

گزارشی از بیمارستان تامین اجتماعی البرز و تلاش‌های اخیر برای ارتقای خدمات این بیمارستان

# رضایت از خدمات درمانی؛ از ایده تا عمل

در نقطه‌ای واقع در شمال غربی شهر کرج، بیمارستانی ۳۱۶ تخت‌خوابی واقع شده که پیشرفته‌ترین مرکز تشخیصی و درمانی در سطح استان البرز است. بیمارستانی متعلق به سازمان تامین اجتماعی در سال ۱۳۸۰ و با هدف پاسخگویی به نیازهای درمانی بیمه‌شدگان و مستمیری بگیران استان البرز افتتاح شد و امروز یکی از برترین مراکز درمانی کشور است. بیمارستانی که در مسیر چند جاده پرترافیک مانند جاده‌های قدیم کرج، آزادراه تهران-قزوین و چالوس ساخته شده که مصدومان احتمالی سوانح رانندگی را هم پوشش می‌دهد. ویژگی دیگر این مرکز درمانی آن است که به صورت هیات‌مدیره‌ای اداره می‌شود. برای تهیه گزارش راهی این بیمارستان می‌شویم.

درختان دور تا دور ساختمان‌های چهارگانه بیمارستان را احاطه کرده و نیمکت‌هایی نیز برای استراحت بیماران و همراهان در این محیط آرام تعبیه شده است. از میدان کوچک جلوی ساختمان اصلی آجری بیمارستان که می‌گذریم، وارد فضای داخلی بیمارستان می‌شویم. بخش پذیرش پرازدحام‌ترین بخش بیمارستان ۷ طبقه البرز است. کمی آن طرف‌تر از بخش پذیرش، درمانگاه‌های تخصصی و اورژانس قرار دارند و اگر راهرو را تا انتها ادامه دهیم، به داروخانه بیمارستان می‌رسیم. گفت‌وگو با تعدادی از مراجعان نشان می‌دهد پاسخگویی و نحوه برخورد پرسنل واحدهای پذیرش رضایت‌بخش است و بخش اطلاعات به خوبی مراجعان را راهنمایی می‌کند. یکی از کارکنان بخش خدمات بیمارستان می‌گوید «مدیریت بیمارستان از مرداد ماه امسال عوض شده و با آمدن رئیس جدید، تغییرات زیادی در بیمارستان ایجاد شده است. رئیس جدید بیمارستان، تلاش زیادی برای بهبود هتلینگ و ظاهر بیمارستان اعم از لباس، فضای داخل و بیرون انجام می‌دهد و ماه‌هاست مشغول ساخت‌وساز و تجهیز بیمارستان به‌منظور ارتقای

خدمات درمانی هستند».

## سرعت خیره‌کننده تجهیز و ارتقای بیمارستان

در نگاه اول و آنچه در این بیمارستان بیشتر به چشم می‌آید، روند تجهیز و ارتقای تجهیزات بیمارستان است که با سرعتی خیره‌کننده در حال انجام است. فارغ از مقوله بازسازی و تجهیز، اقدامات ریز و درشت دیگری هم در این مرکز درمانی تامین اجتماعی در حال انجام است. یکی از تصمیم‌های مفید مدیریت بیمارستان، انعقاد تفاهم‌نامه‌ای با دانشگاه علوم پزشکی است که به گفته مسئولان، در حال حاضر متخصصان و فوق تخصصان دانشگاه علوم پزشکی به این مرکز می‌آیند و این بیمارستان به نوعی مرکز درمانی آموزشی تبدیل شده است تا مسائل و مشکلات درمانی مردم هم به نحو بهتری حل شوند. تعداد اتاق‌های عمل بیمارستان به تازگی به ۱۲ اتاق افزایش یافته و به همان اندازه هم تخت‌های مانیتورینگ وجود دارد. وضعیت بیماران تا زمانی که وارد بخش شوند، مانیتور می‌شود و کارشناسان درمانی نیز بر وضعیت بیماران نظارت می‌کنند. کفپوش و تجهیزات اتاق‌های عمل به تازگی عوض شده و پزشکان متخصص هم در هر بخش جراحی حضور دارند. مسئولان

بیمارستان می‌گویند تغییرات زیادی در ماه‌های گذشته در این بیمارستان ایجاد شده اما هنوز تا رسیدن به نقطه ایده‌آل، فاصله داریم. طبق گفته‌های مدیران این مرکز درمانی، یکی از نقاط قوت این بیمارستان برون‌سپاری برخی خدمات با هدف ارتقای کیفیت و کاهش هزینه‌هاست.

البته اقدامات اساسی در این بیمارستان محدود به توسعه فیزیکی نمی‌شود. اقدامات زیادی نیز در دو ماه گذشته در داخل بخش‌های بیمارستان انجام شده است. به‌طور مثال بخش آی‌سی‌یو جراحی ایجاد شده و در بخش سی‌سی‌یو هم تعداد تخت‌ها از ۸ به ۱۳ تخت افزایش یافته است. سنگ‌شکن دوم هم خریداری شده است. در بخش سرپایی از مرداد ماه به این سو ۶ نفر رادیولوژیست اضافه شده و نوبت عکس‌های رنگی و سونوگرافی از سه ماه به کمتر از یک هفته کاهش یافته است. نوبت فیزیوتراپی نیز از دو ماه به حداکثر ۵ روز رسیده است. با یکی از مراجعان سونوگرافی که صحبت می‌کنم، می‌گوید سال گذشته هم برای سونوگرافی به این بیمارستان مراجعه کرده بود و نوبت ۳ ماهه به او داده بودند، اما در آخرین مراجعه، نوبت او به کمتر از یک هفته کاهش یافته است.

**رنگ آمیزی جذاب بخش کودکان**  
در ادامه از بخش کودکان بیمارستان بازدید می‌کنیم. فضای داخلی اتاق‌ها و راهروهای بخش اطفال بیمارستان که مختص بیماران ۱ ماه تا ۱۳ سال است، به صورت یکدست با رنگ‌های جذاب و متناسب با روحیه کودکان زیباسازی شده و تابلوهایی نیز بر دیوارها نصب کرده‌اند که جذابیت بصری فراوانی ایجاد کرده است. خانم دهقانی از مسئولان بخش اطفال، با اشاره به تغییرات صورت گرفته در این بخش طی ماه‌های گذشته می‌گوید: «اتاق‌های این بخش رنگ‌آمیزی شده و پرده‌های اتاق‌ها، تخت‌ها و لباس‌های بیماران و همراهان آنها نیز کاملاً عوض شده است. در هر بخش نیز علاوه بر دستگاه آب‌سردکن مجزا، تلویزیون‌های جدید نصب شده و کودکان می‌توانند برنامه‌های مورد علاقه خود را تماشا کنند». دهقانی درباره کیفیت خدمات درمانی در این بخش از بیمارستان البرز، به موضوعی جالب توجه اشاره می‌کند: «ما با مراکز درمانی خارج از بیمارستان قرارداد امضا کرده‌ایم و بیماران یک‌سری از خدمات خود مانند MRI را از این مراکز دریافت می‌کنند. بیماران به صورت رایگان با آمبولانس بیمارستان به این مراکز فرستاده می‌شوند و پس از انجام کار، بیمارستان تمام امور مربوط به تسویه حساب بیمار



یکی از مراجعان: تا قبل از اینکه به این بیمارستان بیایم، تصور می‌کردم بستری شدن در بیمارستان تامین اجتماعی و اشتباه است و حتی دوستانم را هم از این کار نپسندیدم. اما الان می‌بینم که همه چیز متفاوت است. تصویری که از گذشته راجع به تامین اجتماعی در ذهنم نقش بسته بود، امروز کاملاً عوض شده است

