



دانشگاه علوم پزشکی تهران
دانشکده پرستاری و مامایی

بررسی میزان اجرای شاخص های کنترل کیفیت فرایندی توسط پرستاران در
مراقبت از بیماران تحت تهویه مکانیکی بخش های مراقبت های ویژه (ICU)

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در مدیریت پرستاری

استاد راهنما: دریادخت مسرور

استاد مشاور: دکتر منصوره اشقلى فراهانى

نگارش: علیرضا عباس زاده نمینی

بهار ۱۳۹۴

چکیده

زمینه: کیفیت خدمات پرستاری در ارتباط تنگاتنگ و وابسته به شاخص های کیفیت خدمات است. شاخص های فرایندی نشانگر پیامد کیفیت خدمات و میزان در اختیار داشتن ساختار مطلوب بمنظور ارائه کیفیت خدمات است. شاخص های فرایندی به نسبت شاخص های ساختاری و فرایندی قوی ترین ارتباط را با کیفیت خدمات پرستاری دارند، بطوریکه بیش از ۴۰٪ اختلاف در ارائه کیفیت خدمات مربوط به انجام ندادن بخشی از فرایند خدمت مورد نظر است. رعایت شاخص های کنترل کیفیت فرایندی به عنوان ابزاری استاندارد برای بررسی عملکرد پرستاران بکار می رود، لذا این پژوهش با هدف بررسی میزان بکارگیری شاخص های کنترل کیفیت فرایندی در پرستاران انجام شده است.

روش پژوهش: این مطالعه از نوع توصیفی-مقطعی است. ابزار مورد استفاده چک لیست پژوهشگرساخته خدمات پرستاری است. جامعه مورد پژوهش، شامل تمامی پرستاران بالینی کارشناس و کارشناس ارشد که مشغول بکار در بخش های مراقبت ویژه (ICU) ساکن در بابل بوده و در امر مراقبت از بیمار شرکت داشته و به روش سرشماری انتخاب شدند. با استفاده از چک لیست مشاهده ای، عملکرد پرستاران در ۸ حیطه مراقبت (۱۱۷ گویه) از بیمار، در سه نوبت کاری صبح، عصر و شب توسط پژوهشگر و دو همکار آموزش دیده مورد بررسی قرار گرفت. امتیاز بندی به صورت خیلی خوب، خوب، متوسط، بد و خیلی بد بوده و هر پرستار حداقل امتیاز صفر تا حداکثر امتیاز ۱۱۷ در هر شیفت و صفر تا ۳۵۱ در ۲۴ ساعت را کسب نمود. سپس داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها: نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که اکثر پرستاران سن بین ۲۷-۳۱ سال، کارشناس، زن، متأهل با سابقه کاری ۱۱-۶ سال، پیمانی، شیفت در گردش، حدود ۱۲۰ تا ۱۰۱ ساعت اضافه کار بودند. عملکرد پرستاران در اجرای هر یک از شاخص های هشت گانه در هر سه نوبت صبح، عصر و شب خوب تا متوسط بود. اما اجرای شاخص ها در مراقبت از بیماران تحت تهویه مکانیکی در مجموع شاخص ها در شیفت صبح خوب، شیفت عصر و شب متوسط و اجرای شاخص های کنترل کیفیت فرایندی در ۲۴ ساعت خوب بوده است.

بحث و نتیجه گیری: بر اساس یافته های پژوهش، استفاده از شاخص ها به عنوان ابزاری برای سنجش عملکرد پرستاران می تواند باعث شناسایی نقاط ضعف آنها و نیازهای آموزشی جهت رفع این نقایص شود. بنابراین ضمن توصیه به استفاده از شاخص ها به عنوان ابزار سنجش عملکرد پرستاران و مقایسه عملکردشان در دو بازه زمانی جهت موثر بودن آموزش بر عملکرد و یا نیاز به آموزش مجدد، پیشنهاد می شود این ابزار هر ساله توسط مدیران پرستاری به روز شده و از آن در سایر بخش ها غیر از بخش های مراقبت ویژه نیز استفاده شود.

کلید واژه ها: شاخص های کنترل کیفیت فرایندی، بخش مراقبت های ویژه و پرستاران.



**Tehran University of Medical Sciences
School of nursing midwifery**

**Assessment of regard of process quality care indicators by
nurses in The care of patients undergoing mechanical
ventilation in intensive care unit (ICU)**

Under Supervision of **Daryadoght masror**

A thesis submitted to the Graduate Studies Office
In partial fulfillment of the requirements for

The degree of Master science in Nursing Management

Alirezaabbaszadeh

Spring ۹۴

Abstract

Background and Aim: Nursing quality care has close dependency to quality of care indicators. Process indicators will show quality of care outcome and has optimal structure for provide quality services. Process indicators than outcome and structural indicators have the strongest correlation with the quality of nursing services, So that more than 40% difference in the quality of services relate to undo part of care process. The implementation process quality indicators as a standard tool used to evaluate the performance of nurses, so this study aims to investigate the application process quality indicators in the nursing.

Methods: This study was a cross-sectional study. Tools used was Nursing Services researcher made Check lists. Population studied, which include all of postgraduate clinical nurse (Bs and Ms) that working in intensive care units (ICU) and participate in the care of the patient, selected with census. using the observational Check lists nurses performance in 4 areas of patient care in the morning, afternoon and night shifts by researcher and two trained colleagues were educated by researcher. Scales was very good, good, average, bad and very bad. Limitation of score was 0 to 111 Per shift and 0 to 301 in 24 hour. Data were analyzed by using spss software version 16.

Results: The results of the study showed that most nurses aged between 27-31 years, with bachelor science degree, female, married, 6-11 years working experience, Contractual Employment, rotation shift and have about 101 to 120 hours of overtime monthly. Nurses performance by use each of indicators in the morning, afternoon and night were average to good. But use of indicators in the care of patients undergoing mechanical ventilation in morning was good, afternoon and night Shift was average level. use of overall indicators in the care of patients in 24 hour (all shift) were good.

Discussion and conclusions: Based on these findings, the use of indicators as a tool for measuring the performance of nurses can identify training needs in order to Remove these Defects. Therefore recommend the use of indicators as a tool to measure nursing performance and compare the performance of two-time in order to effectiveness of training or the need for retraining. This tool will be offered updated every year by Nurse Managers to all fields, in order to use in others clinical wards.

Keywords: Indicators of the quality control process, intensive care unit, nurses.