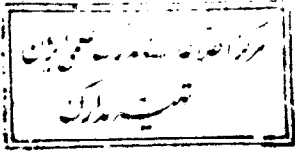


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٢٥١٤٧

۱۳۷۸ / ۵ / ۲۰



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

موضوع:

بررسی وضعیت واحد پذیرش بیمارستانهای آموزشی دانشگاه

علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز: سال ۱۳۷۷

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد آموزش مدارک پزشکی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر محمد فشارکی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر نادر خالصی

استاد آمار:

سرکار خانم فاطمه حسینی

۱۲۷۸۸/۲

پژوهشگر:

فریبا فرهمند

اسفندماه ۱۳۷۷

۲۵۱۹۷

۱۴۹-۵۶-۲۶/۲

بسمه تعالی



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

شماره: ۱۳۷۸ / ۲ / ۱۸

بسمه تعالی

تاریخ: _____
پست: _____

تصویب‌نامه پایان‌نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله اعلام می‌نماید **غریبها فرهمند** دانشجوی دوره کارشناسی ارشد
آموزش‌منار کبزشکی **پایان‌نامه خود را تحت عنوان "بررسی وضعیت واحد پذیرش بیمارستانهای
آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز ۱۳۷۷"**

در تاریخ **۲۷/۱۲/۱۵** به‌عنوان آخرین شرط دریافت درجه کارشناسی ارشد به هیئت علمی
این دانشکده ارائه نموده و مورد قبول واقع شد. / م

دکتر سیدجمال‌الدین طبیبی

رئیس دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

استاد راهنما: آقای دکتر محمد غفاری

استاد مشاور: آقای دکتر ناصر خاوسی

مشاور آمار: خانم ناظمه حسینی

استاد داور: آقای دکتر بهرام سنگھانی

آدرس - خیابان ولی عصر (عج) بالاتر از ظفر نیش‌خیا باز شهید بابک بهرامی پلاک ۱

تلفن - ۸۰۸۸۱۲۹ - ۸۰۸۸۷۶۴ - ۲۲۲۵۹۹۰

تقدیم به روان پاک پدرم:

که عشق و امید را در حاصل سالها رنج و زحمت بی پایان
تربیت را در خودآگاهی و مهربان بودن
محبت و ایثار را در مسئول و بی توقع بودن
(معنی خدایی) بخشید.

تقدیم به مادر مهربانم:

که در لحظه لحظه زندگی چون خورشید از اشعه
وجودش روشنی گرفته‌ام و به پاس تمام آنچه مرا به او
تاواپسین لحظات زندگی، سپاسگزار و مدیون می‌سازد.

تقدیم به خواهر ارشدم

که در طول دوران تحصیل همواره مرا یاریگر بود.

سپاس

سپاس مرتورا، ای حکیم ترین وای داناترین که دراین راه یاریم فرمودی و دری از الطاف بی انتهایت را بر من گشودی.

نگارنده بر خود واجب می داند که از تمامی کسانی که در امر این پژوهش همکاری صمیمانه مبذول داشته اند سپاسگزاری نماید.

● استاد گرانقدر جناب آقای دکتر محمد فشارکی که با بهره مندی از علم و تخصص والای خویش در نهایت دقت و جدیت، هدایت پژوهش حاضر را عهده دار بودند.

● استاد گرانقدر جناب آقای دکتر نادر خالصی که با بذل علم و ارائه راهنماییهای ارزنده خویش در کلیه مراحل پژوهش، نگارنده را یاری نمودند.

● استاد گرانقدر سرکار خانم فاطمه حسینی که در جهت تکمیل و تدوین آماری نگارنده را مساعدت نمودند.

چکیده

بیمارستان به عنوان مهمترین مرکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی، از گذشته همواره مورد توجه و عنایت خاصی قرار داشته است. بدنبال رشد سریع و روزافزون علوم و تکنولوژی به ویژه در علوم پزشکی و پیراپزشکی نیاز مبرم به ارتقاء سطح کیفیت خدمات بهداشتی درمانی بیش از هر زمان دیگر احساس می‌شود. بدین منظور برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری در مراکز بهداشتی درمانی از جمله بیمارستانها امری است که نیاز به فعالیتهای وسیع و گسترده‌ای دارد در این راستا یکی از واحدهای مهم بیمارستانی که باید به سازماندهی و مدیریت آن توجه شود واحد پذیرش است. این واحد از جایگاه ویژه‌ای در بیمارستانها برخوردار بوده و از نقطه نظر ارزشیابی بیمارستان مهمترین بخش آن را تشکیل می‌دهد. در این پژوهش وضعیت واحد پذیرش در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز با روش توصیفی مورد بررسی قرار گرفت، جامعه پژوهش شامل ۹ واحد پذیرش بستری و ۶ واحد پذیرش سرپایی (درمانگاه، اورژانس) بوده است. داده‌های پژوهش از طریق مصاحبه با مسئولین واحدهای پذیرش با استفاده از پرسشنامه و چک لیست که در ارتباط با اهداف پژوهش و توسط پژوهشگر تدوین گردید جمع‌آوری شد.

نتایج کلی این پژوهش نشان می‌دهد که واحدهای تحت مطالعه به ویژه واحد پذیرش سرپایی اورژانس با کمبود نیروی تحصیل کرده مواجه بوده که باید در امر استخدام و به کارگیری فارغ‌التحصیلان این رشته توجه لازم مبذول گردد، همچنین اکثر مسئولین واحدهای پذیرش بستری از تخصص لازم برخوردار نبوده‌اند.

واحدهای پذیرش سرپایی با کمبود فضای فیزیکی مواجه بوده‌اند. همچنین این پژوهش نشان می‌دهد که واحدهای پذیرش بستری مورد مطالعه از تجهیزات و امکانات مناسب برخوردار نبوده و واحدهای پذیرش سرپایی اورژانس فاقد برخی از تجهیزات لازم بوده‌اند. اکثر واحدهای پذیرش سرپایی درمانگاه و همه واحدهای پذیرش سرپایی اورژانس تحت نظارت واحد پرستاری بوده‌اند، همچنین بخش مدارک پزشکی نظارتی بر اکثر واحدهای پذیرش بستری نداشته‌اند اکثر واحدهای پذیرش بستری برخی از وظائف کلی این واحد را که جزء عملکردهای اصلی واحد مربوطه بوده است، انجام نمی‌دادند. در ضمن واحد پذیرش صرفاً در روند بستری شدن بیماران نقش داشته و هیچگونه وظیفه‌ای در روند ترخیص و انتقال بیماران بر عهده نداشته است.

براساس یافته‌های فوق پیشنهاداتی جهت کاربرد یافته‌ها و وضعیت بهتر واحدهای پذیرش به همراه پیشنهاداتی جهت انجام پژوهشهای بعدی ارائه شده است.

فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|---|---|
| الف | تقدیم |
| ب | سپاس |
| ج | چکیده |
| فصل اول: معرفی پژوهش | |
| ۱ | ۱-۱: مقدمه |
| ۳ | ۲-۱: بیان مسئله |
| ۶ | ۳-۱: اهمیت پژوهش |
| ۷ | ۴-۱: اهداف پژوهش |
| ۷ | ۱-۴-۱: هدف کلی |
| ۷ | ۲-۴-۱: اهداف ویژه |
| ۹ | ۵-۱: سؤالات پژوهش |
| ۱۰ | ۶-۱: امکانات پژوهش |
| ۱۰ | ۷-۱: محدودیت‌های پژوهش |
| ۱۱ | ۸-۱: تعریف واژه‌ها |
| فصل دوم: دانستیهای موجود در مورد موضوع پژوهش | |
| ۱۶ | ۱-۲: مقدمه |
| ۱۷ | ۲-۲: واحد پذیرش |
| ۲۱ | ۱-۲-۲: انواع پذیرش |
| ۲۳ | ۳-۲: بخش سرپایی |
| ۲۵ | ۱-۳-۲: وظایف بخش سرپایی |
| ۲۶ | ۲-۳-۲: موقعیت و تسهیلات فیزیکی بخش خدمات سرپایی |

- ۲۷ واحد پذیرش سرپایی ۳-۳-۲
- ۲۸ خط مشی پذیرش بیمار در خدمات سرپایی ۴-۳-۲
- ۲۹ موقعیت و تسهیلات فیزیکی واحد پذیرش سرپایی ۵-۳-۲
- ۳۰ دفتر پذیرش واحد سرپایی ۶-۳-۲
- ۳۱ موقعیت فیزیکی محوطه انتظار واحد پذیرش سرپایی ۷-۳-۲
- ۳۲ دفتر تعیین نوبت و مدارک پزشکی ۸-۳-۲
- ۳۳ قسمت درمانگاهی ۹-۳-۲
- ۳۴ مدیریت بخش سرپایی ۱۰-۳-۲
- ۳۴ سازماندهی واحد پذیرش سرپایی ۱۱-۳-۲
- ۳۵ نحوه پذیرش بیمار در بخش سرپایی ۱۲-۳-۲
- ۳۸ مشکلات مربوط به عملکرد بخش سرپایی ۱۳-۳-۲
- ۴۰ راه حل هایی در ارائه عملکرد مؤثر بخش سرپایی ۱۴-۳-۲
- ۴۳ بخش اورژانس ۳-۲
- ۴۴ اهداف و حوزه خدمات ۱-۳-۲
- ۴۵ سازماندهی و مدیریت ۲-۳-۲
- ۴۵ ارتباطات ۳-۳-۲
- ۴۶ سیاستها ۴-۳-۲
- ۴۶ برنامه ریزی و نظارت ۵-۳-۲
- ۴۶ موقعیت و تسهیلات فیزیکی ۶-۳-۲
- ۴۹ کارکنان ۷-۳-۲
- ۵۰ تجهیزات و مدارک موجود در بخش ۸-۳-۲
- ۵۵ پزشکی قانونی ۱-۸-۳-۲
- ۵۶ آموزش بهداشت ۲-۸-۳-۲

- ۵۶ ۹-۳-۲: مشکلات رایج مدیریتی
- ۵۷ ۱۰-۳-۲: ارزیابی
- ۵۸ ۴-۲: واحد پذیرش بستری
- ۵۸ ۱-۴-۲: وظایف
- ۶۳ ۲-۴-۲: پذیرش بیماران
- ۶۶ ۱-۲-۴-۲: ذخیره تخت و نوبت دهی
- ۶۷ ۳-۴-۲: ترخیص بیماران
- ۶۸ ۴-۴-۲: ترخیص اجساد
- ۶۸ ۵-۴-۲: انتقال بیماران
- ۶۹ ۶-۴-۲: تنظیم برنامه زمان بندی اعمال جراحی
- ۶۹ ۷-۴-۲: موقعیت واحد پذیرش
- ۷۱ ۸-۴-۲: موقعیت واحد اطلاعات
- ۷۱ ۹-۴-۲: فضاهای مورد نیاز بخش پذیرش
- ۷۳ ۱۰-۴-۲: کارکنان واحد پذیرش
- ۷۶ ۱۱-۴-۲: محیط پذیرش و حقوق بیماران
- ۷۷ ۱۲-۴-۲: مدارک موجود در بخش پذیرش
- ۷۹ ۱۳-۴-۲: تجهیزات بخش پذیرش
- ۸۰ ۱۴-۴-۲: تسهیلات فیزیکی بخش
- ۸۱ ۱۵-۴-۲: سیاستها و خط مشی واحد پذیرش
- ۸۲ ۱۶-۴-۲: سازماندهی و هماهنگی
- ۸۴ ۵-۲: مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه پژوهش
- ۸۴ ۱-۵-۲: تحقیقات انجام شده در ایران
- ۸۸ ۲-۵-۲: تحقیقات انجام شده در سایر کشورهای جهان

فصل سوم: روش پژوهش

- ۳-۱: روش پژوهش ۹۱
- ۳-۱-۱: نوع پژوهش ۹۱
- ۳-۱-۲: جامعه پژوهش ۹۱
- ۳-۱-۳: ابزار و روش گردآوری اطلاعات ۹۲
- ۳-۱-۴: روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ۹۳
- ۳-۲: ملاحظات اخلاقی ۹۳

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

- جداول توزیع فراوانی ۹۶-۱۴۳

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- ۵-۱: خلاصه یافته‌ها ۱۴۵
- ۵-۲: نتیجه‌گیری نهایی ۱۶۵
- ۵-۳: پیشنهادات مربوط به کاربرد یافته‌ها ۱۶۹
- ۵-۴: پیشنهادات برای پژوهش‌های بعدی ۱۷۱

فهرست منابع

- الف - منابع فارسی ۱۷۳
- ب - منابع انگلیسی ۱۷۶

پیوست‌ها

پیوست شماره ۱: پرسشنامه

پیوست شماره ۲: چک لیست

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

| عنوان | صفحه |
|--|------|
| جدول شماره ۱: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب نوع بیمارستان در سال ۱۳۷۷..... | ۹۷ |
| جدول شماره ۲: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب مجزا بودن فضای واحد پذیرش سرپایی درمانگاهی از واحد پذیرش بستری و تعداد تخت ثابت در سال ۱۳۷۷ | ۹۸ |
| جدول شماره ۳: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب مجزا بودن فضای واحد پذیرش سرپایی اورژانس از واحد پذیرش بستری و تعداد تخت ثابت در سال ۱۳۷۷ ... | ۹۹ |
| جدول شماره ۴: توزیع فراوانی پرسنل پذیرش بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب تعداد تخت و تعداد استاندارد در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۰ |
| جدول شماره ۵: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش بستری در بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب سن، جنس و نوع بیمارستان در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۱ |
| جدول شماره ۶: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش سرپایی درمانگاه بر حسب سن و جنس در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۲ |
| جدول شماره ۷: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش سرپایی اورژانس بر حسب سن و جنس در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۳ |
| جدول شماره ۸: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش بستری بر حسب مدرک تحصیلی و سابقه خدمت در واحد پذیرش در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۵ |
| جدول شماره ۹: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش سرپایی درمانگاههای بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب مدرک تحصیلی و سابقه خدمت در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۶ |
| جدول شماره ۱۰: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش سرپایی اورژانس بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب مدرک تحصیلی و سابقه خدمت در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۷ |
| جدول شماره ۱۱: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش بستری بر حسب وضعیت استخدام و | |

- میزان تحصیلات در سال ۱۳۷۷ ۱۰۸
- جدول شماره ۱۲: توزیع فراوانی پرسنل سرپایی درمانگاه بر حسب وضعیت استخدام و
- میزان تحصیلات در سال ۱۳۷۷ ۱۰۹
- جدول شماره ۱۳: توزیع فراوانی پرسنل واحد پذیرش سرپایی اورژانس بر حسب وضعیت
- استخدام و میزان تحصیلات در سال ۱۳۷۷ ۱۱۰
- جدول شماره ۱۴: توزیع فراوانی مسئولین واحدهای پذیرش بستری بر حسب سن و جنس و
- نوع بیمارستان در سال ۱۳۷۷ ۱۱۲
- جدول شماره ۱۵: توزیع فراوانی مسئولین واحدهای پذیرش بستری بر حسب مدرک تحصیلی
- و سابقه خدمت در سال ۱۳۷۷ ۱۱۳
- جدول شماره ۱۶: توزیع فراوانی مسئولین واحدهای پذیرش بستری بر حسب وضعیت
- استخدام و میزان تحصیلات در سال ۱۳۷۷ ۱۱۴
- جدول شماره ۱۷: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب وجود کمبود فضا
- بر اساس مقایسه بین مساحت فعلی واحد پذیرش بستری با مساحت مورد نیاز بر طبق
- استاندارد شرکت خانه سازی ۱۱۶
- جدول شماره ۱۸: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب کمبود فضا از نظر
- مسئولین واحد پذیرش بستری در سال ۱۳۷۷ ۱۱۷
- جدول شماره ۱۹: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب وجود کمبود فضا
- بر اساس مقایسه بین مساحت فعلی واحد پذیرش سرپایی درمانگاه با مساحت مورد نیاز بر
- طبق استاندارد شرکت خانه سازی ۱۱۸
- جدول شماره ۲۰: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب کمبود فضا از نظر
- مسئولین واحد پذیرش سرپایی درمانگاه در سال ۱۳۷۷ ۱۱۹
- جدول شماره ۲۱: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب کمبود فضا از نظر
- مسئولین واحد پذیرش سرپایی اورژانس در سال ۱۳۷۷ ۱۲۰

- جدول شماره ۲۲: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه برحسب موقعیت مکانی و فضای فیزیکی واحد پذیرش بستری در سال ۱۳۷۷ ۱۲۱
- جدول شماره ۲۳: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه برحسب موقعیت مکانی و فضای فیزیکی واحد پذیرش سرپایی درمانگاهها در سال ۱۳۷۷ ۱۲۳
- جدول شماره ۲۴: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب موقعیت مکانی و فضای فیزیکی واحد پذیرش سرپایی اورژانس در سال ۱۳۷۷ ۱۲۵
- جدول شماره ۲۵: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب وجود وسائل و تجهیزات در واحد پذیرش بستری در سال ۱۳۷۷ ۱۲۷
- جدول شماره ۲۶: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه برحسب وسائل و تجهیزات واحد پذیرش سرپایی درمانگاه در سال ۱۳۷۷ ۱۲۹
- جدول شماره ۲۷: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب وسائل و تجهیزات واحد پذیرش سرپایی اورژانس در سال ۱۳۷۷ ۱۳۰
- جدول شماره ۲۸: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب واحد سازمانی نظارت کننده بر هر یک از واحدهای پذیرش در سال ۱۳۷۷ ۱۳۱
- جدول شماره ۲۹: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب وضعیت کلی واحد پذیرش بستری در سال ۱۳۷۷ ۱۳۳
- جدول شماره ۳۰: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب نحوه پذیرش بیماران غیر فوریتهی در سال ۱۳۷۷ ۱۳۶
- جدول شماره ۳۱: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب نحوه ترخیص بیماران بستری در سال ۱۳۷۷ ۱۳۸
- جدول شماره ۳۲: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب نحوه ترخیص بیماران فوتی در سال ۱۳۷۷ ۱۴۰
- جدول شماره ۳۳: توزیع فراوانی بیمارستانهای تحت مطالعه بر حسب نحوه انتقال بیماران

بستری بین مراکز درمانی در سال ۱۳۷۷ ۱۴۲

فهرست نمودارها

| عنوان | صفحه |
|---|------|
| نمودار شماره ۱: توزیع فراوانی کارکنان واحدهای پذیرش برحسب مقطع تحصیلی در بیمارستانهای تحت مطالعه در سال ۱۳۷۷ | ۱۰۴ |
| نمودار شماره ۲: توزیع فراوانی کارکنان واحدهای پذیرش بر حسب جنس در بیمارستانهای تحت مطالعه در سال ۱۳۷۷ | ۱۱۱ |
| نمودار شماره ۳: توزیع فراوانی مسئولین واحدهای پذیرش بستری بر حسب مقطع تحصیلی در بیمارستانهای تحت مطالعه در سال ۱۳۷۷ | ۱۱۵ |
| نمودار شماره ۴: توزیع فراوانی واحدهای پذیرش بر حسب واحد سازمانی نظارت کننده مستقیم بر آنها در بیمارستانهای تحت مطالعه در سال ۱۳۷۷ | ۱۳۲ |