



بازدیدهای سرزده اعضا هیئت‌رئیس از بیمارستان‌ها

مردم از بیمارستان‌های دولتی انتظار زیادی دارند

خود به اینجا آمده‌اند و واقعاً در خیلی از بیمارانی که امشب بررسی کردیم مورد اورژانسی نداشتند و باید در بخش بستری می‌شدند ولی چون جای خالی در بخش‌ها وجود ندارد بیماران تا مدتی که جای خالی برایشان پیدا شود در اینجا اقامت می‌کنند. همچنین دلیل ارجاع بعضی بیماری‌های ساده از سایر مراکز به اینجا اصلاً روشن نیست. به همین خاطر بسیاری از مشکلاتی که اینجا وجود دارد منشأ و مبدأش جای دیگری است و همه این‌ها منجر به شلوغی و ازدحام اورژانس بیمارستان امام می‌شود که قطعاً این ازدحام می‌تواند نارضایتی بیماران را به همراه داشته و باعث سردرگمی و فرسودگی کارکنان شود.

دو عضو هیئت‌رئیس دانشگاه به‌صورت سرزده و شبانه سه‌شنبه ۱۲ مرداد ۹۵ از اورژانس مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) بازدید کردند.

در این بازدید دکتر یونسین معاون پژوهشی و دکتر شریعتی معاون بهداشت دانشگاه به همراه وسکویی مدیر امور پرستاری دانشگاه از بخش‌های اورژانس ۱ و ۲ و ICU اورژانس این مجتمع دیدن کردند.

در حاشیه این بازدید دکتر شریعتی معاون بهداشت دانشگاه گفت: متأسفانه در اورژانس مجتمع بیمارستانی امام (ره) تعداد زیادی از مراجعین از شهرستان‌ها بدون اندیکاسیون با یا بدون پذیرش



همراهان غیرمجاز به بیرون از بخش اورژانس هدایت می‌شدند. مورد دوم برجسی بود که در تمامی صفحات پرونده درج شده که در صورت جدا شدن از پرونده، قابل شناسایی باشد.

در پایان خانم وسکویی مدیر امور پرستاری دانشگاه در این خصوص گفت: اورژانس مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) همان‌طور که انتظار می‌رفت بسیار شلوغ بود. البته بخشی از این ازدحام ناشی از جابه‌جایی در حال انجام در اورژانس بیمارستان سینا بود که البته ساخت‌وساز در بیمارستان سینا تسریع خواهد شد ولی عمده بیماران مراجعه‌کننده مورد اورژانسی نداشته و خدماتشان انجام شده و منتظرند تا جای خالی در بخش برایشان پیدا شود که این مدت گاه حتی ممکن است بیش از یک هفته به طول انجامد. این ازدحام در این ساعت با این تعداد پرستار و تخت با هیچ استانداردی مطابقت ندارد.

مدیر امور پرستاری دانشگاه با اشاره به اظهارات یکی از اساتید طب اورژانس بیمارستان امام (ره) مبنی بر مدت‌زمان پاسخگویی نتایج آزمایش‌های اورژانس گفت: افزایش زمان در فرآیند پاسخگویی آزمایش‌ها ممکن است در مراحل مختلفی اتفاق بیفتد که باید بررسی و رفع شود. یک مسئله دیگر این است که بیماران بعد از تریاژ در فاصله تشکیل پرونده و ویزیت توسط پزشک تا بستری در اورژانس به ناچار معطل می‌شوند که یکی از علل آن مربوط به کمبود نیرو است.

وی با بیان این‌که مردم از این بیمارستان انتظار بالایی دارند افزود: این‌که بیمارستان بیش از ظرفیتش بیمار می‌پذیرد خوب نیست. بیمارانی که اینجا می‌آیند می‌مانند تا در بخش تختی برایشان خالی شود. البته در جاهایی مثل ICU شاید بتوان پاره‌ای از مشکلات را با تأمین نیروی انسانی حل کرد خیلی از عوامل مؤثر بر کیفیت و کمیت ارائه خدمات در این مرکز بیرونی است. در ادامه دکتر یونسین معاون پژوهشی دانشگاه گفت: اولین نکته‌ای که در این بازدید برای من جلب‌توجه کرد ازدحام خیلی زیاد مراجعین بود که همه‌چیز را تحت تأثیر قرار داده بود. به‌طوری‌که ما سؤالات معمول بازدیدهای هیئت‌رئیس‌ه مثل اینکه آیا بیمار، پزشک یا پرستار خود را می‌شناسد را تقریباً از یاد بردیم. ولی در ثبت مستندات تا آنجایی که بررسی کردم مشخصات حداقلی تقریباً ثبت‌شده بود.

وی بایان این‌که هیچ‌قصور در عملکرد پزشک، پرستار و یا حتی خدمه بیمار بر دیده نمی‌شد، افزود: ولی باین‌همه ازدحام جمعیت من احساس می‌کنم بیماران مراقبت لازم که مورد انتظار ماست را دریافت نمی‌کنند. معاون پژوهشی دانشگاه همچنین از نکات مثبت این بازدید به کارت شناسایی همراه بیمار اشاره کرد و گفت: این کار ایده مناسبی بود که همراهان مجاز برای حضور در محیط را از همراهان غیرمجاز مشخص می‌کرد و به‌این‌ترتیب



توضیح اینکه در این بازدید دکتر رسولی مسئول فنی و زاغری سوپروایزر اورژانس هم حضور داشتند.

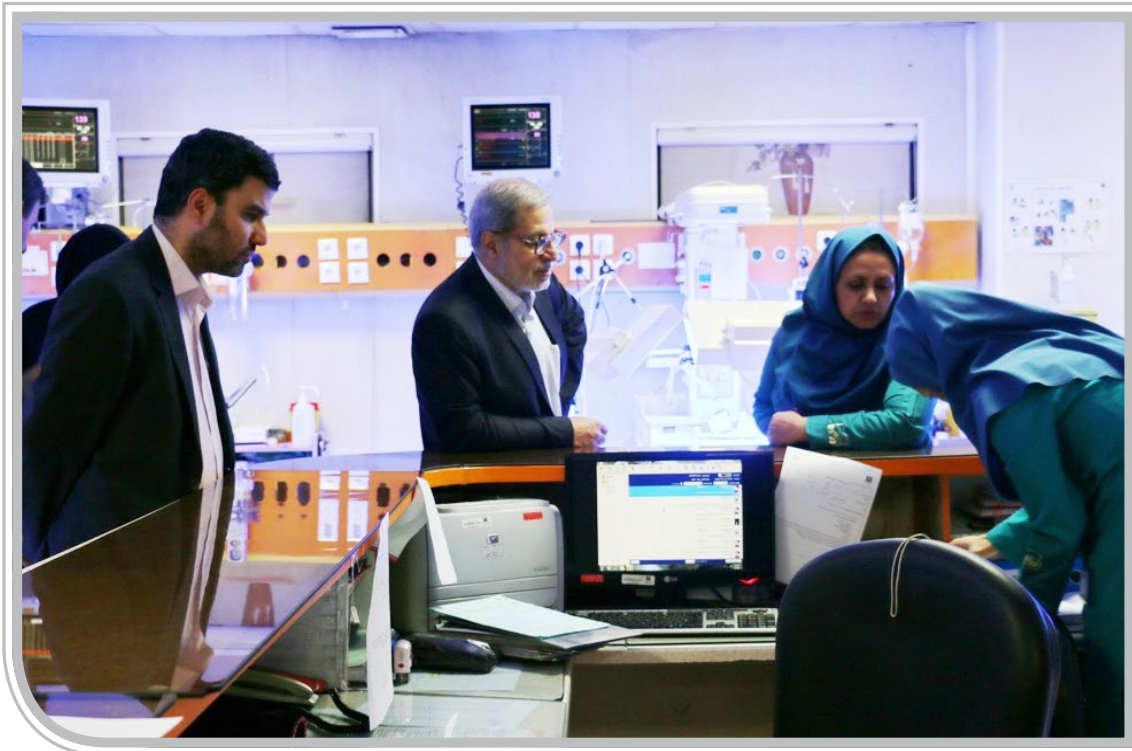
بازدید سرزده از بیمارستان آرش

در بازدید سرزده که چهارشنبه ۶ مرداد ۱۳۹۵ از بیمارستان آرش انجام شد دکتر ابوالحسنی مشاور رئیس دانشگاه در حوزه سلامت، دکتر پارساپور مدیر دفتر ریاست و سرپرست روابط عمومی دانشگاه و دکتر شهاب مدیر درمان معاونت درمان از اورژانس و بخش‌های ویژه بیمارستان دیدن کردند.

دکتر ابوالحسنی در حاشیه این بازدید با اشاره به بازدید قبلی خود از این مرکز در تاریخ ۳۰ فروردین ۹۵، گفت: خوشبختانه مسائلی که در بازدید قبلی دیده شد رفع شده و وضعیت بیمارستان خوب و روبه پیشرفت است. در حال حاضر با توجه به یک سری تحولات در حوزه بیمارستان‌ها نیاز است نسبت به گذشته نکته‌بین تر باشیم. زمانی امکان این ریزبینی‌ها وجود نداشت و آنچه ما را به تراز بیمارستان‌های بین‌المللی و صاحب تکنولوژی می‌رساند توجه به همین نکات ریز است. به عنوان مثال در بازدید امشب در خصوص کنترل تجهیزات پزشکی به نظر می‌رسد مشاهدات، دقیق مستندسازی نمی‌شود. ضروری است چک‌لیست‌هایی تهیه و به کارکنان آموزش لازم داده شود اگرچه در این مرکز کارکنان

در خصوص تجهیزات اطلاعات داشتند ولی جای کار زیادی دارد. وی همچنین با تأکید بر آموزش مستمر کارکنان گفت: یکی از کاربردهای آموزش مداوم بازسازی صحنه‌هایی است که ندرتاً اتفاق می‌افتد به منظور اینکه کارکنان تمرین کافی برای مواجهه با بحران را داشته باشند. به خصوص در بخش‌های ویژه اگر حادثه‌ای رخ دهد نیاز به سرعت و مهارت کافی دارد.

در ادامه دکتر پارساپور گفت: بیمارستان نسبت به بازدید قبلی از وضعیت بهتری برخوردار بود و خوشبختانه مشکلاتی که پرستاران از حذف بخش NURSERY به آن اشاره می‌کردند رفع شده و از طرفی مسئله در کنار هم بودن تابلوی برخورد قضایی با توهین‌کنندگان به کارکنان و حقوق بیمار که در بازدید قبل دیده شد و به نظر من پیام‌های متضادی در ذهن مراجعین ایجاد می‌کرد در این بازدید برطرف شده بود. البته عملیات ساختمانی همچنان ادامه دارد که محدودیت‌هایی را در ارائه خدمات درمانی به مراجعین ایجاد کرده و با توجه به نکاتی که دکتر ابوالحسنی بیان کردند امیدواریم هر چه سریع‌تر این مشکلات هم برطرف شود. در پایان دکتر شهاب با اشاره به وضعیت مستندسازی و معرفی کادر درمان به بیمار گفت: نسبت به بازدید قبلی شرایط بسیار بهتر شده دستورات پزشک، تاریخ و مهر در پرونده‌ها به درستی ثبت شده، ولی کماکان در بعضی از پرونده‌ها ساعت انجام کار درمانی





این مسئله یک مشکل کشوری است که به دلیل تأخیر در منابع و مقدار کم آن اتفاق افتاده و ارتباطی با یک بیمارستان یا یک دانشگاه ندارد. با این حال زمانی که دانشگاه علوم پزشکی تهران را با سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور مقایسه می‌کنید خواهید دید باینکه مجموع عددی این قضیه برای دانشگاه بزرگ است ولی تلاش زیادی برای به هنگام کردن پرداخت آن می‌کند و به لحاظ زمان پرداخت کارانه وضعیت بهتری نسبت به سایر دانشگاه‌ها دارد.

دکتر مجد زاده همچنین به‌عنوان نکته آخر گفت: باید در مورد اثربخشی اطلاعاتی که به لحاظ شاخص‌های آماری در بیمارستان‌ها تولید می‌شود، کار کرد تا از این طریق روند عملکرد بیمارستان‌ها تصحیح شود. فکر می‌کنم آمارهایی که به‌طور معمول استخراج و در سطح کشوری و دانشگاه توزیع می‌کنیم باید به نحوی در اختیار صاحبان فرآیندهای ارائه خدمات درمانی در مراکز قرار بگیرد تا در حقیقت بازخورد داشته و بتوانند از وضعیت شاخص‌ها مطلع و روی کارشان اعمال کنند.

دکتر علیپور معاون درمان دانشگاه هم گفت: ما به دلیل نگرانی که از جابه‌جایی اورژانس سینا داشتیم به‌طور خاص امشب از این مرکز بازدید کردیم. اورژانس بیمارستان سینا نیاز به بهسازی داشت و کارهای عملیاتی آن آغاز شده و

دقیق ثبت‌نشده که باید به آن دقت شود و در معرفی پزشک و پرستار به بیمار هم نیاز به کار بیشتری هست.

بازدید هیئت‌رئیس از بیمارستان سینا

دکتر علیپور و دکتر مجدزاده اعضای هیئت‌رئیس دانشگاه چهارشنبه‌شب ۲۷ مرداد ۹۵ به‌طور سرزده از اورژانس و ICU بیمارستان سینا به همراه دکتر عباسی مدیر نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان از بیمارستان سینا بازدید کردند.

در حاشیه این بازدید دکتر مجدزاده، مشاور رییس دانشگاه حجم کاری بیمارستان سینا را قابل توجه خواند و گفت: این بیمارستان یکی از مراکز مهم کشور، تهران و دانشگاه است و به همین علت بیماران زیادی به آن مراجعه می‌کنند. از سوی دیگر در راستای اجرای طرح تحول نظام سلامت هم به لحاظ تغییرات فیزیکی مثل بهسازی اورژانس که در بیمارستان اتفاق می‌افتد و هم به لحاظ شرایط کاری کارکنان بار زیادی را در ارائه خدمات بالینی ایجاد می‌کند. باین‌همه آنچه به چشم می‌خورد تلاش زیادی است که کارکنان در ارائه این خدمات انجام می‌دهند.

وی در ادامه با اشاره به انتظار کارکنان در پرداخت کارانه افزود: به نظر می‌رسد اطلاع‌رسانی مناسبی در سطح محیطی به همکاران در خصوص علل دیرکرد در پرداخت کارانه صورت نگرفته درحالی‌که





معاون درمان دانشگاه گفت: در مجموع کارکنان از سیستم رضایتمندی کلی داشتند ولی در خصوص دیرکرد در پرداخت کارانه ناراحت بودند که توضیح دادیم این مسئله یک مشکل کشوری است و وضعیت پرداخت در دانشگاه علوم پزشکی تهران نسبت به سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی بهتر است البته باید در سطح وسیع به کارکنان بیمارستان‌ها این موضوع اطلاع‌رسانی شود.

در پایان دکتر عباسی مدیر نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان دانشگاه گفت: جابه‌جایی الزامی که به جهت تعمیر و توسعه اورژانس سینا در حال انجام است، خوشبختانه به‌خوبی مدیریت شده و کادر درمان با دقت تلاش زیادی می‌کنند که این مسئله آسیبی به خدمت‌رسانی به مراجعین و رضایتمندی بیماران وارد نکند. امیدواریم با سرعت عملی که در اجرای این پروژه بکار گرفته خواهد شد، در زمان مطلوب شاهد افتتاح پروژه اورژانس جدید باشیم. در بحث تعهد حرفه‌ای نیز به نظر می‌رسد بحث معرفی کادر درمان به بیماران تا حدود زیادی در بیمارستان سینا مورد توجه واقع شده است.

توضیح اینکه پس از اورژانس، از بخش ویژه (ICU جنرال) نیز بازدید شد و تعدادی از کارکنان و کادر درمان به طرح نقطه نظراتشان با هیئت بازدیدکننده پرداختند. ▲

طبعاً در این فاصله زمانی نیاز به انتقال خدمات اورژانس به مکان دیگری داخل بیمارستان بود که با همه سختی‌هایش با همکاری مسئولین بیمارستان و معاونت درمان این اتفاق افتاد. البته مکان فعلی اورژانس اگر چه استاندارد و ایده آل نیست ولی به لحاظ فضا و نحوه چیدمان خوب بوده و خوشبختانه خللی در ارائه خدمات درمانی ایجاد نشده است. البته به دلیل جابه‌جایی اورژانس، کارکنان بابت انتقال بیماران به بخش‌های رادیولوژی و آزمایشگاه با دشواری‌هایی مواجه شده و از طرفی با کمبود نیرو به‌ویژه خدمات، روبه‌رو هستند. وی همچنین در خصوص محورهای بازدیدهای هیئت‌رئیس گفت: عمده مشکل ما در این بازدیدها عدم ثبت دقیق مستندات است. در بازدید امشب هم ثبت مستندات در بعضی زمینه‌ها مثل order نویسی بسیار خوب بود ولی اشکالاتی در زمینه شرح حال نویسی، درج سیر بیماری و مشاوره دیده می‌شد و در برخی موارد هم پرونده‌ها فاقد مهر، نام پزشک، ساعت و تاریخ انجام اقدامات درمانی بود. خوشبختانه زمان انجام آزمایش‌ها خوب بود ولی در خصوص مشاوره چون ساعت و تاریخ آن ثبت نشده نمی‌دانیم که مشاوره‌ها به‌موقع انجام می‌شود یا نه. در مجموع با چند بیمار که صحبت کردیم از ارائه خدمات رضایت داشتند و اکثراً پرستار و پزشک خود را می‌شناختند.