

خط‌مشی گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌های کشور

(مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان میلاد تهران)

چکیده

امروزه توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران یکی از عوامل کلیدی در ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی است. شایستگی‌های شغلی، مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و رفتارهایی است که پرستاران برای انجام موثر وظایف خود نیاز دارند. این پژوهش به خط‌مشی گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌های کشور می‌پردازد که از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش، آمیخته اکتشافی متوالی است. داده‌های بخش کیفی با استفاده از علم‌سنجی در مقالات نمایه شده اسکاپوس انجام پذیرفت و با روش تحلیل مضمون و نرم‌افزار MAXQDA کدگذاری گردید که در مجموع ۹۶ مفهوم اولیه در قالب ۳۶ مضمون برای شایستگی‌های رفتاری و ۲۲ مفهوم برای خط‌مشی‌های توسعه شایستگی‌شناسایی شدند. داده‌های بخش کمی با توزیع پرسشنامه ساختاریافته دلفی بین ۱۵ نفر از خبرگان حوزه پرستاری و مدیریت بیمارستانی در سه راند صورت پذیرفت و توسط نرم‌افزار SPSS تحلیل شد. یافته‌های بخش کیفی نشان می‌دهد که خط‌مشی‌های توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران شامل شش محور آموزشی، توسعه حرفه‌ای، مدیریتی، اخلاقی و حقوقی، انگیزشی و ایمنی و کنترل طبقه‌بندی می‌شوند. یافته‌های بخش کمی نیز نشان می‌دهد که ایجاد کارگاه‌های مهارت‌آموزی، برنامه‌های کارآموزی و کارورزی، ارزیابی عملکرد و بازخورد، رعایت حقوق بیماران، جبران خدمات و پاداش‌ها و مدیریت ایمنی بیمار مصادیق با اهمیت بالاتری برای خط‌مشی گذاری توسعه شایستگی‌های پرستاران محسوب می‌شوند. این پژوهش با ارائه یک چارچوب جامع برای خط‌مشی گذاری در زمینه توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران، می‌تواند به بهبود عملکرد نظام سلامت کشور کمک کند.

کلمات کلیدی: خط‌مشی گذاری، توسعه شایستگی، استانداردهای شغلی، مصادیق رفتاری، پرستاران.

۱- مقدمه

نقش، توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران همچنان یکی از چالش‌های اساسی نظام سلامت در بسیاری از کشورها، از جمله ایران است [۷].

شایستگی‌های شغلی پرستاران، مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی است که آنها را قادر می‌سازد تا وظایف خود را به طور مؤثر و کارآمد انجام دهند [۱۲]. این شایستگی‌ها طیف وسیعی از موارد از مهارت‌های بالینی گرفته تا توانایی‌های ارتباطی، تفکر انتقادی، مدیریت استرس و اخلاق حرفه‌ای با توجه به پیشرفت‌های سریع در حوزه علوم پزشکی و تغییرات مداوم در نیازهای

در دنیای پیچیده و متغیر امروز، نظام‌های بهداشتی و درمانی با چالش‌های متعددی روبرو هستند. یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها، ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران است [۹]. در این میان، پرستاران به عنوان یکی از ارکان اصلی نظام سلامت، نقشی حیاتی در ارائه مراقبت‌های با کیفیت ایفا می‌کنند و به عنوان بزرگ‌ترین گروه ارائه‌دهنده خدمات سلامت، نقشی حیاتی در مواجهه با ارتقای کیفیت مراقبت‌های بهداشتی دارند [۲۲]. با این حال، علیرغم اهمیت این

شناسایی مشکل، تدوین راه‌حل‌ها، انتخاب بهترین گزینه، اجرا و ارزیابی نتایج است [۲۳]. سیاست‌های عمومی از نظر قانونی الزام‌آور هستند و افراد و نهادها باید از آنها پیروی کنند. خط‌مشی گذاری در حوزه سلامت نیز از این قاعده مستثنا نیست. فرایند خط‌مشی گذاری در ساختار نظام سلامت با چالش‌های خاصی از جمله پیچیدگی سیستم‌های بهداشتی، تعارض منافع ذینفعان مختلف و محدودیت منابع روبروست و این حوزه نیازمند رویکردی چندبعدی و مبتنی بر شواهد است [۲۵]. برنامه ریزی و خط و مشی گذاری مطلوب در حوزه سلامت می‌تواند زمینه بهبود شایستگی‌های کارکنان و عملکرد آنان را فراهم سازد. صاحب‌نظران خط‌مشی گذاری را حاصل جریان‌های عقلایی و منطقی دانسته و اصول علمی و تکنیک‌های کمی را از ارکان اصلی آن قلمداد کرده‌اند. خط‌مشی گذاری فرآیندی است که به صورت یک سیستم باز تحت تأثیر محیط‌های گوناگون فرهنگی، اجتماعی اقتصادی، سیاسی، فنی، اقلیمی و سازمانی است. یک خط‌مشی گذاری ضعیف در حوزه سرمایه‌های انسانی به انتخاب مسیر یا اولویت گذاری منجر خواهد شد که تا چندین دهه ممکن است آثار و تبعات آن دامان سازمان را بگیرد [۱۳]. در همین راستا، خط‌مشی منابع انسانی حوزه سلامت نیز تأثیر کاملاً برجسته‌ای بر خروجی نیروی انسانی دارد.

۲-۲ توسعه شایستگی‌های پرستاری:

شایستگی شغلی مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی است که فرد را قادر می‌سازد عملکرد موفقی در شغل خود داشته باشد [۹]. این مفهوم فراتر از صرف دانش تخصصی است و جنبه‌های رفتاری را نیز در بر می‌گیرد [۱۲]. شایستگی‌ها را می‌توان به انواع مختلفی از جمله شایستگی‌های فنی و رفتاری تقسیم کرد که هر شغل نیازمند ترکیب خاصی از این شایستگی‌ها است [۱۷]. شایستگی‌های پرستاری نیز مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و نگرش‌هایی است که پرستاران برای ارائه مراقبت‌های ایمن و موثر نیاز دارند. این شایستگی‌ها شامل جنبه‌های بالینی، ارتباطی، اخلاقی و مدیریتی می‌شود [۲۸].

روش‌های مختلفی برای توسعه شایستگی‌های پرستاران وجود دارد. آموزش رسمی و کارگاه‌های آموزشی، یادگیری تجربی و کارآموزی، منتورینگ و کوچینگ و خودیادگیری و توسعه فردی از جمله مواردی هستند که برای توسعه شایستگی‌های پرستاران مورد تأکید محققان و صاحب‌نظران قرار گرفته است [۱۴]. سازمان‌ها نقش مهمی در توسعه شایستگی‌های دارند. این نقش شامل ایجاد فرهنگ یادگیری، فراهم کردن فرصت‌های توسعه و حمایت از یادگیری مستمر است [۲۷].

یکی از مهم‌ترین ابعاد شایستگی‌های شغلی پرستاران، مهارت‌های ارتباطی است. توانایی برقراری ارتباط مؤثر با بیماران، همراهان آنها و سایر اعضای تیم درمان، نقش حیاتی در ارائه مراقبت‌های با کیفیت دارد. علاوه بر مهارت‌های ارتباطی، توانایی تصمیم‌گیری بالینی نیز از

بهداشتی جامعه، ضرورت به‌روزرسانی و توسعه مستمر این شایستگی‌ها بیش از پیش احساس می‌شود [۲۰].

مطالعات نشان می‌دهد که بسیاری از پرستاران در زمینه‌هایی مانند مهارت‌های ارتباطی، مدیریت بحران، استفاده از فناوری‌های نوین و تصمیم‌گیری بالینی با چالش‌های جدی مواجه هستند [۲۴]. این مسئله نه تنها بر کیفیت مراقبت‌های ارائه شده تأثیر منفی می‌گذارد، بلکه می‌تواند منجر به افزایش خطاهای پزشکی، کاهش رضایت بیماران و فرسودگی شغلی پرستاران شود [۲۸]. در سال‌های اخیر، مطالعات متعددی در زمینه شایستگی‌های شغلی پرستاران انجام شده است و عمدتاً بر شناسایی و ارزیابی شایستگی‌های پرستاران [۷ و ۲۸] متمرکز بوده‌اند و کمتر به فرایند خط‌مشی‌گذاری برای توسعه شایستگی‌ها، به‌ویژه در حوزه رفتاری پرداخته‌اند. بدین سبب شکاف قابل توجهی در زمینه خط‌مشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران با تمرکز بر مصادیق رفتاری همچنان وجود دارد و علیرغم اهمیت موضوع، خلأهای پژوهشی در زمینه خط‌مشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های رفتاری پرستاران بطور منسجم و جامع وجود ندارد. این خلأ پژوهشی به ویژه در کشورهای در حال توسعه که با محدودیت منابع مواجه هستند، بیشتر احساس شده است [۹]. در ایران نیز نظام سلامت با چالش‌های متعددی از جمله کمبود نیروی انسانی متخصص، فرسودگی شغلی پرستاران و نیاز به ارتقای کیفیت خدمات روبرو است [۲]. در این شرایط، توجه به توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران می‌تواند نقش مهمی در بهبود وضعیت موجود ایفا کند.

اگرچه برنامه‌های آموزشی متعددی برای پرستاران در سطح کشور اجرا می‌شود، اما این برنامه‌ها اغلب پراکنده، غیرسیستماتیک و فاقد ارتباط مستقیم با نیازهای واقعی نظام سلامت است [۱]. علاوه بر این، عدم توجه کافی به مصادیق رفتاری شایستگی‌ها در فرایند خط‌مشی‌گذاری، منجر به شکاف بین آموزش‌های نظری و عملکرد واقعی پرستاران در محیط‌های کار شده است [۲۲]. با توجه به مسائل ذکر شده، ضرورت انجام پژوهش در زمینه خط‌مشی‌گذاری برای توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران با تأکید بر مصادیق رفتاری بیش از پیش احساس شده است. از این‌رو، در این تحقیق به این سؤالات اساسی پاسخ داده شد که مهم‌ترین شایستگی‌های شغلی مورد نیاز پرستاران در بیمارستان‌های کشور مبتنی بر مصادیق رفتاری کدامند؟ و چه مکانیزم‌ها و راهکارهایی برای توسعه شایستگی‌های شغلی می‌توان ارائه داد؟

۲- مبانی نظری تحقیق

۲-۱ خط‌مشی گذاری نظام سلامت:

اصطلاح **خط‌مشی** به مجموعه‌ای از اصول استاندارد اشاره دارد که مسیر حرکت را راهنمایی می‌کنند [۱۷]. خط‌مشی‌گذاری عمومی فرآیندی است که طی آن دولت‌ها تصمیم می‌گیرند چه اقداماتی را برای حل مسائل عمومی انجام دهند یا ندهند [۱۶]. این فرایند شامل

اندازه‌گیری درآیند. استفاده از مصادیق رفتاری در ارزیابی شایستگی‌ها موجب افزایش عینیت و دقت می‌شود و این رویکرد به ویژه در محیط‌های پیچیده مانند مراقبت‌های بهداشتی اهمیت دارد [۱۹]. مصادیق رفتاری، به عنوان نموده‌های عینی شایستگی‌های شغلی، نقش مهمی در ارزیابی و توسعه عملکرد پرستاران ایفا می‌کنند. شناسایی و تمرکز بر مصادیق رفتاری می‌تواند به طراحی برنامه‌های آموزشی مؤثرتر و هدفمندتر منجر شود [۱۱]. استانداردها و شایستگی‌های رفتاری پرستاران برای ارائه مراقبت‌های با کیفیت بالا بسیار مهم است. تحقیقات نشان می‌دهد که استانداردهای رفتاری روشن باعث افزایش توسعه حرفه‌ای پرستاران می‌شود. مارتنسن و همکاران (۲۰۲۳) بر نیاز به چارچوب‌های شایستگی ساختاری تأکید می‌کنند که پرستاران را در عملکرد آنها راهنمایی کرده و اطمینان حاصل شود که آنها هر دو استانداردهای بالینی و اخلاقی را دارند [۲۱]. بنابراین، یک رویکرد جامع که استانداردهای رفتاری را با توسعه شایستگی و سیاست‌های حمایتی ادغام کند، برای ارتقای عملکرد پرستاری ضروری است. مصادیق رفتاری پرستاران را می‌توان به دو دسته عمومی و اختصاصی تقسیم کرد [۲۲]. مصادیق عمومی شامل مواردی مانند خوشرویی، مهارت‌های ارتباطی، همدلی، اخلاق حرفه‌ای، جلب اعتماد و پاسخگویی است که برای موفقیت در محیط کار ضروری هستند. این مهارت‌ها به پرستاران کمک می‌کند تا ارتباط مؤثری با بیماران، همکاران و سایر اعضای تیم درمان برقرار کنند. مصادیق اختصاصی پرستاران در ارتباط با بیمار، طیف گسترده‌ای از مهارت‌ها و توانایی‌ها را شامل می‌شود. اعتماد به نفس، قدرت پیش‌بینی و تصمیم‌گیری، تعهد به مراقبت از بیمار در هر شرایطی، و توانایی اولویت‌بندی در مراقبت از بیماران از جمله این مصادیق هستند [۸ و ۹ و ۲۸].

۴-۲ پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی

جدول (۱) خلاصه‌ای از جدیدترین پیشینه مطالعات داخلی و خارجی مرتبط با موضوع تحقیق حاضر است.

جدول (۱) خلاصه جدیدترین پیشینه مطالعات داخلی و خارجی مرتبط

نویسندگان	سال	عنوان / هدف پژوهش	روش پژوهش	یافته‌های پژوهش
جمالی باقلعه و همکاران [۴]	۱۴۰۲	بررسی تأثیر شوک‌های شغلی بر توسعه مسیر شغلی با توجه به نقش متغیر میانجی شایستگی شغلی کارکنان	همبستگی، مدل‌سازی ساختاری PLS	شوک‌های شغلی بر توسعه مسیر شغلی تأثیر معناداری دارد. شایستگی شغلی نقش میانجی در این رابطه دارد.
آزاد و جوانمرد [۱]	۱۴۰۲	نیازسنجی آموزشی کارکنان بخش مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستان‌ها	توصیفی مقطعی	نیاز به آموزش در زمینه‌های مختلف از جمله فناوری اطلاعات، گردآوری و طبقه‌بندی داده‌ها در سطح زیاد است.
جانبازی و همکاران [۳]	۱۴۰۲	مروری بر خط‌مشی‌گذاری نظام سلامت آینده‌نگر	مطالعه مروری نقلی ساده	به‌کارگیری خط‌مشی‌گذاری نظام سلامت با چشم‌انداز آموزشی در آینده منجر به مدیریت صحیح دانشگاهی، پیاده‌سازی اهداف و استراتژی‌ها و توسعه توانمندی‌ها می‌گردد.
پرنیان و همکاران [۲]	۱۴۰۲	بررسی عوامل مؤثر بر صلاحیت حرفه‌ای مدیران بیمارستان‌های آموزشی	توصیفی تحلیلی، روش دلفی	عوامل فردی، سازمانی و نهادی مهمترین عوامل مؤثر بر صلاحیت‌های حرفه‌ای مدیران بیمارستان‌ها هستند.

جمله شایستگی‌های کلیدی پرستاران محسوب می‌شود [۲۴]. پرستارانی که از مهارت‌های تصمیم‌گیری بالینی قوی‌تری برخوردار هستند، در مدیریت شرایط بحرانی عملکرد بهتری دارند. تعهد حرفه‌ای و رعایت اصول اخلاقی نیز از ابعاد مهم شایستگی‌های شغلی پرستاران محسوب می‌شود. مطالعات نشان داده است پرستارانی که تعهد حرفه‌ای بالاتری دارند، رضایت شغلی بیشتری را تجربه کرده و این امر منجر به ارائه خدمات با کیفیت می‌شود [۲۲]. در کنار توسعه مهارت‌های فنی و تخصصی، توجه به مهارت‌های نرم نیز از اهمیت بالایی برای پرستاران برخوردار است. مهارت‌هایی مانند همدلی، مدیریت زمان، کار تیمی و رهبری می‌توانند تأثیر قابل توجهی بر عملکرد پرستاران و کیفیت مراقبت‌های ارائه شده داشته باشند [۱۵]. یکی از روش‌های توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران، توجه به یادگیری مستمر است. با توجه به تغییرات سریع در حوزه علوم پزشکی، پرستاران باید همواره دانش و مهارت‌های خود را به‌روز نگه دارند. پرستارانی که در برنامه‌های آموزش مداوم شرکت می‌کنند، عملکرد بهتری در ارائه مراقبت‌های بالینی دارند [۸]. با این حال یکی از چالش‌های اصلی در زمینه خط‌مشی‌گذاری برای توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران، تنوع محیط‌های کاری و تخصص‌های مختلف در حرفه پرستاری است. شایستگی‌های مورد نیاز یک پرستار بخش اورژانس ممکن است با شایستگی‌های مورد نیاز یک پرستار بخش مراقبت‌های ویژه متفاوت باشد. علاوه بر این، تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی نیز می‌تواند بر نیازهای آموزشی و شایستگی‌های مورد نیاز پرستاران تأثیرگذار باشد. بنابراین، هر گونه خط‌مشی‌گذاری در این زمینه باید انعطاف‌پذیری لازم برای تطبیق با شرایط را داشته باشد [۲۵].

۳-۲ مصادیق رفتاری شایستگی‌های پرستاران:

مصادیق رفتاری، نمونه‌های عینی و قابل مشاهده از رفتارهایی هستند که نشان‌دهنده وجود یک شایستگی خاص در فرد است. این مصادیق کمک می‌کنند تا شایستگی‌های انتزاعی به صورت ملموس و قابل

خط‌مشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌های کشور

نویسندگان	سال	عنوان / هدف پژوهش	روش پژوهش	یافته‌های پژوهش
شیرازن و همکاران [۷]	۱۴۰۱	تبیین شایستگی‌های پرستار توانبخشی برای مراقبت از بیماران دارای ناتوانی	تحلیل محتوا	شایستگی‌های پرستار توانبخشی شامل تبصر در ارائه مراقبت، ارتباط سازنده با بیمار و ویژگی‌های شخصیتی است.
موقر و همکاران [۸]	۱۴۰۰	طراحی و اعتباریابی مدل شایستگی برای توسعه آموزش مبتنی بر شایستگی در رشته کارشناسی پرستاری	ترکیبی اکتشافی متوالی	مدل شایستگی پرستاری شامل ۹ مضمون فراگیر از جمله شایستگی‌های رهبری، اجتماعی، آموزشی و غیره است.
حسینی راد و حسینی [۵]	۱۴۰۰	تبیین فرآیند سیاست‌گذاری توسعه شایستگی‌های کارکنان دولت	بررسی اسناد بالادستی، قوانین و مقررات	فرآیند خط‌مشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های کارکنان دولت با استفاده از کانون‌های ارزیابی و توسعه در ۶ مرحله تبیین شد.
خنیفر و همکاران [۶]	۱۳۹۸	نیازسنجی آموزشی: بهبود خط‌مشی‌گذاری و توسعه صلاحیت‌های حرفه‌ای کارکنان دستگاه‌های اجرایی	تحلیل مضمون، تحلیل عاملی	نیازهای یادگیری سیاست‌گذاران در ساحت‌های دانش و مهارت‌های عمومی، اجتماعی، رفتاری، مدیریتی و حرفه‌ای در قالب «سواد تصمیم‌سازی و خط‌مشی‌گذاری» احصاء شد.
المروانی و الزهرانی [۹]	۲۰۲۳	بررسی عوامل مؤثر بر توسعه صلاحیت پرستاران بالینی	مرور نظام‌مند	عواملی مانند سال‌های تجربه، محیط کار، دانش نظری، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، آموزش بالینی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل، استرس شغلی و تفکر انتقادی بر صلاحیت بالینی پرستاران تأثیر دارند.
مریان و همکاران [۲۲]	۲۰۲۳	تحلیل مفهوم صلاحیت در عملکرد پرستاری	تحلیل مفهومی	ویژگی‌های تعریف‌کننده صلاحیت شامل دانش، خودارزیابی و وضعیت پویا است. صلاحیت در پرستاری پیامدهای مثبتی برای بیمار، پرستار و سازمان دارد.
ایتوا و همکاران [۱۲]	۲۰۲۳	تجارب پرستاران و ماماها در توسعه سیاست در کشورهای با درآمد کم و متوسط	مرور نظام‌مند کیفی	پرستاران و ماماها همچنان مشارکت حداقلی در توسعه سیاست دارند. موانع و استراتژی‌هایی برای افزایش مشارکت آنها شناسایی شد.
ویت و همکاران [۲۸]	۲۰۲۳	مقایسه بین‌المللی چارچوب‌های صلاحیت حرفه‌ای برای پرستاران	تحلیل اسناد	ده حوزه عمومی صلاحیت شناسایی شد، اما تفاوت‌هایی بین کشورها در جزئیات صلاحیت‌ها و تقسیم وظایف وجود دارد.
حاجی‌زاده و همکاران [۱۶]	۲۰۲۱	بررسی موانع و تسهیل‌کننده‌های مشارکت مدیران پرستاری در فرآیند سیاست‌گذاری سلامت	کیفی توصیفی	موانع در سه سطح فردی، سازمانی و محیطی شناسایی شدند. تسهیل‌کننده‌ها شامل بهبود همکاری و ارتباطات، فعالیت‌های سازمانی دولتی و غیردولتی، و اصلاحات در فرآیند سیاست‌گذاری سلامت بودند.
ویلن و همکاران [۲۷]	۲۰۲۰	صلاحیت‌های بالینی پرستاران تازه فارغ‌التحصیل و نیاز به آموزش بیشتر در بیمارستان‌های مراقبت‌های حاد	مطالعه مقطعی	صلاحیت بالینی در زمینه همکاری تیمی و اخلاق بالاترین و در پیشرفت حرفه‌ای و اقدامات بالینی مستقیم کمترین بود. نیاز به آموزش بیشتر در تمرین بالینی مستقیم و ایمنی بیمار مشاهده شد.
هولا و همکاران [۱۷]	۲۰۲۰	صلاحیت ارتباطی: موضوع یادگیری مادام‌العمر برای مدیران پرستار در بیمارستان‌ها	نظرسنجی کمی	اختلاف بین نیازها و مهارت‌های مدیران در تمام شایستگی‌های ارتباطی مشاهده شد. شایستگی‌های ارتباطی برای بهبود رضایت شغلی مهم تشخیص داده شدند.
گاپتا و همکاران [۱۵]	۲۰۱۹	ارزیابی صلاحیت کارآموزان و پرستاران پزشکی در ارائه خدمات تنظیم خانواده در بیمارستان‌های آموزشی سه ایالت هند	مطالعه مقطعی	دانش و مهارت کارورزان و پرستاران در مورد خدمات تنظیم خانواده ناکافی بود. آموزش‌ها برای ارائه خدمات با کیفیت کافی نبود.
ون هولینگن و همکاران [۲۶]	۲۰۱۹	اعتماد به نفس گزارش شده توسط پرستاران بیمارستان در شایستگی‌های آنها	مطالعه مقطعی	پرستاران فقط در ۹ مورد از شایستگی‌ها (دانش، مهارت و نگرش) اعتماد به نفس داشتند. ادامه تحصیل در موارد ذکر شده توصیه شد.
بونجیمول و همکاران [۱۰]	۲۰۱۸	اثربخشی شایستگی فرهنگی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی بانکوک، تایلند	مطالعه نیمه تجربی	مداخله بر دانش فرهنگی، مهارت و نگرش فرهنگی در پرستاران تأثیر مثبت داشت.

وجود دارد. مطالعات پیشین عمدتاً بر شناسایی و ارزیابی شایستگی‌های پرستاران [۷ و ۲۸] متمرکز بوده‌اند، اما کمتر به فرآیند خط‌مشی‌گذاری برای توسعه این شایستگی‌ها، به‌ویژه در حوزه رفتاری، پرداخته‌اند. علاوه بر این، اگرچه برخی مطالعات به بررسی نیازهای

بر اساس مرور پیشینه مطالعات ارائه شده، می‌توان گفت اگرچه مطالعات متعددی به بررسی شایستگی‌های پرستاران و مدیران پرستاری پرداخته‌اند، اما شکاف قابل توجهی در زمینه خط‌مشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران با تمرکز بر مصادیق رفتاری



شکل (۱) مراحل کلی انجام پژوهش

۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱ تحلیل بخش کیفی

در این مرحله، با تحلیل داده‌های گردآوری شده از مصاحبه‌ها و اسناد و مدارک موجود و همچنین داده‌های دست دوم مستخرج از نمایه‌های علمی مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی استخراج می‌شوند. کدگذاری باز تا مرحله‌ی اشباع مقوله‌ها و در قالب یک فرایند زیگزاگی (رفت و برگشتی) ادامه یافت. در اجرای این مرحله دانش، مهارت و شایستگی جمع‌آوری شده در جدولی نوشته شد و در دو مرحله برای هریک از آنها، عنوان مناسبی برگزیده شد. مرحله اول عنوانهای انتخابی عمدتاً توسط خود پژوهشگر انتخاب شده‌اند و سعی بر این بود تا بیشترین ارتباط و همخوانی را با داده‌هایی که نمایانگر آن است داشته باشند. مرحله دوم از سوی خبرگان، عناوین مناسب، تثبیت و عناوین متفاوت یا مغایر با یکدیگر، با مصاحبه و تبادل نظر اصلاح گردید. در این پژوهش با عنایت به کدگذاری باز صورت گرفته در ابتدا تعداد ۹۸ کد اولیه از مستندات شناسایی گردید و وارد نرم افزار شد. شکل ۲ بخشی از مستندات علمی مورد بررسی و تعداد کدهای استخراج شده از آنها را نشان می‌دهد.

Documents	80
...دستورالعمل انتخاب و انتصاب مدیران شایسته سازمان	7
(مهرفروز و اسفلاهی 1391)	16
(عیور باغیانی و همکاران 1397)	2
نیکخواه فرحانی و همکاران 1393)	3
ابراهیمی و همکاران 2015)	3
هی شی نوما و همکاران 2016)	3
(سالمون و اج واریا 2017)	1
کیم و همکاران 2014)	7
هنریگوئز و همکاران 2018)	20
(هوولجن 2014)	3
هولا و همکاران 2020)	4
لیانگ و همکاران 2020)	3
کیم و همکاران 2020)	3
ویلیام و همکاران 2020)	3
(میرزایی 2019)	2
Sets	0

شکل (۲): کدگذاری در نرم افزار MAXQDA2020

آموزشی کارکنان بخش سلامت پرداخته‌اند [۱۰۶]، اما شکاف قابل توجهی در زمینه ارتباط بین نیازسنجی آموزشی و خطمشی‌گذاری برای توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران وجود دارد. همچنین، با توجه به تنوع فرهنگی در محیط‌های بیمارستانی [۱۰]، نیاز به تحقیقات بیشتر در زمینه خطمشی‌گذاری برای توسعه شایستگی‌های بین‌فرهنگی پرستاران احساس می‌شود. این شکاف‌ها نشان می‌دهند که نیاز به مطالعه‌ای جامع در زمینه خطمشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران با تأکید بر مصادیق رفتاری وجود دارد.

۳- روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش با هدف خطمشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌های کشور با تأکید بر مصادیق رفتاری انجام شده و از رویکرد آمیخته (ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی) با طراحی اکتشافی متوالی بهره گرفته است. این روش‌شناسی به دلیل ماهیت چندبعدی موضوع پژوهش و لزوم تحلیل دقیق و جامع، مناسب‌ترین گزینه برای رسیدن به اهداف تحقیق بوده است. در مرحله اول، بخش کیفی پژوهش شامل تحلیل اسناد و مدارک علمی و انجام مطالعات علم‌سنجی بر روی مقالات نمایه شده در پایگاه داده اسکاپوس بود. این مطالعات برای ایجاد یک پایه نظری قوی و شناسایی شایستگی‌های رفتاری پرستاران بیمارستان‌ها انجام شد. اطلاعات به‌دست‌آمده از این منابع با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد بررسی قرار گرفت. فرآیند تحلیل مضمون شامل سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی بود در این مرحله از نرم‌افزار MAXQDA برای مدیریت و کدگذاری داده‌ها استفاده شد. برای تضمین کیفیت تحلیل داده‌ها، معیارهای اعتمادپذیری، انتقال‌پذیری، انکاپذیری و تصدیق‌پذیری به‌دقت رعایت شد. همچنین برای ارزیابی پایایی کدگذاری‌ها، روش توافق درون رضایت‌بخش بوده و نشان‌دهنده صحت و دقت فرآیند کدگذاری و تحلیل داده‌هاست.

در مرحله دوم (بخش کمی)، یک پرسشنامه دلفی با توجه به نتایج بخش کیفی طراحی شد و ابتدا بین ۱۵ نفر از خبرگان حوزه پرستاری و مدیریت بیمارستانی در سه راند دلفی توزیع گردید. این پرسشنامه شامل سوالات نیمه‌ساخت‌یافته بود که به منظور جمع‌آوری داده‌ها برای تحلیل بیشتر و اعتبارسنجی مدل طراحی شده، مورد استفاده قرار گرفت. سپس سوالات پرسشنامه نهایی از طریق سامانه فرمالو به صورت اینترنتی بین ۵۰ نفر از مدیران و پرستاران بیمارستان میلاد به عنوان نمونه مورد مطالعه توزیع گردید و برای آزمون‌های آماری و تحلیل داده‌های کمی از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. شکل ۱ مراحل کلی انجام پژوهش را نشان می‌دهد.

خط‌مشی گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌های کشور

در ادامه با مطالعه کدهای اولیه و شناسایی شباهت‌ها و تفاوت‌ها، تحت طبقات انتزاعی‌تر و کلی‌تر با عنوان مؤلفه دسته‌بندی شدند. اساس این طبقه‌بندی، مطالعه پژوهش‌های پیشین و شناخت کافی و احاطه به موضوع مورد مطالعه و دستیابی به بینشی جهت یافتن مشترکات شایستگی حول یک محور مشخص است. در ادامه برای شناخت بیشتر نسبت به کدها به تکرار کدها در کدگذاری عددی مراجعه شد. این کار

کمک بسیاری را در روند پژوهش و کدگذاری گزینشی نمود. یافته‌های حاصل از کدگذاری فوق جهت ایجاد کدگذاری گزینشی مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۲ مضامین فرعی و اصلی شایستگی‌های استخراج شده در تحلیل مستندات علمی را نشان می‌دهد که شامل ۳۶ شایستگی رفتاری پرستاران است و در ۴ دسته قرار دارند.

جدول (۲) مضامین فرعی و اصلی شایستگی‌های استخراج شده در تحلیل مضمون مستندات علمی (منبع: یافته‌های محقق)

مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)	مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)
شایستگی‌های عمومی پرستاران	خوشرویی در محیط کار	شایستگی‌های در ارتباط با کادر درمان	اعتماد بنفس
	مهارت ارتباطی		توانایی متقاعدسازی سرپرستان
	همدلی		همکاری تیمی
	اخلاق حرفه‌ای		ارتباط عاطفی قلبی با همکاران
	جلب اعتماد		تلاش جهت ایجاد آرامش در محیط کار
	پاسخگویی		تعهد به قوانین و مقررات بیمارستانی
شایستگی‌های در ارتباط با بیمار	اعتماد بنفس	شایستگی‌های در ارتباط با همراهمان بیمار	به روزرسانی دانش در این حوزه
	قدرت پیش بینی و تصمیم‌گیری		مدیریت زمان
	تعهد به مراقبت از بیمار در هر شرایطی		اشتیاق و انگیزه در انجام فعالیت‌ها
	سخت‌کوشی جهت انجام بیماران		قدرت پاسخگویی
	توانایی اولویت در مراقبت از بیمار		مشارکت در پژوهش‌های علمی و کاربردی
	تعهد به وقت‌شناسی و ساعات کاری		ارتباط با کادر اداری و خدماتی بیمارستان
	توانایی تشخیص دقیق امور پرستاری		ارتباط موثر با تیم پزشکی
	تمایل به یادگیری در مورد بیمار		ظاهر و نگرش حرفه‌ای
	مدیریت صحیح بیماران بدحال		مدیریت بحران
	مستندسازی امور بیماران		ظاهر شخصی و نگرش حرفه‌ای
مدیریت زمان	ایجاد ارتباط با همراهمان بیمار		
مدیریت اضطرار	توانایی پاسخگویی در هر شرایطی		

شش محور کلی خط‌مشی در قالب ۲۲ سیاست جزئی برای توسعه شایستگی‌ها است.

جدول ۳ نیز خط‌مشی‌های توسعه شایستگی‌های رفتاری پرستاران است که مبتنی بر مرور مستندات علمی استخراج شده است که شامل

جدول (۳) مضامین فرعی و اصلی خط‌مشی‌های توسعه شایستگی در تحلیل مضمون مستندات علمی (منبع: یافته‌های محقق)

مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)	مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)
خط‌مشی‌های آموزشی	برنامه‌های آموزش مداوم	خط‌مشی‌های اخلاقی و حقوقی	آموزش اخلاق حرفه‌ای
	کارگاه‌های مهارت‌آموزی		رعایت حقوق بیماران
	دوره‌های تخصصی و فوق‌تخصصی		مدیریت ریسک و شکایات
	آموزش‌های مبتنی بر شواهد		مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی
خط‌مشی‌های توسعه حرفه‌ای	برنامه‌های کارآموزی و کارورزی	خط‌مشی‌های انگیزشی	جبران خدمات و پاداش‌ها
	مشاوره و هدایت شغلی		تشویق و تقدیر
	شرکت در کنفرانس‌ها و همایش‌های علمی		ایجاد مسیرهای شغلی جذاب
خط‌مشی‌های مدیریتی	انتشار مقالات و ارائه پوستر	خط‌مشی‌های ایمنی و کنترل	ایجاد محیط کاری حمایتی
	برنامه‌ریزی نیروی انسانی		آموزش و ارتقاء فرهنگ ایمنی
	ارزیابی عملکرد و بازخورد		مدیریت ایمنی بیمار
	توسعه رهبری و مدیریت		ارزیابی و بهبود کیفیت

سه راند روش دلفی را نشان می دهد. با توجه به نتایج اکثر مولفه های پیشنهادی شایستگی های رفتاری پس از سه راند روش دلفی مورد پذیرش قرار گرفته و در مدل نهایی درج شده اند. برخی از مهم ترین شایستگی های مورد تأیید شامل خوشرویی، مهارت ارتباطی، همدلی، اخلاق حرفه ای، اعتماد به نفس، تعهد به مراقبت از بیمار، مدیریت زمان، همکاری تیمی و مدیریت بحران می باشند. تنها تعداد محدودی از مولفه ها مانند «قدرت پیش بینی و تصمیم گیری»، «توانایی اولویت در مراقبت از بیمار»، و «تعهد به قوانین و مقررات بیمارستانی» از راند دوم حذف شدند.

جهت استخراج نظر خبرگان در خصوص مصادیق رفتاری پرستاران بیمارستان و تدوین خط مشی های توسعه آنها از روش دلفی استفاده شد و بدین منظور از ۲۴ نفر از خبرگان دانشگاهی حوزه منابع انسانی و مدیران بیمارستانی طی سه مرحله با توزیع پرسشنامه دریافت نظر شد. در این مرحله پرسشنامه شماره یک در اختیار خبرگان قرار گرفت تا نظرات آنها در خصوص مصادیق مستخرج شده از ادبیات تحقیق در قالب چهار دسته شایستگی کلی و ۳۶ گویه و همچنین شش دسته خط مشی های توسعه شایستگی و ۲۲ گویه مورد سنجش قرار گیرد. جدول ۴ نتایج خبره سنجی مولفه های شایستگی پرستاران بر اساس

جدول (۴) خبره سنجی مولفه های شایستگی پرستاران بر اساس سه راند روش دلفی

مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)	میانگین راند اول	میانگین راند دوم	میانگین راند سوم	نتیجه کلی خبره سنجی
شایستگی های عمومی پرستاران	خوشرویی در محیط کار	۵.۳۲	۵.۵۲	۵.۵۲	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مهارت ارتباطی	۵.۱۰	۵.۱۵	۵.۱۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	همدلی	۵.۱۴	۵.۴۵	۵.۴۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	اخلاق حرفه ای	۴.۹۲	۴.۸۲	۴.۸۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	جلب اعتماد	۴.۱۰	۴.۲۵	۵.۲۳	پذیرش و درج در مدل نهایی
	پاسخگویی	۴.۴۲	۴.۷۰	۵.۶۴	پذیرش و درج در مدل نهایی
	اعتماد بنفس	۴.۸۲	۴.۸۵	۵.۶۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
شایستگی های در ارتباط با بیمار	قدرت پیش بینی و تصمیم گیری	۴.۷۵	۳.۳۵	-	حذف شده از راند دوم
	تعهد به مراقبت از بیمار در هر شرایطی	۴.۸۰	۵.۲۳	۵.۲۴	پذیرش و درج در مدل نهایی
	سخت کوشی جهت انجام بیماران	۵.۵۵	۴.۳۵	۶.۱۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	توانایی اولویت در مراقبت از بیمار	۴.۷۵	۳.۳۰	-	حذف شده از راند دوم
	تعهد به وقت شناسی و ساعات کاری	۳.۱۶	-	-	حذف شده از راند اول
	توانایی تشخیص دقیق امور پرستاری	۴.۶۰	۵.۶۴	۵.۴۴	پذیرش و درج در مدل نهایی
	تمایل به یادگیری در مورد بیمار	۴.۷۰	۵.۶۵	۵.۷۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مدیریت صحیح بیماران بدحال	۴.۸۰	۵.۲۵	۵.۳۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مستندسازی امور بیماران	۵.۴۵	۵.۲۴	۵.۲۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مدیریت زمان	۵.۲۵	۶.۱۵	۵.۲۴	پذیرش و درج در مدل نهایی
شایستگی های در ارتباط با کادر درمان	مدیریت اضطرار	۵.۰۴	۵.۷۶	۵.۵۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	اعتماد بنفس	۶.۰۵	۵.۴۴	۶.۱۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	توانایی متقاعدسازی سرپرستان	۶.۱۲	۵.۷۰	۵.۵۴	پذیرش و درج در مدل نهایی
	همکاری تیمی	۵.۵۵	۵.۳۵	۶.۲۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ارتباط عاطفی قلبی با همکاران	۵.۲۵	۵.۲۰	۵.۷۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	تلاش جهت ایجاد آرامش در محیط کار	۵.۶۶	۵.۲۴	۵.۵۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	تعهد به قوانین و مقررات بیمارستانی	۵.۴۵	۳.۱۵	-	حذف شده از راند دوم
	به روزرسانی دانش در این حوزه	۵.۰۲	۵.۵۵	۵.۴۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مدیریت زمان	۵.۵۴	۶.۱۰	۵.۷۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	اشتیاق و انگیزه در انجام فعالیت ها	۴.۷۵	۵.۵۴	۵.۳۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	قدرت پاسخگویی	۵.۲۵	۶.۲۰	۵.۶۵	پذیرش و درج در مدل نهایی

خط‌مشی گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌های کشور

مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)	میانگین راند اول	میانگین راند دوم	میانگین راند سوم	نتیجه کلی خبره سنجی
شایستگی های در ارتباط با همراهان بیمار	مشارکت در پژوهش های علمی و کاربردی	۳.۹۶	-	-	حذف شده از راند اول
	ارتباط با کادر اداری و خدماتی بیمارستان	۵.۲۵	۵.۷۵	۵.۰۲	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ارتباط موثر با تیم پزشکی	۵.۰۸	۵.۵۰	۵.۷۹	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ظاهر و نگرش حرفه ای	۵.۵۰	۵.۴۵	۴.۸۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مدیریت بحران	۵.۴۱	۵.۷۵	۴.۶۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ظاهر شخصی و نگرش حرفه ای	۵.۵۱	۵.۳۵	۴.۸۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ایجاد ارتباط با همراهان بیمار	۵.۷۵	۵.۶۵	۴.۶۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	توانایی پاسخگویی در هر شرایطی	۵.۱۶	۵.۹۰	۴.۵۵	پذیرش و درج در مدل نهایی

عملکرد و بازخورد، آموزش اخلاق حرفه‌ای، جبران خدمات و پاداش‌ها، و مدیریت ایمنی بیمار می‌باشند. تنها دو مورد «انتشار مقالات و ارائه پوستر» و «ایجاد مسیرهای شغلی جذاب» از راند دوم حذف شدند. این نتایج نشان‌دهنده اهمیت توجه به جنبه‌های مختلف توسعه شایستگی در پرستاران است.

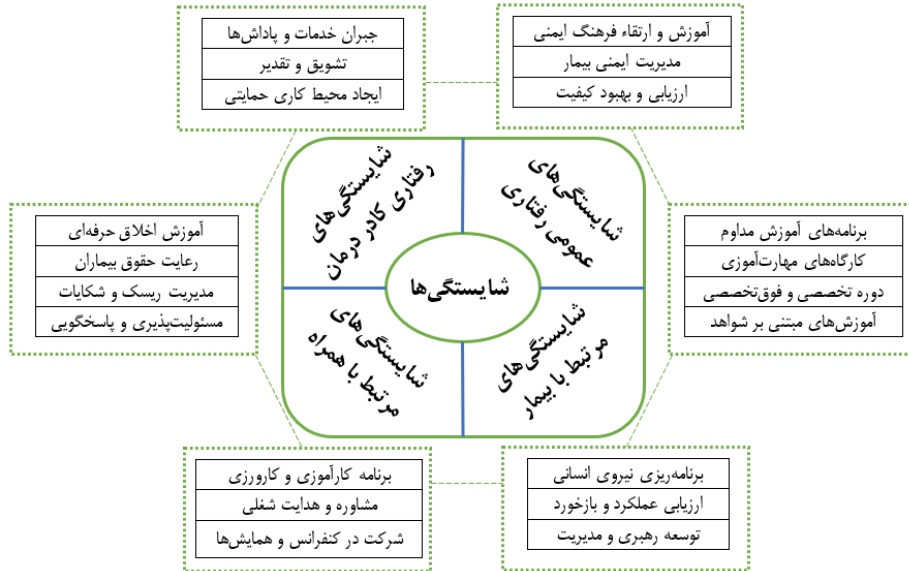
جدول ۵ نیز نتایج خبره سنجی خط مشی های توسعه شایستگی بر اساس سه راند روش دلفی را نشان می دهد که در شش دسته اصلی طبقه‌بندی شده‌اند. اکثر خط‌مشی‌های پیشنهادی پس از سه راند روش دلفی مورد پذیرش قرار گرفته و در مدل نهایی درج شده‌اند. برخی از مهم‌ترین خط‌مشی‌های تأیید شده شامل برنامه‌های آموزش مداوم، کارگاه‌های مهارت‌آموزی، برنامه‌های کارآموزی و کارورزی، ارزیابی

جدول (۵) خبره سنجی خط مشی های توسعه شایستگی بر اساس سه راند روش دلفی

مضامین اصلی	مضامین فرعی (مصادیق)	میانگین راند اول	میانگین راند دوم	میانگین راند سوم	نتیجه کلی خبره سنجی
خط مشی های آموزشی	برنامه‌های آموزش مداوم	۴.۸۵	۵.۲۰	۵.۴۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	کارگاه‌های مهارت‌آموزی	۵.۱۰	۵.۳۵	۵.۶۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	دوره‌های تخصصی و فوق تخصصی	۴.۹۵	۵.۱۵	۵.۳۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	آموزش‌های مبتنی بر شواهد	۴.۷۵	۵.۰۵	۵.۲۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
خط مشی های توسعه حرفه‌ای	برنامه‌های کارآموزی و کارورزی	۵.۲۰	۵.۴۵	۵.۷۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مشاوره و هدایت شغلی	۴.۸۰	۵.۱۰	۵.۳۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	شرکت در کنفرانس‌ها و همایش‌های علمی	۴.۹۰	۵.۲۵	۵.۵۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
خط مشی های مدیریتی	انتشار مقالات و ارائه پوستر	۴.۷۰	۳.۲۵	-	حذف شده از راند دوم
	برنامه‌ریزی نیروی انسانی	۵.۱۵	۵.۴۰	۵.۶۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ارزیابی عملکرد و بازخورد	۵.۲۵	۵.۵۰	۵.۷۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	توسعه رهبری و مدیریت	۵.۰۰	۵.۳۰	۵.۵۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
خط مشی های اخلاقی و حقوقی	آموزش اخلاق حرفه‌ای	۵.۳۰	۵.۵۵	۵.۸۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	رعایت حقوق بیماران	۵.۳۵	۵.۶۰	۵.۸۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مدیریت ریسک و شکایات	۵.۰۵	۵.۳۵	۵.۶۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	۵.۲۰	۵.۴۵	۵.۷۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
خط مشی های انگیزشی	جبران خدمات و پاداش‌ها	۵.۴۰	۵.۶۵	۵.۹۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	تشویق و تقدیر	۵.۲۵	۵.۵۰	۵.۷۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ایجاد مسیرهای شغلی جذاب	۵.۱۰	۳.۸۴	-	حذف شده از راند دوم
خط مشی های ایمنی و کنترل	ایجاد محیط کاری حمایتی	۵.۱۵	۵.۴۰	۵.۶۵	پذیرش و درج در مدل نهایی
	آموزش و ارتقاء فرهنگ ایمنی	۵.۲۰	۵.۴۵	۵.۷۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	مدیریت ایمنی بیمار	۵.۳۰	۵.۵۵	۵.۸۰	پذیرش و درج در مدل نهایی
	ارزیابی و بهبود کیفیت	۵.۲۵	۵.۵۰	۵.۷۵	پذیرش و درج در مدل نهایی

روی کلیات و جزئیات مدل در این مرحله فرایند دلفی برای شناسایی شایستگی‌ها متوقف شد. بر اساس چارچوب نظری پژوهش، مقوله‌های شناسایی شده با عنایت به حذف مولفه‌های غیر ضروری و پس از اعتبارسنجی در قالب شکل (۳) ارائه می‌گردد.

با توجه به نتایج به دست آمده از آمار توصیفی و با در نظر گرفتن میانگین به دست آمده (کمتر از ۴ و سطح معنی داری کمتر از ۰.۰۰۵)، همه مولفه‌های شایستگی رفتاری و خط مشی‌های توسعه شایستگی راه یافته به دور سوم دلفی مورد تایید خبرگان قرار گرفته است و با توجه به حصول اجماع خبرگان



شکل (۳) مولفه‌های شناسایی شده از ۳ راند دلفی

۵- نتیجه‌گیری

خطمشی‌های توسعه شایستگی نیز در شش دسته اصلی آموزشی، توسعه حرفه‌ای، مدیریتی، اخلاقی و حقوقی، انگیزشی، و ایمنی و کنترل طبقه‌بندی شدند. این طبقه‌بندی جامع نشان‌دهنده نیاز به رویکردی چندجانبه در توسعه شایستگی‌های پرستاران است. خطمشی‌های آموزشی شامل برنامه‌های آموزش مداوم و کارگاه‌های مهارت‌آموزی است که با نتایج مطالعه آزاد و جوانمرد (۱۴۰۲) همخوانی دارد و نیاز به آموزش مداوم در زمینه‌های مختلف را تأکید می‌کند [۱]. خطمشی‌های توسعه حرفه‌ای شامل برنامه‌های کارآموزی و کارورزی و شرکت در کنفرانس‌های علمی است که همانند مطالعه گاپتا و همکاران (۲۰۱۹) بر اهمیت آموزش‌های عملی برای ارتقای صلاحیت پرستاران تأکید شده است [۱۵]. خطمشی‌های مدیریتی شامل ارزیابی عملکرد و بازخورد و توسعه رهبری است. نتایج مطالعه لیسن و همکاران (۲۰۱۹) نیز بر اهمیت شایستگی‌های رهبری برای مدیران پرستار تأکید کرده‌اند [۲۰]. خطمشی‌های اخلاقی و حقوقی شامل آموزش اخلاق حرفه‌ای و رعایت حقوق بیماران بود و همانند نتایج مطالعه مریان و همکاران (۲۰۲۳) بر اهمیت اخلاق حرفه‌ای در صلاحیت پرستاران تأکید شده است [۲۲]. خطمشی‌های انگیزشی شامل جبران خدمات و پاداش‌ها و ایجاد محیط کاری حمایتی است که با نتایج مطالعه وان و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد و بر اهمیت اعتماد به نفس و انگیزه پرستاران در شایستگی‌های آنها تأکید شده است [۲۶]. خطمشی‌های ایمنی و کنترل نیز شامل مدیریت ایمنی بیماران و ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات است که مطالعه ویلیمن و همکاران (۲۰۲۰) در نظر گرفتن ایمنی بیماران را در صلاحیت‌های پرستاران برجسته ساخته‌اند [۲۷].

این مطالعه چارچوبی جامع برای خطمشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران با تأکید بر مصادیق رفتاری ارائه کرده است که می‌تواند به عنوان راهنمایی برای سیاست‌گذاران و مدیران نظام سلامت در طراحی و اجرای

این مطالعه با هدف خطمشی‌گذاری توسعه شایستگی‌های شغلی پرستاران بیمارستان‌ها انجام شده است. استفاده از روش آمیخته اکتشافی متوالی، امکان بررسی جامع موضوع را فراهم کرد. نتایج بخش کیفی پژوهش منجر به شناسایی ۹۶ مفهوم اولیه، ۳۶ مضمون فرعی برای شایستگی‌ها و ۲۲ مضمون برای خط مشی‌ها شد. این یافته‌ها نشان‌دهنده پیچیدگی و چندبعدی بودن شایستگی‌های شغلی پرستاران است. در بخش کمی پژوهش، استفاده از روش دلفی در سه راند منجر به اعتبارسنجی و پالایش شایستگی‌ها و خط مشی‌های توسعه شایستگی شد.

شایستگی‌های عمومی پرستاران شامل خوشرویی، مهارت ارتباطی، همدلی و اخلاق حرفه‌ای است که با نتایج مطالعه المروانی و الزهرانی (۲۰۲۳) مبتنی بر اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای در صلاحیت بالینی پرستاران همخوانی دارد [۹]. شایستگی‌های مرتبط با بیماران شامل اعتماد به نفس، تعهد به مراقبت از بیمار و مدیریت زمان بود. این یافته‌ها نیز با نتایج مطالعه ویلیمن و همکاران (۲۰۲۰) همسو است که صلاحیت بالینی پرستاران تازه فارغ‌التحصیل را در زمینه‌های مختلف بررسی کرده‌اند [۲۷]. شایستگی‌های مرتبط با کادر درمان شامل همکاری تیمی، ارتباط مؤثر با تیم پزشکی و به‌روزرسانی دانش است و مطابق مطالعه هول و همکاران (۲۰۲۰) بر اهمیت شایستگی‌های ارتباطی برای پرستاران تأکید شده است. شایستگی‌های مرتبط با همراهان بیمار نیز شامل مدیریت بحران، ایجاد ارتباط با همراهان بیمار و توانایی پاسخگویی بود. این یافته‌ها نیز با نتایج مطالعه بونجیتمول و همکاران (۲۰۱۸) همسو است که بر اهمیت شایستگی فرهنگی پرستاران در تعامل با بیماران و همراهان آنها تأکید کرده‌اند [۱۰].

منابع و مأخذ

- [1] آزاد، اکرم. جوانمرد، زهره. (۱۴۰۲). نیازسنجی آموزشی کارکنان بخش مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستان‌های آموزشی شهرستان فردوس. اطلاع‌رسانی پزشکی نوین، ۹ (۲): ۱۹۱-۱۸۰.
- [2] پرنیان، مجتبی. یعقوبی پور، علی. احمدی، یوسف. (۱۴۰۲). بررسی عوامل مؤثر بر صلاحیت حرفه‌ای مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. مجله علوم پزشکی صدا، ۱۱ (۲): ۱۹۰-۱۸۱.
- [3] جانبازی، منوچهر. رنجبر، منصور. محمدزاده، چنگیز. (۱۴۰۲). مروری بر خط مشی گذاری نظام سلامت آینده نگر. مجله تعالی بالینی، ۱۳ (۱): ۹۸-۱۱۰.
- [4] جمالی پاقله، ابوالفضل. ارسلان، محسن. (۱۴۰۲). تاثیر شوک های شغلی بر توسعه مسیر شغلی با توجه به نقش متغیر میانجی شایستگی شغلی کارکنان، ۷۲-۵۵.
- [5] حسینی راد، مهدی. حسینی، فردین. (۱۴۰۰). تبیین فرآیند سیاست گذاری توسعه شایستگی های کارکنان دولت (مطالعه موردی: کانون های ارزیابی و توسعه در نظام اداری). نشریه آموزش مدیریت دولتی، ۳ (۱۰): ۳۰.
- [6] خنیفر، حسین. عسکری متین، سجاد. جوان بخت، علیرضا. (۱۳۹۸). نیازسنجی آموزشی: بهبود خط مشی گذاری و توسعه صلاحیت های حرفه ای کارکنان دستگاه های اجرایی. نشریه آموزش مدیریت دولتی، ۱ (۲): ۳.
- [7] شیراوژن، شیما. ارسلانی، نرگس. سید باقر مداح، سادات. محمدی-شاهبلاغی، فرحناز. (۱۴۰۱). شایستگی های پرستار توانبخشی برای مراقبت از بیماران دارای ناتوانی: یک مطالعه ی کیفی. نشریه پژوهش توانبخشی در پرستاری، ۹ (۲): ۱-۱۲.
- [8] موقر، مهناز. یارمحمدیان، محمدحسین. جلیلی، زهرا. (۱۴۰۰). طراحی و اعتباریابی مدل شایستگی برای توسعه آموزش مبتنی بر شایستگی در رشته کارشناسی پرستاری. مجله توسعه آموزش جندی شاپور اهواز، ۱۲ (۲): ۵۸۴-۵۷۰.
- [9] Almarwani, A. M., & Alzahrani, N. S. (2023). Factors Affecting the Development of Clinical Nurses' Competency: A Systematic Review. *Nurse Education in Practice*, 103826.
- [10] Bunjitpimol, P., Kumar, R., & Somrongthong, R. (2018). Effectiveness of case based cultural competency among nurses working in private hospitals of Bangkok, Thailand: A Quasi-experimental study. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, B318CD841A0F57450B237B0C4DE738.
- [11] Chuchra, M., & Gorbaniuk, J. (2019). Selected health behaviours of nurses. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 5(1), 108-119.
- [12] Etowa, J., Vukic, A., Aston, M., Iduye, D., Mckibbon, S., George, A., ... & Dol, J. (2023). Experiences of nurses and midwives in policy development in low-and middle-income countries: Qualitative systematic review. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 5, 100116.
- [13] Godman, B., Fad are, J., Kwon, H. Y., Dias, C. Z., Kurdi, A., Dias Godói, I. P., ... & Meyer, J. C. (2021). Evidence-based public policy making for medicines across countries: Findings and implications for the future. *Journal of comparative effectiveness research*, 10(12), 1019-1052.
- [14] Gunawan, J., Langstroth, Y., Fisher, M. L., McDaniel, A. M., & Liu, Y. (2022). Competence-based human resource management to improve managerial competence of

برنامه‌های توسعه شایستگی پرستاران مورد استفاده قرار گیرد. با این حال، اجرای موفق این خط‌مشی‌ها نیازمند تعهد سازمانی، منابع کافی و همکاری بین بخشی است.

برای تقویت شایستگی‌های عمومی پرستاران (شامل خوشرویی، مهارت ارتباطی، همدلی، اخلاق حرفه‌ای، جلب اعتماد و پاسخگویی)، خط‌مشی‌های آموزشی مانند برگزاری کارگاه‌های مهارت‌آموزی می‌تواند مؤثر باشد. همچنین، خط‌مشی‌های اخلاقی و حقوقی، به‌ویژه آموزش اخلاق حرفه‌ای، می‌تواند به بهبود این شایستگی‌ها کمک کند. خط‌مشی‌های انگیزشی مانند ایجاد محیط کاری حمایتی نیز می‌تواند در تقویت این شایستگی‌ها مؤثر باشد. این رویکرد ترکیبی می‌تواند به پرورش پرستارانی با مهارت‌های ارتباطی قوی و اخلاق حرفه‌ای بالا منجر گردد.

برای تقویت شایستگی‌های در ارتباط با بیماران (مانند اعتماد به نفس، تعهد به مراقبت از بیمار، سخت‌کوشی، توانایی تشخیص دقیق امور پرستاری، و مدیریت بیماران بدحال)، ترکیبی از خط‌مشی‌ها مورد نیاز است. خط‌مشی‌های آموزشی مانند دوره‌های تخصصی و فوق تخصصی می‌تواند دانش و مهارت‌های پرستاران را ارتقا دهد. خط‌مشی‌های توسعه حرفه‌ای مانند برنامه‌های کارآموزی و کارورزی می‌تواند تجربه عملی آنها را بالا ببرد. خط‌مشی‌های مدیریتی مانند ارزیابی عملکرد و بازخورد می‌تواند به بهبود مستمر عملکرد آنها کمک کند. همچنین، خط‌مشی‌های ایمنی و کنترل مانند مدیریت ایمنی بیمار می‌تواند کیفیت مراقبت‌های بهداشتی را بهبود بخشد.

برای تقویت شایستگی‌های در ارتباط با کادر درمان (مانند همکاری تیمی، ارتباط مؤثر با تیم پزشکی، و به‌روزرسانی دانش)، خط‌مشی‌های توسعه حرفه‌ای مانند شرکت در کنفرانس‌ها و همایش‌های علمی می‌تواند مفید باشد. خط‌مشی‌های مدیریتی مانند توسعه رهبری و مدیریت می‌تواند به بهبود مهارت‌های رهبری و کار تیمی کمک می‌کند. خط‌مشی‌های انگیزشی مانند تشویق و تقدیر می‌تواند انگیزه برای همکاری و بهبود مستمر را افزایش دهد.

برای تقویت شایستگی‌های در ارتباط با همراهمان بیمار (مانند مدیریت بحران، ایجاد ارتباط با همراهمان بیمار، و توانایی پاسخگویی در هر شرایطی)، خط‌مشی‌های آموزشی مانند کارگاه‌های مهارت‌آموزی در زمینه ارتباطات و مدیریت بحران می‌تواند مؤثر باشد. خط‌مشی‌های اخلاقی و حقوقی، به‌ویژه در زمینه رعایت حقوق بیماران و مدیریت ریسک و شکایات، می‌تواند به پرستاران در مدیریت بهتر روابط با همراهمان بیمار کمک کند. همچنین، خط‌مشی‌های ایمنی و کنترل مانند آموزش و ارتقاء فرهنگ ایمنی می‌تواند موجب کاهش تنش‌ها و بهبود ارتباطات گردد.

- students' experiences of practicing caring behaviours with standardised patients. *Scandinavian journal of caring sciences*, 37(1), 271-281.
- [22] Mrayyan, M. T., Abunab, H. Y., Khait, A. A., Rababa, M. J., Al-Rawashdeh, S., Algunmeeyn, A., & Saraya, A. A. (2023). Competency in nursing practice: a concept analysis. *BMJ open*, 13(6), e067352.
- [23] Pursio, K., Kankkunen, P., Sanner-Stiehr, E., & Kvist, T. (2021). Professional autonomy in nursing: An integrative review. *Journal of nursing management*, 29(6), 1565-1577.
- [24] Sibiya, M. N. (2018). Effective communication in nursing. *Nursing*, 19, 20-34.
- [25] Topp, S. M., Schaaf, M., Sriram, V., Scott, K., Dalglish, S. L., Nelson, E. M., ... & Singh, S. (2021). Power analysis in health policy and systems research: a guide to research conceptualisation. *BMJ Global Health*, 6(11), e007268.
- [26] van Houwelingen, C., Ettema, R., Kort, H., & Ten Cate, O. (2019). Hospital nurses' self-reported confidence in their telehealth competencies. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 50(1), 26-34.
- [27] Willman, A., & et al. (2020). Newly graduated nurses' clinical competencies and need for further training in acute care hospitals. *Journal of Clinical Nursing*, 2209-2220.
- [28] Wit, R. F., de Veer, A. J., Batenburg, R. S., & Francke, A. L. (2023). International comparison of professional competency frameworks for nurses: a document analysis. *BMC nursing*, 22(1), 343.
- first-line nurse managers: A scale development. *International Journal of Nursing Practice*, 28(1), e12936.
- [15] Gupta, M., Verma, M., Kaur, k., Iyengar, k., Singh, T., Singh, A., & Ameh, C. (2019). Competency assessment of the medical interns and nurses and documenting prevailing practices to provide family planning services in teaching hospitals in three states of India. *PLoS ONE*, e0211168.
- [16] Hajizadeh, A., Zamanzadeh, V., & Khodayari-Zarnaq, R. (2021). Participation of nurse managers in the health policy process: a qualitative study of barriers and facilitators. *International Nursing Review*, 68(3), 388-398.
- [17] Holá, J., Moravcová, M., & Hlaváčková, E. (2020). Communication competency: The topic of lifelong learning for nurse managers in hospitals. *Kontakt*, volume 22, issue: 1.
- [18] Howlett, M., & Cashore, B. (2020). Public policy: definitions and approaches. *A modern guide to public policy*, 10-21.
- [19] Langingi, N. L., & Baua, M. E. (2023). Caring Behavior of Nurses in a Hospital: a Descriptive Phenomenological Study. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 3(1), 19-27.
- [20] Ličen, S., & Plazar, N. (2019). Developing a universal nursing competencies framework for registered nurses: a mixed-methods approach. *Journal of Nursing Scholarship*, 51(4), 459-469.
- [21] Mårtensson, S., Knutsson, S., Hodges, E. A., Sherwood, G., Broström, A., & Björk, M. (2023). Undergraduate nursing