



# دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

تاثیر تعطیلات عید نوروز بر کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان های

آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان

توسط: محدثه قنبری جهرمی

استاد راهنما: دکتر محمدرضا امیراسماعیلی

استاد مشاور: دکتر رضا گودرزی

سال تحصیلی: ۱۳۹۶-۱۳۹۷

## چکیده

**مقدمه و اهداف:** تعطیلات عید نوروز به عنوان یکی از مهم ترین تعطیلات در ایران می تواند تغییراتی در کیفیت خدمات بیمارستانی ایجاد کند. چرا که این ایام باعث افزایش حوادث جاده ای، شلوغی بیمارستان ها و تغییر سبک زندگی افراد می شود. لذا مطالعه حاضر با هدف برررسی تاثیر تعطیلات عید نوروز بر کیفیت خدمات بیمارستانی در بیمارستان های آموزشی کرمان از شهریور ۹۲ تا شهریور ۹۵ انجام شد.

**روش ها:** پژوهش حاضر به صورت ترکیبی در بیمارستان های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۶ انجام شده است. در بخش کمی، جامعه پژوهش شامل تمام موارد مرگ و میر بیمارستانی، ترخیص با رضایت شخصی و بستری مجدد در بازه زمانی شهریور ۹۲ تا شهریور ۹۵ در سه بیمارستان آموزشی کرمان بود. داده های این شاخص ها به صورت روزانه از HIS بیمارستان ها جمع آوری شد. داده ها با استفاده از آزمون تی تست، کای اسکور، آنووا و مدل رگرسیونی برای داده های سری زمانی از طریق نرم افزار Stata نسخه ۱۳ تحلیل شدند. در بخش کیفی از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۲۷ نفر از پرستاران آشنا به موضوع که به شیوه نمونه گیری هدفمند انتخاب شده بودند، انجام شد و داده های حاصل به شیوه تحلیل محتوا به روش کلایزی تحلیل گردید.

**یافته ها:** مردان با ۵۷/۱۴ درصد و در گروه سنی ۶۰-۷۹ سال و شیفت صبح با ۵۹/۸۸ درصد بیشترین مرگ های بیمارستانی در تعطیلات نوروز را به خود اختصاص دادند. همچنین آسیب دیدگی، مسمومیت و برخی پیامدهای دیگر ناشی از علل خارجی با ۲۵/۳۱ درصد بیشترین سهم را در میان علل مرگ و میر در تعطیلات نوروز داشتند. از حیث بخش بستری، بیشترین مرگ و میرها در تعطیلات نوروز مرتبط با بخش های مراقبت ویژه با ۵۳/۸۸ درصد بود. همچنین مرگ و میر بیمارستانی و ترخیص با رضایت شخصی در ایام تعطیلات نوروز در مقایسه با سایر روزهای سال

در سه بیمارستان مورد بررسی بیشتر بود ( $P < 0/05$ ). در بخش کیفی علت تفاوت کیفیت خدمات در تعطیلات عید نوروز در قالب ۳ مفهوم اصلی «بیماران، نیروی انسانی و بیمارستانی» و ۸ مفهوم فرعی شناسایی شد.

**نتیجه گیری:** کاهش کیفیت خدمات در ایام تعطیلات عید نوروز زنگ هشدار برای بیمارستان هاست. لذا صرف نظر از شرایط زمینه ای تعطیلات نوروز، مدیران بیمارستان ها با ریشه یابی دقیق و انجام تدابیری از جمله افزایش و توزیع متناسب تعداد نیروی انسانی، تجهیز بیمارستان و افزایش نظارت در این ایام می توانند کیفیت خدمات را بهبود بخشند.

**کلید واژه ها:** تعطیلات نوروز، کیفیت، بیمارستان، کرمان

## **Abstract**

**Introduction and Objectives:** Nowruz's holidays as one of the most important holidays in Iran can lead to changes in quality of hospital services. Because in these days road accidents increase, hospitals become crowded and lifestyle changes. Therefore, the present study was aimed to investigate the impact of Nowruz holidays on quality of services provided at teaching hospitals affiliated with Kerman university of medical sciences from 23rd Aug 2013 to 21st Sep 2016.

**Methods:** This was a mixed-method study conducted in teaching hospitals affiliated with kerman university of medical sciences. In the quantitative section, the research population included all hospital deaths, discharge against medical advice and readmission during the period from 23rd Aug 2013 to 21st Sep 2016 in studied hospitals. Data on these indicators were collected on a daily basis from HIS. Data were analyzed by t-test, Chi-square, and ANOVA and time series regression models using Stata software version 13. In the qualitative section, semi-structured interviews were conducted with 27 nurses interested in the topic, selected through purposeful sampling, and the results were analyzed according to content analyzing using Colaizzi's approach.

**Results:** The majority of holiday deaths were male (57.14%) and were in 60-79 years age group. happened in the morning shift (59.88%), caused by injuries, poisoning and other consequences of external causes (25/31%), were hospitalized at ICU (53.88%). Hospital death and discharge against medical advice were higher than working days death ( $P < 0.05$ ). Eight subthemes under three themes of patients, human resources and hospital related factors were identified as the reasons of quality variation.

**Conclusion:** Reduced quality of services during the holidays is a warning for hospitals. Therefore, regardless of the current conditions of Nowruz holiday, hospital managers can

improve the quality of services by identifying the root causes accurately and taking measures such as increase and distribution of the proportionate human resources, equipping hospitals and improving supervision at these days.

**Keywords:** Nowruz Holiday, Quality, Hospital, Kerman



**Kerman University of Medical Sciences**  
**School of Management and Medical Information**  
**In Partial Fulfillment of the Requirements**  
**for the Degree MSc**

**Title:**

**The impact of Norouz holiday on quality of services provided at teaching hospitals affiliated with Kerman university of medical sciences**

**By:**

**Mohadeseh Ghanbari Jahromi**

**Supervisors:**

**Mohammadreza Amiresmaili, Ph.D**

**Advisors:**

**Reza Goudarzi, Ph.D**

**Year**

**2017**