

## پروژه شماره ۱۴:

### طراحی یک مدل دینامیکی جهت بررسی سیستم ارائه خدمات درمانی در بیمارستان

#### چکیده

بیمارستان‌ها از جمله سازمان‌های اجتماعی هستند که نقش عمده‌ای در ایجاد بهبود در وضعیت بهداشتی کشور و ارائه خدمات درمانی و بهداشتی دارند. سرعت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی و عدم انتظار بیش از حد بیماران جهت دریافت این خدمات از جمله عواملی هستند که به عنوان کیفیت سطح خدمات درمانی در هر بیمارستان مد نظر می‌باشد. لذا هدف این پژوهش طراحی یک مدل دینامیکی جهت بررسی سیستم ارائه خدمات درمانی در بیمارستان می‌باشد. در این تحقیق ابتدا عوامل مهم و تاثیرگذار در سیستم ارائه خدمات بهداشتی و درمانی در بیمارستان از طریق مرور ادبیات و مصاحبه با خبرگان شناسایی شده و پس از رسم روابط علی حلقوی بین این عوامل، نمودار انباشت جریان سیستم مذکور طراحی و با استفاده از نرم‌افزار ونسیم شبیه‌سازی شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت بیمارستان از طریق افزایش تعداد پزشکان و نیز افزایش تعداد تخت‌های بیمارستان، می‌تواند شرایطی را جهت بهبود سطح کیفیت خدمات درمانی ایجاد نماید.

**کلمات کلیدی:** مدل دینامیکی، خدمات درمانی، بیمارستان، پویایی سیستم‌ها

#### مقدمه

ایجاد، حفظ و بهبود کیفیت از مهمترین دغدغه‌های امروزی دنیای رقابتی کسب و کار است (۱) و کیفیت برتر یک عامل استراتژیک برای افزایش سهم بازار، کارایی، سودآوری و صرفه‌جویی در هزینه‌ها شناخته شده است. خدمات و ادراک مشتری از چگونگی برآورده شدن انتظارات و نیازهایش است (۲). طبق تعریف زیتهامل، کیفیت خدمات به مفهوم ادراک مشتری از چگونگی برآورده شدن انتظارات و نیازها توسط خدمات ارائه شده است و توسط مشتری مورد قضاوت قرار می‌گیرد (۳). پارسورامان و همکاران، کیفیت خدمات را یک قضاوت یا نگرش کلی مشتری از خدمات ارائه شده توصیف کرده‌اند که به درجه و جهت عدم تطابق بین انتظارات مشتری و ادراک وی از عملکرد خدمات اشاره دارد (۲). کیفیت بالای خدمات ارائه شده در بیمارستان با مواردی مثل رضایت بیمار، کارایی و برتری سازمان مرتبط است (۴)، ولی کیفیت پایین منجر به ارائه خدمات ضعیف می‌شود که این به نوبه خود باعث بیماری بیشتر، هزینه‌های بیشتر و اعتماد کمتر به نظام سلامت می‌گردد (۵).

زارعی و همکارش (۱۳۹۶) در پژوهشی با هدف مقایسه کیفیت خدمات از دیدگاه بیمار در بخش اورژانس بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در سال ۱۳۹۴ انجام دادند. در این مطالعه ۳۷۳ بیمار ترخیص شده از ۸ بیمارستان دولتی و خصوصی به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها نیز از روش‌های آمار توصیفی و آزمون‌های من ویتنی و رگرسیون چند متغیره در نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که وضعیت کیفیت خدمات اورژانس در بیمارستان‌های خصوصی نسبت به بیمارستان‌های دولتی بهتر بوده است. آن‌ها بیان کردند که مدیریت بیمارستان‌ها باید در خصوص جنبه‌های آموزش قبل از ترخیص و پیگیری درمان و همچنین رسیدگی سریع، توجه بیشتری نشان داده و با دادن کتابچه‌های آموزشی به بیمار حین ترخیص، به همراه پیگیری تلفنی و کاهش زمان انتظار از طریق بازمهندسی فرایندهای مراقبت، موجب افزایش رضایت در بیماران شوند (۵).

بزرگی و همکارانش (۱۳۹۳) پژوهشی با هدف تعیین سرعت خدمات اورژانس و عوامل مرتبط با آن در سیستم تریاژ ۵ سطحی در مرکز آموزشی درمانی امام خمینی (ره) ساری، انجام دادند. این مطالعه مقطعی در آذرماه سال ۱۳۹۱ در مرکز آموزشی درمانی امام خمینی (ره) ساری انجام گرفت. آنان ضمن بررسی پرونده‌های پزشکی و برگه‌های تریاژ بیماران با تکمیل فرم‌های جمع‌آوری اطلاعات، سرعت اقدامات انجام شده برای هر بیمار را محاسبه کردند. تعداد نمونه مورد بررسی ۳۶۵ مورد بوده، تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS16 انجام شده و داده‌ها با آزمون  $\chi^2$  و  $anova$  تجزیه و تحلیل شدند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین شیف‌کاری با زمان دسترسی به پزشک و خدمات و تعیین تکلیف بیمار وجود دارد. بین سطح تعیین شده بیمار با زمان دسترسی به پزشک و خدمات و تعیین تکلیف نیز ارتباط معنی‌داری مشاهده شد. همچنین در انتها مشخص شد که زمان ارائه خدمات در بخش اورژانس بیمارستان امام ساری که از سیستم تریاژ ۵ سطحی استفاده می‌نماید کم بوده و سرعت ارائه خدمات در سطح مطلوب قرار دارد (۶).

### شناسایی عوامل و تعیین روابط علی معلولی

متغیرها و عوامل زیادی بر سیستم تاثیر می‌گذارند که می‌تواند رفتار مدل را تحت تاثیر قرار دهند. همانند کلیه سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی و ...، سیستم ارائه خدمات درمانی نیز تحت تاثیر عوامل متعددی است که با یکدیگر در ارتباط هستند.

اولین گام برای ساختن مدل در علم پویایی‌های سیستم، شناسایی عوامل و متغیرهای مهم تاثیرگذار بر سیستم مورد مطالعه می‌باشد تا براساس این متغیرها بتوان مرز مدل را تعیین نمود و روابط علی معلولی را تعیین نمود. عوامل تاثیرگذار بر مدل این پژوهش و تعاملات و روابط علی معلولی بین این عوامل با کمک خبرگان شناسایی شدند.

تعداد عواملی که در این پروژه بکار رفته است ۱۳ عامل است. همچنین این پروژه شامل فایل‌های زیر است:

فایل گزارش WORD ( در ۱۲ صفحه ) + فایل نمودار علی + فایل

نمودار جریان شبیه سازی شده در ونسیم