تأثیر استفاده از خدمات پرستاران دارای شایستگی بالینی بر ایمنی و رضایتمندی از خدمات پرستار در بیماران بستری در اورزاس

رضی نکرده شدن بدرام رازی

محمود خسروی‌نژاد

چکیده
زمینه و هدف مطالعه که اهداف آن بررسی ایمنی و رضایتمندی بیناران یکی از رشته‌های سنجشی و ارزی‌گیری‌ی مراقبت‌های مصرفی محسوب می‌شود، از طرفی، شایستگی پرستاران عملاً مدلی است که تحقیق کیفیت مراقبت‌های مورد توجه قرار می‌گیرد. در این مطالعه، تأثیر استفاده از خدمات پرستاران دارای شایستگی بالینی بر ایمنی و رضایتمندی بیماران بستری از اورزاس تکیه گرفته است.

روش بررسی: این مطالعه از نوع مطالعه با گروه‌بندی غیر هم‌افتخاری و میدانی (۹۰ بیمار بستری در بخش اورزاس بیمارستان امام حسین (ره) شهر خمین در سال 1391) و با استفاده از SPSS نرم‌افزار نظری و تحلیل آماری و تحلیلی در نظر گرفته شد. 

یافته‌ها: میانگین و انحراف معیار، متغیر آزمون هامون (۹۰ درصد) و گروه شاهد (87.9 درصد) از نظر نگرش ایمنی شایستگی پرستاران بالینی رضایتمندی بیماران بستری و عنوان مراجعه موفقیت‌های دوره‌های تربیتی‌بیماری و پرستاری با توجه به اینکه این شاخص را بهتر از نگرش همبستگی آزمون و نشانه توانایی نهایی متفاوت‌های سن و شغل به کار رفته که میانگین مطالعه شاخص ایمنی و رضایتمندی بیماران در اولین دوره پرستاری شایستگی بالینی داشته است.

مقدمه
بیشتر مراجعه‌های پرستاران در اورزاس از مراقبت‌های پرستاران در طراحی تسهیلات مراقبت‌های بالینی و هنگام آن در بخش‌ها و مراقبت‌های کاری مختلف برای افزایش ایمنی و رضایتمندی بیماران و بیماران با توجه به کیفیت مراقبت‌های ضروری است.

ازرسمهای کلیدی: ایمنی، رضایتمندی، رضایتمندی از مراقبت‌های پرستاری، شایستگی بالینی، اورزاس

باید وسایل و تجهزات مناسبی وجود باشد و بیماران توانست افراد ماهر، با تجربه و شایسته مراقبت شوند. (2)

شایستگی بالینی مفهومی پیچیده و مهم است که در مطالعات گشته‌ای بحث و بررسی گرفته است. (3) طبق تعریف، شایستگی، مهارت و توانایی عملکرد ایمن و مؤثر بدون نیاز به
نظامت و سرویس‌های دیگر استاد (۱۴). در مورد اهمیت شایستگی بالینی و تأثیر آن بر اینمی بیماران و کسب پایداری مثبت تأکید فراوان شده است (۵). به طوری که مدیران موزدن به طور مداوم شایستگی بالینی پرساران خور ارزیابی نمایند (۳).

پرساران در محیط‌های پیچیده‌ای کار می‌کنند که نشان‌دهنده مرتبی‌گری و استاندارد‌های قابل توجهی از راه دارند. مانند، از این رو، شایستگی‌های بالینی برای مدیریت و مدیریت‌های خود فراهم نمایند (۵) و به همین دلیل شایستگی بالینی در جهت افزایش پرساران اساسی است (۴).

در پرساران، کیفیت و ایمنی دو اولویت مهم در امورهای داده شده تا این که پرساران به‌طور مستمر با کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها نشان داده شده است. مطالعه نشان داد که کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها با محیط کار، بیماران و کارکنان پرساران می‌تواند در تصمیم‌گیری و انتخابات سازمانی مورد کیفیت مراقبت‌ها مطرح باشد. این کیفیت همراه با محیط کار، بیماران و کارکنان پرساران می‌تواند در تصمیم‌گیری و انتخابات سازمانی مورد کیفیت مراقبت‌ها مطرح باشد.

در پرساران، کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها نشان داده شده است. مطالعه نشان داد که کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها با محیط کار، بیماران و کارکنان پرساران می‌تواند در تصمیم‌گیری و انتخابات سازمانی مورد کیفیت مراقبت‌ها مطرح باشد.

در پرساران، کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها نشان داده شده است. مطالعه نشان داد که کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها با محیط کار، بیماران و کارکنان پرساران می‌تواند در تصمیم‌گیری و انتخابات سازمانی مورد کیفیت مراقبت‌ها مطرح باشد.

در پرساران، کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها نشان داده شده است. مطالعه نشان داد که کیفیت و ایمنی مراقبت‌ها با محیط کار، بیماران و کارکنان پرساران می‌تواند در تصمیم‌گیری و انتخابات سازمانی مورد کیفیت مراقبت‌ها مطرح باشد.
روش پرسی
پژوهش حاضر یک مطالعه مداخله‌ای با The Nonequivalent Groups Design گروه شاهد غیر هم‌ارز (Groups Design) می‌باشد که از آن بیماران از نوع مداخله‌های آگاهی داشته. جامعه پژوهش شامل تمامی بیماران مستمر در بخش اورژانس عمومی بیمارستان امام خمینی شهر خمین در سال 1391 بوده. برای تعیین جمع نمونه از فرمول اختلاف دو میانگین بر قرار زیر استفاده شد.

\[
\frac{2\sigma^2 (Z_{1-a/2} + Z_{1-\beta})^2}{\delta^2} = \frac{n}{2}
\]

براساس مطالعه مقدماتی انجام یافته در میان 30 نفر از بیماران مستمر در اورژانس میانگین رضایتی بیماران با ابزار سنتش رضایتی بیماران از خدمات بیمارستان 0/34/0 با انحراف معیار 0/15 بود و با نظر گرفتن \(d = 0\) به معنی متناسب مداخله، میانگین رضایتی بیماران گروه آزمون به اندازه 10 امتیاز ارتقا یابد. توان آماری 90% و خطای نوع اول 5% و نسبت نمونه‌گیری گروه آزمون به شاهد 1 به 1، در گروه آزمون 24 نفر و در گروه شاهد 27 نفر بر اورده گردیده که با نظر گرفتن احتمال ریزش تعداد نمونه‌ها در گروه آزمون 30 بیمار و شاهد 80 بیمار تعیین شد. معیارهای رود به مطالعه شامل سن بالای 18 سال، داشتن هوسپدای بیماری کامل، داشتن سواد خواندن و نوشتن، فقدان تجربه بیمار از مراقبت‌ها و تربیت بیماران با هدف افزایش داشته و مهارت‌های آنان ضمن آن که به ارتقای شایستگی بینی می‌انجامد و برای افزایش هماهنگی کیفیت مراقبت ضروری است. از تعداد بیماران در سطعس پس از ارائه مراقبت ملایم می‌کاهد (9). گرچه به نظر می‌رسد موضع ارتلبای شایستگی بالینی پرسی بیماران و کیفیت مراقبت‌های بیمارستان روشین است ولی بررسی متوسط نشان می‌دهد که شواهد تجدیع گرفته و کافی دال بر این موضوع وجود ندارد. از طرفی نهادهای حرفه‌ای برای ترغیب سیاست‌گذاران به ارتقای حداکثر بهره‌وری مورد نیاز جهت اشتغال در کار بیمارستان تدارک‌چنین شواهدی را ضروری می‌دانند. اکثر مطالعات انجام یافته در زمینه شایستگی بالینی در دنیا از نوع مطالعات همبستگی و پیش تجدیع مستند و شواهد قدرتمند در حمایت از این نظریه وجود ندارد. لازم است که مطالعات تجدیعی بهشتری به بررسی تأثیر شایستگی بالینی بر کیفیت خدمات بیمارستان پردازند.

در خصوص این که چه چیزی به کیفیت دلایل درست آماده و وجود دارد، اما این اعتقاد که کیفیت بر اورده یا نسرود و فرآیند از انتظارات مشتری است در دهه 1990 تأثیرگذاری یافته به کیفیت شده است (9).

لا توجه به چالش‌هایی که در اندازه‌گیری مستقیم کیفیت مراقبت‌ها وجود دارد، بررسی رضایتی بیماران یکی از روش‌های سنتش کیفیت مراقبت‌ها محسوب می‌شود (15). اینی بیمار نیز به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی کیفیت خدمات سلامت، به معنای پرده‌ای از وارد شدن به کننده در راه و جراحه به بیمار در جنگ ارائه مراقبت‌های سلامت است (16). از این رو می‌توان رضایتی بیمار با ایمنی بیمار را...
مشکلات ذهنی و رفتاری، توانایی تکمیل و درک
زبان فارسی، بستری در اورژانس حادابه
مدت 3 ساعت، و میانگین خروج از مطالعه،
انسراف بیمار از شرکت در مطالعه بود. محيط
پژوهش بخش بستری اورژانس بیمارستان امام
خمینی شهر خمین و بیماران در دو گروه گلی
جراحی- تروما و داخلی- قلب قرار گرفتند.
بیماران خیال بدلحا در نمونه قرار نمی گرفتند
چرا که برای ما مهم بود که نظرات خود بیمار در
تکمیل پرسشنامه اعمال شود. به بیماران
توجه داده نشد. در جهت پاسخ به
پرسشنامه‌ها سعی شد پاسخ‌لشان بر مبنای
عملکرد پرسانتی و نحوه ارتباط‌هاهای پرسانتی
اتنام یافته باشد.

روش گردآوری داده‌ها در این مطالعه
مصاحبه بود و اپراتورهای گردآوری داده‌ها
شامل: ال- فرم مشخصات جمعیت شناختی
بیماران و پرسشنامه محقق
ساسى ایمی بیمار و- پرسشنامه رضایت
بیمار از کیفیت مراقبت‌های پرسانتی ( 
satisfaction with Nursing care quality

پرسشنامه رضایت بیمار از کیفیت
مراقبت‌های پرسانتی مشتمل بر 33 مقدار
می‌باشد که پاسخ به آنها در مقیاس لیکرت از
نمره 1 (ضعیف) تا 5 (عالی) پیشنهای شده است.
نمره قابل کسب از ابزار است و برای تحلیل، میانگین نمرات کسب شده از
این ابزار می‌تواند به‌کار گرفت. این ابزار توسط
نگارندگان به‌کار رفته در سال 1392 به فارسی
تارمیزشده و روایت آن به روش روانی محترم
بررسی و پایداری آن استفاده از روش ( 
Inter (Cluster Correlation: ICC

تأیید قرار گرفت.

54

پرسشنامه سنجش ایمی بیماران بستری
در بخش اورژانس، پرسشنامه‌ای 61 روایت
است که پاسخ به آنها به صورت مبنا (2)، خبر
(1) و نظری دارد (1) پیشنهای شده است. نمره
قابل کسب از این ابزار بین صفر تا 24 است و
میانگین نمرات کسب شده تحلیل آماری
یافت‌ن‌ها قرار گرفت. این ابزار توسط
پژوهشگران تحقیق حاضر و پس از مطالعه
کتبی و مقالات جدید و هم‌نیا استفاده از
تجربیات فردی تهیه شد و سپس روایی محتمول
آن توسط پانل خبرمان پرسانتی و تأیید شد.
پیشنهای این ابزار نیز مطالعه آمایشی با
نمونه در بخش بستری اورژانس بیمارستان
امام خمینی خمین پرسانتی و با استفاده از روش
دو نیمه کردن (0.8) مورد تایید قرار گرفت.

روش کار: در این پرسشنامه سنجش با لینی
تمامی پرسانتار شاغل در بخش اورژانس که
جمعاً 30 پرسانتن بودند با استفاده از ابزار
استاندارد سنجش شایستگی پرسانت (Competency Inventory for Registered

) مورد پرسانتی قرار گرفت و
پرسانت نمرات کسب شده پرسانتار دارای
شایستگی بالینی بالا مشخص شدند.

از ابزار استاندارد سنجش شایستگی بالینی
پرسانت (CIRN) نیز در این مطالعه به روش
خودکارشی استفاده شد. این ابزار مشتمل بر
55 سؤال است که شایستگی بالینی پرسانت را در
حیطه مختلف شایستگی می‌سنجد که این حیطه‌ها
شامل مراقبت بالینی، رهبری، ارتباط بین فردی،
عملکرد قانونی و اخلاقی، پیشرفت حرفه‌ای،
هداهنگی، تفکر انطباقی و ثبات به تحقیقات
می‌باشد. نمره‌های این ابزار طوری است که هر
پرسانت می‌تواند بین صفر تا 200 نمره قابل
پرسانت نمرات بالینی کسب کند. براساس نقاط بشر بیمار، کسب نمره
165 تا 220 حاکی از شایستگی بالینی بالا، نمره
110 تا
ترتیب در هفته اول داده‌های گروه آزمون 165 شیپسکی بالینی متغیر و کسب نمره از 110 به معنای شیپسکی بالینی پایین است.

برایی متین اولی و ترجمه آن به روش ترجمه و پایز ترجمه و روابط محتمل آن به روش پانل خبرگان مورد تولید قرار گرفت.

براساس نمرات پرسشنامه اورزاس از ابزار CIRN 7 نفر از شیپسکی بالا برخوردار بودند و بقیه در گروه دارای شیپسکی متوسط و کمتر قرار گرفتند. بیشترین نمره شیپسکی کسب شده در میان پرسشنامه اورزاس 181 و کمترین آن 26 بود و دامنه سطح کاری پرسشنامه تزی 15 سال بود. همچنین مشخص شد که متوسط سطح کاری پرسشنامه شیپسکی (5/8) از متوسط سطح سابقه کاری پرسشنامه تاماکی پرسشنامه این بخش (7/3) بیشتر است.

سپس با هماهنگی دفتر پرسشنامه و مسئول بخش اورزاس، برنامه‌ escritkaه نوبت‌های کاری پرسشنامه اورزاس به گونه تنظیم گردید که در نوبت‌های کاری عصر و شب هفته اول سه پرسشنامه دارای نمره کسب شیپسکی بالا ارائه شدند. اما بهبهان برنامه طبق روال عادی تنظیم شد. همگاهی لازم با مسئول بخش صورت گرفت که تا تمامی جای‌گاه‌های نوبت‌های اول را به اطلاع محقق برسند و تا چاگان مسئول شرایط مطالعه توسط محقق شده بپذیرد که مسئول بخش کنترل شد.

براساس یافته‌ها بیشتر بیماران در گروه آزمون در رده سنی 70 تا 79 سال و در گروه آزمون در رده سنی 30 تا 49 سال قرار داشتند. میانگین و انحراف معیار سن گروه آزمون 4/12±17/5 و گروه شاهد 5/8±17/5. بیماران گروه آزمون و 40% بیماران گروه شاهد در گروه شاهد و آزمون بیشتر بیماران (به ترتیب 7/3 و 85٪ متأهل بودند. از نظر سطح تحقیقات بیشتر بیماران در گروه شاهد (4/1٪) و گروه آزمون (22٪) دیپلم متغیر سطح داشتند. در دو بخش بیشتر گروه آزمون و شاهد اکثر بیماران (به ترتیب
با توجه به این که دو گروه از نظر سن و
شاخص همگن بودند برای بررسی اثر خاصی گروه
بر میزان رضایتمندی اینمی بیماران از آزمون
انالیز رگرسیون استفاده شد. در مدل آنالیز
رگرسیون روی بخش پیشرو و پسرو متغیرها
گروه آزمون و شاهد، سن و شغل به عنوان
متغیرهای مستقل و رضایتمندی به عناوین متغیر
وابسته وارد گردید. همان‌طور که جدول شماره 4
نشان می‌دهد با حذف اثر عنوان متغیر سن و شغل
همچنان میزان رضایتمندی در دو گروه آزمون و
شاهد تفاوت معناداری نشان می‌دهد.
همچنین در مدل آنالیز رگرسیون به روش
پیشرو متغیرهای گروه (آزمون و شاهد) سن
و شغل به عنوان متغیرهای مستقل و ایمنی به
عناوین متغیر واپسین وارد گردید. همان‌طور که
جدول شماره 5 نشان می‌دهد با حذف اثر دو
متغیر سن و شغل همچنان میزان ایمنی در دو
گروه آزمون و شاهد تفاوت معناداری نشان
می‌دهد. لازم به ذکر است که متغیرهای سن و
شغل از هر دو مدل خارج (Exclude) شدند.

جدول 1- ویژگی‌های جمعیتی شناختی و بیماری، بیماران بستری مورد مطالعه در بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص</th>
<th>جنس</th>
<th>مرد</th>
<th>زن</th>
<th>جمع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آزمون</td>
<td>400</td>
<td>16</td>
<td>24</td>
<td>400</td>
</tr>
<tr>
<td>شاهد</td>
<td>80</td>
<td>31</td>
<td>49</td>
<td>80</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص</th>
<th>وضعیت تأمل</th>
<th>منافذ</th>
<th>منافذ</th>
<th>جمع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آزمون</td>
<td>400</td>
<td>40</td>
<td>40</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>شاهد</td>
<td>80</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص</th>
<th>ضعیت بیمه</th>
<th>داره</th>
<th>شاره</th>
<th>جمع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آزمون</td>
<td>400</td>
<td>40</td>
<td>40</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>شاهد</td>
<td>80</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص</th>
<th>سابقه بستری</th>
<th>داره</th>
<th>شاره</th>
<th>جمع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آزمون</td>
<td>400</td>
<td>40</td>
<td>40</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>شاهد</td>
<td>80</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
</tr>
</tbody>
</table>
جدول ۲ - مقایسه میانگین رضایتمندی بیماران بستری دو گروه آزمون و شاهد در بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی شهر خمین در سال ۱۳۹۱

<table>
<thead>
<tr>
<th>جراحی و ترمیم</th>
<th>جمع</th>
<th>داخلی و سپاه</th>
<th>جراحی و ترمیم</th>
<th>داخلی و سپاه</th>
<th>جمع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شاهد</td>
<td>۹۰</td>
<td>۸۰</td>
<td>۴۰</td>
<td>۱۲۰</td>
<td>۱۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>آزمون</td>
<td>۸۰</td>
<td>۷۰</td>
<td>۳۰</td>
<td>۱۱۰</td>
<td>۸۰</td>
</tr>
<tr>
<td>احراز معیار</td>
<td>۷/۵۷</td>
<td>۵/۸۷</td>
<td>۴/۸۵</td>
<td>۱۵/۵۷</td>
<td>۱۱/۵۸</td>
</tr>
<tr>
<td>نتایج آزمون</td>
<td>Independent samples t-test</td>
<td>Independent samples t-test</td>
<td>Independent samples t-test</td>
<td>Independent samples t-test</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۳ - مقایسه میانگین نمرات ایمنی بیماران بستری دو گروه آزمون و شاهد در بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی شهر خمین در سال ۱۳۹۱

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغیرها</th>
<th>سی</th>
<th>B</th>
<th>قیمت‌بندی</th>
<th>شاهد</th>
<th>آزمون</th>
<th>شاهد</th>
<th>آزمون</th>
<th>شاهد</th>
<th>آزمون</th>
<th>شاهد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سن</td>
<td>≤۰/۷۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>رضایتمندی</td>
<td>≤۰/۷۷</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۴ - آنالیز رگرسیون خطي متغیرهای سن و شغل با رضایتمندی بیماران بستری دو گروه آزمون و شاهد در بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی شهر خمین در سال ۱۳۹۱

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغیرها</th>
<th>سی</th>
<th>B</th>
<th>قیمت‌بندی</th>
<th>شاهد</th>
<th>آزمون</th>
<th>شاهد</th>
<th>آزمون</th>
<th>شاهد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سن</td>
<td>≤۰/۷۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
</tr>
<tr>
<td>رضایتمندی</td>
<td>≤۰/۷۷</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۳/۵۵</td>
<td>۲/۵۵</td>
<td>۳/۵۵</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بحث و نتایج گزارش

با توجه به اختلاف معنادار میانگین دو گروه آزمون و شاهد از نظر رضایتمندی، می‌باشد که به بررسی همبستگی بین...

57
رضایت‌متنی بیماران از خدمات پرستاری و شایستگی بیماری برداشته‌بودن (۲). این نتایج همچنین همان‌طور که پیش‌تر گفته شد به‌کارگیری پرستاران حرفه‌ای و اصلاح مهندسی کار می‌تواند ایمنی بیماران را افزایش دهد (۳).)

*) در سطح شایستگی پرستاران برای ارائه مراقبت‌های پرستاری با کیفیت باید تأکید دارد.

یکی از محدودیت‌های این مطالعه آن است که مطالعه حاضر از نوع مداخله ای فقط پس از آزمون با گروه شاهد غیر هم ارز (only design with a comparsion group)

می‌باشد. بنابراین همسانی دولت و گروه آزمون و شاهد مورد تردید است. برای این منظور معمولاً توصیه می‌شود که علاوه بر مقایسه نمرات پس آزمون در گروه مقایسه و شاهد، نمرات پس آزمون با همان نیز مقایسه گردید (۸). از این رو نتایج رضایت‌متنی گروه آزمون با نتایج دو مطالعه مانند «کارگاه و همکاران ۱۳۹۱» و «اعلی‌دیده و همکاران ۱۳۹۱» نیز مقایسه شده.

در مطالعه اول که با عنوان «بررسی همیستگی بین کیفیت رفتارهای مراقبتی دانشجویان دوره عرصه پرستاری با رضایت بیماران» انجام گرفته، میانگین و احتمال معنی‌دار نمرات رضایت‌متنی بیماران از مراقبت‌های پرستاری با ۲/۸ ۷/۴۳ بوده است (۱۲)...

دولت انگلیس برای ارتقای کیفیت مراقبت بیداشته در نظام ملی سلامت (health system) خود به دو روش عمل می‌نموده است. اول این که تنها پرستاران و سایر کارکنان افرادی که اگر با راضی کننده را نمی‌دانند و روشهای متعددی بر ایجاد کیفیت است که مثبت بر ایجاد اگزه برای تشکیل‌گیری در هر سطح از خدمات از است (۹). این دو راهبرد به‌کارگیری نیروی انسانی شایسته و تقویض انتخاب به آن‌ها برای تشکیل‌گیری در سطوح مختلف خدمات به‌طور ارتقاء و کیفیت بخشتر در نظام ارائه خدمات سلامت می‌شود.

همچنین بتوان به احتمال مانع‌دار میانگین نمرات ایمنی بیماران در گروه آزمون و شاهد این تفاوت تقریباً استی تستی می‌تواند ناشی از تفاوت‌های از خدمات پرستاران شایسته باشد. سوزنی و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که این یکی از عواملی که باعث پیشگیری از بروز خطاها در مورد افزایش توان علمی و مهارت‌های بالینی پرستاران باشد (۱۷).

و Kendall-Gallagher مطالعه ای توسط女の子 Blegen با عنوان شایستگی و گواهی‌نامه پرستاران ایمنی بیماران در واحد مراقبت ویژه انجام شد. این مطالعه نشان داد می‌تواند پرستاران برای گواهی‌نامه در واحد مراقبت ویژه به طور معکوسی با فراوان مسقط

58
بیشتری برای ارتقای شاپیستگی بیماران از پرسی‌سوی در دوره آموزش رسمی و دوره‌های ضمن خدمت پرسی‌سوی صورت گرفت. همچنین آگاهی مدیران پرسی‌سوی از این باتلاق می‌تواند در برنامه‌ریزی مؤثر نیروی انسانی در شرایط و موقعیت‌های بحرانی راهکشی باشد.

 تشکر و گفتدانی

این مقاله حاصل پایان‌نامه تحت عنوان «تأثیر استفاده از خدمات پرسی‌سوی در برآوردهای شاپیستگی بیماران با اینه و رضایتمندی از خدمات پرسی‌سوی در بیمارستان بستری از اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) شهربانی در سال 1391» در مقطع کارشناسی ارشد پرسی‌سوی می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران اجرا شده است. در این مقاله مرتب تقدیر و تشکر خود را از پرسی‌سوی با خصوصاً اورژانس، مسئول محتوم، بخش مدیر محترم بیمارستان امام خمینی شهر خمین و همچنین بیماران عزیزی که ما را در انجام این پژوهش پایدار می‌نمودند، اعلام نمایند.

منابع


Effect of Clinically Competent Nurses Services on Safety and Patients’ Satisfaction in an Emergency Department

Reza Negarandeh* (Ph.D) - Shadan Pedram Razi** (MSc.) - Mohammad Khosravinezhad*** (MSc.)

Abstract

Background & Aim: Access to quality care is important in delivering health services. Patients’ safety and satisfaction are indicators of quality of care evaluation. Competent nurses may deliver quality care. This study aimed to investigate the impact of using competent nurses on patients’ safety and satisfaction.

Methods & Materials: In this interventional study with non-equivalent control group, we selected 120 patients admitted to the emergency department of Imam Khomeini hospital in 2012 using convenience sampling method. Nursing care for the experimental group (n=40) was provided by nurses who had high competency scores and in the control group (n=80), nursing care was provided by usual emergency department nurses. Data were collected using the patient satisfaction with nursing care quality (PSNCQ), and patient safety inventory. Data were analyzed in the SPSS v.16 using descriptive and inferential statistics. The significance level for all statistical tests was considered at \( P<0.05 \).

Results: Mean age of the intervention and control groups were 48.1 (±12.5) and 40.5 (±16.7), respectively (\( P<0.018 \)). There was a significant difference between the two groups in terms of employment (\( P<0.009 \)). The two groups were similar in terms of other variables such as gender, marital status, level of education, having health insurance, and the reasons for seeking admission. The results showed that there were significant differences between the two groups in patients’ safety and satisfaction with nursing care (\( P<0.001 \)). Regression test was used to eliminate the effects of age and job satisfaction; the results showed effect of intervention on the patients’ safety and satisfaction with nursing care.

Conclusion: These findings indicated that using competent nurses in providing nursing care promotes patients’ safety and satisfaction with nursing care. Training nurses focusing on the level of competency is required in scheduling, staffing, and implementing nursing care to enhance safety, patient satisfaction, and quality of care.

Key words: patient safety, patient satisfaction with nursing care, clinical competency, emergency department

* Associate Professor, Nursing and Midwifery Care Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
** Dept. of Medical and Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
*** MSc. in Nursing