



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

افزایش میزان درآمد با استفاده از ظرفیت های موجود

نام نویسندگان و افلیشین

۱. حسین سلیمانی، واحد بیمه گری بیمارستان شهید بهشتی ۰۹۱۸۸۱۴۸۵۴۰
۲. مهندس حامد مفیدی، واحد فناوری اطلاعات
۳. مژگان زراعتکار مقدم، واحد بهبود کیفیت



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

مساله

فضای فیزیکی اتاق های سه تخته در برخی بخش ها محدودیت هایی در ارائه خدمات باکیفیت ایجاد کرده و از ظرفی درخواست بخشی از مراجعین به این مرکز جهت پذیرش در اتاق های دو تخته در راستای رفاه بیشتر، این مرکز را بر آن داشت تا از ظرفیت موجود بیمارستان در این خصوص استفاده نماید. همچنین فراهم نمودن اتاق های دو تخته می تواند در صورت نیاز امکان ارائه خدمات اورژانسی مانند احیاء قلبی ریوی با کیفیت بالاتر بدلیل وجود فضای کافی در اختیار تیم درمانی قرار دهد که این امر موجب ارتقای ایمنی و سلامت بیمار می گردد.

شرح تجربه

در این قسمت اقدامات و تصمیم گیریهای کلیدی به صورت گام به گام به همراه زمانبندی تشریح شود، طوری که خواننده بتواند آن تجربه را در جای دیگر اجرا نماید

- ۱- طراحی فرم درخواست اختصاص اتاق دو تختی به بیمار
- ۲- ارائه توضیحات شفاهی از طرف واحد پذیرش و بخش بستری جهت اطلاع بیمار از اختلاف تعرفه اتاق دو و سه تختی
- ۳- تعریف مبلغ تعرفه دو و سه تختی مطابق با دستورالعمل ابلاغی از طرف وزارت متبوع در سیستم HIS

نتایج اجرای تجربه

در این قسمت شرح داده میشود که وضعیت به چه صورت و با صرف چه هزینه هایی و به چه میزان بهبود پیدا کرده است. ابتدا فواید اجرای تجربه مانند تاثیر آن بر کاهش زمان انجام کار، بهبود کیفیت و عملکرد، کاهش هزینه ها و یا سایر معیارهای مطلوب با ذکر شواهد کمی (اعداد و ارقام) محقق شده ذکر شود و سپس هزینه های اجرای تجربه و همچنین الزامات و ملاحظات اجرایی تشریح شود و در پایان تحلیل هزینه-فایده ارائه گردد

اجرائی کردن این طرح به دلیل این که تعداد مجموع تخت های بستری مرکز با مدیریت بهینه و استفاده از ظرفیت های موجود کاهش نیافت، هزینه خاصی برای مرکز دربر نداشت. از فواید اجرای این طرح می توان به موارد ذیل اشاره نمود: ۱- ارتقای ایمنی بیمار ۲- افزایش کیفیت خدمات ارائه شده

- ۳- مهیا نمودن شرایط حق انتخاب ۴- افزایش رضایتمندی بیماران
- ۵- افزایش درآمد نقدی بیمارستان به مبلغ ۰۰۰/۶۸۸/۵۳۹/۶ ریال در طول اجرای طرح (از ۰۱/۱۰/۱۴۰۱ لغایت ۳۱/۰۶/۱۴۰۲)

پیشنهاد حاصل از تجربه

با عنایت به افزایش رضایتمندی و ارتقای کیفیت خدمات و همچنین افزایش درآمد مرکز، اجرای این طرح به مراکز دیگر پیشنهاد می گردد. توصیه می شود که قبل از بستری بیمار جهت جلوگیری از ایجاد نارضایتی از اختلاف مبلغ تعرفه دو و سه تختی، فرم درخواست استفاده از اتاق دو تختی اخذ و ضمیمه پرونده بیمار گردد.

