

## ساختار، فرایندها و فعالیتهای بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران

**حجت رحمانی:** دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران  
**دکتر محمد عرب:** استاد یار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران - نویسنده رابط: arabmoha@tums.ac.ir  
**دکتر فیض ا... اکبری:** استاد یار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران  
**دکتر حجت زراعتی:** استادیار، گروه اپیدمیولوژی و آمار حیاتی، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران  
دریافت: ۱۳۸۴/۶/۲۰ پذیرش: ۱۳۸۵/۲/۱۷

### چکیده:

**زمینه و هدف:** امروزه در اغلب کشورها، بهداشت جامعه و چگونگی ارائه مراقبتهای بهداشتی یک مسئله اساسی به شمار می رود. بیمارستان مهمترین نهاد در زمینه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی می باشد که نیازمند نیروی انسانی ماهر، تجهیزات ضروری و تسهیلات مناسب می باشد. اورژانس و بخش فوریتهای پزشکی که وظیفه امداد رسانی و درمان سریع کلیه بیماران اورژانسی، مصدومان سوانح را بر عهده دارد، یکی از ارکان ضروری و اجتناب ناپذیر بیمارستانها به حساب می آید.

این مطالعه بررسی وضعیت ساختار، فرایندها و فعالیتهای بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران می باشد. در این مطالعه ساختار عبارتست از مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فرایندها شامل فرایندهای آموزشی بخش اورژانس و دستورالعملهای مختلف موجود در آن و فعالیتهای نیز شامل مجموعه وظایف بخش های اورژانس، در قبال پذیرش بیماران، انجام تریاژ و... می باشد.

**روش کار:** این مطالعه به صورت مقطعی (Cross-sectional) انجام گرفته است. در بخش توصیفی به بررسی مشخصات دموگرافیک سرپرستان اورژانس و در بخش تحلیلی به بررسی رابطه بین متغیرهای وابسته با یکدیگر و همچنین رابطه متغیرهای مستقل با متغیرهای وابسته پرداخته است. **جامعه آماری** شامل بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران و حجم نمونه نیز تعداد ۱۲ بیمارستان می باشد. داده ها از طریق مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه، مصاحبه با سرپرستان بخشهای اورژانس و نیز براساس دفاتر و اسناد موجود جمع آوری و با استفاده از نرم افزار spss تجزیه و تحلیل شده است.

**نتایج:** اکثر بخش های اورژانس بیمارستان ها از نظر شاخص مدیریت، فعالیت، فضا، تسهیلات و تجهیزات در وضعیت مطلوب و از نظر شاخص نیروی انسانی، فرایندهای آموزشی و دستورالعمل ها در وضعیت نامطلوب بسر می برند.

**نتیجه گیری:** بین مدیریت بخش اورژانس و شاخص فضا تسهیلات و تجهیزات رابطه مستقیم و معنادار از لحاظ آماری وجود دارد ( $p < 0/05$ ) و با بهبود مدیریت بخش اورژانس، در شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات نیز بهبود دیده می شود. همچنین بین نیروی انسانی بخش اورژانس و شاخص فعالیتهای نیز رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد ( $p < 0/05$ )، بدین معنا که با بهبود شاخص نیروی انسانی در بخش های اورژانس، عملکرد این بخش ها نیز بهبود می یابد.

**واژگان کلیدی:** بیمارستان آموزشی، بخش اورژانس، ساختار، فرایند، شاخص فعالیتهای

## مقدمه :

امروزه در اغلب کشورها، بهداشت جامعه و چگونگی ارائه مراقبتهای بهداشتی یک مسئله اصلی به شمار می‌رود. بسیاری از کشورهای در حال توسعه در تلاش برای ایجاد یک نظام مراقبت بهداشتی برای برآوردن نیازهای اصلی جامعه هستند. در چنین کشورهایی استفاده از منابع کمیاب، باید به دقت برنامه‌ریزی شود تا حداکثر بهره‌گیری از منابع محقق گردد. در اغلب کشورهای پیشرفته نظامهای مراقبت بهداشتی که از سالها پیش وجود داشته است اکنون بدلیل فشارهای اقتصادی به مخاطره افتاده است. بدون توجه به کشور مورد نظر، کلیه برنامه‌های مراقبت بهداشتی در پی دستیابی به بالاترین کیفیت ممکن با توجه به منابع موجود هستند (آجرلو ۱۳۷۶).

پیشرفت‌ها و جهش‌های شگرف علم پزشکی، همراه با کاربرد روزافزون وسائل و ابزار فنی نوین در امر تحقیق و درمان بیماریها، پژوهش‌های علمی و اهمیت بازگشت سریع سلامت بیماران، موجب شده که اکثر جوامع، توجه زیادی به اداره بیمارستان معطوف دارند و بدین ترتیب اثر بخشی و کارآیی مراقبت‌ها و خدمات را تأمین نمایند. (کبریایی ۱۳۷۸)

از مهمترین اجزای بیمارستان، بخش اورژانس می‌باشد؛ زیرا بیمارانی که به این بخش مراجعه می‌کنند از نظر وضعیت جسمانی در حالت بحرانی به سر می‌برند و رسیدگی به وضعیت آنها در اسرع وقت و با بالاترین کیفیت، از جمله وظایف کادر پزشکی و پرستاری شاغل در این بخش می‌باشد. بخش اورژانس به لحاظ حساسیت می‌باید از نظر ساختاری به گونه‌ای صحیح سازماندهی شود و فرایندهای ارائه خدمت در این بخش مورد توجه دقیق قرار گیرد تا با اعمال مدیریت کارآمد بتواند عملکرد مناسبی در ارائه خدمات مطلوب به بیماران نیازمند داشته باشد. بهینه کردن خدمات بخش اورژانس و سرعت در ارائه خدمات مفید و مؤثر، همگی در سایه ساختار مدیریتی مناسب، طراحی فرایندی کارآمد و عملکرد کارا و اثر بخش امکان پذیر خواهد بود.

با توجه به نقش حیاتی بیمارستان و نظر به اینکه سازماندهی این بخش (بخش اورژانس) در اکثر بیمارستانهای کشور از وضعیت مطلوب بسیار دور است و به طور کلی همراهی و امداد بیمار، ضعیف و تجربه کارکنان تخصصی (پزشکی و پرستاری) محدود و خدمات پشتیبانی کافی نیست و وسایل و تجهیزات در دسترس هم غالباً از کیفیت مناسبی برخوردار نیستند، لذا لازم است بخش اورژانس نیز همگام با سایر واحدها و البته در صدر آنها مورد ارزیابی قرار گیرد و بهبود آن در هر سطحی که در حد توان جامعه است سرلوحه امور قرار گیرد. (آصف زاده ۱۳۶۹). تحقیقی در زمینه بخش امداد فوری (اورژانس) بیمارستان امام خمینی (ره) در سال ۱۳۴۲، انجام شده که به عدم کیفیت و نارسایی تسهیلات فیزیکی و سازمانی، عدم همکاری مؤسسات مختلف، کمبود پرسنل، مشخص نبودن مسئولیتها و عدم سرپرستی و کنترل لازم در این بخش اشاره کرده است. در این پژوهش استاندارد مراقبتهای بیمارستانی بخش اورژانس در کشورهای توسعه یافته مورد مطالعه و مقایسه قرار گرفته است و مسائل مدیریتی، کمیته بخش اورژانس، روابط خارجی بیمارستان، پزشکی قانونی، تجهیزات و فضاها به تفصیل بحث و بررسی شده است (گودرزی ۱۳۷۷). در پژوهش دیگری عملکرد بخش مراقبتهای اورژانس بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی سمنان و دانشکده پزشکی شاهرود مورد ارزیابی قرار گرفته که هدف آن، بررسی وضعیت بخش مراقبتهای اورژانس از ابعاد تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی، مقررات، دستورالعملها، فضا و تسهیلات بوده است. نتایج این تحقیق نشان داد که از نظر تجهیزات پزشکی، ۸۵٪ از مراکز در حد استاندارد، ۱۴/۳٪ از مراکز در حد استاندارد و ۵۷/۲٪ از مراکز استاندارد و از نظر مقررات کلیه مراکز در حد استاندارد بوده و از نظر وجود دستورالعمل و اجرای آنها حدود ۸۴/۶٪ از مراکز در حد استاندارد قرار داشتند. همچنین از نظر فضا تسهیلات ۶۶/۶٪ از مراکز در حد

در وضعیت ضعیفی بودند و نیز ۶۰٪ بیمارستانهای مورد مطالعه در زمینه وجود دستورالعملهای مربوطه در وضعیت مطلوب و ۴۰٪ در وضعیت متوسط قرار داشتند. ۴۲/۸۶٪ از بخش های اورژانس بیمارستانهای تبریز وضعیت مطلوب و ۵۷/۱۴٪ وضعیت متوسط و ۱۰۰٪ بخشهای اورژانس بیمارستانهای شهر ارومیه وضعیت مطلوب داشتند (رحیمی ۱۳۷۸).

در پژوهش دیگری نیروی انسانی در بخش اورژانس تعدادی از بیمارستانهای انگلستان بررسی شده است که نتایج آن به تفاوت‌های بارز استخدام نیروی انسانی در بخش مذکور در بیمارستانهای آموزشی و خصوصی اشاره دارد. که در آن، بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی مشکل عمده ای از بابت نیروی انسانی نداشتند (Stewart I.P. 1996).

پژوهش حاضر با هدف تعیین وضعیت ساختار، فرایندها و فعالیت‌های بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران و تعیین ارتباط آنان با یکدیگر و چگونگی رابطه بین این متغیرها با مشخصات فردی سرپرستان بخش اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه (شامل سن، جنس، رشته و مدرک تحصیلی سابقه کار در بیمارستان و اورژانس) به انجام رسیده است تا به وسیله آن، کاستی‌ها و نارسایی‌های موجود در ابعاد مختلف بخشهای اورژانس تعیین شود و با اصلاح آنها، بهبود وضعیت موجود حاصل شود.

### روش کار :

نوع مطالعه: این مطالعه از نوع مقطعی (cross-sectional) می باشد. داده ها از طریق مشاهده در زمینه بررسی فضا، تسهیلات و تجهیزات، مصاحبه با سرپرستان و سرپرستاران اورژانس در خصوص مواردی مانند مشخصات فردی آنها، تعداد نیروی انسانی موجود در بخش، شرح وظایف مکتوب و پرسشنامه ای که بر اساس فرم الف (استانداردهای لازم الاجرا در بخش فوریتهای پزشکی) دفتر ارزشیابی، ضوابط و استانداردهای درمان

استاندارد قرار داشته و از نظر آموزش و سابقه کار پرسنل پرستاری هیچکدام در حد استاندارد نبودند (مشایخی ۱۳۷۷). پژوهش دیگری عملکرد بخش اورژانس را در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۷۸ ارزیابی نموده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که به غیر از تجهیزات پزشکی که ۹۵٪ از مراکز در حد غیراستاندارد بودند، از نظر بقیه شاخصها همه بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه در حد استاندارد بودند (بهرامی ۱۳۷۸).

از عوامل مؤثر در ارائه خدمات درمانی بهتر به بیماران می‌توان به نیروهای انسانی، فضا، تسهیلات، تجهیزات و فعالیت‌ها و مقررات و دستورالعمل‌های موجود در مراکز اشاره نمود. با توجه به حساسیت بخشهای اورژانس، چنانچه هر یک از عوامل فوق‌الذکر در این واحدها دچار کاستیهایی باشد، کار رسیدگی مؤثر و به موقع به بیماران دچار اشکال می‌گردد و ممکن است زیانهای جبران ناپذیری را به دنبال داشته باشد.

ارزیابی ساختار، فرایند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی ارومیه و تبریز در سال ۱۳۷۸ عنوان پژوهش دیگری است که به انجام رسیده و ۸۰٪ بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ مدیریت در وضعیت مطلوب و ۲۰٪ در مقایسه با استانداردهای موجود، در وضعیت متوسط قرار داشتند؛ ۹۰٪ بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ شاخص نیروی انسانی در وضعیت متوسط و ۱۰٪ از بیمارستانهای مورد مطالعه در وضعیت مطلوب قرار داشتند؛ از لحاظ شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات، ۵۰٪ از بخش های اورژانس در وضعیت ضعیف و ۵۰٪ بقیه در وضعیت متوسط قرار داشتند که ۴۲/۸۶٪ از بیمارستانهای تبریز و ۶۶/۶٪ از بیمارستانهای ارومیه در وضعیت متوسط و بقیه در وضعیت ضعیف بوده اند و همچنین ۸۰٪ بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ شاخص فرایند آموزش وضعیت ضعیفی داشتند که از این تعداد ۷۱/۴۳٪ مراکز مورد مطالعه شهر تبریز و ۱۰۰٪ مراکز مورد مطالعه شهر ارومیه

روش نمونه گیری و حجم نمونه: نمونه مورد پژوهش، شامل بخشهای اورژانس تمام ۱۲ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران می باشد. در این پژوهش به بررسی رابطه مدیریت و نیروی انسانی با فضا، تسهیلات و تجهیزات، رابطه مدیریت و نیروی انسانی با فعالیتهای بخش، رابطه مدیریت با فرایندهای آموزشی و رابطه نیروی انسانی با دستورالعملها و نیز رابطه فرایندهای آموزشی با فعالیتهای بخش و امثال آنها پرداخته شده است. از ابزار آمار توصیفی که شامل جداول و نمودارها بوده، برای بررسی مشخصات فردی سرپرستان اورژانس استفاده شد. همچنین از محاسبه ضریب همبستگی/سپیرمن جهت بررسی رابطه بین فرایندهای آموزشی و دستورالعملها، مدیریت با فضا، تسهیلات و تجهیزات، رابطه بین مدیریت و نیروی انسانی و...، از آزمون من ویتنی جهت بررسی رابطه بین متغیر جنسیت و متغیرهای وابسته و همچنین از تست دقیق فیشر جهت بررسی رابطه بین متغیرهای کیفی بیش از دو حالت (مدرک تحصیلی و...) با هر یک از متغیرهای وابسته، استفاده شده است. پس از گردآوری داده های مورد نیاز و به منظور گزارش نتایج علاوه بر استفاده از روش های آمار توصیفی، از روش های آمار استنباطی نیز استفاده گردیده است. کلیه محاسبات این پژوهش بوسیله کامپیوتر و با استفاده از برنامه SPSS انجام شده است. جهت ترسیم نمودارها از نرم افزار Microsoft Excel استفاده شده است. اطلاعات جمع آوری شده کاملاً به صورت محرمانه نگهداری شده و نتایج پژوهش به گونه ای ارائه خواهد شد که مسؤولان بخش های اورژانس مورد مطالعه دچار مشکلات ناشی از ارائه این گزارش نشوند.

از محدودیتهای عمده این پژوهش می توان به کمبود منابع علمی در زمینه پژوهش، عدم ثبت دقیق اطلاعات و یا عدم ثبت اطلاعات در چارچوب مشخص و فقدان اطلاعات کافی پرسنل اورژانس در خصوص عملکرد و دستورالعملها و مقررات حاکم در بخش مذکور اشاره کرد.

معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تهیه شده بود، جمع آوری شد. پرسشنامه این پژوهش در دو بخش و با ۸۸ سؤال تهیه شد. بخش اول شامل پرسشنامه ای حاوی ۱۲ سؤال در زمینه مشخصات سرپرست و بخش اورژانس میباشد. قسمت دوم شامل ۶ پرسشنامه جداگانه در زمینه های مورد پژوهش بود که جمعاً حاوی ۷۶ سؤال می باشد. سؤالهای پرسشنامه های ۶ گانه به صورت سؤالات بسته طراحی شده است. پرسشنامه های شماره ۱، ۲، ۴، ۶ در زمینه مدیریت، نیروی انسانی، فعالیتهای فرایند آموزشی میباشد. قسمت اول پرسشنامه شماره ۳ (فضا، تسهیلات و تجهیزات) با استفاده از مقیاس لیکرت در ۳ گزینه و قسمت دوم آن با استفاده از مقیاس لیکرت در ۵ گزینه و همچنین قسمت سوم پرسشنامه مذکور بر اساس نزدیکی بخش اورژانس به بخشهای پاراکلینیکی در ۵ گزینه مورد اندازه گیری قرار گرفته اند. سؤالات پرسشنامه شماره ۵ (دستورالعملهای موجود) به صورت جدول طراحی و در ۴ گزینه طراحی شده است.

در تهیه ابزار گردآوری داده ها سعی شده است که سؤالات آن در راستای اهداف پژوهش باشد. جهت کسب اعتبار علمی ابزار گردآوری داده ها از روش روایی محتوایی استفاده گردیده است؛ به این ترتیب که پرسشنامه این پژوهش از طریق مطالعات علمی و منابع موجود علمی در این زمینه تهیه شده و سپس برای تعیین اعتبار محتوای پرسشنامه، سؤالات آن مورد بازبینی اعضای هیات علمی دانشگاه و صاحب نظران قرار گرفت و نسبت به رفع ابهام و اشکالات موجود اقدام شد. همچنین در ارتباط با پایایی و اعتماد علمی ابزار گردآوری داده ها، پس از تهیه فرمهای پرسشنامه بر اساس مطالب تنظیم شده و در طی اجرای پرسشنامه و مصاحبه با مسؤولان بخشهای اورژانس بیمارستانهای آموزشی، ابهاماتی که در بعضی از سؤالات وجود داشت شناسایی و برطرف گردید و برای تکمیل پرسشنامه پژوهشگر با مراجعه مستقیم به بیمارستانهای مورد مطالعه نسبت به تکمیل آن اقدام نمود.

## نتایج:

در پژوهش حاضر ۴ نفر (۳۳/۳٪) از سرپرستان اورژانس را زنان و ۸ نفر (۶۶/۷٪) از سرپرستان اورژانس را مردان تشکیل می‌دهد و همه آنها بالای ۳۰ سال سن دارند و میانگین سابقه کار آنها، در بیمارستان ۱۴/۹ سال و میانگین سابقه کار در اورژانس ۷/۵ سال می‌باشد.

در پژوهش حاضر در ۷ بیمارستان (۵۸/۳٪) بخشهای اورژانس، از لحاظ مدیریت در وضعیت مطلوب و ۵ بیمارستان (۴۱/۷٪) دیگر در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار گرفته‌اند و میانگین رعایت استاندارد فوق در بیمارستانهای مورد مطالعه ۹۰/۶٪ می‌باشد. مطالعه انجام شده در ارومیه و تبریز نیز نشان داد که ۸۰٪ بخشهای اورژانس از لحاظ شاخص مذکور در وضعیت مطلوب و ۲۰٪ بقیه در وضعیت متوسط در مقایسه با استانداردهای موجود قرار داشتند.

آزمون به عمل آمده جهت سنجش رابطه بین مدیریت بخش اورژانس با شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات بیانگر این است که بین این دو متغیر رابطه مستقیم معنا دار از لحاظ آماری وجود دارد و با بهبود مدیریت بخش اورژانس، در شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات نیز بهبود دیده می‌شود. بدین ترتیب با اشراف سرپرست بخش به وظایف و فعالیتها و همچنین آشنایی کامل وی به استانداردهای فضا، تسهیلات و تجهیزات مورد نیاز بخش اورژانس، موجب استاندارد شدن فضای فیزیکی، امکانات و تسهیلات و نیز تجهیزات بخش اورژانس از نظر انطباق با استانداردهای وزارت بهداشت می‌گردد ( $P < 0/05$ ) (جدول شماره ۱).

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که هیچ یک از بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ شاخص نیروی انسانی در وضعیت مطلوب یا نامطلوب قرار نگرفتند و ۴۱/۷٪ (۵ بیمارستان) از بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه در وضعیت نسبتاً مطلوب و ۵۸/۳٪ (۷ بیمارستان) در وضعیت متوسط از لحاظ این شاخص قرار داشتند، همچنین میانگین رعایت

استاندارد شاخص مذکور در کلیه بیمارستانها ۶۹/۱٪ می‌باشد. مطالعه انجام شده در ارومیه و تبریز نیز نشان داد که ۹۰٪ بخشهای مذکور از لحاظ شاخص مذکور در وضعیت متوسط و ۱۰٪ بقیه در وضعیت مطلوب در مقایسه با استانداردهای موجود قرار داشتند.

آزمون به عمل آمده جهت سنجش رابطه بین نیروی انسانی بخش اورژانس و شاخص دستورالعملها بیانگر این است که بین دو متغیر مذکور از نظر آماری رابطه مستقیم و معنا دار وجود دارد بدین ترتیب که با افزایش تعداد نیروی انسانی و همچنین افزایش آگاهی آنها نسبت به دستورالعملها و قوانین مربوط به بخش اورژانس، شاخص دستورالعملها نیز بهبود یافته و بیشتر رعایت شده است ( $P < 0/05$ ) (جدول شماره ۲).

آزمون به عمل آمده جهت سنجش رابطه بین نیروی انسانی بخش اورژانس و شاخص فعالیتها حاکی از آن است که بین دو متغیر فوق از لحاظ آماری رابطه مستقیم و معنا دار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). بدین معنا که با بهبود و افزایش نیروی انسانی در بخشهای اورژانس، عملکرد این بخشها نیز بهبود یافته و فعالیتها در کمترین زمان ممکن انجام می‌پذیرد (جدول شماره ۳).

در پژوهش حاضر بیمارستان (۸/۳٪) از لحاظ شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات در وضعیت مطلوب، ۷ بیمارستان (۵۸/۳٪) در وضعیت نسبتاً مطلوب و ۴ بیمارستان (۳۳/۴٪) در وضعیت متوسط قرار گرفته‌اند و میانگین رعایت استاندارد فوق در کلیه بیمارستانها ۷۷/۷٪ می‌باشد. مطالعه انجام شده در ارومیه و تبریز نیز نشان داد که از لحاظ شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات، ۵۰٪ بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه در وضعیت ضعیف و ۵۰٪ بقیه در وضعیت متوسط در مقایسه با استانداردها قرار داشتند که ۴۲/۸۶٪ از بیمارستانهای تبریز و ۶۶/۶٪ از بیمارستانهای ارومیه در وضعیت متوسط قرار داشتند. در پژوهش حاضر بیمارستان (۸/۳٪) از بخشهای اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ شاخص فرایند آموزشی در وضعیت نسبتاً مطلوب، ۳ بیمارستان

از وضعیت مطلوب برخوردار بود که این نشان دهنده ضعف بیمارستانها از نظر تأمین فضای مناسب و تسهیلات و تجهیزات لازم برای اداره بخش اورژانس می باشد. در شاخص فرایند آموزشی، همانطوریکه ذکر شد، اکثر بیمارستانها در وضعیت نامطلوبی به سر می‌برند که با توجه به ضرورت انجام آموزشهای ضمن خدمت و آشنایی کارکنان با پیشرفتهای علمی روز دنیا در زمینه اورژانس و فوریتهای پزشکی و تبادل اطلاعات علمی از طریق شرکت در سمینارها و کنگره‌ها نیاز به توجه جدی برای بهبود این شاخص وجود دارد. همچنین در شاخص دستورالعملها نیز اکثر بیمارستانها به دلیل عدم وجود خط مشی کاری مستند و نیز عدم وجود روشهای مدون و مستند در خصوص فرایندهای رسیدگی به بیماران اورژانس در وضعیت نامطلوبی قرار دارند که باعث بلا تکلیفی آنها در بیشتر موارد می‌گردد و نهایتاً اینکه در شاخص فعالیتها، اکثر بیمارستانها در وضعیت مطلوب قرار دارند.

### بحث:

جدول ۴ مربوط به امتیازهای بدست آمده از هر بیمارستان در هر یک از شاخصها می‌باشد که در شاخص مدیریت بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستانهای مرکز طبی کودکان (به جهت داشتن تخصص مربوطه سرپرست) و امام (ره) (بدلیل داشتن تخصص طب اورژانس سرپرست مربوطه و موفقیت رشته مذکور در زمینه اورژانس) با ۴۴ امتیاز (۱۰۰٪) است و کمترین آن مربوط به بیمارستان فارابی با ۳۵ امتیاز (۷۹/۵٪) می باشد در شاخص نیروی انسانی بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستان شریعتی (بدلیل رعایت استانداردهای نیروی انسانی با توجه به تعداد تخت و مراجعین به بخش اورژانس) با ۳۵ (۸۷/۵٪) و کمترین امتیاز مربوط به بیمارستان ولیعصر (عج) با ۲۱ امتیاز (۵۲/۵٪) می‌باشد در شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستان امام (ره) (به جهت رعایت استانداردهای مربوط به فضا، تسهیلات و تجهیزات) با ۶۸ امتیاز (۹۴/۴٪) و کمترین امتیاز مربوط به

(۲۵٪) از بخشهای اورژانس بیمارستانهای مذکور در وضعیت متوسط و ۸ بیمارستان (۶۶/۷٪) در وضعیت نامطلوب بسر می‌برند و هیچ بیمارستانی از لحاظ این شاخص در وضعیت مطلوب نیست. میانگین رعایت استاندارد شاخص مربوط ۴۴/۵٪ می‌باشد. مطالعه انجام شده در ارومیه و تبریز نیز نشان داد که ۸۰٪ بیمارستانها مورد مطالعه از لحاظ شاخص مذکور در وضعیت ضعیف بوده، که شامل ۷۱/۴۳٪ از بیمارستانها تبریز و ۱۰۰٪ از بیمارستانها ارومیه می باشد.

در این پژوهش ۱ بیمارستان (۸/۳٪) از بخشهای اورژانس بیمارستانها از لحاظ شاخص دستورالعملها در وضعیت مطلوب و ۲ بیمارستان (۱۶/۷٪) در وضعیت نسبتاً مطلوب، ۷ بیمارستان (۵۸/۳٪) در وضعیت متوسط و ۲ بیمارستان (۱۶/۷٪) در وضعیت نامطلوب قرار دارند و میانگین رعایت استاندارد شاخص مربوطه در کلیه بیمارستانها ۶۶/۹۷٪ می‌باشد. مطالعه انجام شده در ارومیه و تبریز نیز نشان داد که ۶۰٪ بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ شاخص مذکور در وضعیت مطلوب و ۴۰٪ در وضعیت متوسط بودند، که ۴۲/۸۶٪ از بیمارستانها تبریز در وضعیت مطلوب و ۵۷/۱۴٪ در وضعیت متوسط و ۱۰۰٪ از بیمارستانها ارومیه از لحاظ شاخص مذکور در وضعیت مطلوب قرار داشتند.

در پژوهش حاضر ۱۱ بیمارستان (۹۱/۷٪) از بیمارستانها از لحاظ شاخص فعالیتها در وضعیت مطلوب، ۱ بیمارستان (۸/۳٪) در وضعیت متوسط قرار داشته و هیچ بیمارستانی از لحاظ این شاخص در وضعیت نسبتاً مطلوب یا نامطلوب قرار نگرفته است. ضمناً میانگین رعایت استاندارد شاخص مربوط در کلیه بیمارستانها ۹۳/۵٪ می‌باشد. در مجموع مشاهده شد که با توجه به اهمیت نقش مدیریت، اکثر بخشهای اورژانس بیمارستانها از نظر این شاخص در وضعیت مطلوب قرار گرفته‌اند. اما در شاخص نیروی انسانی و با توجه به اهمیت آن اکثریت بیمارستانهای مورد مطالعه از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند. همچنین در شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات، تنها یک بیمارستان

بیمارستان میرزا کوچک خان با ۴۷ امتیاز (۶۵/۲٪) می‌باشد در شاخص فرایند آموزشی بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستان مرکز طبی کودکان (به خاطر برگزاری دوره های بازآموزی و...) با ۱۶ امتیاز (۸۰٪) و کمترین آن مربوط به بیمارستان ولیعصر با ۳ امتیاز (۱۵٪) می‌باشد در شاخص دستورالعمل بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستان شریعتی با ۲۶ امتیاز (۹۶/۳٪) و کمترین آن مربوط به بیمارستان میرزا کوچک خان با ۹ امتیاز (۳۳/۳٪) می‌باشد و در شاخص فعالیت‌ها بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستانهای رازی، شریعتی و فارابی (به دلیل تعدد مراجعین و انجام امور تریاژ، CPR و...) با ۴۴ امتیاز (۱۰۰٪) و کمترین آن با ۲۸ امتیاز (۶۳/۶٪) مربوط به بیمارستان ولیعصر می‌باشد.

و در نهایت با توجه به جدول ۵، از بین ۱۲ بیمارستان مورد مطالعه تعداد ۸ بیمارستان (۶۶/۷٪) از نظر کلیه شاخصهای مورد مطالعه در سطح متوسط و ۴ بیمارستان (۳۳/۳٪) از این نظر در سطح نسبتاً مطلوب قرار گرفته اند.

نتیجه گیری :

با توجه به تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و بمنظور بهبود وضعیت بخش اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه در این پژوهش از نظر ساختار، فرایند و فعالیتها (عملکرد) پیشنهادت ذیل ارائه می گردد:

طبق بررسی بعمل آمده، ملاحظه شد: بیمارستانهایی که سرپرست بخش اورژانس آنها دارای تخصص طب اورژانس بودند موفق بودند لذا از مدیران، پزشکان متخصص طب اورژانس و یا سرپرستاران مجرب به عنوان سرپرست بخش اورژانس بیمارستانها استفاده شود.

متأسفانه در بخش اورژانس بعضی از بیمارستانهای مورد مطالعه، از پزشکان و پرستارانی که آموزش کافی در این زمینه ندیده بودند و یا در حال گذراندن دوره طرح خود بودند، استفاده شده بود، لذا توصیه می شود حتی الامکان از پرستاران و پزشکان آموزش دیده و مجرب در بخش های

اورژانس بیمارستانها استفاده شود. ملاحظه شد: بیمارستانهایی که سرپرست بخش اورژانس آنها دارای تخصص طب اورژانس بودند موفق بودند لذا از مدیران، پزشکان متخصص طب اورژانس و یا سرپرستاران مجرب به عنوان سرپرست بخش اورژانس بیمارستانها استفاده شود.

مورد مطالعه، از پزشکان و پرستارانی که آموزش کافی در این زمینه ندیده بودند و یا در حال گذراندن دوره طرح خود بودند، استفاده شده بود، لذا توصیه می شود حتی الامکان از پرستاران و پزشکان آموزش دیده و مجرب در بخش های

اورژانس بیمارستانها استفاده شود. ملاحظه شد: بیمارستانهایی که سرپرست بخش اورژانس آنها دارای تخصص طب اورژانس بودند موفق بودند لذا از مدیران، پزشکان متخصص طب اورژانس و یا سرپرستاران مجرب به عنوان سرپرست بخش اورژانس بیمارستانها استفاده شود.

بسیاری از مدارک مربوط به آمار و گزارشهای ماهانه فعالیتهای انجام شده و... بصورت استاندارد بایگانی نمی شده است، لذا توصیه می شود که بخشهای اورژانس بیمارستانها با نظارت کافی ملزم شوند فرم های استاندارد فعالیتهای بخش اورژانس را بصورت ماهیانه تکمیل و ضمن ارسال به مراجع ذیصلاح در آرشیو بخش و واحد آمار و مدارک پزشکی نگهداری نمایند.

اغلب پرسنل (پرستاری و درمانی) شاغل در بخش اورژانس، از مقررات و دستورالعملهای موجود آگاهی کافی و لازم را نداشتند، لذا توصیه می شود، مقررات و دستورالعمل های مرتبط با بخش اورژانس بصورت کتابچه ای در اختیار مسئولین و کارکنان بخش قرار گیرد.

بیمارستان میرزا کوچک خان با ۴۷ امتیاز (۶۵/۲٪) می‌باشد در شاخص فرایند آموزشی بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستان مرکز طبی کودکان (به خاطر برگزاری دوره های بازآموزی و...) با ۱۶ امتیاز (۸۰٪) و کمترین آن مربوط به بیمارستان ولیعصر با ۳ امتیاز (۱۵٪) می‌باشد در شاخص دستورالعمل بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستان شریعتی با ۲۶ امتیاز (۹۶/۳٪) و کمترین آن مربوط به بیمارستان میرزا کوچک خان با ۹ امتیاز (۳۳/۳٪) می‌باشد و در شاخص فعالیت‌ها بیشترین امتیاز مربوط به بیمارستانهای رازی، شریعتی و فارابی (به دلیل تعدد مراجعین و انجام امور تریاژ، CPR و...) با ۴۴ امتیاز (۱۰۰٪) و کمترین آن با ۲۸ امتیاز (۶۳/۶٪) مربوط به بیمارستان ولیعصر می‌باشد.

و در نهایت با توجه به جدول ۵، از بین ۱۲ بیمارستان مورد مطالعه تعداد ۸ بیمارستان (۶۶/۷٪) از نظر کلیه شاخصهای مورد مطالعه در سطح متوسط و ۴ بیمارستان (۳۳/۳٪) از این نظر در سطح نسبتاً مطلوب قرار گرفته اند.

## نتیجه گیری :

با توجه به تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و بمنظور بهبود وضعیت بخش اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه در این پژوهش از نظر ساختار، فرایند و فعالیتها (عملکرد) پیشنهادت ذیل ارائه می گردد:

طبق بررسی بعمل آمده، ملاحظه شد: بیمارستانهایی که سرپرست بخش اورژانس آنها دارای تخصص طب اورژانس بودند موفق بودند لذا از مدیران، پزشکان متخصص طب اورژانس و یا سرپرستاران مجرب به عنوان سرپرست بخش اورژانس بیمارستانها استفاده شود.

متأسفانه در بخش اورژانس بعضی از بیمارستانهای مورد مطالعه، از پزشکان و پرستارانی که آموزش کافی در این زمینه ندیده بودند و یا در حال گذراندن دوره طرح خود بودند، استفاده شده بود، لذا توصیه می شود حتی الامکان از پرستاران و پزشکان آموزش دیده و مجرب در بخش های

اورژانس بیمارستانها استفاده شود. ملاحظه شد: بیمارستانهایی که سرپرست بخش اورژانس آنها دارای تخصص طب اورژانس بودند موفق بودند لذا از مدیران، پزشکان متخصص طب اورژانس و یا سرپرستاران مجرب به عنوان سرپرست بخش اورژانس بیمارستانها استفاده شود.

بسیاری از مدارک مربوط به آمار و گزارشهای ماهانه فعالیتهای انجام شده و... بصورت استاندارد بایگانی نمی شده است، لذا توصیه می شود که بخشهای اورژانس بیمارستانها با نظارت کافی ملزم شوند فرم های استاندارد فعالیتهای بخش اورژانس را بصورت ماهیانه تکمیل و ضمن ارسال به مراجع ذیصلاح در آرشیو بخش و واحد آمار و مدارک پزشکی نگهداری نمایند.

- با توجه به عدم وجود شرح وظایف پرسنل (درمانی، پرستاری و اداری) بخش اورژانس بصورت مکتوب در بیمارستانهای مورد مطالعه، توصیه میشود، موارد مذکور در اختیار آنها قرار گیرد.

جدول ۱- بررسی رابطه بین مدیریت بخش اورژانس با شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۳

شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات				
وضعیت شاخص مدیریت	متوسط	نسبتاً مطلوب	مطلوب	جمع
نسبتاً مطلوب	۲	۳	-	۵
	%۴۰	%۶۰	-	%۱۰۰
مطلوب	۲	۴	۱	۷
	%۲۸/۵	%۵۷/۳	%۱۴/۲	%۱۰۰
جمع	۴	۷	۱	۱۲
	%۳۳/۳	%۵۸/۴	%۸/۳	%۱۰۰

( $p < 0/05$ )

جدول ۲- بررسی رابطه بین نیروی انسانی و شاخص دستورالعملها در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۳

وضعیت شاخص نیروی انسانی	شاخص دستورالعملها			جمع
	نامطلوب	متوسط	نسبتاً مطلوب	
متوسط	۲	۴	۱	۷
	%۲۸/۶	%۵۷/۱	%۱۴/۳	%۱۰۰
نسبتاً مطلوب	-	۳	۱	۵
	-	%۶۰	%۲۰	%۱۰۰
جمع	۲	۷	۲	۱۲
	%۱۶/۷	%۵۸/۳	%۱۶/۷	%۱۰۰

( $p < 0/05$ )

جدول ۳ - بررسی رابطه بین نیروی انسانی و شاخص فعالیت‌ها در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

تهران در سال ۱۳۸۳

شاخص فعالیت‌ها			
وضعیت شاخص نیروی انسانی	متوسط	مطلوب	جمع
متوسط	۱	۶	۷
	%۱۴/۳	%۸۵/۷	%۱۰۰
نسبتاً مطلوب	-	۵	۵
	-	%۱۰۰	%۱۰۰
جمع	۱	۱۱	۱۲
	%۸/۳	%۹۱/۷	%۱۰۰

( $p < 0.05$ )

جدول ۴ - توزیع درصد رعایت استاندارد در هر یک از شاخص‌ها در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

تهران در سال ۱۳۸۳

ردیف	حیطه	مدیریت		نیروی انسانی		فضا، تسهیلات و تجهیزات		فرایند آموزشی		دستورالعملها		فعالیت‌ها	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
	حداکثر امتیاز	۴۴	۱۰۰	۴۰	۱۰۰	۷۲	۱۰۰	۲۰	۱۰۰	۲۷	۱۰۰	۴۴	۱۰۰
	بیمارستان	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	میرزا کوچک خان	۳۸	۸۶/۳	۲۳	۵۷/۵	۴۷	۶۵/۲	۱۳	۶۵	۹	۳۳/۳	۴۲	۹۵/۴
۲	بهرامی	۴۰	۹۱	۲۵	۶۲/۵	۵۵	۷۶/۳	۱۰	۵۰	۱۴	۵۱/۹	۴۲	۹۵/۴
۳	سینا	۴۲	۹۵/۴	۳۲	۸۰	۵۹	۸۱/۹	۸	۴۰	۲۲	۸۱/۵	۴۳	۹۷/۷
۴	رازی	۳۷	۸۴/۱	۲۷	۶۷/۵	۵۱	۷۰/۸	۸	۴۰	۲۰	۷۴	۴۴	۱۰۰
۵	شریعتی	۴۲	۹۵/۴	۳۵	۸۷/۵	۶۲	۸۶/۱	۱۲	۶۰	۲۶	۹۶/۳	۴۴	۱۰۰
۶	ولیعصر (عج)	۴۰	۹۱	۲۱	۵۲/۵	۵۰	۶۹/۴	۳	۱۵	۱۳	۴۸/۱	۲۸	۶۳/۶
۷	امام خمینی (ره)	۴۴	۱۰۰	۳۲	۸۰	۶۸	۹۴/۴	۷	۳۵	۲۰	۷۴	۴۰	۹۰/۹
۸	فارابی	۳۵	۷۹/۵	۳۲	۸۰	۵۴	۷۵	۹	۴۵	۱۷	۶۳	۴۴	۱۰۰
۹	مرکز طبی کودکان	۴۴	۱۰۰	۲۲	۵۵	۶۲	۸۶/۱	۱۶	۸۰	۱۷	۶۳	۴۰	۹۰/۹
۱۰	روزبه	۳۹	۸۸/۶	۲۶	۶۵	۵۶	۷۷/۷	۶	۳۰	۲۳	۸۵/۲	۴۱	۹۳/۱
۱۱	امیراعلم	۴۰	۹۱	۲۷	۶۷/۵	۵۲	۷۲/۲	۸	۴۰	۱۹	۷۰/۳	۴۳	۹۷/۷
۱۲	آرش	۳۸	۸۶/۳	۳۰	۷۵	۵۶	۷۷/۷	۷	۳۵	۱۷	۶۳	۴۳	۹۷/۷

جدول ۵ - مقایسه بخشهای اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران از لحاظ مجموع شاخص‌های

مورد مطالعه در سال ۱۳۸۳

ردیف	وضعیت موجود	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نامطلوب
	درصد مربوطه	بالای ۹۰	۷۵-۹۰	۵۰-۷۵	۰-۵۰
	نام بیمارستان	درصد	درصد	درصد	درصد
۱	میرزا کوچک خان	-	-	۶۷/۱	-
۲	بهرامی	-	-	۷۱/۲	-
۳	سینا	-	۷۹/۴	-	-
۴	رازی	-	-	۷۲/۷	-
۵	شریعتی	-	۸۷/۶	-	-
۶	ولیعصر (عج)	-	-	۵۶/۶	-
۷	امام خمینی (ره)	-	۷۹/۱	-	-
۸	فارابی	-	-	۷۳/۸	-
۹	مرکز طبی کودکان	-	۷۹/۲	-	-
۱۰	روزبه	-	-	۷۳/۳	-
۱۱	امیراعلم	-	-	۷۳/۱	-
۱۲	آرش	-	-	۷۲/۵	-
	جمع تعداد	۰	۴	۸	۰

## منابع:

کلیات طرح ساماندهی اورژانس بیمارستانهای کشور، دفتر ارزشیابی ضوابط و استانداردهای درمانی (شورای ساماندهی اورژانس بیمارستان)، (آذر ماه ۱۳۷۸)، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، معاونت سلامت.

گودرزی، خدیجه (۱۳۷۷)، ارزیابی عملکرد بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستانهای شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

مشایخی، شاهین (۱۳۷۷) ارزیابی عملکرد بخش مراقبتهای اورژانس بیمارستانهای وابسته به دانشگاه سمنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

Stewart I.P. (1996) Staffing of Accident and Emergency Department. *Journal of Accident and Emergency Medicine*. 412-4.

آجرلو، غلامرضا (۱۳۷۶) مجموعه قوانین بهداشتی و درمانی، انتشارات حیان، تهران.

آصف زاده، سعید (۱۳۶۹) شناخت بیمارستان، انتشارات دانشگاه تهران.

بهرامی، مهدی (۱۳۷۸) ارزیابی عملکرد بخش اورژانس بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

رحیمی، بهلول (۱۳۷۸) ارزیابی ساختار، فرایند، عملکرد بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی ارومیه و تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده بهداشت.

کبریایی، علی (۱۳۷۸) مدیریت بیمارستان، مؤلف: فرانسیس سی. ام، انتشارات سازمان تامین اجتماعی تهران.