

# ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی بیماران بستری شده در بیمارستان دکتر غرضی\*

شیرین عباسی<sup>۱</sup>، ناهید توکلی<sup>۲</sup>

## چکیده

**مقدمه:** امکان بررسی کمیت پرونده‌های پزشکی یکی از عوامل تأثیرگذار در سیاست‌های بیمارستانی، ارزیابی عملکرد کادر درمان و بهبود فعالیت‌های اجرایی می‌باشد و به عنوان اولین وسیله جهت ارزیابی کیفیت مراقبت ارائه شده توسط مؤسسات مراقبتی به حساب می‌آید و با وجود اهمیت ارزیابی و صرف هزینه و وقت زیاد، به آن کمتر توجه می‌شود. در این مقاله به نتایج حاصل از ارزیابی کمی پرونده‌های مدارک پزشکی در بیمارستان دکتر غرضی اصفهان پرداخته شده است.

**روش بررسی:** این مطالعه‌ی توصیفی، کاربردی و مقطعی و جامعه‌ی مورد مطالعه کلیه‌ی پرونده‌های پزشکی بیماران بیمارستان دکتر غرضی اصفهان از اول فروردین تا پایان اسفند ماه سال ۱۳۸۷ بود. نمونه‌گیری به روش سرشماری انجام شد و تعداد ۲۶۲۸۴ پرونده مورد بررسی قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌ها چک لیستی بود که از کتاب مدارک پزشکی ۳ و ۴ استخراج گردید و با مراجعه به بخش مدارک پزشکی بیمارستان داده‌ها از پرونده‌های بیمارستان استخراج و وارد چک لیست شد و در نهایت با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** بیشترین درصد قراوانی، نقص مربوط به پرونده بیماران مراجعه کننده به متخصصین گوش و حلق و بینی (۳۸ درصد) بوده است و گروه متخصصین جراحی فک و صورت هیچ گونه نقص اطلاعاتی در پرونده‌ی بیمارانشان نداشته‌اند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از بررسی کمی پرونده‌ها بر اساس محورهای مورد نظر مستند سازی نشان داد بیشترین نقص مربوط به ثبت تاریخ و ساعت توسط مستند سازان بوده است (۹۱ درصد) و کمترین نقص در ارتباط با ثبت داده‌ها است (۱/۱ درصد). همچنین درصد ناچیزی از پرونده‌ها (۱/۲ درصد) در بخش مدارک پزشکی ارزیابی نشدند. بیمارستان دکتر غرضی با به کار بردن ابزارهای مدیریتی سعی در کنترل مستندسازی پرونده‌ها و در نهایت ارزیابی مدارک پزشکی نموده است.

**واژه‌های کلیدی:** ارزیابی اطلاعات؛ بیماران بستری؛ مدارک پزشکی؛ بیمارستان‌ها.

## نوع مقاله: تحقیقی

پدیرش مقاله: ۱۹/۷/۱۱

اصلاح نهایی: ۸۸/۱۲/۵

دریافت مقاله: ۸۸/۴/۱۱

**ارجاع:** عباسی شیرین، توکلی ناهید. ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی بیماران بستری شده در بیمارستان دکتر غرضی. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸(۱): ۶۰-۵۰.

## مقدمه

عملکرد در مؤسسات مراقبت بهداشتی درمانی شکل گرفته است (۳). در مطالعه‌ای که توسط Sanders و همکار صورت گرفته

ارزیابی جزء لاینفک هر فعالیت است، زیرا با استفاده از اطلاعات قابل اندازه‌گیری، فعالیت‌های اجرایی بهبود می‌یابد (۱) و به شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده کمک می‌نماید. به همین دلیل در هر نظامی، امکانات لازم جهت نظارت و ارزیابی صحیح باید وجود داشته باشد (۲).

در دهه‌های اخیر، تمایل زیادی برای ایجاد برنامه‌های ارزیابی

\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی غیرمصوب می‌باشد که توسط مدیریت بیمارستان دکتر غرضی حمایت شده است.

۱. کارشناس ارشد، مدارک پزشکی، مدیریت درمان تأمین اجتماعی، اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤل)  
Email: ab.sh80@yahoo.com  
۲. مربی، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

خدماتی را که به بیمار ارایه شده است، مستند نماید و نشان دهد که این خدمات برای بیمار لازم و مناسب وضعیت وی بوده است. نقص در این مستندات به طور مستقیم روی باز پرداخت تأثیر می‌گذارد (۱۱). اما متأسفانه در اکثر بیمارستان‌های کشور، بخش مدارک پزشکی دستخوش اعمال سلیقه‌ی شخصی شده است که بی‌شک عدم رعایت استانداردها در این بخش، باعث افزایش هزینه‌های غیر ضروری و کاهش بهره‌وری بهینه خواهد شد (۱۲).

توکی در بررسی خود تحت عنوان علل ناقص ماندن پرونده‌های پزشکی نشان داد که هیچ دستورالعمل مشخص و مکتوبی در زمینه‌ی نحوه‌ی تکمیل اوراق پرونده در بیمارستان‌های آموزشی وجود ندارد. همچنین عدم آموزش کافی کادر پزشکی نسبت به نحوه‌ی ثبت اطلاعات پرونده‌ها و عدم نظارت اتند بر اطلاعاتی که اینترنت یا رزیدنت در پرونده‌ی بیمار ثبت می‌نمایند، از علل بسیار مهم در ناقص ماندن پرونده‌های پزشکی بوده است (۱۳). بخش مدارک پزشکی با داشتن پرونده‌های بالینی می‌تواند منبع اصلی اطلاعات جهت مراقبت بیمار، بررسی‌های کیفی، آموزش، تحقیقات و برنامه‌ریزی‌های مدیریتی باشد (۱۴). همچنین تمرکز اطلاعات در پرونده‌ی پزشکی نیز موجب بالا رفتن کیفیت مراقبت می‌گردد (۱۵). با توجه به اهمیت بخش مدارک پزشکی در کارایی، ارزیابی و اعتلای کمی و کیفی فعالیت‌های بهداشتی و درمانی بیمارستان‌ها، باید در اصلاح این بخش نهایت سعی و کوشش را به عمل آورد (۱۶). این بخش با ارایه‌ی خدمات متعدد به بیمار، پزشک، مدیریت بیمارستان و پژوهشگران، نقش مهمی را در ارتقای سطح مراقبت‌های بهداشتی و درمانی ایفا می‌کند (۱۷).

سازمان بهداشت جهانی، کارکردها و کاربردهای اصلی مدارک پزشکی را به این شرح عنوان کرده است: عملیات پذیرش، شامل شناسایی بیمار و توسعه و نگهداری ایندکس اصلی بیمار، بازیابی مدارک پزشکی برای مراقبت بیمار و دیگر استفاده‌های مجاز، اقدام ترخیص و تکمیل مدارک پزشکی بعد از ترخیص یا فوت بیمار بستری، کدگذاری

است، مشخص گردید کنترل و ارزیابی می‌تواند بر روی رضایت‌مندی و کاهش کشمکش‌های بین پزشک و بیمارستان نقش داشته باشد و چنانچه مدیران بیمارستان‌ها ارزیابی مثبتی از عملکرد خود داشته باشند، می‌توانند تأثیر بسزایی در متوسط اقامت بیماران داشته باشند (۴).

در تحقیقی که پورکریمی شیرزاد به منظور بررسی مقایسه‌ای درجه‌ی ارزشیابی و میزان عملکرد بیمارستانی انجام داد، دریافت که ارزشیابی کمی و کیفی خدمات درمانی به منظور انجام وظایف بیمارستانی از ضروریات اجتناب ناپذیر است (۵). در سطح دیگری از ساختار بیمارستان، بخش مدارک پزشکی به عنوان مشتری فرایندهای متعدد در سراسر سازمان نقشی مهم در زمینه‌ی فرایند تشخیص، درمان و هزینه ایفا می‌کند. محصولات و خدمات این بخش به عنوان بخشی از سیستم بهداشتی درمانی از اهمیت خاصی برخوردار است و به عنوان یکی از خدمات شاخص در علوم بهداشتی و پیراپزشکی در جهت نشان دادن راندمان کاری و کیفیت‌ها و کمیت‌های درمانی، مقیاس قابل ارزیابی به شمار می‌آید (۶، ۷).

مدارک پزشکی مسؤولیت جمع آوری، پردازش، حفظ و نگهداری پرونده‌های پزشکی بیماران را نیز به عهده دارد (۸)، مراقبت بیمار را در خود مستند می‌کند و یکی از عناصر مهمی است که در کیفیت مراقبت نقش دارد. ازسوی دیگر به عنوان اولین وسیله جهت ارزیابی کیفیت مراقبت ارایه شده توسط مؤسسات مراقبتی به حساب می‌آید (۹). از این رو باید شامل اطلاعات کافی برای شناسایی بیمار و توجیهی برای تشخیص، درمان و ثبت نتایج درمان باشد.

با توجه به این که مستندسازی در مدارک پزشکی توسط ارایه‌کنندگان خدمات بهداشتی، پزشکان، پرستاران و متخصصین درمان به عنوان فعالیت ثانویه‌ی ارایه‌ی مراقبت بیماران محسوب می‌شود، بنابراین ممکن است مستندسازی همیشه صحیح، کامل، ضروری و مورد پسند نباشد (۱۰). مستندسازی پرونده‌ها نیز به تعیین مقدار باز پرداختی که بیمارستان از سازمان‌های بیمه دریافت می‌کند، کمک می‌نماید. پرونده‌ی بیمار در هنگام ترخیص باید به طور کامل

قبول یا مورد لزوم بوده است یا خیر.

ناکافی یا ناقص بودن اطلاعات پرونده‌ها، پیامدهای متعددی به دنبال خواهد داشت و بیمار اولین فردی است که این پیامدها متوجه او خواهد شد (۱۹). زیرا در مراجعات بعدی به بیمارستان، تیم درمان به مستندات معتبری از درمان‌های انجام شده‌ی قبلی و نتایج آن‌ها نیاز دارند که اگر پرونده ناقص بایگانی شده باشد، منجر به آزمایش‌های تکراری، تصمیم‌گیری نامناسب درمانی و صرف هزینه‌های اضافی خواهد شد.

مهم‌ترین علت ناقص ماندن پرونده‌ها این است که پزشکان و جراحان بر این باورند که مراقبت‌های پزشکی یا جراحی مورد نیاز بیمار بسیار حیاتی است، اما بهبود مستندسازی اطلاعات مربوط به مراقبت‌ها مهم نیست و آن را به عنوان بخشی از فرایند درمان در نظر نمی‌گیرند، در حالی که مدت زمانی که جهت ثبت یا تکمیل پرونده‌ی بیمار در رابطه با مراقبت‌های ارائه شده می‌گذرد، باید به عنوان بخشی از فرایند مراقبت در نظر گرفته شود (۲۱). در این مقاله نتایج حاصل از ارزیابی پرونده‌های پزشکی بیمارستان دکتر غرضی در سال ۱۳۸۷ ارائه و تحلیل شده است.

گسترش علوم و فنون و متنوع شدن رشته‌های علمی احراز آمادگی برای کار کردن در رشته کتابداری و اطلاع رسانی به آسانی گذشته نیست (۲). علاوه بر این اگر فردی برای این حرفه آمادگی کافی داشته باشد پیشرفت روزافزون و مداوم علوم و فنون، گسترش مسؤولیت‌های کتابخانه و نیازهای در حال رشد جامعه استفاده کننده از کتابخانه، دانش و مهارت‌های او را ناکافی می‌سازد. پس بقای هر کتابدار وابسته به این است که به طور دایم بر کیفیت و کمیت دانش و مهارت‌های حرفه‌ای و غیر حرفه‌ای خود بیفزاید. آموزش از دیر باز جایگاه ویژه‌ای در انتقال اصول و مهارت‌ها داشته است (۳).

با توجه به این‌که در بیشتر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها امکان اتصال به اینترنت فراهم است و این کتابخانه‌ها از بخش‌های مختلف مانند نمایه‌سازی،

بیماری‌ها و اعمال جراحی بیماران ترخیص شده یا فوتی، بایگانی مدارک پزشکی، تکمیل ماهانه و سالانه‌ی آمار، موضوعات مرتبط با چاپ اطلاعات بیمار و مسایل قانونی و ارزیابی خدمات مدارک پزشکی (۱۸).

ارزیابی کمی، مرور مدارک پزشکی به منظور اطمینان از کامل بودن، درست بودن و برآورده کردن استانداردهای مورد نیاز در ایجاد مدارک پزشکی می‌باشد. در حقیقت بخش مدارک پزشکی مسؤول کنترل قسمت‌های پرونده‌ی پزشکی به منظور اطمینان از کامل بودن، کافی بودن و درست بودن داده‌ها می‌باشد. مدارک پزشکی باید در هر زمانی برای بیمار قابل دسترس و نیز برطرف کننده‌ی نیازهای بیمار، پزشک و بیمارستان باشد (۱۹).

Manna استانداردهای مورد بررسی در ارزیابی کمی را به شرح زیر اعلام کرده است:

- کامل بودن داده‌های ثبت شده در مدارک پزشکی بیمار در هنگام حضور وی در بیمارستان  
- مشخص بودن نام بیمار، شماره‌ی پرونده و نام بیمارستان در تمامی صفحات پرونده  
- برخورداری از ساخت و طرح استاندارد جهت محتویات پرونده

- کامل بودن موارد ثبت شده شامل تاریخ، زمان و امضای ثبت کننده، در صورت ثبت موارد پزشکی توسط دانشجو، امضای مسؤول دانشجو و ثبت داده‌ها پس از انجام کار (۲۰).

Huffman نیز ویژگی‌های اساسی را که هنگام استفاده از پرونده‌های پزشکی باید مدنظر قرار گیرد، کامل بودن، دقیق بودن و با کفایت بودن داده‌های موجود در پرونده می‌داند (۱۷).

وجود اطلاعات ناقص در پرونده منجر به تکرار آزمایش‌ها و نیز هزینه‌های اضافی خواهد شد. اگر داده‌های هویتی ناقص باشد، احتمال دارد اوراق پرونده با پرونده‌ی دیگری اشتباه شود. بدون مستندسازی مناسب مدارک پزشکی، به سختی می‌توان ثابت کرد که خدمات ارائه شده به بیمار، قابل

تجهیزات، ۶۶/۲۵ درصد زیر ساخت‌های مخابراتی، ۴۵/۶ درصد بودجه، ۴۰ درصد مهارت اعضای هیأت علمی برای تحقق بخشیدن به روش‌های آموزش از راه دور از طریق اینترنت مهیا بوده است. به طور کلی امکان برگزاری دوره‌های آموزش از راه دور در رشته‌ی کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد تا سطح ۵۱/۱۵ درصد فراهم است (۵). در خارج از کشور نیز Virkus در مقاله‌ای با عنوان «استفاده از تکنولوژی وب ۲ در آموزش علوم کتابداری و اطلاع رسانی» به بررسی تجربه‌های کسب شده در دانشگاه تالیوم در استفاده از تکنولوژی علوم کامپیوتر شامل تکنولوژی‌های وب ۲، در آموزش علوم کتابداری و اطلاع رسانی و نقشی که آن‌ها در مدل‌های یادگیری و تعلیم این رشته دارند، می‌پردازد. (وب ۲ نسخه‌ی جدید وب می‌باشد. در وب ۲ کاربران قادرند خود به ایجاد و خلق محتوا اقدام نمایند. در واقع طراحی و معماری وب ۲ بر پایه‌ی مشارکت‌ها، همکاری‌ها و تعاملات انسان‌ها، ماشین‌ها، نرم‌افزارها و عامل‌های هوشمند با یکدیگر استوار است).

روش پژوهش، پیمایشی - توصیفی و روش گردآوری داده‌ها، گزارش استفاده از تکنولوژی وب ۲ و نقش آن‌ها در مدل‌های جدید تعلیم و تربیت در دانشگاه تالیوم در سال ۲۰۰۷ بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که استفاده از تکنولوژی وب ۲ روش تأثیرگذاری در یادگیری افراد، دستیابی به اطلاعات و ارتباط با دیگران بوده است. دانشگاه تالیوم در تعلیم و تربیت دارد. تجربه‌های آموزش باز و آموزش از راه دور و آموزش الکترونیکی باعث تغییر در نحوه‌ی تعلیم و تربیت افراد شده است. امروزه کارکنان با استفاده از وب ۲ به تجربه‌هایی در دستیابی به موفقیت در تعلیم و تربیت رسیده‌اند. Virkus استفاده کردن از تکنولوژی وب ۲ را در جامعه‌ی مدرن امروزی توصیه می‌کند و وب ۲ را بهترین عامل یادگیری با پتانسیل بالا در کسب اطلاعات می‌داند (۸). با توجه به مزایای بسیار زیاد آموزش از راه دور نسبت به آموزش سنتی و فقدان برنامه‌ی موجود برای آموزش مستمر کتابداران شاغل، آگاهی از امکانات و نیازهای کتابداران برای

فهرست‌نویسی، مرجع و اطلاع رسانی تشکیل شده‌اند، می‌توان آموزش از راه دور از طریق اینترنت را برای آموزش کتابداران این دانشگاه‌ها پیشنهاد کرد. از مزایای این نوع آموزش در رشته‌ی کتابداری می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: عدم وابستگی به زمان و مکان خاص، هم‌سو کردن فراگیران با رشد سریع تکنولوژی، ورود تکنولوژی‌های جدید به کتابخانه‌ها، دسترسی به تحصیل برای افرادی که تحت فشار و مسؤولیت شغلی قرار دارند، برای افرادی که دور از محل تحصیل زندگی می‌کنند و راهی برای ادامه‌ی تحصیل ندارند، فرصت کسب و ارتقای مهارت‌ها و دانش حرفه‌ای را به محض نیاز فراهم می‌کند (۴). نامحدود بودن حضور دانشجویان در این کلاس‌ها، بالا رفتن سطح علمی و فرهنگی جامعه‌ی کتابداران، بالا رفتن کیفیت دروس ارائه شده توسط مدرس (۵)، تشویق دانشجویان برای خلاقیت و کنجکاوی از طریق گفتگو با دیگر همکاران، پویا بودن (در این نوع آموزش می‌توان به همراه محتوا، از صدا و تصویر استفاده کرد)، بالا رفتن و سهولت ارتباط با دانشجویان و مدرسان سایر کشورها، تنظیم سرعت مطالعه با توجه به درک و فهم فراگیر (۶)، آسان بودن پیگیری و مراجعه به سر فصل‌های قبل، عدم محدودیت زمانی و مکانی برای خواندن یک سر فصل یا موضوع (۵)، روزآمد سازی و سرعت در دسترسی به اطلاعات، برنامه‌ریزی و تهیه‌ی منابع کمک آموزشی با هدایت یک مؤسسه آموزشی (۷).

در داخل ایران سیفی پژوهشی با عنوان «امکان سنجی آموزش از راه دور در رشته‌ی کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی» انجام داده است. روش پژوهش، پیمایشی - توصیفی است و اطلاعات از طریق پرسش‌نامه فراهم شده است. واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی که دوره‌ی کتابداری و اطلاع رسانی را در مقطع کارشناسی و بالاتر را ارائه می‌دهند، اعضای هیأت علمی گروه‌های کتابداری و اطلاع رسانی و مدیران فن‌آوری اطلاعات این واحدها که شامل ۱۴ واحد دانشگاهی است، جامعه‌ی آماری پژوهش را تشکیل می‌دهند. نتایج نشان می‌دهد که ۷۰ درصد امکانات و

نواقص به تفکیک هر پزشک استخراج گردید. بیشترین درصد تخصص مربوط به گروه جراحی عمومی با ۲۰ درصد و کمترین درصد تخصص مربوط به گروه‌های عفونی و جراحی فک و صورت بود (حدود ۲ درصد). نتایج نواقص پرونده‌ای پزشکان بر حسب تخصص‌های مربوط در جدول ۱ قرار گرفت. به منظور بررسی دقیق و مشخص شدن جایگاه هر تخصص در توزیع نواقص، درصد نقص بر حسب درصد نسبی نواقص در هر تخصص به کل تخصص‌های بیمارستانی محاسبه گردید.

در ارتباط با توزیع فراوانی آمار نواقص پزشکان، یافته‌ها نشان داد که بیشترین تعداد بیمار مراجعه کننده مربوط به گروه تخصصی زنان و زایمان (۲۰ درصد) و کمترین تعداد بیمار مراجعه کننده مربوط به گروه جراحی فک و صورت (حدود ۰/۰۷ درصد) بود. در رابطه با میانگین تعداد نواقص در هر گروه تخصصی، بیشترین میانگین تعداد نواقص در همان گروه تخصصی مربوط به گروه گوش و حلق و بینی (حدود ۳۸ درصد) و کمترین میانگین تعداد نواقص در تخصص جراحی فک و صورت (بدون نقص) به دست آمد. به منظور بررسی وضعیت نواقص پرونده‌های پزشکی در کل تخصص‌های مربوط، درصد نسبی نواقص به کل نیز سنجیده شد. یافته‌ها نشان داد درصد نسبی نواقص در گروه گوش و حلق و بینی بالاترین (۲۸ درصد) و در گروه تخصص جراحی فک و صورت بدون نقص بود.

جدول ۲ به بررسی آیتم‌های مورد توجه در ارزیابی کمی انجام شده در مدارک پزشکی می‌پردازد که شامل کامل بودن داده‌ها، ثبت داده، وجود تاریخ و امضاهای مجاز در پرونده به معنای تصدیق هویت مستندساز، رعایت قوانین مستندسازی از قبیل به هنگام بودن داده‌ها، تکمیل مشخصات حقیقی و حقوقی بیمار در اوراق، عدم استفاده از لاک غلط گیر، وجود اوراق مورد نیاز در پرونده و نیز وجود مهر «بررسی شد» در مدارک پزشکی به منظور تصدیق بررسی پرونده بود.

تهیه‌ی یک طرح آموزشی مداوم و مستمر، مفید می‌باشد. این تحقیق بر آن است تا با مشخص ساختن موضوعات جدید در رشته‌ی کتابداری و اطلاع رسانی، تعیین میزان علاقه به آموزش در کتابداران، تعیین مهارت‌های کتابداران، تعیین امکانات و محدودیت‌ها در راه‌اندازی آموزش از راه دور، امکان‌ارایی آموزش از طریق اینترنت را در کتابخانه‌های دانشگاهی مورد بررسی قرار دهد.

### روش بررسی

مطالعه‌ی حاضر توصیفی- کاربردی و مقطعی بود و جامعه‌ی مورد مطالعه، کلیه‌ی پرونده‌های پزشکی بیماران بستری شده از اول فروردین تا پایان اسفند ماه ۱۳۸۷ بود. نمونه‌گیری به روش سرشماری انجام شد و تعداد ۲۶۲۸۴ پرونده مورد بررسی قرار گرفت. مکان انجام پژوهش، بیمارستان دکتر غرضی اصفهان از بیمارستان‌های وابسته به سازمان تأمین اجتماعی بود. ابزار جمع‌آوری داده‌ها نیز چک لیست برگه‌ی نواقص پرونده بود که از مطالعات کتابخانه‌ای و مقررات و آیین‌نامه‌های مستندسازی پرونده‌ها در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی کشور و کتاب مدارک پزشکی ۳ و ۴ استفاده گردید (۱۲). سپس روایی و پایایی چک لیست به تأیید صاحب‌نظران مربوط رسید. این چک لیست از دو قسمت تشکیل شده بود. قسمت اول مشخصات دموگرافی (شامل نام و نام خانوادگی بیمار، نام بخش مربوط، نام پزشک و شماره‌ی پرونده) و قسمت دوم آیتم‌های مربوط به ثبت اطلاعات پرونده‌ها از قبیل ثبت داده‌ها در اوراق اصلی و اختصاصی مدارک پزشکی، ثبت امضاهای مجاز، رعایت قوانین مستندسازی پرونده، ثبت تاریخ و ساعت و مهر «بررسی شد» در مدارک پزشکی بود. پس از مطالعه‌ی هر پرونده، داده‌های مورد نیاز وارد چک لیست شد و از طریق روش‌های آمار توصیفی تجزیه و تحلیل گردید.

### یافته‌ها

پس از تکمیل چک لیست مربوط نتایج توزیع فراوانی آمار

جدول ۱. جدول توزیع فراوانی آمار نواقص پزشکان بر حسب گروه‌های تخصصی در سال ۱۳۸۷

ردیف	نوع تخصص	تعداد پرونده	تعداد نواقص	درصد نسبی نواقص به کل
۱	قلب و عروق	۱۸۱۰	۲۴۷	۴/۸
۲	ارتوپدی	۲۰۸۷	۴۶۸	۹/۱
۳	داخلی	۱۹۴۷	۴۰۱	۷/۸
۴	جراحی عمومی	۴۸۴۱	۱۱۰۹	۲۱/۶
۵	اطفال	۱۶۸۱	۱۷۱	۳/۳
۶	مغز و اعصاب	۶۱۷	۹۹	۱/۹
۷	گوش و حلق و بینی	۳۷۶۹	۱۴۲۴	۲۸
۸	زنان و زایمان	۵۲۷۹	۵۸۷	۱۱/۴
۹	ارولوژی	۱۶۱۷	۳۳۶	۶/۵
۱۰	چشم	۱۸۴۱	۱۴۰	۲/۷
۱۱	عفونی	۴۴۴	۴۲	۰/۸
۱۲	اعصاب و روان	۳۳۱	۹۷	۱/۸
۱۳	جراح فک و صورت	۲۰	۰	۰
	جمع	۲۶۲۸۴	۵۱۲۱	۱۰۰

جدول ۲. توزیع فراوانی نواقص پرونده بر اساس محورهای مورد ارزیابی به تفکیک بخش در سال ۱۳۸۷

بخش	قوانین مستندسازی	ثبت داده‌ها	ثبت تاریخ و ساعت	ثبت امضاهای مجاز	درج مهر «بررسی شد»	جمع	تعداد پرونده	درصد
ICU	۱	۱	۱	۲	۲	۷	۵۷	۰/۱
اطفال	۰	۰	۲۶	۴	۲	۳۲	۱۱۲۸	۱
داخلی مردان	۳	۵	۱۲۷	۲	۲	۱۳۹	۱۷۷۹	۴/۵
جراحی زنان	۴	۳	۳۳۲	۱۵	۳	۳۵۷	۳۱۳۱	۱۲
جراحی مردان	۵۲	۷	۳۷۶	۲۴	۱۰	۴۶۹	۴۱۹۱	۱۵/۵
داخلی زنان	۴	۱	۷۱	۶	۴	۸۶	۲۰۰۸	۳
زایشگاه	۱	۰	۱	۰	۰	۲	۴۹	۰/۰۶
CCU	۴	۰	۳۷	۰	۱	۴۱	۴۲۰	۱/۴
مامایی	۰	۶	۱۷۹	۳	۶	۲۱۱	۵۲۶۳	۷
نوزادان	۰	۱	۱۸	۱۶	۱	۲۱	۵۴۷	۰/۶
سرپایی	۳۵	۶	۱۱۷۳	۲۳	۴	۱۲۴۳	۶۷۲۵	۴۱/۸
اتاق عمل	۰	۰	۱	۱	۰	۳	۱۹	۰/۰۶
درمانگاه	۰	۳	۳۷۴	۱	۰	۳۷۷	۹۶۶	۱۳
جمع	۱۰۴	۳۳	۲۷۱۵	۹۷	۳۵	۲۹۸۸	۲۶۲۸۴	۱۰۰
درصد	۳/۵	۱/۱	۹۱	۳/۲	۱/۲			

نشان داد که از برگه‌ی نقص جهت ارزیابی کمی پرونده‌ها استفاده می‌شد و میانگین ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی در سه بیمارستان در خصوص آیتم‌های ثبت داده، خوانا بودن و تکمیل آدرس و گرام پرونده، دارای درصد نواقص به ترتیب ۱۰/۱ درصد، ۴/۸ درصد و ۰/۵ درصد بودند (۲۲). در حالی که در بیمارستان دکتر غرضی، میانگین‌های به دست آمده عبارت از ۱/۱ درصد و ۳/۴ درصد (عدم رعایت قوانین مستندسازی) بودند که در خصوص دو آیتم اخیر، نتایج پژوهش وی با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد.

در پژوهشی تحت عنوان «بیمه‌ی خدمات درمانی از دیدگاه رؤسا و مدیران بیمارستان‌های عمومی دولتی و خصوصی شهر تهران در مورد علل کسورات صورت‌حساب‌های بیمه‌ی درمانی در سال ۱۳۷۶» نتایج نشان داد که خط خوردگی اوراق و مخدوش بودن نسخ پزشکی ۶۶/۶۷ درصد، ناقص بودن و یا فاقد امضا بودن اسناد ارسالی از سوی بیمارستان ۵۵/۵۵ درصد و نیز اشتباه در کدگذاری بعضی از خدمات تشخیصی و درمانی از سوی بیمارستان ۵ درصد از علل مهم کسورات پرونده‌ها بوده است (۲۳). تحقیقی که توسط شاهی و همکار در بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه هرمزگان انجام گردید، نشان داد که ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی بر اساس ضوابط در بیمارستان‌های تحت بررسی حدود ۹۰ درصد انجام می‌گیرد (۲۴) که انجام ارزیابی با بیمارستان مورد نظر مطابقت دارد.

قاضی سعیدی در پژوهشی نشان داد که نحوه‌ی برخورد با پرونده‌های ناقص تنها در ۲۰ درصد مراکز عمومی و ۲۲/۲۲ درصد مراکز تخصصی فرم‌هایی جهت ارزیابی کمی پرونده پیش‌بینی شده است و آن هم به دلیل نبود دستورالعمل تأیید شده و رسمی راه به جایی نبرده است (۲۵). تحقیق دیگری نشان داده است سیستم‌های کنترل کننده برای مهار پرونده‌های ناقص و اقدام ارزشیابی لازم در بخش مدارک پزشکی وجود ندارد (۲۶)، در حالی که در بیمارستان مورد نظر اقدامات لازم برای ارزیابی پرونده در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها نشان داد که بیشترین بیماران ترخیص شده، مربوط به بخش سرپایی (حدود ۲۶ درصد) و کمترین بیماران ترخیص شده مربوط به اتاق عمل (حدود ۰/۰۷ درصد) بودند (اغلب بیمار به طور مستقیم از اتاق عمل ترخیص نمی‌شود و تنها در شرایطی از قبیل اعمال سرپایی کوچک و یا ترخیص قبل از انجام جراحی امکان ترخیص بیمار از این بخش امکان پذیر می‌گردد).

همچنین درصد نسبی نواقص در کل بخش‌ها نشان داد که بخش زایشگاه با ۰/۰۶ درصد کمترین نواقص و بخش سرپایی با ۴۱/۸ درصد بیشترین نواقص را داشت.

یافته‌ها نشان داد از مجموع نواقص پرونده‌ای، بیشترین نقص (حدود ۹۱ درصد)، مربوط به عدم ثبت تاریخ و ساعت توسط مستندسازان بود. در ارتباط با ثبت داده توسط مستندساز، کمترین میزان نقص به چشم می‌خورد (حدود ۱ درصد). همچنین تنها حدود ۱/۲ درصد پرونده‌ها توسط مدارک پزشکی ارزیابی نشدند (عدم وجود مهر «بررسی شد» مدارک پزشکی).

## بحث

در بیمارستان دکتر غرضی به منظور حصول اطمینان از بررسی کلیه پرونده‌های ترخیص شده، منشی موظف است پس از کنترل پرونده توسط سرپرستار بخش، پرونده را جهت ارزیابی به مدارک پزشکی تحویل نماید و پس از ثبت مهر «بررسی شد» در واحد مدارک پزشکی مراحل بعدی ترخیص از قبیل ترخیص مالی پرونده انجام خواهد پذیرفت. واحد حسابداری نیز مکلف است در صورتی که پرونده مهر «بررسی شد» را نداشت، از صدور مجوز ترخیص امتناع نماید. با وجود این که کادر پزشکی و پیراپزشکی ثبت اطلاعات و مستندسازی پرونده را جزئی از فرایند درمان بیمار می‌دانند، نتایج ارزیابی کمی پرونده‌ها حاکی از وجود نواقصی در پرونده‌های پزشکی است.

در تحقیقی توسط Abdolla و همکاران که در سه بیمارستان (آموزشی، ارتش و دانشگاهی) انجام گرفت، نتایج

است که این امر علاوه بر از دست دادن اطلاعات بیماران بستری شده، می‌تواند آثار سوء در فرایند درمان آن‌ها داشته باشد (۳۲).

Pizzull در تحقیق خود نشان داد که ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی در بیمارستان‌ها، نتایج زیر را به همراه خواهد داشت: بهبود مراقبت از بیمار، کاهش نواقص پرونده‌ای، به کارگیری خط مشی و دستورالعمل‌های مدون در خصوص ارزیابی کمی پرونده‌ها، بهبود ارتباط با سایر مراکز درمانی، فراهم کردن مستندات کامل از مراقبت بیمار، امکان تحقیق در جنبه‌های مختلف درمان (۳۳).

در پژوهش فوق مشخص گردید بیمارستان با به کار بردن ابزارهای مدیریتی سعی در کنترل مستندسازی پرونده‌ها و در نهایت ارزیابی مدارک پزشکی نموده است. در بخش‌های بستری برخی از بخش‌ها از جمله بخش‌های سرپایی و درمانگاه دارای بیشترین درصد نواقص پرونده‌ای بودند که دلیل آن عدم حضور منشی در بخش‌های یاد شده به منظور بررسی پرونده‌ها قبل از ترخیص بود.

از نکات تأثیرگذار در اهمیت نتیجه‌ی ارزیابی انجام شده، تشکیل دوره‌های آموزشی در خصوص مدارک پزشکی جهت منشی‌های بیمارستانی، وجود فرایندهای کاری در بخش مدارک پزشکی، تدوین دستورالعمل‌های مستندسازی پرونده، صدور گواهی فوت و ولادت و ابلاغ آن به پزشکان و پرستاران، تشکیل جلسات تخصصی پزشکان و ابلاغ نتایج حاصل از ارزیابی به آن‌ها و نیز وجود برنامه‌ی نرم‌افزاری در مدارک پزشکی با امکانات بررسی آمار تعداد بیماران، اعمال جراحی انجام شده، آمار بیماری‌ها و نواقص هر پزشک را به تفکیک پزشک و گروه تخصصی را می‌توان نام برد.

#### پیشنهادها

با این وجود به منظور کاهش نواقص موجود در پرونده، رعایت نکات زیر نیز حایز اهمیت است:

- سیستم‌های اطلاعات بیمارستانی به منظور ارتباط تنگاتنگ بخش‌های درگیر در امر درمان بیماران به

احمدی و همکاران در پژوهش خود نشان دادند که در بایگانی و تکمیل پرونده‌ها حدود ۴۲ درصد الزامات در هیچ سیستمی دیده نشد (مشاهده‌ی خلاصه‌ی پرونده‌ی کدگذاری شده‌ی بیماران، ایجاد لیستی از پرونده‌های ناقص بر اساس نام پزشکان و نوع خدمت، ردیابی گزارش‌ها و پرونده‌های ناقص بر اساس شماره‌ی پرونده و کلمه‌ی شناسایی کاربر، اخذ گزارش‌های ویژه و استاندارد برای تحلیل تخلف/ نقص پرونده، ثبت و ذخیره‌ی فهرست نقایص در حافظه‌ی کامپیوتری و حذف لیست ناقص پس از تکمیل، ۴ موردی هستند که فقط در یک سیستم وجود دارد) (۲۷).

در پژوهشی در بیمارستان‌های آموزشی اصفهان مشخص شد که ۴۳/۲ درصد پرونده‌های تحت مطالعه، یا برگ خلاصه‌ی پرونده نداشتند یا اطلاعات مربوط به این برگ توسط پزشک معالج تکمیل نشده است (۲۸) که یافته‌های این پژوهش با مطالعه‌ی اخیر هم‌خوانی ندارد.

طاهری در پژوهش خود عنوان می‌کند، در حال حاضر در مراکزی که کدگذاری پرونده‌ها به صورت کامپیوتری انجام می‌شود، به علت مشکلات سیستم‌های کامپیوتری، امکان گرفتن اطلاعات مورد نیاز وجود ندارد (۲۹). همچنین Schneider و همکاران در مطالعه‌ی خود نشان دادند که مدارک پزشکی الکترونیکی نه تنها به عنوان ابزاری جهت تسهیل مراقبت درمانی به کار می‌رود، بلکه به عنوان عامل مهمی در سنجش عملکرد ایفای نقش می‌کند (۳۰).

#### نتیجه‌گیری

پرونده‌های پزشکی به لحاظ این که وضعیت بیمار، طول بستری و بررسی‌های انجام شده، درمان، سیر بیماری و تعامل بین بیمار و پزشک در طول یک دوره را مستند می‌کند، به عنوان یک عنصر اساسی در کیفیت مراقبت به شمار می‌رود. حتی برخی مطالعات نشان می‌دهد که کیفیت مدارک پزشکی، کیفیت مراقبت ارایه شده توسط پزشکان را مشخص می‌کند (۳۱).

در مطالعات انجام شده در ایران، عملکرد مستندسازی پرونده‌های پزشکی توسط ارایه دهندگان ناقص گزارش شده



- کار گرفته شود.
- جلسات منظم با کادر پزشکی در ارتباط با ثبت اطلاعات، اصلاح نواقص و تمرکز روی نقاط ضعف حاصل از مطالعات کیفی تشکیل گردد.
  - بخش مدارک پزشکی باید کادر پزشکان، مدیریت بیمارستان و سایر کارکنان بیمارستان را از اهمیت اثرات ثبت اطلاعات در مدارک پزشکی برای مراقبت بیمار، پرداخت هزینه‌ی بیمار توسط بیمه و مراحل قانونی آن مطلع سازد.
  - دستورالعمل‌ها و خط مشی‌های اساسی در زمینه‌ی ارزیابی کمی پرونده و ابلاغ به بیمارستان‌ها جهت اجرا تدوین گردد.

## References

1. Sadaghiani A. Evaluate health care and hospital standards. Tehran: Jaafari Publication; 2005.
2. Vatankhah S. Attitude of managers to the treatment of social problems in some health care insurance, [MSc Thesis] Tehran: School of Management and Medical Information of Medical Sciences; 1995. p. 25.
3. Bukonda N, Tavrow P, Abdallah H, Hoffner K, Tembo J. Implementing a national hospital accreditation program: the Zambian experience. *Int J Qual Health Care* 2002; 14 Suppl 1: 7-16.
4. Sanders JR, Worthen BR. Educational evaluation: theory and practice. New York: Wadsworth Pub. Co; 1973.
5. Poorkarmi Shirzad A. Comparative study of evaluation degree and function hospitals Mazandaran Medical University and Health Services, [MSc Thesis] Tehran: School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences; 1997.
6. Cassidy BS. Total quality management: an implementation strategy for excellence in the medical record department. *Top Health Rec Manage* 1991; 11(3): 44-57.
7. Rabee R. Performance assessment section of medical record Hospitals -Specialized Medical University and Health Services Iran, [MSc Thesis] Tehran: Faculty of Medical Information Management, University of Medical Sciences; 2001.
8. Raeisi P, Pour Mohammad A. Read performance section of medical record Hospitals. *Medical University of Medical Sciences Qom*. 2008; 11(31): 39-46.
9. Horn Manger BJ. Documentation requirements in non-acute care facilities & organizations. New York: Parthenon Pub. Group; 2001.
10. Langarei Zadeh M, Shahverdian N, Jaafari H. Health Information Management. Tehran: Institute of Cultural Art Dibagaran; 2001.
11. Faracis CM. Hospital administration. In: Lippincott Williams & Wilkins, Editor. Complete guide to documentation. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2003.
12. Hajavei A, Sarbaz M, Moradi N. Medical Records (3) and (4). Tehran: Electronic publishing and information world computer; 2002.
13. Tavakoli N. Causes remain incomplete case managers and medical and suggestions physician's university hospitals in Isfahan in 2004. *Journal of Information Management and Health* 2005; 2(1): 15-24.
14. Sadaghiani E. Organization and hospital management. Tehran: Electronic Publishing and Information Jahan Rayanei; 1998.
15. Hammond W. An In Depth Look At The Data Structure Of A Computer-based Patient Record - TMR. *Proceedings of the 20th Congress AMIA*; 1993 May 9-12; Missouri, USA; 1993.
16. Ahmadi M. Deployment of quality management principles and concepts pervasive in the medical record Hospitals University of Medical Sciences -Year 1384. *Quarterly Health Management Research* 2007; 10(29): 25-30.
17. Huffman EK. Health Information Management. Berwyn: Physicians Record Co; 1994.
18. WHO. Medical Records Manual: A Guide for Developing Countries. Geneva: World Health Organization; 2006.
19. Mogli GD. Medical records: organization and management. New Delhi: Jaypee Bros; 2001.
20. Manna R, William J. Standards in M.R keeping. *Clin Med* 2003; 3(4): 329-32.

21. Danialie A, Keshtkaran A. Medical Records Management Section. Shiraz: Shiraz University of Medical Sciences Publications; 2001.
22. Evaluation numbering, Filing and retrieval system used in medical records departments of Jordanian hospital ( the pullet in of the H.I.P.H) Abdolla.I.I ,sheheta, mustaha Ajluni, Najlah. Amer from the high institute of public health ,Alex-university VoloXXIv,No.4,October 1994 p.1023.
23. Abbasi S. The health insurance perspective hospitals presidents and general managers, public and private Isfahan, [MSc Thesis] Tehran: Tehran Science Research Branch, Islamic Azad University Tehran; 1997.
24. Shahi M, Khorami F. Performance assessment section of medical record Hospitals -Health, Hormozgan University of Medical Sciences. Journal of Medical Statistics and Information 2006; 1(3): 3-12.
25. Ghazi Saeedi M. Section of medical record review activities, training in hospitals of Tehran University of Medical Sciences, [MSc Thesis] Tehran: Faculty of Management and Medical Information, University of Medical Sciences; 1997.
26. Ghazi Saeedi M, Sharifian R. Status of medical record review section Hospitals in Tehran University of Medical Sciences 82. Medicine and Refinement 2005; 14(1): 30-5.
27. Ahmadi M, Hosseini F, Bar Abadei M. A survey system tells the hospital compliance with the section of medical record users needs, staff Magazine. Journal of Health Management 2008; 11(32): 25-33.
28. Tavakoli N. Causes remain incomplete case managers and medical and suggestions physicians university hospitals in Isfahan in 1383. Journal of Information Management and Health 2005; 2(1): 25-4.
29. Taheri A. Review mechanism producing statistical data, [MSc Thesis] Tehran: School of Management and Medical Information, Iran University of Medical Sciences; 2003.
30. Schneider EC, Riehl V, Courte-Wienecke S, Eddy DM, Sennett C. Enhancing performance measurement: NCQA's road map for a health information framework. National Committee for Quality Assurance. JAMA 1999; 282(12): 1184-90.
31. Dra G. Some related factors associated to the quality of cesarean section performance in Hara ponkita children &maternity hospital in Jakarta. Proceedings of the 13th International Health Records Congress, International Federation of Health Records Organizations and the Health Information Management Association of Australia; 2000 Jul 27-29; Melbourne, Australia; 2000.
32. Mashofei M, Amanei F, Roustami KH, Mardei A. Registered assessment information hospitals of Ardabil Medical Sciences University. Ardabil University of Medical Sciences Journal 2004; 4(11): 43-9.
33. Pizzull DR. Medical records & medical care evaluation: why, when ,how. Qatar Med J 1983; 4(1):21-4.

## Quantitative Analysis of Medical Record of Patients Admitted in the Gharazi Hospital\*

*Shirin Abbassi<sup>1</sup>, Nahid Tavakoli<sup>2</sup>*

### Abstract

**Introduction:** Quantitative analysis of medical records is effectiveness factors in hospital policies, assessment of treatment team performance, and improve executive activities in hospital and they are the principle tool for medical audit. Despite the importance of evaluation and high cost and time, it was not intentioned enough. This paper review the result of Quantitative analysis of medical records of patients admitted in the Gharazi hospital.

**Methods:** In this descriptive and cross-sectional study, the medical records of all patients admitted in the hospital from the first April 2008 until the end of March were evaluated. Sampling method was census and 26,284 number of cases were studied Data collection tool was the checklist that was extracted from medical record text. Researcher referred to the medical record department and data from hospital records were extracted and compiled the checklist and analyzed by SPSS.

**Results:** The most frequency of failure of patients file were related to Ear, Nose and Throat (ENT)specialists (38 %) and Maxillofacial Surgery department professionals had not any defect in their patients file record.

**Conclusion:** Quantitative analysis of medical records Based on the desired Topics of documentation showed that the most failure of patient records were related to documentation of date entry by documentary makers (91%) and the lowest deficit was related to data entry (1.1 %). Few percent of the cases (1.2%) were not assessed in medical record. Considering the results of this study, the Gharazi hospital is planning to control the case documentation and medical records evaluation by applying appropriate management tools.

**Keywords:** Information Evaluation; Inpatients; Medical Records; Hospitals.

**Type of article:** Original Article

*Received: 2 Jun, 2009*

*Accepted: Oct, 2010*

**Citation:** Abbassi Sh, Tavakoli N. **Quantitative Analysis of Medical Record of Patients Admitted in the Gharazi Hospital.** Health Information Management 2011; 8(1): 60.

\* This article is an independent research with support by Manager`s of Gharazi Hospital.

1. MSc, Medical Record, Management, Treatment of Social Security. Isfahan, Iran. (Corresponding Author)  
Email: ab.sh80@yahoo.com

2. Lecturer, Medical Record, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.