

ارتقاء کیفیت خدمت رسانی به سالمندان مراجعه کننده به بیمارستان آموزشی ۲۲ بهمن گناباد: یک مطالعه اقدام پژوهی

لیلا صادق مقدم^۱، معصومه امیری دلویی^۲، حیدر علی عابدی^۳، نجمه ابراهیمی^۴، مریم مرادی^۵

۱- مؤلف مسؤول، استادیار، گروه آموزشی پرستاری سلامت جامعه، روان و سالمندی، دانشکده پرستاری، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و

ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی گناباد، گناباد، ایران

۲- کارشناس ارشد پرستاری سلامت جامعه، گروه آموزشی پرستاری سلامت جامعه، روان و سالمندی، دانشکده پرستاری، مرکز تحقیقات توسعه

اجتماعی و ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی گناباد، گناباد، ایران

۳- استاد تمام، گروه پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه آزاد اسلامی. واحد اصفهان (خوراسگان) اصفهان. ایران.

کارشناس ارشد پرستاری گروه آموزشی اطفال، دانشکده پرستاری، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی

گناباد، گناباد، ایران

۴- کارشناس ارشد پرستاری سالمندی. گروه آموزشی پرستاری سلامت جامعه، روان و سالمندی، دانشکده پرستاری، مرکز تحقیقات توسعه

اجتماعی و ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی گناباد، گناباد، ایران

چکیده:

مقدمه: تغییرات جمعیتی با افزایش شیوع بیماریهای مزمن، به عنوان یک چالش سیستمهای مراقبتهای بهداشتی درمانی برای سالمندان می باشد و باید به هدف بهبود ارتباط و کیفیت مراقبت بین سالمند بیمار و ارائه دهنده مراقبت توجه نمود. این مطالعه به منظور ارتقاء کیفیت خدمت رسانی به سالمندان مراجعه کننده به بیمارستان آموزشی ۲۲ بهمن گناباد انجام شد.

مواد و روشها: این پژوهش یک مطالعه اقدام پژوهی به صورت کیفی بود. در مرحله اول پس از کسب رضایتنامه، با حضور ۱۱ سالمند بستری در بخشهای مختلف بیمارستان فوق الذکر که دامنه سنی آنها ۸۹-۶۵ سال بود به صورت هدفمند و بوسیله مصاحبه بدون ساختار، به مدت ۳۰ دقیقه داده ها جمع آوری، ضبط و بازنویسی گردید. تحلیل محتوای کیفی به منظور تجزیه و تحلیل داده ها به کار گرفته شد. در مرحله دوم با تشکیل گروه متمرکز که شامل ۱۲ نفر از تیم مراقبتی بودند نگرش گروه در ارائه مراقبت مطلوب و با کیفیت و موانع آن، مشکلات سالمندان مطرح و راهکارهای پیشنهادی مورد ارزیابی قرار گرفت. در مرحله سوم کارگاه آموزشی جهت تیم مراقبتی برگزار و ارزشیابی در مراحل مختلف انجام گردید.

یافته ها: متن مصاحبه های استخراج شده از سالمندان بیمار، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و به مفاهیم زیر دسته بندی شدند: ۱- مشکلات مرتبط با کیفیت مراقبتهای پرستاری ۲- عدم مشارکت در تصمیم گیری ۳- عدم احترام و حفظ شان و منزلت ۴- کمبود تسهیلات برای بهبود رفاه بیمار ۵- نگرانی در پرداخت هزینه های درمانی ۶- مسایل مرتبط با تغذیه در گروه متمرکز نیز متقابلاً توسط تیم مراقبتی مشکلات زیر عنوان گردید: ۱- شلوغی بخشها ۲- کمبود نیروی پرستاری ۳- اختلال شنوایی و فراموشی سالمند ۴- کاهش آموزش پذیری ۵- نبودن همراهی بیمار ۶- لهجه و گویش بیمار

بحث: نتایج نشان میدهد ارتقاء کیفیت مراقبت از سالمندان با آموزش پرستاران و تیم مراقبتی راجع به فرایند سالمندی و نیازهای جسمی و روحی این

قشر آسیب پذیر ضروری می باشد. لذا اقدام پژوهی نیز روشی موثر بر رفتار و انگیزه تیم مراقبتی با مشارکت سالمندان بیمار و بهبود ارائه خدمات

مراقبتی می باشد که در نتیجه کاهش ناراضیتهای سالمندان بستری را در پی دارد.

کلید واژه ها: ارتقاء کیفیت، خدمت رسانی، سالمندان، بیمارستان، اقدام پژوهی