



# دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان:

بررسی عملکرد بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی شهر قزوین قبل و

بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت

استاد راهنما:

دکتر امید خسروی زاده

استاد مشاور:

دکتر سیما رفیعی

آقای سعید شهبواری

نگارش:

روح الله گل محمدی

تابستان ۱۴۰۰

## چکیده

زمینه وهدف: نظام های سلامت همواره با ایجاد اصلاحات تلاش نموده اند قدم های بزرگی برای دستیابی به اهداف نظام سلامت بردارند. یکی از بزرگترین اصلاحات اخیر در نظام سلامت جمهوری اسلامی ایران در اردیبهشت ماه ۱۳۹۳ توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی انجام گردید که اهداف اصلی آن حفاظت مالی از مردم، ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات سلامت و افزایش کیفیت خدمات بود. هدف این پژوهش بررسی اثر این طرح بر شاخص های عملکردی بخش اورژانس مراکز آموزشی و درمانی شهر قزوین بوده است.

مواد و روش کار: پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع توصیفی- تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی می باشد و کاربردی است. مطالعه در دو فاز کمی مبتنی بر جمع آوری داده های بیمارستانی و فاز کیفی مبتنی بر مصاحبه نیمه ساختار یافته انجام شد. جامعه آماری در فاز کمی کلیه مراکز آموزشی و درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی قزوین و در فاز کیفی شامل مسئولین، سرپرستاران و پزشکان متخصص مقیم بخش های اورژانس این مراکز بود که به روش نمونه گیری هدفمند وارد مطالعه شدند. در فاز کمی جهت آمار تحلیلی از روش تحلیل سری زمانی منقطع و نرم افزار STATA نسخه ۱۵ و آزمون های آماری ریشه دیکی فولر و آزمون چاو استفاده شد. در فاز کیفی پس از تلخیص داده ها، عرضه داده ها و نگاشت و تحلیل، در قالب نرم افزار MAXQDA نسخه ۲۰۱۸ ابعاد و مولفه های بهبود عملکرد بخش اورژانس استخراج شده است.

یافته ها: نتایج تحلیل سری زمانی منقطع نشان می دهد اجرای طرح تحول نظام سلامت بر سطح و روند شاخص های درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت شش ساعت، درصد بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت، میانگین مدت زمان انجام تریاژ سطح ۳، ۴ و ۵ و همچنین درصد احیا قلبی ریوی ناموفق تاثیر معناداری نداشته است، اما بر سطح و روند شاخص های درصد ترک با مسئولیت شخصی و میانگین مدت زمان انجام تریاژ سطح ۱ تاثیر معناداری داشته است ( $P < 0/05$ ). همچنین اگرچه باعث کاهش مدت زمان انجام تریاژ سطح ۲ شده است اما روند تریاژ سطح ۲ افزایش داشته که این افزایش معنا دار نیست. نتایج مصاحبه ها نیز نشان داد ابعاد نیروی انسانی، تجهیزات و امکانات شخصی، مدیریت صحیح اورژانس، بار مراجعات، کیفیت ارائه خدمات، همکاری برون بخشی، وضعیت بیماران و انگیزش پرسنل عواملی هستند که باعث بهبود عملکرد بخش اورژانس می شوند.

بحث و نتیجه گیری: یافته های پژوهش حاضر نشان داد حضور پزشک متخصص مقیم در بخش اورژانس می تواند موجب بهبود میانگین مدت زمان تریاژ سطوح ۱ و ۲ و همچنین رضایت بیماران و بهبود شاخص درصد ترک با مسئولیت شخصی گردد. همچنین نتایج فاز کیفی نشان داد که سیاستگذاران علاوه بر حضور

پزشک متخصص مقیم ، در برنامه ریزی های آتی باید سایر مولفه های تاثیرگذار بر بهبود شاخص ها از قبیل نیروی انسانی، وجود تجهیزات و امکانات شخصی، کیفیت ارائه خدمات و انگیزش پرسنل را نیز مدنظر قرار دهند.

کلید واژه: طرح تحول نظام سلامت، شاخص های عملکردی، بیمارستان، تحلیل سری زمانی منقطع، اورژانس

## **Abstract:**

**Background and Aim:** Health systems have always tried to take big steps to achieve the goals of the health system by making reforms. The Ministry of Health and Medical Education carried one of the biggest recent reforms in the health system of the Islamic Republic of Iran in May 2014. The purpose of this study was to investigate the effect of this project on the performance indicators of the emergency department of educational and medical centers in Qazvin.

**Materials and Methods:** The present study is descriptive-analytical in terms of purpose and cross-sectional in terms of time and is applied. The study was conducted in two phases: quantitative based on hospital data collection and qualitative phase based on semi-structured interview. Statistical population in quantitative phase All educational and medical centers under the auspices of Qazvin University of Medical Sciences and in the qualitative phase included officials, head nurses and specialist physicians residing in the emergency departments of these centers who were included in the study by purposive sampling method. Discontinued and STATA software version 15 and Dickey Fuller root statistical tests and Chow test were used. In the qualitative phase, after summarizing the data, data supply and mapping and analysis, the dimensions and components of improving the performance of the emergency department have been extracted in the form of MAXQDA software.

**Results:** The results of the interrupted time series analysis show the implementation of the health system transformation plan on the level and trend of the percentage of patients assigned within six hours, the percentage of patients discharged from the emergency within 12 hours, the average duration of triage level 3, 4 and 5 Also, the percentage of unsuccessful cardiopulmonary resuscitation did not have a significant effect ( $P \geq 0.05$ ), but it had a significant effect on the level and trend of personalized withdrawal rates and the average duration of level 1 triage ( $P \geq 0.05$ ). It has reduced the duration of level 2 triage, but the level 2 triage trend has increased, which is not significant. The results of the interviews also showed the size of manpower, equipment and personal facilities, proper emergency management, referral load, quality of service will, Outpatient collaboration, patient status, and staff motivation are factors that improve emergency department performance.

**Conclusion:** Findings of the present study showed that the presence of a resident physician in the emergency department can improve the average duration of triage levels 1 and 2 as well as patient satisfaction and improve the percentage of personal responsibility leave index. Also qualitative phase results showed that policymakers in addition to Resident physicians should consider other factors influencing the improvement of indicators such as manpower, personal equipment and facilities, quality of service and staff motivation in future planning.

**Keyword:** Health care reform , Hospital , Performance indicators , Interrupted time series analysis. emergency unit



**Qazvin university of Medical Sciences**

**Faculty of Health**

**A Thesis**

**Presented for the degree Of Master of sciences  
(M. Sc ) in Health Services Management**

**Title:**

**Evaluating the Performance Indices of Emergency  
Department in Hospitals of Qazvin before and after  
health transformation plan**

**Supervisor:**

**Omid khosravizadeh, Ph.D**

**Advisor:**

**Sima Rafiei, Ph.D**

**Saeed Shavsavari.M.Sc**

**By:**

**Rohollah Golmohammadi**

**202\**