

## پیکیده

**مقدمه:** دیدگاه بیماران در تعیین استانداردهای عملکرد واحدهای مختلف بیمارستان از جمله پذیرش و ترخیص اهمیت فوق العاده ای دارد. تدوین استانداردهای عملکرد برای واحدهای بسیار مهم مانند پذیرش و ترخیص که اولین و آخرین نقاط برخورد رسمی بیماران با سازمان بیمارستان است، به منظور ارزیابی عملکرد این واحدها اجتناب ناپذیر می باشد. ارزیابی دوره ای این دو واحد بر اساس استانداردهای می تواند در پایش عملکرد و تقویت کارایی و اثر بخشی آنها نقش اساسی ایفا نماید.

این پژوهش به منظور ارزیابی عملکرد واحد های پذیرش و ترخیص از دیدگاه بیماران و مقایسه آن با استانداردهای موجود انجام شده است.

**روش کار:** پژوهش حاضر، مطالعه ای مقطعی است که در آن ۲۶۱ بیمار بستری در ۹ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، بر اساس پرسشنامه ای به ارزیابی عملکرد واحدهای پذیرش و ترخیص از دیدگاه خود پرداختند و به طور هم زمان به وسیله چک لیست های موجود در کشور به ارزیابی این واحدها پرداخته شد.

**یافته ها:** یافته های حاصل از پژوهش نشان داد، در بیمارستان های مورد مطالعه عملکرد واحد پذیرش به طور میانگین  $36/7\%$  و واحد ترخیص  $40/3\%$  با استانداردها مطابقت داشت. از دیدگاه بیماران میانگین امتیاز عملکرد واحد پذیرش و ترخیص بیمارستان های مورد مطالعه به ترتیب  $73/9\%$  و  $74/6\%$  بود.

**بحث و نتیجه گیری:** به دلیل وجود نداشتن استانداردهای ملی ارزیابی عملکرد در واحدهای پذیرش و ترخیص، عملکرد این واحدها از حالت مطلوب خارج شده است و تدوین استانداردهای ملی ضروری به نظر می رسد.

**کلید واژه ها:** ارزیابی - عملکرد - واحد پذیرش - واحد ترخیص