

چکیده

خدمات مؤثر، بموقع و سازماندهی شده «اورژانس پیش بیمارستانی» نقش غیرقابل انکاری در میزان بقا و پیشگیری از صدمات جدی به مصدومین دارد. مرکز اطلاعات و اورژانس اصفهان بدین منظور و به جهت ارائه خدمات اورژانس پیش بیمارستانی به بیماران تقاضاکننده تأسیس شده است.

در راستای دستیابی به کیفیت برتر در خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استان اصفهان و کمک به طراحی سیستم مدیریت عملکرد و نیز «مدیریت مناسب منابع» بر اساس «عملکرد» و الگوی بیماریها و تعریف فرآیند مراقبت استراتژیک از مشتریان در این خدمات این مطالعه به عنوان مطالعه‌ای کاربردی در این زمینه صورت پذیرفت که در آن عملکرد خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استان اصفهان در طی سالهای مختلف دهه ۱۳۷۰ بر اساس نشانگرهای سنجش عملکرد و الگوی بیماریها در بیماران تقاضاکننده اینگونه خدمات مورد بررسی قرار گرفت.

این مطالعه یک بررسی توصیفی گذشته‌نگر از نوع آنالیز ثانویه بوده که در آن جامعه پژوهشی تمامی بیماران تقاضاکننده خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استان اصفهان که با شماره ۱۱۵ یا ۲۷۵۵۵۵ در طول دهه ۱۳۷۰ تماس گرفته و تقاضای این خدمات را نموده‌اند، می‌گردد. در این مطالعه نمونه‌گیری صورت نگرفته و از کل جامعه تقاضاکننده خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استفاده شده است. واحد مورد پژوهش در این مطالعه بیمار تقاضاکننده خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در دهه ۱۳۷۰ می‌باشد. داده‌های مورد نیاز پس از جمع‌آوری از فرمهای آماری ماهیانه و سالیانه مرکز اورژانس در قالب نشانگرهای ساختاری. فرآیندی و نتیجه نهایی به اطلاعات کاربردی ترجمه شده است.

نتایج حاصل از این مطالعه بر اساس نشانگرهای ساختاری، فرآیندی و نتیجه نهایی حاکی از آنست که میانگین تعداد کل بیماران بستری شده در بیمارستانها توسط اورژانس پیش بیمارستانی استان اصفهان در طول دهه ۶۴۷۷/۸ نفر، میانگین تعداد کل بیماران سرپایی و درمان شده در محل توسط این خدمات ۳۸۰۹/۱ نفر، میانگین تعداد کل مأموریت‌های انجام شده ۱۱۸۲۴/۹ مأموریت. میانگین تعداد کل مأموریت‌های لغو شده ۹۴۰/۳ مأموریت، و میانگین تعداد کل بیماران فوت شده ۷۱۸/۳ متوفی بوده است. البته نشانگرهای فرآیندی در طول دهه روندی صعودی و افزایشی را نشان می‌دهند. نشانگرهای نتیجه نهایی به غیر از نشانگر بست تعداد کل بیماران بستری شده در بیمارستانها به کل مأموریت‌های صورت گرفته - که روندی افزایشی و صعودی دارد - و نشانگر نسبت کل بیماران فوت شده به کل مأموریت‌های انجام شده که تقریباً روند ثابتی را در دهه طی کرده است؛ بقیه نشانگرها روندی کاهشی را نشان می‌دهند. علاوه بر این اساس نتایج حاصل از این مطالعه تعیین شد که عملکرد اورژانس پیش بیمارستانی استان اصفهان نسبت به عملکرد این خدمات در شهر لندن (معیار خارجی) ۱۸/۷ برابر ضعیف‌تر و نسبت به عملکرد این خدمات در تهران (معیار داخلی) که ۳۷/۱۴ درصد از مأموریت‌های اورژانس پیش بیمارستانی کشور را شامل می‌شود، تقریباً ۳/۲ برابر ضعیف‌تر بوده است؛ همچنین بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه تعیین شد که میانگین بروز بیماریهای قلبی، تصادف تفاوت نسبتاً زیادی با دیگر بیماریها در خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استان اصفهان در دهه ۱۳۷۰ داشته است و الگوی بیماریها در این دهه به ترتیب قلبی، تصادفات، کما و تشنج، اعصاب، فشار خون بالا، شکستگی، فشار خون پایین، حوادث، سکنه مغزی، سکنه قلبی، سقوط، ضربه مغزی، سوختگی، زنان و زایمان، مغزی، کانسر، روانی، خودکشی - خودسوزی و عفونی بوده است. که این امر نشاندهنده این است که الگوی بیماریهای اورژانس استان اصفهان به الگوی بیماریها در کشورهای صنعتی و پیشرفته بسیار نزدیک تر شده است.