



دانشگاه علوم پزشکی تهران
دانشکده پرستاری و مامایی

عنوان:

**تبیین فراگرد چگونگی شکل‌گیری تعارض بین اورژانس پیش بیمارستانی و
بیمارستانی: ارائه مدل نظری**

پایان‌نامه برای دریافت درجه دکتری تخصصی PhD

نگارنده:

محمد پرورش مسعود

اساتید راهنما:

دکتر محمدعلی چراغی

دکتر معصومه ایمانی پور

چکیده :

زمینه و هدف: مراقبت از بیمار در اورژانس پیش بیمارستانی با تحویل بیمار به بخش اورژانس بیمارستان‌ها ادامه می‌یابد. این مراقبت و تحویل، دارای کنش و همکنشی‌های پیچیده خاص خود است. زمانی که فراگرد تعاملات یا همکنشی‌های اورژانس پیش بیمارستانی و اورژانس بیمارستانی به عنوان دو سازمان مجزا، در امر مراقبت و انتقال بیمار شکل می‌گیرد، زمینه و بستر شکل‌گیری تعارضات به دلیل تفاوت در نقش‌ها، انتظارات، برنامه‌ها و وظایف مستعدتر می‌گردد. این مطالعه با هدف تبیین فراگرد چگونگی شکل‌گیری تعارض بین اورژانس پیش بیمارستانی و بیمارستانی انجام گرفت.

روش: این مطالعه از نوع کیفی با رویکرد نظریه بستر زاد کوربین و اشتراوس ۲۰۰۸ است. مشارکت‌کنندگان این مطالعه ۱۲ نفر از کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی و ۸ نفر از کارکنان اورژانس بیمارستانی بودند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و نظری انتخاب شدند. روش اصلی جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه بود. در مجموع ۲۳ مصاحبه نیم ساختارمند فردی عمیقِ چهره به چهره با این ۲۰ نفر انجام شد و تا اشباع داده‌ها ادامه یافت. از مشاهده و بررسی اسناد نیز به عنوان روش تکمیلی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: تجزیه و تحلیل مستمر و مقایسه‌ای داده‌ها منجر به تولید ۱۳ زیر طبقه و ۴ طبق اصلی شد. پذیرش سنگلاخی (زنجیره انتقال معیوب) به عنوان دغدغه اصلی مشارکت‌کنندگان شناسایی شد. بستر تعارض‌زا (دنیای متلاطم و آشوبناک اورژانس) به عنوان بافتار شکل‌گیری این دغدغه بود. مشارکت‌کنندگان در تلاش جهت حل تعارض، راهبردهای سازگاران و ناسازگاران را بکار گرفتند. در نتیجه این کنش-همکنشی، پی‌آمدهای منفی و مثبتی از آسیب‌زاد تا ترمیم ارتباطات حرفه‌ای ایجاد شد.

نتیجه‌گیری: تعارضات در اورژانس ممکن است مشتمل بر فراگردی از کنشگری، واکنشی، همکنشی کلامی و غیرکلامی با بیماران، اعضای خانواده و گروه‌های درمانی باشد. ماهیت فراگردی پدیده تعارض و دخالت خود فردی و خود اجتماعی و تعاملات نمادین در ایجاد، تشدید، تعدیل یا مدیریت تعارض در بافتار پیچیده پر از ریز فراگردهای مختلف اورژانس پیش بیمارستانی و بیمارستانی در بروز آن مؤثر است. مشارکت‌کنندگان سعی می‌کنند با استفاده از راهبردهای سازگاران و ناسازگاران، به آن پاسخ دهند که می‌تواند پی‌آمدهای منفی و مثبتی به دنبال داشته باشد. نحوه نگاه به این پی‌آمدها و نوع مدیریت آن‌ها خود می‌تواند زمینه و بستری تازه برای شکل‌گیری تعارضات جدید باشد. نتایج این مطالعه با تبیین چگونگی بروز این تعارضات، می‌تواند به متصدیان امور اورژانس پیش بیمارستانی و بیمارستانی در جهت چگونگی تحلیل نظری در مواجهه با آن‌ها کمک نماید و باعث نضج حساسیت نظری در هدایت مبتنی بر دانش تعارض، شود.

کلیدواژه‌ها: تعارض، اورژانس پیش بیمارستانی، اورژانس بیمارستانی، نظریه بسترزاد



Tehran University of Medical Sciences

School of Nursing and Midwifery

Title:

Exploring the Process of Conflict Formation between Pre-hospital and Hospital Emergency: Proposing a Theoretical Model

"A dissertation submitted as partial fulfillment of the requirements for Doctor of Philosophy (PhD) Degree"

In

Nursing Education

By

Mohammad Parvaresh Masoud

Supervisor (s)

Dr. Mohammad Ali Cheraghi

Dr. Masoomeh Imanipour

2021

Abstract

Background: Patient care in the pre-hospital emergency continues with the delivery of the patient to the emergency department. This care and delivery has its own complex actions and interactions. When the process of interactions of pre-hospital emergency and hospital emergency as two separate organizations in patient care and transfer is formed, the context for the formation of conflicts due to differences in plans, expectations, plans and tasks become more prone. The aim of this study was to explain the process of conflict formation between pre-hospital and hospital emergency.

Method and Materials: A qualitative study design using a grounded theory approach with constant comparative analysis according to Corbin and Strauss (2008) was applied. Participants in this study were 12 pre-hospital emergency and 8 hospital emergency staff who were selected using purposive and theoretical sampling. The main method of data collection was interview. A total of 23 semi-structured individual in-depth face to face interviews were conducted with these 20 participants and continued until data saturation. Observation and documentary analysis was also a supplement method for data collection.

Result: 13 subcategories and 4 categories emerged. Rocky admission (defective patient transport) was identified as the main concern of the participants. The conflicting context (the turbulent and chaotic world of the emergency) was the context for the formation of this concern. Participants used adaptive and maladaptive strategies in their efforts to resolve the conflict. As a result of this interaction, negative and positive consequences were created, from harmful to restoration professional communication.

Conclusion: Conflicts in the emergency may involve a process of verbal and nonverbal action, reaction, interaction with patients, family members, and health care providers. The process nature of conflict and the involvement of personal and social self and symbolic interactions in creating, intensifying, modifying or managing conflict in a complex context of pre-hospital and hospital emergency setting are effective in its occurrence. Participants try to respond by using adaptive and maladaptive strategies, which can have both positive and negative consequences. The way we look at these consequences and the way they are managed can be a new context for the formation of new conflicts. The results of this study, by explaining how these conflicts occur, can help pre-hospital and hospital emergency managers in how to analyze theoretically in the face of them and mature the theoretical sensitivity in conflict-based guidance.

Keyword: Conflict, Prehospital Emergency, Emergency Department, Grounded Theory