

زمان انتظار ارائه خدمات اورژانس در بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۸۶

دکتر سید جمال الدین طبیبی^۱، بهارک نجفی^{۲*}، دکتر شروان شعاعی^۳

^۱ گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران و واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی
^۲ کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
^۳ دندانپزشک، مشاور آمار و متدولوژی

چکیده

سابقه و هدف: یکی از عوامل مؤثر در بهینه‌سازی و ارتقاء کیفیت خدمات اورژانس، بررسی گردش کار و زمان توقف بیماران در اورژانس می‌باشد. هدف این پژوهش، بررسی و مقایسه زمان‌های انتظار بیماران برای دریافت خدمات تشخیصی و درمانی در بخش اورژانس از زمان ورود بیمار تا خروج از این بخش بود.

روش بررسی: در این پژوهش توصیفی، با استفاده از پرسش‌نامه‌ای که بر اساس فرم "زمان سنجی گردش کار خدمات اورژانس" وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی طراحی شده بود، اطلاعات ۲۴۹ مراجعه کننده به بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم و بیمارستان فیروزآبادی تهران، از ۱۸ آذر تا اول دی ماه ۱۳۸۶ به صورت پیوسته و به مدت یک هفته در هر بیمارستان از زمان ورود به اورژانس تا ترخیص جمع‌آوری و زمان‌های انتظار برای دریافت خدمات تشخیصی و درمانی بررسی شد.

یافته‌ها: میانگین کل مدت اقامت بیمار در بخش اورژانس ۲۸۳/۶ دقیقه بود که میانگین این زمان در بخش اورژانس مرکز آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (۳۴۶/۳ دقیقه) بسیار طولانی‌تر از بیمارستان فیروزآبادی (۲۲۹/۵ دقیقه) بود. میانگین کلی فاصله زمانی ورود بیمار تا اولین ویزیت پزشک ۱۳/۱ دقیقه و میانگین کلی فاصله زمانی اولین ویزیت تا انجام اولین اقدام درمانی ۱۰۵/۳ دقیقه بود. میانگین کلی فاصله زمانی صدور دستور ترخیص توسط پزشک تا خروج بیمار از بخش اورژانس ۴۹/۳ دقیقه بود.

نتیجه‌گیری: به نظر می‌رسد زمان انتظار ارائه خدمات در بیمارستان‌های مورد بررسی طولانی می‌باشد، لذا بازنگری و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمت به بیمار در بخش اورژانس و همچنین آموزش به ارائه‌دهندگان خدمات ضروری است.

واژگان کلیدی: اورژانس، زمان انتظار، بیمارستان.

مقدمه

بخش اورژانس به عنوان قلب بیمارستان است (۱) و جایگاه اورژانس در بیمارستان و نظام بهداشتی درمانی به دلیل لزوم انجام سریع، باکیفیت و مؤثر فرآیندهای متعدد و پیچیده در

آن، جایگاهی حساس و استثنایی است (۲). بخش اورژانس بیمارستانی به دلیل پذیرایی از پرحجم‌ترین، متنوع‌ترین، گرفتارترین و حساس‌ترین گروه بیماران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (۳). در این بخش، درمان باید فوری، مناسب و شایسته باشد (۴).

ارزیابی و پایش عملکرد اورژانس از مهم‌ترین فرآیندهای آن به شمار می‌رود. تدوین استانداردهای کمی و مشخص کردن دامنه‌ای از شاخص‌های معتبر و معنیدار از جمله زمان‌سنجی

آدرس نویسنده مسئول: تهران، مؤسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی، گروه پژوهش‌های اقتصاد سلامت، بهارک نجفی (e-mail: najafi_bahar@yahoo.com)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۳/۱۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۶/۲۰