

خلاصه

مقدمه: رضایت بیماران یک مسئله مهم در مراقبت‌های بهداشتی امروزه است. بخش اورژانس بعنوان یک دروازه شروع مراقبت درمانی بیماران در نظر گرفته می شود. هدف از این مطالعه بررسی گردش کار بیماران در بخش اورژانس بیمارستان امام رضا (ع) شهر تبریز و تعیین استراتژیهای لازم برای کاهش مدت اقامت بیماران است. **روش کار و مواد:** در یک مطالعه تحلیلی -مداخله ای بیماران مراجعه کننده به اورژانس بیمارستان امام رضا (ع) تبریز در طول زمان اجرای طرح مطالعه شدند.

یافته‌ها: در این مطالعه پس از شناسایی گردش کار لیست نمودن و اولویت بندی مشکلات و یافتن راه حل به طریق بارش افکار از میان ۵ استراتژی ۳ عدد را جهت مداخله انتخاب گردید. پس از انجام مداخله نتایج نشان می دهد که مدت زمان انتظار برای ویزیت پزشک و اجرای دستورات توسط پرستار و همچنین زمان لازم برای آماده شدن تست‌های آزمایشگاهی قبل و بعد از مداخله تفاوت معنی داری دارد. ($P\text{-Value} = 0.00$). ولی مدت زمان مورد نیاز برای مشاوره و آماده شدن تست‌های رادیولوژی (شامل گرافی و سی تی اسکن) که مداخله ای انجام نشد تفاوت معنی دار ندارد ($P\text{-Value} = 0.67$).

از نظر سطح تریاژ بیماران قبل و بعد از مداخله تفاوتی نداشته ($P\text{-Value} = 0.539$) و همچنین در مقایسه بیماران ترومایی و غیر ترومایی نیز اختلاف آماری معنی دار یافت نشد ($P\text{-Value} = 0.783$). به طور کلی زمان گردش کار بیماران در اورژانس از بدو ورود تا تعیین تکلیف نهایی بعد از مداخله کاهش چشمگیری یافت.

نتیجه گیری:

نتایج حاصل از مطالعه ما نشان داد که زمان لازم برای گردش کار بیماران مراجعه کننده به اورژانس بیمارستان امام رضا تبریز با انجام مداخلاتی در روند پذیرش تریاژ و امور مربوط به روند تشخیصی درمانی از جمله ویزیت پزشک، اجرای دستورات توسط پرستاران و آماده شدن تستهای آزمایشگاهی کمتر شده و از اتلاف وقت بیماران کاسته شده و منجر به بهبود خدمات ارائه شده به بیماران در سریعترین زمان ممکن شده است.

کلمات کلیدی:

اورژانس، بیماران، تریاژ، تشخیص، بیمارستان، گردش کار، تریاژ