



دانشگاه علوم پزشکی

و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

ارزیابی پاسخگویی به نیازهای غیر بالینی بیماران در بیمارستان های مرجع کرونا در

شهرهای کرمان و شیراز در دوران اپیدمی کرونا و ارائه راهکارهای مناسب

توسط

مهناز طالبی

استاد راهنما

دکتر وحید یزدی فیض آبادی

استاد مشاور

دکتر محمدحسین مهرالحسنی

سال تحصیلی تابستان ۱۴۰۳

چکیده

مقدمه و هدف: طبق گزارش سال ۲۰۰۰ میلادی سازمان جهانی بهداشت، نظام‌های سلامت ۳ هدف بنیادین دارند که شامل: ارتقای سطح سلامت مردم و جامعه، مشارکت مالی عادلانه و پاسخگویی به نیازهای غیر بالینی مردم می باشد. هدف سوم سازمان جهانی بهداشت با عنوان پاسخگویی به انتظارات منطقی افراد در مورد جنبه‌های غیر پزشکی نظام سلامت اشاره دارد. به منظور ارتقای سطح کیفی خدمات، که مورد توجه سازمان جهانی بهداشت است، توجه بیشتر به مکانیزمهای پاسخگویی بهتر و ارائه‌ی خدمات باکیفیت تر ضروری می باشد.

پاسخگویی شامل مجموعه مشترکی از ۸ بعد است. این ابعاد عبارتند از: توجه سریع، احترام به شأن افراد، وضوح ارتباطات، محرمانه بودن اطلاعات شخصی، استقلال، حق انتخاب، کیفیت و دسترسی به حمایت های خانواده و محیط اجتماعی می باشد. سنجش پاسخگویی این امکان را فراهم می سازد که ویژگی های مختلف نظام سلامت جدا از تاثیر آن بر وضع سلامت بررسی شود. هدف از انجام این مطالعه این است که با سنجش پاسخگویی نظام سلامت به نیازهای غیر بالینی بیماران مراجعه کننده به بیمارستانهای مرجع کرونا، اطلاعاتی مرتبط در رابطه با عملکرد بیمارستان ها در اختیار تصمیم گیران قرار گیرد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه ترکیبی از نوع متوالی تبیینی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۴۰۱-۱۴۰۲ در بیمارستان افضل پور در شهر کرمان و بیمارستان علی اصغر در شهر شیراز انجام شد. این مطالعه در دو فاز اصلی انجام شد: در فاز اول (کمی) پرسشنامه استاندارد پاسخگویی سازمان جهانی بهداشت، توسط بیماران مراجعه کننده مبتلا به کرونا که در شش ماه گذشته (پیک هشتم) سابقه بستری در بخش کووید بیمارستان افضل پور کرمان و یا بیمارستان علی اصغر شیراز داشته اند به صورت تلفنی غیر حضوری تکمیل و سپس وضعیت پاسخگویی ارزیابی گردید. در فاز دوم (کیفی) بر اساس نتایج به دست آمده از فاز اول، جلسات بحث گروهی متمرکز (۴-۶) نفره برگزار شد که شرکت کنندگانی از بین افراد مطلع کلیدی، مدیران بیمارستان ها، پزشکان، پرستاران، مدیران حوزه امور عمومی و اداری بیمارستان ها یا نمایندگان آنها در جهت به دست آوردن راهکارهای مدیریتی دعوت

شدند.

یافته ها: براساس یافته‌های بخش کمی بالاترین نمره پاسخگویی در بیمارستان علی اصغر شیراز مربوط به بعد توجه سریع و کمترین میانگین امتیاز پاسخگویی متعلق به بعد حق انتخاب می باشد و در بیمارستان افضل پور کرمان بالاترین نمره مربوط به بعد احترام به شأن و منزلت و کمترین میانگین مربوط به کیفیت محیط و دسترسی به حمایت های خانواده و اجتماعی بوده است. مقایسه ابعاد در دو بیمارستان علی اصغر شیراز و افضل پور کرمان صورت گرفت که در دو بعد دسترسی به حمایت های خانواده و اجتماعی و بعد کیفیت محیط، تفاوت معنادار مشاهده گردید و در سایر ابعاد تفاوت معناداری وجود نداشت. براساس یافته‌های بخش کیفی، راهکارهای ارائه شده توسط مدیران میانی و پایه شامل سه طبقه اصلی: مدیریت نیروی انسانی، تجهیزات، بهبود کارائی سیستم دسته بندی شده است. که نیروی انسانی شامل سه طبقه فرعی: تامین منابع انسانی، آموزش و مهارت کارکنان و حمایت کارکنان می باشد. طبقه تجهیزات و محیط درمانی شامل سه طبقه فرعی: ملزومات پزشکی، داروهای اساسی، محیط درمانی بوده و طبقه بهبود کارائی سیستم شامل دو طبقه فرعی: مدیریت و رهبری و حمایت روحی و عاطفی بیماران می باشد.

بحث و نتیجه گیری: براساس نتایج مطالعه حاضر طیف گسترده ای از عوامل تأثیرگذار بر آمادگی نظام سلامت در پاسخگویی به نیازهای غیر بالینی بیماران شناسایی شده اند لذا مدیران و سیاستگذاران می توانند با استفاده از این اطلاعات، سیستم‌های سلامت زیر مجموعه خود را از لحاظ میزان آمادگی ارزیابی کرده و اقدامات لازم جهت بهبود شرایط را به کار گیرند.

کلمات کلیدی: نیازهای غیر بالینی، پاسخگویی، بیماری کووید ۱۹، اپیدمی، بیمارستان های مرجع کرونا