



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
دانشکده پرستاری و مامایی

عنوان

بررسی ارتباط استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار با عملکرد ایمنی و
مشتری مداری پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی دانشگاه علوم پزشکی
تهران در سال ۱۳۹۹

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در مدیریت پرستاری

نگارنده

مریم فراهانی

استاد راهنما

دکتر فاطمه حاجی بابایی

اساتید مشاور

دکتر مریم اسماعیلی

پرستو آریاملو

استاد مشاور آمار

شیما حقانی

چکیده فارسی

زمینه و هدف: امروزه ارتقاء کیفیت خدمات سلامت یک موضوع جهانی است و از اصلی‌ترین اهداف نظام‌های سلامت، در محیط پرتلاطم و بالقوه نایمن بیمارستان‌ها می‌باشد. اطمینان از ایمنی بیمار در بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات سلامت اولین قدم حیاتی است. استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار به‌عنوان مجموعه‌ای از الزامات در سطح بیمارستان حیاتی‌اند و چارچوبی عملیاتی ارائه می‌دهند تا بیمارستان‌ها باهدف شروع برنامه ایمنی بیمار و یا ارزیابی میزان پیشرفت برنامه‌های در حال اجرا از منظر ابعاد ایمنی انطباق حاصل نمایند. پرستاران به‌عنوان بزرگ‌ترین گروه ارائه‌دهنده خدمات سلامت با اقداماتی پیشگامانه و ارتباطی تنگاتنگ با ذینفعان این نظام از حساس‌ترین جایگاه برای ارائه عملکردهای ایمنی و ظهور و بروز رفتارهای مشتری‌مدارانه برخوردارند؛ بنابراین مطالعه حاضر باهدف تعیین ارتباط استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار با عملکرد ایمنی و مشتری‌مداری پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۹ انجام شد.

روش کار: این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی است که در سال ۱۳۹۹ در مجتمع بیمارستانی امام خمینی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. ۲۶۶ پرستار دارای معیارهای ورود با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. پس از معرفی پژوهش، با ارسال لینک پرسشنامه کلی مشتمل بر چهار پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک پرستاران، استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار و عملکرد ایمنی و مشتری‌مداری از طریق شبکه مجازی؛ نمونه‌گیری برخط انجام شد و گردآوری داده‌ها صورت پذیرفت. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی شامل توزیع فراوانی مطلق و نسبی، میانگین و آمار استنباطی شامل آزمون همبستگی پیرسون، آنالیز واریانس و رگرسیون خطی چندگانه در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: از دیدگاه بیشتر پرستاران موردپژوهش، مجتمع بیمارستانی امام خمینی با استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار انطباق متوسط داشت. عملکرد ایمنی و مشتری‌مداری بیشتر پرستاران در سطح متوسط استخراج شد. بین استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار و کلیه ابعاد آن با عملکرد ایمنی و مشتری‌مداری پرستاران همبستگی مثبت و معنادار وجود داشت ($P < 0/001$).

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که وضعیت کلی زیرساخت‌های ایمنی بیمار در مجتمع بیمارستانی امام خمینی دانشگاه علوم پزشکی تهران بر اساس ابعاد استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار در سطح متوسط قرار دارد. با توجه به این‌که انطباق صددرصدی با استانداردها در ابعاد موردبررسی برای دستیابی به حداقل سطح بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار الزامی است؛ در حال حاضر برنامه‌ها و خط‌مشی‌های این بیمارستان در این زمینه کافی نیست و مدیریت هدفمند و مبتنی بر شواهد منابع سازمانی

با رویکرد جامع دربرگیرنده موانع تحقق ابعاد استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار را به‌منظور انطباق صددرصدی در برنامه‌ریزی راهبردی و عملیاتی این مجتمع بیمارستانی ضرورت دارد تا خدمات سلامت ایمن، بیمار محور و باکیفیت در این مجتمع بیمارستانی هویدا و پایدار گردد.

واژه‌های کلیدی: استاندارد، بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار، عملکرد ایمنی، پرستار، ایمنی بیمار، مشتری

مداری



**Tehran University of Medical Sciences
School of Nursing and Midwifery**

Title

The Relationship between Patient Safety-Friendly Hospital Initiative Standards with Safety and Client Orientation of Nurses in Imam Khomeini Hospital Complex, Tehran University of Medical Sciences, 2020.

**A thesis submitted as partial fulfillment of the requirements for master of science (MSc) degree
In Nursing Management**

**By
Maryam Farahani**

Supervisor: Dr. Fatemeh Hajibabae

Consultant: Dr. Maryam Esmali

Parastoo Aryamloo

Statistics consultant: Shima Haghani

2020

Abstract

Introduction and Objective: Today, Improving the quality of health services is a global issue and is one of the main goals of health systems in the turbulent and potentially unsafe environment of hospitals. Ensuring patient safety is the first vital step in improving the quality of health services. Hospital safety-friendly hospital standards are vital as a set of requirements at the hospital level and provide an operational framework for hospitals to adapt to the initiation of a patient's safety program or to assess the progress of ongoing programs in terms of safety dimensions. Nurses, as the largest group of health service providers with pioneering measures and close communication with the stakeholders of this system, have the most sensitive position to provide safety practices and the emergence and occurrence of customer-oriented behaviors; Therefore, the present study was conducted to determine the relationship between patient safety friendly hospital standards and safety performance and customer orientation of nurses in Imam Khomeini Hospital in Tehran University of Medical Sciences in 2020.

Methods: This research is a descriptive-analytical and cross-sectional study that was conducted in 2020 in Imam Khomeini Hospital complex of Tehran University of Medical Sciences. 266 nurses with inclusion criteria were selected using relative stratified random sampling method. After introducing the research, by sending the link of the general questionnaire including four questionnaires of nurses' demographic information, patient safety friendly hospital standards and safety performance and customer orientation through the virtual network; Online sampling was performed and data were collected. Data were analyzed using descriptive statistics including absolute and relative frequency distribution, mean and inferential statistics including Pearson correlation test, t-test, analysis of variance and multiple linear regression in SPSS software version 16.

Results: From the point of view of the most nurses, the complex of Imam Khomeini Hospital had a moderate compliance with the standards of patient safety friendly hospital. The safety performance and customer orientation of nurses are also on a medium level. There are positive and significant correlation between the standards of patient safety friendly hospital and all its dimensions with safety performance and customer orientation of nurses ($P < 0.001$).

Conclusion: The results of this study showed that the general condition of patient safety infrastructure in Imam Khomeini Hospital complex of Tehran University of Medical Sciences is at a moderate level based on the standards of patient safety friendly hospital. Considering that 100% compliance with the standards in the dimensions under consideration is necessary to achieve the minimum level of patient-friendly hospital; At present, the plans and policies of this hospital in this field are not enough. Purposeful and evidence-based management of organizational resources with a comprehensive approach, including barriers to achieving the dimensions of patient safety friendly hospital standards in order to fully comply with strategic and operational planning of this complex. To ensure safe, patient-centered and quality health services in this hospital complex.

Key words: "safety AND client orientation", "patient safety", "nurses AND safty performance", "nurses AND customer orientation", "Patient Safety Friendly Hospital Initiative Standards","safety AND health care services","customer orientation AND health care services", "Standard"

Declaration

Hereby I declare that the present thesis is exclusively my own work, based on my research in the Department of Critical Care and Nursing Management at the Faculty of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

I also declare that no part of this thesis has been submitted in this form to any other University or Institution of higher education for an academic degree. Information delivered from the published or unpublished work of others has been acknowledged in the text and a list of references is given.

All the rights including printing, duplication, translation, adoption, etc., of the results of this thesis is reserved for the Tehran University of Medical Sciences. Criticism by mentioning the source is allowed.

Student's Name: Maryam Farahni

Date and Signature: 02/01/2021