مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی
بهار ۱۳۹۲؛۵(۱):۱۶۵-۱۵۹

Journal of North Khorasan University of Medical Sciences
Spring2013;5(1): 159-165

مقاله پژوهشی

ارزیابی عملکرد بخش اورژانس بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی در سال ۹۰

علی وحیدی[۱]، معصومه ارزمانی[۲]، آسیه جفاکش مقدم[۳]، مژده وحیدی[۴]، میترا هاشمی[۵]*

[۱]کارشناس پرستاری، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[۲]کارشناس آمار و مدارک پزشکی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[۳]کارشناس پرستاری معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[۴]کارشناس آمار و مدارک پزشکی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[۵]کارشناس ارشد آمار معاونت تحقیقات و فن آوری دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[*]**نویسنده مسئول**: بجنورد، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
پست الکترونیک: vahidi_3414@yahoo.com

وصول:۹۱/۱۱/۳۰ اصلاح:۹۲/۱/۲۷ پذیرش:۹۲/۳/۲۱

چکیده

زمینه و هدف: *کیفیت ارائه خدمات در ارزشیابی بیمارستان ها مهم است و برای ارزیابی دقیق و کارا نیاز به "استاندارد" است تا با مقایسه کمی و کیفی کار با استانداردها بتوان از چگونگی شرایط موجود، مطلع و برای رفع مشکلات آن اقدام کرد. با توجه به اینکه ارتقا کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت ها به شناخت صحیح وضع موجود و بررسی مشکلات این بخش نیاز دارد، هدف این مطالعه بررسی عملکرد بخش اورژانس بیمارستانها می باشد.*

مواد و روش کار: *این مطالعه بصورت توصیفی-مقطعی در سال ۹۰ به بررسی ۶ شاخص مرتبط با اورژانس در زمینه های نیروی انسانی، مسائل ساختاری، تجهیزات پزشکی و مصرفی و داروئی، تجهیزات غیر پزشکی و ایمنی، ارائه سایر خدمات پزشکی در کلیه بیمارستانهای سطح استان با استفاده از چک لیست ارزشیابی استاندارد های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی پرداخته و داده ها بوسیله نرم افزار SPSS و آمار توصیفی و آزمون های تی یک نمونه ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.*

یافته‌ها: *در بین بیمارستان های مورد مطالعه از امتیاز نهایی ۱۸۰۱، بیمارستان A امتیاز ۱۵۵۲، بیمارستان B امتیاز ۱۴۶۳، بیمارستان C امتیاز ۱۴۴۰، بیمارستان D امتیاز ۱۳۹۴، بیمارستان E امتیاز ۱۴۲۰، بیمارستان F امتیاز ۱۴۴۹ را بدست آوردند و با توجه به امتیاز مورد تایید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اورژانس بیمارستان A درجه یک و سایر اورژانس های بیمارستانی استان درجه دو را کسب کردند.*

نتیجه‌گیری: *شرایط اورژانس های بیمارستانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی گر چه با توجه به امتیاز نهایی چک لیست های استاندارد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در درجه یک و دو قرار گرفتند اما در مواردی نیاز به اصلاحات و ارتقا احساس می شود.*

واژه های کلیدی: *اورژانس، ارزیابی عملکرد، بیمارستان*

مقدمه

بخش بهداشت و درمان به عنوان سازمانی که نیازمند کارکنان ماهر و با دانش است تحت عنوان سازمان خدماتی حرفه ای شناخته می شود [۱] و هدف خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت ها تامین و ارتقا سلامت افراد جامعه می باشد [۲]. بخش بهداشت و درمان برای تأمین و ارتقای سطح سلامت جسمی، روانی و اجتماعی جامعه، در چارچوب سیاستها و خط مشی های تعیین شده،

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

دربرگیرنده مجموعه ای نظام یافته از فعالیتها و عملیات اجرایی در زمینه های مختلف پزشکی است [۳]. در راس نظام ارائه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی بیمارستان قرار گرفته است. بیمارستان مکانی است که با اخذ مجوز از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با استفاده از امکانات تشخیصی، درمانی، بهداشتی، آموزشی و پژوهشی به منظور درمان و بهبودی بیماران سرپایی و بستری به صورت شبانه روزی تاسیس می گردد [۴].

از مهمترین اجزای بیمارستان، بخش اورژانس می باشد زیرا بیمارانی که به این بخش مراجعه می کنند از نظر وضعیت جسمانی در حالت بحرانی به سر می برند و رسیدگی به وضعیت آنها در اسرع وقت و با بالاترین کیفیت، از جمله وظایف کادر پزشکی و پرستاری شاغل در این بخش می باشد [۵]. بخش اورژانس به لحاظ حساسیت می باید از نظر ساختاری به گونه ای 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 [۶]. درصد مرگ و میر ناشی از تروما و بیماری های قلبی رو به افزایش است و مهمترین عامل، عدم تجهیز اورژانس ها به تناسب افزایش نیاز می باشد [۷] بیمارستان های بسیار مجهز و پیشرفته ولی فاقد اورژانس کارآمد، از نظر کارشناسی فاقد کیفیت لازم است [۸].

در بخش بهداشت و درمان نیز همانند دیگر بخش ها ارزیابی عملکرد امری اجتناب ناپذیر است و امروزه حفظ و تامین سلامتی مردم از اولویت های توسعه ای هر کشور به شمار می رود [۹] به چند دلیل در بخش بهداشت و درمان ارزیابی عملکرد از اهمیت بسزایی برخوردار می باشد از جمله اینکه نسبت تخت فعال به ثابت وزارت بهداشت از ۸۶ درصد در سال ۱۳۷۶ به ۷۸ درصد در سال ۱۳۸۰ کاهش یافته است [۱۰] و در کشورهای توسعه یافته بیمارستان ها حدود ۴۰ درصد و در کشورهای در حال توسعه تا ۸۰ درصد هزینه های بخش بهداشت و درمان را به خود اختصاص می دهند بنابراین ارزیابی و اجرای نتایج حاصله می تواند از اهمیت خاصی بر خوردار باشد [۱۱].

با عنایت به این اصل کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت ها در ارزشیابی رسمی بیمارستان ها نیز مهم است و ارزشیابی سایر بخش های بیمارستان به کسب حد نصاب لازم در بخش فوریت های آن بیمارستان بستگی دارد [۱۲]. اهمیت اورژانس تا آن حد است که این بخش به صورت مستقل و بر اساس ضوابط استانداردهای امداد رسانی، درمان و بازتوانی بیماران و حوادث پزشکی مصوب وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارزشیابی می شود و چنانچه از نظر ارزشیابی بخش اورژانس زیر استاندارد قلمداد گردد، سایر بخشهای بیمارستانی ارزشیابی نخواهد شد [۱۳] و از آنجایی که اورژانس بیمارستانها، قلب نظام درمان را تشکیل می دهد، اصلاح آن باعث بهبود سایر بخشهای درمانی خواهد گردید [۱۵،۱۴] از این رو مدیران خدمات بهداشتی درمانی در تلاش هستند تا از اثربخشی خدمات ارائه شده و صحت اجرای برنامه، اطمینان حاصل نمایند و در صورت لزوم به اصلاح آن بپردازند که این مهم با ارزشیابی میسر است [۱۶]. از طرفی ارزشیابی کیفیت خدمات ارائه شده موجب تحقق اهداف سازمانی و ارتقاء سطح توانایی کارکنان می شود [۱۷]. و برای این ارزیابی دقیق و کارا نیاز به استاندارد داریم تا با مقایسه کمی و کیفی کار با استانداردها بتوانیم از چگونگی شرایط موجود، مطلع و برای رفع مشکلات آن اقدام کنیم [۱۸].

نظر به اینکه سازماندهی بخش اورژانس در اکثر بیمارستانهای کشور از وضعیت مطلوب بسیار دور است و به طور کلی همراهی و امداد بیمار محدود، خدمات پشتیبانی ناکافی و وسایل و تجهیزات در دسترس هم غالبا از کیفیت مناسبی برخوردار نیستند و همچنین بر اساس ارزیابی و ارزشیابی های صورت گرفته از اورژانس بیمارستانهای سطح استان، وضعیت آنها در سطح متوسطی تخمین زده شده است [۲]، و با توجه به اینکه ارتقا کیفیت ارائه خدمات در بخش فوریت ها به شناخت صحیح وضع موجود و بررسی مشکلات این بخش نیاز دارد، لذا در این مقاله سعی شده ضمن بررسی بخش اورژانس بیمارستانها و تعیین فاصله ان با استانداردهای تعیین شده وزارت بهداشت و درمان پیشنهاداتی در خصوص ارتقا این بخش ارائه شود.

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

روش کار

این پژوهش یک مطالعه توصیفی- مقطعی در اسفند ماه سال ۱۳۹۰ می باشد جامعه پژوهش را ۶ بیمارستان تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی تشکیل داده است. داده ها از طریق مشاهده، مصاحبه و بررسی پرونده ها و مدارک و تکمیل چک لیست موجود جمع آوری گردید.

گرد آوری اطلاعات مورد نیاز توسط پژوهشگر آگاه به نکات مندرج در چک لیست جمع آوری شد که به منظور کاهش خطا، ناظر یک نفر بوده و در هیچ یک از بیمارستان های مذکور شاغل نبود.

داده ها بوسیله ۶ چک لیست طراحی شده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی معاونت سلامت در برنامه ملی ارزشیابی بیمارستانهای عمومی کشور [۱۹] جمع آوری گردید که هر چک لیست یک شاخص مرتبط با اورژانس را مورد بررسی قرار می دهد و برای هر یک از چک لیست ها و سوالات براساس استانداردهای تعیین شده وزارت متبوع، حداکثر امتیازی در نظر گرفته شده است. این شاخص ها عبارتند از بررسی شاخص های نیروی انسانی (۴۷ سوال) با مجموع امتیاز ۳۹۸، جنبه های ارزشی، اخلاقی، مراعات موازین شرعی (۵۳ سوال) با مجموع امتیاز ۱۶۰، مسائل ساختاری (۳۷سوال) با مجموع امتیاز ۳۰۹، تجهیزات پزشکی و مصرفی و داروئی (۳۵سوال) با مجموع ۲۶۵، تجهیزات غیر پزشکی و ایمنی (۵۷ سوال) با مجموع امتیاز ۲۷۲، ارائه سایر خدمات پزشکی (۴۱ سوال) با مجموع امتیاز ۳۹۷.

بر اساس امتیاز های مورد تایید وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی درجه بیمارستان ها بدین شرح تعیین می گردد امتیاز ۱۸۷۳- ۱۶۷۳ درجه یک عالی، امتیاز ۱۶۷۲- ۱۵۱۲ درجه یک، امتیاز ۱۵۱۱- ۱۳۵۲ درجه دو، امتیاز ۱۳۵۱- ۱۱۹۲ درجه سه و امتیاز کمتر از ۱۱۹۲ زیر استاندارد می باشد که سه ماه مهلت جهت رفع نقایص خود دارند.

نهایتا داده ها بوسیله نرم افزار SPSS ۱۵ با استفاده آمار توصیفی و آزمون های تی یک نمونه ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است و نتایج با امتیازهای مورد تایید وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی مقایسه گردید.

یافته ها

یافته های پژوهش نشان داد در بین بیمارستان های مورد مطالعه از امتیاز نهایی ۱۸۰۱، بیمارستان A امتیاز ۱۵۵۲ ،بیمارستان B امتیاز ۱۴۶۳، بیمارستان C امتیاز ۱۴۴۰، بیمارستان D امتیاز ۱۳۹۴، بیمارستان E امتیاز ۱۴۲۰، بیمارستان F امتیاز ۱۴۴۹ را بدست آوردند که بر اساس امتیازات اورژانس مورد تایید وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی جهت درجه بندی بیمارستان ها، اورژانس بیمارستان A درجه یک را کسب نمود و اورژانس بیمارستان های B، C، D ، E و F، درجه دو را بدست آوردند.

براساس جدول ۱ امتیازات بیمارستان ها در مقایسه با امتیاز بندی استاندارد کشوری بیشترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان D و کمترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان A می باشد، تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز ۱۸۰۱ اختلاف معنی داری داشتند.

در محور نیروی انسانی در بین بیمارستانهای مورد مطالعه بیشترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان F با مجموع امتیاز ۳۰۵ (۷۶/۶ ٪) و کمترین اختلاف نمره مربوط به B با مجموع امتیاز ۳۵۷ (۸۹/۶ ٪) می باشد تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز کلی ۳۹۸ اختلاف معنی داری داشتند.

در محور مسائل ساختاری در بین بیمارستانهای مورد مطالعه بیشترین اختلاف نمره از نمره استاندارد مربوط به بیمارستان B با مجموع امتیاز ۲۲۶ (۷۳/۱ ٪) و کمترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان A با امتیاز ۲۹۲ (۹۴/۴ ٪) می باشد، تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز کلی ۳۰۹ اختلاف معنی داری داشتند.

در محور تجهیزات پزشکی، مصرفی و داروئی در بین بیمارستانهای مورد مطالعه بیشترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان D با مجموع امتیاز ۱۹۴ (۷۳/۲ ٪) و کمترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان F با مجموع امتیاز ۲۴۲ (۹۱/۳ ٪) می باشد، تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز نهایی ۲۶۵ اختلاف معنی داری داشتند.

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

جدول۱: مقایسه محورهای مختلف مورد ارزشیابی اورژانس های بیمارستانهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی در سال ۱۳۹۰

نام بیمارستان	امتیاز کل از ۱۸۰۱	درجه بیمارستان با توجه به امتیازبندی استاندارد	امتیاز کل حیطه نیروی انسانی از ۳۹۸	امتیاز کل حیطه مسائل ساختاری از ۳۰۹	امتیاز کل حیطه تجهیزات پزشکی و مصرفی و داروئی از ۲۶۵	امتیاز کل حیطه تجهیزات غیر پزشکی از ۲۷۲	امتیاز کل حیطه ارائه سایر خدمات پزشکی از ۳۹۷	امتیاز کل جنبه های ارزشی، اخلاقی، مراعات موازین شرعی از ۱۶۰
بیمارستان A	۱۵۵۲	۱	۳۴۷	۲۹۲	۲۳۴	۲۴۳	۲۸۸	۱۴۸
بیمارستان B	۱۴۶۳	۲	۳۵۷	۲۲۶	۲۱۹	۲۴۲	۲۷۳	۱۴۶
بیمارستان C	۱۴۴۰	۲	۳۴۴	۲۵۳	۲۳۱	۲۲۲	۲۴۲	۱۴۸
بیمارستان D	۱۳۹۴	۲	۳۴۰	۲۶۴	۱۹۴	۲۰۸	۲۴۰	۱۴۸
بیمارستان E	۱۴۲۰	۲	۳۴۰	۲۶۳	۲۱۸	۲۱۳	۲۳۸	۱۴۸
بیمارستان F	۱۴۴۹	۲	۳۰۵	۲۸۸	۲۴۲	۲۲۱	۲۴۳	۱۵۰

در محور تجهیزات غیر پزشکی در بیمارستانهای مورد مطالعه بیشترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان D با امتیاز ۲۰۸ (۷۶/۴ ٪) و کمترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان A با مجموع امتیاز ۲۴۳ (۸۹/۳ ٪) می باشد، تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز ۲۷۲ اختلاف معنی داری داشتند.

منظور از سایر خدمات پزشکی در ارزشیابی اورژانس امکان استفاده از دیالیز صفاقی و خونی در موارد اضطراری، پیش بینی و برنامه اورژانس در مورد مسمومیت های مختلف، انواع سوختگی ها، حوادث غیر مترقبه، امکان استفاده از سرویس های سونوگرافی و رادیولوژی بصورت شبانه روزی، توجه به اصل رضایت بیمار و امکان ارتباط مردم با مسئولین و غیره است که در این محور در بین بیمارستانهای مورد مطالعه بیشترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان E با مجموع امتیاز ۲۳۸ (۵۹/۹ ٪) و کمترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان A با مجموع امتیاز ۲۸۸ (۷۲/۵ ٪) می باشد، تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز ۳۹۷ اختلاف معنی داری داشتند.

در محور جنبه های ارزشی، اخلاقی، مراعات موازین شرعی در بیمارستانهای مورد مطالعه بیشترین اختلاف نمره مربوط به B با امتیاز ۱۴۶ (۹۱/۲ ٪) و کمترین اختلاف نمره مربوط به بیمارستان F با مجموع امتیاز ۱۵۰ (۹۳/۷ ٪) می باشد، تمامی بیمارستانهای مورد مطالعه با امتیاز ۱۶۰اختلاف معنی داری داشتند.

امتیاز کل حاصل از ارزشیابی در بین بیمارستان های مورد مطالعه با امتیاز حاصل از هریک از حیطه های ارائه سایر خدمات پزشکی، محور تجهیزات غیرپزشکی، تجهیزات پزشکی و مصرفی و داروئی، محور مسائل ساختاری بخش اورژانس، محور نیروی انسانی ارتباط مستقیم داشت یعنی با افزایش امتیاز بیمارستان ها در این حیطه ها امتیاز کل نیز افزایش یافت ($P<۰/۰۵$) اما حیطه ارزش و مراعات ضوابط شرعی رابطه عکسی با امتیاز کل نشان داد ($P<۰/۰۵$)

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

بحث

در ارزشیابی اورژانس عوامل مختلفی در نظر گرفته می شود که در پژوهش حاضر مهم ترین شاخص های شناسایی شده توسط وزارت بهداشت جهت ارزیابی این بخش مورد بررسی قرار گرفتند.

یکی از شاخص های ارزشیابی اورژانس حیطه نیروی انسانی می باشد که نشان می دهد تمامی بیمارستان های مورد مطالعه به امتیاز کل استاندارد کشوری نزدیک بوده است هرچند بالاترین نمره ارزشیابی با کسب ۸۹/۶ درصد از نمره کل، مربوط به بیمارستان B بوده است که مرکز ریفرال داخلی قلب و اطفال استان می باشد و از نظر موقعیت جغرافیایی دسترسی مردم به این بیمارستان آسانتر از مراکز درمانی دیگر می باشد به همین منظور بار مراجعه بیماران به اورژانس این بیمارستان بیشتر از ۳۰ هزار مراجعه در ماه بوده لذا چیدمان نیروی انسانی شاغل در این بخش بسته به بار مراجعه سرپایی و بستری بیماران در این بخش صورت می گیرد حال آنکه دیگر بیمارستان های استان نسبت بار مراجعه به نیروی انسانی اختلاف فاحشی با این بیمارستان دارد.

در مطالعه مشابه طبیبی و همکاران نیز در حیطه نیروی انسانی در بیمارستان های دولتی ۹۲/۹۶ درصد از بیشترین امتیاز را کسب نموده بود [۲۰] و همچنین در مطالعه رحیمی و همکاران ۹۰ درصد بخش های اورژانس از لحاظ نیروی انسانی در وضعیتی متوسط و ۱۰ درصد در وضعیت مطلوب قرار داشت [۲۱]. در مطالعه محکم و همکاران نیز در حیطه نیروی انسانی از ۷ بیمارستان مورد مطالعه ۶ بیمارستان آن امتیاز کامل را کسب نموده بودند. همچنین در مطالعه بهادری و همکاران در مورد شاخص نیروی انسانی ۶۶/۷ درصد وضعیت نسبتا مطلوب و ۳۳/۳ درصد در وضعیت نسبتا نامطلوب قرار دارند و همچنین بین نیروی انسانی و شاخص فضا و تسهیلات و تجهیزات از لحاظ آماری رابطه مستقیم و معناداری وجود داشت [۵] که این نتایج مشابه نشاندهنده این است که نیروی انسانی در بیمارستان ها سرمایه ای برای تولید به حساب می آیند و هنگامی که مدیریت کارآمدی بر روی این بخش از منابع خود داشته باشند، افزایش کیفیت خدمات ارائه شده و در نتیجه حرکت به سمت رقابت‌پذیری بیشتر خواهد بود لذا بیمارستان ها انگیزه کافی برای استاندارد نگاه داشتن شاخص نیروی انسانی خود دارند [۱۸] شاخص دیگری که در ارزشیابی اورژانس ها در نظر گرفته می شود محور مسائل ساختاری است که بیشترین امتیاز کسب شده ۹۴/۴ درصد از امتیاز کل این حیطه را کسب نموده است که حداکثر امتیاز ۲۹۲ در مقایسه با مطالعه طبیبی و همکاران که در بیمارستان دانشگاه تیپ یک مورد بررسی قرار گرفته و حداکثر امتیاز ۲۹۵ را کسب نموده است وضعیت مشابهی دارد این در حالی است که مطالعه حاضر در بیمارستان های دانشگاه تیپ دو انجام شده است.

پایین ترین امتیاز کسب شده در حیطه ساختاری ۷۳/۱ درصد از امتیاز کل می باشد که نشان دهنده این است که ساختمان بیمارستان مذکور قدمت بالای ۴۰ سال دارد و از نظر فضای فیزیکی متناسب با نیاز طراحی نشده است و سازه به کار رفته در ساختمان این بیمارستان امکان تغییر کاربری و ایجاد فضای فیزیکی متناسب با نیاز درمانی روز را نمی دهد. این در حالی است که در مطالعه محکم و همکاران در محور ساختاری تمامی موارد بررسی شده مورد تائید و با استاندارد های وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی همخوانی کامل داشته است.

نتایج پژوهش در حیطه تجهیزات پزشکی نشان داد که اکثر بیمارستان های دولتی و دانشگاهی مطابق با سطح بندی، تجهیزات پزشکی مورد نیاز بخش اورژانس را تهیه و به کار گیری نموده اند هرچند بیمارستان دولتی تابعه دانشگاه با بهره گیری از اعتبارات اختصاص داده شده سازمان مطبوع و در الویت قرار دادن نیازهای تجهیزات پزشکی بخش اورژانس با کسب ۹۱/۳ درصد از امتیاز کل موقعیت بهتری نسبت به سایر بیمارستان های مورد مطالعه دارد در حالیکه در حیطه تجهیزات غیر پزشکی بیمارستان دانشگاهی با کسب ۸۹/۳ از امتیاز کل بالاترین امتیاز را دریافت کرد.

در مطالعه عیدی و همکاران نیز بنابر دیدگاه بیماران، تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی در بخش خصوصی وضعیت بهتری نسبت به بخش دولتی داشت این در حالی است که در مطالعه طبیبی و همکاران تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی در دو بخش خصوصی و دولتی پا به پا هستند [۲۲].

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

در حیطه ارائه سایر خدمات پزشکی بالاترین نمره کسب شده در بیمارستان های مورد مطالعه نیز با امتیاز استاندارد کشوری تفاوت داشته است هرچند عدم وجود امکانات انجام دیالیز صفاقی و وجود مشکل در پذیرش بیمار اورژانسی روان و غیره می تواند توجیهی برای این تفاضل امتیاز محسوب گردد.

مطالعه حاضر در حیطه جنبه های ارزش و مراعات ضوابط شرعی نشان می دهد در سطح بیمارستان ها با توجه به سیاست ها و جهت گیری نظام سلامت و نظارت بر نحوه اجرای آن از طرف مسئولین ذیربط امتیاز محور فوق وضعیت مطلوبی را نشان می دهد و امتیازات حاصله فاصله زیادی بین بیمارستان مورد مطالعه نمایان نکرده است و اکثرا فاصله کمی با امتیاز استاندارد کشوری را دارا هستند.

نتیجه گیری

به طور کلی نتایج پژوهش نشان داد که امتیاز بیمارستان در تمامی حیطه های مورد بررسی به جز حیطه جنبه های ارزشی، اخلاقی، مراعات موازین شرعی با درجه بیمارستان ها رابطه مستقیم داشت و اکثر بیمارستانهای مورد مطالعه از نظر شاخص های مورد بررسی در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار داشتند اما به لحاظ حساسیت بخش اورژانس می بایست از نظر ساختاری و فرآیندی به نحو صحیحی سازماندهی شود تا با یک برنامه ریزی و مدیریت صحیح بتوان خدمات مطلوب را در اختیار بیماران نیازمند قرارداد و در جهت رفع اشکالات و ارتقا آن تلاش نمود و پیشنهاد می گردد برای بهبود وضعیت موجود و جلوگیری از افت کارایی و عملکرد در حیطه نیروی انسانی، مدیریت بیمارستان نسبت به بکارگیری نیروی انسانی مورد نیاز و آموزش های آنها، علاوه بر برگزاری دوره هایی در غالب بازآموزی متون علمی و کاربردی جدید، در نظارت و بازرسی مستمرانه از بخش اورژانس نیز احتمام ورزند. همچنین با افزایش توانمندی بخش اورژانس جهت انجام اقدامات تکمیلی درمانی، نظیر پذیرش بیماران روانپزشکی، سوختگی و انجام دیالیز صفاقی و اقدامات تخصصی پاراکلینیک اقدام نماید. در بیمارستان هایی که از نظر ساختاری دچار مشکل عدیده هستند پیشنهاد می گردد با افزایش فضای فیزیکی جانبی در کنار فضاهای موجود امکان افزایش خدمات به مشتریان و توان مراقبت از بیماران توسط گروه شاغلین و جلوگیری از انتقال عفونت بیماران بدلیل تراکم بالا و کمبود فضای فیزیکی را بوجود آورند و همچنین در طراحی بیمارستان های جدید، بخش اورژانس متناسب با سطح بندی و افزایش مراقبت صد در صدی از انواع بیماران که احتمال مراجعه به اورژانس را دارند مد نظر داشته و احتمال حوادث غیر مترقبه نیز در فضای فیزیکی اورژانس لحاظ گردد.

تشکر و قدردانی

این مقاله منتج از طرح پژوهشی با کد ۲۳۲/پ/۹۰ مصوب جلسه شورای پژوهش مورخه ۹۰/۶/۳۰ و شورای اخلاق مورخه ۹۰/۷/۶ دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی می باشد. نویسندگان مقاله مراتب سپاس و تشکر خود را از تمامی پرسنل اورژانس بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی بدلیل همکاری ارزنده اعلام می نمایند.

References

1. Mirghafoori H, Farhang nejad MA, Sadegi arani Z, performance evaluation of Yazd health sector on applying knowledge management process, Journal of health administration 2010; 12(38):79-88[Persian]
2. Roudbari M, Sanjarani F, Hosseini SS, The patient's satisfaction of the function of khatam-Al-Anbia emergency department at zahedan, Zahedan journal of research in medical sciences, 2009;4(9):49-53[Persian]
3. Janani A, Review policies and funding government spending in the health sector, Journal of Economic 2005;5(51,52):5-22
4. Ravaghi H, kermanchi J, kameli MS, parvan M,heidari P, safari M, Statistical yearbook 2011.ministry of health and medical education ,deputy of treatment ,office of hospital management and clinical services 2012:60[Persian]
5. Bahadori M.k," et al", Structure, process and practices of the emergency unit of hospitals of baqyatallah University of Medical Sciences, Journal of Military Medicine 2008; 9 (4) :257-263[Persian]
6. Rahmani H, Arab M, Akbari F, Zeraati H, Assessment Structure, process and activities of the Emergency Department at University

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

Hospital's Tehran, Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research 2007;4(4):13-22[Persian]
7. Ramanujam P ,Aschkenasy M, Identifying the need for pre-hospital and emergency care in the developing world: a case study in Chennai, India ,J Assoc Physicians India 2007;55:491-5
8. sarchami R,sheikhi MR, Patients' satisfaction of the quality services in emergency departments,The Journal of Qazvin University of Medical Sciences.2001.18:64-68[Persian]
9. Sajadi HS , Hariri MH , Karimi S , Baratpour S , Performance Self Assessment by the Excellence Model in Different Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences and Healthcare Services 2006, Pejouhesh 2008; 32 (3) :227-231
10.vali ghazvini S, shah bahrami E, nazari Y, moradi F, kalhor R, performance evaluation Rajaei hospital based on "EFQM" organization excellence model, Payavard salamat journal 2012;6(1):70-78[Persian]
11.nasiri pour AA, Tabibi SJA, ghasem begloo A, Jadidi RA, Designing a performance evaluation model for Iranian public hospitals using the balanced scorecard, Journal of arak university of medical sciences?;12(1):95-106[Persian]
12.abolhasani F,tavakol M, Patients' caregivers satisfaction of medical services in emergency departments, Scientific journal of Hamedan University of Medical Sciences 1994,2(1) [Persian]
13.Ansari K, Station of Continuous Assessment in Hospital Management, Proceedings of the Congress of Hospital Managers in Country; 2006 June 10; Tehran, Iran; 2006. p.75[Persian]
14.Mohaghegh M, Emergency Assessment in General Hospitals, Tehran: Ministry of Health and Medical Education;2003.
15.Jasbi A, Principles of Management, Tehran: Azad University;2006[Persian]
16.Sheikhi MR, Javadi A, Patients' satisfaction of medical services in Qazvin education hospitals, The Journal of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services 2004;29:62-6[Persian]
17.Douglass LM, Effective Nurse: Leader and Manager. 5th.Philadelphia: Mosby-Year Book. 1996; p:246.
18.Mohkam M , Saiiari A , Imanzadeh F , Asgarian F , Ghoroubi J , Hatamian B ,"et al" , Comparison of Emergency Wards in University-Affiliated Hospitals with Iranian Ministry of Health Standards, Pajoohandeh Journal 2009; 14 (2) :77-81[Persian]
19.Ministry of Health and Medical Education,Tehran: 1993
20.Tabibi J, Maleki M, Movahednia S, Gohari M.R, Relationship between Hospitals Ownership and Performance Assessment Score of Emergency Departments in the Hospitals Affiliated to Iran University of Medical Sciences; Health Administration 2009; 12 (36):25-32
21.Rahimi B, Akbari F, Zarghami N, Pourreza A, Structure, Process and Performance Evaluation of Emergency Department in Teaching Hospitals Affiliated with Uromia and Tabriz Universities of Medical Sciences , JHA 2002; 5 (12) :31-37
22.Eidi H, Comparative study of the major factors influencing impatient selection of private or teaching hospitals in Tabriz, Iran University of Medical Sciences; 2003[Persian]

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]

Original Article

Investigating performance of emergency units of hospitals which belonged to North Khorasan University of Medical Sciences in 2012

Vahidi A[1], Arzemani M[2], Jafakesh moghadam A[3],Vahidi M[4], Hashemi M[5]*

[1]B.Sc of nursing , Deputy of treatments North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
[2]B.Sc of medical records , Deputy of treatments North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
[3] B.Sc of nursing , Deputy of treatments North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
[4] B.Sc of medical records , Deputy of treatments North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
[5] M.Sc of statistics, Deputy of research, North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran

***Corresponding Author**: Deputy of treatments North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
Email:vahidi_3414@yahoo.com

Abstract

Background & objectives:*Service quality is important in evaluating hospitals. For accurate evaluating, it should be a standard to compare the quality and quantity of existed status of emergency units. Promoting the quality of service in emergency unit needs accurate measuring of existed conditions and investigating the problems of this unit. The goal of this study is investigating the performance of emergency unit of hospitals.*

Materials and Method:*This project was a descriptive –cross sectional study in 2011 which investigated six emergency indices related to human resources, structural issues, medical facilities and medicine, non-medical and security facilities and medical services in all hospitals of the province using standards of ministry of health evaluating checklist were evaluated. The data was analyzed by SPSS software and presented with descriptive statistics and single sample t-tests.*

Results: *From total score of 1801, the studied hospitals acquired scores were as follow: hospital A 1552, hospital B 1463, Hospital C 1440, hospital D 1394, hospital E 1420 and hospital F 1449. According to these scores, hospital A was categorized in first class hospitals and the rest of hospitals were categorized in second – class.*

Conclusion: *Although these hospitals were categorized in first and second class by final score of evaluating checklist of ministry of health care , still some promotion and upgrading is demanded.*

Key words:*Emergency , performance , hospital*

Submitted:18 Feb 2013
Revised:16 Apr 2013
Accepted:11 June 2013

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-10]