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

دکتر سیدجمال الدین طبیبی[۱]، رضا ربیعی[۲]، فرحناز صدوقی[۳]

چکیده

سابقه و هدف: نظر به اهمیت مدارک پزشکی در نظارت ارزیابی و برنامه‌ریزی برای ارتقاء کمیت و کفیت خدمات و عدم اطلاع دانشگاه متبوع از وضعیت آن، این پژوهش به منظور تعیین عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی ـ 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 ٤ 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 ٥٥/٤ درصد بود. بهترین عملکرد مربوط به واحد کدگذاری به میزان ٦٤/٢ 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 ٤٨/٨ 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

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

مقدمه

نظارت و ارزیابی از اجزای اصلی و هم‌چنین مکمل چرخهٔ 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 ادارهٔ 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 نحوهٔ عملکرد کارکنان و واحدهای مختلف، این مدارک را مورد استفاده قرار می‌دهند. یکی از مهم‌ترین دلایل ارزیابی خدمات بهداشتی ـ 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 ـ درمانی مشارکت دارند؛ ارایه اطلاعات به سازمان‌ها، مؤسسات، واحدها و افراد مجاز؛ گردآوری و تحلیل آمارهای بهداشتی ـ درمانی؛ طراحی و برنامه‌ریزی خدمات بهداشتی ـ درمانی؛ ارتقای کیفیت خدمات؛ حمایت از بیمار، پزشکان و مراکز بهداشتی و درمانی و هم‌چنین ارزیابی خدمات بهداشتی ـ 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 مسؤلان مراکز بهداشتی ـ درمانی به آنان در ارزیابی کارآیی 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 مدراک 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 ـ تخصصی دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۱۳۸۰ صورت پذیرفت.

مواد و روش‌ها

این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی است. جامعهٔ پژوهش را بیمارستان‌های آموزشی ـ تخصصی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی ـ درمانی ایران که در شهر تهران مستقر بودند تشکیل می‌داد. گردآوری داده‌های این پژوهش با استفاده از ٤ چک‌لیست و به روش مشاهدهٔ مستقیم و مصاحبه صورت پذیرفت. طراحی چک لیست‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت و به گونه‌ای صورت پذیرفت تا سؤالات پژوهشی در آنها مورد سنجش قرار گیرد.

در مجموع چک لیست ارزیابی بخش مدارک پزشکی دارای ۳٤ سؤال بسته، ۸ سؤال باز و ۱۷۰

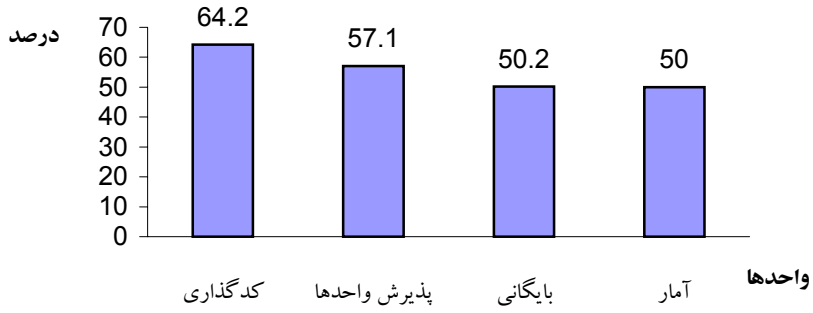
[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

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.

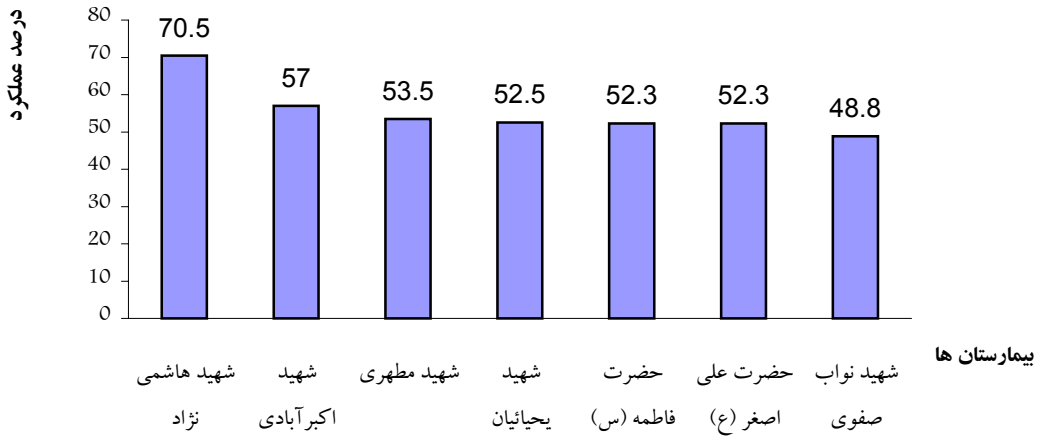
یافته‌ها

عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه به میزان ٥٥/٤ 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 ٦٤/٢ درصد و نازل‌ترین عملکرد مربوط به واحد آمار به میزان ۵۰ درصد بود.



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

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 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 ٤٨/٨ درصد داشت.



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

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

عملکرد واحد پذیرش بر حسب بیمارستان‌ها و به تفکیک شاخص‌های آن در جدول شماره ۱ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که بیمارستان هاشمی‌نژاد با ۸۰ درصد عملکرد بهترین عملکرد را داشته و بیمارستان‌های دیگر با فاصله زیادی در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. کم‌ترین امتیاز مربوط به بیمارستان شهید نواب صفوی با ٤٤/٤ درصد عملکرد بود. در مجموع ۵۷/۱ درصد عملکرد واحد پذیرش بیمارستان‌ها بوده است و بیشترین و بهترین عملکرد مربوط به شاخص « انجام وظایف اصلی مربوط به پذیرش و ترخیص» به میزان ۱۰۰ درصد و پائین‌ترین شاخص مربوط به «وجود دستورالعمل مدون» به میزان ۲۰ درصد بود که این مشکل در همه بیمارستان‌ها وجود داشت.

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

	بیمارستان / سؤالات	شهید نواب صفوی	شهید مطهری	حضرت علی اصغر(ع)	حضرت فاطمه(س)	شهید اکبرآبادی	شفای یحیاییان	شهید هاشمی نژاد	جمع	
									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	۲٦	۷٤/۳
٤	تهیه و تکمیل اوراق پذیرش (چهاربرگی)	۲	۲	۱	۲	۳	۲	۵	۱۷	٤۸/٦
۵	ارتباط میزان تحصیلات مسؤول واحد پذیرش با وظایف این واحد	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۳	۱۵	٤۲/۹
٦	شرکت مسؤول واحد پذیرش در دوره‌های بازآموزی	۱	۲	۳	۲	۲	۳	۳	۱٦	٤۵/۷
۷	انطباق عناصر اطلاعاتی نرم افزار واحد پذیرش با اطلاعات مندرج در برگ پذیرش استاندارد	۱	۵	۱	۱	۵	۱	۵	۱۹	۵٤/۳
۸	برخورداری از تجهیزات	۲	۵	۳	٤	٤	۵	۵	۲۸	۸۰
۹	برخورداری از محل مناسب و فضای کافی	۱	٤	۳	۱	۳	۱	٤	۱۷	٤۸/٦
	جمع امتیازات	۲۰	۲۹	۲۱	۲۳	۲۸	۲۳	۳٦	۱۸۰	۵۷/۱
	درصد امتیازات	٤٤/٤	٦٤/٤	٤٦/۷	۵۱/۱	٦۲/۲	۵۱/۱	۸۰		

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

عملکرد واحد کدگذاری در جدول شماره ۲ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که عملکرد این واحد ٦٤/٦ 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 ۹۱/٤ درصد و پایین‌ترین عملکرد مربوط به «وجود دستورالعمل مدون» به میزان ۲۰ درصد بود. بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد با کسب ۷۰ درصد عملکرد، بهترین و بیمارستان شهید نواب صفوی با ٤٤/٤ درصد امتیاز پایین‌ترین عملکرد را در واحد کدگذاری به دست آوردند.

جدول ۲- عملکرد واحد کدگذاری بر حسب بیمارستان ها و به تفکیک شاخص‌های آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

	بیمارستان / سؤالات	شهید نواب صفوی	شهید مطهری	حضرت علی اصغر(ع)	حضرت فاطمه(س)	شهید اکبرآبادی	شفای یحیاییان	شهید هاشمی نژاد	جمع	
									امتیاز	درصد
۱	وجود دستورالعمل مدون	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷	۲۰
۲	کدگذاری تشخیص‌ها و اقدامات پزشکی	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۳۵	۱۰۰
۳	مشارکت در ارزیابی خدمات بیمارستانی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷	۲۰
٤	شرکت کدگذاران در دوره‌های بازآموزی	۲	۳	۲	۳	۲	۲	۳	۱۷	۲٤
۵	ارتباط میزان تحصیلات مسؤول واحد کدگذاری با وظایف این واحد	٤	٤	٤	٤	٤	٤	٤	۲۸	۸۰
٦	قابلیت برنامه نرم‌افزاری کدگذاری	٤	۵	۵	۵	٤	۱	۵	۲۹	۸۲/۹
۷	برخورداری از تجهیزات	٤	۵	۵	۵	٤	٤	۵	۳۲	۹۱/۵
۸	برخوداری از محل مناسب و فضای کافی	۵	۲	۲	٤	۵	۳	۵	۲٦	۷٤/۳
	جمع امتیازات	۲٦	۲٦	۲۵	۲۸	۲٦	۲۱	۲۹	۱۸۱	٦٤/٦
	درصد امتیازات	٦۵	٦۵	٦۲/۵	۷۰	٦۵	۵۲/۵	۷۲/۵		

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

عملکرد واحد آمار بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان‌ها و به تفکیک عوامل شاخص‌های آن در جدول شماره ۳ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد 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 و بعد برخورداری از تجهیزات به میزان ۶۵/۷ درصد و نازل‌ترین عملکرد مربوط به محاسبه شاخص‌های آماری بهره‌برداری خدمات سرپایی به میزان ۲۰ درصد بود. بهترین عملکرد واحد آمار مربوط به بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد به میزان ۷۰ درصد و نازل‌ترین عملکرد آمار 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 / سؤالات	شهید نواب صفوی	شهید مطهری	حضرت علی اصغر(ع)	حضرت فاطمه(س)	شهید اکبرآبادی	شفای یحیاییان	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 مسؤول واحد آمار در دوره‌های بازآموزی	۲	۱	۳	۳	۲	۱	۳	۱۵	۴۲/۹
۶	ارتباط میزان تحصیلات مسؤول 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	۱۹	۲۰	۲۳	۲۸	۱۴۰	۵۰
	درصد امتیازات	۴۵	۳۰	۵۰	۴۷/۵	۵۰	۵۷/۵	۷۰		

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

عملکرد واحد بایگانی بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان‌ها و به تفکیک شاخص‌های آن در جدول شماره ٤ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که در مجموع عملکرد این واحد ٤۹/۲ درصد بود و بهترین عملکرد مربوط به شاخص ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی بر اساس ضوابط به میزان ۸۰ درصد و نازل‌ترین عملکرد مربوط به قابلیت برنامه نرم‌افزاری به میزان ۲۰ درصد بود. بهترین عملکرد واحد بایگانی متعلق به بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد به میزان ٦۰ درصد و نازل‌ترین آن مربوط به بیمارستان شهید نواب صفوی به میزان ٤۲/۲ درصد بود.

جدول ٤- عملکرد واحد بایگانی بخش مدارک پزشکی بر حسب بیمارستان‌ها و به تفکیک شاخص‌های آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، سال ۱۳۸۰

	بیمارستان / سؤالات	شهید نواب صفوی	شهید مطهری	حضرت علی اصغر(ع)	حضرت فاطمه(س)	شهید اکبرآبادی	شفای یحیاییان	شهید هاشمی نژاد	جمع امتیاز	جمع درصد
۱	وجود دستورالعمل مدون	۲	۳	۲	۳	۳	۲	۳	۱۸	٥۱/٤
۲	ارزیابی کمی پرونده‌های پزشکی بر اساس ضوابط	٤	٤	٤	٤	٤	٤	٤	۲۸	۸۰
۳	استفاده از کارت	۱	۲	۲	۲	۱	۲	۳	۱۳	۳۷/۱
٤	راکد کردن پرونده بر اساس ضوابط	۱	۱	۱	۱	۱	۱	٤	۱۰	۲۸/٦
٥	قابلیت برنامه نرم‌افزاری	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷	۲۰
٦	ارتباط میزان تحصیلات مسؤول واحد بایگانی با وظایف این واحد	۲	٤	۲	۲	۲	٤	۲	۱۸	٥۱/٤
۷	شرکت مسؤول واحد بایگانی در دوره‌های بازآموزی	۱	۳	۳	۱	۳	۲	۳	۱٦	٤٥/۷
۸	برخورداری از تجهیزات	٤	۳	۳	۳	۳	٤	۳	۲۳	٦٥/۷
۹	برخورداری از محل مناسب و فضای کافی	۳	۳	۳	۲	٤	۳	٤	۲۲	٦۲/۹
	جمع امتیازات	۱۹	۲٤	۲۱	۱۹	۲۲	۲۳	۲۷	۱٥٥	٤۹/۲
	درصد امتیازات	٤۲/۲	٥۳/۳	٤٦/۷	٤۲/۲	٤۸./۹	٥۱/۱	٦۰		

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

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 (٤). 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 مسؤولان و هم‌چنین نظارت و پیگیری مستمر بر اجرای به موقع و صحیح آنها توصیه می‌گردد.

در خصوص شرکت کارکنان و مسؤولان واحدها در دوره‌های بازآموزی، نتایج حاصل نشان‌دهنده عدم برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی بود. در مطالعه‌ای که توسط نجفی در سال ١٣٧٦ صورت پذیرفت، نتایج حاصل نشان‌دهنده عدم برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان پزشکی و پیراپزشکی در زمینه مدارک پزشکی بود (٥). 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 مسؤولان اکثر واحدهای پذیرش از تخصص لازم برخوردار نبودند. در تحقیقی که توسط فرهمند در سال ١٣٧٦ صورت پذیرفت، نشان دهنده این بود که اکثر واحدهای پذیرش سرپایی با کمبود نیروی تحصیل کرده مدارک پزشکی مواجه بودند (٦).

با توجه به نقشی که کارکنان دارای صلاحیت حرفه‌ای در بهبود عملکرد و افزایش کارآیی واحدهای ذیربط ایفا می‌کنند، به کارگیری و استخدام مسؤولان 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 ۱۹۹٦ کمیته تضمین کیفیت اشاره کرده است که در آن مدارک پزشکی الکترونیکی نه تنها به عنوان ابزاری جهت تسهیل مراقبت درمانی بلکه به عنوان عامـل مهمی در سنجش عـملکرد معرفی شده است (٧). 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

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]

می‌کند. در پژوهشی که توسط درایه در سال ۱۳۷٦ صورت پذیرفت، واحدهای آمار از نظر استخراج و تهیه آمار و شاخص‌ها، ٥٤ درصد از امتیازات مثبت را کسب کـردند که رقـم بینابینی بود و چـندان مطلوب نبود (۸).

با توجه به محدودیت منابع بهداشتی و درمانی و گرایش به ارایه خدمات درمانی از بستری به سرپایی، تهیه و تنظیم شاخص‌های آماری سرپایی توصیه می‌گردد.

در نهایت، نکته‌ای که می‌بایست مورد توجه قرار گیرد این است که تدوین و تنظیم دستورالعمل‌های خاص هر واحد، به کارگیری فارغ‌التحصیلان مدارک پزشکی در واحدهای ذیربط، برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی طراحی و اجرای برنامه‌های نرم‌افزاری متناسب با نیاز هر واحد و تنظیم شاخص‌های عملکردی، عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی را بهبود خواهد بخشید.

بخش مدارک پزشکی در فعالیت‌های ارزیابی نقش مهمی ایفا می‌کند و ابزار اولیهٔ این کار محسوب می‌گردد. کارکنان این بخش با ایجاد، ادارهٔ سیستم‌های اطلاعاتی، گردآوری و طبقه‌بندی اطلاعات بهداشتی می‌توانند بخشی از برنامه‌های ارزیابی خدمات بیمارستانی را به عهده گیرند. ارزیابی بخش‌های مدارک پزشکی، ارتقای سطح کیفی خدمات ارایه شده به بیمار را فراهم می‌آورد و کمک مؤثری به شناخت نقاط قوت و ضعف این خدمات می‌نماید. بهبود کلی مدارک پزشکی در سطح کشور از طریق بهبود بخش‌های مدارک پزشکی صورت می‌گیرد و این امر از طریق بررسی، ارزیابی و آگاهی از نحوهٔ عملکرد این بخش‌ها امکان‌پذیر می‌باشد.

References:

1- Francis CM, Mario CS. ***Hospital Administration***. 3rd ed. New Delhi, Japee Brothers. 2000; p: 40, 185.

۲- وطن‌خواه 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***. 1st 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 بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز. ***پایان‌نامه*** کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۶.

۶- فرهمند د. بررسی وضعیت واحد پذیرش بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز. ***پایان نامه*** کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی 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 روش‌های کار در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران. ***پایان‌نامه*** کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۶.

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-17]