

مطالعه عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی، درمانی دانشگاه علوم پزشکی قم

پوران رئیسی^۱ / علی محمدپور^۲

چکیده

مقدمه: وظایف بخش مدارک پزشکی شامل: جمع‌آوری، پردازش، حفظ و نگهداری پرونده‌های پزشکی بیماران بوده و از بخش‌های اساسی سازمان بیمارستان به حساب می‌آید. ارزشیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های کشور نشان می‌دهد که هنوز این بخش‌ها نتوانسته‌اند به استانداردهای مطلوب و خدمات با کیفیت بالا دست یابند. هدف پژوهش حاضر بررسی چگونگی عملکرد بخش مدارک پزشکی (واحدهای پذیرش، آمار، کدگذاری و بایگانی) بیمارستان‌های آموزشی - درمانی دانشگاه علوم پزشکی قم بود.

روش بررسی: این پژوهش از نوع توصیفی - مقطعی می‌باشد که در آن عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی - درمانی دانشگاه علوم پزشکی قم (بیمارستان‌های الزهرا، ایزدی، حضرت معصومه، فاطمی سهامیه، کامکار و نکویی) مورد ارزشیابی قرار گرفت. گردآوری داده‌ها با استفاده از چک لیست و به روش مشاهده و مصاحبه انجام پذیرفت. اطلاعات دموگرافیک پرسنل مدارک پزشکی نیز توسط پرسشنامه و انجام مصاحبه حضوری جمع‌آوری شد.

یافته‌ها: این پژوهش نشان داد که میانگین نمره عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان حضرت معصومه (س) ۱۰/۵۴، ایزدی ۱۱/۷۹، الزهرا ۱۲/۲۱، نکویی ۱۵/۳۴، کامکار ۱۵/۷۳ و فاطمی سهامیه ۱۶/۴۴ از ۲۰ بود که در تقسیم‌بندی امتیازات، عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های الزهرا، ایزدی و حضرت معصومه (س) متوسط، کامکار و نکویی خوب و بیمارستان فاطمی سهامیه خیلی خوب ارزشیابی شدند.

نتیجه‌گیری: عملکرد بخش مدارک پزشکی نیمی از بیمارستان‌های مورد مطالعه زیر حد مطلوب می‌باشد، لذا در راستای بهینه‌سازی عملکرد این واحدها ضرورت دارد، اولاً مسوولان بخش‌های مدارک پزشکی و بیمارستان‌های مورد مطالعه در تخصیص منابع برای هر کدام از واحدها طبق استانداردهای مربوطه توجه خاص مبذول فرمایند، ثانیاً وجود دستورالعمل و رویه‌های مکتوب هر واحد، ارائه شرح وظایف مکتوب به پرسنل، تعریف و تعیین استانداردهای کاری در مورد فعالیت‌های هر واحد، استفاده از پرسنل تحصیل کرده و توزیع متناسب آنها بین واحدها را در نظر داشته باشند.

کلید واژه‌ها: بخش مدارک پزشکی، بیمارستان آموزشی، عملکرد

◇ وصول مقاله: ۸۶/۸۲، اصلاح نهایی: ۸۶/۱۷۱۶، پذیرش مقاله: ۸۷/۷۲۰

۱- استادیار گروه پژوهش، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، نویسنده مسئول (Email: praeissi@yahoo.com)

۲- مربی گروه مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

مقدمه

گیرندگان خدمات همیشه انتظار خدمات بیشتر و مطلوب تری دارند [۱]، از طرفی سازمان ها به خاطر حفظ خود و نیز حفظ و جلب مشتری رقابت می کنند و محیط متحولی را بوجود می آورند بنابراین تغییر و تحول عصر حاضر می طلبد تا سازمان ها، خدمات و محصولات خود را با استانداردهای بهتر و بالاتری ارائه نمایند. آگاهی از مطلوبیت خدمات و محصولات و داشتن استاندارد بالاتر از طریق بررسی و ارزیابی عملکرد این سازمان ها امکان پذیر بوده و بخش خدمات نیز از این قاعده مستثنی نمی باشد. [۲-۳] بیمارستان ها و سایر مراکز بهداشتی- درمانی با توجه به نقش مهمی که در حفظ و ارتقاء سلامت افراد جامعه دارند از جایگاه ویژه ای در میان سازمان های خدماتی برخوردار می باشند. [۴-۶] در این میان بخش مدارک پزشکی از بخش های اساسی سازمان بیمارستان به حساب می آید چرا که مسئولیت جمع آوری، پردازش، حفظ و نگهداری پرونده های پزشکی بیماران را به عهده دارد [۷-۱۰] و بنا به اعتقاد برخی از پژوهشگران اولین هدف از نگهداری مدارک پزشکی ارتقاء سطح کیفیت درمان بیماران می باشد. [۲]

ارزیابی بخش مدارک پزشکی بیمارستان های کشور نشان می دهد که هنوز این بخش ها نتوانسته اند به استانداردهای مطلوب و خدمات با کیفیت بالا دست یابند. [۱۱-۱۳] از طرفی سیاست گزاران و تصمیم گیرندگان مراقبت بهداشتی در سراسر جهان در حال هماهنگ سازی خود با شیوه، متد و ابزار کیفیت هستند تا فرایندهای کارآمدتری را فراهم نموده، استفاده نامناسب از منابع را کاهش دهند و عملکرد پرسنل خود را بهبود بخشند. [۱۴-۲۰] بدین منظور ارزیابی مداوم این گونه اصلاحات، ضروری به نظر می رسد. در پژوهش حاضر عملکرد بخش مدارک پزشکی (واحدهای پذیرش، آمار، کدگذاری و بایگانی) بیمارستان های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قم مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج حاصل از این مطالعه می تواند زمینه را

برای ارتقاء عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های مورد مطالعه و انجام خدمات مطلوب تر فراهم آورد.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی - مقطعی می باشد که در آن عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی - درمانی دانشگاه علوم پزشکی قم در تابستان ۱۳۸۴ مورد بررسی قرار گرفت. جامعه پژوهش را بخش مدارک پزشکی بیمارستان های الزهرا، ایزدی، حضرت معصومه، فاطمی سهامیه، کامکار و نکویی تشکیل می داد و به دلیل محدود بودن تعداد جامعه نمونه گیری انجام نشد. گرد آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه و چک لیست انجام گردید. عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های فوق الذکر توسط چک لیست ارزیابی گردید. در این مطالعه جمعاً ۱۴ چک لیست (واحدهای آمار و پذیرش هر کدام ۴ چک لیست و واحدهای بایگانی و کدگذاری هر کدام سه چک لیست) به کار گرفته شد. جمع آوری داده ها با مراجعه به بخش های مدارک پزشکی با استفاده از روش مشاهده و مصاحبه انجام پذیرفت و پرسشنامه ها از طریق مصاحبه با پرسنل بخش مدارک پزشکی تکمیل گردید. در این مطالعه برای هر یک از چک لیست ها ۲۰ امتیاز در نظر گرفته شد سپس این امتیاز بر اساس اولویت شاخص های موجود در هر یک از چک لیست ها، بین آنها تقسیم گردید. میانگین نمرات هر یک از واحدها از تقسیم مجموع نمرات چک لیست های هر واحد، بر تعداد چک لیست های به کار گرفته شده در آن واحد حاصل گردید. به عنوان مثال در واحد پذیرش ۴ چک لیست در رابطه با دستورالعمل و رویه ها، فعالیت های کلی، تشکیل پرونده و ارائه خدمت به بیمار به کار گرفته شد که به هر کدام ۲۰ امتیاز تعلق می گرفت و میانگین نمره این چهار چک لیست، میانگین نمره واحد پذیرش را تشکیل می داد. نمره عملکرد بخش

تحصیلی از مجموع ۳۷ نفر پرسنل تحصیل کرده، ۳۰ نفر (۸۱/۱ درصد) آنها در رشته مدارک پزشکی و ۷ نفر دیگر (۱۷/۹ درصد) در سایر رشته‌ها تحصیل نموده بودند (جدول ۱).

در مورد چگونگی "عملکرد واحد پذیرش" بیمارستان‌های مورد مطالعه، یافته‌های این مطالعه نشان داد که عملکرد بیمارستان کامکار خوب، بیمارستان نکویی نسبتاً خوب و بیمارستان‌های الزهرا، ایزدی، حضرت معصومه و فاطمی سهامیه متوسط می‌باشند. میانگین نمره عملکرد واحد پذیرش کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه ۱۲/۸۰ از ۲۰ بود که عملکرد متوسطی را نشان می‌دهد (جدول ۲).

در رابطه با چگونگی عملکرد "واحد بایگانی" بیمارستان‌های مورد مطالعه یافته‌ها نشان داد که عملکرد، بیمارستان حضرت معصومه ضعیف، بیمارستان‌های الزهرا و ایزدی متوسط، بیمارستان فاطمی سهامیه بسیار خوب و بیمارستان‌های کامکار و

مدارک پزشکی هر بیمارستان از میانگین، نمره میانگین‌های واحدهای آمار، پذیرش، بایگانی و کدگذاری حاصل گردید. امتیاز بندی عملکرد واحدها و بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌ها به قرار زیر بود: ۵ امتیاز < بسیار ضعیف؛ ۹-۵ = ضعیف؛ ۱۳-۹ = متوسط؛ ۱۳-۱۶ = خوب؛ ۱۶ به بالا > بسیار خوب.

یافته‌ها

مجموعاً ۶۷ نفر در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی قم مشغول به کار بودند که از این تعداد ۲۷ نفر (۴۰/۲ درصد) مذکر و ۴۰ نفر دیگر (۵۹/۸ درصد) مؤنث بودند. متوسط سن پرسنل ۳۳ سال و متوسط سابقه کار آنها در بخش مدارک پزشکی ۸ سال بوده. توزیع نیروی انسانی این بخش‌ها نیز از جهت تحصیلات به شرح ذیل بود، ۳۱/۳ درصد لیسانس، ۲۴ درصد کاردان، ۳۴/۳ درصد دیپلم و ۱۰/۴ درصد زیر دیپلم. از جهت نوع رشته

جدول ۱: ویژگی‌های فردی کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه، ۱۳۸۴

وضعیت	بیمارستان					
	الزهرا	ایزدی	حضرت معصومه (س)	فاطمی سهامیه	کامکار	نکویی
جنس	مذکر	۴۰٪	۲۷٪	۰٪	۵۵٪	۴۷٪
	مؤنث	۶۰٪	۷۳٪	۱۰۰٪	۴۵٪	۵۳٪
متوسط سن (سال)	۳۰	۳۲	۳۷/۵	۳۷	۳۴	۲۸
میزان تحصیلات	لیسانس	۳۰٪	۴۶٪	۱۷٪	۱۸٪	۴۱٪
	کاردان	۴۰٪	۲۷٪	۳۳٪	۹٪	۱۲٪
	دیپلم	۳۰٪	۱۸٪	۵۰٪	۱۸٪	۴۷٪
	زیر دیپلم	۰٪	۹٪	۰٪	۵۵٪	۰٪
رشته تحصیلی	مدارک پزشکی	۷۰٪	۴۶٪	۳۳٪	۲۷٪	۴۷٪
	سایر رشته‌ها	۰٪	۲۷٪	۱۷٪	۰٪	۶٪
	متوسط سابقه کار	۶	۶	۸	۱۴	۹
نوع استخدام	رسمی	۳۰٪	۳۶٪	۰٪	۷۳٪	۳۵٪
	پیمانی	۲۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۶٪
	طرح	۰٪	۹٪	۰٪	۹٪	۱۲٪
	شرکتی	۵۰٪	۵۵٪	۱۰۰٪	۱۸٪	۴۲٪



جدول ۲: میانگین نمرات عملکرد واحدها و بخش مدارک پزشکی بیمارستان های مورد مطالعه

گزینه‌ها	بیمارستان	الزهرا	ایزدی	حضرت معصومه (س)	فاطمی سهامیه	کامکار	نکویی	میانگین واحدها
۱- پذیرش	۱۰/۸۷	۱۱/۷۵	۱۲/۱۷	۱۳/۰۰	۱۵/۴۰	۱۳/۷۵	۱۲/۸۰	
۲- بایگانی	۱۱/۹۱	۱۰/۰۰	۸/۵۰	۱۶/۹۱	۱۵/۱۶	۱۵/۲۳	۱۲/۹۵	
۳- کدگذاری	۱۲/۳۶	۱۲/۳۳	۹/۳۰	۱۶/۸۰	۱۴/۹۶	۱۵/۵۱	۱۳/۵۴	
۴- آمار	۱۳/۷۲	۱۳/۱	۱۲/۲۲	۱۸/۰۷	۱۷/۴۰	۱۶/۸۷	۱۵/۲۳	
میانگین بخش	۱۲/۲۱	۱۱/۷۹	۱۰/۵۴	۱۶/۴۴	۱۵/۷۳	۱۵/۳۴		

بحث و نتیجه گیری

یافته های حاصل از این پژوهش نشان داد که عملکرد واحد پذیرش بیمارستان های الزهرا، ایزدی، حضرت معصومه (س) و فاطمه سهامیه در وضعیت متوسط و عملکرد واحد پذیرش بیمارستان های کامکار و نکویی در وضعیت خوبی می باشد. تجزیه و تحلیل دقیق تر یافته های این مطالعه نشان داد که در واحد پذیرش اکثر بیمارستان های مورد مطالعه دستورالعمل و رویه های لازم این واحد به طور مکتوب وجود ندارد. برای مثال واحد پذیرش هیچ کدام از بیمارستان های مورد مطالعه دستورالعمل مکتوبی راجع به ترخیص و یا پذیرش بیماران نداشتند و شرح وظایف پرسنل این واحد در اکثر بیمارستان ها تنها به صورت شفاهی به آنها ابلاغ گردیده است، مهدی پور [۲۱] با انجام مطالعه ای تحت عنوان ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد می نویسد، در هیچ یک از واحدهای پذیرش مورد بررسی دستورالعمل و شرح وظایف مدونی مشاهده نگردید و شرح وظایف این واحد یا اصلاً ابلاغ نشده و یا به صورت شفاهی به کارکنان ابلاغ گردیده است. قاضی سعیدی [۱۳] نیز با انجام مطالعه ای تحت عنوان بررسی وضعیت بخش مدارک پزشکی بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران می نویسد. طی بررسی به عمل آمده مشخص گردید هیچ نوع سیستم ارجاعی در مراکز درمانی وجود ندارد و تقریباً در ۹۶ درصد بیمارستان ها

نکویی خوب می باشد. میانگین عملکرد مجموع بیمارستان ها نیز ۱۲/۹۵ از ۲۰ بود که وضعیت این واحد را متوسط نشان می دهد (جدول ۲).

وضعیت بیمارستان های فاطمی سهامیه خیلی خوب، کامکار و نکویی خوب، الزهرا و ایزدی متوسط و حضرت معصومه ضعیف بود. نمره میانگین عملکرد مجموع بیمارستان ها در این مورد ۱۳/۵۴ از ۲۰ بود که آنها را در وضعیت متوسطی قرار می دهد (جدول ۲).

وضعیت عملکرد واحد آمار بیمارستان های فاطمی سهامیه، کامکار و نکویی، بسیار خوب، بیمارستان های الزهرا و ایزدی خوب و بیمارستان حضرت معصومه متوسط بود. نمره میانگین عملکرد واحد آمار مجموع بیمارستان ها ۱۵/۲۳ از ۲۰ بود که عملکرد آنها را در رده خوب قرار می دهد (جدول ۲).

مقایسه نمره میانگین عملکرد واحدهای مورد مطالعه در مجموع بیمارستان ها نشان می دهد که عملکرد واحد پذیرش، بایگانی و کدگذاری در سطح متوسط و واحد آمار خوب می باشد. البته در میان چهار واحد فوق الذکر ضعیف ترین عملکرد مربوط به واحد پذیرش و قوی ترین مربوط به واحد آمار می باشد (جدول ۲).

یافته های پژوهش حاضر در رابطه با عملکرد کلی بخش مدارک پزشکی بیمارستان های مورد مطالعه نشان داد که، عملکرد بیمارستان های الزهرا، ایزدی و حضرت معصومه (س) متوسط، بیمارستان های کامکار و نکویی خوب و بیمارستان فاطمی سهامیه بسیار خوب می باشد.



پزشکی مطرح است نحوه برخورد با پرونده های ناقص می باشد که تنها در ۲۰ درصد مراکز عمومی و ۲۲/۲۲ درصد مراکز تخصصی فرم هایی جهت ارزیابی کمی پرونده پیش بینی شده است که آن هم به دلیل نبود دستورالعمل تأیید شده و رسمی راه به جایی نبرده است. به نظر این محقق استفاده از سیستم های بایگانی متناسب با حجم کاری هر مرکز ضروری می باشد. اما هیچ کدام از بیمارستان های مورد مطالعه از سیستم های بایگانی TD یا MD استفاده نکرده بودند.

وضعیت عملکرد واحد کدگذاری سه بیمارستان الزهرا، ایزدی و حضرت معصومه (س) متوسط، بیمارستان های کامکار و نکویی خوب، و بیمارستان های فاطمی و سهامیه بسیار خوب ارزیابی گردید.

یافته های واحد کدگذاری بیمارستان های مورد مطالعه همچنین نشان می دهد که در اکثر بیمارستان های مورد مطالعه دستورالعمل و رویه های لازم این واحد وجود ندارد. به طوری که سه بیمارستان الزهرا، ایزدی و حضرت معصومه (س) هیچ گونه دستورالعمل مکتوبی برای فرایندهای کاری این واحد در اختیار نداشتند. شرح وظایف پرسنل این واحد در اکثر بیمارستان ها مکتوب نبوده و به صورت شفاهی به آنها ابلاغ گردیده بود. مهدی پور [۲۱] در ارزیابی عملکرد واحد مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد می نویسد در واحدهای کد گذاری مورد بررسی دستورالعمل و خط مشی های مدونی مشاهده نشد که تعیین کننده وظایف این واحد باشد و کدگذاران تحصیل کرده بیشتر در کلاس های تحصیلی خود در دانشکده با وظایف و نحوه کد گذاری بیماری ها و اقدامات آشنا شده اند. قاضی سعید [۱۳] نیز می نویسد در واحد کد گذاری دستورالعمل خاصی مبنی بر نوع فعالیت ها و چگونگی انجام کار آنها وجود ندارد و در عمده مراکز مورد بررسی این فعالیت ها به طور دقیق انجام نمی گیرد. یافته های این مطالعه همچنین نشان داد که پرونده های بیماران اورژانس و سرپایی در هیچ مرکزی کد گذاری نشده بود به جز در بیمارستان نکویی که آن هم

تنها از طریق پزشکان داخل مرکز، بیماران را پذیرش می نمایند. همچنین در مورد پذیرش بیماران اورژانس در ۹۷ درصد کل بیمارستان های تحت بررسی هیچ دستورالعمل مکتوبی در خصوص گرفتن ودیعه، نحوه پذیرش و غیره وجود ندارد و به جرأت می توان گفت با توجه به آمارهای موجود در خصوص هیچ یک از فعالیت های فوق دستورالعمل خاصی به طور مکتوب و بدون در اختیار کارکنان قرار نگرفته است.

در پژوهش حاضر مشاهده شد که در تعدادی از مراکز مورد بررسی فقط رضایت نامه معالجه و درمان اخذ شده و رضایت نامه استفاده از اطلاعات پزشکی اخذ نشده است. همچنین در هیچ کدام از بیمارستان های مورد مطالعه بیماران از حقوق خویش آگاه نشده اند. در این مورد یافته های قاضی سعیدی [۱۳] حاکی از آن است که توضیح منشور حقوق بیمار که بایستی در زمان پذیرش به منظور آگاه کردن بیماران از حقوق قانونی آنها مطرح گردد، تنها در ۴۰ درصد مراکز عمومی و ۲۲/۲۲ درصد مراکز تخصصی اعمال شده است. از طرفی سطح تحصیلات اکثر قریب به اتفاق پرسنل پذیرش پایین (دیپلم و زیر دیپلم) بوده است که نشان دهنده عدم توجه کافی به این واحد نسبت به سایر واحدها باشد.

یافته های مطالعه حاضر نشان داد که وضعیت عملکرد واحد بایگانی بیمارستان های الزهرا، ایزدی متوسط، حضرت معصومه (س) ضعیف، کامکار و نکویی خوب، فاطمی و سهامیه بسیار خوب می باشد. بازبینی دقیق تر یافته های واحد بایگانی بیمارستان های مورد مطالعه نشان داد که در اکثر بیمارستان های دستورالعمل و رویه های لازم این واحد وجود ندارد و شرح وظایف پرسنل در اکثر بیمارستان ها مکتوب نبوده و به صورت شفاهی به آنها ابلاغ گردیده است. در این مورد قاضی سعیدی [۱۳] می نویسد در واحد بایگانی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران هیچ دستورالعمل خاصی در مورد روند فعالیت ها وجود ندارد؛ از جمله مهمترین مواردی که در بخش مدارک



فقط پرونده های اورژانس مربوط به حوادث رانندگی کدگذاری می شود. با توجه به اینکه اکثر مراجعات بیمارستان ها را بیماران اورژانس و سرپایی تشکیل می دهند، لذا آگاهی از وضعیت آنها برای برنامه ریزان بهداشتی و درمانی حیاتی است؛ لذا بهتر است در صورت امکان پرونده های اورژانس و سرپایی نیز کدگذاری شوند.

در پژوهش حاضر مشخص گردید که وضعیت عملکرد واحد آمار بیمارستان های الزهرا خوب، حضرت معصومه (س) ایزدی متوسط و سه بیمارستان دیگر بسیار خوب می باشد. در پژوهش حاضر مشخص گردید که در واحد آمار اکثر بیمارستان های مورد مطالعه دستورالعمل و رویه های لازم این واحد وجود ندارد به استثنای واحد آمار بیمارستان کامکار که در زمینه آمار خوب کار کرده بود. در اکثر مراکز مورد بررسی نیز جمع آوری آمار واحدهای پاراکلینیک به صورت ماهانه انجام می شود که خود نقضی در فعالیت های این واحد محسوب می گردد. زیرا آمار واحدهای پاراکلینیک باید به صورت روزانه و با تأیید مسئولین مربوطه جمع آوری شود. قاضی سعیدی [۱۳] در رابطه با بخش مدارک پزشکی بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران می نویسد در هیچ یک از مراکز مورد بررسی دستورالعمل های مدونی برای فعالیت های واحد آمار ارائه نشده است و در تمام بیمارستان ها، آمار روزانه، ماهیانه و سالیانه واحدهای کلینیکی و در ۶۵ درصد بیمارستان های آموزشی - عمومی و تمام مراکز تخصصی، آمارهای پاراکلینیکی را ماهیانه جمع آوری و نگهداری می کنند و تنها ۲۲/۲۲ درصد مراکز تخصصی این آمارها را روزانه جمع آوری و نگهداری می نمایند. وی اضافه می نماید که اکثر قریب به اتفاق بیمارستان های مورد بررسی هیچ نوع خط مشی خاصی در خصوص نحوه جمع آوری اطلاعات آماری نداشته و تمام فعالیت های آنها سلیقه ای انجام می گیرد.

یافته های پژوهش حاضر نشان داد که بسیاری از مراکز مورد مطالعه در محاسبه آمارها به میزان ها توجه

نموده بودند. برای مثال به جای محاسبه میزان فوت نوزادان، فقط تعداد نوزادان فوتی را محاسبه نموده بودند و این کمبود نیز به عنوان یک نقیصه آماری قلمداد می گردد.

از آنجایی که وظیفه بیمارستان ها و سایر مراکز بهداشتی - درمانی حفظ و ارتقاء سلامت افراد جامعه می باشد، لذا بکارگیری سیستم و روشی مناسب برای جمع آوری، نظم بخشی و دستیابی به اطلاعات بهداشتی و درمانی و نیز دستیابی به بالاترین کارایی و اثربخشی در بخش مدارک پزشکی حائز اهمیت می باشد و برای دستیابی به این مهم، وجود روش ها، خط مشی ها و پرسنل تحصیل کرده و متخصص الزامی است. [۱۳]

به طور کلی در این پژوهش معلوم گردید در اکثر واحدهای بخش مدارک پزشکی بیمارستان های تحت بررسی، دستورالعمل مدونی در خصوص خط مشی و روش های انجام فعالیت هر واحد وجود نداشته و فعالیت ها عمدتاً به طور سلیقه ای انجام می گیرد و بسته به این که زیر بنای فعالیت ها را چه کسی و به چه صورت بنا نهاده باشد، فعالیت ها به همان صورت انجام می گیرد. به عبارتی دیگر فعالیت های بخش متکی بر تجربیات و بعضاً تحصیلات مسئولین بوده و بر حسب تعداد پرسنل، وضعیت بودجه و غیره به دلخواه انجام می شود و الزامی بر انجام کلیه اقدامات بر اساس دستورالعمل استاندارد نبوده است. در این مطالعه مشخص شد که بهترین عملکرد مربوط به واحد آمار و ضعیف ترین عملکرد مربوط به واحد پذیرش بیمارستان های مورد مطالعه می باشد، هر چند که عملکرد واحد پذیرش، بایگانی و کدگذاری در سطح متوسط و واحد آمار در سطح خوب ارزیابی گردید.

نگاه دقیق تر به یافته های این مطالعه نشان داد پایین بودن عملکرد واحدهای پذیرش، بایگانی و کدگذاری بیمارستان های مورد مطالعه عمدتاً مربوط به عملکرد سه بیمارستان الزهرا، ایزدی و حضرت معصومه می باشد که در واحد پذیرش عملکرد سه بیمارستان متوسط، در واحد الزهرا و ایزدی متوسط و حضرت معصومه (س)



۶. درایه، سیمین. بررسی تطبیقی سازمان و روش کار در بخش مدارک پزشکی بیمارستان های عمومی آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی مستقر در تهران و ارایه الگو. پایان نامه کارشناسی ارشد مدارک پزشکی، تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۶.

۷. خواجهویی، رضا. بررسی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدارک پزشکی، تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۸.

8. Sakharkar B M. Principales of hospital

administration and planning. New Delhi: Japee. 1998.

۹. آصف زاده، سعید. شناخت بیمارستان. انتشارات دانشگاه تهران، تهران، ۱۳۶۹.

۱۰. حاجوی، اباذر. مدارک پزشکی. چاپ اول، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ۱۳۷۹.

۱۱. ربیعی، رضا. ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های تخصصی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۸۰.

۱۲. صدر، ممتاز نادر. بررسی میزان رعایت استانداردها در بخش مدارک پزشکی بیمارستان دکتر شریعتی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی، تهران: دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۳۷۶.

۱۳. قاضی سعیدی، مرجان. بررسی فعالیت های بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدارک پزشکی، تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۷.

14. American Health Information Management

Association. Practice guide lines for long term care

health information and record systems. AHIMA 2001;

95: 24-28.

15. American Medical Record Association. Evaluating

the quality of record services. Journal of AMERA 1979;

54:14-20.

16. Huffman E k. Health information management. 10th

ضعیف بود. عملکرد سه بیمارستان دیگر در کلیه واحدها خوب یا بسیار خوب می باشد که این نشان می دهد عملکرد بخش مدارک پزشکی نیمی از بیمارستان های آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی قم پایین تر از سطح مطلوب می باشد ولی باید جهت بهبود و ارتقاء سطح عملکرد آنها تدابیر مقتضی اتخاذ گردد.

در راستای نیل به این هدف پیشنهاد می گردد مسئولان بخش های مدارک پزشکی و بیمارستان های مورد مطالعه در تخصیص منابع هر کدام از واحدها به استانداردهای مربوط توجه نمایند. همچنین در تمام بخش های مدارک پزشکی مورد بررسی توجه به نکاتی چون وجود دستورالعمل ها و رویه های مکتوب هر واحد، شرح و وظایف مکتوب پرسنل، تعریف و تعیین استانداردهای کاری در مورد فعالیت های هر واحد و استفاده از پرسنل تحصیل کرده و توزیع متناسب آنها بین واحدها را مدنظر قرار دهند.

فهرست منابع

۱. اولیاءفلاح نژاد، امین. ارزیابی عملکرد بهره وری در مؤسسات دولتی. دومین جشنواره شهید رجایی، تهران، سازمان امور اداری و استخدامی کشور، کمیسیون ارزیابی عملکرد، ۱۳۷۸.

۲. صدقیانی، ابراهیم. ارزیابی مراقبت های بهداشتی درمانی و استانداردهای بیمارستانی. چاپ دوم، انتشارات جعفری، تهران، ۱۳۸۴.

۳. آریانا، عفت. راهنمای اصول بایگانی مدارک پزشکی. انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز، ۱۳۷۳.

۴. بابایی، صلواتی. بررسی مقایسه ای درصد فراوانی ثبت داده ها در اوراق پذیرش و خلاصه پرونده در سه بیمارستان آموزشی، خصوصی، تأمین اجتماعی در شش ماه سال ۱۳۸۱. همایش کمیته تحقیقات دانشجویی کرمان، معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ۱۳۸۲.

۵. ابراهیمی، پروین. بررسی میزان رعایت استانداردها در بخش مدارک پزشکی بیمارستان های تابعه سازمان تأمین اجتماعی مستقر در تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدارک پزشکی، تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.



- Ed, Berwyn, Illinois: Physician Record Company, 1994.
17. Hughes J. Case study: ongoing medical record review. *Journal of Medical Record Briefing* 2001; 54: 12-15.
18. Sarafan C. Electronic medical records: a decade of experience. *Journal of AMA*, 2001; 285: 54.
19. Skurka. Organization of medical record department in hospitals. 2nd Ed. New York: American Hospital Association Publishing Inc, 1988.
20. Wheeler. An HIM survival kit for the year 2000. *Journal of AHIMA* 1999; 68-75.
- ۲۱- مهدی پور، یوسف. ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، پایان نامه ارشد مدارک پزشکی، تهران: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، علوم پزشکی ایران، ۱۳۸۱.





A study on medical records department performances in Qom,s University for Medical Sciences teaching hospitals

Raeissi P.¹ / Mohammadpour A.²

Abstract

Introduction: Medical records department's duties includes: collecting, editing, resorting the patients files, and it is one of the important departments in hospitals. Evaluation of medical records department in Iran shows that these departments have not achieved desirable standards and high quality services. The aim of present research was to evaluate the medical records department services (reception, statistical, coding, and filing) of Qom,s University of Medical Sciences Teaching-Curative hospitals.

Methods: Present research is a cross-sectional descriptive study in which the medical records departments services in Qom,s University of Medical Sciences Teaching-Curative hospitals (AL Zahra, Ezadi, Her-Majesty Masomeh, Fatemi, Sahamiye, Kamkar , and Nekooyee) have been evaluated. Data have been collected by check lists completed by interviews and observations. Personals Demographic information for medical records departments also have been collected by questioner and face to face interviews.

Results: Our findings showed that the average score of medical records departments of the Masomeh hospital 10.54, Izadi 11.79, Al- Zahra 12.21, Nekoyee 15.34, Kamkar 15.73, and Fatemi sahamyee 16.44, were of 20, in which their scores have been evaluated, Al Zahra , Izadi, and Her-Majesty Masomeh were Intermediate, Kamkar and Nekoyee Good, and Fatemyee sahamyee Very Good.

Conclusions: Half of these hospital have a under desirables scores on their services, so in order to optimizing these departments services, it is necessary that first of all the medical records departments officers in studied hospital pay close attention to allocate resources for each departments according to relevance standards; and secondly pay attention to present guidelines and documented procedures of each units, providing documented job-descriptions to staffs ,with definitions and work standards in case of each units activities, applying educated personal and suitable distribution of them in units.

Keywords: *Medical records department, teaching hospital, performance*

1. Assistant professor, School of Management and Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences

2. Instructor , School of Health Zahedan University of Medical Sciences

