موضوع ارتباط با بیمار، به نتایج کاربردی جهت ارتقاء این مهارت، دست یافت [۷]. از این رو، مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجو - بیمار از دیدگاه دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۹ انجام شد. امید است با نتایج بدست آمده گامی در جهت ارتقاء کمی و کیفی برنامه های آموزش بالینی دانشجویان پرستاری در زمینه ارتباط و مراقبت از بیمار برداشته شود.

روش کار

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-مقطعی است که در طی نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۹ (تیر ماه ۱۳۹۹ - شهریور ماه ۱۳۹۹) در دانشکده پرستاری دانشگاه علوم

موثر پرستار و بیمار، باعث افزایش طول مدت بستری در بیمارستان، نارضایتی بیمار و اتلاف منابع می شود [۳]. پرستاران دارای مهارت های ارتباطی موثر، نقش مهمی در به حداقل رساندن استرس ناشی از بستری شدن در بیمارستان برای بیماران و خانواده های آنها دارند. ارتباطات موثر به طور فزاینده ای به عنوان یک مولفه اصلی در نتایج مراقبت های بهداشتی گزارش شده است؛ چرا که ایفای نقش در پرستاری و تعاملات درمانی از طریق ارتباط شکل می گیرد [۴]. مشارکت یا عدم مشارکت کامل بیماران در روند مراقبت، رعایت توصیه های پزشکی و کنترل شخصی سلامت آنها، تا حدی تحت تأثیر کیفیت تعامل و ارتباط پرستار و بیمار است. تأثیر ارتباط ضعیف در میان پرستاران می تواند به کیفیت مراقبت پرستاری آسیب برساند؛ از این رو، صلاحیت ارتباطی، مهارت لازم در حرفه پرستاری است [۵].

ارتباط یک پدیده چند بعدی، چند عاملی و یک روند پیچیده و پویاست که عوامل متعددی بر آن اثر می گذارند. طبق نتایج مطالعه Andriyanto (۲۰۱۹)، موانع ارتباطی شامل مواردی چون عدم رضایت شغلی ناشی از بار کاری، حضور کنترل نشده خانواده بیمار، بی اعتمادی به شایستگی پرستار، ناسازگاری جنسیتی، کم توجهی پرستار، تأخیر و بی احتیاطی در ارائه اطلاعات، عدم مسئولیت پذیری پرستار، اختلاف زبان، اضافه کار، اختلال در خانواده بیمار، عدم تمایل پرستار به برقراری ارتباط، ناراحتی جسمی بیمار، شکایت جسمی و روانی، مهارت ارتباطی محدود پرستار، زمان کم و محیط شلوغ و پر سر و صدا هستند که این موانع می توانند بر کیفیت خدمات بهداشتی تأثیرگذار باشند [۶]. یافته های حاصل از پژوهش Albagawi & Jones (۲۰۱۷) نشان داد که ارزش های فرهنگی، تجربه کاری و دوره های تخصصی مهارت های ارتباطی از عوامل عمده مؤثر در برقراری ارتباط پرستار با بیمار است [۴].

دانشجویان پرستاری از گروه های مهمی هستند که به صورت مستقیم با بیماران در ارتباطند. این ارتباط به دانشجویان پرستاری در کسب آمادگی برای پذیرش نقش پرستاری و مراقبتی، کمک کننده است و بخش مهمی از فرآیند یادگیری، عامل رشد فردی و حرفه ای دانشجویان، ارتقاء صلاحیت، اعتماد به نفس و انگیزه شغلی آنان محسوب می شود [۷]. به سبب تأکید روز افزون بر یادگیری و تأثیر ارتباط بر توانمندی آموزشی دانشجویان، تمرکز

شرکت در مطالعه داشت، از طریق لینک ارسالی، وارد صفحه پرسشنامه می شد و پس از تکمیل پرسشنامه، اقدام به ثبت و ارسال آن می نمود.

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، پرسشنامه ها بدون نام جمع آوری شد و به دانشجویان اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه خواهند ماند. تکمیل و ارسال پرسشنامه، به عنوان رضایت مشارکت در مطالعه تلقی گردید. مقاله حاضر برگرفته از پژوهش مصوب در شورای تخصصی پژوهشی کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی البرز مورخ ۹۸/۱۰/۱۶ و کمیته اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز مورخ ۹۸/۱۱/۳۰ به کد اخلاق شماره IR.ABZUMS.REC.1398.227 می باشد.

داده های جمع آوری شده از پرسشنامه ها، با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶ و با به کارگیری شاخص های آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته ها

از ۲۰۰ دانشجوی مقطع کارشناسی پرستاری ترم ۳-۸، ۱۴۹ نفر پرسشنامه الکترونیکی را تکمیل کردند و بدین ترتیب میزان پاسخ دهی ۷۴/۵٪ بود. از این تعداد (۱۴۹ نفر)، ۵۹/۱٪ مونث بودند. اکثر شرکت کنندگان مجرد (۹۳/۳٪) و غیر بومی (۶۱/۷٪) بودند. میانگین سنی شرکت کنندگان $22/48 \pm 3/32$ بود. از میان دانشجویان شرکت کننده ۳۲/۲٪ شاغل و از این میان ۱۵/۴٪ شاغل مرتبط با حیطه بهداشت و درمان داشتند. ۲۸/۹٪ از دانشجویان سابقه مشکل در برقراری ارتباط داشتند و ۵۵/۷٪ تجربه بستری بودن یا همراه بیمار بودن داشتند (جدول ۱).

بررسی دیدگاه دانشجویان در مورد میزان تاثیر عوامل موثر بر ارتباط دانشجوی- بیمار نشان داد که دانشجویان عوامل حرفه ای را با میانگین ($3/98 \pm 0/65$) به عنوان عامل عمده موثر بر ارتباط و عوامل فردی را با میانگین ($3/44 \pm 0/55$) به عنوان کمترین عوامل موثر بر ارتباط خود با بیماران شناسایی کردند. همچنین؛ از بین عوامل فردی با میانگین ($3/44 \pm 0/55$)، وجود احساسات منفی (خواب آلودگی، استرس، عدم اعتماد به نفس) در دانشجو، در بین عوامل اجتماعی با میانگین ($3/58 \pm 0/54$)، اعتماد بیمار و همراهان او به توان علمی و عملی دانشجو، در بین عوامل آموزشی با میانگین ($3/84 \pm 0/60$)، مهارت دانشجوی پرستاری در زمینه ارتباط با بیمار، در بین عوامل محیطی با میانگین ($3/87 \pm 0/66$)،

پزشکی البرز انجام شد. گروه هدف، کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی پرستاری ترم ۳-۸ بودند که به روش سرشماری وارد مطالعه شدند. معیارهای ورود به مطالعه، شامل گذراندن حداقل یک واحد کارآموزی حضوری و داشتن تجربه ارتباط با بیمار و تمایل به شرکت در مطالعه بود. دانشجویان ترم ۱ و ۲ به دلیل عدم گذراندن دوره حضوری کارآموزی از لیست پژوهش حذف شدند.

ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش، پرسشنامه بود. متناسب با اهداف مطالعه، از یک پرسشنامه محقق ساخته، شامل دو بخش، استفاده شد. بخش اول پرسشنامه، اطلاعات دموگرافیک نظیر سن، جنس، وضعیت تاهل، بومی بودن، سال ورود به دانشگاه، ترم تحصیلی، شاغل بودن، شغل مرتبط با حیطه درمان، سابقه مشکل در برقراری ارتباط با بیمار و تجربه بستری در بیمارستان یا همراه بیمار بودن را شامل می شد. بخش دوم پرسشنامه، مربوط به عوامل موثر بر ارتباط دانشجو- بیمار بود. این بخش شامل ۴۲ گویه براساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت به صورت (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم، بسیار کم) با نمره گذاری ۵ تا ۱ در شش حیطه: عوامل فردی (۱۱ گویه)، اجتماعی (۸ گویه)، حرفه ای (۶ گویه)، محیطی (۶ گویه)، عوامل مرتبط با آموزش (۵ گویه) و شرایط بالینی بیمار (۶ گویه) بود. پیش نویس اولیه پرسشنامه، بر اساس دو مطالعه قبلی آقابرای (۱۳۸۸) و نوروزی نیا (۲۰۱۶) [۱۲، ۱۳] و مطالعه نخعی و همکاران (۱۳۹۳) طراحی شد [۱۱]. در مرحله بررسی روایی (روایی صوری و محتوای کیفی) پرسشنامه، نظرات ۵ نفر از اساتید و مربیان دانشکده پرستاری البرز دریافت، اصلاحات لازم انجام و روایی صوری و محتوای کیفی پرسشنامه تایید شد. پایایی پرسشنامه نیز از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در حیطه های عوامل فردی (۰/۷۸)، اجتماعی (۰/۷۲)، حرفه ای (۰/۷۶)، محیطی (۰/۸۳)، عوامل مرتبط با آموزش (۰/۷۵)، شرایط بالینی بیمار (۰/۷۴) و برای کل پرسشنامه (۰/۹۲) بدست آمد.

با توجه به بحران کرونا و عدم دسترسی حضوری به واحدهای پژوهش، از نسخه الکترونیکی پرسشنامه استفاده شد. به این ترتیب که پس از کسب مجوزهای لازم برای انجام پژوهش، در بازه زمانی (تیر ماه ۱۳۹۹ - شهریور ماه ۱۳۹۹) جمع آوری داده ها از طریق ارسال لینک پرسشنامه الکترونیکی در فضاهای مجازی (شبکه های اجتماعی تلگرام و واتس اپ) مربوط به گروه های دانشجویی هر دوره (ترم ۳ تا ۸)، انجام شد. بدین ترتیب هر دانشجویی که تمایل به

مهسا خدمتی زارع و همکاران

در بررسی ارتباط بین عوامل فردی، اجتماعی، حرفه ای، محیطی، آموزشی و شرایط بالینی بیمار با اطلاعات دموگرافیک دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز (به عنوان اهداف فرعی مطالعه)، نتایج نشان داد که تنها در بعد عوامل فردی، بین ترم های ۴ و ۷ تفاوت آماری معنادار وجود داشت ($P=0/027$)؛ اما در بررسی سایر عوامل با متغیرهای دموگرافیک، ارتباط آماری معناداری مشاهده نشد ($P>0/05$).

شرایط نامناسب محیطی (عدم تهویه مناسب محیطی، گرما، سرما، بوی نامطبوع)، در بین عوامل حرفه ای با میانگین ($3/98 \pm 0/65$)، تجارب قبلی دانشجویان در برقراری ارتباط با بیمار و در بین شرایط بالینی بیمار با میانگین ($3/83 \pm 0/59$)، ابتلای مددجو به بیماری های قابل انتقال (سل، هپاتیت، کرونا، ایدز و سایر) به عنوان عمده عوامل موثر بر ارتباط دانشجویان شناسایی شدند (جدول ۲).

جدول ۱: اطلاعات دموگرافیک دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۹

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد
جنس	مذکر	۶۱	۴۰/۹
	مونث	۸۸	۵۹/۱
وضعیت تاهل	متاهل	۱۰	۶/۷
	متجرد	۱۳۹	۹۳/۳
بومی بودن	بله	۵۷	۳۸/۳
	خیر	۹۲	۶۱/۷
ترم تحصیلی	۳	۲۰	۱۳/۴
	۴	۳۲	۲۱/۵
	۵	۲۹	۱۹/۵
	۷	۴۲	۲۸/۲
	۸	۲۶	۱۷/۴
سال ورود به دانشگاه	۱۳۹۵	۲۶	۱۷/۴
	۱۳۹۶	۴۲	۲۸/۲
	۱۳۹۷	۶۱	۴۰/۹
	۱۳۹۸	۲۰	۱۳/۴
	۲	۲۰	۱۳/۴
تعداد واحد های کارآموزی و کارورزی گذرانده شده	۶	۳۲	۲۱/۵
	۱۰	۲۹	۱۹/۵
	۱۸	۴۳	۲۸/۹
	۳۹	۲۵	۱۶/۸
	بله	۴۸	۳۲/۲
شاغل بودن	خیر	۱۰۱	۶۷/۸
	بله	۲۳	۱۵/۴
	خیر	۲۵	۱۶/۸
	بله	۴۳	۲۸/۹
	خیر	۱۰۶	۷۱/۱
داشتن سابقه مشکل در برقراری ارتباط	بله	۸۳	۵۵/۷
	خیر	۶۶	۴۴/۳
داشتن تجربه بستری بودن یا همراه بیمار بودن	کمترین	بیشترین	میانگین و انحراف معیار
	۱۹	۴۳	$22/48 \pm 3/32$

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمره دیدگاه دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز در مورد عوامل موثر بر ارتباط دانشجوی-بیمار در سال ۱۳۹۹

عوامل موثر بر ارتباط دانشجوی-بیمار	میانگین و انحراف معیار
عوامل فردی	
۱- اختلاف سن دانشجو و بیمار	۳/۴۴±۰/۵۵
۲- تفاوت جنسیت دانشجو و بیمار	۲/۸۷±۰/۹۶
۳- آشنا نبودن دانشجو به زبان محلی بیمار	۳/۲۰±۱/۰۰
۴- باور های مذهبی دانشجو و بیمار	۳/۹۱±۱/۰۷
۵- وجود احساسات مثبت (انگیزه، شور و اشتیاق) در دانشجو	۲/۸۳±۱/۱۲
۶- وجود احساسات منفی (خواب آلودگی، استرس، عدم اعتماد به نفس) در دانشجو	۴/۰۳±۰/۹۶
۷- خستگی روحی و جسمی دانشجو	۴/۰۷±۰/۹۵
۸- وضعیت تاهل دانشجو	۴/۰۶±۰/۸۴
۹- ظاهر بیمار	۲/۶۱±۱/۰۶
۱۰- توانایی بیمار در صحبت کردن و شنیدن	۲/۹۶±۰/۹۸
۱۱- آشنایی بیمار با محیط بیمارستان	۳/۹۹±۰/۹۴
عوامل اجتماعی	
۱۲- مشکلات خارج از محیط کارآموزی	۳/۳۰±۰/۹۴
۱۳- داشتن احساس بی عدالتی در محیط کار (تبعیض قائل شدن)	۳/۵۸±۰/۵۴
۱۴- همکاری و همراهی بیمار در انجام مراقبت ها	۳/۵۲±۰/۸۸
۱۵- اختلاف طبقاتی بیمار و دانشجو	۳/۸۱±۰/۹۷
۱۶- انتظارات مراقبتی بیش از حد بیماران از دانشجویان	۳/۹۶±۰/۸۲
۱۷- مدت زمان ارتباط	۲/۳۲±۰/۹۶
۱۸- اهمیت و منزلت شغل پرستاری از دیدگاه بیماران	۳/۵۰±۰/۹۶
۱۹- اعتماد بیمار و همراهان او به توان علمی و عملی دانشجو	۳/۵۸±۰/۹۰
عوامل آموزشی	
۲۰- کمبود امکانات رفاهی برای دانشجویان پرستاری	۳/۸۹±۰/۹۱
۲۱- میزان اطلاعات دانشجوی پرستاری در زمینه ارتباط با بیمار	۴/۰۸±۰/۹۴
۲۲- حضور مربی در محیط بالینی	۳/۸۴±۰/۶۰
۲۳- مهارت دانشجوی پرستاری در زمینه ارتباط با بیمار	۳/۹۰±۰/۸۸
۲۴- تعداد دانشجویان در بخش	۴/۱۰±۰/۸۱
۲۵- شرایط حاکم بر محیط کارآموزی (یونیفرم خاص، حضور و غیاب، انضباط)	۳/۷۵±۰/۹۵
عوامل محیطی	
۲۶- امکانات درمانی برای بیماران	۴/۲۴±۰/۷۸
۲۷- امکانات رفاهی برای بیماران	۳/۵۶±۰/۹۸
۲۸- هزینه های بالای درمان بیماران	۳/۵۰±۰/۹۶
۲۹- تعداد زیاد دانشجویان-همراهان-بیماران در بخش	۳/۸۷±۰/۶۶
۳۰- شرایط نامناسب محیطی (عدم تهویه مناسب محیطی، گرما، سرما، بوی نامطبوع)	۳/۸۳±۰/۸۸
۳۱- تعداد بیماران در هر اتاق	۳/۷۱±۰/۹۵
عوامل حرفه ای	
۳۲- ارتباط مربی با دانشجوی پرستاری در محیط کارآموزی	۳/۷۶±۰/۹۴
۳۳- ارتباط سایر اعضای تیم بهداشتی با دانشجو (پرستار، پزشک، خدمه)	۳/۸۵±۰/۸۸
	۴/۱۶±۰/۸۵
	۳/۹۳±۰/۸۴
	۳/۹۸±۰/۶۵
	۴/۰۸±۰/۷۶
	۴/۰۱±۰/۸۶

۳/۹۲±۰/۹۸	۳۴- حجم کار دانشجوی پرستاری
۴/۲۰±۰/۸۶	۳۵- تجارب قبلی دانشجو در برقراری ارتباط با بیمار
۳/۶۹±۱/۰۳	۳۶- بی توجهی و قدردانی نکردن مسوولاناز دانشجویان
۳/۸۳±۰/۵۹	شرایط بالینی بیمار
۴/۰۶±۰/۸۸	۳۷- شدت و وخامت بیماری بیمار
۳/۷۱±۰/۸۴	۳۸- وضعیت و ماهیت بیماری بیمار به لحاظ مزمن و یا حاد بودن
۳/۹۸±۰/۸۸	۳۹- مشکلات جسمی (درد و...) مشکلات روحی (اضطراب و نگرانی) بیمار
۴/۲۱±۰/۹۵	۴۰- ابتلای مددجو به بیماریهای قابل انتقال (سل، هپاتیت، کرونا، ایدز و ...)
۳/۵۷±۰/۹۰	۴۱- میزان توانایی بیمار در مراقبت از خود
۳/۴۵±۰/۹۱	۴۲- وجود همراه بیمار در بخش

بحث

مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجو - بیمار از دیدگاه دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۹ انجام شد. یافته های پژوهش حاضر نشان داد که دانشجویان عوامل حرفه ای را به عنوان مؤثرترین عامل در برقراری ارتباط با بیمار شناسایی کردند که در این بین تجارب قبلی دانشجو در برقراری ارتباط با بیمار به عنوان مهمترین عامل حرفه ای عنوان شد. این نتایج با یافته های حاصل از مطالعه نخعی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است [۱۱]، اما در مطالعه رنجبرها و همکاران (۱۳۹۸) که عوامل مؤثر بر عملکرد ارتباطی دانشجو - بیمار در بخش اتاق عمل را از دیدگاه دانشجویان هوشبری مورد بررسی قرار داده بودند، شرایط بالینی، به عنوان عامل عمده مؤثر بر ارتباط شناسایی شد [۱۴]. این تفاوت می تواند ناشی از محیط کارآموزی متفاوت دانشجویان پرستاری و هوشبری باشد.

در حیطه عوامل حرفه ای، حجم کار دانشجوی پرستاری در مطالعه حاضر جزو اولویت های دانشجویان در برقراری ارتباط نبود؛ اما در مطالعات آقابرداری و همکاران (۱۳۸۸) و نوروزی نیا و همکاران (۲۰۱۶) حجم کاری پرستاران از دیدگاه پرستاران و بیماران به عنوان یک مانع ارتباطی معرفی شده بود [۱۲، ۱۳]. این تفاوت در نتایج می تواند به گروه هدف دو مطالعه مربوط باشد؛ چرا که دانشجویان پرستاری به سبب کارآموز بودن و تجربه محیط متفاوت در هر کارآموزی و همچنین عدم داشتن شیفت های متعدد، به اندازه پرستاران شاغل، در معرض حجم کاری قرار نمی گیرند.

در مطالعه حاضر، عوامل محیطی، در رده دوم عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجو - بیمار شناسایی شدند. بر طبق نظر

دانشجویان، شرایط نامناسب محیطی (عدم تهویه مناسب محیطی، گرما، سرما و بوی نامطبوع) تاثیر بسزایی در ارتباط با بیمار دارد که با نتایج سایر مطالعات همسو است [۱۲، ۱۴]. در مطالعه نخعی و همکاران (۱۳۹۸) در بین عوامل محیطی، تعداد دانشجویان، بیماران و همراهان و شرایط نامناسب محیطی بیشترین تاثیر را داشتند [۱۱]. در مطالعه نوروزی نیا و همکاران (۲۰۱۶)، وجود بیمار بدحال در بخش از موانع ارتباطی پرستار و بیمار شناخته شد [۱۳]. در مطالعه Amoah و همکاران (۲۰۱۹) نیز، عوامل محیطی، بر ارتباط میان پرستاران و بیماران مؤثر بوده است و عواملی چون وجود سر و صدا و شلوغی بخش ها و همچنین عدم وجود امکانات رفاهی مناسب چون سرما و گرمای نامتعادل بخش، به عنوان موانع برقراری ارتباط مطرح شده است [۱۵]. عوامل محیطی و مکانی که در آن ارتباط شکل می گیرد، تاثیر بسزایی در ایجاد احساس امنیت و نوع برقراری ارتباط دارد [۱۶]، انتظار می رود، مسئولان محترم بیمارستان ها شرایط و امکانات رفاهی را جهت آرامش و احساس امنیت بیشتر بیماران و همچنین کادر درمان فراهم کنند؛ بدین ترتیب ارتباطات درمانی و مراقبتی با حداکثر کیفیت بین بیمار و تیم درمان برقرار خواهد شد.

در حیطه عوامل آموزشی، میزان مهارت و همچنین توانایی دانشجوی پرستاری در زمینه ارتباط با بیمار مورد توجه دانشجویان قرار گرفت. طبق مطالعات، داشتن مهارت های ارتباطی و توانایی برقراری ارتباط به صورت مطلوب سبب می شود تا پرستاران بتوانند بیمارانشان را بشناسند و در نهایت قادر به برطرف کردن نیازهای مراقبتی آنان به صورت مؤثر خواهند بود. همچنین ارتباط چهره به چهره دانشجویان برای دریافت یک تاریخچه پرستاری

قابل انتقال، به تاثیر وجود همراهان بیمار معطوف شده است. همچنین ممکن است به سبب اینکه دانشجویان، کارآموزی خود را در شیفت های صبح و محدودتر از پرستاران و خارج از بازه زمانی ملاقات می گذرانند، کمتر با دخالت همراهان بیمار مواجه شده باشند.

در حیطه عوامل اجتماعی، اعتماد بیمار و همراهان او به توان علمی دانشجو از موثرترین عوامل ارتباط بین دانشجو - بیمار عنوان شد. در این حیطه، در مطالعه نخعی و همکاران (۱۳۹۳) اهمیت و منزلت شغلی پرستاران از دیدگاه بیمار و در مطالعه رنجبرها و همکاران (۱۳۹۸)، همکاری بیمار به عنوان عوامل موثر بر ارتباط مطرح شدند [۱۴، ۱۱]. در مطالعه حبیب زاده و همکاران (۱۳۹۸) اصلی ترین مانع برقراری ارتباط در عوامل اجتماعی، انتظارات بیش از حد مراقبتی بیمار بود [۷]. تفاوت در یافته های مطالعات مختلف در حیطه عوامل اجتماعی را می توان به نقش و تاثیر قومیت ها، ارزش ها، باورها، فرهنگ ها، انتظارات و شرایط متفاوت زندگی افراد نسبت داد.

در حیطه عوامل فردی، وجود احساسات منفی (خواب آلودگی، استرس، عدم اعتماد به نفس) و مثبت (انگیزه، شور و اشتیاق) و همچنین خستگی روحی و جسمی دانشجو از موثرترین عوامل بر ارتباط دانشجو - بیمار شناسایی شدند. در مطالعه محمدی و همکاران (۱۳۹۳) نیز خستگی جسمی و روحی پرستار به عنوان یک مانع ارتباطی میان پرستار و بیمار عنوان شد [۱۸]. در مطالعه نخعی و همکاران مهم ترین عامل فردی موثر در برقراری ارتباط، باورهای مذهبی دانشجو و بیمار و همچنین خستگی جسمی و روحی دانشجو بود [۱۱]. در مطالعه عبدی و همکاران تفاوت جنسیت بیمار و پرستار شاخصی بود که پرستاران به عنوان مانع ارتباط موثر قبول داشتند [۲۰]. در مطالعه رنجبرها و همکاران (۱۳۹۸)، در بین عوامل فردی، آشنا نبودن به زبان محلی بیمار از دیدگاه دانشجویان هوشبری، از عوامل موثر بر ارتباط دانشجو - بیمار شناسایی شد [۱۴]. در این مطالعه فقط از دیدگاه ها و نظرات دانشجویان استفاده شد و نقطه نظرات سایر اعضای تیم درمان نظیر پرستاران و مدیران پرستاری و نیز بیماران لحاظ نشد. به همین سبب پیشنهاد می شود مطالعه ای مقایسه ای با ابعاد بزرگتر و با مشارکت پرستاران و سایر اعضای تیم درمان و نیز بیماران انجام شود تا ابعاد متفاوت این موضوع بیشتر نمایان شده و گامی موثر در جهت بهبود مهارت ها و روش های ارتباطی پرستاری

سبب درک بیشتر اهمیت نقش پرستاری توسط دانشجویان می شود. هنگامی که دانشجوی پرستاری، تکنیک های ارتباطی صحیح را متوجه شده و آنها را اجرا کند، می تواند در تکمیل اطلاعات و مدارک تاریخچه سلامتی بیمار، موفق عمل نماید [۱۶]. آقابرداری و همکاران (۱۳۸۸)، در مطالعه خود به کمبود آگاهی پرستاران از ارتباط و مهارت های ارتباطی به عنوان یکی از موانع برقراری ارتباط میان پرستاران و بیماران اشاره کرده و پیشنهاد نمودند که ضمن خدمت، پرستاران را در زمینه مهارت های ارتباطی پرستاری آموزش داده و تشویق و نظارت بر اجرای مهارت های کسب شده صورت گیرد [۱۲]. در مطالعه Nørgaard و همکاران (۲۰۱۲)، پس از یک دوره آموزشی سه روزه با محور ارتباط با بیمار و ارتباط با همکاران، میانگین نمره خودکارآمدی در برقراری ارتباط با بیماران بلافاصله بعد از دوره آموزشی از ۶/۶۸ به ۷/۸۸ و در برقراری ارتباط با همکاران از ۶/۸۵ به ۷/۸۴ افزایش یافت؛ همچنین مشخص شد که اثرات این دوره آموزشی تا ۶ ماه پس از اتمام دوره وجود داشت [۱۷]. به منظور ارتقای مهارت های ارتباط با بیمار و در نهایت ارتقای کیفیت آموزش بالینی دانشجویان، مدیران سیستم های آموزشی و درمانی می توانند از برنامه های آموزشی کارگاهی برای هر دوره دانشجویی قبل از ورود به بالین و نیز به صورت دوره ای در طول دوره کارآموزی دانشجویان، استفاده نمایند.

در حیطه شرایط بالینی بیمار، از دیدگاه دانشجویان، ابتلای مددجو به بیماری های قابل انتقال (سل، هپاتیت، کرونا، ایدز و...) و شدت و وخامت بیماری، از موثرترین عوامل برقراری ارتباط با بیمار عنوان شد که با مطالعه رنجبرها و همکاران (۱۳۹۸) مطابقت داشت [۱۴]. در مطالعه حبیب زاده و همکاران (۱۳۹۸) نیز ابتلای مددجو به بیماری های قابل انتقال به عنوان یکی از موانع برقراری ارتباط موثر پرستار - بیمار، از دیدگاه دانشجویان عنوان شد [۷]. در مطالعه محمدی و همکاران (۱۳۹۳)، در ارتباط با شرایط بالینی، ابتدا وجود همراه با بیمار و سپس ابتلاء مددجو به بیماری های قابل انتقال به عنوان موانع برقراری ارتباط پرستار با بیمار ارزیابی شد [۱۸]. در مطالعه اردلان و همکاران (۲۰۱۸) دخالت همراهان بیمار به عنوان یک مانع ارتباطی میان پرستار و بیمار شناسایی شد [۱۹]. این تفاوت نظر بین پرستاران و پرستاران می تواند با سابقه کاری و تجربیات پرستاران شاغل در ارتباط باشد. به عقیده محقق دیدگاه پرستاران با گذر زمان و آشنایی با روش های خود مراقبتی، از بیماری های

در کارگاه ها و دوره های تخصصی مهارت های ارتباطی/ ارتباط موثر با بیمار، شرکت کنند و این دوره بخشی از برنامه درسی ایشان باشد.

سیاسگزاری

پژوهشگر مراتب سپاس و قدردانی خود را از کمیته تحقیقات دانشجویی و معاونت پژوهشی و فناوری دانشگاه علوم پزشکی البرز که حمایت مالی این پژوهش (با کد پژوهشی ۳۵۴۲) را بر عهده داشته و کلیه همکاران و دانشجویان عزیز و بزرگوار که در مطالعه حاضر شرکت نمودند، اعلام می دارد.

تضاد منافع

هیچ گونه تعارض منافی توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

1. Newell S, Jordan Z. The patient experience of patient-centered communication with nurses in the hospital setting: a qualitative systematic review protocol. JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports. 2015: 13(1); 76-87. <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2015-1072>
2. Bagherzadeh R, Vahedparast H, Kamali F, Gharibi T, Dehghani L. Paramedical college students' attitude about the training and utilization of communication skills between students and patients in Bushehr University of Medical Sciences. Journal of Educational Development of Judishapur. 2016: 7(3); 298-306. [in persian].
3. Wune G, Ayalew Y, Hailu A, Gebretensaye T. Nurses to patient's communication and barriers perceived by nurses at Tikur Anbessa specilized hospital, Addis Ababa, Ethiopia 2018. International Journal of Africa Nursing Sciences. 2020: 100197. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100197>
4. Bander S, Albagawi, Linda K. Jones. Quantitative exploration of the barriers and facilitators to nurse-patient communication in Saudia Arabia. Journal of Hospital Administration. 2017: 6(1); 16-24. <https://doi.org/10.5430/jha.v6n1p16>
5. Kwame A, Petrucka P. M. Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in Sub-Saharan Africa: a scoping review. International Journal of Africa Nursing Sciences.

برداشته شود.

نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان داد که بر اساس دیدگاه دانشجویان به ترتیب، عوامل حرفه ای، محیطی، شرایط بالینی، و آموزشی در درجه اول اهمیت و سپس عوامل اجتماعی و فردی می توانند بر ارتباط دانشجو- بیمار موثر باشند. همچنین، بر اساس نتایج این مطالعه، مدیران و مسئولان پرستاری، سوپروایزرها و سرپرستاران بخش ها، می توانند از طریق رفع موانع موجود در سیستم های آموزشی که سبب ایجاد اختلال در ارتباط دانشجو - بیمار می شوند، شرایط بهبود کیفیت آموزش دانشجویان را فراهم کرده و کیفیت خدمات مراقبتی ارائه شده توسط دانشجویان به بیماران را ارتقاء دهند. بدین منظور، پیشنهاد می شود تا کلیه دانشجویان پرستاری، قبل از شروع واحدهای کارآموزی،

- 2020: 100198. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100198>
6. Andriyanto A. Communication barrier between nurse and patient at the hospital: a systematic review. Journal of Health Policy and Management. 2019: 4(2); 105-110. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2019.04.02.05>
7. Habibzadeh H, dehgannejad J, hoseinzadeghan F, bafandehzende M. Barriers to establishing effective communication between nurse and patient according to nursing students' viewpoints Urmia Nursing and Midwifery. Nursing and Midwifery Journal. 2019: 17 (9); 696-704. [in persian]
8. Suikkala A, Leino-Kilpi H, Katajisto J, Koskinen S. Nursing student-patient relationship and related factors-A self-assessment by nursing students. Journal of Clinical Nursing. 2020: 29(21-22); 4030-4044. <https://doi.org/10.1111/jocn.15426>
9. Mirzaei-Alavijeh M, Motlagh M, Hosseini S, Jalilian F. Nursing student's communication skills with patients in Kermanshah University of Medical Sciences. Journal of Research in Medical Education. 2017; 9(3): 54-47. [in persian]. <https://doi.org/10.29252/rme.9.3.54>
10. Karbasi F, khatiban M, Soltanian A. The effects of teaching the communication skills to patients through role-playing method on nursing students' self-efficacy. Scientific

- Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty. 2019; 26(6): 357-365. [in persian]. <https://doi.org/10.30699/sjhnmf.26.6.357>
11. Nakhaee S, Nasiri A, Alizade M, Ebrahim Abadi Z. Factors affecting student-patient relationship: the nursing students viewpoints in Birjand University Of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education. 2014; 14(8): 695-703. [in persian].
12. Aghabarary M, Varvani-Farahani A, Mohammadi E. Barriers to application of communicative skills by nurses in nurse-patient interaction: nurses and patients' perspective. Iran journal of nursing. 2009; 22(61); 19-31. [in Persian].
13. Norouzinia R, Aghabarari M, Shiri M, Karimi M, Samami E. Communication barriers perceived by nurses and patients. Global Journal of Health Science. 2015; 8(6); 65-74. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n6p65>
14. Ranjbarha R, Akhlaghi Z, Yazdani nejad H, Dastoorpur M, Adarvishi S. Survey of effecting factors on student-patient communication performance in operating room from perspective of anesthetist students in Ahvaz Jondishapur University of Medical Sciences in 2019. Journal of Educational Development of Judishapur. 2019; 10(4); 271-282. [In Persian].
15. Amoah V.M.K, Anokye R, Boakye D.S. Acheampong E, Budu-Ainooson A, Okyere E, Kumi-Boateng G, Yeboah O, Afriyie J.O. A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients. BMC Nursing. 2019; 18(4). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0328-0>
16. Mirhaghjou S N, Nayebe N, Majd Teymouri R, Kazemnejad leily E. Communication skills and related factors within patient by nursing student. Journal of Holistic Nursing And Midwifery. 2015; 25 (2); 93-101. [in Persian].
17. Nørgaard B, Ammentorp J, Ohm Kyvik K, Kofoed PE. Communication skills training increases self-efficacy of health care professionals. The Journal of Continuing Education in the Health Professions. 2012; 32(2); 90-97. <https://doi.org/10.1002/chp.21131>
18. Mohammadi I, Mozafari M, Jamshid Beigi E, kaikhavani S. Barriers to effective nurse- patient communication from perspective of nurses employed in educational hospitals of Ilam. Journal of Neyshabur University of Medical Sciences. 2014; 2 (3) :20-27. [in Persian].
19. Ardalan F, Bagheri-Saweh M.I, Etemadi-Sanandaji M, Nouri B, Valiee S. Barriers of nurse-patient communication from the nurses' point of view in educational hospitals affiliated to Kurdistan University of Medical Sciences. Journal of Nursing Practice Today. 2018; 5(3):326-334.
20. Abdi B, Esmaeilpour Bandboni M, Madani F, Golfeshan E. Barriers to effective communication with elderly patient from the nurses' viewpoints at Gilan university of medical sciences hospitals in 2018. Journal of Nursing Education. 2020; 9 (1) :11-18. [in Persian].