

عنوان مقاله:

شناسایی و ارزیابی عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد بخش های اورژانس بیمارستان از دید بیمار و کادر درمان

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی انجمن ایرانی تحقیق در عملیات (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

محمود اقتصادی فرد - استادیار دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی شیراز

ندا خسروی فرد - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی شیراز

فائزه اختیاردار - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی شیراز

خلاصه مقاله:

با توجه به اینکه بخش اورژانس بالاترین نرخ مراجعه بیماران را در بیمارستان ها دارد، ارزیابی و بهبود عملکرد بخش های اورژانس بیمارستان ها از اهمیت زیادی برخوردار است. اما ارتقاء خدمات سلامت، نیازمند توسعه رویکردی مناسب برای ارزیابی کارایی در بخش های اورژانس و سیستم مدیریت آن ها دارد. هدف از انجام این پژوهش ارزیابی عملکرد بخش اورژانس بیمارستان ها از دو دیدگاه بیمار (مراجعه کننده) و کادر درمان به صورت جداگانه و مقایسه نتایج این دو ارزیابی برای کشف زمینه های بهبود در عملکرد بخش های اورژانس است. به این منظور، رویکردی ترکیبی جهت شناسایی شاخص های کلیدی عملکرد و ارزیابی بخش های اورژانس، مبتنی بر مدل سرکروال ارائه می شود. براین اساس، از روش بهترین-بدترین برای تعیین وزن معیارها و از روش های مورا، واسپاس و کاپراس برای رتبه بندی بخش اورژانس بیمارستان ها از نظر کادر درمان و مراجعه کنندگان استفاده گردیده است. این پژوهش در چهار مرکز بیمارستانی شیراز اجرا شده است که در طی آن ۱۵ شاخص کلیدی در پنج محور شناسایی و این مراکز ارزیابی و رتبه بندی گردیده اند. در نهایت، با استفاده از تکنیک بردا، نتایج رتبه بندی های به دست آمده ترکیب و رتبه بندی نهایی به دست آمد. مطابق یافته های این مطالعه، از دیدگاه کادر درمان، بخش اورژانس بیمارستان نمازی و از دیدگاه مراجعه کنندگان، بخش اورژانس بیمارستان چمران از رتبه بالاتری برخوردار هستند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد؛ بخش اورژانس بیمارستان؛ تصمیم گیری چند معیاره؛ روش بهترین-بدترین.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1366097>

