



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

## دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان:

تعیین تاثیر استقرار متخصصین طب اورژانس بر عملکرد اورژانس بیمارستان شهید دکتر باهنر-۱۳۹۲

توسط: راحیل قربانی نیا

استاد راهنما: دکتر محمدرضا امیر اسماعیلی

اساتید مشاور:

دکتر امین صابری نیا

دکتر محمود نکویی مقدم

سال تحصیلی: ۱۳۹۲-۱۳۹۳

## چکیده:

**مقدمه:** بخش اورژانس به عنوان قلب بیمارستان بوده و در قالب یک بازار ارائه خدمات که در آن برای خدمات مدرن و به روز، تسهیلات و تجهیزات ویژه و پرسنل کارآموده تقاضا وجود دارد، قرار میگیرد. این بخش بیمارستانی به دلیل پذیرایی از پر حجم ترین، متنوع ترین، گرفتارترین، حساس ترین گروه بیماران از اهمیت ویژه ای برخوردار است. ارائه خدمات با کیفیت مناسب و در زمان قابل قبول از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. هدف بخش اورژانس در چارچوب ارائه خدمات صحیح در مکان صحیح زمان صحیح و با استفاده از منابع موجود و مناسب است. به منظور دستیابی به این هدف استقرار متخصصین طب اورژانس که به ارزیابی، احیاء، تثبیت، تشخیص و مراقبت از بیماران اورژانس می پردازد امری شایان توجه است. در این مطالعه تلاش شد تا تاثیر استقرار متخصصین طب اورژانس بر عملکرد اورژانس بیمارستان شهید باهنر کرمان بررسی شود.

**روش کار:** پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به صورت ترکیبی بود. برای گردآوری داده ها، اسناد و مدارک مختلف مرتبط جهت اندازه گیری شاخصهای تعیین تکلیف زیر ۶ ساعت بیماران، مرگ و میر، CPR ناموفق، زمان انتظار، ترخیص با رضایت شخصی، نسبت هزینه اورژانس از کل درآمد بیمارستانی، سهم درآمدی اورژانس از کل درآمدهای بیمارستانی و تعداد تست های تشخیصی مورد بررسی قرار گرفت. ضمن این که برای بررسی عمیق تر موضوع مطالعه کیفی به نیز صورت گرفت. تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون های آماری مقایسه میانگین ها و روش تحلیل چارچوبی در مورد یافته های حاصل از داده های کیفی صورت گرفت.

## نتایج:

بررسی ها و نتایج نشان دهنده پایین آمدن زمان انتظار از ۷ دقیقه و ۵ ثانیه به ۱ دقیقه و ۴۱ ثانیه و سرانه کلیشه ها از ۰/۴ به ۰/۳۸، روند کاهش با نوسان مرگ و میر در ۲۴ ساعت اول مراجعه به اورژانس از ۱/۶ در ۱۰۰۰ نفر به ۱/۴ در ۱۰۰۰ نفر و با کمی نوسان به ۱/۵ در ۱۰۰۰ نفر رسیده است در حالی که تعیین تکلیف زیر ۶ ساعت از ۸۳/۰۵ به ۹۸/۹۱، سهم هزینه ای از کل درآمد از ۰/۳۸ به ۱/۰۴ و سهم درآمدی اورژانس از ۷/۶۷ به ۳۲/۱۱، سرانه آزمایشات از ۰/۱۶ به ۰/۶۱ و تعداد ترخیص با رضایت شخصی از ۰/۶۲ به ۳/۸ یک سیر رو به رشد را نشان داد.

از بررسی قسمت کیفی کار ۳ کد اصلی و ۱۵ کد فرعی شناسایی شد که شامل آثار اقتصادی، ارتقا کیفیت خدمات، مدیریت اورژانس بود. از دیگر نتایج می توان به تعریف تعرفه های خدمات اورژانس، استمرار حضور پزشک متخصص در اورژانس، ارتقا دانش تیم اورژانس، تعیین مسئول مشخص برای هر بیمار، مدیریت بخش، گزارش دهی و پاسخگویی سیستم پرستاری و مدیریت تخت اشاره کرد.

## نتیجه گیری:

رسیدگی به فرآیند های تخصصی ارائه خدمات و ارتقا آنها که منجر به حفظ و بهبود زمان استاندارد خدمات در واحد اورژانس شود، ضرورت دارد و لازم است به عنوان یکی از اولویت های مدیریتی بخش اورژانس در کلیه برنامه ریزی ها لحاظ شود. با حضور متخصصین طب اورژانس در سیستم بهداشت، خدمت رسانی به بیماران در وضعیت بهتری واقع شده است و زمان انتظار بطور قابل توجهی برای دسترسی به خدمات کاهش یافته است.

این متخصصین با حضور ۲۴ ساعته در طول شبانه روز و در ۷ روز هفته دسترسی به پزشک را میسر نموده اند. در ضمن با کاهش زمان انتظار بیماران، تعیین تکلیف بیمار و تعیین مقصد وی در بیمارستان، باعث خالی نگه داشتن تخت های اورژانس جهت پذیرش های احتمالی دیگر و حفظ آمادگی اورژانس برای پذیرش های آینده صورت گیرد. بهبود شاخص های تعیین تکلیف زیر ۶ ساعت، مرگ و میر با وجود نوسانات، درآمد دلیلی بر بهبود وضعیت اورژانس می باشد. از دیگر نتایج حضور متخصصین طب اورژانس مدیریت بخش، بهبود روابط درون بخشی و برون بخشی، افزایش رضایتمندی پرسنل کادر اجرایی و تعیین متولی برای بخش اورژانس می باشد. این نتایج در نهایت باعث بهبود کیفیت ارائه خدمات و افزایش رضایتمندی بیماران می شود.

### **Abstract:**

**Introduction:** Emergency department is considered as the heart of hospital and as a service provision market in which there is demand for modern and up to date services, special equipment and facilities as well as skillful employees. This department is of high importance because of admitting highest intensity, variety and sensitivity of patients. Delivering high quality and on time services is very essential. Emergency department's purpose is delivering right services, on right time, at right place with existing resources. Emergency medicine specialists have the basic and clinical knowledge and appropriate skills for determining, decision making, caring patients who refer to emergency ward and managing the unit at disasterous situations. This study attempted to study the effect of recruiting emergency medicine specialists on the performance of emergency department of Kerman's Shahid

### **Methodology:**

The present study was an applied study which used mixed method. Different documents and evidence for measuring indices deciding on patients status before six hours, mortality rate, unsuccessful CPR, waiting time, discharge against medical advice, emergency department cost ratio of total hospital income, income ratio of emergency department of total hospital income and number of diagnostic tests were studied. Additionally, a qualitative study was carried out in order to study the issue in more depth. Data were analysed using descriptive statistics and statistical tests of comparing means and we also analysed qualitative data using framework analysis. and share test used existing documents in hospital. For analysing data of this part the descriptive statistics and statistical tests used. In qualitative part that done for better analysis used structural analysis.

## **Results:**

Results indicated decrease in waiting time from 4 minutes and 0 seconds to 1 minute and 41 seconds, radiography clichés per patient from 0,4 to 0,38, mortality rate in first 24-hours in emergency from 1,6 in 1000 people to 1,4 in 1000 and with a little fluctuation to 1,0 in 1000 people, however deciding on patient status before 6 hours from 83,0 to 98,9, cost ratio of total income from 0,38 to 1,04 and income ratio of total income from 4,67 to 32,11, diagnostic tests per patient from 0,16 to 0,11 and discharge against medical advice from 0,12 to 3,8 increased. In the qualitative section of the study three themes and fifteen sub themes were emerged which include economic impact, services' quality improvement and emergency management. Other results included determining the tariffs of emergency services, permanent presence of emergency medicine specialists in the emergency department, promotion of emergency team knowledge, determining a person responsible for every patient, ward management, nursing system reporting and responding and bed management.

## **Conclusion:**

Investigating special processes of delivering services and promoting them which leads to protecting and improving standard services time in emergency department is necessary and it is essential to be regarded as one of management priorities in all plans. With emergency medicine's presence in health system, patients servicing has become better and waiting time has significantly decreased. Twenty four hour presence of Ems throughout the week has made permanent access to physician possible. Additionally, decrease of waiting time and deciding on patient status before six hours has made it possible to reserve emergency beds for other probable admissions and to keep emergency readiness for future admissions. Improvement of indices like deciding on patient status before six hours, mortality (Although with fluctuations) and income are some reasons of emergency ward improvement. Some other results of emergency medicine deployment are ward management, inter intra-department collaboration improvement, employees satisfaction improvement and determining one responsible for emergency department. These results finally improve quality of delivering services and patient's satisfaction.