

## ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی - تخصصی دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۸۰

دکتر سید جمال الدین طیبی<sup>۱</sup>، رضا ربیعی<sup>۲</sup>، فرحناز صدوقی<sup>۳</sup>

### چکیده

سابقه و هدف: نظر به اهمیت مدارک پزشکی در نظارت ارزیابی و برنامه‌ریزی برای ارتقاء کمیت و کیفیت خدمات و عدم اطلاع دانشگاه متبوع از وضعیت آن، این پژوهش به منظور تعیین عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی - تخصصی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران در سال ۱۳۸۰ صورت پذیرفت.

مواد و روش‌ها: این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی است که گردآوری داده‌های آن با استفاده از چک لیست و از طریق مشاهده و مصاحبه انجام گرفت. عملکرد بخش مدارک پزشکی در ۴ واحد پذیرش، کدگذاری، آمار و بایگانی و در هر واحد با ۸ تا ۹ شاخص و در یک طیف ۵ گزینه‌ای تعیین شد و درصد عملکرد بر حسب کل بخش مدارک و هر یک از واحدها و به تفکیک بیمارستان‌های آموزشی تعیین گردید.

یافته‌ها: عملکرد کلی بخش مدارک پزشکی ۵۵/۴ درصد بود. بهترین عملکرد مربوط به واحد کدگذاری به میزان ۶۴/۲ درصد و نازل‌ترین آن مربوط به واحد آمار با ۵۰ درصد بود. نازل‌ترین شاخص واحد پذیرش و واحد کدگذاری مربوط به وجود دستورالعمل مدون به میزان ۲۰ درصد بود. بهترین و بیشترین عملکرد بخش مدارک پزشکی مربوط به بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد به میزان ۷۰/۵ درصد و کم‌ترین عملکرد مربوط به بیمارستان شهید نواب صفوی به میزان ۴۸/۸ درصد بود.

نتیجه‌گیری و توصیه‌ها: بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد پژوهش از عملکرد متوسط برخوردار بودند. به منظور بهبود عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی، تهیه و تدوین دستورالعمل‌های خاص هر واحد، به کارگیری نیروی انسانی متخصص، برگزاری دوره‌های بازآموزی، تخصیص بهینه منابع، تجهیزات و فضای مورد نیاز هر واحد و همچنین ارزیابی مداوم عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی احتمالاً می‌تواند مفید باشد و بررسی تجربی آن را توصیه می‌نماید.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی عملکرد، بخش مدارک پزشکی، بیمارستان آموزشی.

- ۱- گروه مدیریت، دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۲- گروه مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان
- ۳- گروه مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

## مقدمه

نظارت و ارزیابی از اجزای اصلی و هم‌چنین مکمل چرخه برنامه‌ریزی محسوب می‌شوند که بر کمیت و کیفیت اقدامات انجام شده تأکید دارند. نظارت با بررسی مستمر فعالیت‌ها و برنامه‌ها اصلاحات لازم را در درون‌داد ایجاد می‌کند و ارزیابی به بررسی میان دوره و پایان دوره برنامه‌ها و فعالیت‌ها می‌پردازد (۱).

یکی از مهم‌ترین ارکان اداره هر نظام که موجبات ارتقای سطح کیفی خدمات ارایه شده توسط آن نظام را فراهم می‌آورد، نظارت و ارزیابی مستمر و مداوم آن است زیرا به کمک نظارت مداوم می‌توان اشکالات موجود را به سرعت شناسایی و در رفع آنها اقدام نمود. ارزیابی کمک مؤثری به شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات ارایه شده می‌نماید. به همین دلیل، لازم است در هر نظامی امکانات لازم جهت نظارت و ارزیابی صحیح وجود داشته باشد (۲).

در مراکز بهداشتی و درمانی گردآوری و تحلیل آمارها با استفاده از مدارک پزشکی صورت می‌گیرد و مدیران این مراکز به منظور آگاهی از نحوه عملکرد کارکنان و واحدهای مختلف، این مدارک را مورد استفاده قرار می‌دهند. یکی از مهم‌ترین دلایل ارزیابی خدمات بهداشتی - درمانی ارتقای سطح کیفی خدمات ارایه شده می‌باشد و مدارک پزشکی ابزار اولیه این کار محسوب می‌گردد.

در نظام بهداشت و درمان، مدارک پزشکی دارای کاربردهای مختلفی نظیر پیگیری مراقبت؛ آموزش؛ پژوهش؛ برقراری ارتباط بین کارکنانی که در مراقبت بهداشتی - درمانی مشارکت دارند؛ ارایه

اطلاعات به سازمان‌ها، مؤسسات، واحدها و افراد مجاز؛ گردآوری و تحلیل آمارهای بهداشتی - درمانی؛ طراحی و برنامه‌ریزی خدمات بهداشتی - درمانی؛ ارتقای کیفیت خدمات؛ حمایت از بیمار، پزشکان و مراکز بهداشتی و درمانی و هم‌چنین ارزیابی خدمات بهداشتی - درمانی هستند (۳). ارزیابی کفایت و تناسب خدمات ارایه شده به بیمار با استفاده از مدارک پزشکی صورت می‌گیرد. کارکنان بخش مدارک پزشکی با فراهم کردن اطلاعات مورد نیاز مدیران و مسئولان مراکز بهداشتی - درمانی به آنان در ارزیابی کارایی و صلاحیت کارکنان کمک ارزنده‌ای می‌نمایند. اطلاعات مدارک پزشکی هم‌چنین در ارزیابی کیفیت و آگاهی از میزان رعایت استانداردهای حرفه‌ای پزشکی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ارزیابی‌ها مستلزم داشتن بخش مدارک پزشکی فعالی است که اطلاعات را به نحو صحیحی ایجاد، تکمیل و نگهداری نماید (۱).

این تحقیق به منظور تعیین عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی - تخصصی دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۸۰ صورت پذیرفت.

## مواد و روش‌ها

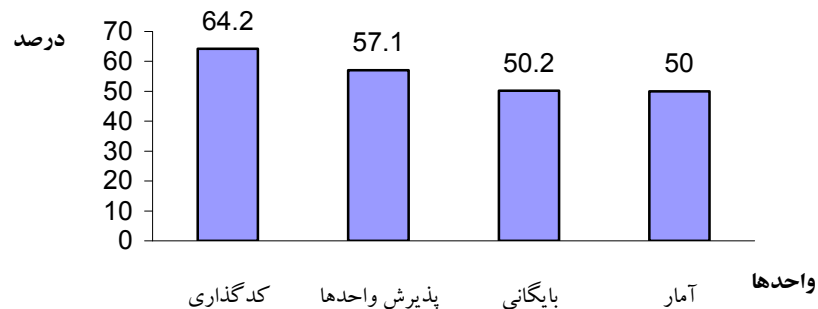
این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی است. جامعه پژوهش را بیمارستان‌های آموزشی - تخصصی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران که در شهر تهران مستقر بودند تشکیل می‌داد. گردآوری داده‌های این پژوهش با استفاده از ۴ چک‌لیست و به روش مشاهده مستقیم و مصاحبه صورت پذیرفت. طراحی چک‌لیست‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت و به گونه‌ای صورت پذیرفت تا سؤالات پژوهشی در آنها مورد سنجش قرار گیرد.

**یافته‌ها**

عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه به میزان ۵۵/۴ درصد بود. در نمودار شماره ۱ عملکرد بر حسب محورهای مدارک پزشکی ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که کم‌ترین عملکرد مربوط به واحد کدگذاری به میزان ۶۴/۲ درصد و نازل‌ترین عملکرد مربوط به واحد آمار به میزان ۵۰ درصد بود.

در مجموع چک لیست ارزیابی بخش مدارک پزشکی دارای ۳۴ سؤال بسته، ۸ سؤال باز و ۱۷۰ امتیاز بود. چهار چک لیست شامل واحد پذیرش، واحد کدگذاری، آمار و بایگانی بود که به ترتیب ۹، ۸، ۸ و ۹ شاخص و برای هر شاخص از حداقل ۱ تا ۵ امتیاز و در مجموع ۱۷۰ امتیاز منظور گردید.

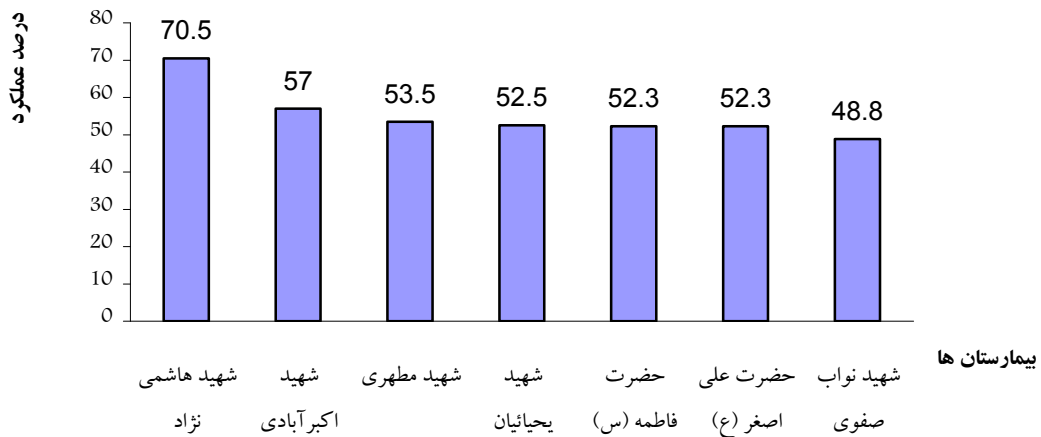
عملکرد کلی و عملکرد هر یک از گروه‌های چهارگانه بر حسب هر بیمارستان محاسبه شد و به صورت درصد ارائه گردید.



نمودار ۱- درصد عملکرد مدارک پزشکی بر حسب واحدها، بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

امتیاز در رتبه اول و بعد بیمارستان شهید اکبرآبادی با ۵۷ درصد امتیاز در رتبه دوم قرار داشت و کم‌ترین عملکرد را بیمارستان شهید نواب صفوی با ۴۸/۸ درصد داشت.

در نمودار شماره ۲ عملکرد بخش مدارک پزشکی بر حسب ۷ بیمارستان آموزشی مورد مطالعه در نمودار شماره ۲ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد با ۷۰/۵ درصد



نمودار ۲- درصد عملکرد بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

عملکرد واحد پذیرش بر حسب بیمارستان ها و به تفکیک شاخص های آن در جدول شماره ۱ ارائه گردیده است و نشان می دهد که بیمارستان هاشمی نژاد با ۸۰ درصد عملکرد بهترین عملکرد را داشته و بیمارستان های دیگر با فاصله زیادی در رتبه های بعدی قرار گرفته اند. کم ترین امتیاز مربوط به بیمارستان شهید نواب صفوی با ۴۴/۴ درصد

عملکرد بود. در مجموع ۵۷/۱ درصد عملکرد واحد پذیرش بیمارستان ها بوده است و بیشترین و بهترین عملکرد مربوط به شاخص « انجام وظایف اصلی مربوط به پذیرش و ترخیص » به میزان ۱۰۰ درصد و پائین ترین شاخص مربوط به « وجود دستورالعمل مدون » به میزان ۲۰ درصد بود که این مشکل در همه بیمارستان ها وجود داشت.

جدول ۱- عملکرد واحد پذیرش بر حسب بیمارستان‌ها و به تفکیک شاخص‌ها در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

بیمارستان		شهید نواب صفوی	شهید مطهری	حضرت علی اصغر(ع)	حضرت فاطمه(س)	شهید اکبرآبادی	شفای یحییان	شهید هاشمی نژاد	جمع	
سوالات									امتیاز	درصد
۱	وجود دستورالعمل مدون	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷	۲۰
۲	انجام وظایف اصلی مربوط به پذیرش و ترخیص	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۳۵	۱۰۰
۳	تهیه آمار روزانه	۵	۳	۲	۵	۳	۳	۵	۲۶	۷۴/۳
۴	تهیه و تکمیل اوراق پذیرش (چهاربرگی)	۲	۲	۱	۲	۳	۲	۵	۱۷	۴۸/۶
۵	ارتباط میزان تحصیلات مسؤول واحد پذیرش با وظایف این واحد	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۳	۱۵	۴۲/۹
۶	شرکت مسؤول واحد پذیرش در دوره‌های آموزشی	۱	۲	۳	۲	۲	۳	۳	۱۶	۴۵/۷
۷	انطباق عناصر اطلاعاتی نرم افزار واحد پذیرش با اطلاعات مندرج در برگ پذیرش استاندارد	۱	۵	۱	۱	۵	۱	۵	۱۹	۵۴/۳
۸	برخورداری از تجهیزات	۲	۵	۳	۴	۴	۵	۵	۲۸	۸۰
۹	برخورداری از محل مناسب و فضای کافی	۱	۴	۳	۱	۳	۱	۴	۱۷	۴۸/۶
جمع امتیازات		۲۰	۲۹	۲۱	۲۳	۲۸	۲۳	۳۶	۱۸۰	۵۷/۱
درصد امتیازات		۴۴/۴	۶۴/۴	۴۶/۷	۵۱/۱	۶۲/۲	۵۱/۱	۸۰		

مربوط به «وجود دستورالعمل مدون» به میزان ۲۰ درصد بود. بیمارستان شهید هاشمی نژاد با کسب ۷۰ درصد عملکرد، بهترین و بیمارستان شهید نواب صفوی با ۴۴/۴ درصد امتیاز پایین‌ترین عملکرد را در واحد کدگذاری به دست آوردند.

عملکرد واحد کدگذاری در جدول شماره ۲ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که عملکرد این واحد ۶۴/۶ درصد بود و بهترین شاخص از نظر عملکردی کدگذاری تشخیص‌ها و اقدامات پزشکی به میزان ۱۰۰ درصد و بعد شاخص برخورداری از تجهیزات به میزان ۹۱/۴ درصد و پایین‌ترین عملکرد

جدول ۲- عملکرد واحد کدگذاری بر حسب بیمارستان ها و به تفکیک شاخص های آن در بیمارستان های آموزشی

دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

جمع		شهید هاشمی نژاد	شفای یحییان	شهید اکبرآبادی	حضرت فاطمه(س)	حضرت علی اصغر(ع)	شهید مطهری	شهید نواب صفوی	بیمارستان	
درصد	امتیاز								سوالات	
۲۰	۷	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	وجود دستورالعمل مدون
۱۰۰	۳۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	کدگذاری تشخیص ها و اقدامات پزشکی
۲۰	۷	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	مشارکت در ارزیابی خدمات بیمارستانی
۲۴	۱۷	۳	۲	۲	۳	۲	۳	۲	۲	شرکت کدگذاران در دوره های بازآموزی
۸۰	۲۸	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	ارتباط میزان تحصیلات مسؤول واحد کدگذاری با وظایف این واحد
۸۲/۹	۲۹	۵	۱	۴	۵	۵	۵	۴	۴	قابلیت برنامه نرم افزاری کدگذاری
۹۱/۵	۳۲	۵	۴	۴	۵	۵	۵	۴	۴	برخورداری از تجهیزات
۷۴/۳	۲۶	۵	۳	۵	۴	۲	۲	۵	۵	برخورداری از محل مناسب و فضای کافی
۶۴/۶	۱۸۱	۲۹	۲۱	۲۶	۲۸	۲۵	۲۶	۲۶	۲۶	جمع امتیازات
		۷۲/۵	۵۲/۵	۶۵	۷۰	۶۲/۵	۶۵	۶۵	۶۵	درصد امتیازات

و بعد برخورداری از تجهیزات به میزان ۶۵/۷ درصد و نازل ترین عملکرد مربوط به محاسبه شاخص های آماری بهره برداری خدمات سرپایی به میزان ۲۰ درصد بود. بهترین عملکرد واحد آمار مربوط به بیمارستان شهید هاشمی نژاد به میزان ۷۰ درصد و نازل ترین عملکرد آمار

عملکرد واحد آمار بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان ها و به تفکیک عوامل شاخص های آن در جدول شماره ۳ ارائه گردیده است و نشان می دهد که در مجموع عملکرد این واحد ۵۰ درصد بود و بهترین عملکرد مربوط به شاخص برخورداری از محل مناسب و فضای کافی به میزان ۶۸/۶ درصد

مربوط به بیمارستان شهید مطهری به میزان ۳۰ درصد بود.

جدول ۳- عملکرد واحد آمار بر حسب بیمارستان‌ها و به تفکیک عوامل آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم

پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

بیمارستان	شهید نواب صفوی	شهید مطهری	حضرت علی اصغر(ع)	حضرت فاطمه(س)	شهید اکبرآبادی	شفای یحییان	شهید هاشمی نژاد	جمع	
								امتیاز	درصد
۱ وجود دستورالعمل مدون	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۴	۴۰
۲ محاسبه شاخص‌های آماری بهره‌برداری خدمات بستری	۲	۲	۴	۲	۲	۳	۵	۲۰	۵۷/۱
۳ محاسبه شاخص‌های آماری بهره‌برداری خدمات سرپایی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷	۲۰
۴ مشارکت در ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی	۱	۲	۳	۲	۲	۳	۳	۱۶	۴۵/۷
۵ شرکت مسئول واحد آمار در دوره‌های بازآموزی	۲	۱	۳	۳	۲	۱	۳	۱۵	۴۲/۹
۶ ارتباط میزان تحصیلات مسئول واحد آمار با وظایف این واحد	۲	۲	۳	۳	۲	۴	۵	۲۱	۶۰
۷ برخورداری از تجهیزات	۴	۱	۲	۳	۴	۴	۵	۲۳	۶۵/۷
۸ برخورداری از محل مناسب و فضای کافی	۴	۱	۲	۳	۵	۵	۴	۲۴	۶۸/۶
جمع امتیازات	۱۸	۱۲	۲۰	۲۰	۱۹	۲۳	۲۸	۱۴۰	۵۰
درصد امتیازات	۴۵	۳۰	۵۰	۵۰	۴۷/۵	۵۰	۷۰		

عملکرد واحد بایگانی بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان ها و به تفکیک شاخص های آن در جدول شماره ۴ ارائه گردیده است و نشان می دهد که در مجموع عملکرد این واحد ۴۹/۲ درصد بود و بهترین عملکرد مربوط به شاخص ارزیابی کمی پرونده های پزشکی بر اساس ضوابط به میزان ۸۰ درصد و نازل ترین عملکرد مربوط به قابلیت برنامه نرم افزاری به میزان ۲۰ درصد بود. عملکرد واحد بایگانی متعلق به بیمارستان شهید هاشمی نژاد به میزان ۶۰ درصد و نازل ترین آن مربوط به بیمارستان شهید نواب صفوی به میزان ۴۲/۲ درصد بود.

جدول ۴- عملکرد واحد بایگانی بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان ها و به تفکیک شاخص های آن در

بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

جمع		شهید هاشمی نژاد	شقای یحیایان	شهید اکبرآبادی	حضرت فاطمه (س)	حضرت علی اصغر (ع)	شهید مطهری	شهید نواب صفوی	بیمارستان
درصد	امتیاز								
۵۱/۴	۱۸	۳	۲	۳	۳	۲	۳	۲	۱ وجود دستورالعمل مدون
۸۰	۲۸	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۲ ارزیابی کمی پرونده های پزشکی بر اساس ضوابط
۳۷/۱	۱۳	۳	۲	۱	۲	۲	۲	۱	۳ استفاده از کارت
۲۸/۶	۱۰	۴	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۴ راکد کردن پرونده بر اساس ضوابط
۲۰	۷	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۵ قابلیت برنامه نرم افزاری
۵۱/۴	۱۸	۲	۴	۲	۲	۲	۴	۲	۶ ارتباط میزان تحصیلات مسؤول واحد بایگانی با وظایف این واحد
۴۵/۷	۱۶	۳	۲	۳	۱	۳	۳	۱	۷ شرکت مسؤول واحد بایگانی در دوره های بازآموزی
۶۵/۷	۲۳	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۴	۸ برخورداری از تجهیزات
۶۲/۹	۲۲	۴	۳	۴	۲	۳	۳	۳	۹ برخورداری از محل مناسب و فضای کافی
۴۹/۲	۱۵۵	۲۷	۲۳	۲۲	۱۹	۲۱	۲۴	۱۹	جمع امتیازات
		۶۰	۵۱/۱	۴۸/۹	۴۲/۲	۴۶/۷	۵۳/۳	۴۲/۲	درصد امتیازات



## بحث

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که در اکثر بخش‌های مدارک پزشکی مورد بررسی دستورالعمل مدونی که تعیین‌کننده وظایف کارکنان این واحدها باشد وجود ندارد. در مطالعه‌ای که توسط Chesser در سال ۱۹۹۷ صورت پذیرفت، نتایج حاصل نشان دهنده ارتباط معنادار آماری بین ارزیابی عملکرد کارکنان و شرح وظایف آنان بود. همچنین، میزان انطباق شرح وظایف با ارزیابی عملکرد به عنوان عامل مؤثری که رضایت‌مندی و ایجاد انگیزش شغلی و در نهایت بهبود و اصلاح عملکرد کارکنان را به دنبال دارد معرفی گردید (۴). در این راستا، با توجه به نقشی که دستورالعمل‌های مدون و اجرایی در تصحیح و بهبود عملکرد ایفا می‌کنند، تهیه و تنظیم دستورالعمل‌های اجرایی هر واحد، ابلاغ آنها به کارکنان و مسئولان و همچنین نظارت و پیگیری مستمر بر اجرای به موقع و صحیح آنها توصیه می‌گردد.

در خصوص شرکت کارکنان و مسئولان واحدها در دوره‌های بازآموزی، نتایج حاصل نشان‌دهنده عدم برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی بود. در مطالعه‌ای که توسط نجفی در سال ۱۳۷۶ صورت پذیرفت، نتایج حاصل نشان‌دهنده عدم برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان پزشکی و پیراپزشکی در زمینه مدارک پزشکی بود (۵). دوره‌های بازآموزی در بهبود عملکرد و نحوه فعالیت کارکنان نقش مهمی ایفا می‌کنند. لذا، برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی و طراحی و برنامه‌ریزی محتوای آموزشی این دوره‌های متناسب با نیاز کارکنان واحدها حایز اهمیت می‌باشد.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد مسئولان اکثر واحدهای پذیرش از تخصص لازم

برخوردار نبودند. در تحقیقی که توسط فرهمند در سال ۱۳۷۶ صورت پذیرفت، نشان دهنده این بود که اکثر واحدهای پذیرش سرپایی با کمبود نیروی تحصیل کرده مدارک پزشکی مواجه بودند (۶).

با توجه به نقشی که کارکنان دارای صلاحیت حرفه‌ای در بهبود عملکرد و افزایش کارایی واحدهای ذیربط ایفا می‌کنند، به کارگیری و استخدام مسئولان و کارکنان واحدهای بخش مدارک پزشکی از میان فارغ‌التحصیلان رشته مدارک پزشکی توصیه می‌گردد.

در رابطه با کاربرد برنامه‌های نرم‌افزاری متناسب با نیاز واحدها، برخی از واحدهای پذیرش و کدگذاری مورد پژوهش فاقد برنامه نرم‌افزاری بودند. در همین زمینه، در هیچ یک از واحدهای آمار و بایگانی مورد پژوهش برنامه نرم‌افزاری وجود نداشت. Schneider در سال ۱۹۹۹ در مقاله‌ای با عنوان بهبود فرآیند ارزیابی عملکرد، به گزارش سال ۱۹۹۶ کمیته تضمین کیفیت اشاره کرده است که در آن مدارک پزشکی الکترونیکی نه تنها به عنوان ابزاری جهت تسهیل مراقبت درمانی بلکه به عنوان عامل مهمی در سنجش عملکرد معرفی شده است (۷). با توجه به تأثیر نرم‌افزارهای مناسب بر عملکرد واحدهای بخش مدارک پزشکی، بهینه‌سازی سیستم‌های دستی رایج و طراحی و تدارک برنامه‌های نرم‌افزاری بر مبنای سیستم‌های دستی بهینه شده و استانداردهای موجود حایز اهمیت می‌باشد.

در خصوص محاسبه شاخص‌های آماری بهره‌برداری از خدمات سرپایی، واحدهای مورد پژوهش از عملکرد ضعیفی برخوردار بودند. محاسبه شاخص‌های آماری بهره‌برداری از خدمات سرپایی در ایجاد تسهیلات و همچنین تدارک تجهیزات مورد نیاز بخش‌ها و درمانگاه‌های سرپایی نقش مهمی ایفا

تنظیم شاخص های عملکردی، عملکرد بخش های مدارک پزشکی را بهبود خواهد بخشید.

بخش مدارک پزشکی در فعالیت های ارزیابی نقش مهمی ایفا می کند و ابزار اولیه این کار محسوب می گردد. کارکنان این بخش با ایجاد، اداره سیستم های اطلاعاتی، گردآوری و طبقه بندی اطلاعات بهداشتی می توانند بخشی از برنامه های ارزیابی خدمات بیمارستانی را به عهده گیرند. ارزیابی بخش های مدارک پزشکی، ارتقای سطح کیفی خدمات ارائه شده به بیمار را فراهم می آورد و کمک مؤثری به شناخت نقاط قوت و ضعف این خدمات می نماید. بهبود کلی مدارک پزشکی در سطح کشور از طریق بهبود بخش های مدارک پزشکی صورت می گیرد و این امر از طریق بررسی، ارزیابی و آگاهی از نحوه عملکرد این بخش ها امکان پذیر می باشد.

می کند. در پژوهشی که توسط درایه در سال ۱۳۷۶ صورت پذیرفت، واحدهای آمار از نظر استخراج و تهیه آمار و شاخص ها، ۵۴ درصد از امتیازات مثبت را کسب کردند که رقم بینابینی بود و چندان مطلوب نبود (۸).

با توجه به محدودیت منابع بهداشتی و درمانی و گرایش به ارائه خدمات درمانی از بستری به سرپایی، تهیه و تنظیم شاخص های آماری سرپایی توصیه می گردد.

در نهایت، نکته ای که می بایست مورد توجه قرار گیرد این است که تدوین و تنظیم دستورالعمل های خاص هر واحد، به کارگیری فارغ التحصیلان مدارک پزشکی در واحدهای ذیربط، برگزاری منظم دوره های بازآموزی طراحی و اجرای برنامه های نرم افزاری متناسب با نیاز هر واحد و

#### References:

- 1- Francis CM, Mario CS. *Hospital Administration*. 3<sup>rd</sup> ed. New Delhi, Japee Brothers. 2000; p: 40, 185.
- ۲- وطن خواه س. بررسی نگرش مدیران درمان سازمان تأمین اجتماعی نسبت به برخی مشکلات بیمه خدمات درمانی. *پایان نامه* کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۴.
- 3- Sakharkar BM. *Principles of hospital administration and planning*. 1<sup>st</sup> ed. New Delhi, Japee Brothers. 1998; p:233.
- 4- Chesser CM, McClain L, Youngstorm ML. Job description and performance appraisal: perception staff occupation therapist and their supervisors. *J Health Care Sup* 1997; 15(4): 34.
- ۵- نجفی د. ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز. *پایان نامه* کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۶.
- ۶- فرهنگ د. بررسی وضعیت واحد پذیرش بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز. *پایان نامه* کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۷.
- 7- Schneider EC, Courte W. Enhancing performance management: NCQA'S road in a health information framework. *JAMA* 1999; 282(12): 1184-90.
- ۸- درایه س. بررسی تطبیقی سازمان و روش های کار در بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *پایان نامه* کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۶.