

چکیده

مقدمه: بخش اورژانس بیمارستان‌ها به دلیل اهمیت انجام سریع و با کیفیت و وجود فرایندهای متعدد و پیچیده در آن، از جایگاهی حساس و استثنایی در بیمارستان و نظام بهداشتی درمانی برخوردار است. کیفیت عملکرد بخش اورژانس می‌تواند تأثیر فراوانی بر عملکرد سایر بخش‌های بیمارستانی داشته باشد و در نهایت منجر به کاهش مرگ و میر گردد. هدف اصلی این مطالعه بررسی کیفیت خدمات بخش اورژانس بیمارستان البرز کرج قبل و بعد از اجرای استراتژی‌هایی از قبیل استقرار پزشک متخصص طب اورژانس، استقرار پزشکان مدیرتخت، استقرار پرسنل بیماربر، استقرار پرسنل آزمایشگاه، استقرار پرسنل پذیرش در ایستگاه پرستاری بخش و مقیم نمودن پزشکان متخصص پرکاربرد می‌باشد.

روش پژوهش: مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی و مقایسه‌ای در سال‌های ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷ می‌باشد و از نظر نتایج کاربردی بوده که به صورت مقطعی انجام شده است. محیط پژوهش بیمارستان البرز کرج بوده و جامعه پژوهش بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان است. حجم نمونه با توجه به آمار مراجعه ماهیانه ۱۸۵۰۰ نفر، ۳۷۷ نفر است. ابزار گردآوری با توجه به نوع شاخص‌ها فرم‌ها و پرسشنامه‌های طراحی شده است که از طریق سیستم مدیریت اطلاعات بیمارستان^۱ و واحد مدارک پزشکی جمع‌آوری شده است. داده‌ها در نرم افزار Excel2010 ثبت و در نرم افزار STATA و با استفاده از آمار توصیفی و همچنین آزمون T زوجی تحلیل گردیده‌اند.

یافته‌ها: نتایج این مطالعه حاکی از ارتقاء شاخص‌های زمان سنجی خدمات بخش اورژانس پس از اجرای اقدامات اصلاحی می‌باشد. شاخص درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت شش ساعت قبل و بعد از اجرای استراتژی‌های مربوطه به ترتیب برابر با ۸۶ و ۹۶٫۶ درصد رسیده است ($P=0.0001$). همچنین شاخص درصد بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت در سال ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷ به ترتیب برابر با ۸۲ و ۹۳٫۶ درصد بوده است ($P=0.0001$). شاخص میانگین زمانی تعیین تکلیف بیماران از ۷ ساعت و ۲۰ دقیقه به چهار ساعت و ۳۵ دقیقه رسیده است ($P=0.0001$). به علاوه شاخص درصد ترک با رضایت شخصی بیماران از ۷٫۳ درصد به ۵٫۱ درصد کاهش یافته است ($P=0.0001$). نتایج رضایتمندی بیماران قبل و بعد از اجرای استراتژی‌ها به ترتیب، ۵۶٫۸ و ۸۶ درصد بوده است ($P=0.007$).

نتیجه‌گیری: نتیجه مطالعه حاضر نشان داده که استراتژی‌هایی که برای ارتقاء کیفیت بخش اورژانس اتخاذ شده است تا حدی اثربخش بوده و منجر به ارتقاء کیفیت خدمات بخش اورژانس گردیده است.

کلید واژه: بخش اورژانس، بیمارستان، ارتقاء کیفیت، شاخص‌های کیفیت

¹ Hospital Information System (HIS)