



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

تبیین تجربیات سالمندان و ارائه دهندگان خدمات به آنها از خدمات اورژانس پیش
بیمارستانی در شهر شیراز

توسط

احمد رضا محمدپور

استاد راهنما

دکتر لیلا والی

استاد مشاور

دکتر حجت فرهمندنیا

سال تحصیلی ۱۴۰۳

چکیده

هدف: با افزایش سن، اختلال عملکرد جسمانی بیشتر شده که این امر خود منجر به بروز مشکلات مختلف در سالمندان می‌گردد. بر همین اساس است که مشکلات سلامت سالمندان که توانایی حفظ استقلال کمتر و نیاز به کمک بیشتری دارند، یکی از مسائل مورد توجه و اولویت‌های بهداشتی و درمانی در اکثر جوامع است چراکه روند پیرشدن جوامع و نیز مشکلات سلامتی ایجاد شده برای این قشر از جامعه نیاز به خدمات فوری پزشکی را نیز افزایش داده است. افزایش تعداد بیماران مسن، نه تنها خدمات مراقبت بهداشتی بلکه خدمات فوریت‌های پیش بیمارستانی را از نظر منابع با مشکل مواجه ساخته است. تجارب ذهنی افراد از اورژانس تحت تأثیر نیاز آنها به اطلاعات مرتبط و به موقع در رابطه با روش های اورژانس و وضعیت بالینی آنها است. این نیازهای اطلاعاتی نیز توسط مراقبین افراد مسن در موقعیت اورژانس مورد نیاز است. این پژوهش با هدف تبیین تجربیات سالمندان و ارائه دهندگان خدمات به آنها از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در شهر شیراز انجام شده است.

مواد و روش: این پژوهش در ۳ فاز انجام شد. فاز ۱ و ۲ مربوط به سالمندان و تکنسین های اورژانس بود که این قسمت از مطالعه، کیفی و به صورت فنومنولوژی (پدیدارشناسی) انجام و جهت گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شد. روش نمونه گیری از میان سالمندان و تکنسین ها به صورت هدفمند و گلوله برفی بود و تا حد اشباع ادامه یافت و داده ها به روش لاندمن و گرانهایم تحلیل شد. در فاز ۳ مطالعه نیز جهت بررسی تجربیات مشارکت کنندگان و ارائه پیشنهاد، پنل خبرگان تشکیل شد.

یافته ها: مطالعه حاضر، بیان تجربیات ۲۱ نفر از سالمندان که از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی استفاده کردند، ۱۴ نفر از تکنسین های اورژانس پیش بیمارستانی و گزارش پنل خبرگان بود. متن مصاحبه ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و کدهای مفهومی از آن استخراج گردید. سپس کدها به طبقه های اصلی دسته بندی شدند که در گروه سالمندان عبارت بودند از "وضعیت آمبولانس، عملکرد تکنسین ها، عملکرد زمانی اورژانس و قوانین و مقررات اورژانس" و تکنسین ها: "مشکلات اخذ شرح حال و معاینه بیماران، مشکلات رگ گیری، مشکلات ارتباط گیری با سالمندان، وجود بیماری های زمینه ای متعدد، مشکلات حمل و انتقال

بیماران و انتقال به بیمارستان".

نتیجه گیری: تجربیات سالمندان نشان دهنده مشکلاتی است که هنگام دریافت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی آن ها را با مشکل مواجه می کند از جمله: وضعیت نامناسب آمبولانس ها، مشکلات مربوط به عملکرد تکنسین ها، عملکرد زمانی اورژانس و قوانین و مقرراتی که باعث نارضایتی آن ها شده و از طرف دیگر تجربیات تکنسین های اورژانس نیز نشان دهنده مشکلاتی است که هنگام ارائه خدمات به سالمندان وجود دارد و باعث کاهش کیفیت خدمات می شود از جمله: مشکلات مربوط به گرفتن شرح حال، رگ گیری، برقراری ارتباط، بیماری های زمینه ای و متعدد سالمندان، مشکلات حمل و انتقال به آمبولانس و انتقال به بیمارستان. پیشنهاد هایی برای حل این مشکلات توسط پنل خبرگان ارائه شد که امید است بتواند در سیاستگذاری برای ارائه خدمات بهتر به سالمندان در اورژانس پیش بیمارستانی مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی: تجربیات، سالمندان، خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، ارائه کنندگان، مطالعه کیفی.