

بررسی فرایند بستری و ترخیص بیمار در بیمارستانهای منتخب آموزشی درمانی شهر کرمانشاه

وحید ترکشوند^۱، احسان محمدی^۱، یونس محمدی^۱، محمدسجاد سلیمانی^۱، مژگان صمیم^۲

زمینه و هدف:

افزایش تقاضا برای خدمات سلامتی و نیز افزایش هزینه های مرتبط، موجب تلاش بیمارستان ها برای ارتقاء و سازماندهی فرآیندها شده است. هدف از انجام این پژوهش تعیین فرآیند بستری و ترخیص بیمار در یک بیمارستان آموزشی درمانی شهر کرمانشاه بود.

مواد و روش ها:

در این مطالعه توصیفی-تحلیلی، ۳۵ نفر از مدیران ارشد پرسشنامه های مربوط به کیفیت فرآیندهای بستری و ترخیص را تکمیل نموده و به سه سوال باز در مورد روش های پیشنهادی بر اساس اصول کایزن پاسخ دادند. سپس میزان رضایتمندی ۲۱۲ بیمار، با استفاده از پرسشنامه (پایایی $\alpha=0/93$)، موردسنجش قرار گرفت. در مرحله سوم، پس از بررسی راه حل های پیشنهادی با روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی AHP، مدیران راه حل ها را با توجه به شاخص های هزینه، زمان و اثربخشی اولویت دهی نمودند.

نتایج:

نتایج نشان داد که میانگین نمره فرآیند بستری از دیدگاه مدیران ۸۸/۵۲ و فرآیند ترخیص ۹۰/۳۳ (از ۱۰۰) بود که نشان دهنده میزان مطابقت بالا با رویکرد کایزن بود. همچنین میانگین رضایت بیماران از بستری ۷۶/۷۵ (از ۱۰۰) و از ترخیص ۷۸/۶ بود که نشاندهنده رضایت مناسبی است.

نتیجه گیری:

این مطالعه نشان داد فرآیندهای بستری و ترخیص در بیمارستان مورد پژوهش، اگرچه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار بودند اما همچنان لازم است برای بهبود فرآیندهای بستری و ترخیص، بهترین راه حل ها از نظر اثربخشی، زمان و هزینه اتخاذ و اجرا شوند تا رضایت کامل بیماران را به همراه داشته باشند.

واژه های کلیدی:

فرآیند بستری، فرآیند ترخیص، رضایت بیمار

^۱ دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

^۲ دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران (نویسنده مسئول)