

# Effect of Designed Nursing Care Management Program on Patient Satisfaction in Open Heart Surgery Intensive Care Unit

Barkhordari. N<sup>1</sup>

\*Navipour. H<sup>2</sup>

Memarian. R<sup>3</sup>

1- MSc Student in Nursing Education (Nursing Management), Nursing Department, Modares Tarbiat University, Faculty of Medicine, Tehran, Iran

2- Ph.D. in Governmental Management, Assistant Professor, Nursing Department, Tarbiat Modares Faculty of Medical Sciences, Tehran, Iran Email: h.navipour97@sndmails.com; naviporh@modares.ac.ir

3- Ph.D. in Nursing, Assistant Professor, Nursing Department, Tarbiat Modares University, Faculty of Medicine, Tehran, Iran

## Abstract

**Introduction:** Postoperative nursing care is critical in open heart surgery patients and can be effective in patient satisfaction. Therefore, it is of utmost importance to have a codified nursing care management program in the intensive care unit (ICU) after open heart surgery.

**Objective:** The aim of this study was to determine the effect of the implementation of the designed nursing care management program on patients' satisfaction in open heart surgery ICU.

**Materials and Methods:** In this study, 53 patients were randomly assigned to two groups: control and experimental. In the experimental group, nursing care was designed as managed and performed for two and a half months. In the control group, nursing care was performed routinely after open heart surgery. To collect information, a patient satisfaction questionnaire was used before and after the intervention in both groups. Data were analyzed in SPSS software (version 22) using descriptive and inferential statistics of analysis of variance, independent t-test, Mann-Whitney, and Chi-square.

**Results:** In the experimental group, the majority of patients were satisfied with all aspects of care, while in the control group, most patients had low levels of satisfaction. Satisfaction scores were obtained at  $180.07 \pm 13.02$  and  $117.60 \pm 11.54$  in experimental and control groups, respectively, demonstrating a significant difference between the two groups ( $P < 0.05$ ).

**Conclusion:** The nursing care management program led to an increase in the satisfaction of patients admitted to open heart surgery ICU. It is suggested that the training of the above program be included in in-service training courses for nurses.

**Keywords:** Cardiac surgery, Care management, Nursing care, Patient satisfaction

Barkhordari N, Navipour H, Memarian R. Effect of Designed Nursing Care Management Program on Patient Satisfaction in Open Heart Surgery Intensive Care Unit. *Military Caring Sciences*. 2022; 9 (2). 60-68.

Submission: 6/01/2021

Accepted: 2/10/2021

Published: 20/11/2022

## تأثیر برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری بر میزان رضایتمندی بیماران در بخش مراقبت‌های ویژه جراحی قلب باز

ناهید برخوردار<sup>۱</sup>، \*حسن ناوی پور<sup>۲</sup>، ربابه معماریان<sup>۳</sup>

### چکیده

**مقدمه:** مراقبت‌های پرستاری پس از عمل در بیماران جراحی قلب باز از اهمیت بالایی برخوردار است و می‌تواند در میزان رضایتمندی بیماران مؤثر باشد. لذا، فقدان برنامه مدون مدیریت مراقبت پرستاری در بخش مراقبت‌های ویژه پس از اعمال جراحی قلب باز مهم است.

**هدف:** مطالعه حاضر باهدف تعیین تأثیر اجرای برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری بر رضایتمندی بیماران جراحی قلب باز در بخش ویژه انجام شده است.

**مواد و روش‌ها:** در این مطالعه، ۵۳ بیمار در قالب گروه آزمون و کنترل به صورت تخصیص تصادفی وارد مطالعه شدند. در گروه آزمون مراقبت‌های پرستاری به صورت مدیریت شده طراحی و به مدت ۲/۵ ماه اجرا شد، در گروه کنترل مراقبت‌های پرستاری بعد از عمل جراحی قلب باز به صورت روتین انجام شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه رضایتمندی بیماران قبل و بعد از مداخله در هر دو گروه استفاده شد. آنالیز داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و آمار توصیفی و استنباطی آزمون آنالیز واریانس، تی مستقل، من ویتنی و کای اسکور انجام شد. **یافته‌ها:** در گروه آزمون اکثریت بیماران در همه ابعاد مراقبتی راضی بودند در حالی که در گروه کنترل، اکثر بیماران رضایت کم داشتند. نمره رضایت در گروه آزمون به  $(13/02 \pm 18/07)$  رسید که این رقم در گروه کنترل  $(11/54 \pm 11/60)$  بود که تفاوت معنی‌داری بین دو گروه مشاهده شد ( $P < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** برنامه مدیریت مراقبت پرستاری منجر به افزایش رضایتمندی بیماران بستری در بخش مراقبت‌های ویژه جراحی قلب باز شد. پیشنهاد می‌گردد آموزش برنامه فوق در دوره‌های آموزش ضمن خدمت پرستاران گنجانده شود.

**کلمات کلیدی:** جراحی قلب، رضایت بیمار، مدیریت مراقبت، مراقبت‌های پرستاری

مجله علوم مراقبتی نظامی سال نهم ■ شماره ۲ ■ تابستان ۱۴۰۱ ■ شماره مسلسل ۳۲ ■ صفحات ۶۸-۶۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۷/۱۰

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۸/۲۹

### مقدمه

می‌شود که ممکن است باعث ایجاد پنومونی، کاهش اشباع اکسیژن خون شریانی یا آمبولی ریه شود (۲). مدیریت مراقبت، مجموعه فعالیت‌هایی است که فرصت پیشرفت‌های قابل توجه در مراقبت از بیمار را با کمک ارتقاء کیفیت و کاهش عوارض بیماری فراهم می‌سازد. عناصر مدیریت مراقبت شامل: مدل‌های ارائه خدمت، مدیریت مورد، مدیریت بیماری‌ها و ارزش‌های

در بسیاری از موارد جراحی قلب تنها راه درمان و افزایش طول عمر بیماران قلبی است. هر ساله بیش از هشت میلیون از این عمل در دنیا و حدود ۵۰۰ هزار عمل جراحی قلب باز در ایالات متحده و حدود ۴۰ هزار عمل قلب باز در ایران انجام می‌شود (۱). در طول عمل قلب باز، ریه بیمار با تروماهای متعددی روبرو

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش پرستاری (مدیریت پرستاری)، گروه پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده پزشکی، تهران، ایران  
 ۲- دکترای مدیریت دولتی، استادیار، گروه پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده پزشکی، تهران، ایران (\*نویسنده مسئول) آدرس الکترونیک: h.navipoor97@sndmails.com; naviporh@modares.ac.ir

۳- دکترای پرستاری، استادیار، گروه پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده پزشکی، تهران، ایران

و اقدامات احیاء قلبی ریوی را تا رسیدن پزشک انجام می‌دهد. بیماران نیاز به درمان و مراقبت‌های دقیق و لحظه به لحظه دارند از این رو پرستاران این بخش جایگاه مهمی در چگونگی سیر بهبود بیماران بدحال دارند (۶). رضایت بیماران شاخص بسیار مهمی جهت ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات توسط پرسنل پرستاری می‌باشد و از دستاوردهای نهایی و مطلوب گسترش مراقبت بهداشتی و خدمات درمانی در جامعه محسوب می‌شود. در بررسی مطالعات انجام شده در ایران، در شهرهای تهران، اصفهان، مشهد، اهواز، تبریز و شیراز، در زمینه رضایت بیماران از مراقبت‌های پرستاری، تنها ۳۶ درصد از خدمات ارائه شده رضایت بالایی داشتند (۷). در اسکاندیناوی رضایت کامل بیماران در بخش مراقبت ویژه ۲۴ درصد گزارش شده است (۸). بی‌توجهی به نظرات بیمار، اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه‌دار می‌سازد و دریافت بازخورد از بیماران می‌تواند منجر به افزایش رضایت آنان گردد؛ بنابراین بیمارستان‌ها باید با سنجش رضایت بیمار، کامل بودن و مقبولیت خدمات بخش‌های مختلف خود را بررسی نمایند (۹). اطلاعات زیادی در زمینه میزان رضایت بیماران بخش مراقبت ویژه بعد از جراحی قلب باز نیست. تاکنون مقاله‌ای به بررسی برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری در سطح رضایتمندی بیماران بعد از عمل جراحی قلب باز نپرداخته است. لذا، سؤالی که مطرح است این است که آیا برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری در سطح رضایتمندی بیماران بعد از عمل جراحی قلب باز در بخش ویژه اثر دارد؟

### مواد و روش‌ها

مطالعه‌ای نیمه تجربی در سال ۱۳۹۵ بر روی بیماران بستری در بخش مراقبت ویژه جراحی قلب باز بیمارستان دکتر مسیح دانشوری که دارای دو گروه آزمون و کنترل بود، به صورت تحلیلی صورت گرفت. جامعه مطالعه بیماران قبل و بعد از عمل جراحی قلب در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری انتخاب شد. برای نمونه‌گیری از روش آسان استفاده شد. بیمارانی که در طول مدت پژوهش عمل جراحی قلب باز شدند و به یک بخش مراقبت ویژه منتقل شدند، به عنوان نمونه انتخاب شدند. گروه کنترل، گروهی بودند که طبق برنامه روتین بخش تحت مراقبت پس از عمل جراحی قرار گرفتند و گروه آزمون بیمارانی بودند که

مراقبتی در حمایت از بیمار و خانواده او، ارتباطات، ترغیب و ایجاد انگیزه و مذاکره است. از طرفی نیز، طبق نظر انجمن پرستاران آمریکا، امروزه پرستاران در قالب فرآیند پرستاری و مراحل بررسی، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی و تعیین بازخورد، ایفای نقش می‌کنند که به نوعی مدیریت مراقبت پرستاری از بیمار است (۳). اصولاً مراقبت‌های بهداشتی مبتنی بر ارزش مراقبت از طریق مدیریت مراقبت میسر است. قطعاً این امر بدون هماهنگی تخصصی میسر نیست که این تخصص شامل پرستاری نیز هست. مدیریت مراقبت شامل دامنه گسترده‌ای از خدمات برای بهبود بیماران است. برنامه‌های اجرایی مدیریت مراقبت فرصت را برای پیشرفت‌های قابل توجهی در مراقبت از بیمار و ارتقاء کیفیت فراهم می‌کند، سازمان‌هایی که درک و قدر آنچه در این ابزارهای مدیریتی عنوان می‌شوند را دارند از طریق تحلیل داده‌ها و بررسی راه‌های نوآورانه عمل می‌کنند. اهمیت مدیریت مراقبت به حدی است که حتی در مطالعات به عنوان نگرانی و چالش جهانی در پرستاری ذکر شده است. مدیریت مؤثر و کارآمد بیمار در تمام محیط‌های مراقبت بهداشتی و درمانی مهم است، زیرا بر نتایج بالینی و مالی و همچنین ظرفیت خدمت‌دهی تأثیرگذار است (۴). نتایج مطالعه‌ای که تحت عنوان تأثیر اجرای فرآیند پرستاری بر کیفیت مراقبت پرستاری توسط راستیان و همکارانش انجام شد نشان داد که کیفیت مراقبت پرستاری و رفع نیازهای روانی اجتماعی و جسمانی بیماران پس از اجرای برنامه فرآیند پرستاری ارتقا می‌یابد (۵).

از اصول مهمی که پرستاران در مراقبت بالینی از بیماران جراحی قلب باز باید به کار گیرند، مدیریت مراقبت این بیماران است، با استفاده از روش موردی پرسنل بخش بهتر می‌توانند بیمار خود را بررسی و برنامه‌ریزی مراقبتی و در نهایت ارزیابی نمایند (۶). در سال ۲۰۱۲ در انجمن پرستاران آمریکا عنوان شد که پرستاران با مراقبت مستقیم و غیر مستقیم پرستاری می‌توانند ابعاد مدیریت مراقبت که همانا مراقبت با کیفیت است را اجرا نمایند (۷). در هر لحظه تغییراتی در وضعیت سلامتی بیماران اتفاق می‌افتد و پرستار با توجه به گام‌های فرآیند مدیریت مراقبت و یافته‌های عینی و ذهنی از بیمار، مشکل را تشخیص داده و برای رفع مشکل اقدام می‌کند و نتیجه کار را ارزیابی می‌کند. هنگامی که بیمار بد حال و دچار ایست قلبی - تنفسی می‌شود، پرستار حضور دارد

می‌شد و در ثبت اطلاعات در برنامه مدیریت مراقبت پرستاری از فرم‌های گزارش دهی سوآپی (SOAPIE) استفاده شد (۱۳). که بررسی بیمار بر اساس اطلاعات ذهنی و اطلاعات عینی و طرح مراقبتی و اجرا و ارزشیابی در آن ثبت می‌گردید. ارزشیابی آموزشی به دو شیوه فرآیندی و در حین کار در بالین و برآیندی، در پایان دوره انجام شد.

سپس پرسشنامه بررسی رضایت بیماران که توسط قدس و همکاران طراحی شده تکمیل شد. این پرسشنامه شامل ۴۵ گویه است و شامل ابعاد: مراقبت همدلانه جمعاً ۱۷ گویه (سؤالات ۱-۱۷)، ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای پرستار جمعاً ۱۷ گویه (سؤالات ۱۸-۳۴)، بی‌توجهی و سهل‌انگاری: ۷ گویه (سؤالات ۳۵-۴۲)، پاکیزگی و آراستگی محیط: ۵ گویه (سؤالات ۴۳-۴۶) است می‌باشد (۱۴). نمره دهی بر اساس مقیاس لیکرت به صورت کاملاً موافقم (۵)، موافقم (۴) نظری ندارم (۳) مخالفم (۲) و کاملاً مخالفم (۱) انجام شد؛ و رضایت کلی هر پرسشنامه از طریق مجموع نمرات گویه‌ها با سطح ناراضی (۴۵-۸۹) رضایت کم: (۹۰-۱۳۴)، رضایت متوسط (۱۳۵-۱۸۹) و رضایت بالا (۱۸۰-۲۲۵) تعیین شده است. پرسشنامه در گروه آزمون و کنترل توسط بیماران هنگام ترخیص تکمیل گردید. روایی پرسشنامه قبلاً توسط قدس و همکاران سنجیده شده است (۱۴). پایایی کلی ابزار سنجش رضایت بیماران پس از تکمیل ۱۰ پرسشنامه در محیط پژوهش و انجام بررسی، از طریق همگنی درونی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹ شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده شد. متغیر مستقل این پژوهش برنامه مدیریت مراقبت و متغیر وابسته رضایتمندی بود. یافته‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد بررسی قرار گرفتند. در بخش توصیفی از آماره‌هایی نظیر میانگین و انحراف معیار، جداول فراوانی و در بخش استنباطی از آنالیز واریانس و تی مستقل و کای دو و آزمون من ویتنی استفاده شد. جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) استفاده شد.

مطالعه حاضر با کد IR.TMU.REC.۱۳۹۵.۳۳ در کمیته اخلاق دانشگاه تربیت مدرس به تصویب رسیده است. در این پژوهش ضمن معرفی خود به واحدهای مورد پژوهش و جلب رضایت آگاهانه از طرق اخذ رضایت نامه کتبی و تشریح اهداف پژوهش

پس از اجرای برنامه مدیریت مراقبت پرستاری تحت مراقبت قرار گرفتند. برای محاسبه تعداد نمونه، از فرمول پوکاک (۱۰) و مطالعه مشابه استفاده شد (۱۱). حجم نمونه برای هر یک از گروه آزمون و کنترل ۵۳ بیمار تعیین شد:

$$n = \frac{(Z_{1-\frac{\alpha}{2}} + Z_{1-B})^2}{d^2}$$

$$\frac{(3/16)^2 + (2/47)^2}{93/24 - 95} \times 10 = 53$$

در این پژوهش جهت جمع‌آوری داده‌ها از فرم اطلاعات جمعیت شناختی در بخش مراقبت‌های ویژه جراحی قلب باز که شامل اطلاعات پرسشنامه رضایتمندی بیمار استفاده شد. بیماران در گروه کنترل تحت مراقبت‌های پرستاری بعد از عمل جراحی قلب باز طبق روتین بخش مراقبت شدند و در حین ترخیص از بخش پرسشنامه رضایت تکمیل شد. در گروه آزمون برنامه مدیریت مراقبت پرستاری طراحی شده کیود اجرا شد، طول مدت اجرا دو و نیم ماه بود پرسشنامه رضایت بیمار از مراقبت‌های پرستاری تکمیل شد. این پرسشنامه در گروه آزمون و کنترل (قبل و بعد از اجرای برنامه) برای سنجش رضایتمندی بیماران بعد از عمل جراحی قلب باز در زمان ترخیص تکمیل شد.

مرحله آموزش کارکنان به مدت ۲ هفته به طول انجامید، در گام اول نیازهای آموزشی پرستاران این بخش در همه شیفت‌ها که ۳۰ نفر بودند سنجیده شد (بر اساس پرسش و پاسخ کتبی شامل ۲۰ سؤال) سپس بر اساس الویت نیازها که مورد نیاز کار در بخش مراقبت ویژه و این بیماران خاص طبق گاید لاین وزارت بهداشت لازم است. آموزش عملی و نظری ارائه گردید. در آموزش نظری (۴ جلسه دوساعته) از دو کتابچه توانمندی پرستاران مراقبت ویژه جراحی قلب باز وزارت بهداشت (۱۲) و کتاب کاربرد روش علمی در پرستاری (۱۳) استفاده شد با توجه به اینکه پرسنل تجربه کاری داشتند مطالعه این دو کتاب کمک کرد مراقبت‌ها بر اساس اصول مدیریت مراقبت پرستاری در بخش، به صورت عملی (دو هفته در همه شیفت‌ها) تکرار و تمرین گردد. رویکرد آموزش، به روش حل مسئله بود و با ذکر مثال‌های واقعی که در بخش اتفاق می‌افتد صورت می‌گرفت و سپس مدیریت مراقبت پرستاری از بیماران بعد از عمل جراحی قلب باز در بالین با حضور پژوهشگر و پرستار ناظر بالینی انجام

و اطمینان دادن جهت محرمانه بودن اطلاعات اقدام شد نمونه‌ها در رد ادامه همکاری در مطالعه آزاد بودند.

#### یافته‌ها

بین دو گروه آزمون و کنترل اکثریت واحدهای پژوهش، مرد با میانگین سنی ۴۰-۶۰ سال و سطح تحصیلات پایین بودند از حیث اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، وضعیت تأهل، شغل، سطح تحصیلات) اختلاف معناداری وجود نداشت و نشان دهنده این است که دو گروه همگن بوده‌اند. طبق جدول شماره ۱ اختلاف معناداری بین دو گروه وجود ندارد ( $P > 0/01$ ). جدول

شماره ۲ توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران جراحی قلب باز بخش ویژه بر اساس میزان رضایت در گروه آزمون و کنترل را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که ۹۶/۲ درصد بیماران در مرحله قبل از مداخله رضایت کم و ۳/۸ درصد نیز رضایت متوسط داشتند که این مقادیر در مرحله بعد از مداخله به ۶۴/۲ درصد برای رضایت متوسط و ۳۵/۸ درصد برای رضایت بالا رسیده است ( $P < 0/01$ ). همچنین طبق نمودار ۱ افزایش سطح رضایتمندی بعد از اجرای برنامه مدیریت مراقبت پرستاری مشهود است.

جدول ۱- توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران بخش مراقبت ویژه جراحی قلب باز بر حسب اطلاعات دموگرافیک در دو گروه آزمون و کنترل

نتیجه آزمون کای دو	کنترل		آزمون		گروه	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	اطلاعات دموگرافیک بیمار	
P= ۰/۹۸۱	۵۸/۵	۳۱	۵۸/۵	۳۱	مرد	جنسیت
	۴۱/۵	۲۲	۴۱/۵	۲۲	زن	
	۱۰۰	۵۳	۱۰۰	۵۳	جمع	
P= ۰/۹۹۳	۱۱/۳	۶	۱۱/۳	۶	مجرد	وضعیت تأهل
	۸۸/۷	۴۷	۸۸/۷	۴۷	متأهل	
	۱۰۰	۵۳	۱۰۰	۵۳	جمع	
P= ۰/۲۰۰	۲۸/۳	۱۵	۴۷/۲	۲۵	بی‌سواد	میزان تحصیلات
	۳۴	۱۸	۲۰/۸	۱۱	ابتدایی	
	۳۴	۱۸	۳۰/۲	۱۶	متوسطه	
	۳/۸	۲	۱/۹	۱	عالی	
	۱۰۰	۵۳	۱۰۰	۵۳	جمع	
P= ۰/۵۱۴	۲۴	۱۸	۳۴	۱۸	آزاد	شغل
	۳۲/۱	۱۷	۳۹/۶	۲۱	خانه‌دار	
	۵/۷	۳	۹/۴	۵	بیکار	
	۱۵/۱	۸	۵/۷	۳	کارمند	
	۱۳/۲	۷	۱۱/۳	۶	بازنشسته	
	۱۰۰	۵۳	۱۰۰	۵۳	جمع	
t = -۱/۵۰۹ P= ۰/۱۳۵	۵/۷	۳	۱/۹	۱	کمتر از ۳۰ سال	سن
	۱۱/۳	۶	۹/۴	۵	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	
	۲۸/۳	۱۵	۲۴/۵	۱۰	از ۴۱ تا ۵۰ سال	
	۲۶/۴	۱۴	۲۶/۴	۱۴	از ۵۱ تا ۶۰ سال	
	۲۸/۳	۱۵	۳۷/۷	۲۰	بیشتر از ۶۰ سال	
	۱۰۰	۵۳	۱۰۰	۵۳	جمع	
		۵۳		۵۶/۹۲	میانگین	
	۱۳/۱۲		۱۳/۲۴	انحراف معیار		

جدول ۲- مقایسه ابعاد رضایت از مراقبت‌های پرستاری از بیماران تحت عمل جراحی قلب باز در گروه آزمون و کنترل

آزمون آماری کای دو	گروه کنترل		گروه آزمون		مراقبت همدلانه
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
$\chi^2 = 82/167$ $P < 0/001$	79/2	42	0	0	رضایت کم (34-50)
	20/8	11	24/5	13	رضایت متوسط (51-67)
	0	0	75/5	40	رضایت بالا (68-85)
	100	53	100	53	جمع
آزمون آماری کای دو	گروه کنترل		گروه آزمون		ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای پرستار
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
$\chi^2 = 89/200$ $P < 0/001$	88/7	47	0	0	رضایت کم (34-50)
	11/3	6	26/4	14	رضایت متوسط (51-67)
	0	0	73/6	39	رضایت بالا (68-85)
	100	53	100	53	جمع
آزمون آماری کای دو	گروه کنترل		گروه آزمون		بی‌توجهی و سهل‌انگاری
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
$\chi^2 = 76/740$ $P < 0/001$	13/2	7	1/9	1	ناراضی (8-15)
	81/1	43	7/5	4	رضایت کم (16-23)
	7/5	3	71/7	38	رضایت متوسط (24-31)
	0	0	18/9	10	رضایت بالا (32-40)
100	53	100	53	جمع	
آزمون آماری کای دو	گروه کنترل		گروه آزمون		پاکیزگی و آراستگی محیط
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
$\chi^2 = 76/057$ $P < 0/001$	9/4	5	0	0	ناراضی (3-5)
	75/5	40	5/7	3	رضایت کم (6-8)
	9/4	5	5/7	3	رضایت متوسط (9-11)
	5/7	3	88/7	47	رضایت بالا (12-15)
100	53	100	53	جمع	
آزمون آماری کای دو	گروه کنترل		گروه آزمون		رضایت
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
$\chi^2 = 98/444$ $P < 0/001$	1/9	1	0	0	ناراضی (45-89)
	94/3	50	0	0	رضایت کم (90-134)
	3/8	2	64/2	34	رضایت متوسط (135-179)
	0	0	35/8	19	رضایت بالا (180-225)
100	53	100	53	جمع	

## بحث و نتیجه‌گیری

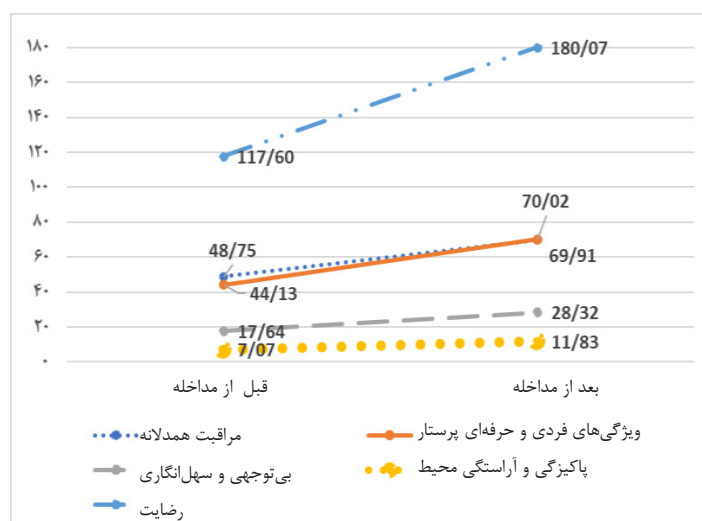
مطالعه حاضر با هدف تعیین تأثیر اجرای برنامه مدیریت مراقبت پرستاری بر میزان رضایت بیماران بخش مراقبت ویژه جراحی قلب باز انجام شد.

مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایت بیماران جراحی قلب باز در بعد از اجرای برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری رضایت بیماران نسبت به قبل افزایش یافت و علت این است که

برنامه مدیریت مراقبت پرستاری با رویکرد کل نگر در بیماران بحرانی مثل جراحی قلب باز دارای اهمیت زیادی است بعد از اجرای برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری توسط پرستاران که مراقبت‌ها را با توجه به نیاز بیماران بخش جراحی قلب باز ارائه دادند و با توجه به اینکه در برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری ترجیح داده شد تا پرستار متخصص در شیفت‌های بیشتری از بیماران مراقبت انجام دهند، بعلاوه

جدول ۳- مقایسه میانگین و انحراف معیار ابعاد و نمره کل نمره رضایتمندی بیماران جراحی قلب باز در بخش ویژه از مراقبت‌های پرستاری در گروه آزمون و کنترل

آزمون من ویتنی	گروه کنترل		گروه آزمون		
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
$Z = -8 / 833$ $P < 0 / 001$	۴/۱۴	۴۸/۷۵	۵/۰۲	۶۹/۹۱	مراقبت همدلانه
$Z = -8 / 832$ $P < 0 / 001$	۵/۶۵	۴۴/۱۳	۵/۰۰	۷۰/۰۲	ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای پرستار
$Z = -8 / 073$ $P < 0 / 001$	۳/۱۴	۱۷/۶۴	۴/۷۴	۲۸/۳۲	بی‌توجهی و سهل‌انگاری
$Z = -8 / 146$ $P < 0 / 001$	۱/۸۸	۷/۰۷	۱/۶۹	۱۱/۸۳	پاکیزگی و آراستگی محیط
$Z = -8 / 832$ $P < 0 / 001$	۱۱/۵۴	۱۱۷/۶۰	۱۳/۰۲	۱۸۰/۰۷	رضایت کلی بیماران



### نمودار ۱- مقایسه سطح رضایتمندی از مراقبت‌های پرستاری قبل و بعد از مداخله در گروه آزمون و کنترل

تنظیم تعداد تنفس و نبض با اجرای برنامه مراقبتی باعث رضایت بیمار از طریق احساس بهبودی در آنان شده بود به علاوه در برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری، برقراری ارتباط با بیمار یکی از مراقبت‌های مهم به شمار می‌رود که شاید دلیل افزایش رضایت بیماران در این شرایط بحرانی باشد. چنانچه در تحقیق قدس و همکارانش نشان داده شده که احساس خشنودی و آرامش و پذیرش عاطفی بیمار، باعث ارتقاء کیفیت خدمات می‌شود (۱۵). دلیل رضایت بیماران در ابعاد مختلف مراقبتی می‌تواند ناشی از این باشد که پرستاران مراقبت‌های استاندارد خاص بیماران جراحی قلب باز در حین آموزش دریافت کردند و آن‌ها را در بالین بیماران بکار بردند. چنانچه یکی از تشخیص‌های

مراقبت از این بیماران با توجه به نیازهای خاص و تشخیص‌های پرستاری که تحت نظارت سرپرستار بخش انجام می‌شده باعث شد مشکلات همودینامیک بیماران جراحی قلب باز زودتر تشخیص داده شود و از پیامدهای بد آن پیشگیری شود و توجه به نیازهای مراقبتی مهم و اولیه و پایش وضعیت تنفس، نبض، فشارخون و اشباع اکسیژن شریانی آنان را از شرایط بحرانی دور نگه می‌دارد (۱۵).

در برنامه طراحی شده اهمیت پایش بیماران تأکید بسیاری شده بود و نهایتاً ثبات وضعیت بیماران و ایجاد حال رضایت بخش در بیماران افزایش در زمینه‌های مراقبت همدلانه نشان داد. پژوهشگر خود شاهد این مورد بود که تسکین درد بیماران،

داشته و در پاسخ دادن به پرسشنامه و نحوه قضاوت بیمار می‌توانست تأثیرگذار باشد و از کنترل پژوهشگر خارج بود. در این مطالعه برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری باعث افزایش رضایتمندی بیماران جراحی قلب باز در بخش مراقبت ویژه گردیده است. مراقبت‌های استاندارد خاص جراحی قلب باز دارای اهمیت ویژه‌ای است که در برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت به این مهم پرداخته شده است.

استفاده از برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری و همچنین کاربرد این روش در شاخص‌های ارتقاء سلامت، گامی مؤثر در ارتقاء فرآیندهای مراقبتی است. با پیشرفت علم و تکنولوژی بیش از هر زمانی نیاز به اندیشیدن و تفکر انتقادی و خلاقیت و نوآوری وجود دارد، مدیران آموزش پرستاری با توجه به یافته‌های این پژوهش مبنی بر تأثیر برنامه مدیریت مراقبت پرستاری در بیماران بعد از عمل جراحی قلب باز در بهبود بیماران و به‌کارگیری این برنامه به عنوان یکی از روش‌های پیشنهادی جهت آموزش پرستاری در بخش مراقبت ویژه جراحی قلب باز در خصوص اجرای صحیح فرآیند پرستاری و ارتقاء کیفیت مراقبت بهره‌جویند. مدیران باید با نگاه سیستمیک و نه تک بعدی به اصلاح فرآیندهای مراقبت بپردازند و کیفیت مراقبت‌های پرستاری را با همکاری گروه بالا ببرند و با توجه به اثربخش بودن نتایج این پژوهش، مدیران با ریشه‌یابی مشکلات و اصلاح آن‌ها می‌توانند در بهبود عملکرد مراقبت‌های پرستاری و در نتیجه بهبود بیماران تأثیرگذار باشند. با توجه به نتایج یافته‌های این پژوهش مبنی بر اثربخش بودن آن در مراقبت پس از عمل جراحی قلب باز و انجام مراقبت‌ها طبق استانداردها، پرستاران با بکارگیری این برنامه، می‌توانند در جهت ارائه مراقبت صحیح و استاندارد به بیمار بهره‌جویند و باعث ارتقاء کیفیت مراقبت شوند. بر اساس موارد فوق‌الذکر پیشنهاد می‌شود مطالعه‌های تحت عنوان بررسی تأثیر برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت پرستاری بر متغیرهایی همچون ایمنی بیمار، اضطراب بیمار، انگیزش پرستاران توسط سایر پژوهشگران انجام شود.

### تشکر و قدردانی

مقاله حاضر مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته آموزش پرستاری گرایش مدیریت است که در تاریخ ۱۴ / ۲ / ۱۳۹۵

خاص افت فشار خون بیمار باشد که از طریق پایش مداوم فشار شریانی قابل بررسی است که پرستاران در برنامه طراحی شده مدیریت مراقبت به این مسئله توجه نموده درصدد افزایش حجم مایعات دریافتی بیمار می‌باشند همین مسئله باعث می‌شود بیمار احساس آرامش کند و علائم افت فشارخون (بی‌قراری و...) در وی کاهش یابد. افزایش کیفیت مراقبت باعث افزایش رضایت بیماران می‌شود چنانچه تحقیق آیکن (Aiken) و همکاران نشان داد رفتارهای سازمانی با توجه به مراقبت و استراتژی‌های مراقبتی و افزایش سطح سلامت بیماران باعث افزایش رضایتمندی می‌گردد (۱۶).

همچنین تحقیق حاجی نژاد نشان داد که مراقبت مستقیم از بیمار نقش مهمی در رضایت بیماران دارد (۱۷). بیماران جراحی قلب باز به دلیل اینکه در طول عمل تحت دستگاه بای پس قلبی ریوی و بیهوشی طولانی در اتاق عمل و بخش مراقبت ویژه هستند دچار اختلال حسی-ادراکی می‌شوند. در بخش مراقبت ویژه بعد از به هوش آمدن به دنبال این اختلال دچار مشکل تشخیص زمان و مکان می‌شوند به طوری که گاهی شب و روز را از هم تشخیص نمی‌دهند. پرستاران در طی برنامه مدیریت مراقبت طراحی شده به این مورد توجه می‌نمایند و بهبود وضعیت حسی-ادراکی را پایش می‌کنند چرا که این وضعیت در اوضاع همودینامیک بیماران اثر دارد و باعث خواب‌آلودگی و کاهش تعداد تنفس می‌گردد و توجه پرستاران به این مورد و رساندن بیماران به سطح هوشیاری بالا، باعث افزایش کیفیت مراقبت از بیماران جراحی قلب باز می‌شود که می‌تواند این عوامل در رضایت بیماران اثرگذار باشد. چنانچه تحقیق اوزلو (Ozlu) و همکارش نشان داد که آگاهی بیشتر پرستاران از وضعیت فیزیولوژیک بیماران و ارتباط پرستار با بیمار و درک وضعیت بیمار و افزایش کیفیت مراقبت باعث رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری می‌گردد (۱۸). در این راستا در مطالعه اکی (Mtivaqvi) و همکاران میزان رضایت کل بیماران را ۷۰ درصد گزارش کردند و اظهار داشتند موقع ترخیص بیمارانی که از وضعیت سلامت بهتری برخوردار بودند، رضایت بیشتری داشتند (۱۹).

مطالعه حاضر محدودیت‌هایی داشت و تفاوت‌های فردی و روحی-روانی بیماران با توجه به عمل جراحی سنگینی که

صمیمانه در این طرح اعلام می‌دارند.

### تضاد منافع

بدین وسیله کلیه نویسندگان تصریح می‌نمایند که هیچ‌گونه تضاد منافی در خصوص مطالعه حاضر وجود ندارد.

### References

- American nurses credentialing center. Nursing case management. [Cited 2021 January]. Available from: URL: <http://nursingworld.org/ancc/certification/certs/specialty.html>
- Ghamari Zare A, Anousheh M, Vanaki Z, Hajizadeh E. Quality of nurse's performance and patients' satisfaction in cardiac care units. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences (Tabib-e-Shargh)*. 2008; 10(1): 27-36. (Persian)
- Latif Rastian M, Borzabady Farahani Z, Rasouli M, Sarbakhsh P, Niromand Zandi Z. The effect of nursing process implementation on nursing care quality in surgical wards. *Advances in Nursing & Midwifery*. 2015; 24(87): 29-36. (Persian)
- Michelle Currie RN. Case management/ care management/ population health/ accountable care: Why are we so confused? [Cited 2021 January]. Available from: URL: <https://www.linkedin.com/pulse/case-management-care-population-health-accountable-we-michelle-1>
- Schwarzkopf D, Behrend S, Skupin H, Westermann I, Riedemann NC, Pfeifer R, Günther A, et al. Family satisfaction in the intensive care unit: A quantitative and qualitative analysis. *Intensive Care Med*. 2013; 39(6): 1071-9. DOI:10.1007/s00134-013-2862-7 PMID: 23417207
- Ahmadi N, Reza Masouleh SH, Shekani ZH, Kazem Nezhad Leili E. Hemodynamic changes and related factors in patients undergoing coronary artery bypass grafting surgery. *Journal of Holistic Nursing And Midwifery*. 2012; 22(2): 1-10. (Persian)
- Shakerinia I. Physician-patient relationship and patient's satisfaction. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2009; 2(3): 9-16. (Persian)
- DehghanNayeri N, Aghajani M. Protecting patients' privacy by medical team and its relation to patients' satisfaction. *Hayat*. 2010; 16(1): 13-22. (Persian)
- Sheikh Taheri A, Farzandipour M, Sadughi F. Consumer's satisfaction with admission services in teaching hospitals affiliated to xsz; 2006. *Journal of Health Administration*. 2007; 10(29): 15-24. (Persian)
- Memarian R, MohammadKhan Kermanshahi S, Reza Masouleh Sh. Application of principles and research methods in nursing. Tehran: Tohfeh, Boshra; 2010. (Persian)
- Moradyan T, Farahani M, Mohammadi N, Jamshidi R. The effect of planned breathing exercises on oxygenation in patients after coronary artery bypass surgery. *Iranian Journal of Cardiovascular Nursing*. 2012; 1(1): 8-14. (Persian)
- Brunner and Suddarth. *Textbook of medical surgical heart and vessels*. 2014.
- Vanaki Z, Memarian R. Application of scientific method in nursing care. 1th ed. Mashhad: Bonyad-e-Pazhoueshha-e-Eslami; 1995. p.173-74. (Persian)
- Ghods A, Mohammadi E, Vanaki Z, Kazemnejad A. The meaning of patient satisfaction from nurses: Aqualitative research. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2010; 4(1): 47-61. (Persian)
- Hinkle JL, Cheever KH. Brunner and suddarth's textbook of medical-surgical nursing 2014 volume 6 of the heart and vessels [Nik Ravan Mofrad M, Amini H, Mahdavi Shahri SM, Mohammad Aliha J, Persian Trans.]. 13th ed. Tehran: Jame-e-Negar Publishing House. 2014. p.115-130. (Persian)
- Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: Cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012; 344: e1717. DOI: 10.1136/bmj.e1717 PMID: 22434089 PMCID: PMC3308724
- Hajinezhad MS, Rafii F, Jafarjalal E, Haghani H. Relationship between nurse caring behaviors from patients' perspectives & their satisfaction. *Iran Journal of Nursing*. 2007; 20(49): 73-83. (Persian)
- Ozlu ZK, Uzun O. Evaluation of satisfaction with nursing care of patients hospitalized in surgical clinics of different hospitals. *International Journal of Caring Sciences*. 2015; 8(1): 19-24.
- Mtivaqvi A, Alouini B. Evaluation of satisfaction of patients hospitalized at the Kairouan hospital. *Tunis Med*. 2002; 80(3): 113-21. PMID: 12355635