

اللَّهُمَّ  
الْحَمْدُ  
لَكَ  
الْحَمْدُ  
لَكَ  
الْحَمْدُ  
لَكَ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اردبیل  
دانشکده پرستاری مامایی

## پایان نامه

دوره کارشناسی ارشد در رشته پرستاری

گرایش داخلی جراحی

## عنوان

بررسی ارتباط توانایی حل مسئله و زمان پاسخگویی تکنسین‌های فوریت

پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار اردبیل در سال ۹۸

استاد راهنما

دکتر ناصر مظفری

استاد مشاور

دکتر محمدعلی محمدی

نگارنده

مسعود سعیدیان

تابستان ۱۴۰۱

کد پایان نامه: ۷۱

اینجانب مسعود سعیدیان دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد رشته پرستاری داخل جراحی به شماره دانشجویی ۹۶۱۴۵۶۰۰۵ گواهی می‌نمایم که این پایان‌نامه با عنوان " بررسی ارتباط توانایی حل مسئله و زمان پاسخگویی تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار اردبیل در سال ۹۸" به راهنمایی استاد محترم آقای دکتر ناصر مظفری و مشاوره استاد محترم آقای دکتر محمد علی محمدی به طور کامل اصل و بدون هرگونه سرقت علمی/ادبی بر اساس تعریف<sup>۱</sup> Plagiarism نگارش شده است و تمام یا قسمتی از آن توسط فرد دیگری در پایان‌نامه یا مراکز علمی دیگر ارائه نشده است. در ضمن اینجانب از مقررات مربوط به عدم رعایت صداقت در ارائه پایان‌نامه که منجر به مردود شدن و ارجاع به شورای پژوهشی دانشکده می‌شود، اطلاع کافی دارم. بدینوسیله اصالت (ORIGINALITY) و صحت نتایج این پایان‌نامه مورد تأیید اینجانب دکتر ناصر مظفری استاد راهنمای اول می‌باشد.

**استاد راهنمای اول**

**تاریخ و امضاء**

---

<sup>۱</sup> Plagiarism سرقت علمی/ادبی یعنی یک اثر یا تمام و کمال از محتوای تولیدی فرد دیگری برداشته شده یا بخش‌هایی از محتوا، حاصل دسترنج دیگران است. به عبارت دیگر، سارق ادبی به‌نوعی محتوا را تغییر داده و از آن استفاده کرده است.

## تقدیم به :

همسر مهربانم که سایه مهربانی‌اش سایه‌سار زندگی‌ام می‌باشد، او که اسوه صبر و تحمل بوده مشکلات مسیر را برایم تسهیل نمود و در سایه همیاری و همدلی او به این منظور نائل شدم. تقدیم به فرزند دل‌بندم که امید بخش جانم بوده و تمام تلاش من در زندگی برای آرامش اوست.

## تشکر و قدردانی

به مصداق ( من لم تشکر المخلوق لم یشکر الخالق) بسی شایسته است از استاد راهنمای فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر ناصر مظفری که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیده و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی‌های سازنده‌شان بارور ساختند، تقدیر و تشکر نمایم.

مراتب تقدیر و تشکر خود را از استاد مشاور خود جناب آقای دکتر محمد علی محمدی که مدیون راهنمایی‌های ارزنده ایشان می باشم، اعلام می دارم. از اساتید محترم ناظر این رساله جناب آقای دکتر سعید مهری، جناب آقای دکتر مهدی اجری خامسلو و جناب آقای دکتر کیوان امینی که علی رغم مشغله زیاد، ضمن مطالعه دقیق رساله اینجانب نظرات و توصیه های ارزشمندی در جهت بهبود این رساله ارائه نمودند، تشکر و قدردانی می نمایم.

همچنین از کلیه اساتید گرانقدر گروه پرستاری که در دوران تحصیل از محضرشان کسب فیض نمودم تشکر نموده و از دانشگاه علوم پزشکی اردبیل که هزینه های اجرای این طرح را تأمین نمودند، قدردانی می نمایم. از تمامی مسئولین و کارکنان محترم دانشکده پرستاری ومامایی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، به ویژه پرسنل محترم آموزش، کتابخانه، معاونت محترم پژوهشی و کارکنان بزرگوار واحد پژوهش که مرا در انجام این رساله یاری کردند، تشکر می نمایم. و در پایان از تمامی همکاران عزیزم در فوریت‌های پزشکی که در کنار ایثار و تلاش‌های بی‌وقفه جهت صیانت از سلامت مردم شریف، از محبت‌های خود ما را سیراب نمودند کمال تشکر را دارم.

## چکیده

**زمینه و هدف:** توانایی و سرعت عمل تکنسین های اورژانس پیش بیمارستانی از عوامل مهم موفقیت در برابند ماموریتها است. به نظر می رسد از میان خصوصیات متعدد زمان پاسخ گویی و توانایی حل مسئله جز شاخصه های مهم برای پرسنل فوریت پزشکی می باشد. لذا این مطالعه با هدف تعیین ارتباط توانایی حل مسئله با زمان پاسخگویی تکنسین های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار اردبیل در سال ۹۸ انجام شد.

**روش کار:** این مطالعه از نوع توصیفی همبستگی مقطعی بود. با استفاده از روش نمونه گیری در دسترس، ۱۴۰ نفر از کارکنان خدمات فوریت های پزشکی (EMS) وارد مطالعه شدند. زمان پاسخ با استفاده از نرم افزار آسایار، توانایی حل مسئله با استفاده از پرسشنامه حل مسئله هپنر پترسن و برای هدف فرعی راهبردهای تنظیم شناختی هیجان از پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان گارنفسکی استفاده گردید. داده ها وارد نرم افزار SPSS 20.0 شده و برای آنالیز داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و برای تحلیلی از آزمون های  $t$ ، واریانس یک طرفه (ANOVA)، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی چندگانه استفاده گردید.

**یافته ها:** نتایج نشان داد میانگین کل نمره مهارت های حل مسئله  $14.65 \pm 136.84$  (محدوده، ۱۷۵-۱۰۷ امتیاز) بود. همچنین زمان پاسخگویی برای مأموریت های شهری  $10/22 \pm 2/45$  دقیقه بود که به شکل معنی داری بیشتر از حد استاندارد تعریف شده بود ( $p < 0/001$ ). زمان پاسخگویی مأموریت های جاده ای  $10/57 \pm 3/36$  دقیقه بود که به شکل معنی داری کمتر از حد استاندارد بود ( $p < 0/001$ ). بین توانایی حل مسئله و تنظیم شناختی هیجان ارتباط معنی داری وجود داشت ( $p < 0/001$ ). رگرسیون خطی چندگانه نشان داد مدیریت هیجان سازش نیافته به تنهایی به میزان ۱۵ درصد توانایی حل مسئله را پیش بینی می کند. همچنین بین توانایی حل مسئله و زمان پاسخگویی ارتباط معناداری مشاهده نگردید.

**نتیجه گیری:** وضعیت زمان پاسخگویی در ماموریت های جاده ای بهتر از حد استاندارد اعلام شده و در ماموریت های شهری بیشتر بوده است، با این وجود ارتباطی بین توانایی حل مسئله و زمان

پاسخگویی در آنها وجود نداشت، ولی بین توانایی حل مسئله پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با راهبردهای غیر انطباقی تنظیم هیجان ارتباط معکوس معنی داری وجود داشت و آنها برای افزایش مهارتهای حل مسئله کمتر از راهبردهای سازش نیافته مدیریت هیجان استفاده نموده اند که نشان دهنده استفاده کمتر از راهبرد منفی تنظیم هیجان و استفاده بیشتر از راهبردهای مثبت آنها در حل مسائل بوده است. لذا پیشنهاد می شود ضمن بررسی عوامل تاخیر در ماموریت های شهری با برگذاری دوره و کارگاههای مهارت افزایی برای استفاده از راهبرد های مثبت تنظیم هیجان به افزایش توانمندی آنها در حل مسائل هم کمک نمود.

**کلمات کلیدی:** توانایی حل مسئله، زمان پاسخگویی، تکنسین فوریت پزشکی، تنظیم هیجان

## فهرست

فصل اول: مقدمه و بیان مسئله.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۱-۲- بیان مسئله.....	۳
۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش.....	۱۱
۱-۴- اهداف تحقیق.....	۱۳
۱-۴-۱- اهداف اصلی.....	۱۳
تعیین ارتباط توانایی حل مسئله و زمان پاسخگویی تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسیار اردبیل در سال ۹۸.....	۱۳
۱-۴-۲- اهداف جزئی.....	۱۳
۱-۴-۳- هدف فرعی.....	۱۴
۱-۴-۴- اهداف کاربردی.....	۱۴
۱-۵- فرضیات یا سؤالات تحقیق.....	۱۴
۱-۶- تعاریف نظری و کاربردی متغیرها.....	۱۵
۱-۶-۱- حل مسئله.....	۱۵
۱-۶-۲- زمان پاسخگویی.....	۱۵
۱-۶-۳- اورژانس پیش بیمارستانی.....	۱۶
۱-۶-۴- تکنسین فوریت پزشکی.....	۱۶
۱-۶-۵- سامانه آسیار.....	۱۷
۱-۶-۶- تنظیم شناختی هیجان (تنظیم هیجان).....	۱۷
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق.....	۱۹



۲۰	۲-۱. مقدمه
۲۰	۲-۲ چارچوب پنداشتی
۲۰	۲-۲-۱. توانایی حل مسئله
۲۳	۲-۲-۲. زمان پاسخگویی
۲۴	۲-۲-۳. فوریت پزشکی
۲۶	۲-۲-۴. تکنسین فوریت پزشکی
۲۷	۲-۲-۵. تنظیم شناختی هیجان
۳۴	مروری بر متون
۳۴	۱-۱- مطالعات داخل کشور
۳۴	۱-۱-۱- مطالعه عزیزی و همکاران (۲۰۲۱)
۳۵	۱-۱-۲- مطالعه شهبازی و همکاران (۱۳۹۵)
۳۶	۱-۱-۳- مطالعه مشیرآبادی و همکاران (۱۳۹۲)
۳۶	۱-۱-۴- مطالعه رئیسی و همکاران (۱۳۹۱)
۳۷	۲-۲- مطالعات خارج کشور
۳۷	۲-۲-۱- مطالعه کریشتیا و همکاران (۲۰۲۲)
۳۸	۲-۲-۲- مطالعه بابوره و همکاران (۲۰۲۱)
۳۸	۲-۲-۳- مطالعه لی و همکاران (۲۰۱۸)
۳۹	۲-۲-۴- مطالعه کوچ اوغلو و همکاران (۲۰۱۶)
۴۰	۲-۲-۵- مطالعه کولینو همکاران (۲۰۱۰)
۴۱	۲-۲-۶- مطالعه نورسانو همکاران (۲۰۱۰)
۴۴	<b>فصل سوم: مواد و روش تحقیق</b>
۴۵	۳-۱- نوع مطالعه
۴۵	۳-۲- جامعه آماری و روش حجم نمونه

۴۵.....	۳-۳- نمونه پژوهش و روش نمونه‌گیری
۴۵.....	۳-۴- معیارهای ورود و خروج در پژوهش
۴۵.....	۳-۴-۱- معیارهای ورود
۴۶.....	۳-۴-۲- معیارهای خروج
۴۶.....	۳-۵- محیط پژوهش
۴۷.....	۳-۶- ابزارهای گردآوری داده‌ها
۴۷.....	۳-۷- روش گردآوری اطلاعات
۴۹.....	۳-۸- پرسشنامه هپنر - پترسن
۵۱.....	۳-۹- پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان
۵۴.....	۳-۱۰- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۴.....	ملاحظات اخلاقی
۵۵.....	<b>فصل چهارم: یافته‌های پژوهش</b>
۵۶.....	۴-۱- مقدمه
۵۶.....	۴-۲- تحلیل مشخصات فردی و اجتماعی شرکت‌کنندگان در پژوهش
۶۰.....	۴-۳- تحلیل اهداف پژوهش
۶۰.....	۴-۳-۱- هدف اول: تعیین توانایی حل مسئله تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار اردبیل
۶۶.....	۴-۳-۲- هدف دوم: تعیین میانگین زمانی از لحظه تماس تا رسیدن بر بالین بیمار (زمان پاسخگویی)....
۶۷.....	۴-۳-۳- هدف سوم: تعیین میانگین زمانی شروع مأموریت توسط تکنسین تا رسیدن بر بالین بیمار یا صحنه حادثه
۶۷.....	۴-۳-۴- هدف چهارم: تعیین ارتباط برخی از مشخصات دموگرافیک با توانایی حل مسئله تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار
۶۹.....	۴-۳-۴- هدف چهارم: تعیین ارتباط برخی از مشخصات دموگرافیک با توانایی حل مسئله تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار

۵-۳-۴-هدف پنجم: تعیین ارتباط برخی از مشخصات دموگرافیک با زمان پاسخگویی تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار.....	۷۱
۶-۳-۴-هدف فرعی: تعیین نمره تنظیم هیجان هیجان تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار در سال ۹۸.....	۷۵
۷-۳-۴-تعیین ارتباط توانایی حل مسئله با زمان پاسخگویی و تنظیم هیجان تکنسین‌های فوریت پزشکی تحت پوشش سامانه آسایار در سال ۹۸.....	۷۸
<b>فصل پنجم: بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادات پژوهش.....</b>	<b>۸۰</b>
۱-۵-مقدمه.....	۸۱
۲-۵-بحث و بررسی یافته‌ها.....	۸۱
۳-۵-نتیجه‌گیری.....	۸۹
۴-۵-محدودیت‌های پژوهش.....	۸۹
۵-۵-کاربرد یافته‌ها.....	۹۰
۶-۵-پیشنهادها.....	۹۰
فهرست منابع.....	۹۱
ضمائم.....	Error! Bookmark not defined.

## فهرست جداول

- جدول ۱-۳- زیر مقیاسهای مربوط به پرسشنامه هپنر- پترسن و دامنه تغییرات..... ۵۰
- جدول ۲-۳- زیر مقیاسهای مربوط به پرسشنامه هپنر- پترسن و سوالات مربوط به هر زیر مقیاس..... ۵۰
- جدول ۳-۳- زیر مقیاس های پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان..... ۵۳
- جدول ۱-۴- مشخصات دموگرافیک واحدهای مورد پژوهش ..... ۵۶
- جدول ۲-۴- میانگین و انحراف معیار متغیرهای کمی واحد های مورد پژوهش ..... ۵۸
- جدول ۳-۴- فراوانی دلایل تأخیر در سه ماهه گذشته قبل از کنترل زمان مأموریت ها..... ۵۹
- جدول ۴-۴- میانگین و انحراف معیار امتیاز توانایی حل مسئله و مؤلفه های آن ..... ۶۱
- جدول ۵-۴- توزیع فراوانی پاسخگویی به سؤالات اعتماد به حل مسئله..... ۶۲
- جدول ۶-۴- توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار سؤالات سبک گرایش- اجتناب..... ۶۳
- جدول ۷-۴- توزیع فراوانی پاسخگویی به سؤالات کنترل شخصی..... ۶۵
- جدول ۸-۴- میانگین و انحراف معیار زمان پاسخگویی از لحظه تماس تا رسیدن بر بالین بیمار..... ۶۷
- جدول ۹-۴- میانگین و انحراف معیار از لحظه تماس تا رسیدن بر بالین بیمار..... ۶۷
- جدول ۱۰-۴- میانگین و انحراف معیار امتیاز توانایی حل مسئله بر حسب برخی مشخصات دموگرافیک تکنسین های شرکت کننده در مطالعه..... ۶۹
- جدول ۱۱-۴- میانگین و انحراف معیار زمان پاسخگویی در مأموریت های شهری بر حسب برخی مشخصات دموگرافیک تکنسین های شرکت کننده در مطالعه..... ۷۲
- جدول ۱۲-۴- میانگین و انحراف معیار زمان پاسخگویی در مأموریت های جاده ای بر حسب برخی مشخصات دموگرافیک تکنسین های شرکت کننده در مطالعه..... ۷۴

- جدول شماره ۴-۱۳- خلاصه نتایج رگرسیون همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری  
برای پیش‌بینی توانایی حل مسئله..... ۷۶
- جدول ۴-۱۴- میانگین و انحراف معیار تنظیم هیجان و مولفه های آن..... ۷۵
- جدول ۴-۱۵- توزیع فراوانی پاسخگویی به سؤالات راهبردهای سازش یافته..... ۷۶
- جدول ۴-۱۶- توزیع فراوانی پاسخگویی به سؤالات راهبردهای سازش نیافتته..... ۷۹
- جدول ۴-۱۷- خلاصه نتایج رگرسیون چند متغیری برای پیش‌بینی توانایی حل مسئله بر  
اساس زمان پاسخگویی و تنظیم هیجان..... ۸۰