



دانشگاه علوم پزشکی تهران

دانشکده پرستاری و مامایی

رساله دکتری پرستاری

اعتباربخشی خدمات بالینی پرستاری: تبیین و تحلیل عوامل تاثیرگذار و ارائه
راهکارهای عملی

استاد راهنما: دکتر مهوش صلصالی

استاد مشاور: دکتر عباس عبادی

دانشجو: سریه پورتقی

تیرماه ۱۳۹۴

چکیده فارسی

زمینه پژوهش:

اعتباربخشی خدمات بالینی با اهداف متعددی مانند جلوگیری از ارائه خدمات نامن و نامناسب به مددجویان، ایجاد تمایز بین سطوح کیفی مراقبت‌ها و فراهم نمودن امکان رقابت بین مراقبین برای ارائه خدمات بهتر انجام می‌گیرد و داده‌های مرتبط با کیفیت مراقبت بهداشتی و درمانی را فراهم می‌کند که مددجویان، سیاست‌گذاران، مدیران، دست‌اندرکاران حرفه‌ای و جوامع می‌توانند از آن‌ها برای تصمیم‌گیری مناسب استفاده کنند. این مطالعه با اهداف طراحی و ارزشیابی چک لیست اعتباربخشی خدمات بالینی پرستاری، ممیزی خدمات بالینی پرستاری، تبیین و تحلیل عوامل تاثیرگذار و ارائه راهکارهای عملی انجام شد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر یک مطالعه ترکیبی متوالی اکتشافی است. ابتدا چک لیست اعتباربخشی خدمات بالینی پرستاری در سه فاز واضح سازی مفهوم (با رویکرد تحلیل محتوای قراردادی)، تولید گویه‌ها (با استفاده از نتایج مرحله کیفی و مروری بر متون مرتبط)، و اعتبارسنجی چک لیست (با تعیین روایی (صوری کمی و کیفی و روایی محتوای کیفی) و پایایی (همسانی درونی، همسانی بیرونی، و توافق بین مشاهده‌گرها)) انجام شد. در مرحله بعدی با استفاده از این چک لیست روا و پایا، ممیزی خدمات بالینی ۳۰۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. بر اساس نتایج حاصل از ممیزی، مطالعه با روش دلفی الکترونیک با شرکت ۴۶ نفر از متخصصان اعتباربخشی و پرستاری برای تعیین عوامل تاثیرگذار و ارائه راهکارهای عملی برای ارتقای کیفیت خدمات بالینی پرستاری انجام شد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از مراحل سه‌گانه طراحی چک لیست، ایزاری روا و پایا متشکل از ۱۰۶ شاخص (۴۰ شاخص در سطح سازمانی و ۶۶ شاخص در سطح ارزیابی عملکرد فردی) بود. با ممیزی خدمات بالینی پرستاری، مشخص شد که تعداد ۱۷ شاخص از شاخص‌های سطح عملکرد فردی دارای نمره پایین‌تر از ۷۰ بودند که به عنوان شاخص‌های قابل بهبود در نظر گرفته شدند. در مرحله بعدی با استفاده از روش دلفی الکترونیک، تعداد ۳۹۴ علت و ۲۱۲ راهکار توسط شرکت‌کنندگان ذکر شده بود که در قالب ۱۲۰ علت و ۳۷ راهکار طبقه بندی شد. در راند دوم از بین راهکارهای ارائه شده، اخلاق‌گرایی و تخصص‌گرایی (تخصص‌های کافی مدیریتی) در انتصاب مدیران پرستاری و غیر پرستاری و پس از آن به ترتیب تامین نیرو متناسب با حجم کاری و برگزاری آزمون‌های جامع پس از فارغ التحصیلی و قبل از ورود به بالین از دید متخصصین بیشترین اهمیت را داشته است. ایجاد خط مشی و متد ارتباطی در سازمان در زمان جابجایی بیمار یا اطلاعات، کمترین اهمیت را به خود اختصاص داده است.

نتیجه‌گیری: چک لیست طراحی شده در این مطالعه می‌تواند دستیابی به بسیاری از اهداف تضمین کیفیت و اعتباربخشی در ایران را تسهیل نماید. با استفاده گسترده از این چک لیست در سطح کشور و منطقه، می‌توان به اطلاعات کامل و جامع‌تری در خصوص کیفیت ارائه خدمات بالینی پرستاری دست یافت. راهکارهایی که در این مطالعه توسط متخصصان پیشنهاد شده، می‌تواند برای مدیران،

سیاستگذاران و دست اندرکاران در طراحی و اجرای برنامه بهبود و ارتقای کیفیت خدمات بالینی پرستاری در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی، به عنوان یک راهنما عمل نماید.

کلید واژه‌ها: اعتباربخشی، خدمات بالینی پرستاری، ارتقای کیفیت، کیفیت مراقبت



Tehran University of Medical Sciences

School of Nursing and Midwifery

Dissertation for PhD Degree in Nursing

Title:

**Nursing Clinical Services Accreditation”: Exploring and
Analyzing Effective Factors and Offering Practical Solution**

Supervisor:

Dr. Mahvash Salsali

Advisor:

Dr. Abbas Ebadi

Written By:

Sarieh Poortaghi

July 2015

Abstract

Background: Clinical services accreditation is carrying out with various objectives, such as preventing unsafe and inadequate service delivery to clients; make a distinction between quality levels and allowing competition between care providers. In addition it provides better data related to the quality of health care to clients, policy makers, managers, professionals and community stakeholders for using them to make appropriate decision. This study aims to design and validate clinical nursing services evaluation checklist, auditing of clinical nursing services, explanation and analysis of the influencing factors and providing practical solutions.

Methods: This study is an exploratory sequential mixed method. The checklist was designed in three phases ;Conceptualization (a qualitative study using conventional content analysis), Item Generation (results of first phase and review of the literature), and psychometric study (validity (face and qualitative content validity), and reliability (internal and external consistency, and inter-rater agreement)).In the next step by using this valid and reliable checklist, auditing of 300 nurses working in hospitals related to Tehran University of Medical Sciences was performed. Based on the results of the audit, delphi study involving 46 experts in nursing and accreditation field, conducted to determine the affecting factors and provide practical solutions to improve the quality of clinical nursing services.

Results: The results of the three stages of checklist planning phase, was a valid and reliable checklist including 106 indicators (40 at organizational level, and 66 indicators at individual performance level, respectively. Results of the auditing of clinical nursing services, showed that the number of 17 indicators at individual performance level got lower score of 70 that were considered as indicators which needs to be improved. In the next stage in delphi study, 394 affecting factor and 212 solutions were mentioned by participants that were classified in the 120 factors and 37 solutions. From the views of experts the most important solution is to considering moralists and specialization in the selection of nursing managers, then staffing according to work load, as well as comprehensive exam after graduation and before entering the clinic. Creating policies and methods of communication in the organization in handling patient information is allocated to the least important.

Conclusion: The designed checklist in the first phase of this study can facilitate achieving many of the goals of quality assurance and accreditation in Iran. With the widespread use of the checklist in the country and region, complete information about the quality of clinical nursing services can be obtained. The solutions proposed by experts, can be act as a guide for managers, policy makers and those involved in the design and implementation of programs to improve the quality of clinical nursing services in decision-making and planning for the future.

Keywords: Accreditation, Nursing Clinical Services, Quality Improvement, Quality of care