



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

بررسی تاثیر استفاده از خدمات پرستاران دارای شایستگی بالینی بر ایمنی و رضایتمندی از خدمات پرستاری در بیماران بستری در اورژانس بیمارستان امام خمینی(ره) شهرستان خمین در سال ۹۱

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد پرستاری

اساتید راهنما:

دکتر رضا نگارنده

شادان پدram رازی

دانشجو: محمد خسروی نژاد

اسفند ۹۱

تاثیر استفاده از خدمات پرستاران دارای شایستگی بالینی بر ایمنی و رضایتمندی از خدمات پرستاری در بیماران بستری در اورژانس

مقدمه و هدف: قسمت مهمی از مراقبتهای درمانی در بخش اورژانس بر عهده پرستاران می باشد. مسأله مهمی که همواره در ارائه مراقبت ها مورد توجه قرار می گیرد، دستیابی به کیفیت مطلوب ارائه مراقبت ها می باشد. با توجه به چالش هایی که در اندازه گیری مسقیم کیفیت مراقبتها وجود دارد، بررسی ایمنی و رضایتمندی بیماران یکی از روشهای سنجش و ارزشیابی کیفیت مراقبت محسوب می شود. این مطالعه با هدف تعیین تاثیر استفاده از خدمات پرستاران دارای شایستگی بالینی بر ایمنی و رضایتمندی از خدمات پرستاری انجام شده است.

مواد و روش کار: این مطالعه از نوع مداخله ای با گروه شاهد غیر هم ارز می باشد. ۱۲۰ بیمار بستری در بخش اورژانس بیمارستان امام خمینی (ره) در سال ۱۳۹۱ به روش در دسترس انتخاب شدند. ۴۰ نفر از این بیماران در گروه آزمون قرار گرفتند و توسط پرستاران دارای شایستگی بالا خدمات دریافت کردند و ۸۰ نفر دیگر در گروه شاهد قرار گرفته و توسط تمامی پرستاران شاغل در بخش اورژانس خدمات دریافت کردند. داده ها با استفاده از ابزار محقق ساخته سنجش ایمنی بیماران اورژانس و پرسشنامه رضایت بیماران از کیفیت مراقبت های پرستاری (PSNCQ) مورد ارزیابی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی در نرم افزار SPSS ۱۶ انجام شد. آزمون های آماری با $p < 0.05$ معنا دار در نظر گرفته شد.

یافته ها: نتایج پژوهش نشان داد بین سطح ایمنی و رضایتمندی از خدمات پرستاری در پایان مطالعه در دو گروه آزمون و شاهد تفاوت معنی داری وجود داشت. ($p\text{-value} \leq 0.001$)

بحث و نتیجه گیری: یافته های این مطالعه نشان می دهد که استفاده از خدمات پرستاران شایسته، ایمنی و رضایتمندی بیماران از خدمات پرستاری را ارتقا می دهد، بنابر این به آموزگاران و مدیران پرستاری توصیه می شود تا با اتخاذ راهکارهایی جهت تربیت و بکارگیری پرستاران شایسته، موجبات افزایش ایمنی و رضایتمندی بیماران و به تبع آن کیفیت مراقبتها را فراهم کنند.

واژه های کلیدی: ایمنی بیمار، رضایتمندی از مراقبت های پرستاری، شایستگی بالینی، اورژانس



Tehran University of medical sciences
Faculty of nursing and midwifery

The impact of using competent nurses services on patient safety and satisfaction from nursing cares in patients admitted to emergency department

Supervisor ۱: Reza negarandeh

Supervisor ۲: Shadan pedram razi

Student: mohammad khosravi nezhad

March ۲۰۱۳

Abstract

Background and aim: Important part of medical care in an emergency department, nurse is responsible. An important issue that has been addressed in care, is access to high quality care. By attention to the challenges there are in directly measuring of quality, evaluate the patient safety and satisfaction is one of the methods of assessment and evaluation of quality. This study are performed with aim to determine the impact of using nurses with clinical competency on patient safety and satisfaction with nursing services.

Method: This study is the nonequivalent groups design. 120 patients admitted to the Emergency Department of Imam Khomeini in 1391, were selected by convenience sampling method. 60 of these patients were in the intervention group and the high competence of nurses give them nursing services and 60 others were in the control group and they received nursing services by all nurses working in the emergency department. data measured by patient safety questionnaire and quality nursing care of the patient satisfaction questionnaire (PSNCQ). For data analysis use descriptive statistics and analytical software (spss16). Statistical tests with $p < 0.05$ were considered significant.

Findings: The results showed that the level of safety and satisfaction of nursing services at the end of the study had a significant difference between two groups. ($0.001 \leq p\text{-value}$)

conclusion: The findings show that the use of qualified nurses promote patient safety and satisfaction, Therefore, it is recommended that nursing educators and administrators adoption strategies for training and development of qualified nurses cause Increase the safety and satisfaction of patients and consequently the quality of care they provide.

Keywords: Patient safety, satisfaction of nursing care, clinical competency, emergency department