

اداره اورژانس بیمارستانی معاونت درمان

اورژانس بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز یکی از واحد های زیر مجموعه مدیریت امور بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریزی باشد که با ۴۲ بخش اورژانس بیمارستانی در سطح استان و با ۲ نفرکادر رئیس اورژانس بیمارستانی (آقای دکتر سجاد احمدی) و کارشناس مسئول اورژانس بیمارستانی (زهرا حسین نژاد) در راستای ارائه خدمات بهداشتی و درمانی فعالیت می نماید.

رسالت اداره اورژانس بیمارستانی :

ارائه خدمات تشخیصی و درمانی بهنگام و مطلوب به کلیه مراجعین بخش اورژانس با تکیه بر سرمایه های انسانی و بهره گیری از فن آوریهای نوین بر مبنای تعهدات سازمان و در چهار چوب قوانین وزارت بهداشت ؛ درمان . آموزش پزشکی کشور.

پیشم انداز :

ارتقاء کیفیت خدمات سلامت ایمن و اثر بخش جهت کلیه گیرندگان خدمت.

اهداف کلان :

- حفظ و ارتقاء ایمنی بیماران ؛ همراهان و کارکنان
- ارتقاء سطح سلامت بیماران ؛ مراجعین و کارکنان
- بهبود مستمر کیفیت ارائه خدمات درمانی
- ارتقاء سطح رضایت گیرندگان خدمت
- استفاده بهینه از منابع و امکانات

ارزشها:

- بیمار محوری
- پاسخگویی
- مشارکت و کار گروهی
- بهبود مستمر و روز آمدی
- اخلاق گرایی و رفتار حرفه ایی

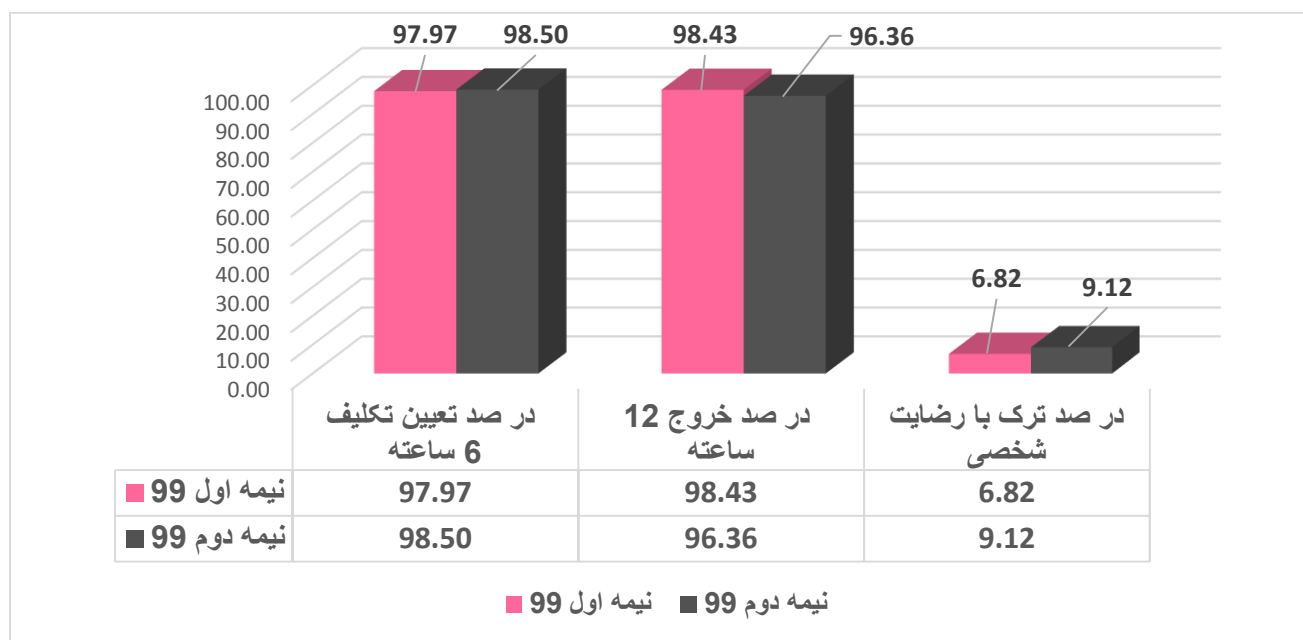
اهم شرح وظایف اداره اورژانس بیمارستانی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریز

- تجزیه و تحلیل شاخص های ملی اورژانس بیمارستانی و ارائه به معاون محترم درمان دانشگاه و ثبت در سامانه Med Care و برنامه عملیاتی وزارت متبوع.
- شرکت در بازدید های جامع اعتباربخشی؛ مدیریتی و نظارتی بخش های اورژانس بیمارستانی و ارائه بازخورد بازدیدها انجام شده به مراکز مربوطه.
- تشکیل کمیته دانشگاهی ارتقاء اورژانس و اجرای مصوبات و ثبت در سامانه برنامه عملیاتی وزارت متبوع.
- ثبت توسعه و بهینه سازی فضاهای فیزیکی اورژانس های بیمارستانی سطح استان در سامانه Med Care و برنامه عملیاتی وزارت متبوع.
- ابلاغ آیین نامه ها، دستورالعمل ها و پروتکل های اورژانس بیمارستانی وزارت متبوع به کلیه مراکز درمانی سطح استان.
- برگزاری دوره های آموزشی پرسنل شاغل در اورژانس بیمارستانی توسط اداره اورژانس بیمارستانی با همکاری واحد آموزش مداوم و مرکز آموزش مهارتهای بالینی.
- پیگیری و نظارت بر برگزاری دوره های آموزشی داخل بخشی مربوط به پرسنل بخش اورژانس بیمارستانی.
- نظارت بر برنامه ماهانه پزشکان بخش اورژانس بیمارستانی.
- پیگیری استقرار سامانه الکترونیکی تریاژ در سیستم HIS بیمارستان های تابعه دانشگاه.
- بررسی گزارشات نابسامانی در اعزام و برگزاری جلسات و یا مکاتبه با مرکز مربوطه در این زمینه و انجام اقدامات اصلاحی.
- پیگیری برگزاری کمیته های بیمارستانی کلیه مراکز درمانی و شرکت در کمیته های مربوطه در صورت لزوم و جمع آوری مستندات کمیته های مراکز.
- ارتباط مستمر و پاسخگو به کلیه سرپرستاران بخش های اورژانس بیمارستانی سطح استان و رفع ابهامات و برگزاری جلسات برای سرپرستاران محترم مربوطه در این زمینه.
- راه اندازی و برگزاری دوره ایی کمیته مرگ و میر بیماران ترومایی در مراکز درمانی ریفرال استان و سطح دانشگاه زیر نظر مدیر واحد و معاون محترم درمان.

• تجزیه و تحلیل شاخص های ملی عملکردی اورژانس بیمارستانی در سال ۹۹

بازه زمانی	تعداد کل مراجعین بستری	در صد تعیین تکلیف زیر ۶ ساعت	در صد بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت	ترک با رضایت شخصی
شش ماه اول سال ۹۹	۲۸۳۷۲۷	%۹۷/۹۷	%۴۲/۹۸	%۸۲/۶
شش ماه دوم سال ۹۹	۲۴۷۵۸۱	%۴۹/۹۸	%۳۵/۹۶	%۱۱/۹

نمودار شاخص های عملکردی اورژانس بیمارستانی در نیمه اول و دوم سال ۹۹



عوامل موثر در ارتقاء شاخص در صد بیماران تعیین تکلیف

۱. برگزاری جلسات آموزش در خصوص محاسبه صحیح شاخص های مربوطه و نظارت برآمار های ارسالی از کلیه مراکز درمانی استان.

۲. توسعه و بهسازی فضای فیزیکی بخش های اورژانس مراکز مختلف از جمله توسعه فضای بیمارستان امام رضا (ع) تبریز به عنوان مرکز ریفرال شمال غرب کشور
۳. افزایش توزیع متخصصین طب اورژانس و متخصصین رشته های مختلف در مراکز درمانی استان.
۴. نظارت معاونت درمان بر برنامه آنکالی متخصصین رشته های مختلف مراکز درمان.
۵. شیوع اپیدمی بیماری کرونا که باعث کاهش مراجعین بخش های اورژانس بیمارستانی گردیده است.

عوامل مؤثر در ارتقاء شافص در صد بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت

۱. آموزش و نظارت بر محاسبه صحیح آمار های ارسالی از کلیه مراکز درمانی استان
۲. توسعه و بهسازی فضای فیزیکی بخش های اورژانس مراکز مختلف از جمله توسعه فضای بیمارستان امام رضا (ع) تبریز به عنوان مرکز ریفرال شمال غرب کشور
۳. افزایش توزیع متخصصین طب اورژانس و متخصصین رشته های مختلف در مراکز درمانی استان.
۴. نظارت معاونت درمان بر برنامه آنکالی متخصصین رشته های مختلف مراکز درمانی
۵. شیوع اپیدمی بیماری کرونا که باعث کاهش مراجعین بخش های اورژانس بیمارستانی گردیده است.
۶. تجهیز بسیاری از مراکز درمانی به تجهیزات سرمایه ای از جمله: بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان بناب - شهرستان اهر - شهرستان مرند - شهرستان بستان آباد
۷. بهبود نسبی فرایند انجام مشوره های درخواستی بخش اورژانس از سایر سرویس های پزشکی.

عوامل مؤثر در افزایش شافص در صد ترک با مسئولیت

۱. افزایش سقف بیمه ایی در مراکز خصوصی و غیر دانشگاهی از سال ۹۸
۲. شیوع بیماری اپیدمی کرونا از اواخر سال ۹۸.
۳. توسعه و بهسازی فضای فیزیکی بخش های اورژانس مراکز مختلف از جمله توسعه فضای بیمارستان امام رضا (ع) تبریز به عنوان مرکز ریفرال شمال غرب کشور.
۴. بهبود فرایند انجام مشوره های درخواستی بخش اورژانس از سایر سرویس های پزشکی.
۵. افزایش توزیع متخصصین طب اورژانس و متخصصین رشته های مختلف در مراکز درمانی استان.

عملکرد اورژانس بیمارستانی معاونت درمان در سال ۹۹

کارنامه بازدید های واحد اورژانس در سال ۹۹

توضیحات	تعداد بازدید	نوع بازدید (نوروزی، شبانه، نظارت جامع، موردی و ...)
طبق برنامه اداره نظارت و اعتبار بخشی	۲۲	بازدید نظارت جامع اعتبار بخشی
طبق برنامه نوروزی معاونت درمان دانشگاه	۱	بازدید نوروزی
با توجه به مشکلات مرکز و یا دعوت مراکز انجام گرفته است.	۱۷	بازدید نظارتی واحد
بصورت سرزده و طبق چک لیست واحد اورژانس انجام گرفته است.	۱۳	بازدید مدیریتی واحد





کارنامه دوره های آموزشی برگزار شده / شرکت شده در سال ۹۹

توضیحات	تعداد افراد شرکت کننده	گروه هدف	نوع دوره (آموزش مداوم، آموزش پرسنل جدیدالورود، بدون کد و ...)	مهم دوره آموزشی
دو دوره ویدئو کنفرانس با موضوع تازه های احیاء برگزار گردید	۳۰۰	کلیه پزشکان عمومی بخشهای اورژانس بیمارستانی	آموزش مداوم	توانمند سازی پزشکان عمومی بخش اورژانس
یک دوره ویدئو کنفرانس با موضوع تازه های احیاء برگزار گردید	۱۵۰	کلیه پرستاران بخشهای اورژانس بیمارستانی	آموزش مداوم	توانمند سازی پرستاران بخش اورژانس
در مراکز درمانی سطح استان به طور دوره ای در طول سال برگزار می گردد	پرسنل بخش اورژانس بیمارستانی	کلیه پرسنل بخش اورژانس بیمارستانی	آموزش های کد دار؛ بدون کد و آموزش پرسنل جدیدالورود	دوره های آموزشی داخل بیمارستانی مراکز در بخش های اورژانس بیمارستانی

برگزاری کمیته های دانشگاهی ارتقاء اورژانس بیمارستانی در سال ۹۹

مراکز مورد بررسی	زمان برگزاری	نام کمیته
بیمارستان های: امام رضا(ع) - شهداء تبریز - عالی نسب - مرند - اهر - بناب	۲۸/۱۱/۹۹ - ۱۷/۰۶/۹۹	کمیته مور تالیته بیماران ترومایی
بیمارستان های سطح استان	۲۲/۰۵/۹۹ - ۰۷/۱۰/۹۹	کمیته ارتقاء اورژانس بیمارستانی



طرح های توسعه و بهسازی اورژانس های دانشگاهها سال ۱۳۹۹

تاریخ افتتاح یا برآورد اتمام پروژه	تاریخ شروع پروژه ساختمانی در محل	تایید کلیات طرح پروژه و کسب مجوز شروع اسکلت ساخت از دفتر منابع فیزیکی وزارت	ارسال نقشه به دفتر منابع فیزیکی وزارت بهداشت	از محل سایر طرح های اداره اورژانس بیمارستانی وزارت	تعداد نهایی تخت اورژانس بعد از افتتاح طرح	تعداد تخت فعلی بخش اورژانس	متر از نهایی اورژانس بعد از افتتاح طرح	متر از مورد بهسازی اورژانس	متر از مورد توسعه اورژانس مطابق نیازها	مساحت فعلی اورژانس	درصد پیشرفت پروژه تا پایان مرداد ماه ۱۳۹۷	نام بیمارستان	نام شهر	نام دانشگاه	ردیف
97/6/1	96/10/20	استانی	0	1	9	4	731	355	355	376	100	فارابی	ملکان	علوم پزشکی تبریز	2
-	97/6/30	1	0	1	10	8	700	150	150	550	10	دکتر ساجدی هادی شهر	جلفا	علوم پزشکی تبریز	3
-	97/3/1	استانی	0	1	16	10	759	299	299	460	10	کوه کمری	مرند	علوم پزشکی تبریز	4
98/3/1	97/4/3	استانی	0	1	6	4	590	150	150	440	100	فاطمیه	شهبستر	علوم پزشکی تبریز	5
98/7/30	97/12/15	1	0	1	10	5	750	250	250	500	100	استاد شهریار	بستان آباد	علوم پزشکی تبریز	6
-	97/11/1	استانی	0	1	12	5	1200	500	500	700	10	طالقانی	تبریز	علوم پزشکی تبریز	7
99/01/010	94/12/28	استانی	0	1	100	46	6851	4280	3157	2571	100	امام رضا (ع)	تبریز	علوم پزشکی تبریز	۸
۱۰/۰۱/۹۹	95/3/25	استانی	0	1	21	8	1210	627	800	583	100	امام خمینی (ره)	بناب	علوم پزشکی تبریز	۱۰

اهم چالشهای بخش اورژانسهای بیمارستانی

۱. حجم بالای اعزامها در سطح استان
۲. نبود فضاهای استاندارد و مطلوب در اورژانس بخصوص واحدهای تریاژ
۳. خدمات نگهدارنده نامطلوب
۴. نبود خدمات پاراکلینیکی ضروری
۵. عدم ویزیت به موقع بیماران بستری بخشها توسط پزشکان متخصص
۶. کمبود نیروهای پرستاری
۷. کمبود پزشکان متخصص در واحد های اورژانس
۸. نبود تخت خالی در بخشهای بستری
۹. ترغیب بیماران جهت اخذ ترک با رضایت شخصی در تعدادی از مراکز درمانی

تجزیه و تحلیل فرایند اعزام کلیه مراکز درمانی سطح استان در سال ۹۹

کل اعزام های نیمه اول سال ۹۹: ۱۱۱۲۹

کل اعزام های نیمه دوم سال ۹۹: ۸۸۳

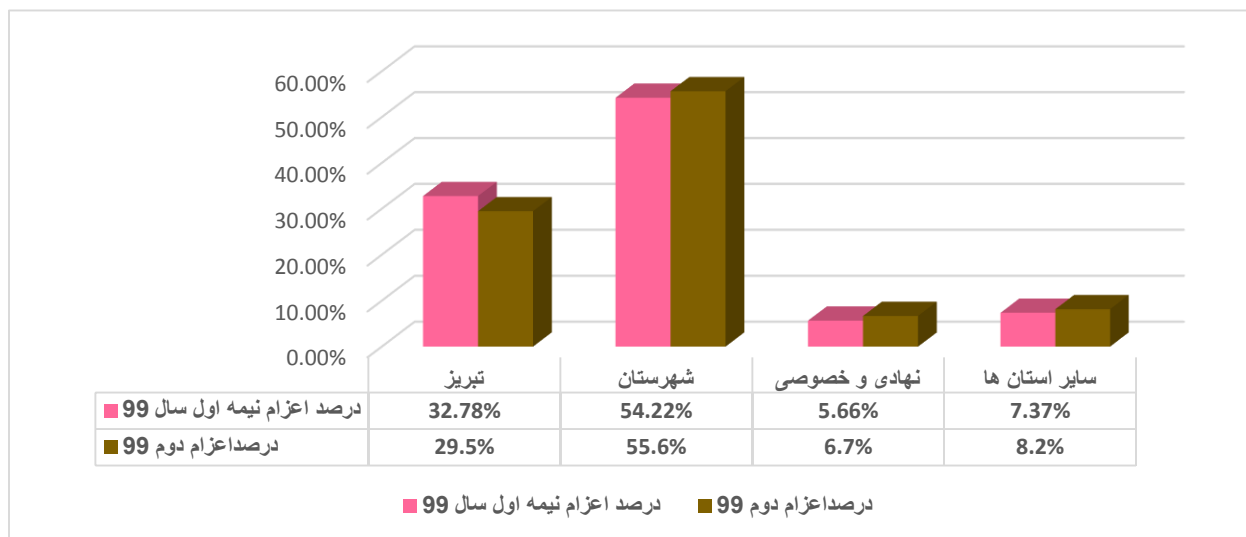
تعداد اعزام و پذیرش های شش ماهه اول و دوم سال ۹۹

مراکز	اعزام های ۶ ماهه اول سال ۹۹	اعزام های ۶ ماهه دوم سال ۹۹	پذیرش ۶ ماهه اول سال ۹۹	پذیرش ۶ ماهه دوم سال ۹۹
بیمارستان های تبریز	۳۶۴۸	۲۶۱۸	۹۰۶۴	۷۲۶۵
بیمارستان های شهرستان ها	۶۰۳۴	۴۹۴۲	۲۸۷	۲۲۸
بیمارستان های نهادی و خصوصی	۶۳۰	۵۹۳	۳۰۰	۳۴۷
بیمارستان های سایر استان ها	۸۲۰	۷۲۴	۵۴۷	۴۰۵

درصد اعزام و پذیرش های شش ماهه اول و دوم سال ۹۹

مراکز	درصد اعزام نیمه اول سال ۹۹	درصد اعزام نیمه دوم سال ۹۹	درصد پذیرش نیمه اول سال ۹۹	درصد پذیرش نیمه دوم سال ۹۹
تبریز	۷/۳۲	۵/۲۹	۹/۸۸	۱/۸۸
شهرستان	۲/۵۴	۶/۵۵	۸/۲	۷/۲
نهادی و خصوصی	۶/۵	۷/۶	۹/۲	۲/۴
سایر استان ها	۳/۷	۲/۸	۳/۵	۹/۴

تعداد اعزام درشش ماهه اول و دوم سال ۹۹



ردیف	علل	اعزام	عدم پذیرش
۱	نداشتن بخش یا سرویس مربوطه	۴۱۴۰	۲۲۳
۲	نداشتن پزشک متخصص	۲۴۸۰	۷۰
۳	نداشتن تجهیزات و امکانات	۹۲۲	۶۹
۴	نداشتن تخت خالی	۲۰۷	۲۲
۵	اطاق عمل	۵	۱
۶	عدم حضور پزشک متخصص	۸۹۱	۱۲
۷	خرابی تجهیزات و امکانات	۵۱	۲
۸	سایر	۱۵۴	۱۴
۹	تمایل به بیمارستان خصوصی	۱۰	-
۱۰	مشکلات مالی	۲۳	-

اقدامات محافظه ای معاونت درمان در راستای مدیریت اعزام در شش ماهه دوم سال ۹۹

- ▶ بررسی کلیه فرم های ناسلمنی در اعزام های ارسالی از کلیه مراکز استان و پیگیری پاسخ از مراکز مربوطه
- ▶ تحلیل و آنالیز ناسلمانی ها و تشکیل جلسه با مدیران ارشد بیمارستان ها و تیم مربوطه جهت رفع مشکلات و تدوین اقدامات مداخله ای موثر
- ▶ برگزاری جلسات در خصوص مدیریت اعزام در شهرستان های همجوار با تقسیم بندی ناحیه ای با حضور روسای بیمارستان های مربوطه
- ▶ نظارت بر توزیع متخصصین، متناسب با نیاز هر بیمارستان و امکانات موجود در شهرستان