

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی عملکرد بیمارستان‌های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران از دیدگاه مدیریت پرداخته است. بیمارستانهای مورد مطالعه شامل پنج بیمارستان آموزشی بوده که همه در شهر تهران مستقر می‌باشند. عملکردهای بیمارستانی در دو بخش اصلی کارایی و اثر بخشی مورد بررسی قرار گرفته است.

در قسمت نتایج عملکرد، کارایی بخش‌هایی مانند: آزمایشگاه، رادیولوژی، داروخانه، دندانپزشکی، درمانگاه‌های عمومی و تخصصی و ... مورد مطالعه قرار گرفته و همچنین هزینه و درآمد واحد نیز محاسبه گردیده است. سپس با پذیرفتن میانگین‌های محاسبه شده به عنوان حد پایه و مرجع، کارایی هر یک از واحدها و متغیرهای مختلف با مرجع مقایسه و نتیجه‌گیری بعمل آمده است.

متغیرهای بررسی کارایی شامل: مشخصات کلی (تخت روز ثابت و فعال - تعداد بستری‌شدگان و مرخص‌شدگان و ...) تعداد آزمایشات، تعداد پرسنل، مشخصات مالی، درآمد و هزینه و ... بوده است. جهت بررسی اثربخشی، میزان رضایت بیماران به عنوان مشتری خدمات بیمارستانی مورد مطالعه قرار گرفته است. در این بخش طی پرسشنامه‌ای از ۳۶۰ نفر بیمار بستری شده در بیمارستان‌های مورد مطالعه، فاکتورهای مختلف پرسش شده و نتایج در جداول مربوطه ثبت و تحلیل گردیده است. متغیرهایی که برای بررسی میزان رضایت بیمار مورد مطالعه قرار گرفته است عبارتند از: رضایت از نحوه مدیریت، هزینه، مراقبت‌های فردی، وسایل رفاهی، مساعدتهای پزشکی، مساعدتهای پرستاری،

خدمات نظافتی و وضعیت تغذیه.

روش پژوهش و مطالعه حاضر، توصیفی - تحلیلی مقطعی و دارای نتایج کاربردی است. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه مجزا بوده که یک پرسشنامه مربوط به اطلاعات کلی و عملکردی و دیگری سئوالات مربوط به رضایت بیماران بوده است.

مختصری از نتایج بدست آمده به شرح زیر بوده است:

مجموع تخت روز فعال ۱۴۳۷ و نسبت فعالیت تخت ۷۲/۲ درصد بوده است. تخت روز اشغالی در کل بیمارستان‌های مورد مطالعه ۳۱۳۲۹۷ و تخت روز کل در ۳۶۵ روز ۵۲۴۳۴۳ و میانگین درصد اشغال تخت ۶۰ درصد تعیین گردیده است. میزان گردش تخت ۳۱ و متوسط روزهای بستری ۷ روز محاسبه شده است. میانگین نسبت درآمد به هزینه واحد ۳۶ درصد بوده است.

به منظور بررسی و مقایسه آسان و سریع نتایج عملکرد بیمارستان‌های مورد مطالعه، از یک نمودار گرافیکی استفاده شده که در این نمودار از سه عامل میزان گردش تخت، درصد اشغال تخت و متوسط روزهای بستری بهره گرفته شده است. مقایسه‌ها با توجه به مشخصات داخلی هر بیمارستان بعمل آمده و سپس متغیرهای بیمارستان‌ها با یکدیگر مقایسه شده و نکات بارز هر بیمارستان در تحلیل‌ها آمده است. محدوده زمانی پژوهش مربوط به سال ۱۳۷۳ بوده است.