

عنوان: بررسی موانع اجرائی ارتقای مستمر کیفیت خدمات پرستاری از دیدگاه پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی تبریز ۱۳۸۱

نام دانشجو: شهلا اکبری

رشته و مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد پرستاری (مدیریت آموزش پرستاری)

استاد راهنما: دکتر علی اکبر نظری

اساتید مشاور:

شماره پایاننامه: ۱۳۴

مقدمه: ارتقای مستمر کیفیت رویکردی است که در دو دهه اخیر در بخش صنعت مطرح گردیده و تدریجاً دامنه رسوخ آن به بخش خدمات بهداشتی درمانی به خصوص خدمات پرستاری کشیده شده است. طی سالیان اخیر متولیان امور بهداشت و درمان با درک اهمیت موضوع سعی در ارتقای کیفیت خدمات پرستاری نموده اند اما به دلیل مواجه شدن با موانع متعدد عملاً در ادامه کار ناموفق و بعضاً شکست خورده اند. با توجه به اهمیتی که ارتقای مستمر کیفیت خدمات پرستاری در کاهش هزینه های بهداشتی، بهبود بیماران و برگشت افراد سالم به جامعه دارد موانع ارتقای مستمر کیفیت خدمات پرستاری از دیدگاه پرستاران شاغل در مراکز بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز بررسی گردید. **مواد و روش کار:** پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است و جامعه پژوهش کلیه پرستاران شاغل در مراکز بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز بودند، تعداد نمونه های مورد پژوهش ۲۳۸ نفر و روش نمونه گیری مبتنی بر هدف بود. ابزار گرد آوری داده ها پرسشنامه بود.

نتایج: یافته های پژوهش بیانگر آن است نمونه های مورد پژوهش مونث (۶۲/۲ درصد)، متأهل (۶۰/۵ درصد)، استخدام رسمی (۷۷/۷ درصد)، دارای مدرک کارشناسی (۹۴/۱ درصد)، در گروه سنی ۳۵-۳۹ سال (۲۲/۷ درصد)، بین ۵-۹ سال سابقه کار (۲۳/۵ درصد)، فاقد سابقه کار مدیریتی (۷۰/۲ درصد) و کلاس های بهبود کیفیت را گذرانیده اند (۳۵/۳ درصد).

همچنین بیشترین درصد پرستاران مورد پژوهش مشخص نبودن اهداف ارتقای کیفیت در سازمان را مهمترین مانع در برنامه ریزی بلند مدت ذکر کرده اند (۷۶/۸ درصد)، همچنین ارزشیابی نامناسب از مهارت و دانش کارکنان مهمترین مانع در بعد آموزش کارکنان (۷۸/۹ درصد)، حمایت نکردن مدیران ارشد از فعالیت های بهبود کیفیت مهمترین مانع در بعد تعهد مدیریت ارشد (۷۵/۲ درصد)، استفاده نکردن از نظرات و پیشنهادات مددجویان مهمترین مانع در بعد مشتری (۶۴/۷ درصد)، مشخص نبودن شرح وظایف هر یک از اعضاء در ارائه خدمات مهمترین مانع در کار تیمی (۶۴/۷ درصد)، ندادن قدرت و اختیار به کارکنان توسط مدیران مهمترین مانع در مشارکت (۷۲/۲ درصد) و استفاده نامناسب از تکنولوژی های ارتباط در فرآیند کاری مهمترین مانع در ارتباطات (۶۹ درصد) دانسته اند. نتایج حاصل نشانگر ارتباط معنی دار بین سابقه کار با آموزش کارکنان ($P=0.009$) و سابقه کار با تعهد مدیریت ارشد ($P=0.021$) بوده است. بین سایر متغیرها ارتباط معنی داری مشاهده نشد.

بحث و نتیجه گیری: اجرای فرایند ارتقای مستمر کیفیت خدمات پرستاری به سبب ماهیت پیچیده ارائه خدمات در مراکز آموزشی درمانی کشور با موانع متعددی روبروست، که موجب فقدان کارایی و اثر بخشی ارائه خدمات پرستاری برای مددجویان خواهد گردید. بنابراین مسئولین پرستاری باشناخت موانع مذکور می توانند زمینه اجرای موفقیت آمیز CQI (ارتقای مستمر کیفیت) در ارائه خدمات پرستاری را فراهم آورند ضمناً عدم توجه به موانع مذکور اثرات زیانباری بر سلامت مددجویان داشته، بهبود آنان به مخاطره می اندازد و هزینه های گزافی را بر بخش بهداشت و درمان کشور وارد خواهد آورد. شناخت موانع و متغیرهای تاثیر گذار بر ارائه خدمات پرستاری می تواند این هزینه ها را کاهش دهد. **لغات کلیدی:** ارتقای مستمر کیفیت - خدمات پرستاری - موانع