

# بررسی مدیریت اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس

نامجو پیروی<sup>۱</sup>، شمس الدین شمس<sup>۲</sup>، بهرام دلگشایی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۸۵/۳/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۵/۵/۱۶

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی

سال سوم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۸۴

## چکیده

**مقدمه:** اورژانس و بخش سوانح یا فوریت‌های پزشکی به منزله قلب بیمارستان به شمار می‌رود. هیچ بیمارستان عمومی بدون اورژانس فعال و دارای عملکردی درخشان، نمی‌تواند به عنوان یک مرکز خوب درمانی عمل نماید. زیرا اثر بخشی سایر خدمات بیمارستان، بستگی به عملکرد این بخش دارد. مطالعه حاضر به منظور بررسی مدیریت اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس صورت گرفته است.

**مواد و روشها:** این مطالعه یک مطالعه توصیفی است که به منظور بررسی دیدگاه کارکنان شاغل در بخش اورژانس بیمارستانها آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین نسبت به مدیریت اورژانس صورت گرفته است. جامعه مورد پژوهش را همه کارکنان بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در چهار بخش، برنامه ریزی و سازماندهی، تربیت و به کارگیری نیروی انسانی، فعالیت و عملکرد بخش اورژانس فضا، تسهیلات و تجهیزات تنظیم و تدوین شده و در یک نوبت جمع‌آوری گردیده است.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که دیدگاه پرسنل نسبت به مدیریت اورژانس در پاسخ داده شده به سئوالات، در چهار بخش فوق در مقایسه با استانداردهای موجود، در بیمارستانهای، شماره چهار، شماره یک، شماره دو و شماره سه به ترتیب ۶۱/۰۴٪، ۵۷/۳۸٪ و ۵۰/۹۳٪ است.

**بحث و نتیجه گیری:** یافته‌های نشان می‌دهد که در مدیریت بخش اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه کاستی‌ها و نارسایی‌هایی در مقایسه با استانداردهای وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مشاهده می‌گردد که نیاز به توجه خاص و مستمر دارد و بهبود آنها در حد توان و مقدرات باید در سرلوحه امور قرار گیرد.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت، اورژانس، بیمارستان آموزشی

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، سال سوم، شماره چهارم، ص ۱۵۵-۱۴۹، زمستان ۱۳۸۴

**آدرس مکاتبه:** قزوین- بلوار سعادت- بن بست لاله- پلاک ۳۵ طبقه اول منزل پیروی تلفن: ۳۶۷۳۷۷۷-۲۸۱

۱ کارشناس ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

۲ مربی پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

۳ استادیار دانشگاه علوم پزشکی ایران (دانشکده مدیریت)

## مقدمه

وسعی را متقبل شده است. مسایل و مشکلات مربوط

به خدمات اورژانس و تامین پاسخ مناسب به نایز مبرمی که تحت عنوان «صدایی برای کمک» معروف شده، موضوع بحثی است که مطالعات و تفسیرهای زیادی را در سطح جهانی به خود اختصاص داده است (۴). با توجه به نقش حساس بخش اورژانس در نجات جان انسانها در مواقع بروز حوادث و سوانح، این بخش به عنوان یکی از ارکان ضروری و اجتناب ناپذیر بیمارستانهای عمومی به شماره می‌رود. اهمیت و نقش حساس بخش اورژانس در مجموعه خدمات بیمارستانی به حدی است که وجود بخش اورژانس و فوریت‌های پزشکی در تمامی بیمارستانهای عمومی، با رعایت حداقل ضوابط (ساختاری، فن آوری و انسانی) در ارزشیابی بیمارستان، یکی از ملاکها و معیارهای اساسی شناخته شده و در صورت عدم کسب امتیاز مناسب بیمارستان زیر حد استاندارد شناخته خواهد شد (۵). در این راستا وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز توجه به اورژانس و فوریت‌های پزشکی را یکی از اولویتهای اساسی برنامه‌های خود قرار داده است (۶).

مدیریت، فرآیندی است که از طریق آن، منابع مختلف از قبیل: افراد، تجهیزات: سرمایه و امکانات به طور مطلوب و به طرز کارآ و سودمند به منظور تحقق

مراکز فوریت‌های پزشکی، مراکزی هستند که وظیفه امدادرسانی و درمان سریع و همه جانبه تمامی بیماران اورژانسی، مصدومین حوادث و سوانح را برعهده دارند (۱). هر چه بیمار سریعتر و بهتر درمان گردد، طول و مدت زمان از کار افتادگی یا خارج شدن وی از چرخه کار و تولید کمتر و امکان بازگشت او به فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی خود سریعتر خواهد بود. زیانهای اقتصادی ناشی از سوانح و حوادث ممکن است مستقیم و یا غیر مستقیم باشد، از زیانهای مستقیم، یکی کوتاه شدن سالهای زندگی و طول عمر انسانها و دیگری از بین رفتن پس انداز مالی است. از زیانهای غیر مستقیم، باید ارزش اقتصادی ایام از کارافتادگی و بیماری، جایگزینی و جبران نیروی کار از بین رفته و کاهش حجم فن آوری را نیز به حساب آورد (۲). بدیهی است که بیمارستان و بخشهای مختلف آن به خصوص اورژانس، هر کدام به عنوان سازمانی با وظایف حیاتی که برعهده دارند باید همگام با سایر واحدها و البته در صدر آنها مورد ارزیابی قرار گیرند و بهبود عملکرد آنها در هر سطحی که در توان جامعه است در سرلوحه امور قرار گیرد (۳). جهان پیشرفته امروز برای ارائه هر چه بهتر خدمات اورژانس که به عنوان خدمات پیش بیمارستانی دارای نقش کلیدی می‌باشد؛ تلاشهای

مقاصد موسسه یا سازمان تجهیز می‌شوند. در این فرایند مدیر دارای وظایفی است که از جمله آنها، برنامه‌ریزی، سازماندهی، تربیت و به کارگیری نیروی انسانی، امکانات، تجهیزات، اجراء، هماهنگی و ارزیابی را می‌توان نام برد (۷). محقق در این تحقیق به بررسی و مقایسه چهار وظیفه کلیدی مدیریت بخش اورژانس پرداخته است. پژوهش حاضر به منظور بررسی مدیریت اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در آنها صورت گرفته است. اهداف اختصاصی این پژوهش عبارت بودند از:

۱. تعیین میزان استفاده از برنامه‌ریزی و سازماندهی در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس

۲. تعیین میزان تربیت و به کارگیری نیروی انسانی در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس

۳. تعیین میزان فعالیت در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس

۴. تعیین میزان بهره‌گیری از فضا، تسهیلات و تجهیزات در بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی قزوین از دیدگاه پرسنل شاغل در اورژانس

## مواد و روش‌ها

این مطالعه به روش توصیفی صورت گرفته است. جامعه مورد پژوهش را کلیه کارکنان بخش اورژانس بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین که تعداد ۷۹ نفر بودند تشکیل می‌داد. برای جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه با ۴۵ سؤال مشتمل بر چهار بخش: برنامه‌ریزی و سازماندهی ( ۸ سؤال)، تربیت و به کارگیری نیروی انسانی ( ۸ سؤال)، فعالیت بخش اورژانس ( ۱۳ سؤال)، فضا، تسهیلات و تجهیزات ( ۱۴ سؤال) استفاده شده است. پرسشنامه براساس چک لیست استانداردهای بخش اورژانس که توسط معاونت امور درمان و داروی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی طراحی گردیده، تدوین شده است. معیار به کار گرفته شده در مورد اندازه‌گیری متغیرها، سیستم ۵ قسمتی لیکرت است که متغیر را روی طیفی به صورت گزینه‌های همیشه، اغلب مواقع، گاهی، به ندرت و هرگز اندازه می‌گیرد. همیشه به معنای رعایت کامل استاندارد و وجود آن در حد مطلوب و هرگز به معنای وضعیت غیر قابل قبول و عدم رعایت استاندارد مربوطه در اورژانس بیمارستانهای مورد

مطالعه است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی استفاده گردیده است.

## نتایج

نتایج این پژوهش نشان داد که بیشترین میزان رعایت استانداردها، مربوط به برنامه‌ریزی و سازماندهی مربوط به بیمارستان شماره ۴ با ۵۴/۲ درصد بوده و در بخش مربوط به تربیت و به کارگیری نیروی انسانی، بیمارستان شماره ۳ با ۳۴/۲۷ درصد در رده اول قرار داشته و در قسمت فعالیت بخش اورژانس، بیمارستان شماره ۲ با ۵۶/۳۸ درصد بیشترین استاندارد را رعایت نموده‌اند. در بحث فضا، تسهیلات و تجهیزات،

بیمارستان شماره ۴ با ۲۵/۵ درصد بیشترین استاندارد را از دیدگاه پرسنل بخش داشته است، اگر میانگین از این چهار محور گرفته شده و اغلب مواقع و همیشه به عنوان نسبتاً مطلوب و کامل استاندارد در نظر گرفته شود به ترتیب بیمارستان شماره ۴ با ۶۱/۰۴ درصد، بیمارستان شماره یک با ۵۷/۳۸ درصد، بیمارستان شماره ۲ با ۵۷/۱۵ درصد و بیمارستان شماره ۳ با ۵۰/۹۳ درصد به ترتیب استانداردهای لازم را از دیدگاه پرسنل بخش اورژانس رعایت نموده‌اند، نتایج کامل پژوهش در جدول‌های شماره (۱) به شماره (۴) نشان داده شده‌اند.

جدول شماره ۱): توزیع فراوانی مطلق و نسبی متغیرهای مورد مطالعه در بیمارستان شماره یک

متغیرها	برنامه‌ریزی و سازماندهی	تربیت و به کارگیری نیروی انسانی	فعالیت بخش اورژانس	فضا و تسهیلات، تجهیزات	میانگین
پاسخ نداده	۳/۳	۱۰	۳/۳	۰	۴/۱۵
هرگز	۷/۵	۸/۳۳	۱۵	۱۴/۳۹	۱۱/۳۱
به ندرت	۱۷/۶۵	۱۶/۲۰	۶/۰۹	۱۱/۴۱	۱۲/۸۲
گاهی	۱۰/۳۲	۱۹/۲۵	۱۰/۰۱	۱۷/۷۳	۱۴/۳۴
اغلب مواقع	۲۸/۳۲	۲۷/۰۵	۲۴/۰۵	۳۱/۰۴	۲۷/۶۲
همیشه	۳۲/۹۱	۱۹/۱۷	۴۱/۵۵	۲۵/۴۳	۲۹/۷۶
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

**جدول شماره ۲):** توزیع فراوانی مطلق و نسبی متغیرهای مورد مطالعه در بیمارستان شماره دو

متغیرها	برنامه‌ریزی و سازماندهی	تربیت و به‌کاری گیری نیروی انسانی	فعالیت بخش اورژانس	فضا و تسهیلات، تجهیزات	میانگین
پاسخ نداده	۷/۳	۳/۷	۵/۵۵	۲۴/۷	۱۰/۳۲
هرگز	۰	۱۷/۴۲	۰	۲۴/۵۵	۱۰/۴۹
به ندرت	۱۵/۲	۱۱/۸۲	۳/۷	۱۳/۱۱۲	۱۰/۹۶
گاهی	۱۳/۲۴	۱۱/۲۶	۶/۰۷	۱۳/۷۴	۱۱/۰۸
اغلب مواقع	۲۶/۵۶	۲۹/۱۲	۲۸/۳	۱۱/۴۲	۲۳/۸۴
همیشه	۳۷/۷	۲۶/۶۸	۵۶/۳۸	۱۲/۴۷	۳۳/۳۱
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

**جدول شماره ۳):** توزیع فراوانی مطلق و نسبی متغیرهای مورد مطالعه در بیمارستان شماره سه

متغیرها	برنامه‌ریزی و سازماندهی	تربیت و به‌کاری گیری نیروی انسانی	فعالیت بخش اورژانس	فضا و تسهیلات، تجهیزات	میانگین
پاسخ نداده	۱۴/۳	۱۰/۳	۰	۱۴/۳	۹/۷۳
هرگز	۱۳/۸	۱۴/۳	۰	۱۷/۶	۱۱/۴۳
به ندرت	۰	۱۴/۳	۲۵/۱	۱۱/۹۸	۱۲/۸۴
گاهی	۱۴/۳	۱۱/۱۱	۱۴/۳	۲۰/۵۷	۱۵/۰۷
اغلب مواقع	۲۴/۳۹	۱۵/۷۲	۱۷/۱	۲۳/۳۸	۲۰/۱۵
همیشه	۳۳/۲۱	۳۴/۲۷	۴۳/۵	۱۲/۱۷	۳۰/۷۸
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

**جدول شماره ۴):** توزیع فراوانی مطلق و نسبی متغیرهای مورد مطالعه در بیمارستان شماره چهار

متغیرها	برنامه‌ریزی و سازماندهی	تربیت و به‌کاری گیری نیروی انسانی	فعالیت بخش اورژانس	فضا و تسهیلات، تجهیزات	میانگین
پاسخ نداده	۹/۴۵	۶/۳	۹/۵۳	۹/۵	۸/۷
هرگز	۸/۳۶	۱۸/۸	۶/۳	۱۶/۰۳	۱۲/۳۷
به ندرت	۰	۱۰/۰۶	۶/۳	۱۰/۳	۶/۶۷
گاهی	۱۲/۵	۱۲/۵۲	۷/۵۴	۱۲/۲۵	۱۱/۲۲
اغلب مواقع	۱۵/۴۹	۲۷/۳۸	۲۶/۹۳	۲۶/۳۲	۲۴/۰۳
همیشه	۵۴/۲	۲۴/۹۴	۴۳/۴	۲۵/۶	۳۷/۰۱
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

## بحث و نتیجه گیری

با استناد به داده‌های به دست آمده از این تحقیق، مشاهده می‌گردد که در مدیریت بخش اورژانس بیمارستانهای مورد مطالعه از دیدگاه پرسنل شاغل در آنها کاستی‌ها و نارسایی‌هایی در مقایسه با استانداردهای وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی وجود دارد و از آنجا که ارزشیابی بیمارستانهای عمومی از اورژانس و فوریتهای پزشکی شروع می‌شود و اگر اورژانس نتواند امتیازاتی لازم را کسب نماید، ارزشیابی سایر بخشهای بیمارستان متوقف خواهد شد، بنابراین توجه به بخش اورژانس امری حیاتی و نیاز به پیگیری مستمر دارد.

در پژوهشی که در سال ۱۳۷۵ در زمینه ارزیابی شبکه اورژانس استان کرمانشاه انجام گردیده، مشخص شد که ۱۲/۵ درصد بیمارستانها از نظر موقعیت مکانی و سهولت گردش کار پرسنل، در وضعیت مناسب قرار داشته و ۷۵ درصد فاقد وسایل مقابله با بحران، ۱۲/۵ درصد فاقد رایانه بودند (۸). در تحقیق دیگری که در ۱۳۷۷ در مورد ارزیابی عملکرد بخش فوریتهای پزشکی بیمارستانهای سطح شهر تهران صورت گرفته مشخص نمود که ۲۵/۹ درصد از افراد، عملکرد مطلوبی را در زمینه اهداف بخش اورژانس دانسته‌اند، ۷۳/۵ درصد در زمینه تسهیلات و تجهیزات آن را

ضعیف دانسته‌اند (۶). مشایخی (۱۳۷۷) عملکرد بخش مراقبتهای اورژانس بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی سمنان و شاهرود را مورد پژوهش قرار داده است، نتایج این تحقیق نشان داد که از نظر تجهیزات پزشکی ۸۵ درصد مراکز مورد پژوهش در حد استاندارد بودند، و از نظر فضا و تسهیلات ۶۶/۶ درصد مراکز در حد استاندارد قرار داشتند، از نظر آموزش به سابقه کار پرسنل پرستاری هیچ کدام در حد استاندارد نبودند (۹).

بدیهی است که بیمارستان و بخشهای مختلف آن از جمله اورژانس، هر یک به عنوان سازمانی با وظایف حیاتی که به عهده دارند باید مورد ارزیابی‌های دقیق قرار گرفته و بهبود آنها از ابعاد مختلف توسط مسئولان امر، باید سرلوحه امور قرار گرفته و تلاشهای لازم برای ارتقای کیفی و کمی سطح خدمات در بخشهای اورژانس می‌بایست انجام پذیرد.

## منابع

- ۱- آصف‌زاده س. مدیریت و تحقیقات بیمارستانی، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ۱۳۸۲، ص ۲۷۹.
- ۲- آصف‌زاده س. شناخت بیمارستان، انتشارات دانشگاه تهران، تهران، ۱۳۶۹، ص ۱۶.

۳- برومند ز. بهبود و بازسازی سازمان، تهران، نشر

هور، ۱۳۷۳، ص ۸۷.

4- Noble, JH, H Wechesler H. Emergency Medical Services: Behavioral and planning perspectives, New York, Behavior Publication, 1983: 34.

۵- میردهقان مح. آشنایی با اداره ارزشیابی مؤسسات

پزشکی، ندا (نشریه داخلی دانشگاه علوم پزشکی

تهران) سال اول، شماره ۵ و ۶ شهریور و مهر ۱۳۷۸،

ص ۱۸.

۶- گودرزی خ. ارزیابی عملکرد بخش فوریت‌های

پزشکی بیمارستان‌های شهر تهران، پایان نامه

کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی،

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران،

ص ۴۳-۴۴، ۱۳۷۷.

۷- مقدس ح. کاربرد آمار و مدیریت در بیمارستان،

انتشارات واژه پرداز، ۱۳۸۲، ص ۱۱.

۸- اردلان پ. ارزیابی شبکه اورژانس استان کرمانشاه

در ۶ ماه اول سال ۱۳۷۵، پایان نامه کارشناس ارشد

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی ایران، ۱۳۷۵.

۹- مشایخی ش. ارزیابی عملکرد بخش مراقبت‌ها

اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه سمنان و

دانشکده پزشکی شاهرود. پایان نامه کارشناسی ارشد،

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات ۱۳۷۷.

# *A Survey on Viewpoints of Emergency Ward Staff in Teaching Hospitals of Qazvin University of Medical Sciences*

*N. Peiravi<sup>1</sup>, Sh. Shams<sup>2</sup>, B. Delgoshai<sup>3</sup>*

## **Abstract:**

**Introduction:** Without having an active emergency and trauma center, no hospital can serve effectively because the effectiveness of other hospital services depends on the function of this part. The current study has been done to compare the management of the emergency ward in Qazvin teaching hospitals.

**Methods & Materials:** This comparative study has pursued the staff 's viewpoints of emergency ward managements. All staff that work in emergency ward were included in this study. The information was collected through a questionnaire based on general hospital assessment checklists of ministry of health. The questionnaire included four parts: Planning and organizing, personnel training, activity and operation of emergency ward, and available space and equipment.

**Results:** The results of this study showed that the staff 's viewpoints of emergency ward management in the mentioned four parts, in comparison with existing standards, in hospital number 4, 1, 2 and 3 were respectively 61.04%, 57.38%, 57.15%, 50.93%.

**Conclusion:** The findings show that there are some deficiencies in emergency ward management in comparison with standards of ministry of health, so there is need to a special and continuous attention in order to improve as much as possible.

**Key words:** Management, Emergency, Teaching Hospital.

**Address:** Mr. Peiravi, No. 35, Laleh Alley, Saadat Ave., Qazvin

---

<sup>1</sup> M.Sci of Medical and Health Scruice Managment

<sup>2</sup> Instructor of Nursing, Urmia University of Medical Sciences

<sup>3</sup> Assisstant Professor of Management, Urmia University of Medical Sciences