

## میزان آگاهی و عملکرد مدیران مدارک پزشکی نسبت به حیطه‌های مدیریت در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران، ۱۳۷۹

دکتر علیرضا ظهور\*<sup>۱</sup>، دکتر محمد فشارکی<sup>۲</sup>، فاطمه رنگرز جدی<sup>۳</sup>

### چکیده

مدیران مدارک پزشکی افرادی هستند که در طراحی، برنامه‌ریزی و بهره‌گیری از داده‌های مدارک پزشکی نقش مهمی را ایفا می‌کنند و ضعف مدیریت در این بخش می‌تواند بسیاری از فعالیت‌های این واحد را مختل نماید. در این پژوهش میزان آگاهی و عملکرد این مدیران در حیطه‌های مختلف مدیریت (برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری، تأمین نیروی انسانی، بودجه‌بندی و نظارت و ارزشیابی) مورد ارزیابی قرار گرفت.

این پژوهش به روش مقطعی در سال ۱۳۷۹ انجام شد و جامعه پژوهش را تمام مدیران مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران تشکیل می‌دادند. داده‌ها با چک لیستی به صورت مشاهده مستقیم و پرسشنامه‌ای به صورت مصاحبه جمع‌آوری گردید. برای تعیین سطح آگاهی مدیران نسبت به حیطه‌های مدیریت از بین سؤالات پنج سال اخیر کنکور کارشناسی مدارک پزشکی ۳۶ سؤال پرسشنامه‌ای طراحی شد و برای ارزیابی عملکرد آنان در حیطه‌های مدیریت چک لیستی حاوی ۶۰ سؤال با استفاده از فرم استاندارد انجمن مدارک پزشکی آمریکا تهیه گردید.

یافته‌ها نشان داد که حدود ۷۳ درصد افراد تحت بررسی دارای مدرک تحصیلی مرتبط با رشته مدارک پزشکی و بقیه فاقد آن بودند. مدیران تحت بررسی تنها ۵۶ درصد امتیاز مربوط به آگاهی و ۶۸ درصد امتیاز مربوط به عملکرد به حیطه‌های مدیریت را کسب نمودند ضمناً، بین نمرات عملکرد با آگاهی در کل حیطه‌های مدیریت همبستگی مثبت معنی‌دار مشاهده گردید.

نتایج پژوهش نشان داد که مدیران تحت بررسی از سطح آگاهی و عملکرد پایینی در مورد حیطه‌های مدیریت نسبت به استانداردهای ملی و استاندارد انجمن مدارک پزشکی آمریکا برخوردار بوده‌اند. بدیهی است که عدم آگاهی و عملکرد صحیح مدیران مدارک پزشکی به حیطه‌های مدیریت، منجر به اختلال در مراقبت بیمار، ارائه خدمات بیمارستانی، آموزشی و تحقیقاتی در بیمارستان‌ها می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، آگاهی، عملکرد، مدارک پزشکی، مدیران

۱- استادیار، دکترای تخصصی اپیدمیولوژی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران (مؤلف مسؤول\*).

۲- استادیار، دکترای آمار و ریاضی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

۳- مربی، کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان، کاشان.

## مقدمه

ویژگی‌های فردی، برای تعیین سطح آگاهی مدیران در هر یک از حیطه‌های مدیریت، از سؤالات پنج سال اخیر کنکور کارشناسی مدارک پزشکی ۶ سؤال انتخاب گردید. به عبارت دیگر چون سطح آگاهی در شش حیطه مدیریت مورد سنجش قرار گرفت جمعاً ۳۶ سؤال طرح شد و به هر سؤال ۲/۵ امتیاز تعلق گرفت. لذا سقف امتیاز مربوط به آگاهی هر فرد ۹۰ امتیاز بوده است.

برای ارزیابی عملکرد آنان در حیطه‌های مدیریت چک لیستی حاوی ۶۰ سؤال با استفاده از فرم استاندارد انجمن مدارک پزشکی آمریکا تهیه گردید. در این چک لیست برای ارزیابی عملکرد مدیران در هر یک از حیطه‌ها، ده سؤال و به هر سؤال یک الی چهار امتیاز تعلق گرفت. لذا سقف امتیاز مربوط به عملکرد هر فرد ۲۴۰ امتیاز بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون مجذور کای و ضریب همبستگی استفاده گردید.

## یافته‌های پژوهش

حدود ۳۵ درصد افراد تحت بررسی مرد و بقیه زن بودند. حدود ۲۳ درصد دارای تحصیلات پایین‌تر از لیسانس و بقیه دارای تحصیلات لیسانس یا فوق لیسانس بودند. حدود ۷۳ درصد دارای مدرک تحصیلی مرتبط با رشته مدارک پزشکی و بقیه فاقد مدرک تحصیلی مرتبط با این رشته بودند.

حدود ۵۴ درصد مردان و ۵۹ درصد زنان امتیاز آگاهی به حیطه‌های مدیریت را کسب نمودند (جدول شماره ۱). تفاوت معنی‌داری در سطح آگاهی بین دو جنس در هیچ یک از حیطه‌های مدیریت مشاهده نگردید.

امتیاز آگاهی افراد با تحصیلات پایین‌تر از لیسانس به حیطه‌های مدیریت به طور معنی‌داری کمتر از افراد با تحصیلات بالاتر بود (۴۷ درصد) در مقابل (۶۰ درصد)، ولی تفاوتی در سطح آگاهی افراد دارای تحصیلات لیسانس با افراد فوق لیسانس مشاهده نگردید.

همانطور که جدول شماره (۱) نشان می‌دهد امتیاز آگاهی افراد دارای تحصیلات دانشگاهی مرتبط با رشته

بخش مدارک پزشکی بیمارستان مسئولیت پردازش، حفظ و نگهداری اطلاعات بهداشتی و درمانی را به عهده دارد. این بخش با ارائه خدمات متعددی به بیمار، پزشک، مدیریت بیمارستان و پژوهشگران، نقش مهمی را در ارتقاء سطح مراقبت‌های بهداشتی و درمانی ایفا می‌کند. ارائه خدمات مطلوب و ارتقاء خدمات در این بخش نیازمند داشتن مدیرانی آگاه و عملکرد صحیح این مدیران است (هافمن، ۱۹۹۴ و کریتر، ۱۹۸۰). آگاهی مدیران از یادآوری آموخته‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های عقلانی تشکیل می‌شود و نحوه عملکرد آنان در بهره‌وری، کارایی و اثربخشی سازمان مؤثر است (کریتر، ۱۹۸۰ و دنیل، ۱۹۷۲).

انتظار آنست که مدیران مدارک پزشکی بتوانند داده‌های لازم را با کیفیت بالا و هزینه معقول جمع‌آوری و ایجاد نموده و از بهترین روش ممکن برای به جریان انداختن اطلاعات مربوط استفاده نمایند. مطالعات انجام شده در کشور بیانگر آنست که فاصله زیادی بین مدیریت بخش مدارک پزشکی کشورمان با آنچه که انتظار می‌رود وجود دارد (هالیدی، ۱۳۷۴ و اسماعیلی، ۱۳۷۶). این پژوهش به منظور ارزیابی آگاهی و عملکرد مدیران مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران در سال ۱۳۷۹ انجام پذیرفت.

## روش پژوهش

این پژوهش به روش مقطعی<sup>۱</sup> در سال ۱۳۷۹ انجام گرفت. جامعه پژوهش شامل تمام مدیران مدارک پزشکی بیمارستان‌های تحت پژوهش بود، که علیرغم تلاش پژوهشگران تنها ۷۵ درصد آنان حاضر به همکاری در این تحقیق گردیدند. داده‌ها در این پژوهش با چک لیستی به صورت مشاهده مستقیم و پرسشنامه‌ای به صورت مصاحبه جمع‌آوری گردید. در پرسشنامه علاوه بر سؤالات مربوط به

1- Cross-sectional

داشته است. علیرغم اینکه سطح عملکرد مدیران تحت پژوهش چندان رضایتبخش نبوده ولی از عملکرد مدیران مدارک پزشکی بعضی از بیمارستان‌های کشور بهتر بوده است (خالدی، ۱۳۷۴ و کریمی، ۱۳۷۴).

علیرغم آنکه حجم نمونه پایین بود همبستگی مثبت معنی‌داری بین آگاهی و عملکرد در کل حیطه‌های مدیریت مشاهده گردید که با نتایج پژوهش‌های انجام شده در این زمینه همخوانی دارد (کریمی، ۱۳۷۴). با توجه به نتایج حاصله می‌توان گفت که برای ارتقاء بهره‌وری، کارایی و اثر بخشی مدارک پزشکی نیاز است که از مدیران آشنا به وظایف خود و آگاه به پدیده‌های نوین مدیریت بهره گرفت. در این بررسی همچنین نشان داده شده که عملکرد مدیران فارغ‌التحصیل رشته مدارک پزشکی بطور معنی‌داری بهتر از فارغ‌التحصیلان سایر رشته‌ها بوده است. لذا توصیه می‌گردد از فارغ‌التحصیلان رشته مدارک پزشکی به جای فارغ‌التحصیلان سایر رشته‌ها در بخش‌های مدارک پزشکی بخصوص در امر مدیریت این بخش استفاده گردد. قابل توجه آنکه در حالیکه حدود نیمی از فارغ‌التحصیلان این رشته در کشورمان بیکار هستند (ظهور و روزبهرانی، ۱۳۷۹) هنوز از افراد غیر متخصص در این امر استفاده می‌گردد.

در این تحقیق تفاوت زیادی بین مدیران دارای مدارک لیسانس با فوق لیسانس در سطح آگاهی نسبت به حیطه‌های مدیریت مشاهده نگردید که این موضوع را شاید بتوان به پایین بودن کیفیت آموزش در مقاطع کارشناسی ارشد نسبت داد که توجه بیشتر به محتوای برنامه‌های آموزشی و انتخاب مدرسین شایسته‌تر را می‌طلبد.

مدارک پزشکی (۶۵ درصد) به طور معنی‌داری بیشتر از افراد با تحصیلات غیر مرتبط (۳۴ درصد) بوده است ( $P < 0.05$ ). و مطابق جدول شماره (۲) آگاهی افراد تحت بررسی به حیطه‌های نظارت و ارزشیابی و سازماندهی بطور معنی‌داری بیشتر از آگاهی آنان با حیطه‌های بودجه‌بندی و هدایت و رهبری بوده است ( $P < 0.05$ ).

۶۱ درصد مردان و ۶۸ درصد زنان امتیاز عملکرد در حیطه‌های مدیریت را کسب نمودند (جدول شماره ۱). نتایج نشان داد که عملکرد زنان در دو حیطه سازماندهی و رهبری بطور معنی‌داری بهتر از عملکرد مردان بوده است ( $P < 0.05$ ) و در بقیه حیطه‌ها تفاوت معنی‌داری بین دو جنس مشاهده نگردید.

همانطور که جدول شماره (۱) نشان می‌دهد امتیاز عملکرد افراد با تحصیلات پایین‌تر از لیسانس در کل حیطه‌های مدیریت بطور معنی‌داری کمتر از افراد با تحصیلات بالاتر بود (۵۸ درصد در مقابل ۶۷ درصد کل امتیاز)، ولی تفاوتی در سطح عملکرد افراد دارای تحصیلات لیسانس با افراد فوق لیسانس مشاهده نگردید.

افراد دارای تحصیلات مرتبط با رشته مدارک پزشکی ۶۹ درصد کل امتیاز عملکرد را کسب نمودند در حالیکه سایرین تنها ۵۷ درصد کل امتیاز را بدست آوردند ( $P < 0.05$ ). تحلیل داده‌ها نشان داد که عملکرد افراد تحت بررسی در حیطه‌های سازماندهی، برنامه‌ریزی، تأمین نیروی انسانی بطور معنی‌داری بهتر از سایر حیطه‌ها بوده است (جدول شماره ۲).

نتایج همچنین نشان داد که مدیران تحت بررسی از سطح آگاهی پایینی در مورد حیطه‌های مدیریت نسبت به استانداردهای ملی برخوردار بوده‌اند، زیرا تنها ۵۷ درصد آنها به سؤالات مربوط به آگاهی در این حیطه‌ها پاسخ صحیح داده‌اند. عدم آگاهی مدیران مدارک پزشکی به حیطه‌های مدیریت منجر به اختلال در مراقبت بیمار، ارائه خدمات بیمارستانی، آموزشی و تحقیقاتی در بیمارستان‌ها می‌گردد.

عملکرد مدیران تحت بررسی تنها به میزان (۶۵ درصد) با استانداردهای انجمن مدارک پزشکی آمریکا مطابقت

جدول شماره (۱): جدول توزیع فراوانی و درصد فراوانی امتیاز آگاهی و عملکرد افراد تحت بررسی با توجه به جنس و مدرک تحصیلی، ۱۳۷۹

عملکرد	آگاهی	فراوانی	متغیر	
			جنس	مدرک تحصیلی
۶۱	۵۴	۱۲	مرد	پایین‌تر از لیسانس
۶۸	۵۹	۲۲	زن	
۵۸	۴۷	۸		لیسانس و بالاتر
۶۷	۶۰	۲۶		
۶۹	۶۵	۲۵	دا	تحصیلات مرتبط با
۵۷	۳۴	۹	نداشته	مدارک پزشکی

جدول شماره (۲): جدول توزیع درصد فراوانی امتیاز آگاهی و عملکرد افراد تحت بررسی در حیطه‌های مختلف مدیریت، ۱۳۷۹

عملکرد	آگاهی	حیطه‌های مدیریت
۶۹	۶۳	برنامه ریزی
۷۲	۶۵	سازماندهی
۶۴	۵۰	هدایت و رهبری
۶۶	۵۹	تأمین نیروی انسانی
۵۵	۳۵	بودجه بندی
۳۶	۶۹	نظارت و ارزشیابی
۶۵	۵۷	کل حیطه‌ها

بهداشتی درمانی ایران، ۱۳۷۶.

۳. کریمی، سعید. «بررسی میزان آگاهی مدیران از برنامه‌ریزی و رابطه آن با عملکرد در بیمارستان‌های اصفهان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، ۱۳۷۴.
۴. اسماعیلی، اسماعیل. «بررسی علل مشکلات مدیریت بیمارستان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، ۱۳۷۶.

#### فهرست منابع:

۱. خالدی، فرید. «بررسی تطبیقی عملکرد مدیران مدارک پزشکی بیمارستان‌های استان کردستان، ۱۳۷۳». پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش مدارک پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، ۱۳۷۴.
۲. ابراهیمی، پروین. «بررسی میزان رعایت استانداردها در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی مستقر در تهران، ۱۳۷۶». پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش مدارک پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات

۵. ظهور، علیرضا؛ روزبهانی، ویدا. «تعیین وضعیت شغلی فارغ‌التحصیلان مدارک پزشکی دانشگاه‌های ایران وشهید بهشتی». فصلنامه مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی. پاییز ۱۳۷۹.

6. Huffman, Ednak. *Health information management*. Revised by the American Health Information Management Association. Physician's record company, Berwyn, Illinois: 1994.
7. Kreitner, R. *Management: A problem solving process*. Houghton Mifflin Co. 1980.
8. Daniel, A. *The evaluation of management thought*. New York: Ronald press Co. 1972.
9. American Medical Record Association. *Glossary of Health Terms*. Chicago Medical Record Care Association, 1990.

## Knowledge and Performance about Management of Medical Record Managers of Hospitals Affiliated with Tehran, Beheshti and Iran Universities of Medical Sciences, 2000

A.R. Zohoor, Ph.D<sup>1\*</sup> M. Fesharaki, Ph.D<sup>2</sup> F. Jeddec, M.S<sup>3</sup>

### Abstract

Knowledge and performance of medical record managers has been considered by many researches. This research was conducted to evaluate the knowledge and performance of medical record managers of hospitals affiliated with Tehran, Beheshti and Iran universities of medical sciences (2000).

The research was a cross-sectional study in nature. The study population was 45 medical record managers of hospitals affiliated with Tehran, Shahid Beheshti and Iran universities of medical sciences, that 34 were cooperated. A questionnaire and a checklist were used as research instruments. To analyze the data, each question was assigned a score and the knowledge and performance of each unit was calculated and compared.

The knowledge level of the managers was 56% and the performance level was 68% of the total score. The results showed that there is a significant relationship between knowledge and performance of medical records managers.

The findings of the study reveal that the knowledge and performance of medical record managers are low. It seems necessary to educate the managers for improving their knowledge and performance.

**Key words:** Knowledge, Performance, Medical Record, Managers

1 - Professor Assistant, Ph.D in Epidemiology, School of Management and Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, (Corresponding Author\*).

2- Professor Assistant, Ph.D in Statistic and Mathematics, School of Management and Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran.

3 -Instructor, M.S in Medical Records Education, School of Management and Medical Information Sciences, Kashan University of Medical Sciences, Kashan.