

## بررسی دیدگاه پزشکان و پرستاران نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر تهران

زری رحمت‌پسند فتیده<sup>۱</sup>، سید مجتبی حسینی<sup>۱\*</sup>، خلیل‌علی محمدزاده<sup>۲</sup>

### مقاله پژوهشی

### چکیده

**مقدمه:** بخش اورژانس بیمارستان به دلیل تأثیر چشمگیر آن در نظام سلامت، از اهمیت خاصی برخوردار است. استفاده از منابع انسانی کارآمد در این بخش می‌تواند منجر به ارتقای کیفیت خدمات ارایه شده و رضایت بیماران گردد. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف تعیین دیدگاه پزشکان و پرستاران نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس انجام شد.

**روش بررسی:** این مطالعه از نوع توصیفی - پیمایشی بود که در سال ۱۳۹۸ در بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر تهران انجام گردید. بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، ۹ بیمارستان انتخاب شد و ۵۰۱ پرستار و پزشک شاغل در بخش اورژانس در تحقیق شرکت کردند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شد و در نهایت، داده‌ها با استفاده از آزمون‌های t، ANOVA و همبستگی Pearson مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** دیدگاه پزشکان و پرستاران شرکت‌کننده نسبت به حضور متخصص طب اورژانس بر ایمنی بیمار، شاخص‌های عملکردی اورژانس، کیفیت خدمات درمانی اورژانس و مدیریت بخش اورژانس در حد خیلی خوب برآورد گردید. همچنین، سابقه شغلی، پست سازمانی، جنسیت و سن بر دیدگاه افراد نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد اورژانس تأثیر گذار بود ( $P = 0/001$ ).

**نتیجه‌گیری:** دیدگاه پزشکان و پرستاران بخش اورژانس نسبت به نقش متخصص طب اورژانس در وضعیت خوب قرار دارد. بر اساس نتایج پژوهش، پزشکان دیدگاه بهتری نسبت به پرستاران در مورد حضور متخصص طب اورژانس دارند.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات اورژانس پزشکی؛ بیمارستان‌ها؛ طب اورژانس؛ عملکرد کاری

**پیام کلیدی:** با وجود این که حضور متخصص طب اورژانس در بیمارستان‌های آموزشی درمانی می‌تواند منجر به ایجاد چالش‌های مانند تعارض منافع مالی یا اختلاف در تصمیم‌گیری کارکنان مراقبت بهداشتی - درمانی شود، اما به صورت کلی دیدگاه کارکنان نسبت به نقش حضور متخصص طب اورژانس بر عملکرد اورژانس مثبت می‌باشد.

تاریخ انتشار: ۱۳۹۸/۱۱/۱۵

پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۱/۱۱

دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۹/۲۶

**ارجاع:** رحمت‌پسند فتیده زری، حسینی سید مجتبی، علی‌محمدزاده خلیل. بررسی دیدگاه پزشکان و پرستاران نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر تهران. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۸؛ ۱۶ (۶): ۲۷۶-۲۷۰

### مقدمه

اورژانس مهم‌ترین بخش بیمارستان محسوب می‌شود؛ چرا که حجم زیادی از خدمات نظام سلامت بر عهده این بخش می‌باشد (۱). این واحد بیمارستانی وظیفه امدادرسانی همه‌جانبه به کلیه مراجعه‌کنندگان را بر عهده دارد و از ارکان ضروری و اجتناب‌ناپذیر بیمارستان‌ها محسوب می‌گردد و نقش مهمی را در کاهش مرگ و میر و ناخوشی ایفا می‌کند (۲).

اورژانس بیمارستان به لحاظ حساسیت بالا باید از نظر ساختاری، زمان و منابع به گونه‌ای سازماندهی شود که علاوه بر ارتقای کیفیت خدمات ارایه شده، بتواند میزان رضایت بیماران و مراجعه‌کنندگان را نیز افزایش دهد (۳). این در حالی است که تعداد زیاد بیماران گاهی منجر به زمان انتظار بالا، کمبود فضای فیزیکی، استقرار بیماران در راهروها، کمبود کارکنان درمانی، نگرانی بیماران و همراهان آن‌ها، کاهش کیفیت درمان و ناراضی‌تای بیماران می‌گردد (۴، ۵). بهره‌مندی از منابع انسانی باتجربه و مؤثر، نقش بسیار حیاتی در ارتقای

مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد به شماره ۱۵۷۲۱۱۲۱۳۹۶۲۰۳۹ می‌باشد که با حمایت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال انجام شده است.

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲- استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۳- دانشیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی و مرکز تحقیقات سیاست‌گذاری اقتصاد سلامت، واحد علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

**نویسنده طرف مکاتبه:** سید مجتبی حسینی؛ استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

Email: hosseinisch@yahoo.com

پرسش‌نامه مورد استفاده دارای دو بخش اطلاعات دموگرافیک (۹ سؤال) و سؤالات اجرای مطالعه بود. بخش اصلی از چهار بعد نقش متخصص طب اورژانس بر ایمنی بیمار اورژانس (۶ سؤال)، نقش متخصص طب اورژانس بر شاخص‌های عملکردی اورژانس (۵ سؤال)، نقش متخصص طب اورژانس بر کیفیت خدمات اورژانس (۸ سؤال) و نقش متخصص طب اورژانس بر مدیریت بخش اورژانس (۱۳ سؤال) تشکیل شده بود و سؤالات آن بر اساس طیف لیکرت پنج سطحی (از کاملاً موافق: ۵ تا کاملاً مخالف: ۱) نمره‌گذاری گردید. روایی محتوایی پرسش‌نامه بر اساس نظرات سه نفر از اعضای هیأت علمی مورد تأیید قرار گرفت. سپس به منظور بررسی روایی محتوایی به شکل کمی، از دو ضریب نسبت روایی محتوا (Content Validity Ratio یا CVR) و شاخص روایی محتوا (Content Validity Index یا CVI) استفاده شد. روایی ابزار بر اساس نظرات ۲۵ نفر از اعضای هیأت علمی و صاحب‌نظران با  $CVR = 0/76$  و  $CVI = 0/81$  مورد بررسی قرار گرفت که بر اساس جدول Lawshe مورد تأیید می‌باشد. همچنین، برای تعیین پایایی ابزار از ضریب Cronbach's alpha استفاده شد (۰/۸۳).

پس از مراجعه محقق به مراکز مورد نظر و هماهنگی با مسؤولان، هدف مطالعه برای شرکت‌کنندگان توضیح داده شد و پرسش‌نامه در اختیار آن‌ها قرار گرفت. با توجه به این که پرسش‌نامه‌ها به صورت خودایفا تکمیل می‌شد، پس از بررسی پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده و حذف پرسش‌نامه‌های ناقص، داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ (version 22, IBM Corporation, Armonk, NY) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تحلیل توصیفی و نمایش نتایج در جداول و نمودارها انجام گردید و برای مقایسه امتیازها سطح‌بندی به صورت خیلی خوب: ۵-۴/۲، خوب: ۴/۲-۳/۴، متوسط: ۳/۴-۲/۶، ضعیف: ۲/۶-۱/۸ و خیلی ضعیف: ۱-۱/۸ صورت گرفت. جهت انجام آمار تحلیلی از آزمون‌های Independent t، ANOVA، آزمون همبستگی Pearson و آزمون تعقیبی Scheffe در سطح معنی‌داری  $P < 0/05$  استفاده گردید. لازم به ذکر است که در تمام مراحل تحقیق، اصول اخلاقی مرتبط از جمله رعایت قوانین مربوط به محیط پژوهش، ارایه معرفی‌نامه و محرمانگی اطلاعات رعایت گردید.

### یافته‌ها

از ۵۰۱ پرسش‌نامه توزیع شده، ۳۳۸ (۶۷/۴۵ درصد) پرسش‌نامه به صورت صحیح تکمیل و جمع‌آوری گردید. در مطالعه حاضر، ۲۲۷ پرستار، ۱۹ پزشک عمومی و ۴۲ متخصص طب اورژانس شرکت کردند که ۱۱۴ نفر از شرکت‌کنندگان را مردان و ۲۲۴ نفر از آنان را زنان با میانگین سنی  $9/06 \pm 34/21$  سال تشکیل داد. بیشترین و کمترین سابقه شغلی به ترتیب مربوط به گروه ۱ تا ۵ سال (۸۶ نفر، ۲۴/۵ درصد) و بیشتر از ۲۰ سال (۸ نفر، ۲/۴ درصد) بود. بیشترین افراد شرکت‌کننده به ترتیب وضعیت استخدام رسمی (۳۹/۱ درصد)، پیمانی (۱۵/۱ درصد)، طرحی (۱۷/۵ درصد)، قراردادی (۱۵/۴ درصد) و شرکتی (۱۲/۹ درصد) داشتند. همچنین، اغلب نمونه‌ها دارای مدرک کارشناسی بودند.

میانگین دیدگاه کارکنان اورژانس نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر ایمنی بیماران،  $0/82 \pm 3/85$  بود. متخصصان طب اورژانس و پزشکان عمومی نسبت به پرستاران نمره بیشتری به این بعد اختصاص داده بودند. به عبارت دیگر، متخصصان طب اورژانس ( $0/20 \pm 4/86$ ) و پزشکان عمومی

کیفیت خدمات درمانی دارد. علاوه بر این، پیچیدگی و تخصصی بودن مراقبت و درمان در بخش اورژانس، اهمیت حضور کارکنان متخصص و باتجربه در این بخش را چند برابر می‌نماید (۶). در همین راستا، در بند سوم دستورالعمل طرح تحول نظام سلامت، به لزوم حضور متخصص طب اورژانس در بیمارستان‌ها اشاره شده است (۷). این رشته تخصصی به دلیل توسعه و گستردگی دانش پزشکی و افزوده شدن بر ظرافت‌های طب از یک سو و توجه بیش از پیش به بحث فوریت‌های پزشکی ایجاد شده است (۸). آموزش اولین دوره متخصصان طب اورژانس در ایران در سال ۱۳۸۰ در دانشگاه علوم پزشکی ایران آغاز گردید (۹) و تا سال ۱۳۹۴ دستیار طب اورژانس در ۱۹ دانشگاه علوم پزشکی پذیرش می‌شد (۱۰). پس از طرح تحول سلامت، حضور متخصص طب اورژانس در بیمارستان‌های آموزشی به امری بدیهی تبدیل شد و در همین راستا، مطالعات مختلفی انجام گرفت و تأثیر حضور متخصص طب اورژانس را مورد بررسی قرار داد. موسوی ریگی و همکاران در پژوهشی با هدف مقایسه شاخص‌های عملکردی بخش اورژانس قبل و بعد از استقرار متخصصان مقیم در اجرای طرح تحول نظام سلامت، اذعان نمودند که پس از حضور متخصص، تفاوت معنی‌داری در شاخص‌های عملکردی اورژانس مانند بیماران تعیین تکلیف شده بعد از شش ساعت ایجاد شده است (۷). در تحقیق معصومی و همکاران، شرکت‌کنندگان حضور یک متخصص طب اورژانس را به دلیل دید جامع برای درمان بیماران بحرانی و مدیریت جامع برای اورژانس، لازم دانستند (۱۱). هرچند بیشتر مطالعات حکایت از بهبود شاخص‌های بخش اورژانس پس از حضور متخصص طب اورژانس دارد، اما به نظر می‌رسد که این پژوهش‌ها بیشتر بر آمار کمی ارایه شده تکیه می‌کنند. از آن‌جا که فعالیت‌های درمانی به خصوص اقدامات درمانی در بخش اورژانس، فعالیت‌هایی تیمی می‌باشد و ممکن است دیدگاه افراد نسبت به سایر اعضای گروه مراقبت بر عملکرد آن‌ها تأثیر بگذارد، در تحقیق حاضر دیدگاه کارکنان بالینی (پرستاران و پزشکان) شاغل در بخش اورژانس نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس مورد بررسی قرار گرفت.

### روش بررسی

این مطالعه توصیفی-پیمایشی در سال ۱۳۹۸ به صورت مقطعی در شهر تهران انجام شد. محیط پژوهش شامل بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی-درمانی شهر تهران و جامعه تحقیق متشکل از پرستاران و پزشکان شاغل در بخش اورژانس این بیمارستان‌ها (۹۳ پزشک و ۴۰۸ پرستار نفر) بود. معیارهای ورود به مطالعه اشتغال در بخش اورژانس و انجام فعالیت‌های بالینی بود. در پژوهش حاضر پس از اخذ آمار از معاونت درمان سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی، از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای (خوشه‌ای و سرشماری) استفاده گردید و جهت کاهش اثر متغیرهای مخدوشگر پس از بررسی شاخص‌ها و ویژگی‌های بخش اورژانس بیمارستان‌های مورد نظر، ۹ بیمارستان همگن از ۴۷ بیمارستان آموزشی-درمانی وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی شهید بهشتی (۱۲ بیمارستان)، تهران (۱۷ بیمارستان) و ایران (۱۸ بیمارستان) انتخاب شد. روش جمع‌آوری داده‌ها، تکمیل پرسش‌نامه و ابزار مورد نظر پرسش‌نامه محقق ساخته بود که سؤالات آن از تحقیقات مرتبط، اسناد و مدارک مرتبط با شاخص‌های عملکردی بخش اورژانس استخراج گردید.

عمومی نسبت به پزشکان متخصص و پرستاران و گروه استخدای پیمانی نسبت به سایر گروه‌ها، دیدگاه بهتری نسبت به تأثیر حضور متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس داشتند. به عبارت دیگر، اختلاف معنی‌داری بین گروه‌های مختلف مشاهده شد، اما با توجه به نتایج آزمون، مشخص گردید که تفاوت معنی‌داری در ابعاد مختلف بین بیمارستان‌های گوناگون وجود نداشت ( $P > 0.05$ ).

یافته‌های به دست آمده نشان داد که بین دیدگاه شرکت‌کنندگان با سن همبستگی مستقیم و معنی‌داری وجود داشت و از لحاظ شدت رابطه به ترتیب ابعاد «ایمنی بیمار، کیفیت خدمات درمانی، مدیریت بخش اورژانس و عملکرد اورژانس» قوی‌ترین رابطه را داشتند ( $P = 0.001$ ) (جدول ۲).

### بحث

پژوهش حاضر با هدف تعیین دیدگاه کارکنان بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی-درمانی نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد اورژانس انجام شد. نتایج نشان داد که دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس در سطح خوبی قرار دارد.

( $0.30 \pm 0.76$ ) بیشتر از پرستاران ( $0.76 \pm 0.64$ ) اعتقاد داشتند که حضور متخصص طب اورژانس منجر به بهبود وضعیت ایمنی بیمار در بخش اورژانس می‌شود. از بین چهار بعد مورد بررسی، بیشترین امتیاز مربوط به دومین بعد (نقش متخصص طب اورژانس بر شاخص‌های عملکرد بخش اورژانس) با میانگین  $0.50 \pm 0.42$  بود. با توجه به دیدگاه‌ها بیان شده، شرکت‌کنندگان معتقد بودند که مهم‌ترین تأثیر حضور متخصص طب اورژانس، بهبود شاخص‌های عملکرد بخش اورژانس می‌باشد.

هدف دیگر پژوهش حاضر، تعیین دیدگاه پاسخ دهندگان نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر کیفیت خدمات درمانی در بخش اورژانس بود. افراد مورد بررسی، میانگین  $0.61 \pm 0.12$  را به این بعد اختصاص دادند. همچنین، دیدگاه کارکنان بخش اورژانس نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر مدیریت بخش اورژانس، در حد خیلی خوب (با میانگین  $0.43 \pm 0.41$ ) ارزیابی گردید (جدول ۱).

بر اساس نتایج آزمون‌های  $t$  و ANOVA، تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه پاسخ دهندگان نسبت به متغیرهای دموگرافیک جنسیت ( $P = 0.038$ )، نوع شغل ( $P < 0.001$ )، سابقه کاری ( $P = 0.012$ ) و وضعیت استخدامی ( $P < 0.001$ ) وجود داشت. همچنین، نتایج آزمون تعقیبی Scheffe نشان داد که پزشکان

جدول ۱: میانگین دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس

ابعاد	ایمنی بیمار	عملکرد اورژانس	کیفیت خدمات	مدیریت اورژانس
شرکتی				
متخصص طب اورژانس	-	-	-	-
پزشک عمومی	-	-	-	-
پرستار	$3/68 \pm 0/78$	$4/45 \pm 0/44$	$4/06 \pm 0/54$	$4/41 \pm 0/31$
قراردادی				
متخصص طب اورژانس	$4/74 \pm 0/32$	$4/18 \pm 0/62$	$4/65 \pm 0/37$	$4/83 \pm 0/39$
پزشک عمومی	$4/57 \pm 0/45$	$3/52 \pm 0/11$	$4/30 \pm 0/79$	$4/69 \pm 0/39$
پرستار	$3/91 \pm 0/55$	$4/54 \pm 0/41$	$4/19 \pm 0/48$	$4/32 \pm 0/39$
طرح				
متخصص طب اورژانس	-	-	-	-
پزشک عمومی	-	-	-	-
پرستار	$3/42 \pm 0/82$	$4/35 \pm 0/48$	$3/77 \pm 0/45$	$4/35 \pm 0/39$
پیمانی				
متخصص طب اورژانس	$4/83 \pm 0/12$	$4/80 \pm 0/17$	$5 \pm 0$	$5 \pm 0$
پزشک عمومی	$4/83 \pm 0/22$	$4/80 \pm 0/60$	$5 \pm 0$	$5 \pm 0$
پرستار	$3/51 \pm 0/82$	$4/17 \pm 0/60$	$3/93 \pm 0/47$	$4/19 \pm 0/50$
رسمی				
متخصص طب اورژانس	$4/90 \pm 0/08$	$4/84 \pm 0/28$	$4/64 \pm 0/83$	$4/68 \pm 0/50$
پزشک عمومی	$4/83 \pm 0/22$	$4/34 \pm 0/61$	$4/63 \pm 0/32$	$4/85 \pm 0/32$
پرستار	$3/72 \pm 0/70$	$4/55 \pm 0/39$	$4/03 \pm 0/46$	$4/40 \pm 0/33$

داده‌ها بر اساس میانگین  $\pm$  انحراف معیار گزارش شده است.

جدول ۲: بررسی همبستگی متغیرهای دموگرافیک با دیدگاه پاسخ دهندگان

ابعاد	مقدار P (جنسیت)	مقدار P (شغل)	مقدار P (سابقه کار)	
			سن	r
ایمنی بیمار	۰/۰۰۹	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۴۱۶
شاخص‌های عملکرد	۰/۰۳۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۷	۰/۱۳۷
کیفیت خدمات درمانی	۰/۰۳۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۷۵
مدیریت بخش اورژانس	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۱۸۷

اورژانس می‌تواند از بروز خطاها جلوگیری کند و در نتیجه، باعث ارتقای کیفیت خدمات اورژانس گردد.

دیدگاه پاسخ دهندگان در خصوص نقش طب اورژانس در مدیریت بخش اورژانس در سطح خیلی خوب برآورد شد. نتایج پژوهش هاشمی و همکاران نشان داد که با استقرار دستیار طب اورژانس در بخش اورژانس، تریاژ و تعیین تکلیف بیماران ارتقا می‌یابد (۱۹). همچنین، موحندیا و همکاران اذعان نمودند که یکی از علل استاندارد بودن شاخص‌های زمان‌سنجی اورژانس در بیمارستان، وجود پزشک مقیم طب اورژانس است (۲۰). می‌توان گفت که اشراف متخصص طب اورژانس بر فعالیت‌ها و فرایندهای بخش اورژانس، نقش مهمی در بهبود مدیریت بخش اورژانس دارد.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین دیدگاه پرستاران و پزشکان در خصوص نقش متخصص طب اورژانس بر عملکرد بخش اورژانس وجود دارد. پرستاران علاوه بر این که بیشترین کارکنان سازمان‌های مراقبت بهداشتی - درمانی را تشکیل می‌دهند، بیشترین حجم کاری بیمارستان‌ها را نیز به عهده دارند (۲۱). آن‌ها حجم زیادی از وظایف اورژانس را انجام می‌دهند و از طرف دیگر، اختلاف در شرح وظایف، میزان درآمد و سطح رضایتمندی، باعث اختلاف دیدگاه آنان می‌گردد (۲۲).

دیدگاه ضعیف‌تر پرستاران نسبت به پزشکان در خصوص حضور متخصص طب اورژانس بر عملکرد این بخش، می‌تواند ناشی از مشکلاتی مانند عدم برقراری ارتباط حرفه‌ای مناسب، مشکلات مربوط به فرایند درمانی، عدم اعتماد پزشکان به پرستاران و عدم لحاظ پرستار به عنوان رکن مهم درمان از سوی پزشک باشد (۲۳). در چنین شرایطی ممکن است اعتماد به نفس پرستاران کاهش و میزان ناراضیاتی آنان افزایش یابد (۲۴). از سوی دیگر، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که افراد دارای سابقه کاری بیشتر، دیدگاه مثبت‌تری نسبت به حضور متخصصان طب اورژانس دارند که این موضوع می‌تواند به دلیل تجربه بالاتر این کارکنان باشد. از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به محدود بودن محیط مطالعه به بیمارستان‌های آموزشی - درمانی اشاره کرد.

### نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که حضور متخصص طب اورژانس می‌تواند تأثیر مثبتی بر ایمنی بیمار در بخش اورژانس، شاخص‌های عملکردی بخش اورژانس، کیفیت خدمات ارائه شده و مدیریت بخش اورژانس داشته باشد که نتایج پژوهش‌های دیگر نیز مؤید این مطلب می‌باشد. به طور کلی، می‌توان گفت که با توجه به دانش و تجربه متخصصان طب اورژانس، حضور آنان می‌تواند باعث بهبود شاخص‌های عملکردی در بخش اورژانس شود.

در مطالعه حاضر، دیدگاه پاسخ دهندگان به نقش متخصص طب اورژانس بر ایمنی بیماران، در سطح خوبی ارزیابی شد. نتایج تحقیق Palsson و همکاران نشان داد که پس از حضور متخصصان طب اورژانس در نظام بهداشت و درمان جمهوری چک، خدمت‌رسانی به بیماران وضعیت بهتری پیدا کرد و ایمنی بیماران در بخش اورژانس بهبود چشمگیری یافت (۱۲). نتایج پژوهش Kathan در هلند مشخص کرد که حضور متخصصان طب اورژانس، حمایت بین‌فردی، تطبیق بین‌فردی، تعهد، توسعه همکاری بین‌فردی، یادگیری تیمی، همکاری بین همکاران و وضوح نقش کاری در بین کارکنان را افزایش می‌دهد (۱۳) که این عوامل باعث افزایش فرهنگ ایمنی بیماران می‌گردد (۱۴). این دیدگاه کارکنان می‌تواند نشأت گرفته از این موضوع باشد که دانش تخصصی و تجربه بیشتر متخصص طب اورژانس ممکن است میزان خطاهای پزشکی و دارویی را کاهش دهد. علاوه بر این، ممکن است با حضور متخصص طب اورژانس، فرایندهای درمانی، فرهنگ کار تیمی و روابط درون‌بخشی و بین‌بخشی بهبود یابد و بهبود این مقوله‌ها، منجر به ارتقای ایمنی بیمار در بخش اورژانس می‌گردد.

دیدگاه مشارکت‌کنندگان در خصوص نقش متخصص طب اورژانس بر شاخص‌های عملکرد اورژانس در سطح خیلی خوب قرار داشت. در همین راستا، نتایج مطالعه جعفری و همکاران نشان داد که میانگین فاصله زمانی ورود تا اولین دستور دستیار تخصصی طب اورژانس در یک بیمارستان با میانگین ۴۱/۴ دقیقه، کوتاه‌تر از فاصله زمانی ورود بیمار تا ارایه دستورات اولیه در بیمارستانی است که فاقد متخصص طب اورژانس باشد (۱۵). نتایج تحقیقات Jayaprakash و همکاران (۱۶) و یوسف‌زاده چابک و همکاران (۱۷) نشان داد که پس از حضور متخصص طب اورژانس، عملکرد بخش اورژانس ارتقا پیدا می‌کند. به نظر می‌رسد که این دیدگاه کارکنان ناشی از ظرفیت متخصص طب اورژانس جهت رهبری و مدیریت بخش اورژانس می‌باشد. در واقع، می‌توان گفت که این متخصصان با توجه به تحصیلات و مهارت‌های کافی، می‌توانند وضعیت شاخص‌هایی همچون میانگین زمان تعیین تکلیف بیماران، میانگین زمان ترخیص بیماران، تعداد احیای قلبی - ریوی (Cardiopulmonary Resuscitation یا CPR) موفق را بهبود دهند.

در پژوهش حاضر، دیدگاه پاسخ دهندگان در خصوص نقش متخصص طب اورژانس بر کیفیت خدمات درمانی بخش اورژانس، در سطح خوبی ارزیابی گردید. بر اساس مطالعات انجام شده، حضور متخصص طب اورژانس باعث ارتقای کیفیت خدمات اورژانسی می‌گردد (۱۷-۱۵). از عوامل مرتبط با کیفیت خدمات بخش اورژانس، می‌توان به میزان رضایت بیمار، مراجعه مجدد پس از هفت روز، میزان ترومبوز وریدی و سلولیت اشاره کرد (۱۸). دیدگاه کارکنان شرکت‌کننده در تحقیق حاضر بیانگر این موضوع بود که دانش متخصصان طب

## تشکر و قدردانی

بدین وسیله از کلیه کارکنان دانشکده مدیریت، معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، معاونت درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی و مسؤولان بیمارستان‌های مورد مطالعه تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

## تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

## پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر، پیشنهاد می‌گردد مدیران و سیاست‌گذاران راهکارهایی را برای حضور متخصصان طب اورژانس در تمام بیمارستان‌های آموزشی و غیر آموزشی، دولتی و غیر دولتی ایجاد نمایند. همچنین، بهتر است استانداردهایی برای تعداد متخصصان طب اورژانس ایجاد گردد؛ چرا که کمبود تعداد این متخصصان و افزایش حجم کاری، باعث کاهش عملکرد آنان می‌شود.

## References

- Dehghani M, Hayavi Haghghi MH, Tavassoli-farahi M. A comparison of teaching and non-teaching hospitals emergency centers information management systems of Hormozgan University of Medical Sciences. *J Mod Med Info Sci* 2015; 1(2): 70-9. [In Persian].
- Rahmani H, Asghar Ghoreishi SA. The relation of demographic and professional characteristics of emergency ward managers and structure, process and practice. *Health Inf Manage* 2015; 11(5): 657-64. [In Persian].
- Cabrera E, Taboada M, Iglesias ML, Epelde F, Luque E. Simulation optimization for healthcare emergency departments. *Procedia Computer Science* 2012; 9: 1464-73.
- Kavosi Z, Hatam N, Hayati Abbarik H, Nemati J, Bayati M. Factors affecting discharge against medical advice in a teaching hospital in Shiraz, Iran. *Health Inf Manage* 2012; 9(4): 448-56. [In Persian].
- Rappe C, Zwick T. Developing leadership competence of production unit managers. *J Manag Dev* 2007; 26(4): 312-30.
- Jahani M, Rastegar, A, Hosseinpour M, Bijani A. Structure of space, personnel and equipment of hospital emergency department of Babol University of Medical Sciences based on national standards (2007). *J Babol Univ Med Sci* 2009; 10 (6): 73-9. [In Persian].
- Mousavi Rigi SA, Dorahaki M, Ebrahimi S. Comparison of performance indices of emergency departments before and after implementation of specialist residency program under the health sector evolution plan in the hospitals of Bushehr University of Medical Sciences, Iran. *Health Inf Manage* 2018; 14(5): 205-10. [In Persian].
- Baratloo A, Maleki M. Description of a working day as a senior emergency medicine resident; burning candle at both ends. *Arch Acad Emerg Med* 2015; 3(1): 1.
- Shojaee M, Kariman H, Hatamabadi HR, Sabzghabaei A, Arhami Dolatabadi A, Alavi Moghadam M, et al. History and guideline of emergency medicine residency discipline in Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Iran; review of 2014. *Iranian Journal of Emergency Medicine* 2014; 1(1): 2-10. [In Persian].
- Bidari A, Hatamabadi HR. Emergency medicine; a review of the past and a look to the future. *Iranian Journal of Emergency Medicine* 2016; 3(1): 1-3. [In Persian].
- Masoumi G, Ashrafi M, Dehghani A, Noyani A. Needs and challenges of the presence of emergency medicine specialists in an educational hospital; a qualitative study. *Iranian Journal of Emergency Medicine* 2019; 6(1): 1-7. [In Persian].
- Palsson R, Kellett J, Lindgren S, Merino J, Semple C, Sereni D. Core competencies of the European internist: A discussion paper. *Eur J Intern Med* 2007; 18(2): 104-8.
- Kathan CD. Emergency physicians in the Netherlands: The development and organizational impact of new multidisciplinary professionals in hospitals. Groningen, Netherlands: SOMresearch school, University of Groningen; 2008.
- Dehghani M, Hayavi Haghghi M, Salimi J, Khorami F. Culture of patient safety from nurses' perspective. *Iran J Nurs* 2015; 28 (93-94): 42-54. [In Persian].
- Jafari M, Nemati A, Seyed Mahmoudi M, Seyedin H, Hosseini SE, Rakhshan A, et al. Implementation effect of specialist residency program: A case study on performance indicators of emergency departments. *Int J Healthc Manag* 2018; 3(4): 1-10.
- Jayaprakash N, O'Sullivan R, Bey T, Ahmed SS, Lotfipour S. Crowding and delivery of healthcare in emergency departments: The European perspective. *West J Emerg Med* 2009; 10(4): 233-9.
- Yousefzadeh Chabok S, Mohtasham Amiri Z, Haghdoost Z, Mohseni M, Asadi P, Kazemnezhad Leili E. Patients discharged before and after presence of medical emergency specialists. *J Holist Nurs Midwifery* 2014; 24(1): 64-70. [In Persian].
- Guttman A, Razzaq A, Lindsay P, Zagorski B, Anderson GM. Development of measures of the quality of emergency department care for children using a structured panel process. *Pediatrics* 2006; 118(1): 114-23.
- Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient satisfaction before and after executing health sector evolution plan. *Iranian Journal of Emergency Medicine* 2015; 2(3): 127-33. [In Persian].
- Movahednia S, Partovishayan Z, Bastani M. A survey of timing indicators of emergency department at Firoozgar Hospital: 2012. *J Health Adm* 2013; 16(51): 95-102. [In Persian].
- Dehghani M, Haghghi M, Kianpory S, Sheibani B. Relationships between social capital organizational citizenship behavior and job satisfaction among nursing staff. *Nursing Management* 2014; 3(3): 35-44. [In Persian].

22. Dehghani M, Mostafaie D, Hayavi Haghghi M H, Estebary F, Rafati S, Khorami F. The relationship between social capital and organizational citizenship behavior among teaching hospitals staff at Hormozgan University of Medical Sciences. *J Mod Med Info Sci* 2015; 1(1): 24-32. [In Persian].
23. Mahmoodian F, Seyed Jafari SM, Keshmiri M, Azimi A. Nurses' experiences about the challenges of nurse-physician professional relationships, in 1390. *Sadra Med Sci J* 2014; 2(1): 31-42. [In Persian].
24. Hamric AB, Blackhall LJ. Nurse-physician perspectives on the care of dying patients in intensive care units: Collaboration, moral distress, and ethical climate. *Crit Care Med* 2007; 35(2): 422-9.

## Studying the Physicians' and Nurses' Attitudes towards the Role of the Emergency Medicine Specialists on the Performance of the Emergency Wards of the Training-Treatment Hospitals in Tehran, Iran

Zari Rahmatpasand-Fatide<sup>1</sup>, Seyed Mojtaba Hosseini<sup>2</sup>, Khalil Alimohammadzadeh<sup>3</sup>

### Original Article

#### Abstract

**Introduction:** The emergency ward is an important part of a hospital given its central role in the health system. Undoubtedly, the use of efficient human resources in this field can boost the quality of services provided and thus patients' satisfaction. Therefore, this study is carried out aiming to determine the attitudes of physicians and nurses towards the role of the emergency medicine specialists on the performance of the emergency wards.

**Methods:** This cross-sectional descriptive study was conducted in the emergency department of educational hospitals in Tehran in 2019. Based on the cluster sampling method, 9 hospitals were selected and 501 nurses and physicians working in the emergency department participated in this study. A researcher-made questionnaire was employed to gather data and analyses were performed using t-test, analysis of variance (ANOVA), and Pearson correlation coefficient tests.

**Results:** Based on the findings, the attitude of the participants towards the role of the emergency medicine specialists on patient safety, emergency performance indicators, quality of emergency services, and emergency ward management were favorable. In addition, expertise, organizational position, gender, and age were effective on the attitude of the participants towards the role of the emergency medicine specialists in the emergency ward ( $P = 0.001$ ).

**Conclusion:** The results revealed that the attitude of physicians and nurses of emergency ward towards the role of the emergency medicine specialist was desirable. According to the results, physicians showed more favorable attitude compared to nurses towards the presence of an emergency medicine specialist.

**Keywords:** Emergency Medical Services; Hospitals; Emergency Medicine; Work Performance

Received: 17 Dec., 2019

Accepted: 31 Jan., 2020

Published: 04 Feb., 2020

**Citation:** Rahmatpasand-Fatide Z, Hosseini SM, Alimohammadzadeh K. **Studying the Physicians' and Nurses' Attitudes towards the Role of the Emergency Medicine Specialists on the Performance of the Emergency Wards of the Training-Treatment Hospitals in Tehran, Iran.** Health Inf Manage 2020; 16(6): 270-6.

Article resulted from MSc thesis No. 15721213962039 funded by Islamic Azad University, North Tehran Branch.

1- MSc Student, Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Assistant Professor, Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

3- Associate Professor, Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University AND Health Economics Policy Research Center, Tehran Medical Sciences, Islamic Azad University, Tehran, Iran

**Address for correspondence:** Seyed Mojtaba Hosseini; Assistant Professor, Health Services Management, Department of Health Services Management, School of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Iran; Email: hosseinisch@yahoo.com