

## شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان مرکز فوریت‌ها و پرستاران اورژانس مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

علیرضا ایرج‌پور، فاطمه نظری\*، موسی علوی

### چکیده

**مقدمه:** برنامه‌های آموزشی به منظور تأمین نیازهای آموزشی یادگیرندگان طراحی می‌شوند؛ لذا شناسایی نیاز اولین گام در برنامه‌ریزی آموزشی است و موجب افزایش مشارکت یادگیرندگان در طراحی برنامه‌های آموزشی و ارتقای سطح کیفی برنامه‌ها می‌گردد. لذا هدف از این مطالعه توصیف نیازهای آموزشی کارکنان مرکز فوریت‌های شهر اصفهان و پرستاران اورژانس مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۹۱ بود.

**روش‌ها:** در این مطالعه پیمایشی مقطعی جامعه آماری کلیه پرستاران اورژانس مراکز درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و کارکنان مرکز فوریت شهر اصفهان بودند. روش نمونه‌گیری به صورت سرشماری بود و مجموعاً ۳۱۰ نفر وارد مطالعه شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهشگر ساخته بود که پس از تأیید روایی و پایایی مورد استفاده قرار گرفت. داده‌ها در این پژوهش با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی مورد تحلیل قرار گرفت.

**نتایج:** میانگین و انحراف معیار متغیرهای سن افراد شرکت‌کننده، سابقه کار آنها و نیز سابقه کار در بخش اورژانس مرکز درمانی یا مرکز فوریت‌های پزشکی به ترتیب  $33/3 \pm 7/1$ ،  $9/76 \pm 7/4$  و  $5/24 \pm 4/63$  بود. میانگین و انحراف معیار ابعاد پنج‌گانه نیازهای آموزشی شامل مدیریت، ارتباطات، مهارت‌های ارزیابی، تجهیزات و مهارت‌های عملیاتی به ترتیب برابر با  $5/28 \pm 2/1$  (از مجموع ۱۰ نمره)،  $6/1 \pm 2/2$  (از مجموع ۱۰ نمره)،  $8/1 \pm 3$  (از مجموع ۱۵ نمره)،  $2/6 \pm 1/3$  (از مجموع ۵ نمره) و  $63/2 \pm 19/8$  (از مجموع ۷۵ نمره) بود.

**نتیجه‌گیری:** لازم است نیازهای آموزشی کارکنان مراکز اورژانس و فوریت‌های پزشکی در پنج بخش اصلی شامل مدیریت، ارتباطات، مهارت‌های ارزیابی، تجهیزات و مهارت‌های عملیاتی مورد توجه قرار گیرد. مطالعات آتی با استفاده از روش‌های مختلف کیفی و کمی جهت بررسی بیش‌تر هر یک از ابعاد نیازهای آموزشی پیشنهاد می‌گردد.

**واژه‌های کلیدی:** بررسی نیازها، نیازهای آموزشی، پرسنل پرستاری، بخش‌های اورژانس

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / ۱۳۹۶؛ ۱۷(۱۳): ۱۲۶ تا ۱۳۱

### مقدمه

نیاز به دانستن و یادگیری از اساسی‌ترین نیازها و

فعالیت‌های بشر و زیر بنای هر نظام آموزشی است (۱). به عنوان بخشی مهم از برنامه آموزشی در نظام سلامت مطرح است. برنامه‌های آموزشی به منظور تأمین نیازهای آموزشی یادگیرندگان طراحی می‌شوند؛ لذا شناسایی نیاز اولین گام در برنامه‌ریزی آموزشی است و موجب افزایش مشارکت یادگیرندگان در طراحی برنامه‌های آموزشی و ارتقای سطح کیفی برنامه‌ها می‌گردد (۲). تعیین سیستماتیک نیازهای آموزشی را می‌توان به عنوان پایه‌ای برای تهیه محتوای آموزشی

\* نویسنده مسؤو: فاطمه نظری، دانشجوی دکتری تخصصی علوم اعصاب، مرکز تحقیقات علوم اعصاب، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. nazari@nm.mui.ac.ir  
دکتر علیرضا ایرج پور (دانشیار)، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری و مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (irajpour@nm.mui.ac.ir)؛ دکتر موسی علوی (استادیار)، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری و مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (m\_alavi@nm.mui.ac.ir)  
تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۳/۱۵، تاریخ اصلاحیه: ۹۵/۴/۱۳، تاریخ پذیرش: ۹۵/۴/۲۰

راستای رسالت شغلی به عنوان مدرسین پرستاری و همچنین به منظور دستیابی به اهداف کمیته مدیریت ترومای واحد تعالی خدمات بالینی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با انجام این پژوهش بتوانند با شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان مرکز فوریت‌های استان و پرستاران بخش اورژانس گامی مؤثر در راه ارتقای توانمندی پرستاران و بهبود کیفیت خدمات نظام سلامت بردارند.

### روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی بود که در سال ۱۳۹۱ انجام شد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه پرستاران اورژانس مراکز درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و کارکنان مرکز فوریت شهر اصفهان با مدرک کاردانی، کارشناسی و بالاتر با حداقل ۶ ماه سابقه کار در اورژانس و مرکز فوریت‌ها بودند و همه به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری به صورت سرشماری بود و مجموعاً ۳۱۰ نفر وارد مطالعه شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهشگر ساخته‌ای بود که در تدوین آن از شرح وظایف شغلی و اهداف آموزشی مرتبط با مباحث فوریت‌های پرستاری استفاده شد. این ابزار ابعاد پنج‌گانه نیازهای آموزشی کارکنان مرکز فوریت‌های استان و پرستاران اورژانس مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شامل مدیریت، ارتباطات، مهارت‌های ارزیابی، تجهیزات و مهارت‌های عملیاتی را مورد سنجش قرار داد. مقیاس پرسشنامه‌ها به صورت لیکرت پنج نقطه‌ای بود. به این ترتیب برای پاسخ خیلی زیاد عدد ۵، زیاد ۴، تاحدودی ۳ و برای پاسخ‌های کم ۲ و خیلی کم عدد ۱ در نظر گرفته شد. بخش اصلی پرسشنامه از ۳۳ گویه تشکیل شده است که در آن هر یک از ابعاد ۵ گانه مذکور به ترتیب با ۲، ۲، ۱ و ۲ گویه سنجیده شد. امتیاز مربوط به هر بعد نیز

خاصی قلمداد نمود (۳). نیاز آموزشی از دیدگاه سازمانی عبارت است از فاصله آنچه افراد یا گروه شغلی خاصی باید بدانند و انجام دهند با آنچه که در شرایط موجود می‌دانند و انجام می‌دهند. در واقع نیاز آموزشی عاملی است که فرد یا افراد را به یادگیری آنچه که برای خود، سازمان یا جامعه لازم است سوق می‌دهد تا عملکرد شغلی بهتر داشته باشند و دانش و مهارت بیشتری را کسب نمایند (۴).

اگر آموزش براساس نیاز سنجی آموزشی انجام گیرد در نهایت موجب افزایش اثربخشی و کارایی نیروی انسانی، کاهش اتلاف کاری، توسعه دانش و مهارت‌ها، افزایش رضایت شغلی و انگیزش کارکنان می‌شود (۵).

یکی از اصول مهم تدوین برنامه آموزشی بخصوص در برنامه‌ریزی‌هایی که مبتنی بر وظایف و شایستگی‌های شغلی است تعیین و تحلیل نیازهای آموزشی است (۶). شناسایی نیازها می‌تواند برای تصمیم‌گیری یا عدم تصمیم‌گیری در مورد طراحی یک دوره آموزشی و نیز برای تعیین عناوین اختصاصی یا عناصر دوره آموزشی به کار می‌رود. نیاز سنجی آموزشی عبارت است از کاربرد ففونی که بتوان به کمک آنها اطلاعات مناسب را درباره نیازها گردآوری کرد و به الگوی نیازها و خواسته‌های فرد، گروه و جامعه دست یافت به عبارتی دیگر نیازسنجی یعنی سنجش و مشخص کردن این که چه چیز و به چه اندازه مورد نیاز است (۷).

در زمینه نیازسنجی آموزشی پژوهش‌های مختلفی انجام شده است (۸ تا ۱۰). از جمله در مطالعه‌ای که توسط عباس زاده و همکاران (۲) از طریق تلفیق دو روش دلفی و فن تحلیل شغل انجام شده است. نتایج نشان داد که نیازهای مهم و تعیین‌کننده در انجام وظایف حرفه‌ای مدیران پرستاری بدون پاسخ مانده و تأمین نشده است. بنابر این لزوم بررسی نیازهای آموزشی پرستاران اورژانس و تکنسین فوریت‌ها به منظور برنامه‌ریزی جهت آموزش ضمن خدمت آنها، پژوهشگران را بر آن داشت تا در

۸۰٪). میانگین و انحراف معیار متغیرهای سن افراد شرکت‌کننده، سابقه کار آنها و نیز سابقه کار در بخش اورژانس مرکز درمانی یا مرکز فوریت‌های پزشکی به ترتیب ۳۳/۳ (۷/۱)، ۹/۷۶ (۷/۴) و ۵/۲۴ (۴/۶۳) بود. سطح تحصیلات ۲۰۸ نفر از نمونه‌ها (۸۷/۴٪) در سطح کارشناسی، و ۱۷۲ نفر (۶۹/۴٪) از نمونه‌ها متأهل بودند. میانگین و انحراف معیار ابعاد پنج‌گانه نیازهای آموزشی کارکنان مرکز فوریت‌های استان و پرستاران اورژانس مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شامل مدیریت، ارتباطات، مهارت‌های ارزیابی، تجهیزات و مهارت‌های عملیاتی ترتیب برابر با  $5/28 \pm 2/1$  (از مجموع ۱۰ نمره)،  $6/1 \pm 2/2$  (از مجموع ۱۰ نمره)،  $8/1 \pm 3$  (از مجموع ۱۵ نمره)،  $2/6 \pm 1/3$  (از مجموع ۵ نمره) و  $63/2 \pm 19/8$  (از مجموع ۷۵ نمره) بود.

### بحث

هدف از این مطالعه توصیف نیازهای آموزشی کارکنان مرکز فوریت‌های استان و پرستاران اورژانس مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بود. نتایج این مطالعه بر پنج بعد مهم از نیازهای آموزشی تأکید داشت؛ همگی این ابعاد در متون مرتبط نیز مورد تأکید قرار گرفته‌اند. مطابق با برخی متون، مهارت‌های مدیریت در کارکنان مراقبتی درمانی به ویژه در موقعیت‌های اورژانسی و ارائه خدمات به منظور تسهیل ارائه خدمات ایمن به مددجویان ضروری بوده و می‌توان آن را جزء نقش‌های اساسی کارکنان به حساب آورد (۱۱)؛ هر چند که به اعتقاد برخی، کنترل شدن نقش توسط دیگران حتی در صورت وجود مهارت‌های مدیریت مانع از دستیابی به اهداف ارائه خدمات می‌گردد (۱۲).

در مطالعه حاضر توسعه مهارت‌های ارتباطی از جمله نیازهای آموزشی کارکنان بخش‌های اورژانس و مراکز فوریت شناخته شد که به نظر برخی صاحب‌نظران برای خلق محیطی مملو از احترام، اعتماد و پذیرش در بخش‌ها

از حاصل جمع امتیازات گویه‌های مربوط به آن بعد به دست آمد.

جهت تعیین اعتبار علمی (روایی) ابزار از روش روایی صوری و محتوا با استفاده از نظر متخصصین و به منظور تعیین اعتماد علمی (پایایی) آن از روش تعیین همبستگی درونی استفاده شد. در یک نمونه اولیه ۳۰ نفری، ضرایب همبستگی درونی (آلفای کرانباخ) برای هر یک از ابعاد مدیریت، ارتباطات، مهارت‌های ارزیابی، مهارت‌های عملیاتی و نیز کل پرسشنامه به ترتیب برابر با  $0/78$ ،  $0/76$ ،  $0/89$ ،  $0/91$  و  $0/93$  محاسبه شد.

سپس پژوهشگر با در دست داشتن معرفی‌نامه کتبی از دانشکده پرستاری و مامایی اصفهان و ارائه به معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به مرکز فوریت‌های استان و بخش‌های اورژانس مراکز درمانی الزهرا، کاشانی، امام موسی کاظم، شهید چمران، فیض، عیسی بن مریم، سید الشهداء، بهشتی، نور، فارابی، امین مراجعه نمود و با داشتن مشخصات، واحدهای مورد پژوهش، پرسشنامه را در اختیار واحدهای مورد پژوهش قرار داد تا نسبت به تکمیل آن اقدام نمایند. داده‌ها در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS-18 و آزمون‌های آماری توصیفی مورد تحلیل قرار گرفت. بدین منظور از آمار توصیفی جهت تعیین فراوانی، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. همچنین جهت انجام پژوهش اصول اخلاقی مورد نظر شامل کسب اجازه، رضایت آگاهانه، محرمانه بودن اطلاعات رعایت شد.

### نتایج

۳۱۰ پرسشنامه بین پرستاران شاغل در سه شیفت بخش‌های اورژانس مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و همچنین کلیه تکنسین فوریت‌های پزشکی شاغل در ۳۳ کد مرکز فوریت و حوادث شهرستان اصفهان توزیع شد و در نهایت ۲۴۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. (میزان پاسخ‌دهی

دقیق نیازهای آموزشی در این بعد را با چالش مواجه ساخته است (۱۶). در مجموع تأکید شده است که کارکنان بخش‌های فوریت‌ها و اورژانس باید برای مدیریت صحیح و معطوف به هدف هر آنچه در محیط کار با آن مواجه می‌شوند و هر نوع از مددجویانی که از در مرکز وارد می‌شوند آماده شوند (۱۷).

### نتیجه‌گیری

به طور کلی لازم است به منظور آماده‌سازی کارکنان پرستاری برای ارائه خدمات جامع و ایمن در مراکز اورژانس و فوریت‌های پزشکی، نیازهای آموزشی کارکنان در پنج بخش اصلی شامل مدیریت، ارتباطات، مهارت‌های ارزیابی، تجهیزات و مهارت‌های عملیاتی مورد توجه قرار گیرد. مطالعات آتی با استفاده از روش‌های مختلف کیفی و کمی جهت بررسی بیشتر هر یک از ابعاد نیازهای آموزشی پیشنهاد می‌گردد.

### قدردانی

در پایان از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، همچنین ریاست محترم دانشکده پرستاری و مامایی اصفهان و معاونت پژوهشی آن، آقای مرتضی قادری که در جمع‌آوری اطلاعات همکاری نمودند و کلیه کارکنان مرکز فوریت‌های استان و پرستاران محترم اورژانس بیمارستان‌های وابسته به علوم پزشکی اصفهان که با شرکت خود در این تحقیق ما را یاری نمودند، تشکر می‌نمایم.

و مراکز ارائه خدمات اورژانسی ضروری است و به اعتقاد پیتل (Pytel) برای بهبودی مددجو از شرایط وخیم خود، حیاتی است (۱۳).

یکی دیگر از ابعاد نیازهای آموزشی، مهارت‌های ارزیابی است (۱۱). از آنجایی که از یک طرف دلایل مراجعه مددجویان به بخش‌های اورژانس و مراکز فوریت خاص است و از طرف دیگر ارائه خدمات مناسب و به موقع مستلزم شناخت صحیح از مشکلات موجود و نیز از دلایل زیربنایی توسعه مشکل است، توسعه مهارت‌های ارزیابی کارکنان شاغل در این مراکز بسیار ضروری است (۱۴). با این وجود برخی شواهد حاکی از وجود ضعف کارکنان در این حیطه مهم از مهارت‌های مراقبتی است (۱۵)، که این امر بر ضرورت آموزش کارکنان به منظور توسعه این مهارت تأکید دارد.

همچنان که نتایج مطالعه حاضر نیز تأکید نمود، آشنایی و توسعه مهارت‌های کار با تجهیزات و تکنولوژی نوین از جمله نیازهای آموزشی کارکنان پرستاری بخش‌های اورژانس و مراکز فوریت است. هم‌راستا با این نتایج، در نیاز سنجی از پرستاران شرکت‌کننده در مطالعه رومینسکی (Rominski) نیز ضرورت توسعه تکنولوژی نوین و ارتقای مهارت‌های کارکنان بخش‌های اورژانس در این زمینه مطرح شده و مورد تأکید قرار گرفته است (۸). مطابق با یافته‌های مطالعه، توسعه مهارت‌های عملیاتی از دیگر نیازهای آموزشی کارکنان بخش‌های فوریت‌ها و اورژانس‌ها است. هر چند سایر متون موجود نیز بر این حوزه از نیازهای آموزشی کارکنان به عنوان یک ضرورت صحت‌گذاشته‌اند؛ با این وجود آنها از کمبود استانداردهای عملکرد سخن به میان آورده‌اند که تعیین

### منابع

1. Atashzadeh-shoorideh Foroozan, (Translator). Nursing Foundations. Dugas Beverly W, (Author). Tehran: Tehran :Golban publication; 2002:135-189. [Persian]
2. Abaszadeh MM, Nikbakht Nasrabadi A, Vaskoui Eshkevari Kh. [Assessing educational needs of nurse managers affiliated to state hospitals]. Iranian Journal of Nursing Research. 2009 ; 4(15): 16-24. [Persian]

3. Sullivan EJ, Decker P. Effective leadership and Management in nursing. New Jersey: Practice Hall; 2005.
4. Bahrami S, Yarmohamadian MH. [Assessment of needs in health organizations, medical and educational health care system - planning in the health care system of assessment - the models and techniques of assessment]. Isfahan : Fine Arts, Isfahan University of Medical Science; 2005. [Persian]
5. Abbaszadegan SM, Torkzadeh J. [Training Need Assessment in Organizations]. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Sherkat sahami enteshar; 2002. [Persian]
6. Saberian M, Salami S. [How to write lesson plans]. Tehran: Salami Publication; 2002. [Persian]
7. Mohammadi N, Rafiee Far Sh. [Health education curriculum (Introduction to Practical implications), Special health education experts (First volume)]. Tehran: The Ministry of Health, Medical and Education Department of Health Office of Communications and Health Education; 2005: 159-179. [Persian]
8. Rominski S, Bell SA, Yeboahc D, Sarnad K, Hartneyd H, Otengc R. Skills and educational needs of accident and emergency nurses in Ghana: An initial needs analysis. African Journal of Emergency Medicine. 2011; 1(3):119-125.
9. Munongo E, Mungwadzi G, Vohra R, Herrforth C, Lunney KM. Needs Assessment of Emergency Medical Care in Zimbabwe: Preliminary Results from a Survey of Primary Care Physicians. African Journal of Emergency Medicine. 2013; 3(2): 83.
10. Green IC, Oman S, Garcia A. Preparing for the Worst Case Scenario: A Needs Assessment for Team Preparation in Office Emergencies. Journal of Minimally Invasive Gynecology. 2013; 20(6): S130.
11. Hoskins R. Evaluating new roles within emergency care: A literature review. Int Emerg Nurs. 2011; 19(3): 125-140.
12. McConnell D, Slevin OD, McIlpatrick SJ. Emergency nurse practitioners' perceptions of their role and scope of practice: Is it advanced practice?. Int Emerg Nurs. 2013 ; 21(2): 76-83.
13. Pytel C, Fielden NM, Meyer KH, Albert N. Nurse-Patient/Visitor Communication in the Emergency Department. J Emerg Nurs. 2009; 35(5): 406-411.
14. Chan SW, Chien WT, Tso S. Evaluating nurses' knowledge, attitude and competency after an education programme on suicide prevention. Nurse Educ Today. 2009; 29(7): 763-769.
15. Maclennan C, von Xylander S, Weber MW. Weber, Improving the quality of emergency care for children in developing countries. Bull World Health Organ. 2006 ; 84(4): 258.
16. Wolfa L, Brysiewicz P, LoBuec N, Heynsd T, Belle SA, Coetzee I, et al. Developing a framework for emergency nursing practice in Africa. African Journal of Emergency Medicine. 2012; 2(4): 174-181.
17. Morphet, J. and K. Holden, Get ENERGISED: Professional development for emergency nurses. Australasian Emergency Nursing Journal, 2011. 14(3): p. 189-195.

## Educational Needs Assessment of Emergency Centers Staff and Emergency Nurses of Teaching Hospitals Affiliated to Isfahan University of Medical Sciences

Alireza Irajpour<sup>1</sup>, Fatemeh Nazari<sup>2</sup>, Mousa Alavi<sup>3</sup>

### Abstract

**Introduction:** Educational programs are designed to meet learners' educational needs. Therefore, needs assessment is the first step in educational planning which could increase learners' participation in designing educational programs and improve the quality of programs. Therefore, the purpose of this study was to describe the educational needs of Isfahan emergency centers staff and emergency nurses of teaching hospitals affiliated to Isfahan University of Medical Sciences (IUMS) in 2012.

**Methods:** The statistical population of this cross-sectional survey consisted of all the emergency nurses of teaching hospitals affiliated to IUMS and Isfahan emergency centers staff. Totally, 310 people were selected through census method. The data was collected through a valid and reliable researcher-made questionnaire. Descriptive statistical tests were used to analyze the data.

**Results:** The means and SDs of the subjects' age, work experience and work experience in emergency units were  $33.3 \pm 7.1$ ,  $9.76 \pm 7.4$  and  $5.24 \pm 4.63$  respectively. Moreover, the means and SDs of the five dimensions of educational needs including management, relationships, appraisal skills, equipment and practical skills were  $5.28 \pm 2.1$  (total=10),  $6.1 \pm 2.2$  (total=10),  $8.1 \pm 3$  (total=15),  $2.6 \pm 1.3$  (total=5) and  $63.2 \pm 19.8$  (total=75) respectively.

**Conclusion:** It is necessary to take into account the educational needs of the emergency units staff which include five main categories namely management, relationships, appraisal skills, equipment and practical skills. Future research employing both qualitative and quantitative methods is recommended to examine each of these dimensions in greater depth.

**Keywords:** Needs Assessment, educational needs, nursing staff, emergency units

### Addresses:

- <sup>1</sup> Associate professor, Nursing and Midwifery Care Research Center, School of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: irajpour@nm.mui.ac.ir
- <sup>2</sup> (✉) PhD candidate of Isfahan neurosciences Research center, Department of Adult Health Nursing, School of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: nazari@nm.mui.ac.ir.
- <sup>3</sup> Assistant professor, Nursing and Midwifery Care Research Center, School of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: m\_alavi@nm.mui.ac.ir