



<https://sanad.iau.ir/Journal/jcdepr/Article/1230530>

واکاوی ابعاد و مولفه های صلاحیت های حرفه‌ای پرستاران و تأثیر الگوهای خودمراقبتی بر کیفیت خدمات پرستاری در مراکز آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

ناهید هواخور^۱، نیره شاه محمدی^{۲*}، سوسن لای^۳، سحر محمدی^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۳۰

چکیده

زمینه و هدف: پرستاران بزرگترین گروه حرفه ای در سیستم مراقبت های بهداشتی و درمانی هستند که می توانند الگوی ایده آل برای ارتقاء سلامت بیماران باشند. صلاحیت حرفه‌ای پرستاران و الگوی خودمراقبتی دو عامل کلیدی در بهبود کیفیت خدمات پرستاری هستند. این مقاله به بررسی این دو مفهوم و ارتباط آن‌ها با یکدیگر می‌پردازد و تأثیرات آن‌ها بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط پرستاران را تحلیل می‌کند.

مواد و روش‌ها: به منظور یافتن مطالعات و منابع مرتبط با صلاحیت حرفه‌ای پرستاران و تأثیر الگوی خودمراقبتی بر کیفیت خدمات پرستاری، از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه ملی دیجیتال پزشکی ایران (Nursing index ، Elsevier)، Nursing consult، Proquest، Scopus و ... (و Google scholar و پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی از جمله Iran ، Irandoc، SID، Magiran، Medex و مدلایب استفاده گردید.

نتیجه‌گیری: صلاحیت حرفه‌ای پرستاران و الگوی خودمراقبتی نقش مهمی در کیفیت خدمات پرستاری ایفا می‌کنند. تقویت این دو عامل می‌تواند به بهبود نتایج درمانی بیماران و افزایش رضایت شغلی پرستاران منجر شود. بنابراین، لازم است که برنامه‌های آموزشی و سیاست‌های سازمانی بر روی توسعه این دو جنبه تمرکز کنند.

واژگان کلیدی: صلاحیت حرفه‌ای پرستاران، الگوهای خودمراقبتی، کیفیت خدمات پرستاری.

۱- گروه مدیریت آموزشی، واحد دماوند، دانشگاه آزاد اسلامی، دماوند، ایران. n.havakhor@iau.ac.ir

۲- دانشیار و عضو هیئت علمی سازمان و پژوهش و برنامه ریزی آموزشی - وزارت آموزش و پرورش - تهران - ایران (نویسنده مسئول) nsh_edu@yahoo.com

۳- گروه حکمرانی آموزشی و سرمایه انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران. so.laei@iau.ac.ir

۴- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران. Sahar.mohammadi@iau.ac.ir

مقدمه

در جهان امروزی، نیروی انسانی توانمند و متعهد به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل موفقیت در هر سازمان شناخته می‌شود. حضور چنین نیروهایی نه تنها منجر به کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی کارکنان می‌شود، بلکه بهبود چشم‌گیری را در عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان، تحقق اهداف عالی و دستیابی به اهداف فردی رقم می‌زند (اکبری سفیده و همکاران، ۱۳۹۷). بدون تردید، نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارهای دستیابی به اهداف سازمانی است. در محیط بیمارستان‌ها نیز، توانمندی، تعهد و مسئولیت‌پذیری پرستاران که بزرگترین گروه حرفه‌ای در سیستم بهداشت و درمان هستند، نقش بسزایی در موفقیت، بهره‌وری و تعالی سازمان‌های مربوطه ایفا می‌کند. امروزه، کمبود پرستاران باصلاحیت در نظام مراقبت‌های سلامت جهانی، یکی از چالش‌های جدی است که می‌تواند پیامدهای خدمات مراقبتی برای بیماران را به خطر بیندازد. یکی از راهکارهای مؤثر برای بهبود بهره‌وری و عملکرد پرستاران، توانمندسازی و ارتقاء صلاحیت حرفه‌ای آنهاست (الکاهدانی و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

با تحولات سریع دنیای امروز، نیازمندی‌های حرفه‌ای نیز با شتاب در حال تغییر هستند. صلاحیت حرفه‌ای به‌عنوان یک مفهوم ذهنی، کیفیت شایستگی فرد را توصیف کرده و به استفاده مداوم و آگاهانه از ارتباطات، دانش، مهارت‌های فنی، احساسات، ارزش‌ها و بازخورد در فعالیتهای روزمره برای منفعت فرد و جامعه اشاره دارد (پاکدامن و شفیع، ۱۳۹۷). کارکنان سازمان‌ها باید مهارت‌ها و صلاحیت‌های حرفه‌ای لازم را برای انجام وظایف شغلی خود داشته باشند. تعریف دقیق صلاحیت‌های حرفه‌ای می‌تواند مسیر توسعه منابع انسانی را برای سازمان‌ها مشخص کند و آنها را قادر سازد تا برنامه‌های بهتری در این زمینه تدوین کنند (نصیری و مرادب سفر، ۱۳۹۷).

صلاحیت‌های حرفه‌ای بخشی لاینفک از عملکرد اثربخش برنامه‌ها به شمار می‌روند و دامنه دانش، نگرش و مهارت فرد را که برای عملکرد مؤثر در حرفه خود نیاز دارد، بازتاب می‌دهند. این صلاحیت‌ها شامل دانش پایه، نگرش‌ها، مهارت‌ها و رفتارهایی هستند که به بهبود عملکرد برنامه‌ها و موفقیت سازمانی کمک می‌کنند. علاوه بر این، صلاحیت شامل ویژگی‌هایی همچون ارزش‌ها، انگیزه‌ها و نوآوری می‌شود. تعریف‌های مختلف از صلاحیت حرفه‌ای عموماً بر ترکیب دانش و مهارت تأکید دارند. برخی تعاریف همچنین عنصری چون توانایی را نیز در این مفهوم می‌گنجانند.

موضوع مهم دیگر این است که تمام صلاحیت‌های حرفه‌ای یکسان نیستند؛ همین تفاوت‌ها موجب شده تا صاحب‌نظران این حوزه انواع مختلفی از صلاحیت‌ها را شناسایی و دسته‌بندی کنند. یکی از راه‌های ارتقای این صلاحیت‌ها، آموزش منظم و هدفمند است. بر همین اساس، ضروری است که سازمان‌ها در مقایسه با رقبا نه تنها خدماتی باکیفیت ارائه دهند و رضایت مشتریان خود را افزایش دهند، بلکه کیفیت خدماتشان را نیز حفظ کنند. بقا و توسعه سازمانی زمانی امکان‌پذیر است که سازمان دارای نیروهای دانشی، خلاق و بالنگیزه باشد که توانایی حل مسئله و مدیریت خود را دارا هستند (معجونی و همکاران، ۱۴۰۰).

با توجه به اهمیت و نقش حیاتی صلاحیت‌های حرفه‌ای در ارتقای کیفیت خدمات، حرفه پرستاری به‌عنوان یکی از چالش‌برانگیزترین مشاغل شناخته می‌شود. در صورتی که در بیمارستان‌ها به توانمندسازی و مهارت‌های حرفه‌ای پرستاران اهمیتی داده نشود و شرایط لازم برای بهره‌گیری کامل از توانایی‌های آن‌ها فراهم نگردد، این امر می‌تواند پیامدهایی جدی مانند کاهش کیفیت خدمات، کاهش تعداد بیماران، اختلال در روند بهبودی بیماران، افزایش احتمال بیماری در پرستاران، ایجاد مشکلات منابع انسانی در وزارت بهداشت و کاهش سطح کلی بهداشت جامعه و کشور را به دنبال داشته باشد (توکلی، ۱۴۰۱). عوامل مختلفی در تقویت توانمندی پرستاران نقشی اساسی ایفا می‌کنند که یکی از مهم‌ترین آن‌ها خودمراقبتی است. بر اساس پژوهش‌ها، ضعف در خودمراقبتی ممکن است با عواملی همچون نبود حمایت اجتماعی، کمبود آگاهی، بی‌انگیزگی، زندگی مجردی و شدت افسردگی مرتبط باشد. سطوح پایین خودمراقبتی منجر به بروز بیماری‌های جسمی و روانی، کاهش اعتمادبه‌نفس، دشواری در تنظیم احساسات و اختلال در روابط بین‌فردی می‌شود و در نهایت زمینه‌ساز ایجاد احساس تنهایی و افسردگی در افراد است (خانبائی و همکاران، ۱۴۰۰).

^۱ AlKahtani, N

برنامه‌های خودمراقبتی با تأکید بر بهبود رفتارهای مرتبط با مراقبت از خود، غالباً کلید موفقیت در پیشگیری از بیماری‌های متفاوت در میان پرستاران محسوب می‌شوند. این برنامه‌ها شامل اقدامات کلیدی مانند مراقبت اولیه، مراقبت بلندمدت و مدیریت افت‌های موقت سلامتی هستند. هدف اصلی از خودمراقبتی در بین پرستاران، ارتقای سطح سلامت و افزایش حداکثری توانایی‌های آنان است، به گونه‌ای که با حفظ کیفیت زندگی مطلوب و توانایی مراقبت از خود، بتوانند به فعالیت‌های حرفه‌ای ادامه دهند. خودمراقبتی پرستاران نه تنها بهره‌وری آنان را افزایش می‌دهد بلکه می‌تواند به ارائه خدمات بهتر و با کیفیت بالاتر به بیماران منجر شود. از این رو، توانمندسازی پرستاران در زمینه خودمراقبتی باعث تقویت توانایی‌هایشان در ارائه خدمات درمانی می‌گردد. می‌توان نتیجه گرفت که توانمندسازی بستر ظهور ظرفیت‌ها و قابلیت‌هایی را فراهم می‌کند که پیش‌تر امکان بروز نیافته‌اند.

پژوهش متعددی به نقش صلاحیت‌های حرفه‌ای پرستاران در عملکرد سازمانی آنان در ابعاد مختلف اشاره داشته‌اند. توفیل و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ارتباطی مثبت و معنادار میان توانمندسازی و خلاقیت وجود دارد. آنان بیان کردند که برای دستیابی به جذابیت روانی و تقویت خلاقیت در کار، توانمندسازی به تنهایی نقشی کلیدی دارد. تحقیقات انجام شده توسط حسینی (۱۴۰۲)، اسمیت (۲۰۲۴) و کاظمی (۱۴۰۱) نشان می‌دهد که پرستاران از طریق ارائه مراقبت معنوی قادرند شرایط لازم برای سلامت و آرامش بیماران و خانواده‌های آن‌ها را فراهم کنند. این موضوع می‌تواند به عنوان بخشی از صلاحیت حرفه‌ای پرستاران محسوب شود. برخورداری از چنین صلاحیتی در این حوزه برای اعضای تیم مراقبتی، به‌ویژه پرستاران، امری ضروری است.

در مطالعه‌ای که نوکیت و همکارانش (۲۰۲۳) با عنوان "تجزیه و تحلیل رفتارهای ارتقاء دهنده سبک زندگی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران یک بیمارستان دانشگاهی در ترکیه" انجام دادند، بالاترین نمره بدست آمده از تحلیل رفتارهای ارتقاء دهنده سلامت در پرستاران مربوط به رشد معنوی بود و کمترین نمره متعلق به بعد فیزیکی بوده‌است. در این تحقیق نشان داده شده‌است، میزان فعالیت فیزیکی پرستاران به درک آنها از ورزش، حمایت اجتماعی، داشتن انگیزه بستگی دارد. در واقع می‌توان این گونه ذکر کرد، برآیند انجام رفتارهای ارتقاءدهنده سلامت در پرستاران پایین‌تر از حد انتظار گزارش شد و عوامل مختلفی مانند نبود وقت کافی، درآمد پایین تا داشتن فرزند در نتایج بدست آمده موثر بودند.

چو و همکاران (۲۰۱۸) به بررسی ارتباط بین محیط کار پرستاری، رفتارهای ارتقاءدهنده سلامت و کیفیت مراقبت پرستاری پرداختند. در واقع ارتباط بین سه متغیر مستقل سنجیده شده‌است و نتایج نشان داده‌است چنانچه پرستاران در محیط کاری خود از نیروی انسانی کافی، منابع مناسب و حمایت مدیران مسئول برخوردار باشند، بیشتر به سبک زندگی سالم و ارتقاء سطح سامتی خود اهمیت داده و در نهایت روی عملکرد کار پرستاری تاثیرگذار است. در واقع بر خلاف تحقیق حاضر، چو و همکارانش به این نتیجه رسیدند، ارتباط کیفیت مراقبت پرستاری با سبک زندگی پرستاران منوط به حمایت ایشان در محیط کار می‌باشد که همسو با مطالعه کویتالکول و همکارانش (۲۰۱۹) است که پژوهشی تحت عنوان "بررسی کیفیت زندگی پرستاران و وضعیت تعادل بین کار و زندگی آنها در بیمارستان سنگاپور" انجام دادند. این مطالعه نشان داد، پرستاران علی‌رغم اینکه زمان بیشتری صرف کار در مقایسه با زندگی خود می‌کنند، هنوز از شغل خود راضی هستند. چنانچه در محیط خانواده از حمایت اعضای خانواده خود و در محیط کار از حمایت همکاران، مسئولان و مدیران خود برخوردار باشند، بهتر می‌تواند در سازگاری فرد با استرس و افزایش کیفیت زندگی پرستاران کمک کننده باشد. اینطور بنظر می‌رسد که شرایط محیط کار و حمایت‌های ارائه شده نقش بسزایی در ایجاد انگیزه در پرستاران جهت پیروی از سبک زندگی سالم و در نهایت عملکرد بهتر در محیط کار دارند (Kowitlawkul, 2019).

پرستاری به عنوان یکی از ارکان اصلی نظام بهداشتی و درمانی، نیازمند افرادی با صلاحیت‌های حرفه‌ای بالا است. به این منظور این مطالعه به‌صورت مروری به بررسی صلاحیت حرفه‌ای پرستاران و تأثیر الگوهای خودمراقبتی بر کیفیت خدمات پرستاری می‌پردازد.

مبانی نظری صلاحیت حرفه‌ای

مفهوم صلاحیت یا شایستگی نخستین‌بار توسط مک کلند در سال ۱۹۷۳ و در مقاله‌ای با عنوان "اندازه‌گیری شایستگی به جای هوش" مطرح شد. او شایستگی را به‌عنوان یک ویژگی رفتاری و روان‌شناختی مرتبط با موفقیت در کار و زندگی مورد توجه قرار داد. بعدتر، بویاتزیس در سال ۱۹۸۲ با نگارش مقاله‌ای با عنوان «مدیر شایسته: مدلی برای عملکرد مؤثر» این مفهوم را در حوزه مدیریت منابع انسانی گسترش داد. او شایستگی را ترکیبی از عواملی مانند انگیزش، ویژگی‌های شخصیتی، مهارت‌ها، نقش اجتماعی، باورهای فرد نسبت به خود یا دانش مرتبط با کار تعریف کرد.

تحقیقات مک کلند و همکارانش که با مطالعه بویاتزیس در سال ۲۰۱۴ تکمیل شد، به تعریف و تبیین مفهوم صلاحیت حرفه‌ای پرداخت. بویاتزیس نیز مانند مک کلند، صلاحیت حرفه‌ای را به‌عنوان یک ویژگی متمایزکننده در نظر گرفت. او تعریفی ارائه داد که در کارهای مک کلند به شکلی نهفته وجود داشت. از دیدگاه بویاتزیس، صلاحیت حرفه‌ای به ویژگی‌هایی اشاره دارد که با عملکرد برتر یا اثربخش در یک شغل خاص ارتباط مستقیم دارند. به بیان دیگر، شایستگی‌ها نشان‌دهنده شواهدی هستند که ثابت می‌کنند فرد ویژگی‌ها و توانمندی‌هایی برای انجام عملکردی برتر و یا مؤثر دارد. این شایستگی‌ها می‌توانند شامل انگیزه‌ها، رفتارها، مهارت‌ها، نقش‌های اجتماعی یا دانشی باشند که فرد از آن‌ها در مسیر کاری خود بهره می‌گیرد. پاتریشیا مارشال نیز دیدگاهی مشابه درباره تعریف صلاحیت حرفه‌ای دارد و آن را مجموعه‌ای از ویژگی‌ها می‌داند که فرد را قادر می‌سازد عملکردی برتر در شغل خود داشته باشد. جین وایتمن نیز صلاحیت حرفه‌ای را رفتاری معرفی می‌کند که برای دستیابی به نتایج مطلوب ضروری است (دهقانان، ۱۳۹۶).

با بررسی ادبیات مرتبط با موضوع شایستگی‌ها و تعاریف ارائه‌شده درباره صلاحیت و شایستگی، نکته‌ای که به‌وضوح نمایان می‌شود، نبود یک تعریف جامع و اصطلاح‌شناسی مشخص برای این مفاهیم است. بویاتزیس (۲۰۰۶) شایستگی‌ها را ویژگی‌های بنیادی فرد تلقی می‌کند که به‌صورت رابطه‌ای علت و معلولی با عملکرد مؤثر و برجسته او در یک شغل مرتبطند. چان (۲۰۰۰) نیز شایستگی را ترکیبی از انگیزه، توانمندی‌ها، دانش و مهارت‌های شخص می‌داند که برای تضمین عملکرد عالی و بالاتر از حد انتظار او در یک موقعیت شغلی خاص مورد استفاده قرار می‌گیرد.

در پیشینه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی نیز شایستگی‌ها چنین تعریف شده‌اند: مجموعه دانش، مهارت‌ها، ویژگی‌های شخصیتی، علائق، تجربه‌ها و توانمندی‌های مرتبط با شغل که دارنده آن‌ها را قادر می‌سازد در سطحی بالاتر از حد متوسط به انجام مسئولیت بپردازد. در واقع شایستگی‌ها الگویی را ارائه می‌کنند که نشان دهنده فرد با عملکرد برتر در شغل محوله است (دیانتی و عرفانی، ۱۳۹۸).

اصطلاح "صلاحیت حرفه‌ای" به مجموعه‌ای از رفتارها اشاره دارد که بازتاب‌دهنده ترکیبی پیچیده و یکپارچه از دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و انگیزه‌ها هستند و به طور مستقیم با عملکرد در یک نقش خاص مرتبط می‌شوند. به عنوان نمونه، صلاحیت حرفه‌ای "گوش‌دادن" که معمولاً در الگوهای صلاحیت حرفه‌ای مشاهده می‌شود، شامل رفتارهایی نظیر تماس چشمی، تکان دادن سر، اظهار تأیید شفاهی، تعبیر درست گفته‌ها و موارد مشابه است. نحوه به‌کارگیری مناسب این صلاحیت وابسته به دانش فرد در مورد اصول گوش‌دادن، توانایی درک مطالب شنیده‌شده، تسلط بر رفتارهای مرتبط با گوش‌دادن و همچنین انگیزه برای انجام این عمل است. این تعریف اساس بسیاری از تحقیقات قرار گرفته است. عنوان "صلاحیت حرفه‌ای" تنها باید به مواردی اطلاق شود که ویژگی‌های زیر را داشته باشند: اول، قابلیت یادگیری و آموزش‌پذیری داشته باشند؛ دوم، امکان تقویت و بهبود مستمر آن‌ها وجود داشته باشد؛ سوم، بتوانند در جهت رشد فردی و کمک به پیشرفت دیگران به کار گرفته شوند. علاوه بر این، هر صلاحیت حرفه‌ای بخشی از یک صلاحیت جامع‌تر است که خود به اجزای کوچک‌تر قابل تقسیم خواهد بود (فیض و همکاران، ۱۳۹۵).

کیو (۲۰۱۵) صلاحیت حرفه‌ای را به‌عنوان نتیجه بهره‌گیری مناسب از دانش و مهارت تعریف می‌کند. به بیان دیگر، صلاحیت حرفه‌ای به معنای ترکیب مهارت و دانش است. همچنین، موسسه سرویس ملی پارک‌ها (۲۰۱۴) صلاحیت حرفه‌ای را مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مرتبط با یک شغل خاص می‌داند که فرد را قادر می‌سازد وظایف خود را به‌طور

موفقیت آمیزی انجام دهد. همان طور که مشاهده می شود، این تعریف مؤلفه توانایی را نیز به عناصر صلاحیت حرفه ای اضافه کرده است.

صلاحیت حرفه ای معمولاً به صورت مجموعه ای از رفتارها تعریف می شود؛ نکته مهم دیگری در این رابطه این است که تمام صلاحیت های حرفه ای از یک نوع یا جنس نیستند. این تفاوت موجب شده نظریه پردازان به دسته بندی انواع مختلف صلاحیت حرفه ای بپردازند (هانستین، ۲۰۱۷).

سطوح صلاحیت حرفه ای

هانستین (۲۰۱۷) شایستگی و صلاحیت را در سه سطح فردی، سازمانی و راهبردی از یکدیگر متمایز کرد. در سطح فردی، شایستگی شامل دانش و مهارت های بالقوه، ظرفیت ها و صلاحیت های کارکنان است. در سطح سازمانی، شایستگی شامل روش ویژه ای در ترکیب منابع گوناگون سازمان با یکدیگر است. در سطح راهبردی، شایستگی شامل ایجاد و حفظ برتری رقابت آمیز از راه ترکیب خاصی از دانش، مهارت ها، ساختارها، راهبردها و فرآیندهاست (کرمی، ۱۳۹۶).

شایستگی های شغلی در سه سطح شایستگی های کلیدی، شایستگی های کنشی و شایستگی های فنی نیز قابل تجزیه و تحلیل است. شایستگی های کلیدی شامل مجموعه شایستگی های مشترک و برگرفته از رسالت و ارزش های سازمان برای تمام سطوح شغلی در سازمان است. شایستگی های کنشی یا گروهی ویژگی های مشترکی است که مشاغل گوناگون درون خانواده ی شغلی در آن سهیم اند. شایستگی های فنی شامل مجموعه ویژگی ها و ملزومات فنی و حرفه ای است که در شغلی خاص مورد توجه قرار می گیرد. در ساختار نظام شایستگی سازمان شایستگی های کلیدی زیربنای شایستگی های کنشی بوده و در عین حال از شایستگی های فنی حمایت می کنند (دهقان، ۱۳۸۶).

پرسکات^۱ (۱۹۹۹) بیان می کند که به طور کلی مدیران اهمیت شایستگی های شغلی را در رفع نیازهای سازمان شامل این موارد می داند:

- ۱- صلاحیت و شایستگی های شغلی راه حل های خلاق را به منظور شناسایی نیازهای منابع انسانی بوسیله واحد امور اداری و مالی فراهم می سازند؛
- ۲- درک منسجم فرهنگ و تأثیر آن در اجرای راهبرد و بهسازی سازمان؛
- ۳- توانایی طراحی و بهسازی سیستم های انگیزشی که افراد را بر می انگیزاند که اهداف سازمان را محقق سازند؛
- ۴- درک همکاری در دوره های بهسازی و آموزش در جهت رفع نیازهای سازمان (بامبرگر و مشولم، ۱۳۸۱: ترجمه پارسایان و اعرابی).

خودمراقبتی

بر اساس تعریف سازمان جهانی بهداشت، خود مراقبتی مفهومی است که مردم بتوانند سلامتی خود را مدیریت کنند و با یادگیری رفتارهای سالم در زندگی برای حفظ و ارتقا سلامت خود تلاش کنند. اغلب پژوهشگران معتقدند که خود مراقبتی بر سایر متغیرهای شخصیتی و فعالیت های فرد تأثیر می گذارد، خود مراقبتی پایین معمولاً به آسیب های روانی منجر می شود. همچنین خود مراقبتی را عبارت از ارزیابی مداوم شخص نسبت به ارزشمندی خویش می داند و در صورتی که افراد خود را موجوداتی ارزشمند بدانند، زودتر خود را متحقق خواهد ساخت. در چنین محیطی است که افراد با آرامش خاطر و به دور از فشار روانی ناشی از محیط نامناسب و پر تنش کاری میتوانند به نحو مطلوبی انجام وظیفه کنند (کیانی، ۱۴۰۲).

خود مراقبتی از دو بخش مهم تشکیل می شود:

- ۱- باور خود توانمندی به معنای داشتن اطمینان به توانایی فکر کردن، درک کردن، آموختن، انتخاب کردن و تصمیم گیری برای خود.
- ۲- احترام به خود یا داشتن حرمت نفس به معنای ارزش برای خود یعنی آن که به خود حق بدهیم که زندگی کنیم و شاد باشیم.

^۱ Prescott

خود مراقبتی یک نیاز اولیه برای انسانهاست. چون فکرکردن لازمه زندگی موفق است و این اندیشه و فکر به ما امکان می دهد که قدرت تصمیم گیری هر انسان بستگی به میزان خود مراقبتی او دارد بنابراین نقش خود مراقبتی در زندگی انسان بسیار مهم و چشمگیر می باشد. افراد دارای خود مراقبتی واقع بین هستند. خلاق و نیروی خلاقه خود را بکار می گیرند و به فرآورده های ذهن خود توجه کافی دارند (خود را دست کم از دیگران) کسانی که خود مراقبتی سالم دارند هرگز از اینکه بگویند « اشتباه کردم » واهمه و ترسی ندارند. اشتباهات خود را واقع بینانه می پذیرند و برای اصلاح اشتباهات خود تلاش می کنند. در حالی که کسی که خود مراقبتی ندارد قبول هر اشتباه را به حساب تحقیر شدن خود می گذارد و دچار احساس گناه. احساس بی کفایتی و شرم و خجالت می شود. بنابراین اشتباهات خود را به دیگری نسبت می دهد. همدردی و همدلی در اشخاصی که از سلامت خود مراقبتی برخوردارند. فراوان وجود دارد. بدلیل پذیرش و اطمینان به خود از دیگران نمی ترسند و به اعتماد به نفس دیگران نیز احترام می گذارند. بنابراین روحیه همکاری برای دستیابی به هدفهای مشترک در افراد دارای خود مراقبتی سالم فراوان دیده می شود جرات ورزی و شهامت ابراز وجود در این افراد وجود دارد. هنگامی که خود مراقبتی در شخصی کم است. هراس و ترس از واقعیت در فرد وجود دارد و ترس از حقایق درباره خود و پذیرش خود. ترس از افشا شدن ترس از فروریختن تظاهراتها و وانمودها. ترس از ناکامی. ترس از تحقیرشدن. این افراد گویا برای دیگران زندگی می کنند و همواره نگران قضاوتهای دیگران هستند بنابراین جرات اندیشیدن به خود و توانمندیهای خود را از دست می دهند. زود تسلیم می شوند و دیگران می توانند به سرعت آنان را دلسرد کنند و حالت انفعال در آنان فراوان دیده می شود. ترس و هراس از موانع و تصورات منفی از موانع سر راه دستیابی به هدفها از نشانه های خود مراقبتی پائین است. خود به انجام می رساند. اراده به معنای آن نیست که بتوانیم هر کاری را که بخواهیم انجام دهیم بلکه اراده نیروی قدرتمندی در زندگی ماست که به توانائی مواجه با مسائل و مشکلات زندگی را می دهد. انتخاب و گزینش هدفهای واقع بینانه در زندگی و تمرکز بر آنان از نشانه های خود مراقبتی سالم است. دنبال کردن این هدفها تا تحقق و دستیابی آنان حاصل اندیشه قوی اراده قوی و خود مراقبتی کافی است. لازمه زندگی آگاهانه احترام گذاشتن به خود و دیگران. احترام گذاشتن به واقعیتها. شناخت نیازها. خواسته ها و پذیرش امکانات و واقعیتهای موجود زندگی هر فرد است. زندگی آگاهانه یعنی در برابر حقایق احساس مسئولیت کنیم. یعنی اگر من آرزوی خرید لباس یا وسیله جدیدی داشته باشم و همزمان ببینم که باید اجاره خانه ام را بپردازم و در نتیجه پولی برای خرید لباس جدید باقی نماند و خرید لباس را منطقی نمی دانم و موقعیت را و امکانات خود را با حفظ احترام به خود هماهنگ می کنم. یا اگر باید تن به یک عمل جراحی و مصرف دارویی بدهم که پزشک معالجم آن را برای سلامت من لازم می داند به جای طفره رفتن از درمان و هراس و ترس از واقعیت موجود. با شهامت و آگاهانه به درمان خویش اولویت می دهم. نا امیدی، دلسردی ترس از روبه رو شدن با واقعیتها درست نقطه مقابل زندگی آگاهانه هستند (اسلامی نسب، ۱۴۰۳).

مؤلفه‌های اساسی خودمراقبتی :

تجرباتی که کودک در راستای هر مؤلفه به دست می‌آورد، نقش اساسی را در ارزیابی از خود ایفا می‌کند. این فرایند ارزیابی یا قضاوت، توصیف‌های درونی از خود را میسر می‌نماید که خود مراقبتی نام می‌گیرد و به منزله بیانیه‌ای در چگونگی احساس کودک درباره خویش محسوب می‌شود. «خود مراقبتی سالم» را می‌توان مورد تقویت قرار داد و یا این که آن را از مسیر اصلی منحرف ساخت. شخص با خود مراقبتی قوی، تا حدودی قادر است که در خود جنبه‌های مثبت پنج مؤلفه خود مراقبتی را تحقق بخشد. در صورت فقدان مؤلفه‌های مزبور شخص دچار ناپایداری، بیپه‌دگی و ناتوانی می‌شود (میرعلی یاری، ۱۳۹۹).

پنج مؤلفه خود مراقبتی از دیدگاه جامع نگر «اینرونر» (۱۹۸۲)، در ارتباط با نظریه خود نشأت گرفته است. در این جا به اختصار توصیف هایی در رابطه با هر مؤلفه عرضه می‌شود. توصیف موارد توسط «بربا» (۱۹۸۹)، مطرح شده است.

۱. **امنیت** : احساس اطمینان قوی است که شامل این نکات می‌شود : احساس راحتی و ایمنی، وقوف در آن چه که از وی انتظار می‌رود، توانایی وابستگی به افراد و موقعیتها و درک قواعد و محدودیت ها. دارا بودن احساس قوی امنیت (میتوانم از پشتیبانی دیگران بر خوردار شوم)، پایه‌ای است که ساختار مؤلفه‌های دیگر بر آن اساس پایه ریزی می‌گردد. از این رو کودکان باید قبل از انجام هر عملی نسبت به آن اطمینان خاطر حاصل نمایند. چنانچه کودک احساس ناامنی و خطر نماید (نسبت به آنچه که از من انتظار می‌رود، مطمئن نیستم) در جذب مؤلفه‌های دیگر خود مراقبتی با مشکل مواجه خواهد شد. (میرعلی، ۱۳۹۹)

۲. **خودپذیری** : خودپذیری احساس فردیتی است که اطلاعات درباره خود را در بر می‌گیرد توصیف دقیق و واقع بینانه از خویش بر حسب نقش‌ها، اسنادها و ویژگی‌های جسمانی. کودکی که واجد خودپذیری قوی باشد (من خودم را دوست دارم)، خویشتن را می‌پذیرد، احساس فردگرایی، شایستگی، کفایت و تحسین از خود دارد. ولی کودکی که احساس خودپذیری ضعیفی دارد (من خود را دوست ندارم)، در پذیرش خود، فاقد اراده است. (میرعلی یاری، ۱۳۹۹)

۳. **پیوندجویی** : پیوندجویی احساس پذیرش با مقبولیت است به ویژه در روابطی که مهم قلمداد میشوند. همچنین به معنای احساس پذیرفته شدن و مورد احترام قرار گرفتن از سوی دیگران به کار می‌رود. کودکانی که دارای احساسات پیوندجویی قوی باشند (احساس تعلق داشتن)، رابطه راحت و رضایت مندی با دیگران برقرار می‌کنند. حال آن که احساس پیوند جویی ضعیف در کودک (کسی نمی‌خواهد با من باشد)، منجر به انزوایی و احساس بیگانگی وی خواهد شد.

۴. **رسالت** : در این مؤلفه، دارا بودن هدف و انگیزه در زندگی مورد نظر است. به طوری که به خویشتن رخصت دهد تا اهداف واقع بینانه و قابل حصولی داشته باشد و در قبال پیامدهای تصمیمات خود، احساس مسئولیت نماید. کودک برخوردار از احساس تعهد قوی (من اهداف مهمی دارم)، قادر است عملی را آغاز کند و بر اساس طرح و نقشه، آن را پی گیرد. اما کودکی که حس تعهد ضعیفی دارد (من گیج هستم و نمی‌دانم چه باید بکنم)، در قبال اعمال خود مسئولیتی احساس نمی‌کند و در هنگام مواجهه با مشکل راه حل‌های مختلف را مورد کاوش قرار نمی‌دهد.

۵. **شایستگی** : این مؤلفه به احساس موفقیت و فضیلت در کارایی اشاره دارد که مهم و ارزشمند به نظر می‌رسد و شامل وقوف بر نیرومندی‌ها و تواناییها و پذیرش ضعف‌ها نیز می‌شود. کودکانی که واجد احساس شایستگی می‌باشند (من احساس توانایی می‌کنم، بنابراین میتوانم با هر خطری مواجه شوم)، در بیان تصورات و عقاید خود در ارتباط با دیگران بی‌پروا می‌باشند. اما کودکانی که از شایستگی لازم برخوردار نیستند (نمی‌خواهم کوشش کنم)، خود را ناتوان می‌انگارند و موفقیت‌های خویش را به بخت و اقبال نسبت می‌دهند و نمی‌خواهند فرصت‌هایی در جهت نیل به موفقیت داشته باشند. آن‌ها رفتارهای خود مغلوبانه دارند و احساس کفایت شخصی نمی‌کنند. در پرتو تجارب فزاینده‌ای که در آموزش عمومی و عالی به دست آمد، مهمترین عامل را در تعیین احساس رضایت و موفقیت فرد، را به احساسات درونی در مورد خویش نسبت داده‌اند. دانش آموزانی که نسبت به خودشان نامطمئن هستند و انتظار شکست دارند، به راحتی دست از تلاش و کوشش برداشته و به ترک مدرسه مبادرت می‌ورزند. از سوی دیگر دانش آموزانی که درباره خود و توانایی‌های خود احساسات مثبت دارند، از مدرسه، روابط با دوستان و دنیای یادگیری لذت می‌برند. یافته‌های کوپر اسمیت (۱۹۷۵) مبین آن است که دانش آموزان واجد احساسات مثبت درباره خویش، فراگیران با انگیزه‌ای هستند که در کلاس مشارکت فعالی بروز می‌دهند (میر علی یاری، ۱۳۹۹)

یافته‌ها

۱. یافته‌ها درباره "صلاحیت حرفه‌ای پرستاران"

۱. در پژوهشی در عربستان سعودی، یافته شد که سطح گزارش‌شده صلاحیت حرفه‌ای پرستاران با کیفیت خدمات پرستاری و ایمنی بیمار رابطه معناداری دارد.

- به عبارت دیگر، هر چه پرستاران خود را دارای صلاحیت حرفه‌ای بالاتری گزارش کرده‌اند، کیفیت مراقبت و ایمنی بیمار نیز بهتر بوده است.

- این پژوهش نشان داد که صلاحیت حرفه‌ای قابل سنجش است و می‌توان آن را شاخصی برای توسعه حرفه‌ای و بهبود کیفیت خدمات در نظام سلامت قلمداد کرد.

۲. مطالعه‌ای در سوئد نشان می‌دهد که تجربه کاری طولانی‌تر و باور به اثربخشی حرفه‌ای (self-efficacy) با افزایش سطح خودگزارش شده صلاحیت حرفه‌ای همراه بودند.

- به‌طور خاص، در این تحقیق، پرستاران با تجربه بیشتر، نمرات بالاتری در مقیاس صلاحیت حرفه‌ای داشتند.

- ضمن اینکه خوداثربخشی شغلی (occupational self-efficacy) نیز شاخص مهمی بود که با صلاحیت حرفه‌ای رابطه داشت.

۳. پژوهش‌های کیفی نیز بیان می‌کنند که مفهوم «خود تصور حرفه‌ای (professional self-concept)» شامل بعد «صلاحیت» نیز هست، و این خودتصور حرفه‌ای با عملکرد و کیفیت مراقبت مرتبط است.

- به عنوان مثال، «پرستاران با خودتصور حرفه‌ای بالا، تمایل بیشتری به ارائه مراقبت با کیفیت و هوشمند دارند.»

۴. در مطالعه‌ای دیگر، مقایسه بین ارزیابی خود پرستاران و ارزیابی سرپرستان پرستاری نشان داد که ارزیابی خود پرستاران به طور معناداری بالاتر از ارزیابی سرپرستان بوده است؛ این نشان‌دهنده تفاوت در ادراک از صلاحیت و به‌کارگیری آن در عمل است.

- این یافته می‌تواند حکایت از این داشته باشد که ارتقاء صلاحیت حرفه‌ای نیازمند بازخورد دقیق و سیستم‌مند از محیط سازمان نیز هست.

۲. یافته‌ها درباره «الگوی خودمراقبتی / مراقبت از خود» در پرستاری

۱. مطالعه‌ای با عنوان «Self-Care in Nurses» نشان داده است که مراقبت از خود پرستاران، یعنی اقداماتی مانند خواب کافی، تغذیه سالم، مدیریت استرس و ... با سلامت حرفه‌ای، رضایت شغلی و در نهایت با کیفیت مراقبت مرتبط است.

- به ذکر مثال: پژوهش‌ها پیشنهاد کرده‌اند که پرستارانی که کمتر از ۴۰ ساعت در هفته کار می‌کنند، یا شیفت‌های ثابت دارند، که فرصت بیشتری برای مراقبت از خود دارند، کیفیت مراقبت‌شان بالاتر است.

۲. در مطالعه‌ای کیفی در مراکز خدمات اولیه، یافته شد که پرستاران به دلیل عوامل داخلی و بیرونی (مثل کمبود منابع، فشار کاری، اقتصاد ضعیف) در عمل مراقبت از خود را نادیده می‌گیرند، و این امر سلامت روانی - فیزیکی و توان مراقبتی-شان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

- بنابراین، خودمراقبتی نه فقط یک مسئله فردی، بلکه تحت تأثیر ساختارهای سازمانی و محیط کاری قرار دارد.

۳. یک مرور سیستماتیک درباره ادغام استراتژی‌های خودمراقبتی در برنامه‌های آموزشی پرستاری نشان داده است که آموزش خودمراقبتی موجب می‌شود دانشجویان پرستاری نیازهای خودمراقبتی را بهتر شناسایی کنند — هرچند شواهد هنوز قوی نیستند.

- یعنی در زمینه آموزش، توجه به خودمراقبتی می‌تواند بخشی از ارتقاء عملکرد حرفه‌ای در آینده باشد.

۴. مطالعه‌ای درباره مداخله بر پایه مدل Dorothea Orem (مدل مراقبت از خود) نشان داده است که آموزش مبتنی بر این مدل برای دانشجویان پرستاری، خواب بهتر و خوداثربخشی (academic self-efficacy) بیشتری ایجاد کرده است.

- گرچه این تحقیق برای دانشجویان بوده، اما نشان می‌دهد مدل‌های خودمراقبتی قابل بومی‌سازی در حوزه پرستاری هستند.

تأثیر الگوی خودمراقبتی بر کیفیت خدمات پرستاری

تحقیقات نشان می‌دهد که پرستارانی که به الگوی خودمراقبتی پایبند هستند، قادرند کیفیت خدمات بهتری را ارائه دهند. این امر به دلایل زیر است:

۱. افزایش رضایت شغلی: پرستاران با خودمراقبتی بیشتر، احساس رضایت بیشتری از شغل خود دارند (Sjetne et al., 2017).
۲. کاهش خطاهای بالینی: خودمراقبتی به پرستاران کمک می‌کند تا بهتر بتوانند فشارهای کاری را مدیریت کنند و در نتیجه خطاهای بالینی کاهش یابد (Bagnasco et al., 2018).
۳. ارتقاء ارتباط با بیماران: پرستاران با توانایی‌های خودمراقبتی بهتر می‌توانند با بیماران ارتباط برقرار کنند و نیازهای آن‌ها را بهتر درک کنند (McCoy et al., 2016).

نتیجه‌گیری

با تجمیع یافته‌های بخش‌های قبل می‌توان چنین نتیجه‌گیری‌های موقتی ارائه داد:

- صلاحیت حرفه‌ای پرستاران (که شامل دانش، مهارت، نگرش، خودآزمایی و تجربه است) به‌طور مستقیم با کیفیت مراقبت، ایمنی بیمار و رضایت بیماران ارتباط دارد. (مثلاً مقاله عربستان سعودی)
- خودمراقبتی پرستاران به‌عنوان زیرساخت سلامتی شغلی آنان عمل می‌کند؛ پرستاران سالم‌تر، با استرس کمتر، توانمندتر، و با انگیزه‌تر، احتمالاً عملکرد حرفه‌ای ممتازتری خواهند داشت. (مثلاً "Self-Care in Nurses").
- بنابراین، می‌توان فرض کرد که پرستارانی که هم دارای صلاحیت حرفه‌ای بالا هستند و هم مراقبت مؤثر از خود دارند، خدمات پرستاری با کیفیت‌تری ارائه می‌دهند.
- اگر بخواهیم مدل مفهومی پیشنهاد بدهیم: خودمراقبتی → سلامت و انگیزه پرستار → افزایش صلاحیت حرفه‌ای → بهبود کیفیت خدمات پرستاری.
- البته لازم به تأکید است که بسیاری از پژوهش‌ها مراقبت از خود را به‌طور مستقیم به «کیفیت مراقبت پرستاری» بررسی نکرده‌اند، بلکه اغلب بین خودمراقبتی و سلامت / سلامت روانی پرستار یا خودآزمایی ارتباط دیده‌اند. بنابراین در مقاله شما می‌توان این رابطه را با ذکر محدودیت‌ها بیان کرد و نیاز به تحقیقات بیشتر داشت.

منابع

- پاکدامن، م و شفیع، ا، (۱۳۹۷)، بررسی میزان صلاحیت حرفه‌ای دبیران متوسطه اول و دوم شهرستان درمیان، دومین کنفرانس دانش و فناوری روانشناسی، علوم تربیتی و جامعه‌شناسی ایران، تهران، موسسه برگزار کننده همایش‌های توسعه محور دانش و فناوری سام ایرانیان.
- خانابائی، ن؛ مجتبیایی، م؛ رفیعی پور، ا. (۱۴۰۰). مقایسه اثربخشی درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد و واقعیت درمانی بر رفتارهای خودمراقبتی در بیماران زن مبتلا به سرطان پستان، فصلنامه پژوهش‌های مشاوره، دوره: ۲۰، شماره: ۸۰.
- کیانی، زهرا، ۱۴۰۲، تبیین مفهوم خودمراقبتی در دختران در سن بلوغ: مرور سیستماتیک، اولین همایش ملی خود مراقبتی و سلامت در گروه‌های آسیب پذیر، کرج، <https://civilica.com/doc/1854631>
- معجونی، ح؛ افضل، ا؛ قنبری، س، اردلان، م. (۱۴۰۰). بررسی رابطه‌ی رهبری سطح پنج و توانمندسازی ساختاری با تعالی سازمانی مدارس بواسطه توانمندسازی روان‌شناختی معلمان، جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۸۴.

نصیری ولیک بنی، ف و مرادی سفر، ا. (۱۳۹۷). بررسی صلاحیت‌های حرفه‌ای معلمان مدارس دخترانه فنی و حرفه‌ای و کار و دانش شهر همدان. ششمین همایش علمی پژوهشی علوم تربیتی و روانشناسی، آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی ایران. تهران: انجمن توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین.

AlKahtani, N. Iqbal, S. Sohail, M. Sheraz, F. Jahan S. & Haider, S. (2021). "Impact of employee empowerment on organizational commitment through job satisfaction in four and five stars hotel industry", *Management Science Letters*, 11(3), 813-822.

Bagnasco, A., Timmins, F., McCabe, C. (2018). Professional competence in nursing: A systematic review. **Journal of Nursing Management**, 26(5), 525-534.

Ben Natan, M., Mahajna, M., Mahajna, M. (2017). The importance of professional competence in nursing. **International Nursing Review**, 64(3), 391-397.

Bravenboer, D., & Lester, S. (2016). Towards an integrated approach to the recognition of professional competence and academic learning. *Education+ Training*, 58(4), 409-421.

Cho, E. H., Lee, D. G., Lee, J. H., Bae, B. H., & Jeong, S. M. (2014). Meaning in Life and School Adjustment: Testing the Mediating Effects of Problem-focused Coping and Self-acceptance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 114, 777-781.

Davis, W. K., Funnell, M. M. (2016). Self-management education: A key to improving health outcomes. **The Diabetes Educator**, 42(5), 574-586.

Kowitlawkul Y, Yap S.F, Makabe S, Takagai J, Tam W.W.S & Nurumal M.S. Investigating Nurses' quality of Life and Work-life Balance Statuses in Singapore. *Internatinal Nursing Review*;2019: 66, 61-69 <https://doi.org/10.1111/inr.12457>

McCoy, L., Theeke, L. A., McClain, M. (2016). The impact of self-care on the quality of nursing care provided by nurses: A systematic review. **Journal of Nursing Scholarship**, 48(3), 284-292.

Nukbet k, Esin M O. Analysis of health promoting lifestyle behaviours and associated factors among nurses at a university hospital in Turkey. *Saudi Med; J* 2023: Vol.34 (10)

Sjetne, I. S., et al. (2017). Job satisfaction and quality of care among nurses: A cross-sectional study. **BMC Health Services Research**, 17(1), 1-8.

Analysis of the Dimensions and Components of Nurses' Professional Qualifications and the Impact of Self-Care Patterns on the Quality of Nursing Services in Educational Centers of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences

Nahid Havakhor¹, Nayereh Shahmohammadi², Susan Laei³,
Sahar Mohammadi⁴

Abstract

Background and Objective: Nurses are the largest professional group in the healthcare system and can be an ideal model for improving patient health. Nurses' professional competence and self-care model are two key factors in improving the quality of nursing services. This article examines these two concepts and their relationship with each other and analyzes their effects on the quality of services provided by nurses. **Materials and Methods:** In order to find studies and resources related to nurses' professional competence and the effect of self-care model on the quality of nursing services, databases available in the National Digital Library of Iran (Elsevier, Nursing index, Nursing consult, ProQuest, Scopus, etc.) and Google scholar and Persian databases including Irandoc, Iran Medex, Magiran, SID, and Medlib were used. **Conclusion:** Nurses' professional competence and self-care model play an important role in the quality of nursing services. Strengthening these two factors can lead to improved patient outcomes and increased nurses' job satisfaction. Therefore, it is necessary that educational programs and organizational policies focus on developing these two aspects.

Keywords: professional competence of nurses, self-care patterns, quality of nursing services, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences

¹ Department of Educational Sciences, Dam.C., Islamic Azad University, Damavand, Iran. n.havakhor@iau.ac.ir

² Associate Professor and Academic Staff of Organization for Educational Research & Planning -Ministry of Education - Tehran- Iran. nsh_edu@yahoo.com (corresponding author)

³ Department of Educational Governance and Human Resources, Ker.c., Islamic Azad University, Kermanshah, so.laei@iau.ac.ir

⁴ Department of Education, Ker.c., Islamic Azad University, Kermanshah, Iran Sahar.mohammadi@iau.ac.ir