

# میزان آگاهی مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی

نسیرین داوری<sup>۱</sup>، مهربان شاهی<sup>۲</sup>، مینا توسلی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس پژوهشی<sup>۲</sup> مربی، گروه مدارک پزشکی<sup>۳</sup> مربی گروه زبان خارجی (عمومی) دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

مجله پزشکی هرمزگان سال هشتم شماره چهارم زمستان ۸۳ صفحات ۲۲۷ تا ۲۳۱

## چکیده

**مقدمه:** بخش عمده تصمیم گیری های مدیران از طریق اطلاعات و آمارهای صحیحی است که از بخش مدارک پزشکی بدست می آید. بنابراین تهیه اطلاعات صحیح و پردازش آنها می تواند مدیران را در تصمیم گیری های مدیریتی یاری رساند. این مطالعه با هدف تعیین میزان آگاهی مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان نسبت به عملکرد واحدهای مدارک پزشکی انجام گرفته است.

**روش کار:** مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی است که به منظور بررسی میزان آگاهی مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی انجام یافته است. افراد تحت مطالعه ۱۸ نفر از مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی می باشند.

**نتایج:** یافته های این مطالعه نشان داد ۲۳/۱ درصد مدیران بیمارستانهای دولتی میزان آگاهی ضعیف و ۶۹/۲ درصد آنها آگاهی متوسط و ۷/۷ درصد آنها میزان آگاهی خوبی نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی دارند. در حالیکه میزان آگاهی ۸۰ درصد مدیران بیمارستانهای خصوصی استان نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی متوسط و ۲۰ درصد بقیه میزان آگاهی خوبی دارند.

**نتیجه گیری:** مدیر بیمارستان باید در مورد تمامی بخشهای بیمارستان اشراف داشته باشد. این مطالعه نشان داد مدیران بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی آگاهی کمی داشته و این نکته در تقلیل بازدهی تمام واحدهای بیمارستان سهم عمده ای داشته و موجب ضررهای اقتصادی و اجتماعی و سیاسی خواهد شد.

**کلیدواژه ها:** دانش - مدارک پزشکی - بیمارستان - واحد مدارک پزشکی بیمارستان

نویسنده مسئول:

نسیرین داوری

دفتر کارشناسان پژوهشی

حوزه معاونت آموزشی و

پژوهشی دانشگاه علوم

پزشکی هرمزگان

بندرعباس - ایران

تلفن: ۹۸ ۷۶۱ ۳۳۳۷۱۹۰-۹۱

فاکس: ۹۸ ۷۶۱ ۳۳۳۵۰۰۹

## مقدمه:

است و زمانی مدارک پزشکی قابلیت توسعه را دارد که فعالیت آن بر اساس یکسری اصول پذیرفته شده و صحیح در سطح ملی یا بین المللی باشد. (۱)

بخش مدارک پزشکی بیمارستان مسئولیت پردازش، حفظ و نگهداری اطلاعات بهداشتی و درمانی را به عهده دارد و با ارائه خدمات متعددی که به بیمار، پزشک، مدیریت بیمارستان و پژوهشگران می دهد، سهم بزرگی در ارتقای سطح مراقبتهای بهداشتی و درمانی دارا می باشد. (۲)

عصر ما عصر انفجار اطلاعات است، بیان هر حقیقت علمی بستگی به منبع دستیابی به آن حقیقت و نحوه بیان آن دارد و منبع علمی پزشکی تنها پرونده های پزشکی و مدارک پزشکی است که به عنوان منبعی لبریز از اطلاعات پزشکی، بهداشتی و درمانی می باشد.

مدارک پزشکی همگام با سایر رشته های علوم پزشکی در سطح جهانی در حال تغییر، توسعه و پیشرفت

## روش کار:

این مطالعه از نوع توصیفی است که به منظور تعیین میزان آگاهی مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی انجام گرفت. در این تحقیق کلیه مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان جامعه پژوهش را تشکیل داده که جمعاً ۱۸ نفر می باشند. برای سنجش میزان آگاهی افراد تحت مطالعه از پرسشنامه ای شامل ۵ سوال در ارتباط با مشخصات فردی مدیران و ۱۷ سؤال در مورد عملکرد بخش مدارک پزشکی می باشد، استفاده گردید و مقرر شد از بین این ۱۷ سؤال مدیرانی که به ۱۰ - ۱ سؤال پاسخ صحیح دهند، میزان آگاهی ضعیف و چنانچه ۱۳ - ۱۱ سؤال را صحیح پاسخ دهند، میزان آگاهی متوسط و آن دسته مدیرانی که ۱۷ - ۱۴ سؤال را به درستی پاسخ دهند، میزان آگاهی خوب در نظر گرفته شود. ضمناً سؤالات پرسشنامه از کتب علمی مدارک پزشکی در ارتباط با وظایف و عملکرد بخش مدارک پزشکی طراحی شده است.

## نتایج:

یافته‌های بدست آمده در رابطه با مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان نشان داد، حدود ۴۰ درصد این مدیران در محدوده سنی ۴۰-۳۱ سال بوده، همچنین ۴۰ درصد بقیه در گروه سنی ۵۰-۴۱ سال می باشند و این یافته بیانگر این نکته است که اکثر مدیران میانسال می باشند. (نمودار ۱)

اما نتایج بدست آمده از بررسی سابقه خدمت افراد تحت مطالعه حاکی از آن است که اکثر آنها (۳۹ درصد) بین ۱۰-۶ سال سابقه خدمت دارند.

بررسی سابقه مدیریت افراد تحت مطالعه نشان می دهد که ۶۹/۳ درصد مدیران بیمارستانهای دولتی بین ۵-۱ سال سابقه خدمت دارند در حالیکه اکثر مدیران بیمارستانهای خصوصی (۶۰ درصد) بین ۱۰-۶ سال مدیریت کرده اند.

از آنجا که مهمترین وظیفه مدیران، اتخاذ تصمیم بموقع می باشد این امر زمانی فراهم است که اطلاعات کافی در زمینه مورد نظر در دسترس باشد. فقدان اطلاعات کافی باعث می شود که تصمیم گیری براساس حدس و گمان و ادراکات کلی صورت پذیرد، طبیعی است تصمیماتی که متکی بر اطلاعات محدود، مخدوش و ناقص است پی آمدهای جبران ناپذیری را بدنبال خواهد داشت. بنابراین تدارک اطلاعات و مهمتر از همه پردازش آنها می تواند مدیران را در تصمیم گیری یاری رساند(۳).

پر واضح است بهبود کلی مدارک پزشکی در سطح کشور مستلزم بهبود تک تک بخشها و واحدهای مدارک پزشکی می باشد و بهبود واحدها مستلزم شناسایی آنها و فعالیتهایی است که در آنها انجام می یابد و آگاهی از وضعیت بخش مدارک پزشکی مراکز درمانی و اجرایی و خط مشی های آنان در جهت بهبود این واحدها نقش اساسی را اعمال می نماید. (۱)

به استناد آنچه تاکنون گفته شد می توان اهمیت تصمیم گیری را در یک موسسه بهداشتی همچون بیمارستان درک نمود و به این نکته مهم پی برد که بخش عمده تصمیم گیری های مدیران از طریق اطلاعات و آمارهای صحیحی است که از بخش مدارک پزشکی بدست می آید. پس کم توجهی یا عدم توجه مدیران به این بخش (بخش مدارک پزشکی) و عدم استفاده از اطلاعات و آمار این بخش در تقلیل بازدهی تمام واحدهای کاری بیمارستان یا موسسه بهداشتی سهم عمده و تاثیر بسزایی دارد و موجب ضررهای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی فراوان می شود. (۳)

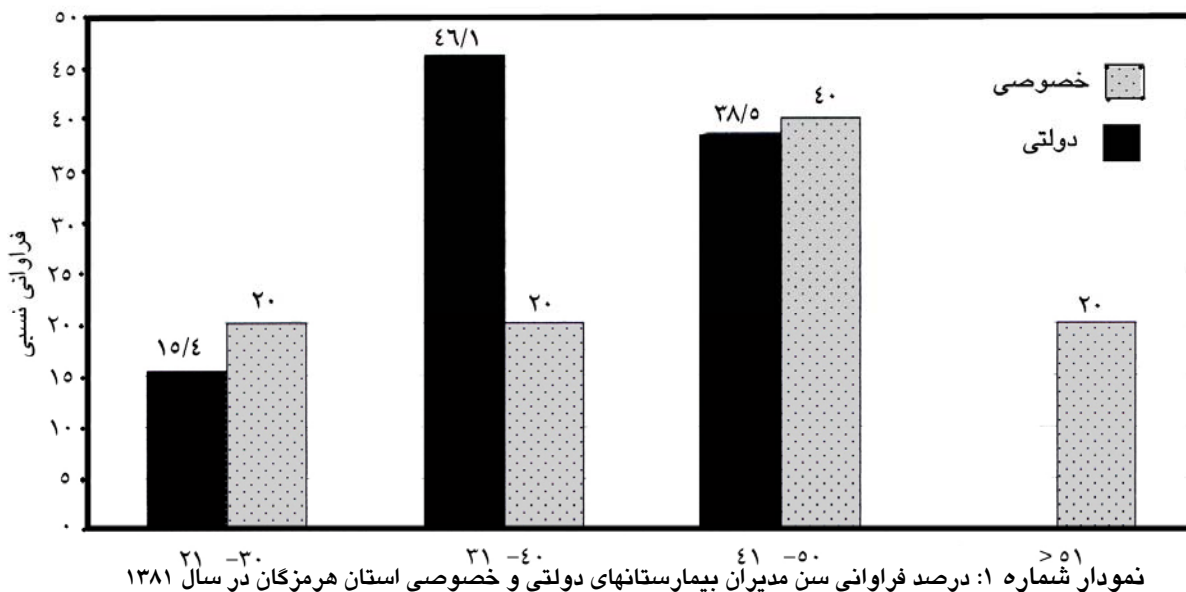
از آنجایی که هنوز هم مدیرانی هستند که به این بخش مهم توجه کمتری داشته و حتی از وظایف این بخش اطلاع چندانی ندارند. لذا پژوهشگر درصدد است با تعیین میزان آگاهی مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی بتواند گامی موثر هر چند کوچک در جهت شناسایی بیشتر بخش مدارک پزشکی برداشته و سبب ارتقای آگاهی مدیران بیمارستانهای استان در مورد بخش مذکور گردد.

حال آنکه نتایج بدست آمده در راستای تحقق هدف دوم پژوهش حاکی از آن است که از بین ۵ بیمارستان خصوصی استان هرمزگان ۸۰ درصد مدیران نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی آگاهی متوسطی داشته و تنها ۲۰ درصد (یک نفر) آنها میزان آگاهی خوبی دارند.

اما نتایج بدست آمده در راستای تحقق هدف اول پژوهش نشان داد که از بین ۱۳ بیمارستان دولتی ۲۳/۱ درصد آنها نسبت به عملکرد بخش مدارک پزشکی آگاهی ضعیفی دارند و در حالیکه ۶۹/۲ درصد آنها (۹ نفر) نسبت به عملکرد آن آگاهی متوسط و فقط یک نفر (۷/۸٪) نسبت به عملکرد این بخش آگاهی خوبی دارند. (جدول ۱)

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان در سال ۱۳۸۱

بیمارستان	میزان آگاهی		ضعیف		متوسط		خوب		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خصوصی	۰	۰	۰	۰	۴	۸۰	۱	۲۰	۵	۱۰۰
دولتی	۳	۲۳/۱	۹	۶۹/۲	۱	۷/۸	۱۳	۱۰۰		



### بحث و نتیجه‌گیری:

عملکرد این بخش داشته و حتی علاقمند به راه اندازی چنین بخشی در بیمارستان‌های خود بودند که در این خصوص از دانشگاه علوم پزشکی کمک و یاری خواسته‌اند. از آنجا که واحد مدارک پزشکی با چهار بخش تحت پوشش خود یعنی واحدهای پذیرش، آمار، بایگانی و کدگذاری همواره کمک موثری به بیماران از لحظه ورود تا زمان خروج می باشد و مدارک پزشکی بیمار منعکس کننده چگونگی خدمات درمانی ارائه شده به بیمار می باشد، لذا جهت تقویت واحدهای مدارک پزشکی و ایجاد مدارک پزشکی مطلوب در مراکز درمانی کشور در وهله

با توجه به نتایج بدست آمده می توان چنین نتیجه گرفت که بیمارستانهای دولتی علیرغم اینکه همگی دارای بخش مدارک پزشکی هستند (البته ممکن است این بخشها از نظر عملکرد ضعیف یا متوسط باشند که در این بحث نمی گنجد) اکثر مدیران آنها آگاهی ضعیفی نسبت به عملکرد این بخش دارند و اما بیمارستانهای خصوصی که شامل ۵ بیمارستان بودند با آنکه هیچکدام بخش مدارک پزشکی مجزایی ندارند اما آگاهی متوسطی نسبت به

اول با توجه به نقشی که مدارک پزشکی می تواند از نظر سابقه درمانی و پیگیری برای بیماران داشته باشد و نقش مهم دیگر آن یعنی استفاده پژوهشی از این مدارک بایستی توجه ویژه‌ای به آن مبذول داشت.(۴)

بنابراین ملاحظه می شود در حالیکه پرونده های بالینی می توانند نمونه های کاملاً ملموسی از تاثیرات فرد بر جامعه و بالعکس باشند (۵)، مشخص کننده احتیاجات جامعه ما به انواع خدمات درمانی مورد نیاز و بیان کننده سطح بهداشت جامعه هستند. در اینجا باید اذعان نمود تاکنون در بعضی از استانهای کشورمان بویژه استان هرمزگان توجه در خوری به نقش واحد مدارک پزشکی و تاثیر آن در امر آموزش، درمان و پژوهش نشده است .

بدیهی است زمانی که کار ارزشمندی از واحد خاصی انتظار می رود متقابلاً باید برای آن واحد، ارزش درخوری قائل شد، لذا جهت بهره وری اصولی از ماحصل زحمات و تلاشهای کادر پزشکی و پیراپزشکی در امر پژوهش و آموزش و درمان، توجه نمودن به موقعیت مدارک پزشکی و بهادادن به آن کاملاً منطقی است زیرا نقش این واحد در بالا بردن کیفیت و کمیت فعالیتهای سازمان یا مرکز درمانی موثر و غیر قابل انکار می باشد.(۴)

با استناد به مطالب فوق می توان بخوبی به نقش و اهمیت بخش مدارک پزشکی پی برد، کمبود آگاهی مدیران و بی توجهی آنها به بخش باعث می شود از آمارهای تولید شده این بخش به خوبی استفاده نشود، لذا کم توجهی و عدم استفاده مدیران از آمارها و اطلاعات بدست آمده از این بخش در تقلیل بازدهی تمام واحدهای کاری بیمارستان یا موسسه بهداشتی سهم عمده و تاثیر بسزایی دارد و موجب ضررهای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی می شود.(۳)

یکی از نتایج بدست آمده از این مطالعه این است که از بین ۱۸ نفر از مدیران تنها ۲ نفر آنها دارای مدرک مدیریت می باشند، در حالیکه مدیر بیمارستان کسی است که بایستی به تمامی بخشهای بیمارستان اشراف داشته و از وظایف و عملکرد همه بخشها آگاهی داشته باشد. پس می توان یکی از دلایل کمبود آگاهی مدیران بیمارستانهای تحت مطالعه را عدم تطابق رشته تحصیلی و وظیفه محوله آنها دانست. چي‌چو در این باره می نویسد بسیاری از خطاها بدلیل کمبود آگاهی مدیران از مفاهیم آماری پدید می آید. فراگیری دانش آماری یا بطور حداقل، آگاهی از مفاهیم آماری پایه می تواند در کاهش این خطاها مفید و کمک کننده باشد(۶).

از دلایل دیگر کمبود آگاهی مدیران را می توان مشغله فراوان آنها ذکر نمود، که با این وجود یک مدیر با این شرایط به وظایف اصلی خود یعنی برنامه ریزی، هماهنگی، کنترل، هدایت و رهبری نمی رسد و این خود مسائل و مشکلاتی را ببار می آورد. بنابراین موارد زیر جهت رفع مشکلات بیمارستانهای دولتی و خصوصی در خصوص واحدهای مدارک پزشکی توصیه می گردد.

الف \_ بالابردن آگاهی مدیران از نقش حوزه های مدارک پزشکی

ب \_ بکارگیری متخصصین مدیریت بیمارستانی در سمت مدیریت بیمارستانهای دولتی و خصوصی

ج \_ آموزش به مدیران بیمارستانها

### سپاسگزاری:

در اینجا لازم است از مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان هرمزگان که ما را در انجام این پژوهش یاری کردند تشکر و سپاسگزاری بعمل آید.

## References

۱. قاضی سعید، مرجان. بررسی فعالیتهای بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی در یک دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، فصلنامه آموزشی-خبری انجمن علمی مدارک پزشکی ایران، تابستان، ۱۳۷۴، شماره چهارم، ص ۲۸-۳۱.
2. American Medical Record Association (AMRA). Glossary of Health care Terms. Chicago: Medical care Association; 1990
۳. مقدسی، حمید. بررسی میزان آگاهی مدیران از شاخصهای آمار بیمارستانی، فصلنامه آموزشی-خبری انجمن علمی مدارک پزشکی ایران، ۱۳۷۴، شماره چهارم، ص ۲۲-۲۷.

۴. اربابزاده، اقدس. نقش و جایگاه اداره مدارک پزشکی در یک مرکز درمانی، فصلنامه آموزشی-خبری انجمن علمی مدارک پزشکی ایران، ۱۳۷۴، شماره پنجم، ص ۱۱-۱۰.
5. Huffman EK. Medical Record Management. 9<sup>th</sup> ed. Berwyn, Illinois: Physicians Record; 1990.
6. ChowChee W. Improving Subjective Decision making in Health care Administration. *Hosp Health Serv Adm.* 1991;36(2):191-210.

Archive of SID

Archive of SID