

"چکیده"

زمینه: افزایش سریع هزینه های بخش بهداشت و درمان، گسترش رقابت بین مؤسسات ارائه خدمت و رشد تکنولوژی در این بخش موجب پیچیدگی سیستم های ارائه خدمت می شود.

مدیریت صحیح سیستم های بهداشتی و درمانی نیازمند بهره گیری از یک منطق تصمیم گیری مناسب است. شبیه سازی ابزار مناسبی برای تصمیم گیری های پیچیده، و مبتنی بر شواهد است و نتایج بی نظیری را برای بررسی و برنامه ریزی سیستم های پیچیده و غیر قطعی فراهم می کند. پژوهشگر در این مطالعه بر آن است تا با طراحی یک مدل شبیه سازی از درمانگاههای سرپایی، الگویی برای کاهش زمان انتظار بیماران سرپایی ارائه دهد.

روش کار: این پژوهش یک مطالعه مقطعی است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش بیماران سرپایی بیمارستانهای آموزشی - عمومی تهران است. در این مطالعه پس از جمع آوری اطلاعات مورد نیاز در زمینه زمان ورود، مدت ارائه خدمت و مسیر حرکت ۳۷۵ بیمار در درمانگاه، یک مدل شبیه سازی از درمانگاه سرپایی طراحی گردید. پس از طراحی و تکمیل مدل، اعتبار داده ها و اعتبار مدل شبیه سازی با بهره گیری از آزمون های آماری اثبات گردید. در انتها نیز یک مدل تصمیم گیری چند معیاره برای انتخاب بهترین گزینه کاهش زمان انتظار بیماران طراحی گردید.

یافته ها: در این پژوهش ۱۹ راه حل برای کاهش زمان انتظار پیشنهاد گردید. به منظور مقایسه این راه حلها ۵ معیار کلی طراحی گردید. ارزش راه حلهای پیشنهادی از نظر معیارهای زمان انتظار و درصد بیکاری پزشکان از طریق مدل شبیه سازی و معیارهای قابلیت اجرا، قابلیت پذیرش و سازگاری با سایر عملکردهای سیستم بر اساس نظرات خبرگان و از طریق یک پرسشنامه برآورد گردید. پس از این مرحله یک مدل تصمیم گیری چند معیاره طراحی گردید و با کمک این مدل امتیازات راه حلهای پیشنهادی برآورد گردید.

بحث و نتیجه گیری: بر اساس یافته های مدل مشخص گردید که راه حل شماره ۸ بیشترین امتیاز را در بین راه حلهای پیشنهادی بدست آورده است. در این راه حل ساعت شروع فعالیت پزشکان در درمانگاه تغییر داده شده بود و تلاش گردیده بود فاصله بین پذیرش و معاینه بیماران کاهش یابد. بررسی نتایج این راه حل نشان داد که اجرای این راه حل زمان انتظار بیماران برای معاینه با توجه به نوع پزشک معاینه کننده را

$۶۷/۰۱ - ۴۳/۷۳$ درصد نسبت به وضع موجود کاهش می دهد. بررسی خروجی های شبیه سازی نشان داد که این راه حل علاوه بر کاهش زمان انتظار بیماران، درصد بیکاری پزشکان را نیز تا حدی کاهش می دهد. از سوی دیگر قابلیت اجرای این راه حل از دید خبرگان زیاد برآورد گردیده بود.

کلمات کلیدی: مدل تصمیم گیری چند معیاره، شبیه سازی، زمان انتظار، بیمار سرپایی