

بررسی سرعت خدمات رسانی در بخش اورژانس بیمارستان باهنر کرمان در

سال ۱۳۷۹

چکیده

*دکتر علیرضا ظهوری I

مطهره پیله‌ورزاده II

بخش اورژانس یکی از مهمترین بخشهای بیمارستان است که عملکرد آن می‌تواند تأثیر فراوانی بر عملکرد سایر بخشهای بیمارستان و رضایت بیماران داشته باشد. سرعت ارائه خدمات در مراکز درمانی بخصوص بخش اورژانس در جهت کاستن از مرگ و میر و معلولیت‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. پژوهشگران نشان داده‌اند که یکی از مهمترین شاخصهایی که در ارزیابی مراکز اورژانس به کار گرفته می‌شود زمان انتظار بیماران برای دریافت خدمات تشخیصی و درمانی می‌باشد. این پژوهش به صورت مقطعی (Cross-sectional) و با هدف تعیین سرعت ارائه خدمات در بخش اورژانس بیمارستان باهنر کرمان انجام شد. جامعه مورد پژوهش شامل تمام بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس این بیمارستان در بهمن ماه سال ۱۳۷۹ بود. داده‌ها در این بررسی توسط مصاحبه و ثبت مشاهدات جمع‌آوری گردید. فرم جمع‌آوری داده‌ها حاوی سؤالاتی در مورد خصوصیات دموگرافیک بیماران، تخصص افراد معاینه کننده، تشخیص اولیه، تشخیص نهایی، زمان انتظار برای تشخیص اولیه و تشخیص نهایی، دریافت خدمات درمانی، دریافت خدمات مشاوره‌ای و همچنین ترخیص بیماران بخش اورژانس بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمونهای آماری تی، آنالیز واریانس یک طرفه و مجذور کای استفاده شد. نتایج نشان داد که میانگین فاصله وقوع سانحه تا ورود بیمار به اتاق پزشک حدود ۶۷ دقیقه، فاصله بین ورود بیمار به اتاق پزشک تا شروع معاینات ۴ دقیقه، فاصله درخواست آزمایش تا دریافت نتیجه ۴۰ دقیقه، فاصله درخواست رادیولوژی تا دریافت نتیجه ۲۵ دقیقه، فاصله درخواست سی‌تی‌اسکن تا دریافت نتیجه ۳۱ دقیقه، زمان تأخیر برای انجام اولین مشاوره ۶۰ دقیقه، تأخیر زمانی بین شروع معاینه تا تشخیص نهایی ۷۲ دقیقه، زمان ماندن بیماران در اتاق عمل اورژانس و اتاق عمل بزرگ تا آغاز عملیات جراحی به ترتیب ۱۰ و ۲۱ دقیقه بوده است. مقایسه شاخصها با استانداردهای بین المللی نشان دهنده پایین بودن سرعت خدمات رسانی بخش اورژانس کرمان بوده است. بیشترین مراحل وقت‌گیر در گردش کار اورژانس تشخیص بیماری بود که بخشی از آن ناشی از اشتغال متخصصان در سایر بخشها و عدم هماهنگی بین رشته تخصصی معاینه کنندگان و محدوده تخصصی مورد نیاز بیماران می‌باشد. با توجه به اینکه ۶۰٪ مشاوره‌ها با ارتوپدها صورت گرفته بود برای جلوگیری از اتلاف وقت در تشخیص و درمان بیماران پیشنهاد می‌گردد که امکاناتی فراهم شود تا اورژانس بتواند از خدمات مستمر متخصص طب اورژانس یا حداقل ارتوپد به جای پزشکان عمومی و انترن‌ها بهره‌مند گردد.

کلیدواژه‌ها: ۱- اورژانس ۲- سرعت خدمات رسانی ۳- بیمارستان

مقدمه

بخش اورژانس یکی از مهمترین بخشهای بیمارستان است که عملکرد آن می‌تواند تأثیر فراوانی بر عملکرد سایر بخشهای بیمارستان و رضایت بیماران داشته باشد. سرعت ارائه خدمات در مراکز درمانی بخصوص اورژانس در جهت کاستن از مرگ و میر و معلولیت‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

در اجرای این تحقیق از حمایت و پشتیبانی مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان استفاده شده است (شماره: H/۷۹/۲۱).

(I) دانشیار گروه اپیدمیولوژی و آمار، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران، تهران (*مؤلف مسئول).

(II) کارشناس ارشد پرستاری، مربی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی کرمان.