



تأثیر تکمیل چرخه ارجاع بر بهبود کیفیت خدمات به بیماران

## بازدید شبانه مشاور عالی رئیس دانشگاه از مرکز طبی کودکان

پذیرش و گفتگو با همراهان بیماران، در جریان مدت‌زمان و نحوه رسیدگی به بیماران قرار گرفتند. در ادامه گروه بازدید در اتاق C.P.R حضور یافته و ضمن بررسی پرونده یکی از بیماران حاضر در این اتاق، به بررسی فرآیندهای درمانی انجام‌شده برای وی و زمان انجام این فرآیندها پرداختند. بازدید از امکانات موجود در این قسمت و گفتگو با همراهان بیماران حاضر در این اتاق بخش دیگر بازدید بود؛ سپس گروه بازدید با حضور در اتاق‌های معاینه

در راستای برگزاری سلسله بازدیدهای اعضای هیئت‌رئیس دانشگاه از مراکز درمانی، دکتر امینی مشاور عالی رئیس دانشگاه از بیمارستان مرکز طبی کودکان بازدید کرد. این بازدید از ساعت ۱۹:۳۰ روز سه‌شنبه ۲۳ آذر ۹۵ با حضور دکتر امینی، مشاور عالی رئیس دانشگاه، دکتر شهاب مدیر درمان و با همراهی فاطمه حامد، سوپروایزر بیمارستان آغاز شد. در ابتدا هیئت بازدید با حضور در تریاژ، به بررسی فرآیند پذیرش بیماران پرداختند و با حضور در سالن



نشان می‌دهد که روندهای کاری تا حد زیادی طبق دستورالعمل‌ها و برنامه‌ریزی‌های موجود انجام می‌شود؛ گفت: البته نقاط ضعف کوچکی هم دیده می‌شود که به‌عنوان نمونه می‌توان به «عدم ثبت دقیق زمان انجام فرآیندهای درمانی» و «اشکالات کوچکی در تقسیم کار ویزیت بیماران توسط رزیدنت‌ها و پزشکان مقیم» اشاره کرد که همه این موارد می‌تواند با تغییرات جزئی برطرف شود؛ در مقابل مشاوره‌های درمانی به شکل کامل و تقریباً بدون نقص، توسط پزشکان و فلوها انجام و ثبت‌شده است که این موضوع بسیار قابل تقدیر است.

مشاور عالی رئیس دانشگاه با اشاره به اینکه در یک سال گذشته تلاش کردیم به لحاظ کمی و کیفی اورژانس را تقویت کنیم؛ گفت: طبق برنامه‌ریزی انجام‌شده با توجه به حجم بالای کاری اورژانس تلاش کردیم این بخش را تقویت کنیم که در این زمینه اقداماتی مثل افزایش میزان پرداختی پرستاران این بخش، افزایش نیروی کار و استفاده از پرستاران باتجربه‌تر در این بیمارستان انجام‌شده است.

دکتر امینی با تأکید مجدد بر این نکته که

و گفتگو با سوپروایزر و پزشک مقیم، در جریان روند معاینه بیماران قرار گرفتند.

در ادامه گروه بازدید با حضور در اورژانس به بررسی وضعیت موجود در این بخش پرداخته و ضمن گفتگو با پرستاران و سایر افراد کادر درمانی و والدین بیماران و بررسی پرونده‌ها در جریان روند کار در اورژانس و مشکلات و تنگناهای کاری آنان قرار گرفتند.

بخش پایانی بازدید، حضور تیم بازدید در بخش E.I.C.U بیمارستان بود که در این بخش مواردی چون ضریب اشغال تخت، تعداد پرستاران و رزیدنت‌ها، بررسی روند نگهداری دستگاه‌ها، گزارش میزان عفونت و ... مورد بررسی قرار گرفت.

دکتر امینی در پایان این بازدید ضمن تشکر از خدمات مناسب گروه درمانی بیمارستان گفت: مشکل عمده این مرکز - مانند تمامی بیمارستان‌های بزرگ دانشگاه - ریفرال بودن آن است و معضل اصلی در این زمینه عدم تناسب بین ظرفیت و امکانات بیمارستان با تعداد و حجم مراجعین است اما باین حال تمامی همکاران بیمارستان با تمام توان در حال خدمت‌رسانی به مراجعین هستند.

وی با بیان اینکه مشاهدات ما از بخش‌های مختلف





ورود تعداد بسیار بالای مراجعین به اورژانس است جلب توجه می‌کند؛ گفت: علیرغم برنامه‌ریزی برای استقرار دو متخصص به‌عنوان مقیم و حضور دستیاران در اورژانس به‌منظور به حداقل رساندن انتظار ویزیت بیماران، به دلیل کمبود تخت تحت نظر در اورژانس و اشغال تخت حداکثری بیمارستان، عملاً رضایت‌مندی کامل و مدنظر دانشگاه محقق نشده است و تا زمانی که فرآیندهای ارجاع به سطوح بالاتر خدمات درمانی، برنامه‌ریزی جهت کاهش مراجعات بی‌مورد از شهرستان‌های هم‌جوار و حتی استان‌های سراسر کشور صورت نگیرد؛ مشکل به‌طور کامل قابل حل نخواهد بود.

وی افزود: در زمینه «ثبت مستندات»، «ویزیت اساتید و خدمات مشاوره‌ای» و «استفاده از پرستاران باتجربه در اورژانس» ارتقاء مشهود است؛ همچنین در زمینه تعهد حرفه‌ای و معرفی کادر درمانی به بیمار نیز اقدامات خاصی انجام شده که امید است به اهداف مدنظر برسند.

مدیر درمان دانشگاه در پایان گفت: بدون شک تلاش همه‌جانبه همکاران بزرگواریمان در بیمارستان جهت ارائه خدمات بهتر به بیماران ملموس و قابل‌ستایش است. ▲

عمده‌ترین مشکل این مرکز عدم تناسب ظرفیت و امکانات آن با حجم مراجعین است؛ گفت: مشاهدات ما نشان می‌دهد که بسیاری از مراجعین به این بیمارستان نیاز به استفاده از خدمات یک مرکز ریفرال دانشگاهی را ندارند و می‌توانند در زمان کمتری، خدمات موردنیاز خود را از سایر مراکز درمانی شهر تهران و یا شهرستان‌های دیگر کشور دریافت کنند.

وی در خاتمه با بیان اینکه با این شرایط حجم بالای مراجعین، هر اقدامی در زمینه افزایش امکانات و نیروی کار بیشتر، لزوماً بازدهی را بهبود نخواهد داد، گفت: با تکمیل چرخه ارجاع - که یکی از دغدغه‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است - می‌توان امکانات را بهتر مدیریت کرد و اگر بتوانیم سازوکاری برای ارجاع مناسب‌تر بیماران به این مرکز فراهم کنیم، می‌توان امکانات این بیمارستان را برای خدمت‌رسانی به بیماران با فرآیند درمانی سخت‌تر اختصاص داد.

## کاهش رضایت‌مندی با مراجعات غیر ضروری

در ادامه دکتر شهاب با اشاره به اینکه در بدو