

« چکیده پژوهش »

این پژوهش به بررسی نحوه مراجعه و پذیرش بیماران مراجعه کننده به بیمارستانهای تحت پوشش نظام شبکه در شهرستان آمل و ارائه پیشنهادهایی جهت بهبود در نحوه مراجعه و پذیرش بیماران در بیمارستانهای تحت بررسی در سال ۱۳۷۴ با استفاده از روش توصیفی پرداخته است .

در این پژوهش اطلاعات از طریق پرسشنامه ، مشاهده و مصاحبه و بطور مستقیم توسط پژوهشگر جمع آوری شده است .

جامعه مورد پژوهش کلیه بیماران مراجعه کننده به بیمارستانهای ۱۷ شهریور و امام رضا «ع» شهرستان آمل بوده است که به دلیل زیاد بودن تعداد آنها برای کلیه واحدهای پذیرنده بیمار در درمانگاههای این دو بیمارستان ، بیماران یک روزه هر یک از آنها در یک شیفت ، (شیفت صبح) بعنوان نمونه انتخاب شدند . جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از آمار توصیفی استفاده گردید .

بررسی یافته های این پژوهش نشان می دهد که بین محل سکونت بیماران (بر حسب شهری و روستائی) ومراجعه مستقیم آنها به بیمارستان جهت دریافت خدمات بهداشتی درمانی تفاوتی وجود ندارد . بیشتر مراجعه کنندگان به این دو بیمارستان (۷۴/۷۹ درصد) بیمارانی هستند که بیمارستان اولین محل مراجعه آنها است و مابقی بیماران (۲۵/۲۱ درصد) بوسیله پزشکان مختلف به بیمارستان معرفی شده اند . ضمناً کمتر از ۱۳ درصد از کل بیماران افرادی هستند که مراجعه آنها به بیمارستان به وسیله پزشکان مراکز موجود در نظام شبکه ضروری تشخیص داده شد . همچنین مراجعه بیمارانی که از کانال شبکه به بیمارستان معرفی می شوند بر اساس اصول پیش بینی شده در سیستم شبکه نبوده و برای آنها یا برگ ارجاع صادر نمی شود و یا از برگ ارجاع هایی استفاده می گردد که استاندارد نیستند و مطابق دستورالعمل مدونی که در این زمینه وجود دارد

تکمیل نمی گردند .

بررسی دیگر یافته های این پژوهش نشان می دهد که برگ ارجاع و معرفی بیمار از سیستم شبکه باعث هیچگونه اولویتی در پذیرش بیمار در بیمارستان نخواهد بود و اغلب با این بیماران مانند سایر مراجعه کنندگان برخورد می شود . همچنین یافته های پژوهش نشان می دهد که فضای فیزیکی واحدهای پذیرش از نظر مساحت و محل استقرار دارای ایرادهای اساسی می باشند و امکانات و تجهیزات مورد نیاز و ضروری بخش پذیرش در این واحدها وجود ندارد . و نیروی انسانی این واحدها نیز از مهارت و تجربه کافی در زمینه کارشان برخوردار نیستند .

یافته های دیگر این پژوهش نشان می دهد که بیمارستان در معرفی بیمارانی که نیاز به دریافت خدمات بهداشتی و درمانی تخصصی تر از سطوح بالاتر نظام شبکه را داشته اند ، نقش خود را به خوبی ایفا نمی نماید و در این رابطه فقط به ۲۰ درصد از این بیماران جهت مراجعه به سایر مراکز ارائه خدمات بهداشتی و درمانی در داخل یا خارج نظام شبکه معرفی نامه داده است و به این منظور از برگ ارجاع نیز استفاده نمی نماید . ضمناً بین بیمارستان و واحدهای ارجاع دهنده بیمار در سطوح شبکه هماهنگی مطلوبی وجود نداشته و جریان دوسویه اطلاعات وجود ندارد و بیمارستان ، واحدهای ارجاع دهنده بیمار را از خدمات ارائه شده به بیمار در بیمارستان و همچنین پیگیری و پیش گیری مورد نیاز بعدی توسط واحد ارجاع دهنده مطلع نمی سازد .