

رابطه بین مشخصات فردی و شغلی سرپرست اورژانس با شاخص‌های ساختار، فرایند و عملکرد بخش اورژانس*

حجت رحمانی^۱، سیدعلی اصغر قریشی^۲

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: ساماندهی اورژانس‌های بیمارستانی، به عنوان یکی از شلوغ‌ترین بخش‌های مراکز درمانی، از اولویت‌های اصلی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی است. برای رهبری و مدیریت این واحد مهم، توجه به ارزش‌های نیروی انسانی، مهارت و قدرت مدیریتی افراد جهت تلاش برای رسیدن به رسالت و اهداف سازمان ضروری به نظر می‌رسد. این مطالعه با هدف تعیین رابطه بین مشخصات فردی و شغلی سرپرست اورژانس با ساختار، فرایند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه مقطعی و تحلیلی می‌باشد که در سال ۱۳۹۱ خورشیدی انجام شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل چک لیستی برای مشخصات مدیران اورژانس ۱۲ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران و همچنین وضعیت ساختار، فرایند و عملکرد آن بیمارستان‌ها بود. همچنین، پرسش‌نامه‌ای نیز بر اساس فرم الف استانداردهای لازم الاجرا در بخش فوریت‌های پزشکی طراحی و روایی و پایایی آن به اثبات رسید؛ داده‌ها از طریق مشاهده، مصاحبه و استفاده از دفاتر و اسناد موجود تکمیل و با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: بین جنسیت مدیران و سابقه کاری آن‌ها در اورژانس با شاخص‌هایی چون مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فرایند آموزشی، دستورالعمل‌ها و فعالیت‌های بخش اورژانس، رابطه معنی‌دار وجود نداشت. تنها بین سابقه کار در بیمارستان و شاخص نیروی انسانی رابطه معنی‌دار مشاهده شد ($P = 0/040$).

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق می‌توان گفت که مدیران مختلف، فارغ از جنسیت و سابقه، در اداره اورژانس مانند هم عمل می‌کنند. تنها افراد با سابقه خدمت کمتر، تمایل بیشتری برای حضور در بخش اورژانس، همکاری با سایر متخصصین و آشنایی بیشتر با اصول احیای قلبی-عروقی و پرستاری داشتند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت؛ خدمات اورژانس بیمارستان؛ بیمارستان‌های آموزشی.

پذیرش مقاله: ۹۲/۸/۲۵

اصلاح نهایی: ۹۲/۸/۱

دریافت مقاله: ۹۱/۷/۲۷

ارجاع: رحمانی حجت، قریشی سیدعلی اصغر. **رابطه بین مشخصات فردی و شغلی سرپرست اورژانس با شاخص‌های ساختار، فرایند و عملکرد بخش اورژانس.** مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۳؛ ۱۱(۵): ۶۵۷-۶۶۴.

*- این مقاله حاصل پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت اقتصاد بهداشت در دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد.

۱- استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
Email: hojjatrahmani@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

مقدمه

کاهش مرگ و میر بیماران، در نظر گرفتن اصول اخلاقی و قانونی، کاهش هزینه‌های مصرفی و به طور خلاصه، جلب رضایت بیماران از مهمترین اهداف مدیریت مراکز درمانی به شمار می‌رود (۱).

اورژانس و بخش سوانح یا فوریت‌های پزشکی، که وظیفه امداد رسانی و درمان سریع و همه جانبه کلیه بیماران اورژانسی، مصدومین حوادث و سوانح را به عهده دارد، یکی از ارکان ضروری و اجتناب ناپذیر بیمارستان‌های عمومی می‌باشد (۲). بهینه کردن خدمات بخش اورژانس و سرعت در ارائه خدمات مفید و مؤثر، همگی در سایه ساختار مدیریتی مناسب، طراحی فرایندی کارآمد و عملکرد کارا و اثر بخش امکان پذیر خواهد بود (۳).

با توجه به نقش حیاتی بیمارستان و نظر به اینکه سازماندهی این بخش (بخش اورژانس) در اکثر بیمارستان‌های کشور از وضعیت مطلوب بسیار دور است و به طور کلی همراهی و امداد بیمار، ضعیف و تجربه کارکنان تخصصی (پزشکی و پرستاری) محدود و خدمات پشتیبانی کافی نیست و وسایل و تجهیزات در دسترس هم غالباً از کیفیت مناسبی برخوردار نیستند، لذا لازم است بخش اورژانس نیز همگام با سایر واحدها و البته در صدر آنها مورد ارزیابی قرار گیرد و بهبود آن در هر سطحی که در حد توان جامعه است سرلوحه امور قرار گیرد (۴).

رسیدن به اهداف فوق، علاوه بر وجود قوانین و دستورالعمل‌های روشن و مشخص در این مراکز که به وضوح، وظایف کارکنان را مشخص سازد (۵)، به عملکرد مدیران در اجرای این قوانین نیز بستگی تام دارد.

از طرفی محیط امروزه سازمان‌ها، مدیران را با چالش‌های جدیدی روبه رو می‌سازد و هر روز پویاتر از قبل می‌شود. رقابت جهانی و انتظارات جوامع در حال تحول، نیازهای مدیریتی جدیدی را مطرح می‌کند. مفاهیم مشارکت، توانمندسازی، کار گروهی، انعطاف و نظیر این‌ها به منزله مسایل روز سازمان‌ها، مدیران را به خود مشغول کرده است

(۶). اورژانس‌های مراکز درمانی به عنوان مراکز ثابت و تخصصی ارائه خدمات درمانی و مراقبتی با در اختیار داشتن امکانات و پرسنل مجرب یکی از اجزای مهم فرایند پاسخ به نیازهای اورژانسی بیماران و پاسخ به حوادث غیر مترقبه محسوب می‌شود. لذا برای رهبری و مدیریت این واحد مهم علاوه بر فضای فیزیکی و تجهیزات مدرن و کامل، توجه به ارزش‌های والای نیروی انسانی و مهارت و قدرت مدیریتی افراد جهت تلاش برای رسیدن به رسالت و اهداف سازمان ضروری بنظر می‌رسد. بخشی از دانش مدیریت از طریق آموزش فرا گرفته می‌شود ولی بخشی دیگر از آن باید ضمن کار آموخته شود. به این ترتیب مدیریت هم علم است و هم هنر (۷).

چنانچه مطالعه‌ای که توسط Asatourmargousian و همکاران برای بررسی مهارت مدیریت اورژانس مرکز آموزشی و درمانی شفا یحیائیان و سنجش مهارت مدیریتی آن‌ها قبل و بعد از آموزش تئوری و تمرین علمی در محیط بالینی انجام شد، نشان داد که مهارت پرسنل اورژانس در مدیریت اورژانس قبل از ارتقا ۷۵ درصد در حد نسبتاً مطلوب می‌باشد که بعد از آموزش‌های تئوری و بالینی ضمن انجام کار و نظارت مستمر جهت تثبیت مهارت جدید و سنجش اثر بخشی و ایجاد تغییر مثبت، مهارت پرستاران اورژانس به ۹۳ درصد ارتقا پیدا کرد که با توجه به نمره قبل از آموزش‌ها، ۱۸ درصد پیشرفت در مهارت مشاهده گردید (۸).

همچنین اطلاعات یکی از منابع مهم مدیریت به شمار می‌آید. لذا دسترسی سریع و به موقع مسؤولان اورژانس به اطلاعات از طریق سیستم اطلاعات مدیریت اورژانس تحقق می‌یابد که گاهی این مساله در اورژانس‌ها دچار نقص می‌گردد (۹).

چنانچه در پژوهشی که توسط مقدسی و همکاران به منظور بررسی وضعیت سیستم اطلاعات مدیریت اورژانس در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران انجام گردید، مشخص شد سیستم‌های اطلاعات مرتبط با بخش اورژانس در تمام بیمارستان‌ها با سیستم اطلاعات بخش اورژانس ارتباط دارند. فقط در ۱۱/۱ درصد سیستم‌های

منظور عملکرد مطلوب در ارایه خدمات فوری و رضایت بخش و در نتیجه تأمین سلامت نیازمندان به فوریت‌های پزشکی باری نماید.

روش بررسی

این تحقیق یک مطالعه مقطعی (Cross-Sectional) تحلیلی می‌باشد که در سال ۱۳۹۱ خورشیدی انجام گرفت. چک لیستی حاوی ۱۲ سؤال شامل مشخصات سرپرستان اورژانس ۱۲ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران و شاخص‌هایی چون فضا، تسهیلات و تجهیزات و تعداد نیروی انسانی تهیه شد. همچنین بر اساس فرم الف استانداردهای لازم الاجرا در بخش فوریت‌های پزشکی (۱۱) پرسش‌نامه‌ای تهیه شد. در تهیه پرسش‌نامه سعی شده است که سؤالات آن در راستای اهداف پژوهش باشد. جهت کسب اعتبار علمی ابزار گردآوری داده‌ها از روش روایی محتوایی استفاده گردیده است. به این ترتیب که پرسش‌نامه این پژوهش از طریق مطالعات علمی و منابع موجود علمی در این زمینه تهیه شده و سپس برای تعیین اعتبار محتوای پرسش‌نامه، سؤالات آن مورد بازبینی اعضای هیأت علمی دانشگاه و صاحب‌نظران قرار گرفت و نسبت به رفع ابهام و اشکالات موجود اقدام شد. همچنین در ارتباط با پایایی و اعتماد علمی ابزار گردآوری داده‌ها، پس از تهیه فرم‌های پرسش‌نامه بر اساس مطالب تنظیم شده و در طی اجرای تحقیق و مصاحبه با سرپرستان بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های آموزشی، ابهاماتی که در بعضی از سؤالات وجود داشت، شناسایی و برطرف گردید و برای تکمیل پرسشنامه پژوهشگر با مراجعه مستقیم به بیمارستان‌های مورد مطالعه نسبت به تکمیل آن اقدام نمود. پرسش‌های شماره ۱، ۲، ۴ و ۶ در زمینه مدیریت، نیروی انسانی، فعالیت‌ها و فرایند آموزشی می‌باشد. قسمت اول پرسش‌نامه شماره ۳ (فضا، تجهیزات و تسهیلات) با استفاده از مقیاس لیکرت در ۳ گزینه و قسمت دوم آن با استفاده از مقیاس لیکرت در ۵ گزینه مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند. سؤالات پرسش‌نامه شماره ۵ (دستورالعمل‌های موجود) به صورت جدول طراحی و در ۴

اطلاعات مدیریت اورژانس داده‌های مربوط به مدیریت وضعیت‌های اورژانسی گردآوری شده، که در ۳۳/۴۳ درصد آن‌ها فرایند پردازش داده‌ها صورت می‌گیرد و فقط در ۳۹/۵۵ درصد این سیستم‌ها انواع گزارش‌ها ارایه می‌گردد. در این سیستم‌ها فقط ۲۹/۷۸ درصد شاخص‌های اطلاعاتی مورد نیاز کاربران وجود دارند. همچنین تمام سیستم‌ها از نوع دستی بوده و در هیچ کدام از سیستم‌ها استانداردهای مربوط به سیستم اطلاعات مدیریت اورژانس وجود ندارند. با بررسی وضعیت موجود سیستم اطلاعات مدیریت اورژانس مشخص گردید فرایند گردآوری، پردازش و توزیع اطلاعات سیستم در بیمارستان‌های تحت مطالعه به صورت کامل صورت نمی‌گیرد. در این سیستم‌ها بیش‌تر به موارد و عناصر اطلاعاتی که در جریان فعالیت‌های داخلی بخش اورژانس مورد استفاده قرار می‌گیرد، توجه می‌شود و به فعالیت‌های خارجی بخش اورژانس توجه نمی‌گردد (۱۰).

از عوامل مؤثر در ارایه خدمات درمانی بهتر و مؤثر به بیماران می‌توان نیروهای انسانی، فضا، تسهیلات، تجهیزات و فعالیت‌ها و مقررات و دستورالعمل‌های موجود در مراکز را نام برد. با توجه به حساسیت یاد شده در مورد بخش‌های اورژانس بدیهی است چنانچه هر یک از عوامل فوق‌الذکر در این واحدها دچار کاستی‌هایی باشد کار رسیدگی مؤثر و به موقع به بیمار دچار اشکال گردیده و ممکن است زبان‌های جبران‌ناپذیری را به دنبال داشته باشد (۹). اما همان گونه که ذکر شد، همه این موارد جز در پرتو یک مدیریت قوی راه به جایی نخواهد برد. این پژوهش در نظر دارد با بررسی رابطه بین مشخصات فردی و شغلی سرپرست اورژانس با ساختار، فرایند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران و با ارایه نتایج این پژوهش به مسؤولین دانشگاه، آنان را در رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت و در نهایت ارایه خدمات مناسب به بیماران یاری نماید. همچنین نتایج این پژوهش می‌تواند مسؤولین وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه علوم پزشکی را در تهیه شرایط احراز جهت مدیران بخش‌های اورژانس دانشگاه به

را زنان و ۸ نفر (۶۶/۷ درصد) اورژانس را مردان تشکیل می‌دادند و همه آنها بالای ۳۰ سال سن داشتند. همچنین، بخش‌های اورژانس ۷ بیمارستان (۵۸/۳ درصد) مورد مطالعه از لحاظ مدیریت در وضعیت مطلوب و ۵ بیمارستان (۴۱/۷ درصد) در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار گرفته‌اند و میانگین رعایت استاندارد فوق در بیمارستان‌های مورد مطالعه ۹۰/۶ درصد می‌باشد. همان طور که در جدول ۱ دیده می‌شود، جنسیت سرپرستان بیمارستان‌های آموزشی تهران با شاخص‌های نحوه مدیریت بیمارستان، نیروی انسانی، فضا و تجهیزات، فرایند آموزشی، دستورالعمل‌ها و فعالیت‌ها ارتباطی ندارد. به علاوه در جدول ۲ دیده می‌شود، میزان سابقه کار سرپرستان در بیمارستان‌های آموزشی تهران با شاخص‌های نحوه مدیریت بیمارستان، فضا و تجهیزات، فرایند آموزشی، دستورالعمل‌ها و فعالیت‌ها ارتباطی ندارد (P = ۰/۰۴۰). همان‌طور که در جدول ۳ دیده می‌شود: میزان سابقه کار سرپرستان در اورژانس بیمارستان‌های آموزشی تهران با نحوه مدیریت اورژانس بیمارستان، شاخص نیروی انسانی فضا و تجهیزات، فرایند آموزشی، دستورالعمل‌ها و فعالیت‌ها ارتباطی ندارد.

گزینه طراحی شده است. داده‌ها از طریق مصاحبه با مدیران و پرستاران اورژانس، مشاهده و ثبت اطلاعات، دفتر ارزشیابی، ضوابط و استانداردهای درمان وزارت بهداشت - درمان و آموزش پزشکی، جمع‌آوری شد. نمونه مورد پژوهش، شامل بخش‌های اورژانس تمام ۱۲ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد. در این پژوهش به بررسی رابطه خصوصیات شغلی (سابقه کار) و فردی (جنسیت) مدیر با شاخص‌های مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فرایندهای آموزشی، اجرای دستورالعمل‌ها و نیز فعالیت‌های بخش اورژانس پرداخته شده است. از ابزار آمار توصیفی که شامل جداول و نمودارها بوده، برای بررسی مشخصات فردی سرپرستان اورژانس استفاده شد. پس از گردآوری داده‌های مورد نیاز و به منظور گزارش نتایج نیاز و به منظور گزارش نتایج، علاوه بر استفاده از روش‌های آمار توصیفی، از روش‌های آمار استنباطی نیز استفاده گردیده است. داده‌ها توسط نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ آنالیز شد.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر، ۴ نفر (۳۳/۳ درصد) از سرپرستان اورژانس

جدول ۱: توزیع فراوانی شاخص‌های مدیریتی در اورژانس به تفکیک جنسیت مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران

P	بیمارستان با سرپرست مرد (تعداد٪)	بیمارستان با سرپرست زن (تعداد٪)	وضعیت	شاخص
۰/۸۰	۳(۳۷/۵)	۲(۵۰)	نسبتاً مطلوب	مدیریت
	۵(۶۲/۵)	۲(۵۰)	مطلوب	
۰/۸۰	۳(۳۷/۵)	۲(۵۰)	نسبتاً مطلوب	نیروی انسانی
	۵(۶۲/۵)	۲(۵۰)	مطلوب	
۰/۶۸	۲(۲۵)	۲(۵۰)	متوسط	فضا و تجهیزات
	۵(۶۲/۵)	۲(۵۰)	نسبتاً مطلوب	
	۱(۱۲/۵)		مطلوب	
۰/۴۶	۶(۷۵)	۲(۵۰)	نامطلوب	فرایند آموزشی
	۱(۱۲/۵)	۲(۵۰)	متوسط	
	۱(۱۲/۵)		نسبتاً مطلوب	
۰/۲۴	۶(۷۵)	۲(۵۰)	نامطلوب	دستورالعمل‌ها
	۲(۲۵)	۱(۲۵)	متوسط	
			نسبتاً مطلوب	
۰/۹۳		۱(۲۵)	مطلوب	فعالیت‌ها
		۱(۲۵)	متوسط	
	۸(۱۰۰)	۳(۷۵)	مطلوب	

جدول ۲: توزیع فراوانی شاخص‌های مدیریتی در اورژانس به تفکیک میزان سابقه کار در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران

P	بالاتر از ۲۰ سال کار در بیمارستان [تعداد(%)]			وضعیت	شاخص
	بالاتر از ۲۰ سال کار در بیمارستان [تعداد(%)]	۱۰-۲۰ سال کار در بیمارستان [تعداد(%)]	زیر ۱۰ سال کار در بیمارستان [تعداد(%)]		
۰/۹۳۶	۳(۷۵)	۱(۲۰)	۱(۳۳/۳)	نسبتاً مطلوب	مدیریت
	۱(۲۵)	۴(۸۰)	۲(۶۶/۷)	مطلوب	
۰/۰۴۰	۳(۷۵)	۴(۸۰)	۳(۱۰۰)	متوسط	نیروی انسانی
	۱(۲۰)	۱(۲۰)		نسبتاً مطلوب	
۰/۴۵۶	۲(۵۰)	۲(۴۰)	۲(۶۶/۷)	متوسط	فضا و تجهیزات
	۲(۵۰)	۳(۶۰)	۱(۳۳/۳)	نسبتاً مطلوب	
۰/۸۳۲	۲(۵۰)	۴(۸۰)	۲(۶۶/۷)	نامطلوب	فرایند آموزشی
	۱(۲۵)	۱(۲۰)	۱(۳۳/۳)	متوسط	
	۱(۲۵)			نسبتاً مطلوب	
۰/۵۲۱	۱(۲۵)	۱(۲۰)		نامطلوب	دستورالعمل‌ها
	۳(۷۵)	۲(۴۰)	۲(۶۶/۷)	متوسط	
		۲(۴۰)	۱(۳۳/۳)	نسبتاً مطلوب	
۰/۲۴۶		۱(۲۰)		مطلوب	فعالیت‌ها
				متوسط	
	۴(۱۰۰)	۴(۸۰)	۳(۱۰۰)	مطلوب	

جدول ۳: توزیع فراوانی شاخص‌های مدیریتی در اورژانس به تفکیک میزان سابقه کار در اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران

P	بالاتر از ۲۰ سال کار در اورژانس [تعداد(%)]			وضعیت	شاخص
	بالاتر از ۲۰ سال کار در اورژانس [تعداد(%)]	۱۰-۲۰ سال کار در اورژانس [تعداد(%)]	زیر ۱۰ سال کار در اورژانس [تعداد(%)]		
۰/۰۷۸	۲(۱۰۰)	۱(۱۰۰)	۲(۲۲/۲)	نسبتاً مطلوب	مدیریت
			۷(۷۷/۸)	مطلوب	
۰/۳۱۹	۱(۵۰)	۱(۱۰۰)	۵(۵۵/۶)	متوسط	نیروی انسانی
	۱(۵۰)		۴(۴۴/۴)	نسبتاً مطلوب	
۰/۶۶۳	۱(۵۰)	۱(۱۰۰)	۲(۲۲/۲)	متوسط	فضا و تجهیزات
	۱(۵۰)		۶(۶۶/۷)	نسبتاً مطلوب	
۰/۴۲۴	۲(۱۰۰)		۱(۱۱/۱)	مطلوب	فرایند آموزشی
		۱(۱۰۰)	۶(۶۶/۷)	نامطلوب	
			۲(۲۲/۲)	متوسط	
۰/۹۰۹		۱(۱۰۰)	۱(۱۱/۱)	نسبتاً مطلوب	دستورالعمل‌ها
	۲(۱۰۰)		۱(۱۱/۱)	نامطلوب	
			۵(۵۵/۶)	متوسط	
۰/۴۲۴		۱(۱۰۰)	۲(۲۲/۲)	نسبتاً مطلوب	فعالیت‌ها
			۱(۱۱/۱)	مطلوب	
			۱(۱۱/۱)	متوسط	
	۲(۱۰۰)	۱(۱۰۰)	۸(۸۸/۹)	مطلوب	

در بیمارستان و شاخص مدیریت، مستقیم بود، ولی از لحاظ آماری معنی‌دار نمی‌باشد. از طرفی رابطه بین سابقه کار در بیمارستان و شاخص‌های فضا، تسهیلات و تجهیزات، فرایند آموزشی، دستورالعمل‌ها و فعالیت‌های بخش اورژانس، معکوس بوده، ولی از لحاظ آماری معنی‌دار نمی‌باشد. آزمون به عمل آمده جهت سنجش رابطه بین سابقه کار در بیمارستان و شاخص نیروی انسانی بخش اورژانس حاکی از وجود رابطه معکوس و معنی‌دار از لحاظ آماری بین دو متغیر مذکور می‌باشد ($P < 0/05$) و نشان دهنده این است، افرادی که دارای سابقه خدمت کمتری هستند تمایل بیشتری برای حضور در بخش اورژانس، همکاری با سایر متخصصین پزشکی و آشنایی بیشتری با اصول احیای قلبی-عروقی و نیز اصول پرستاری اورژانس دارند.

نتیجه‌گیری

نتایج بیانگر آن است که فارغ از جنسیت و سابقه کار، اکثر مدیران به اشکال مشابهی به مدیریت اورژانس می‌پردازند؛ برای ارتقای وضع موجود، علاوه بر بهره‌مندی از توانایی‌های ذاتی ضرورت دارد تا توانمندی‌های اکتسابی مدیران نیز ارتقا یابد. این امر زمانی امکان‌پذیر است که با توجه به پیشرفت‌های روزافزون در همه ابعاد، مدیران سطوح عملیاتی میانی و عالی شاغل در بیمارستان‌ها و به خصوص بخش‌های اورژانس، با برنامه‌ریزی صحیح و مستمر تحت آموزش و نظارت قرار گیرند و مهارت مدیریتی آنان منطبق بر نیازهای سازمان و جهت کاراثر کردن عملیات ارایه خدمات کیفی و جلب رضایت مشتری و ارباب رجوع باشد.

بحث

به طور کلی در پژوهش حاضر، بخش‌های اورژانس ۵۸/۳ درصد بیمارستان‌های مورد مطالعه از لحاظ مدیریت در وضعیت مطلوب و ۴۱/۷ درصد در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار گرفته‌اند و میانگین رعایت استاندارد فوق در بیمارستان‌های مورد مطالعه ۹۰/۶٪ می‌باشد.

در پژوهش انجام شده توسط رحیمی و همکاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه و تبریز، بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه از لحاظ مدیریت ۸۰ درصد در وضعیت مطلوب و ۲۰ درصد در وضعیت متوسط در مقایسه با استانداردهای موجود قرار داشتند (۱۲). نتایج پژوهش انجام یافته توسط طیبی و همکاران در سطح شهر تهران نشان داد که ۱۴/۷ درصد از مراکز مورد مطالعه در وضعیت مطلوب از لحاظ مدیریت قرار دارند (۱۳). نتایج ما در مقایسه با میانگین شهر تهران در شرایط بهتری است اما به دلیل یکسان نبودن معیار با مطالعه رحیمی و همکاران، نمی‌توان به قطعیت از بهتر بودن اوضاع سخن گفت.

در کل مشاهده شد که با توجه به اهمیت نقش مدیریت، اکثر بخش‌های اورژانس بیمارستان‌ها از نظر این شاخص در وضعیت مطلوب قرار گرفته‌اند.

بر اساس نتایج مطالعه اخیر، بین جنسیت مدیر اورژانس و شاخص‌های مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فرایند آموزشی، دستورالعمل‌ها و فعالیت‌های بخش اورژانس، رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

نتایج مطالعه اخیر حاکی از آن است که رابطه بین سابقه کار

References

1. Shafia MA, Motavaliyan SAR, Rahnefard SM. Presenting useful model in organizational knowledge management general planning. [On Line]. 2007; Available from: URL: http://www.civilica.com/Paper-IKMC01-IKMC01_042.html. [In Persian]
2. Gandhi S. Knowledge management and reference services. [On Line]. 2012; Available from: URL: <http://knowledge-management.persianblog.ir/post/7>
3. David HP. Effective leadership for total quality management. [Thesis]. Missouri, University of Missouri; 2002.
4. Rappe C, Zwick T. Developing leadership competence of production unit managers. Journal of Management Development 2007; 26(4): 312-30.
5. Mosadeghrad AM. A study of relationship between leadership style managers and hospital efficiency in Isfahan university hospitals. Journal of Administrative and Economic Sciences of Isfahan University 2005; 17(4):23-37.

6. Sedghiyani E. Healthcare problems and the role of hospitals in developing countries. *J Health Adm* 1997; 1(1): 59-78. [In Persian]
7. Spendlove M. Competencies for effective leadership in higher education. *International Journal of Educational Management* 2007; 21(5): 407-17.
8. Asatourmargousian A, Aboutalebzadeh ZT, Rashid IF, Ahmadian N. Comparison of Skills in emergency management, Shafa Yahyaieian emergency Hospital, February-March 2007. [On Line]. 2007; Available from: URL: http://www.civilica.com/Paper-ICEM02-ICEM02_043.html. [In Persian]
9. Nwokah NG. Managerial competencies and marketing effectiveness in corporate organizations in Nigeria. *Journal of Management Development* 2008; 27(8): 858-78.
10. Moghaddasi H, Hoseini A, Monjami F, Taghipour Aghdam Kashki MA. Evaluation of Emergency-Management-Information System among Medical Universities-Affiliated Hospitals in Tehran during 2006. *Pejouhandeh* 2008; 13(4): 355-62. [In Persian]
11. Ajourloo Gh. Health laws. Tehran: Hayyan; 2007. [In Persian]
12. Rahimi B, Akbari F, Zarghami N, Pourreza A. Structure, Process and Performance Evaluation of Emergency Department in Teaching Hospitals Affiliated with Uromia and Tabriz Universities of Medical Sciences. *J Health Adm* 2002; 5(12): 31-7. [In Persian]
13. Tabibi J, Fathi M, Riahi L, Yousefinezhadi T. The Relationship between Managers competency and Efficiency in Teaching Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Teb Tazkiyeh* 2010; 19(2): 17-24. [In Persian]

The Relation of Demographic and Professional Characteristics of Emergency Ward Managers and Structure, Process and Practice*

Hojjat Rahmani¹, Seyyed Ali Asghar Ghoreishi²

Original Article

Abstract

Introduction: One of the main preferences of Ministry of Health and Treatment is organizing emergency department as one of the busiest wards in hospitals. To gain goals, hospital management is of most importance. This study aimed to assess the relation of demographic and professional characteristics of emergency ward managers and structure, process and practice in these wards.

Methods: In this cross-sectional study, data were gathered by a checklist and a researcher-made questionnaire. The validity and reliability of questionnaire were proved. The demographic and professional characteristic of emergency ward managers and structure, process and practice in these wards of 12 teaching hospitals associated with Tehran University of Medical Sciences, Iran were assessed. The checklists and questionnaires were completed by observation, interview and use of dossiers and instruments. Finally, the data were analyzed using SPSS soft ware.

Results: There was not any significant relation between the managers' sex and work experience in emergency ward with management, human resources, space, equipment and materiel, teaching process, and recipes and practice aspects in these wards. Only, the relation between work experience and human resources was significant ($P = 0.040$).

Conclusion: According to our study, male and female managers are similar in direction of emergency ward. Job history is no different in management manner, too. Only, the managers with less job history have tendency for presence in emergency ward, cooperation with other specialists, and nursing training.

Keywords: Management; Emergency Service, Hospital; Hospitals, Teaching.

Received: 19 Oct, 2012

Accepted: 16 Nov, 2013

Citation: Rahmani H, Ghoreishi SAA. **The Relation of Demographic and Professional Characteristics of Emergency Ward Managers and Structure, Process and Practice.** Health Inf Manage 2014; 11(5):664.

*- This article is extracted from MSc thesis in Tehran University of Medical Sciences.

1- Assistant Professor of Health Care Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran (Corresponding Author)
Email: hojjatrahmani@yahoo.com

2- MSc, Health Care Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran