

بررسی گلوگاهها در فرآیند ترخیص بیمارستان شهید بهشتی اصفهان

سیما عجمی^۱، سعیده کتابی^۲

چکیده

مقدمه: فرآیند ترخیص یک گلوگاه اساسی در مدیریت بیمارستان است و اصلاح مسیر ترخیص یک استراتژی اصلی است که کلیه فعالیت‌های بیمارستان به منظور نیل به هماهنگی حول این استراتژی تعریف، تدوین و اجرا می‌گردد. هدف از انجام این پژوهش تعیین گلوگاهها و میانگین زمان انتظار بیماران بستری در فرآیند ترخیص و راه کارهایی برای کاهش آن در بیمارستان شهید بهشتی در سال ۱۳۸۵ بود.

روش بررسی: در این پژوهش کاربردی و تحلیلی-موردنگاری، جمعیت هدف صاحبان فرآیند ترخیص شامل کارکنان، مدیران و مشتریان داخلی به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات مربوط به ترخیص و همچنین بیماران بستری و همراهان آنان به عنوان مشتریان خارجی که به یکی از واحدهای بیمارستانی جهت انجام امور اداری ترخیص مراجعه می‌کنند را شامل می‌شد. ابزار شامل دو پرسش‌نامه و چهار فرم جمع‌آوری اطلاعات زمان‌سنجی بود. روایی فرم جمع‌آوری اطلاعات و پرسش‌نامه‌های طراحی شده توسط کارشناسان و پایایی دو پرسش‌نامه به ترتیب با ضریب Chronbach Alfa مساوی ۸۵ و ۹۲ درصد تصویب شد. نتایج حاصل از این پرسش‌نامه‌ها و فرم جمع‌آوری اطلاعات به وسیله روش‌های آمار توصیفی (تعیین درصد و توزیع فراوانی) و استنباطی و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و Win QSB (Windows Quantative Systems for Business) تحلیل شد.

یافته‌ها: از دیدگاه جامعه‌ی مورد پژوهش، فاکتورهای اصلی تأثیرگذار بر زمان متوسط انتظار در بیمارستان شهید بهشتی در اصفهان، مسائل مالی بیماران و در دسترس نبودن اینترنت‌ها برای نوشتن برگه‌های خلاصه پرونده بود. بالاترین طول زمان در فرآیند ترخیص ۰/۷۴ در دقیقه در کار اینترنت‌ها و کمترین ۰/۰۲ در دقیقه در داروخانه بود.

نتیجه‌گیری: برنامه‌ریزی برای ترخیص نقش مهمی در سیستم بهداشت و سلامت در اکثر کشورها دارد و هدف آن کاهش طول ماندگاری بیمار در بیمارستان و بستری بیماران جدید در بیمارستان می‌باشد. بنا بر این باید بین ایستگاه‌های مرتبط با فرآیند ترخیص یک پل ارتباطی وجود داشته باشد و نظام اطلاعات بیمارستانی این پل ارتباطی است.

واژه‌های کلیدی: بیمارستان‌ها؛ ترخیص بیمار؛ زمان.

نوع مقاله: تحقیقی

دریافت مقاله: ۸۷/۳/۲۹

اصلاح نهایی: ۸۷/۵/۲۵

پذیرش مقاله: ۸۷/۶/۱۶

ارجاع: عجمی سیما، کتابی سعیده. **بررسی گلوگاهها در فرآیند ترخیص بیمارستان شهید بهشتی اصفهان.** مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۷؛ ۵(۱):

مقدمه

یابند (۱). فرآیند ترخیص بیمار از مهمترین مراحل تأثیرگذار در رضایت‌مندی بیمار می‌باشد (۲). رضایت‌مندی مشتری یکی از

بدون تردید بیمارستان باید به ارتقای سطح کیفیت مراقبت‌ها و خدمات بهداشتی-درمانی خود همت گمارد و از این رهگذر در جلب رضایت مشتریان و مصرف‌کنندگان خدمات خود توفیق

۱. استادیار مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی

اصفهان (نویسنده مسؤول)

Email: ajami@mng.mui.ac.ir

۲. استادیار تحقیق در عملیات، دانشگاه اصفهان