

مقایسه‌ی ساز و کارهای موجود در بهره‌وری خدمات پشتیبانی بیمارستان‌های اراک، ۱۳۸۳ - طراحی یک الگو

دکتر زهره عنبری*، دکتر ابراهیم صدقیانی**، دکتر سید جمال الدین طیبی***

نویسنده‌ی مسئول: دانشگاه علوم پزشکی اراک، مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش پزشکی z-anbari@arakmu.ac.ir

دریافت: ۸۴/۸/۲۱ پذیرش: ۸۴/۱۰/۲۰

چکیده

سابقه و هدف: بیمارستان‌ها حدود ۵۰ تا ۸۰ درصد از کل هزینه‌ی بخش بهداشت و درمان را به خود اختصاص می‌دهند، از این رو ارتقاء کیفیت از طریق به کارگیری مکانیزم‌های بهره‌وری می‌تواند در پویایی هر چه بیشتر بیمارستان‌ها مؤثر واقع شود. هدف از این پژوهش تعیین مکانیزم‌های بهره‌وری در بخش‌های پشتیبانی بوده است که در سال ۱۳۸۳ در اراک انجام شد.

روش بررسی: این پژوهش توصیفی بر روی تمامی بخش‌های پشتیبانی در سه بیمارستان آموزشی و یک بیمارستان وابسته به تأمین اجتماعی در شهر اراک انجام گرفت. در این پژوهش از طریق ۸ چک لیست مجزا ساز و کارهای موجود در زمینه‌ی ارتقای شاخص‌های بهره‌وری در بخش استریلیزاسیون، مدارک پزشکی، تغذیه، لندری، کاخداری، انبار دارویی، انبار تجهیزات و نقلیه مورد ارزیابی قرار گرفتند. مکانیزم‌ها بر اساس برخی از معیارها و شاخص‌های مهم بهره‌وری مانند نسبت اشتباهات، نسبت شکایات، نسبت ضایعات و... در بخش‌های پشتیبانی چهار بیمارستان مورد تطبیق قرار گرفت. داده‌ها نیز از طریق نرم افزار Excel مورد تحلیل نهایی قرار گرفتند.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش نشان داد که بیمارستان امام تأمین اجتماعی، بالاترین امتیاز مکانیزم‌های موجود در زمینه‌ی بهره‌وری در بخش‌های پشتیبانی را با میانگین ۷۷/۱ (در حد خوب)، بیمارستان امیر کبیر با ۴۷/۳ (در حد متوسط)، بیمارستان طالقانی با ۴۲/۷ (در حد متوسط) و بیمارستان ولیعصر (عج) با ۳۸/۷ (در حد ضعیف) دارا بوده‌اند.

نتیجه‌گیری: این پژوهش نشان داد کارآیی و اثربخشی بیمارستان‌ها در گرو تدوین استراتژی‌های ساختاری، فرآیندی و نتیجه در بخش‌های پشتیبانی و نیز پایش مستمر خدمات است و در این میان تعهد مدیران ارشد و مشارکت همه‌ی دست اندرکاران اجرایی بیمارستان نیز ضروری می‌باشد.

واژگان کلیدی: بهره‌وری، بیمارستان، خدمات پشتیبانی، ساز و کار

مقدمه

بهره‌وری موضوعی است که از ابتدای تاریخ زندگی بشر مطرح بوده و تحقیق پیرامون راهکارهای ارتقای بهره‌وری به طور سیستماتیک توجه بسیاری از محققین را به خود جلب کرده است (۲). هم اکنون نیز بحث کارآیی و اثر بخشی خدمات در بیمارستان، بیش از پیش اهمیت یافته است، از

اهمیت بهره‌وری و استفاده‌ی مطلوب از منابع محدود و ارزیابی دقیق از کیفیت خدمات ارایه شده در جهت تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت بیماران در بیمارستان‌ها از مهمترین رسالت‌های مراکز درمانی به شمار می‌آید (۱). در حقیقت

* دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

** دکتری مدیریت بیمارستانی، رئیس انجمن علمی اداره امور بیمارستان‌ها

*** دکتری برنامه‌ریزی آموزشی، استاد دانشگاه علوم پزشکی ایران