

چکیده

هدف از این مطالعه بررسی عوامل مؤثر بر کاهش و افزایش زمان انتظار مراجعین و ارائه رهنمود مناسب برای کاهش زمان انتظار در بخش اورژانس بیمارستانهای منتخب سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران است. پژوهش به روش توصیفی، مقطعی مقایسه‌ای، موردی، گذشته‌نگر می‌باشد. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه بیمارستانهای سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران بوده است. از این بین، بخش اورژانس بیمارستان آیت... کاشانی (بیمارستان عمومی) بخش اورژانس بیمارستان شهید معیری (ارتوپدی) - بخش اورژانس بیمارستان شهید هدایت (تخصصی زنان و زایمان) بخش اورژانس داخلی بیمارستان شهید لبافی نژاد (عمومی)، بخش اورژانس چشم بیمارستان شهید لبافی نژاد (تخصصی چشم) انتخاب شدند. از هر بیمارستان ۲۰ نمونه مورد مطالعه قرار گرفت.

زمان انتظار به پنج جزء شامل: زمان انتظار از تریاژ تا شروع اقدام درمانی، جهت انجام اقدامات تشخیصی، از ختم اقدامات تشخیصی تا ویزیت مجدد، از ختم ویزیت مجدد تا شروع اقدام درمانی ثانویه، از ختم اقدامات درمانی ثانویه تا خروج از بخش اورژانس تقسیم گردید.

نتایج پژوهش حاکی است که زمان انتظار با سن و جنس رابطه ندارد. برخی عوامل نظیر: نوع بیمه، علت مراجعه اولویت درمان، وضعیت پس از دریافت خدمت، سابقه مراجعه و نحوه ارائه خدمت پزشکان در پاره‌ای از مراحل زمان انتظار تأثیرگذار می‌باشند. تفاوت آشکاری در برخی از مراحل زمان انتظار در بخش اورژانس بیمارستانهای عمومی و تخصصی وجود دارد.

در پایان پژوهشگر نقطه نظرات خود را در قالب پیشنهاداتی جهت بهبود کیفیت ارائه خدمت و افزایش رضایت مراجعین به بخش اورژانس به واحدهای مورد پژوهش ارائه نمود.