

بررسی کیفیت خدمات بخش اورژانس مراکز آموزشی - درمانی

*دکتر فردین مهرابیان (PhD)^۱- دکتر مرتضی رهبر طارمی (MD)^۲- سکینه کشاورز محمدیان (MSc)^۳

*نویسنده مسئول: دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

Rahbar_m46@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۰۳/۰۴ تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۵/۲۶

چکیده

مقدمه: افزایش کیفیت خدمات بخش‌های اورژانس بیمارستان‌ها موجب خشنودی بیشتر مراجعان، کاهش شکایت آنان و زمینه‌ساز ارتقای سلامت جامعه خواهد شد. با شناخت دقیق وضع موجود و بررسی نقاط قوت و ضعف می‌توان در جهت ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در آینده اقدام کرد.

هدف: تعیین کیفیت خدمات بخش‌های اورژانس مراکز آموزشی درمانی رشت در سال ۱۳۹۲

مواد و روش‌ها: پژوهش از مطالعات توصیفی، تحلیلی و مقاطعی بود. محیط پژوهش بخش‌های اورژانس ۷ مرکز آموزشی درمانی رازی، پورسینا، دکتر حشمت، الزهرا(س)، امیرالمؤمنین، شنا و ولایت رشت بودند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای بود که بخش با ۷۷ پرسش که بخش اول آن حاوی ۱۳ سوال در زمینه ویژگی‌های سروبرست و بخش اورژانس و بخش دوم ۶۴ سوال در زمینه‌های ساختار، فرآیند و عملکرد بخش اورژانس بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS18 و شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. بیمارستان‌هایی که بیش از ۹۰ درصد امتیاز مربوط به ساختار، فرآیند و عملکرد را کسب نمایند دلخواه، بین ۹۰-۲۱ درصد امتیاز، کمایش مطلوب، ۵۰-۷۰ درصد امتیاز، متوسط و کمتر از ۵۰ درصد امتیاز، ضعیف تلقی می‌شوند.

نتایج: میانگین تعداد تخت‌های فعال بخش اورژانس بیمارستان‌های ۱۹/۸ تخت بود. ۸۵/۷۲٪ بیمارستان از نظر کیفیت خدمات بخش‌های اورژانس کمایش مطلوب و ۱۴/۲۸٪ مطلوب بودند. در گستره نیروی انسانی، مرکز آموزشی درمانی دکتر حشمت رشت با ۸۸٪ امتیاز، در حیطه فضای و تسهیلات، مرکز آموزشی درمانی پورسینا، در حیطه مدیریت بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی پورسینا، رازی، ولایت و دکتر حشمت با ۹۴/۵٪ امتیاز، در حیطه دستور کارهای بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی رازی رشت با ۹۶/۳٪ امتیاز بیشترین امتیاز مکتبه را به خود اختصاص دادند. میانگین امتیازهای کسب شده در حیطه فرآیندهای آموزشی بخش‌های اورژانس مراکز آموزشی و درمانی رشت ۶۶/۲۸٪ بود.

نتیجه‌گیری: ساختار، فرآیند و عملکرد بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در حیطه نیروی انسانی، فضا و تسهیلات، مدیریت و دستورالعمل‌های بخش اورژانس کمایش مطلوب و مطلوب و در حیطه فرآیندهای آموزشی در حد متوسط بود. بنابراین، با توجه به سرشت بخش‌های اورژانس لزوم توجه به استانداردها و رعایت آنها بویژه توامندسازی بیشتر نیروی انسانی باشته است. آموزش مداوم پزشکان و پرستاران این بخش اهمیت زیادی دارد.

کلید واژه‌ها: فوریت‌های پزشکی / کیفیت مراقبت بهداشتی

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیست و سوم شماره ۸۹، صفحات: ۱۵-۲۱

مقدمه

جان انسان‌ها در بروز حوادث و سوانح، این بخش یکی از ارکان ضروری و اجتناب‌ناپذیر بیمارستان‌ها به شمار می‌رود. اهمیت و نقش حساس بخش اورژانس در مجموعه خدمات بیمارستانی به حدی است که وجود بخش اورژانس و فوریت‌های پزشکی در تمامی بیمارستان‌های عمومی و تخصصی، با رعایت حداقل ضوابط (ساختاری، انسانی و فن‌آوری) در ارزشیابی بیمارستان، یکی از ملاک‌ها و معیارهای اساسی شناخته می‌شود^(۵). وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز توجه به اورژانس و فوریت‌های پزشکی را یکی از نخستینگی اساسی برنامه خود قرار داده است.^(۶) این بخش

بیمارستان مهم‌ترین موسسه بهداشتی و درمانی بشمار می‌آید زیرا بازوی مهم ارائه خدمات بهداشتی، درمانی و اولین سطح ارجاع با قلمرو و مسئولیت‌های مشخص است. (۱) بخش اورژانس، یکی از مهم‌ترین بخش‌های بیمارستان است که عملکرد آن می‌تواند تاثیر فراوانی بر فعالیت سایر بخش‌های بیمارستان و رضایت بیماران داشته باشد.^(۲) (۲) بخش اورژانس بیمارستانی به دلیل پذیرایی از پر حجم‌ترین، متنوع‌ترین، گرفتارترین و حساس‌ترین گروه بیماران اهمیت ویژه‌ای دارد^(۳) در این بخش، درمان باید فوری، مناسب و شایسته باشد^(۴) با توجه به نقش حساس بخش اورژانس در نجات

۱. دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۲. بیمارستان رازی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۳. مرکز بهداشت استان، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

است و در خصوص فرآیند آموزش کارکنان، بخش اورژانس ۸۰ درصد بخش‌های اورژانس مورد مطالعه در وضعیت ضعیفی قرار داشتند و از نظر دستورکارهای ضروری ۶۰ درصد بخش‌های اورژانس از موقعیت مطلوبی برخوردار بودند(۱۲). این پژوهش به صورت توصیفی و مقطعي انجام شده و جامعه پژوهش را ۱۰ بیمارستان آموزشی شهرهای تبریز و ارومیه تشکیل می‌دادند. پیروی، شمس و دلگشاپی در پژوهشی با عنوان بررسی مدیریت اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس(۱۳۸۵) که بصورت توصیفی و مشتمل بر چهار بخش برنامه‌ریزی و سازماندهی، تربیت و به کارگیری نیروی انسانی، فعالیت بخش اورژانس، فضا، تسهیلات و تجهیزات انجام شد، نشان داد که بیشترین میزان رعایت استانداردها مربوط به برنامه‌ریزی و سازماندهی و به کارگیری نیروی انسانی بوده است(۱۳). بیمارستان‌های آموزشی بسیار مجهز و پیشرفته ولی فاقد اورژانس کارآمد از نظر کارشناسی کیفیت لازم را ندارد (۱۴). سازماندهی بخش اورژانس در اکثر بیمارستان‌های کشور از وضعیت مطلوب دور است و به طور کلی همراهی و امداد بیمار، محدود، خدمات پشتیبانی ناکافی و وسائل و تجهیزات در دسترس هم غالباً کیفیت مناسبی ندارد(۱۵) و با توجه به تاکید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بر توجه به بخش اورژانس و استفاده گستره بیماران از بیمارستان‌های آموزشی، ارزیابی این بخش بسیار مهم است(۱۶) با این وصف چون پژوهش‌های محدودی در خصوص کیفیت خدمات شامل وضعیت نیروی انسانی، ساختار، فرآیند و عملکرد آن در جهان و ایران انجام شده است در این پژوهش، پژوهشگر در صدد بود تا با بررسی کیفیت خدمات شامل ساختار سازمانی، فرآیند ارائه خدمت و نحوه فعالیت و عملکرد بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های دکتر حشمت، رازی، پورسینا، الزهرا و هفده شهریور، امیرالمؤمنین، ولایت و شفای رشت، کیفیت خدمات بخش‌های اورژانس این بیمارستانها را مطالعه نموده و با ارائه یافته‌ها به متولیان و دست‌اندرکاران بهداشت و درمان استان، آنان را در کاهش نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت یاری کرده و زمینه بهبود ارائه خدمات به بیماران و مراجعین بخش‌های اورژانس

به لحاظ حساس بودن آن می‌بایست از نظر ساختاری به گونه‌ای درست سازماندهی شده و فرآیندهای ارائه خدمت در آن مورد توجه دقیق قرار گرفته و با اعمال مدیریت کارآمد و اثر بخش بتواند عملکرد مناسبی در ارائه خدمات مطلوب به بیماران نیازمند داشته باشد.(۷) گرچه در بیشتر پژوهش‌های انجام شده بخش اورژانس بیمارستان‌ها از جنبه بالینی و کلینیکی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، از جمله پژوهش فریمن و همکاران(۱۹۹۰) با عنوان ارزشیابی استانداردهای ساختار فیزیکی بخش اورژانس بیمارستان سنت هلن است که به صورت توصیفی و مقطعي انجام شده است.(۸) دیگر پژوهش توصیفی و میدانی چان و همکاران(۲۰۰۶) که در آن دریافتند اقامت طولانی در بخش اورژانس تأثیر قابل توجهی بر فرآیند گردش بیمار برای تمام بیماران اورژانس دارد و به ازای هر اقامت طولانی در روز، مدت اقامت، زمان انتظار و زمان ارائه مراقبت به بیمار افزایش می‌یابد(۹). گودرزی(۱۳۷۷) نیز در پژوهشی توصیفی و مقطعي با عنوان ارزیابی عملکرد بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های شهر تهران، عملکرد این بخش‌ها را از بعد فضا، تسهیلات و تجهیزات بررسی کرده است (۶) بهادری و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی توصیفی و تحلیلی با عنوان بررسی ساختار و فعالیت بخش اورژانس بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی بقیه... وضعیت بخش اورژانس این بیمارستان‌ها را مورد بررسی قرار داده است (۱۰). پژوهش رحمانی، عرب، اکبری و زراعتی (۱۳۸۵) که به صورت توصیفی و مقطعي با عنوان ساختار، فرآیند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد، نشان داد که اکثر بخش‌های اورژانس بیمارستان‌ها از نظر شاخص‌های مدیریت، فعالیت، فضا، تسهیلات و تجهیزات در وضعیت مطلوب و از نظر شاخص‌های نیروی انسانی، فرآیندهای آموزشی و دستورکارها در وضعیت نامطلوب قرار دارند(۱۱). رحیمی، اکبری، ضرغامی و پوررضا(۱۳۸۰) در پژوهشی با عنوان ارزیابی ساختار، فرآیند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه و تبریز نشان دادند که موقعیت فیزیکی نیمی از بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در زمینه فضا، تسهیلات و تجهیزات نامطلوب

دستورکارهای بخش اورژانس را کسب نمودند مطلوب، بین ۷۱-۹۰ درصد امتیاز، کمایش مطلوب، ۵۰-۷۰ درصد امتیاز متوسط و کمتر از ۵۰ درصد امتیاز ضعیف تلقی شدند (۱۰ و ۱۱).

نتایج

یافته‌های پژوهش نشان داد که ۱۰۰ درصد سرپرستان بخش‌های اورژانس مراکز آموزشی و درمانی رشت، متخصص و عضو هیات علمی دانشگاه بودند. میانگین سابقه کار جامعه پژوهش ۱۳/۵ سال و میانگین سابقه کار در بخش اورژانس ۴/۵ سال بود. ۵۷/۱ درصد جامعه پژوهش مرد و ۴۲/۹ درصد زن و میانگین تعداد تخت‌های فعال بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه ۱۹/۸ تخت فعال بود. سرپرست بخش اورژانس در یک بیمارستان دارای تخصص طب اورژانس و مابقی تخصص‌های قلب و عروق، زنان و زایمان، جراحی عمومی، داخلی و روانپزشکی داشتند.

نتایج نشان داد که در حیطه نیروی انسانی، مرکز آموزشی درمانی دکتر حشمت رشت با ۸۸ درصد امتیاز بیشترین و مراکز آموزشی و درمانی شفا و امیرالمؤمنین با ۵۰ درصد امتیاز کمترین، در حیطه فضا و تسهیلات، مرکز آموزشی درمانی ولایت با ۹۵/۵ درصد امتیاز بیشترین و مراکز آموزشی درمانی امیرالمؤمنین، شفا و دکتر حشمت با ۷۸/۸ درصد امتیاز کمترین، در حیطه مدیریت بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی پورسینا، رازی، ولایت و دکتر حشمت با ۹۴/۵ درصد امتیاز بیشترین و مراکز آموزشی و درمانی شفا و امیرالمؤمنین با ۹۰/۹ درصد امتیاز کمترین، در حیطه دستور کارهای بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی رازی رشت با ۹۶/۳ درصد امتیاز، بیشترین و مراکز آموزشی و درمانی شفا و امیرالمؤمنین با ۷۷/۸ درصد امتیاز کمترین و در حیطه فرآیند آموزشی مرکز آموزشی و درمانی ولایت با ۸۸ درصد امتیاز بیشترین و مرکز آموزشی و درمانی الزهرا با ۴۴ درصد امتیاز کمترین امتیاز را بدست آوردند. میانگین امتیازهای در حیطه عملکرد، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، مدیریت، فرآیندهای آموزشی و دستورکارهای بخش‌های اورژانس مراکز آموزشی و درمانی رشت به ترتیب ۸۲/۳۲، ۷۴/۵۷، ۹۵/۸۲ و ۸۳/۳۲.

بیمارستان‌ها و افزایش رضایتمندی و کاهش شکایت آنان را فراهم سازد.

مواد و روش‌ها

پژوهش از دسته مطالعات توصیفی، تحلیلی و مقطعی و جامعه و محیط پژوهش شامل بخش‌های اورژانس ۷ مرکز آموزشی درمانی رازی، پورسینا، الزهرا(س) و هفده شهریور، دکتر حشمت، امیرالمؤمنین، شفا و ولایت رشت بود که با سرشماری در فروردین سال ۱۳۹۲ انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش مطالعات کتابخانه‌ای کارت فیش و در مرحله میدانی پرسشنامه‌ای بود شامل دو بخش به این صورت: ۷۷ سوال که بخش اول آن حاوی ۱۳ پرسش در مورد ویژگی‌های سرپرست و بخش اورژانس و بخش دوم با ۶۴ سوال شامل ۶ پرسشنامه جداگانه و با ۱۱ سوال در زمینه مدیریت، ۱۰ سوال در زمینه نیروی انسانی، ۱۸ سوال در زمینه فضا، تسهیلات و تجهیزات، ۱۱ سوال در زمینه فعالیت و عملکرد، ۵ سوال در زمینه فرآیند آموزشی و ۹ سوال در زمینه دستورکارها که در پژوهش بهادری و همکاران نیز از این پرسشنامه استفاده شده بود (۱۰). بدین صورت که پژوهشگر با مراجعه مستقیم به بیمارستان‌های مورد مطالعه و انجام مصاحبه با سرپرستان بخش‌های اورژانس و مشاهده پرسشنامه را تکمیل کرد. سنجش پرسشنامه‌های مدیریت بخش اورژانس، نیروی انسانی و فرآیند آموزشی با استفاده از مقیاس ۵ گزینه‌ای و سنجش پرسشنامه مربوط به فضا و تجهیزات و دستورکارها با استفاده از مقیاس ۳ گزینه‌ای لیکرت انجام شد. برای تعیین اعتبار پرسشنامه از روش احتساب محتوى و کسب نظر صاحبنظران و برای تعیین اعتماد آن از روش آزمون دوباره استفاده شد که با سرپرست بخش اورژانس و بررسی مستندات انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. همه محاسبه‌های این پژوهش اعم از فراوانی، درصد، و همبستگی با نرم‌افزار SPSS انجام شد. بیمارستان‌هایی که بیش از ۹۰ درصد امتیاز مربوط به ساختار، فرآیند و عملکرد شامل نیروی انسانی، فضا و تسهیلات، مدیریت بخش اورژانس، فرآیند آموزشی، فعالیت‌ها و

جدول ۱: فراوانی و درصد رعایت استاندارد در هر یک از شاخص‌ها در بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی رشت در سال ۱۳۹۲

| دستور کارهای بخش اورژانس | فعالیت‌ها | فرآیند آموزشی اورژانس | مدیریت بخش اورژانس | | فضاء، تجهیزات و تجهیزات | | نیروی انسانی | حیطه | مرکز آموزشی درمانی | آموزشی درمانی پورسینا | ردیف |
|--------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|--------|-------------------------|--------|--------------|------|--------------------|-----------------------|------|
| | | | درصد | فرابوی | درصد | فرابوی | | | | | |
| ۹۳/۶ | ۲۰ | ۹۴/۵ | ۵۲ | ۷۶ | ۱۹ | ۹۴/۵ | ۵۲ | ۸۴/۸ | ۵۶ | ۸۴ | ۴۲ |
| ۹۶/۳ | ۲۶ | ۱۰۰ | ۵۵ | ۶۸ | ۱۷ | ۹۴/۵ | ۵۲ | ۸۳/۳ | ۵۵ | ۸۲ | ۴۱ |
| ۹۲/۶ | ۲۰ | ۹۴/۵ | ۵۲ | ۷۶ | ۱۹ | ۹۴/۵ | ۵۲ | ۷۸/۸ | ۵۲ | ۸۸ | ۴۴ |
| ۸۵/۲ | ۲۳ | ۸۹ | ۴۹ | ۴۴ | ۱۱ | ۹۲/۲ | ۵۱ | ۸۳/۳ | ۵۵ | ۸۲ | ۴۱ |
| ۹۲/۶ | ۲۵ | ۱۰۰ | ۵۵ | ۸۸ | ۲۲ | ۹۴/۵ | ۵۲ | ۹۵/۵ | ۶۳ | ۸۶ | ۴۳ |
| ۷۷/۸ | ۲۱ | ۹۶/۴ | ۵۳ | ۵۶ | ۱۴ | ۹۰/۹ | ۵۰ | ۷۸/۸ | ۵۲ | ۵۰ | ۲۵ |
| ۷۷/۸ | ۲۱ | ۹۶/۴ | ۵۳ | ۵۶ | ۱۴ | ۹۰/۹ | ۵۰ | ۷۸/۸ | ۵۲ | ۵۰ | ۲۵ |
| ۱۰۰ | ۲۷ | ۱۰۰ | ۵۵ | ۱۰۰ | ۲۵ | ۱۰۰ | ۵۵ | ۱۰۰ | ۶۶ | ۱۰۰ | ۵۰ |
| | | | | | | | | | | | ۸ |

آموزشی با ۷۶ درصد امتیاز به ترتیب بیشترین و کمترین درصد امتیاز را داشت.

مرکز آموزشی درمانی الزهرا(س) در حیطه مدیریت با کسب ۹۲/۷۲ درصد و در حیطه فرآیند آموزشی با ۴۴ درصد امتیاز به ترتیب بیشترین و کمترین امتیاز را به خود اختصاص داد.

مرکز آموزشی درمانی ولایت در حیطه فعالیت ۱۰۰ درصد امتیاز و در حیطه نیروی انسانی ۸۶ درصد امتیاز، شفا در حیطه فعالیت ۹۶/۴ درصد امتیاز و در حیطه نیروی انسانی ۵۰ درصد امتیاز و مرکز آموزشی درمانی امیرالمؤمنین در حیطه فعالیت ۹۶/۴ درصد امتیاز و در حیطه نیروی انسانی ۵۰ درصد امتیاز به ترتیب بیشترین و کمترین درصد امتیاز را کسب کردند. (جدول ۲)

مسئولان بخش اورژانس در ۱۴/۳ درصد(یک بیمارستان) متخصص طب اورژانس و سایر بیمارستان‌ها متخصص قلب و عروق، داخلی، زنان و زایمان، جراحی عمومی و روانپزشک بودند.

بنابراین، یافته‌های پژوهش نشان داد که مرکز آموزشی درمانی ولایت با ۹۲/۷۷ درصد از مجموع شاخص‌های شش گانه در سطح مطلوب، مرکز آموزشی درمانی پورسینا با ۸۷/۷۴ رازی با ۸۷/۳۵ دکتر حشمت با ۸۷/۴۱ و الزهرا(س) با ۷۹/۳۷ درصد و مرکز آموزشی درمانی شفا و امیرالمؤمنین با ۷۴/۹۸ درصد امتیاز در سطح کمایش مطلوب قرار دارند.

مرکز آموزشی درمانی پورسینا در حیطه مدیریت و عملکرد با کسب ۹۴/۵۴ درصد امتیاز بیشترین و در حیطه فرآیند آموزشی با کسب ۷۶ درصد امتیاز کمترین امتیاز را به خود اختصاص داد.

مرکز آموزشی درمانی رازی در حیطه فعالیت و عملکرد با ۱۰۰ درصد و در حیطه فرآیند آموزشی با ۶۸ درصد امتیاز به ترتیب بیشترین و کمترین امتیاز را بدست آورد.

مرکز آموزشی درمانی دکتر حشمت در حیطه‌های مدیریت، فعالیت و عملکرد با ۹۴/۵۴ درصد امتیاز و در حیطه فرآیند

جدول ۲: مطالعه تطبیقی وضعیت بخش‌های اورژانس مراکز آموزشی درمانی رشت از نظر شاخص‌های مورد مطالعه در سال ۱۳۹۱

| ردیف | مرکز آموزشی درمانی | نام | مطلوب (بالای ۹۰ درصد) | كمایش مطلوب (۲۵-۹۰) |
|------|--------------------|-----|-----------------------|---------------------|
| ۱ | پورسینا | | ۸۷/۷۴ | |
| ۲ | رازی | | ۸۷/۳۵ | |
| ۳ | دکتر حشمت | | ۸۷/۴۱ | |
| ۴ | الزهرا(س) | | ۷۹/۳۷ | |
| ۵ | ولایت | | ۹۲/۷۷ | |
| ۶ | شفا | | ۷۴/۹۸ | |
| ۷ | امیرالمؤمنین | | ۷۴/۹۸ | |

بحث و نتیجه‌گیری:

شاخص‌ها از جمله مدیریت، فضا و تسهیلات این دو پژوهش با هم مطابقت داشته ولی در خصوص برخی شاخص‌ها مانند فرآیند آموزشی مطابقت نداشتند. نتایج مطالعات بهرامی و همکاران(۱۳۷۸) نیز حاکی از آن بود که تمام بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران از لحاظ شاخص نیروی انسانی در حد استاندارد هستند(۱۶). نتایج مطالعات بهادری و همکاران(۱۰) در خصوص شاخص‌هایی مانند فضا، تسهیلات و تجهیزات و فعالیت مغایر پژوهش ما داشته و وحیدی و همکاران نیز در پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی نشان دادند که اکثر بیمارستان‌های مورد مطالعه از نظر شاخص‌های عملکردی در وضعیت کمایش مطلوبی قرار داشته اما به لحاظ ساختاری و فرآیندی نیاز به سازماندهی دوباره دارند(۱۷) که با مطالعه ما مطابقت دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش که حاکی از کیفیت متوسط فرآیندهای آموزشی در اکثر مراکز مطالعه می‌باشد، پیشنهاد می‌شود در بخش فرآیندها نسبت به تقویت فرآیندهای آموزشی و توانمندسازی مدام گروه‌های پزشکی و پیراپزشکی بويژه در بیمارستان‌های دارای امتیاز متوسط اقدام شود. برای تامین نیروی انسانی مورد نیاز بويژه بیمارستان‌های دارای امتیاز کمایش مطلوب و متوسط، در حد امکان از پرستاران و پزشکان آموزش دیده و با تجربه در بخش‌های اورژانس استفاده خدمتی به عمل آید. از سوی دیگر مقررات و دستورکارهای مرتبط با بخش اورژانس به صورت مجموعه‌ای مدون در اختیار مسئولان، کارکنان و پرستاران بخش اورژانس قرار گیرد و همچنین در راستای نتایج مطالعه پیشنهاد می‌شود که بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های کشور به صورت منظم پایش و ارزیابی شده و فضا و تجهیزات بخش‌های اورژانس تقویت شود. بخش چشمگیری از جامعه آماری مورد نظر در وضعیت متوسط ارزیابی شده‌اند و این نکته با تحقق هدف گسترش کشور و سیاست‌های بهداشت و درمان در تقویت کمی و کیفی فوریت‌های پزشکی همخوانی ندارد(۱۲)، توجه ویژه در این زمینه، با تقویت مدیریت بیمارستان‌ها و تخصیص منابع و

پژوهش حاضر نشان داد که ۷۱/۴ درصد بیمارستان‌های مورد مطالعه از نظر شاخص نیروی انسانی کمایش مطلوب و ۲۸/۶ درصد در وضعیت متوسط قرار دارند. از نظر فضا، تسهیلات و تجهیزات ۸۵/۷ درصد بیمارستان‌ها در وضعیت کمایش مطلوب و ۱۴/۳ درصد در وضعیت مطلوب قرار دارند. از نظر شاخص مدیریت بخش اورژانس ۱۰۰ درصد بیمارستان‌های مورد مطالعه وضعیت مطلوب و از نظر شاخص‌های فرآیند آموزشی ۴۲/۸۵ درصد بیمارستان‌های مورد مطالعه در وضعیت کمایش مطلوب و مابقی در وضعیت متوسط و ضعیف قرار دارند.

همچنین نتایج این مطالعه حاکی از آن است که ۵۷/۱۴ درصد بیمارستان‌های مورد مطالعه از نظر اجرای دستورکارهای بخش اورژانس در وضعیت مطلوب و ۴۲/۸۵ درصد در وضعیت کمایش مطلوب قرار دارند. در مجموع ۸۵/۷۲ درصد جامعه پژوهش از نظر کیفیت خدمات اورژانس (ساختار، فرآیند و عملکرد) در وضعیت کمایش مطلوب و ۱۴/۲۸ درصد جامعه پژوهش در سطح مطلوب بود.

مراکز آموزشی و درمانی دکتر حشمت و ولايت رشت از بعد شاخص نیروی انسانی در وضعیت مطلوب و مراکز آموزشی، درمانی امیرالمؤمنین و شفا رشت در حد متوسط بودند. از بعد شاخص‌های مربوط به فضا و تسهیلات و مدیریت و دستورکارهای بخش اورژانس تمامی بیمارستان‌های مورد مطالعه دارای وضعیت مطلوب بودند. از بعد حیطه‌های مربوط به فرآیندهای آموزشی وضعیت بخش اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در مجموع در حد متوسط بود و در این میان مراکز آموزشی و درمانی الزهراء، شفا، امیرالمؤمنین و رازی از نظر فرآیند آموزشی کمترین امتیاز و پورسینا، دکتر حشمت و ولايت بيشترین امتیاز را داشتند.

در مطالعه رحمانی و همکاران، بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه از نظر شاخص مدیریت، فعالیت، فضا، تسهیلات و سازوبرگ در وضعیت مطلوب و از نظر شاخص‌های نیروی انسانی، فرآیندهای آموزشی و دستورکارها در وضعیت نامطلوب به سر می‌برد(۱۱). مقایسه نتایج این مطالعه با پژوهش ما نشان داد که در خصوص برخی

و همه استادان گرانقدیری که در انجام این پروژه با محققان همکاری داشتند تشکر و سپاسگزاری می‌شود.
نویسنده‌گان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافعی ندارند.

اعتبار بایسته به نظر می‌رسد.

تشکر و قدردانی: این مقاله حاصل طرح پژوهشی مصوب معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گیلان بوده که بدین‌وسیله از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه

منابع

1. Sadaghiani E. Hospital Management and Organization. Tehran Jahan Rayaneh; 2008 :27.
2. Zohour A, Pilevarzade M. The Study of Service Provision Speed in Emergency Department of Kerman Bahonar Hospital in 2000. Journal of Iran University of Medical Sciences 2004; 35: 413-20.[Text in Persian]
3. Akbari ME. National Strategies for Quality Improvement in Emergency Management Proceedings of the First Congress on Quality Improvement in Emergency Management. Tehran; Tehran University of Medical Sciences, 2002:5-6. [Text in Persian]
4. Francis cm. Hospital administration3 rded.New Dehli; Jaypee,2004.
5. Mirdehghan M, Nayeri N. Evaluation Department Understanding Medical Institutions. Journal of Tehran University of Medical Sciences 1998; 1(5, 6): 18-43.[Text in Persian]
6. Goudarzi, KH. Performance Evaluation of Hospital Emergency Department of Health Services Management Master's thesis, Tehran, Islamic Azad University, Tehran Research, 1999, 44-43.[Text in Persian]
7. Kirsch T D, Emergency Medicine Around the world Annals of Emergency medicine. 2004 ; 32: 237-238
8. Friman M. Quality of Emergency Care. Am J Emerg med. 1997; 15: 208, 9.
- 9- Chan TC, Killeen JP, Castillo E, Gas D A. The Impact of Delayed ad Missions Held in the Emergency Department on wait Time, Patient Care Time and Length of Stay for Other Patients. Ann Emery Med 2006; 48: 25
- 10-Bahadori Mk, et al. Structure, Process and Practices of the Emergency Unit of Hospitals of Baqiyatallah University of Medical Sciences. Journal of Military Medicine 2008;9 (4) :257-263.[Text in Persian]
11. Rahmani H, Arab M, Akbari F, Zeraati H. Assessment Structure, Process and Activities of the Emergency Department at Hospital's Tehran. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research 2007;4(4):13 22.[Text in Persian]
12. Rahimi B, Akbari F, Zarghami N, PourrezaA, Structure, Process and Performance Evaluation of Emergency Department in Teaching Hospitals Affiliated with Uremia and Tabriz Universities of Medical Sciences. Journal Management and Information, 2003; 5 (13) :31-38.
13. Peiravi N, Shams Sh. Delgoshaei B. A Survey on Viewpoints of Emergency Ward Staff in Teaching Hospitals of Qazvin University of Medical Sciences, The Journal of Uremia Nursing and Midwifery Faculty 2004; 3(4):149-155.[Text in Persian]
14. Sarchami R,sheikhi MR. Patients' Satisfaction of the Quality Services Emergency Departments. The Journal of Qazvin University of Medical Sciences 2001;18:64-68.[Text in Persian]
15. Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini SS, The patient's Satisfaction of the Function of Khatam-Al Anbia Emergency Department at Zahedan,Zahedan Journal of Research in Medical sciences. 2009;4(9):49-53. [Text in Persian]
16. Bahrami M. Performance Evaluation of Emergency Hospitals of Iran University of Medical Sciences, Master's thesis, Faculty of Management and Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, 1999. [Text in Persian]
17. Vahidi A, Arzemani M, Jafakesh Moghadam A,Vahidi M, Hashemi M. Investigating Performance of Emergency Units of Hospitals which Belonged to North Khorasan University of Medical Sciences in 2012. Journal of North Khorasan University of Medical Sciences 2013;5(1):166.[Text in Persian]

Quality of services in training and medical emergency centers

Mehravian F (PhD)¹- *Rahbar Taramsari M (MD)²- Keshavars Mohamadian S. (MSc)³,

*Corresponding Address: Razi Hospital, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

Email: Rahbar_m46@yahoo.com

Received: 25 May/2013 Accepted: 17 Aug/2013

Abstract

Introduction: Promoting the quality of services in hospital emergency departments can lead to greater patient satisfaction, reduced complaints and improved health quality. To this end, understanding the strengths and weaknesses of the current status of hospital emergency departments can help improve the quality of services in the future.

Objective: To evaluate the quality of health care of emergency centers of Rasht in 2013

Materials and Methods: This study was a descriptive and analytical one, carried out in 7 teaching, training centers including Razi hospital emergency departments, Poursina, Dr. Heshmat, Alzahra, Amiralmomenin, Shafa and Velayat in Rasht province. Data were collected using a questionnaire consisting of two parts with 77 questions; first part having 13 questions related to the in-charge information and the second part consisting of 64 questions related to structure, process and the function of emergency department. Data analysis software was SPSS18 using descriptive and inferential indicators. Hospitals with more than 90 percentage points for the process, structure and function were considered favorable, 71-90% were relatively favorable, 50-70% were at middle level and less than 50% were considered as weak.

Results: Average number of active beds in the emergency department of the hospitals was 19.8. As shown, 85.72 % of the investigated emergency departments were relatively favorable and 14.28 % were favorable. Regarding distribution of human resources, Dr. Heshmat training and medical center with 88 %, in environment and facilities area, Velayat training and medical center with 99.5 %, in management affairs Poursina, Razi, Velayat and Dr. Heshmat with 94.54 percentage, in emergency department rules, Razi training and medical center with 96.3 percentage were in better situation. Average gained point in the field of educational process of training and medical centers in Rasht was 66.28%.

Conclusion: Structure and function of the investigated training and medical centers of Rasht in terms of human resources, environment and facilities, managing and emergency department rules were relatively favorable and favorable and in the field of educational processes were at average level. Therefore, given the nature of emergency departments, it seems that paying more attentions to standardization, and particularly empowering of human resources are necessary. Continuous education of the physicians and nurses could be very helpful, too.

Conflict of interest: non declared

Keywords: Emergencies/ Quality of Health Care

Journal of Guilan University of Medical Sciences, No: 89, Pages: 15-21

Please cite this article as: Mehravian F, Rahbar Taramsari M, Keshavars Mohamadian S. Quality of services in training and medical emergency centers of Rasht in 2013. J of Guilan University of Med Sci 2014; 23 (89) :15 - 21. [Text in Persian]

1. Faculty of Health, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

2. Razi Hospital, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

3. Province Health Center, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran