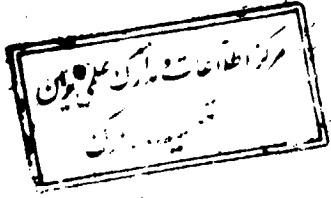
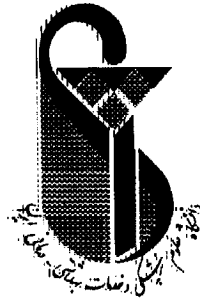


۳۴۹۵۲



۱۳۸۰ / ۱۱ / ۳۰



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

«بررسی عملکرد مدیریت بیمارستان الزهرا (س) اصفهان و مقایسه آن با شاخصهای
استاندارد موجود در این زمینه در شش ماهه اول سال ۱۳۷۸».

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر نادر خالصی

011738

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر ابراهیم صدقیانی

نگارش:

محمد رضا میکلانی

سال تحصیلی:

۱۳۷۸-۱۳۷۹

۳۴۹۵۴

به نام آنکه هستی نام از او یافت

۱۳۴۱ / ۵۶ / ۲۶ پ

۲ - ۱۷۱ / ۱۳۷۹

بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، بیرجند
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

تصویب نامه پایان نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله اعلام می نماید آقای محمدرضا میکلائی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی پایان نامه خود را تحت عنوان " بررسی عملکرد مدیریت بیمارستان الزهرا (س) اصفهان و مقایسه آن با شاخصهای استاندارد موجود در این زمینه در شش ماهه اول سال ۷۸"

در تاریخ ۷۹/۶/۲۴ به عنوان آخرین شرط دریافت درجه کارشناسی ارشد به هیئت علمی این دانشکده ارائه نموده و مورد قبول واقع شد / ۰

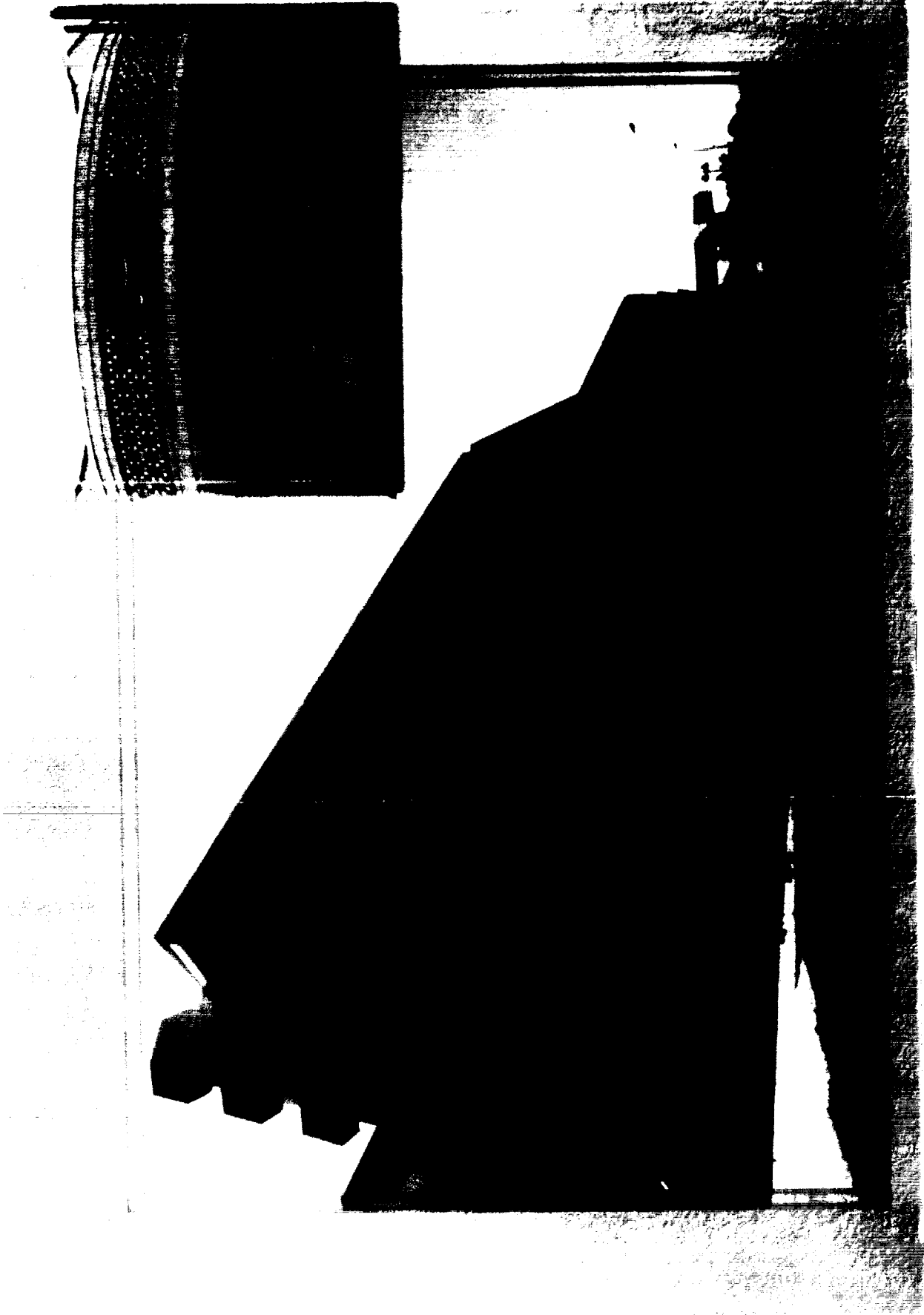
دکتر سید جمال الدین طیبی

رئیس دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

- استاد راهنما: جناب آقای دکتر طاهر خالصی
- استاد مشاور: جناب آقای دکتر ابراهیم صدقیانی
- مشاور آماری: جناب آقای دکتر سید محمد گلشایی
- استاد داور: جناب آقای دکتر سید محمد گلشایی

آدرس - خیابان ولی عصر (عج) بالاتر از ظفر، نیش خیابان، به دیوارک بهرامی پلاک ۱

تلفن - ۸۰۸۸۸۲۹ - ۸۰۸۸۲۶۴ - ۲۲۲۵۰۹۰



بیمارستان الزهرا (س) اصفهان (نمای جنوبی)

بشماره



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

مهره شیناه - پژوهشگر
دانشجویان کارشناسی ارشد

ریاست محترم دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

احتراماً اینجانب محمد رضا میکلائی فرزند حیدر به شماره شناسنامه ۱۲۴
دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی دارای کارت دانشجویی شماره (۷۶۶۰۶۴۰۰۹)
ورودی مهر بهمن سال ۱۳۷۶ نظر بر اینکه بدین منظور تحقیق
در خصوص بررسی عملکرد مدیریت بیمارستان الزهراء (س) و اخذ درسی پایان نامه مرتبط میباشد نیاز به
صدور یک برگ معرفی نامه جهت ارائه به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان دارم؛ خواهشمند است دستور فرمائید مراتب
را به اداره کل امور آموزشی دانشگاه اعلام نمایند.

امضاء دانشجو
تاریخ ۱۳۷۸/۱۰/۱۴

مدیریت محترم امور آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه

شماره: ۷۴۸۳
تاریخ: ۱۳۷۸/۱۰/۱۴

بمن تائید مندرجات فوقی مراتب جهت هرگونه اقدام لازم منعکس میگردد.

معاون آموزشی دانشکده

اداره آموزشی دانشکده

شماره: ۱۱۷۸/۱۰/۱۴
تاریخ: ۱۳۷۸/۱۰/۱۴

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان

اسلام؛ بدینوسیله کلانم آقای محمد رضا میکلائی
رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی که در نیمه سال اول / نهم سال تحصیلی (۷۸ - ۷۹) در این دانشگاه به تحصیل اشتغال
ارند جهت جمع آوری اطلاعات لازم بمنظور امور تحقیقاتی معرفی میگردد خواهشمند است ترتیبی اتخاذ فرمائید در صورت
کان در حد متعارف با نامبرده همکاری و مساعدت نمایند.

دکتر حسین کبیر انارکی
رئیس امور آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه
اصفهان

نشانی: بزرگراه شهید بهشتی بعد از سازمان انتقال خون سازمان مرکزی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

کد پستی: ۱۲۲۹۶ - صندوق پستی: ۵۹۸۲ - ۱۲۱۶۵

فهرست مطالب

۳	فصل اول: معرفی پژوهش
۱۴	فصل دوم: چهارچوب نظری و مروری بر مطالعات انجام شده
۴۵	فصل سوم: مراحل انجام پژوهش
۴۹	فصل چهارم: تحلیل یافته‌های پژوهش و تحلیل اطلاعات
۹۰	فصل پنجم: خلاصه بحث و نتیجه گیری
۱۰۳	پیوستها

فهرست جداول

- جدول شماره ۱-۴: توزیع فراوانی تخت فعال، تخت روز کل و تخت روز اشغالی به تفکیک بخشها و ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۵۳
- جدول شماره ۲-۴: توزیع فراوانی درصد اشغال تخت به تفکیک بخشها و ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۵۵
- جدول شماره ۳-۴: توزیع فراوانی پذیرفته شدگان، فوت شدگان و کل مرخص شدگان (ترخیص + فوت + انتقالی) و کل روزهای بستری به تفکیک بخشها و ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۵۶
- جدول شماره ۴-۴: توزیع فراوانی گردش تخت (میزان فعالیت تخت) و فاصله گردش تخت (B.T.interval) به تفکیک بخشها و ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۶۰
- جدول شماره ۵-۴: توزیع فراوانی متوسط زمان اقامت بیماران (میانگین بستری) به تفکیک بخشهای بیمارستان و ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۶۳
- جدول شماره ۶-۴: توزیع فراوانی تعداد عمل جراحی انجام شده به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۶۵
- جدول شماره ۷-۴: توزیع فراوانی موارد زایمان انجام شده (زایمان طبیعی و سزارین) در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ در بخش زایشگاه بیمارستان ۶۷
- جدول شماره ۸-۴: توزیع فراوانی مراجعین به آزمایشگاه بیمارستان (سرپایی و بستری) و تعداد آزمایشات انجام شده به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۶۹
- جدول شماره ۹-۴: توزیع فراوانی مراجعین به بخش رادیولوژی (سرپایی و بستری) بیمارستان و تعداد گرافیهای انجام شده به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۷۱
- جدول شماره ۱۰-۴: توزیع فراوانی مراجعین به بخش سونوگرافی بیمارستان به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول سال ۱۳۷۸ ۷۳
- جدول شماره ۱۱-۴: توزیع فراوانی شاخصهای چهارگانه عملکرد بیمارستان (درصد اشغال تخت، متوسط زمان اقامت، متوسط میزان فعالیت و متوسط فاصله گردش تخت) در مجموع ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۷۶

فهرست نمودارها

- نمودار شماره ۱-۴: توزیع فراوانی تعداد عمل جراحی انجام شده به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۶۶
- نمودار شماره ۲-۴: توزیع فراوانی موارد زایمان انجام شده (زایمان طبیعی و سزارین) در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ در بخش زایشگاه بیمارستان ۶۸
- نمودار شماره ۳-۴: توزیع فراوانی مراجعین به آزمایشگاه بیمارستان (سرپایی و بستری) و تعداد آزمایشات انجام شده به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۷۰
- نمودار شماره ۴-۴: توزیع فراوانی مراجعین به بخش رادیولوژی (سرپایی و بستری) بیمارستان و تعداد گرافیهای انجام شده به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۷۲
- نمودار شماره ۵-۴: توزیع فراوانی مراجعین به بخش سونوگرافی بیمارستان به تفکیک ماههای سال در ۶ ماهه اول سال ۱۳۷۸ ۷۵
- نمودار شماره ۶-۴: نمودار توزیع فراوانی شاخص درصد اشغال تخت در بخشهای مختلف بیمارستان در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۷۸
- نمودار شماره ۷-۴: نمودار توزیع فراوانی شاخص طول متوسط اقامت بیماران در بخشهای مختلف بیمارستان در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۷۹
- نمودار شماره ۸-۴: نمودار توزیع فراوانی شاخص متوسط میزان فعالیت در بخشهای مختلف بیمارستان در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۸۰
- نمودار شماره ۹-۴: نمودار توزیع فراوانی شاخص متوسط فاصله گردش تخت در بخشهای مختلف بیمارستان در ۶ ماهه اول ۱۳۷۸ ۸۱

تقدیم به

پدر سخت‌کوش و مادر عزیزم که با وجود مشکلات فراوان برای دانش‌آموختن من از هیچ کوششی دریغ نکردند. تقدیم به همسر گرامیم که از بدو زندگی مشترک سختی‌های تنها بودن دوران تحصیل را به جان خریده و همواره مشوق من در ادامه تحصیل بوده است.

تقدیم به

فرزند دل‌بندم «مهدی» که لبخندهای شیرینش همواره آرام‌بخش مشکلات و تلاطم زندگی‌مان بوده و ان‌شاءالله خواهد بود.

با تشکر و امتنان فراوان از:

- جناب آقای دکتر نادر خالصی که مرا در تدوین و تألیف پایان‌نامه راهنمایی و با ارائه نقطه‌نظرات ارزنده همواره یاری نموده و در همه حال مشمول لطف خود قرار داده‌اند.
- جناب آقای دکتر ابراهیم صدقیانی که در طول دوران تحصیل، دوره کارشناسی و کارشناسی ارشد همواره مرا مورد مرحمت قرار داده با ارائه راهنماییها و نظرات مشورتی نقش مؤثری در تدوین این پایان‌نامه داشته‌اند.
- جناب آقای دکتر سیدجمال‌الدین طبیبی ریاست محترم دانشکده، جناب آقای دکتر دلگشائی مدیریت محترم گروه و اعضای محترم هیئت علمی که در طول دوران تحصیل کارشناسی ارشد شاگرد مکتب این عزیزان و بزرگواران بوده و از علم و تجارب آنها بسیار بهره بردم.
- و با تشکر و تقدیر فراوان از ریاست و مدیریت محترم و کلیه مسئولین و کارکنان گرامی بیمارستان الزهراء و بخصوص خانمها مقصودیان و رحمانی‌منش و معتقدمن و سایرین که با اینجانب کمال همکاری را داشته و متحمل زحماتی شدند.
- و در نهایت با تشکر و تقدیر از همسر و خواهرانم به جهت همکاری و حمایت از اینجانب در مراحل تدوین پایان‌نامه.

چکیده فارسی

با توجه به افزایش تعداد بیمارستانهای جدیدالتأسیس در سالهای اخیر و گسترش خدمات درمانی از لحاظ کمی، نیاز به بهبود عملکرد مدیریت، ارتقاء کارآئی و بهره‌وری مناسب از تخت‌های بیمارستانی ضروری به نظر می‌رسد. بر این اساس هدف کلی پژوهش تحت عنوان "بررسی عملکرد مدیریت بیمارستان الزهرای (س) اصفهان و مقایسه با استانداردهای موجود در این زمینه در شش ماهه اول سال ۷۸" همراه با اهداف می‌زده تدوین شد.

پژوهش حاضر با توجه به ماهیت آن توصیفی-مقایسه‌ای و کاربردی بوده و جمع‌آوری اطلاعات نیز از طریق مشاهده، مصاحبه و چک‌لیست انجام گردیده است. شاخصهای بهره‌برداری چهارگانه شامل درصد اشغال تخت، میانگین بستری، فعالیت تخت و فاصله گردش تخت جهت کلیه بخشهای بستری محاسبه و استخراج شده و با استانداردهای موجود نیز مقایسه گردیده است که برخی از یافته‌های پژوهش بطور خلاصه بشرح زیر می‌باشد.

درصد اشغال تخت بیمارستان ۵۵/۹٪ است که به میانگین کشوری (۵۸٪) نزدیک بوده ولی با استاندارد جهانی (۸۵٪) فاصله زیادی دارد. میانگین بستری ۵/۵ روز بوده که در محدوده استاندارد جهانی قرار دارد و نسبت به وضعیت کشوری (۸ روز) وضع مطلوبتری دارد. متوسط گردش تخت ۳/۳ و متوسط فاصله گردش تخت ۴/۹ روز بوده که خارج از استاندارد قرار دارد. کارآئی دیگر بخشها شامل بخش اعمال جراحی، زایشگاه، آزمایشگاه و رادیولوژی و سونوگرافی و نیز وضعیت کمیته‌های بیمارستانی مورد بررسی قرار گرفته است.

مقدمه

دانش مدیریت هم‌اکنون در شمار ضروریات پیشرفت و توسعه اقتصادی و اجتماعی جامعه درآمده است. بدون داشتن این عامل بسیاری از دیگر عوامل رشد نمی‌توانند به نتیجه و پی‌آمدی مطلوب برسند، یا در اثربخشی و کارآئی آنها کاهش قابل ملاحظه‌ای پدیدار می‌گردد، بر پایه چنین اهمیتی است که جهان پیشرفته از دیرباز به شناسایی اصول و فنون این دانش پرداخته و با گردآوری یافته‌های فراوان قواعد کار مدیریت را به گونه علمی تنظیم نموده به آموزش آن به علاقه‌مندان پرداخته است (کازمایر، ۱۳۶۸، ص ۹).

بدیهی است که هدف نهایی از اعمال مدیریت صحیح در بیمارستان افزایش کارآئی و بهره‌دهی از نظر ارائه خدمات بهداشتی درمانی در سطوح مختلف از قبیل، کوتاه نمودن طول مدت اقامت بیماران، پیشگیری از بروز عفونت‌های بیمارستانی، جلوگیری از ضایعات و خسارات مالی و حفظ و حراست از امکانات و تأسیسات بیمارستان و در نهایت ایجاد یک نظم قابل قبول بهداشتی و اقتصادی می‌باشد. لذا نقش مدیریت در بیمارستان از کلیه جنبه‌های انسانی، اقتصادی و بهداشتی حائز اهمیت است. برای آنکه هر برنامه نظارتی و مدیریتی به منظور تأمین سطح قابل قبول عملکرد از نظر کمی و کیفی خدمات بیمارستان موفق و مؤثر باشد، نیازمند معیارها و قوانینی است که بوسیله دستورالعمل‌های تنظیمی ناشی از قوانین و مقررات حاکم یا عادات نباشد بلکه بطور اصولی برخاسته از یافته‌های علمی و استانداردها و معیارهای استنتاج‌شده از علم و پژوهش باشد و از نظر علمی مورد تأیید و یا تجربی قابل اثبات باشد.

این پژوهش به منظور برداشتن گامی در جهت تطبیق استانداردها و دستورالعمل‌ها با وضع موجود انتخاب شد تا ضمن شناسایی عوامل مداخله‌گر در عملکرد مدیران، دیدگاه مناسبی در اختیار مسئولین امر قرار دهد.

بدیهی است بیمارستان یکی از سازمانهای بسیار مؤثری است که نیروی فعال افراد را در راه نیل به اهداف اجتماعی سوق داده و از آن منبع، سلامت جامعه و اعتلای بهداشت و درمان را بهره‌برداری می‌کند، بنابراین استفاده از مدیریت علمی و افراد آموزش‌دیده در این راستا در بالابردن کیفیت خدمات و بهره‌برداری صحیح از بیمارستان می‌تواند سهم بسزائی داشته باشد.

فصل اول
معرفی پژوهش

۱-۱ بیان مسئله:

مشکلات عمده اغلب کشورهای در حال توسعه، مربوط به امکانات بخش بهداشت و درمان آنهاست. این مشکلات شامل امکانات مالی برای ارائه خدمات بهداشتی درمانی، قدرت بخش عمومی (دولتی) در نگهداری سرمایه در سطح قبلی، الگوهای تخصیص امکانات به بخش عمومی و دقت در بخش کیفیت خدمات می‌باشد.

بیمارستانها در نظام بهداشت و درمان پرهزینه‌ترین واحدها می‌باشند و بخش اعظم امکانات مالی بهداشت و درمان را جذب نموده (در ایران حدود ۷۰٪) و به همین دلیل مسئولیت بسیار خطیری دارند، از طرفی حجم عظیمی از تخت‌های بیمارستانی کشورمان به دلیل عدم برنامه‌ریزی و مدیریت صحیح بدون استفاده مانده است، حتی در بسیاری از موارد علیرغم تقاضای زیاد برای این منابع و نیاز شدید به آنها صرفاً به خاطر ضعف مدیریت و عدم استفاده بهینه به هدر می‌رود. با اعمال مدیریت صحیح می‌توان ضمن استفاده از شاخص‌های مفیدی که در بهره‌وری از تخت‌های بیمارستانی کاربرد دارد، بسیاری از مشکلات مربوط به کمبود تخت‌ها را حل نمود.

در این میان نقش مدیریت بیمارستان بسیار ارزنده و حیاتی است تا با استفاده از ارقام و اطلاعات موجود در بیمارستان، شاخص‌های مورد نظر را استخراج کرده و آنها را با توجه با استانداردهای موجود مورد بررسی و مقایسه قرار دهد و در صورت نامطلوب بودن وضعیت شاخص‌ها اقدام به شناسایی عواملی که باعث تغییر این شاخصها می‌گردند نموده و به رفع معضلات موجود در این زمینه پردازد.

در بررسی عملکرد (Performance) بیمارستانهای دولتی ایران کاهش ضریب اشغال تخت و دیگر شاخص‌های بیمارستانی در مقایسه با استانداردها و نیز عدم بازدهی بخش‌های درمانی مانند سرپایی و اتاق‌های عمل و بخش‌های تشخیصی (آزمایشگاه، رادیولوژی و...) و نیز بخشهای تشخیصی درمانی وابسته و ویژه مانند اندوسکوپی، فیزیوتراپی و... بررسی و مطالعه عملکرد مدیریت بیمارستانها بالاخص بیمارستانهای بزرگ و معتبر را در مقایسه با استانداردها ضروری