

تحسين جودة أداء الممرضات لتوفير إرضاء العملاء لمرضى الغسيل الكلوى

رسالة مقدمة

توطئة للحصول على درجة الدكتوراه في تمريض الصحة العامة
من

منال منصور مصطفى
ماجستير تمريض صحة عامة

تحت إشراف

أ.د/ نوال محمود سليمان

أستاذ صحة المجتمع والبيئة

كلية التمريض

جامعة عين شمس

أ.د/ عبد الرحيم سعد شولح

عميد كلية التمريض

أستاذ طب المجتمع والبيئة وطب الصناعات

كلية الطب - جامعة بنها

أ.د.م/ هناء عبد الحكيم أحمد

أستاذ مساعد صحة المجتمع والبيئة

كلية التمريض - جامعة عين شمس

كلية التمريض

جامعة بنها

2009

الملخص العربي

تحسين جودة أداء الممرضات لتوفير إرضاء العملاء لمرضى الغسيل الكلوى.

مقدمة:

لا يزال مرض الفشل الكلوى واسع الإنتشار عالمياً ويلعب الغسيل الكلوى الدور الأساسى فى علاج هذه المشكلة وقد وجد عالمياً أن 200 مليون مريض من كل مليون يبدأون غسيل كلوى سنوياً حيث كذلك فى مصر عدد المصابين بالفشل الكلوى يقدرون بحوالى 3960000 مريض.

جدير بالذكر أن عدد مرضى الفشل الكلوى فى حالة إزدياد مستمر. ولكن مع ذلك توجد طرق عديدة لعلاجه ووجد أن أكثر هذه الطرق شيوعاً الغسيل الكلوى حيث يعتبر من أهم طرق العلاج التى تساعد فى إنقاذ حياة مرض الفشل الكلوى وعلى الرغم من ذلك يعتبر المرضى الذين يتم علاجهم عن طريق الغسيل الكلوى فى حالة حرجة دائماً ، حيث تتطلب حالتهم رعاية طبية وتمريضية مكثفة من ذوى المهارات العالية.

تميل الإتجاهات الحديثة حول تطبيق الجودة فى الأداء وهذه الجودة لابد أن تقوم و تستند على معايير واضحة و مقنعة لكي توجه و ترشد الأداء التمريضي مما سيكون له عظيم الأثر فى الإرتقاء بصحة مريض الغسيل الكلوى ولقد أثبتت كثير من الدراسات أن جودة الرعاية المقدمة لها أثر كبير فى رفع الخدمة المقدمة للمرضى لذلك لابد من التدريب المستمر للممرضات العاملات فى مجال الغسيل الكلوى على معايير وأسس واضحة حيث أن تحسين كفاعتهن العلمية و التعليم المستمر سيساعدهن على القيام بأعمالهن على أكمل وجه.

الهدف من الدراسة:

تحسين جودة أداء الممرضات لتوفير إرضاء العملاء من مرضى الغسيل الكلوي من خلال:

- (1) تقييم المعلومات وأداء الممرضات بالنسبة لمرضى الفشل الكلوي.
- (2) تصميم وتنفيذ برنامج بهدف تحسين جودة أداء الممرضات العاملات في الغسيل الكلوي طبقاً لإرضاء العميل.
- (3) تقييم ناتج برنامج تحسين جودة أداء الممرضات من حيث ارضاء عميل الفشل الكلوي.

خطوات البحث:

المكان: أجريت هذه الدراسة في وحدة الغسيل الكلوي بمستشفى بنها الجامعي.

العينة: تضم عينة البحث مجموعتين:

- (1) المجموعة الأولى: شملت كل الممرضات (65) المسؤولات عن خدمات الغسيل الكلوي يعمل 3 جلسات للغسيل الكلوي يومياً.
- (2) المجموعة الثانية: تتكون من مائة مريض غسيل كلوي هم محور الدراسة لتحديد مستوى رضائهم بالنسبة للغسيل الكلوي.

أدوات الدراسة: تم جمع بيانات البحث عن طريق:

- (1) إستمارة إستبيان لتقدير معلومات عن الممرضات العاملات في مجال الغسيل الكلوي.
- (2) قائمة ملاحظات لتقدير أداء الممرضات للغسيل الكلوي (قبل ، أثناء وبعد الغسيل – إستخدام الأدوات – النظافة والتعقيم – نظافة الوحدة).
- (3) إستمارة إستبيان لاستطلاع رضاء العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة من الممرضات.

آلية البحث: من خلال تلك الخطوات:

قد تم تقديم جلسات جودة الأداء للممرضات من خلال برنامج تكون من (6) جلسات (نظري - عملي) كل جلسة تستمر أربع ساعات مقسمة على ثلاثة أيام إسبوعياً.

تنقسم الأربع ساعات إلى : ساعتين نظري- ساعتين عملي .

تتكون المجموعة من عشرة ممرضات في بداية كل جلسة تقوم الباحثة بمراجعة الممرضة على خطوات البرنامج والهدف العام من البرنامج وقد تم استخدام كتيبات ومجموعة تطبيق عملي للتدريب على الغسيل الكلوي بتمثيل أدوار .

نتائج البحث:

(1) أظهرت نتائج الدراسة تحسناً في معلومات ومهارات الممرضات وقد وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الإختبار قبلى والبعدى.

(2) أظهر تطبيق جودة الأداء الأثر الواضح في تحسين ومفاهيم أداء الممرضات تجاه الغسيل الكلوي.

(3) أظهر تطبيق جودة الأداء الأثر الواضح في مستوى إرضاء العملاء لمرضى الغسيل الكلوي عن الخدمة المقدمة.

توصيات البحث:

(1) التعليم المستمر والمنتظم لتزويد الممرضات بكل ما هو جديد في مجال جودة الأداء وتطبيق الجودة.

(2) توفير كتيب إرشادي باللغة العربية عن مفهوم الجودة والمعايير وكيفية تطبيقها لرفع مستوى أداء الممرضات.

(3) إنشاء لجنة تأكيد الجودة لمتابعة تطبيق وتنفيذ معايير الجودة للغسيل الكلوي.