

## ارزیابی کیفیت و مهارت خدمات پرستاری در بخش اورژانس

### پژوهشگر: لیلی یکه فلاح<sup>۱</sup>

(۱) کارشناس ارشد آموزش پرستاری - عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

#### چکیده:

مقدمه: پرستاران بزرگترین و مهمترین گروه حرفه ای در سیستم بهداشتی درمانی بوده و نقش بارزی را در آن ایفاء می کنند. امروزه تاکید بر ارتقاء سلامت و نیز توجه خاص به مددجو به عنوان یک کل، اهمیت توجه به کیفیت خدمات پرستاری را بیش از پیش نمایان کرده است، از سوی دیگر افزایش سطح دانش مددجویان در زمینه مراقبتهای بهداشتی - درمانی موجب تقاضای دریافت خدمات مطلوب پرستاری شده است. بنابراین لازم است که پرستاران مهارتهای مربوط به مراقبتهای پرستاری را به نحو احسن در خود تقویت نمایند. در این میان پرستاران بخش اورژانس باید افراد ورزیده دارای اطلاعات و مهارتهای وسیع، سرعت کافی در انجام تکنیکها، قدرت تصمیم گیری و همچنین تریاژبندی بیماران باشند.

هدف: نظر به اهمیت وجود مهارت علمی و عملی لازم در پرستاران شاغل در بخش های اورژانس پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان کیفیت و مهارت کادر پرستاری بخش اورژانس مرکز درمانی منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۸۳ انجام شده است. روش کار: جامعه این پژوهش توصیفی - تحقیقی، کادر پرستاری شاغل در بخش اورژانس بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) بودند و ابزار گردآوری داده ها مشتمل بر دو چک لیست مرتبط با پروسیجرهای پرستاری و رعایت تریاژ در بخش اورژانس بوده است. داده ها به روش مشاهده توسط پژوهشگر تکمیل گردیده است، و امتیازات کسب شده به چهار رتبه ضعیف - متوسط - خوب و خیلی خوب تقسیم بندی شدند و در نهایت داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج: نتایج نشان داد که مهارت در انجام پانسمان (۹۴٪) برقراری لوله داخل وریدی (۹۲٪) سوند گذاری معده (۹۴٪) و ثبت و گزارش نویسی (۹۳/۲٪) در سطح خیلی خوب بوده است، اما مهارت در تکنیک سوند گذاری معده (۸۴٪) و اجرای تریاژ (۷۸/۳٪) در سطح خوب و مهارت در اندازه گیری علائم حیاتی (۷۲/۳٪) در سطح متوسط بوده است. همچنین مدت زمان شروع اولین خدمات پرستاری ۲ دقیقه برآورد شده است.

نتیجه گیری: با توجه به اهمیت تریاژبندی صحیح بیماران و وجود این مهارت در سطح خوب، بهتر است که با انجام تدابیر و برنامه ریزی های آموزشی مدون این سطح به رتبه عالی ارتقاء یابد چرا که طی مطالعات مشابه تریاژبندی صحیح بیماران تاثیر بسزایی در میزان رضایت مندی بیماران و خانواده آنها دارد.

کلید واژه ها: اورژانس، تریاژ، مهارت پرستاری

#### مقدمه

مهارتهای ارتقاء دهنده سطح کیفی مراقبتهای دست یابند و آنها را در عمل به کار گیرند، در این میان پرستاران بخش اورژانس باید افراد ورزیده ای باشند که در زمینه تمام زیر گروه های پرستاری اطلاعات وسیعی داشته و علاوه بر داشتن دانش و مهارت، قادر به قضاوت در موقعیتهای خطیر بالینی، تصمیم گیری جهت حفظ حیات، حل مشکلات پیچیده و تفکر در مواقع بحرانی باشند (۱). چرا که بخش اورژانس یکی از مهمترین بخشهای بیمارستان است که عملکرد آن می تواند تاثیر فراوانی بر عملکرد سایر بخشهای بیمارستان و رضایت بیماران داشته باشد (۲).

پرستاران بزرگترین و مهم ترین گروه حرفه ای در سیستم بهداشتی - درمانی بوده و نقش بارزی را در این سیستم ایفاء می کنند. امروزه تاکید بر ارتقاء سلامت، پیشگیری از بیماریها و نیز توجه به مددجو به عنوان یک کل، اهمیت لزوم توجه به کیفیت خدمات پرستاری را بیش از پیش نمایان کرده است، از سوی دیگر امروزه سطح دانش مددجویان در زمینه مراقبتهای بهداشتی - درمانی افزایش یافته و آنان خواستار خدمات پرستاری با کیفیت مطلوب، می باشند بنابراین لازم است که پرستاران، به

## روش کار

این پژوهش از نوع توصیفی است. جامعه پژوهش، کادر پرستاری شاغل در بخش اورژانس بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) بود. نمونه گیری به روش سرشماری صورت گرفته و به نحوی که تعداد نمونه برابر با جامعه پژوهش بوده است. ابزار جمع آوری داده ها چک لیستهای مرتبط با پروسیجرهای پرستاری و رعایت تریاژ در بخش اورژانس بود، که به روش مشاهده توسط پژوهشگر تکمیل شد. چک لیست اصول انجام هر مهارت از منابع علمی استخراج شده و به منظور تعیین اعتبار علمی از روش اعتبار محتوا استفاده شده است. امتیازات کسب شده به چهار رتبه ضعیف (۰-۰/۵۰)، متوسط (۰/۷۵-۰/۵۱)، خوب (۰/۸۵-۰/۷۶) و خیلی خوب (۰/۱۰۰-۰/۸۶) تقسیم بندی گردید.

در نهایت اطلاعات به دست آمده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## نتایج

یافته ها نشان دادند که اکثریت واحدهای پژوهش (۵۸/۳٪) دارای ۱ الی ۵ سال سابقه کار در بخش اورژانس، (۷۵٪) دارای مدرک کارشناس پرستاری، (۴۱/۶٪) سن زیر ۳۰ سال و (۷۵٪) مونث بودند. در خصوص اهداف پژوهش یافته های پژوهش نشان دادند که اکثریت واحدهای مورد پژوهش در انجام پانسمان (۹۴٪)، وصل سرم (۹۲٪)، گذاشتن سوند معده (۹۴٪) و ثبت و گزارش نویسی (۹۳/۲٪) دارای مهارت خیلی خوب بودند، در تکنیک سوندناژ میزان مهارت در سطح خوب (۸۴٪) و در اندازه گیری علائم حیاتی در سطح متوسط (۷۲/۳٪) بودند. متوسط فاصله زمانی از پذیرش تا انجام اولین خدمات پرستاری دو دقیقه بود. همچنین مهارت اکثریت پرستاران در اجرای تریاژ (۷۸/۳٪) خوب بود. با توجه به نتایج بدست آمده اکثریت نمونه ها، مهارتهای پرستاری را در سطح

همچنین از آنجایی که مداخلات پرستاری در بخش اورژانس برنامه ریزی شده نیست، بنابراین پرستاران اورژانس علاوه بر انجام پروسیجرهای پرستاری به طور صحیح و کامل، باید در مورد سرعت انجام تکنیکها و قدرت تصمیم گیری و تریاژبندی بیمار نیز مهارت کافی داشته باشند چرا که بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس شامل تمام گروههای سنی هستند که دچار تغییرات حاد جسمی یا روانی شده اند و نیاز به مداخلات سریع درمانی دارند و با کوچکترین اشتباه کادر پرستاری و پزشکی ممکن است دچار آسیبهای جبران ناپذیر گردند و یا بالعکس با یک اقدام بجا و صحیح، می توانند از خطرات احتمالی یا مرگ مصون بمانند (۱). Taylor & Benger معتقدند که مهارت در انجام اقدامات پرستاری تاثیر به سزایی در افزایش رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس دارد، همچنین بالا بودن مهارت پرستار منجر به کاهش مدت زمان انتظار بیمار در بخش اورژانس می گردد (۳).

با توجه به مطالب ذکر شده شایسته است که مدیران پرستاری با در نظر گرفتن میزان مهارت پرستاران، کادر پرستاری اورژانس ها را انتخاب نمایند و این امر بدون ارزیابی کیفیت و مهارت خدمات پرستاری میسر نمی شود.

البته کلیه پرستاران در دوران آموزش حرفه ای خود، آگاهی لازم در مورد اصول صحیح انجام خدمات پرستاری را کسب می نمایند، اما در محیط کار این خدمات را به طور اصولی و کاملا صحیح انجام نمی دهند و این امر به نوبه خود می تواند بر کیفیت خدمات پرستاری تاثیر بگذارد (۴) لذا پژوهشگر بر آن شد پژوهشی به منظور ارزیابی مداوم کیفیت و مهارت خدمات پرستاری، که به حق یکی از جنبه های عملی و مهم ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری است، را انجام داده و در نهایت از یافته های این تحقیق بتوان در ارتقاء مراقبتهای پرستاری و ارائه مطلوب خدمات استفاده بهینه نمود.

Subash etal (۲۰۰۴) طی پژوهشی مطرح نمودند تریاژ بندی صحیح بیماران مدت زمان انتظار را کاهش می دهد و مهارت پرستار در این زمینه نگرانی بیمار را کم کرده و منجر به افزایش رضایت وی می شود(۹). بنابراین با توجه به اهمیت تریاژ بندی بیماران از آنجایی که این مهارت در سطح خوب اجرا می شود لازم است با برنامه ریزی های آموزشی مدون تر این سطح به رتبه عالی ارتقاء یابد چراکه تاثیر به سزایی در رضایت مندی بیماران و خانواده آنها و مسئولین بیمارستان و کلیه تیم درمان خواهد داشت. همچنین پیشنهاد می شود پژوهشی با هدف بررسی مهارت پرستار در برخورد با رده های مختلف تریاژ و تاثیر تریاژ در افزایش رضایت مندی کلیه مراجعین، انجام شود.

منابع :

- ۱- بروتر سودارث . پرستاری داخلی - جراحی پرستاری فوریتهای ، ترجمه دکتر مرتضی دلاورخان و پروانه بیسه بان، تهران : انتشارات بشری ، ۱۳۷۱.
- ۲- کاتلین امان ، جان کزیلو . رموز پرستاری اورژانس . ترجمه حمید پیروی - محمد حسن صمدی. تهران : انتشارات شابک، چاپ اول: ۱۳۸۲.
- 3-Taylor and Bengner. "Patient Satisfaction in emergency medicine ". *Emerge med J.* 2004 21 (5) pp: 528.
- ۴- تیلور . مهارتهای بالینی پرستاری. ترجمه زهرا مهدوی، هاجر خاتون شکری پور و فاطمه احمد لاریجانی. تهران : انتشارات بشری. چاپ اول: ۱۳۸۰.
- ۵- شکوهی فر، ناهید و نوروزی نژاد، میترا . بررسی میزان مهارت کادر پرستاری اورژانسهای بیمارستانهای شهرستان سبزوار در سال ۱۳۷۹. *مجله علوم پزشکی سبزوار*. ۱۳۷۹. شماره ۳ صفحه ۲۳.
- ۶- ادیب باقری، محسن و افاضل، محمدرضا. بررسی آگاهی و مهارت کارکنان درمانی بیمارستانهای کاشان در زمینه احیاء قلبی - ریوی . فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علم پزشکی کاشان ، ۱۳۸۰ دوره ۵ ، پاییز-شماره ۱۹، صفحات ۶۹-۱۰۳.
- 7- Canadian Association of Emergency Physicians (CAEP) the national Emergency nurse Affiliation of Canada. "Implementation Guidelines for the Canadian Emergency Department triage and Acuity scale (ctas)". *Ctas* 16. DOC. December 16. 1998.
- ۸- هور، علیرضا . پيله ورزاده، مطهره . بررسی سرعت خدمات رسانی در بخش اورژانس بیمارستان باهنر کرمان در سال ۱۳۷۹. *مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران*، ۱۳۸۲ - دوره ۱۰ - پاییز - شماره ۳۵، صفحات ۴۲۰-۴۱۳.
- 9-Subash. Etal. "Team triage improves emergency Department efficiency." *Emerge Med J* 2004. 21(5) pp: 542-544.

خیلی خوب در بخش اورژانس انجام می داده اند (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱: توزیع کیفیت انجام مهارتهای پرستاری در بخش

اورژانس

| درصد | سطوح کیفیت مهارتهای پرستاری |
|------|-----------------------------|
| ۰    | ضعیف (۰-۵۰٪)                |
| ۱۴/۳ | متوسط (۵۱-۷۵٪)              |
| ۲۸/۵ | خوب (۷۶-۸۵٪)                |
| ۵۷/۱ | خیلی خوب (۸۶-۱۰۰٪)          |
| ۱۰۰  | جمع کل                      |

### بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که اکثریت نمونه ها مهارتهای پرستاری را در سطح خیلی خوب انجام می دادند.

مطالعات مشابه نشان دادند که مهارت پرستار در انجام پروسیجرهای پرستاری تاثیر به سزایی در افزایش رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس دارد. پروسیجر اندازه گیری علائم حیاتی در سطح متوسط انجام می شود که لازم است اهمیت اندازه گیری صحیح علائم حیاتی بیش از پیش برای پرستاران روشن شود. در مطالعه مشابهه ای که توسط شکوهی فر و نوروزی نژاد (۱۳۷۹) انجام شد ۵۰٪ از پرسنل بخش اورژانس اندازه گیری علائم حیاتی را در سطح خوب انجام می دادند (۵). همچنین مطالعه ای که توسط ادیب باقری و افاضل (۱۳۸۰) در مورد مهارت پرستاران بخش اورژانس در زمینه احیاء قلبی - ریوی انجام شد مهارت پرستاران در این زمینه در حد ۲۸/۶٪ بود که در حد ضعیف گزارش شده بود (۶). همچنین در زمینه مهارت در تریاژ، اولین خدمات پرستاری در مدت زمان ۲ دقیقه انجام می شد که در مقایسه با مطالعه مشابهه ای که توسط انجمن اورژانس کانادا انجام شده است، این زمان مطلوب می باشد(۷).

هور و پيله ورزاده (۱۳۸۲) نیز پس از مطالعه خود در ایران، این فاصله زمانی را مناسب عنوان کرده اند (۸). همچنین مهارت پرستار در اجرای تریاژ در سطح ۷۸/۳٪ برآورد گردیده است، در این خصوص

## Evaluation of quality and nursing skills in emergency department

By: Yekkeh fallah, L. MSN

---

### Abstract:

**Introduction:** Nurses are the largest and most important group in health system and play clear role. Nowadays, emphasis on health promotion and considering client as a whole clears attention to quality of nursing care. On the other hand increased knowledge of clients regarding health care made the demand for satisfactory nursing services. Therefore, it is necessary for nurses to achieve and improve their nursing skills. Meanwhile, emergency ward nurses must be professional with a wide information and skills, adequate speed in performing techniques, decision making power and also triaging clients.

**Objective:** In attention to the importance of medical and technical skills for nurses in emergency wards, the present study was conducted to determine the level of quality and skill of nurses in emergency wards of selected center in Iran medical university in 2004.

**Methods:** The sample of this descriptive study consisted of employed nurses in emergency ward of Imam Hassan Hospital. The data collection instrument consisted of two check lists related to nursing procedures and following triage in emergency. Data was collected through observation. Scores obtained were classified in four divisions of weak, moderate, good and very good and finally were analyzed through SPSS.

**Results:** Finding showed that skill in dressing (94%), IV start (92%), NG tube (94%) and charting (93.2%) were in very good range. But skill in NG tube technique (84%) and triage (78.3%) were in good range and skill in vital sign measurement (72.3%) was in moderate range. Also the time for the first nursing service was two minutes.

**Conclusion:** In attention to the importance of proper triage and since this skill was in good range, it is better to improve it through intervention and continuing education because similar studies showed that proper triage effects two level of patient and their families, satisfaction.

**Key words:** Nursing skills, Emergency Department, Triage

---