ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان، ۱۳۹۰

*حمید بورقی[۱]، مرضیه خدادادی[۲]

[۱] گروه آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان
[۲] کارشناس ارشد MBA

*نویسنده پاسخگو: همدان، رو به روی پارک مردم، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان، دانشکده پیراپزشکی، گروه آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی.
ایمیل: hamid_bouraghi@yahoo.com

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه و هدف: بخش مدارک پزشکی از مهمترین مراجع دستیابی به اطلاعات مربوط به بیماری افراد، چگونگی درمان آن ها و نحوه مدیریت و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی درمانی می باشد. ارزیابی کفایت و تناسب خدمات ارائه شده به بیمار با استفاده از مدارک پزشکی صورت می گیرد. این پژوهش به منظور تعیین عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان ها در دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت.

مواد و روش ها: این مطالعه به صورت توصیفی- مقطعی و با استفاده از چک لیست های روا و پایا از طریق مشاهده و مصاحبه انجام گرفت. در این مطالعه عملکرد بخش مدارک پزشکی و واحدهای چهارگانه آن در پنج بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان مورد ارزیابی قرار گرفت و در نهایت بین بیمارستان ها مقایسه ای صورت گرفت.

یافته ها: نتایج پژوهش نشان می دهد که بخش مدارک پزشکی بیمارستان بعثت دارای بالاترین امتیاز عملکرد (۹۱/۲ درصد) و بخش مدارک پزشکی بیمارستان بهشتی دارای کمترین امتیاز عملکرد (۴۴/۷ درصد) می باشد. نازلترین شاخص مربوط به «برخورداری از فضای مناسب و کافی» در تمام واحدها می باشد.

بحث و نتیجه گیری: برای بهبود عملکرد بخش مدارک پزشکی موارد زیر توصیه می گردد: استفاده از نیروهای تحصیل کرده و متخصص در رشته مدارک پزشکی، برگزاری کارگاه ها و دوره های بازآموزش و ضمن خدمت برای پرسنل بخش مدارک پزشکی و اختصاص فضای و تجهیزات مناسب برای واحد های بخش مدارک پزشکی.

واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد، مراکز آموزشی درمانی، مدارک پزشکی

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-09-07]

مقدمه

یکی از مهمترین ارکان اداری هر نظام که موجبات ارتقای سطح کیفی خدمات ارائه شده توسط آن نظام را فراهم می آورد نظارت و ارزیابی مستمر و مداوم آن است. زیرا به کمک نظارت مداوم می توان اشکالات موجود را به سرعت شناسایی و در رفع آنها اقدام نمود. ارزیابی کمک موثری به شناخت نقاط قوت و ضعف کار ارائه شده می نماید. به همین دلیل لازم است در هر نظامی امکانات لازم جهت نظارت و ارزیابی صحیح وجود داشته باشد. از این رو ارزیابی مراقبتهای بهداشتی درمانی امری ضروری است (۱).

هر مرکز بهداشتی درمانی به منظور تحقق سیستمهای اطلاعاتی و اعمال مدیریت نیاز به بخش سازمان یافته موسوم به مدارک پزشکی دارد. این بخش ضمن آنکه محتویات مدارک پزشکی را در مقابل افشای غیر مجاز حفظ می کند، استفاده از آنرا نیز تسهیل می نماید (۲). مهمترین وظایف بخش مدارک پزشکی پشتیبانی از فعالیتهای زیر می باشد: حمایت از مراقبت فعلی و آینده بیمار، فعالیتهای اداری سازمان، برنامه های آموزش مستمر، پژوهش های بهداشتی و درمانی، حسابرسی و اقدامات مالی مرتبط با بیماران، مدیریت بهره برداری و مدیریت خطرات، برنامه های تضمین کیفیت خدمات، نیازهای قانونی و شبه قانونی و خدمات مرتبط با بیمار (۳).

ارزیابی کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده به بیمار با استفاده از اطلاعات مدارک پزشکی صورت می گیرد و کارکنان این بخش با تامین اطلاعات مورد نیاز مدیران و مسئولان بیمارستانها ، در برنامه های ارزیابی نقش مهمی ایفا می نمایند ، لذا ارزیابی بخش مدارک پزشکی و آگاهی از نحوه عملکرد آنها ضروری است (۱).

این پژوهش به منظور بررسی عملکرد بخش مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۹۰ انجام شد.

مواد و روش ها

این مطالعه یک بررسی توصیفی – مقطعی می باشد که در سال ۱۳۹۰ انجام شد. پنج مرکز اموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان جامعه پژوهش را تشکیل می دهند. برای گردآوری داده ها از چهار چک لیست استفاده شد که به صورت مشاهده مستقیم پژوهشگر و مصاحبه با مسئولین بخش مدارک پزشکی با مراجعه به بخش مورد نظر در شبفت صبح تکمیل شدند. پایایی و روائی چک لیستها در دو پژوهش مشابه قبلی تایید شده بود(۴–۵). هر چک لیست شامل دو قسمت بود: مشخصات فردی مسئول واحد مورد نظر ، و سوالات بسته و باز مربوط به واحد مورد نظر. در طراحی چک لیست از مقیاس لیکرت استفاده شد. این چک لیست ها در قالب ۳۴ سوال بسته و ۸ سوال باز که در مجموع دارای ۱۷۰ امتیاز بودند تهیه شدند. امتیاز دهی به گزینه های چک لیست به روش زیر صورت می گیرد : بسیار زیاد (۵) ، زیاد (۴) ؛ متوسط (۳) ، کم (۲) ؛ بسیار کم (۱). بر این اساس هر یک از سوالات دارای حداقل ۱ و حداکثر ۵ امتیاز می باشند. تحلیل داده های این پژوهش با استفاده از آمار توصیفی انجام شد.

یافته ها

یافته های مربوط به مشخصات دموگرافیک مسئولین واحدهای مدارک پزشکی جامعه مورد مطالعه همانگونه که در جدول ۱ نشان داده شد، حاکی از آن است که اغلب مسئولین واحدهای مدارک پزشکی دارای جنس مونث (۷۵ درصد)، سن ۳۱–۴۰ سال (۶۵ درصد) و تحصیلات لیسانس (۶۰ درصد) هستند.

جدول ۱ : مشخصات دموگرافیک مسئولین واحدهای بخش مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی همدان

	تعداد	درصد
جنس		
مذکر	۵	۲۵
مونث	۱۵	۷۵
سن		
<۲۰	۰	۰
۲۱–۳۰	٤	۲۰
۳۱–٤۰	۱۳	٦۵
٤۱–۵۰	۳	۱۵
>۵۱	۰	۰
میزان تحصیلات		
دیپلم و پایین تر	٤	۲۰
فوق دیپلم	۲	۱۰
لیسانس	۱۲	٦۰
فوق لیسانس و بالاتر	۲	۱۰

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-09-07]

عملکرد واحد پذیرش بیمارستانهای مورد مطالعه در جدول ۲ ارائه شده است و همانگونه که مشاهده می شود واحد پذیرش بیمارستان بعثت (۹۱/۱ درصد) دارای بالاترین امتیاز عملکرد و واحد پذیرش بیمارستان بهشتی (۵۸/۷ درصد) دارای پایین ترین امتیاز عملکرد می باشد. بهترین شاخص در واحد پذیرش مربوط به شاخص "تکمیل و ارسال برگه های پذیرش" با میانگین امتیاز ۵ می باشد. نازل ترین شاخص ها در واحد پذیرش "مشارکت در تهیه آمار روزانه" و "برخورداری از فضا و محل مناسب" با میانگین ۲/۶ می باشند.

جدول ۲ : عملکرد واحد پذیرش بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان

	سوالات (۹)	اکباتان	فرشچیان	فاطمیه	بعثت	بهشتی	میانگین امتیاز
1	وجود دستورالعمل مدون	٤	٥	٥	٥	٣	٤/٤
2	انجام وظایف اصلی واحد مربوطه	٤	٤	٤	٤	٤	٤
3	مشارکت در تهیه آمار روزانه	٣	٣	٣	٣	١	٢/٦
4	تکمیل و ارسال برگه های پذیرش	٥	٥	٥	٥	٥	٥
5	مربوط بودن تحصیلات مسئول واحد	٥	٤	١	٥	٣	٣/٦
6	شرکت در دوره های باز آموزی	٥	٥	٣	٥	٢	٤
7	تطبیق عناصر اطلاعاتی نرم افزار واحد با برگه های استاندارد	٤	٥	٥	٥	٤	٤/٦
8	برخورداری از تجهیزات ضروری و مورد نیاز	٤	٤	٤	٥	٢	٣/٨
9	برخورداری از فضا و محل مناسب	٢	٣	٢	٤	٢	٢/٦
	جمع کل امتیازات (از ٤٥ امتیاز)	٣٦	٣٨	٣٢	٤١	٢٦	
	درصد امتیازات	٨٠	٤/٨٤	٧١/١	٩١/١	٥٧/٨	

جدول ۳ عملکرد واحد آمار بیمارستانهای مورد مطالعه را نشان می دهد. واحد آمار بیمارستان بعثت (۸۷/۵ درصد) دارای بالاترین امتیاز عملکرد و واحد آمار بیمارستان بهشتی (۴۰ درصد) دارای پایین ترین امتیاز عملکرد می باشد. نازلترین شاخص واحد آمار مربوط به شاخص "مربوط بودن تحصیلات مسئول واحد" و "برخورداری از فضای مناسب" با میانگین امتیاز ۲/۸ می باشد.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-09-07]

جدول۳ : عملکرد واحد آمار بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان

	سوالات (۸ سوال)	اکباتان	فرشچیان	فاطمیه	بعثت	بهشتی	میانگین امتیاز
1	وجود دستورالعمل مدون	۳	۳	۵	۵	۱	۳/٤
2	محاسبه شاخصهای آماری بهره برداری خدمات بستری	۳	۳	٤	٤	۳	۳/٤
3	محاسبه شاخصهای آماری بهره برداری خدمات سرپایی	٤	٤	٤	٤	۳	۳/۸
4	مشارکت در ارتقای کیفیت خدمات بیمارستان	٤	٤	۵	۵	۱	۳/۸
5	مربوط بودن تحصیلات مسئول واحد	۲	٤	٤	۲	۲	۲/۸
6	شرکت در دوره های بازآموزی	۳	۵	۵	۵	۱	۳/۸
7	برخورداری از تجهیزات ضروری و مورد نیاز	۳	۲	٤	۵	٤	۳/٦
8	برخورداری از فضای مناسب و کافی	۳	۲	۳	۵	۱	۲/۸
	جمع کل امتیازات (از ٤٠ امتیاز)	۲۵	۲۷	۳٤	۳۵	۱٦	
	درصد امتیازات	٦۲/۵	٦۷/۵	۸۵	۸۷/۵	٤۰	

عملکرد واحد بایگانی بیمارستانهای مورد مطالعه در جدول ۴ ارائه شده است. واحد بایگانی بیمارستان بعثت (۹۱/۱ درصد) دارای بالاترین امتیاز عملکرد و واحد بایگانی بیمارستان بهشتی (۳۷/۸ درصد) دارای پایین ترین امتیاز عملکرد می باشد. بهترین شاخص واحد بایگانی مربوط به شاخص "شرکت در دوره های بازآموزی" با میانگین ۴/۲ می باشد. نازلترین شاخص مربوط به شاخص "برخورداری از فضای مناسب و کافی" با میانگین ۲/۶ می باشد

جدول۴: عملکرد واحد بایگانی بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان

	سوالات (۹ سوال)	اکباتان	فرشچیان	فاطمیه	بعثت	بهشتی	میانگین امتیاز
۱	وجود دستورالعمل مدون	۴	۵	۵	۵	۱	۴
۲	انجام ارزیابی کمی پرونده ها	۵	۴	۲	۵	۳	۳/۸
۳	استفاده از کارتهای توصیه شده در واحد	۴	۳	۵	۴	۱	۳/۴
۴	راکدکردن پرونده ها طبق ضوابط	۳	۳	۵	۵	۳	۳/۸
۵	برخورداری نرم افزار بایگانی از قابلیت لازم	۳	۲	۳	۳	۴	۳

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-09-07]

۶	مربوط بودن تحصیلات مسئول واحد	۵	۴	۱	۵	۱	۳/۲
۷	شرکت در دوره های بازآموزی	۵	۵	۵	۵	۱	۴/۲
۸	برخورداری از تجهیزات ضروری و مورد نیاز	۴	۳	۴	۵	۲	۳/۶
۹	برخورداری از فضای مناسب و کافی	۲	۳	۳	۴	۱	۲/۶
	جمع کل امتیازات (از ٤٥ امتیاز)	**۳۵**	**۳۲**	**۳٦**	**٤۱**	**۱۷**	
	درصد امتیازات	**۷۷/۸**	**۷۱/۱**	**۸۰**	**۹۱/۱**	**۳۷/۸**	

در جدول ۵ عملکرد واحد کدگذاری بیمارستانهای مورد مطالعه ارائه شده است. واحد کدگذاری بیمارستان بعثت (۹۵ درصد) دارای بالاترین امتیاز عملکرد و واحد کدگذاری بیمارستان بهشتی (۴۲/۵ درصد) دارای پایین ترین امتیاز عملکرد می باشد. بهترین شاخص واحد کدگذاری مر بط به شاخص "مربوط بودن تحصیلات مسئول واحد" با میانگین ۴/۸ امتیاز و نازلترین شاخص مربوط به شاخص "برخورداری از فضای مناسب و کافی" با میانگین ۲/۸ امتیاز می باشد

جدول۵ عملکرد واحد کدگذاری بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان

	سوالات (۸ امتیاز)	اکباتان	فرشچیان	فاطمیه	بعثت	بهشتی	میانگین امتیاز
1	وجود دستورالعمل مدون	٤	٤	٥	٥	٤	٤/٤
2	انجام کدگذاری تشخیصی ، طبی و اقدامات	٥	٤	٥	٥	٤	٤/٦
3	مشارکت در ارزیابی خدمات بیمارستانی	٥	٥	٥	٥	٢	٤/٤
4	مربوط بودن تحصیلات مسئول واحد	٥	٤	٥	٥	٥	٤/٨
5	شرکت در دوره های بازآموزی	٥	٥	٥	٥	٣	٤, ٦
6	برخورداری نرم افزار کدگذاری از قابلیت لازم	٥	٣	٤	٥	٥	٤/٤
7	برخورداری از تجهیزات ضروری و مورد نیاز	٥	٣	٤	٥	٥	٤/٤
8	برخورداری از فضای مناسب و کافی	٣	٣	٤	٣	١	٢/٨
	جمع کل امتیازات (از ٤٠ امتیاز)	٣٧	٣١	٣٧	٣٨	١٧	
	درصد امتیازات	٩٢/٥	٧٧/٥	٩٢/٥	٩٥	٤٢/٥	

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-09-07]

عملکرد کلی بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی همدان نشان می دهد که بخش مدارک پزشکی بیمارستان بعثت(۹۱/۲ درصد) دارای بالاترین عملکرد بوده و بیمارستان بهشتی(۴۴/۷ درصد) دارای کمترین عملکرد می باشند. بیمارستانهای فاطمه، اکباتان و فرشچیان به ترتیب با ۸۱/۸ درصد، ۷۸/۲ درصد و ۷۵/۳ درصد در ردیفهای دوم تا چهارم قرار دارند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان دهندهٔ آن است که در اغلب بیمارستانها و واحدها، شاخص های "برخورداری از تجهیزات ضروری و مورد نیاز" و "برخورداری از فضای مناسب و کافی" دارای کمترین امتیاز بود. حاجوی وجود وسایل ایمنی کافی و تجهیزات ضروری، محل مناسب بایگانی از نظر نور، رطوبت و هوا و همچنین فضای مناسب جهت توقف بیمار در واحد پذیرش را از نشانگرهای مطلوب این واحدها می داند (۶). بر همین اساس و با توجه به اینکه بخش مدارک پزشکی اولین نقطه در بیمارستان است که بیمار به آنجا رجوع می کند، در نظر گرفتن فضایی مناسب برای این بخش و واحدهای آن توصیه می گردد.

نتایج پژوهش نشان داد که اکثر مسئولین واحدهای مدارک پزشکی دارای تحصیلات نامرتبط بودند. ربیعی در پژوهش خود در سال ۱۳۸۰ با اشاره به نقش کارکنان دارای صلاحیت حرفه ای در بهبود عملکرد و افزایش کارایی واحد های زیربط، بکارگیری و استخدام مسئولین و کارکنان واحدهای بخش مدارک پزشکی از میان فارغ التحصلان مدارک پزشکی را توصیه می کند (۴). حاجوی نیز استفاده از کارشناسان مدارک پزشکی را به عنوان مسئولین واحدهای چهار گانه بخش مدارک پزشکی پیشنهاد می کند. بر همین اساس استفاده از فارغ التحصلان رشته مدارک پزشکی برای واحدهای این بخش توصیه می گردد.

در خصوص مشارکت در تهیه آمار روزانه، واحد پذیرش از عملکرد خوبی برخوردار نبود. مقدسی اظهار می دارد که سرشماری روزانه بیماران از لحاظ عملکرد سودمند و روز به روز بیمارستان، مهم و اساسی می باشد (۷). با توجه به اهمیت آمار پیشنهاد می شود تا در خصوص دستورالعملهای مشارکت واحدها در تهیه آمار روزانه تجدید نظر شود.

با توجه به اینکه بخش مدارک پزشکی از مهمترین مراجع دستیابی به اطلاعات مربوط به بیماری افراد ، چگونگی درمان آنها و نحوه مدیریت و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی درمانی می باشد، این بخش زمانی کارایی خود را به طور موثر و مفید نشان خواهد داد که استانداردهای حرفه ای مربوط به ساختار و تشکیلات ، تجهیزات و نیروی انسانی، خط مشی ها و دستورالعملها ، عملکرد و خدمات رعایت گردند. با توجه به نتایج پژوهش، توصیه می گردد مدیران بیمارستانها برای ارتقای کیفی خدمات به این بخش توجه ویژه ای داشته باشند. همچنین ارزیابی مستمر این بخش نیز توصیه می گردد.

سپاسگزاری

در پایان لازم است تا از مسئولین و کارکنان بخش های مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی همدان به خاطر حمایت مالی از این پژوهش قدردانی به عمل می آید.

Reference

1. Vatankhah, S. Healthcare managers on social security organizations attitude about some of medical services insurance, MSc thesis, Iran University of Medical Sciences, school of management and medical information science, 1995.
2. Francis, CM. Mario, CS. Hospital Administration. 3th ed. Delhi: Japee Brothers, 2000.
3. Skurka, M.F. Organization of Medical Record Department in Hospital. 2nd ed. American Hospital Association Publishing Ins, 1988.
4. Rabiee, R. Tabibi, J. Sadooghi, F. Performance Evaluation of Medical Records Department of Teaching Hospital in Iran University of Medical Sciences. Feiz. 65-57 :(8)29 ;2004.
5. Mahdipoor, Y. Performance Evaluation of Medical Records Department of Teaching Hospital in Mashhad University of Medical Sciences, 2002. MS. c thesis, 2002.
6. Hajavi, A. Sarbaz, M. Moradi, N. Medical Records (3) and (1 ,(4st ed. Tehran: Jahan Rayaneh, 2002.
7. Moghaddasi, H. Statistic usage in hospital management, 1st ed. Tehran: Vajeh pardaz, 2002.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-09-07]