

## بررسی تطبیقی مدیریت بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های عمومی - آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی

دکتر سیدجمال‌الدین طبیبی\*<sup>(۱)</sup> اباذر حاجوی<sup>(۲)</sup> معصومه خوشکام<sup>(۳)</sup>  
ناهید رمضان‌قربانی<sup>(۴)</sup>

### چکیده

کارآیی و اثربخشی خدمات هر واحد یا سازمان از جمله بخش مدارک پزشکی در هر بیمارستان در گرو مدیریتی پویا است. تا چه حد مدیریت این واحد در بیمارستان‌های کشور مطلوب است، پرسشی است مهم که درخور مطالعه‌ای علمی می‌باشد.

این مطالعه به منظور بررسی تطبیقی مدیریت بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی انجام گرفته است.

این پژوهش با روش توصیفی، موردی، مقطعی و تطبیقی به انجام رسیده است و متغیرهای اصلی آن شامل: برنامه‌ریزی، سازماندهی، اجرا و ارزیابی بوده است. جامعه پژوهش را مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسؤولین بخش‌های داخلی، جراحی، زنان و اطفال بیمارستان‌های مورد مطالعه تشکیل می‌دهند.

نتایج کلی این پژوهش نشانگر آن است که مدیران بخش مدارک پزشکی با میانگین ۲/۵۳، میزان بهره‌گیری خود را از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی، زیاد برآورد نموده‌اند. در مقابل، کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسؤولین بخش‌های بالینی به ترتیب با میانگین ۱/۷۵ و ۱/۳۸، میزان بهره‌گیری مدیریت بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت را کم ارزیابی نموده‌اند.

مشارکت مدیران بخش‌های مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران در امر برنامه‌ریزی بالاترین، مشارکت این مدیران در دانشگاه علوم پزشکی تهران در امر سازماندهی و اجرا بالاترین، و مشارکت مدیران مزبور در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بالاترین امتیازاً در امر ارزیابی کسب نموده‌اند.

### واژه‌های کلیدی: بررسی تطبیقی، مدیریت، بخش مدارک پزشکی، مدیریت مدارک پزشکی

- ۱- دانشیار و رئیس دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، (مؤلف مسؤول)
- ۲- عضو هیأت علمی و مدیر گروه مدارک پزشکی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۳- عضو هیأت علمی دانشگاه مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۴- کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی، پایگاه عرضه رایانه‌ای پزشکی معاونت تحقیقات و فن‌آوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

## مقدمه

علیرغم اینکه قرن بیستم، به عصر توسعه و گسترش نوین تعبیر شده است، کارایی و اثربخشی در فعالیت شبکه‌های بهداشتی درمانی سخن روز می‌باشد. مراکز بهداشتی و درمانی به عنوان یکی از سازمان‌های حساس و پراهمیت مورد توجه خاص قرار گرفته‌اند (WHO, 1991). امروزه عقیده بر این است که بدون وجود مدیریتی پویا و مسلط بر روش‌ها و شیوه‌های نوین مدیریت، کارایی و اثربخشی مطلوب در نظام شبکه‌های بهداشتی درمانی بیمارستان بدست نمی‌آید (طیبی، 1375).

نتایج ارزیابی‌های اخیر از آگاهی مدیران بیمارستان‌ها زیاد رضایت‌بخش نیست. بطوری که اکثر مدیران در بکارگیری حیطه‌های مدیریتی در سطح متوسطی بوده و از نظر علم مدیریت و مهارت‌های آن در سطح پایین می‌باشند (کنگره علمی تحول در اداره امور بیمارستان‌ها، 1375). از آنجاییکه بخش مدارک پزشکی یکی از قسمت‌های استراتژیک در سازمان بیمارستان‌هاست، اداره این بخش همچون سایر بخش‌های بیمارستان باید خط‌مشی‌های تعریف شده، روشن و صریح که فعالیت‌های گوناگون آن را پوشش دهد، داشته باشد. این موارد پیرامون تدبیر لازم در مورد بیماران و خویشاوندان آنها، کارکنان پزشکی، رسانه‌ها و نیز در زمینه برقراری حفظ روابط صحیح بین بیمارستان و عامه مردم است که در کل، جهت عملکرد صحیح بیمارستان ضرورت دارد. در نهایت اتخاذ این سیاست‌ها به روابط صحیح بین بخشی و تعامل بین بخش‌ها منتهی می‌شود و وظیفه مدیریت است که برای حصول موفقیت در این راه، روش‌های مطمئنی را بکارگیرد (صدقیانی، 1377).

طی چند سال اخیر با توجه به ایجاد استانداردهای آموزشی و حرفه‌ای عالیتر، عاملین مدارک پزشکی به عنوان شریک‌های مسؤول و مورد اعتماد در اجرای

موفقیت‌آمیز اداره امور و تسهیلات پزشکی شناخته شده‌اند، همچنین برای موفقیت در پست خود باید لاینقطع رویه‌ها را تحلیل کنند، وظایفی را واگذار کنند، بر پرسنل سرپرستی نمایند و اشتیاق برای کار نشان دهند، در عین حالاً اداره مدارک پزشکی را با محیط مراقبت پزشکی (که دائماً متحول است) همگام نگه دارند (Huffman, 1990). از آنجائیکه آگاهی از حیطه‌های مدیریتی از قبیل برنامه‌ریزی، سازماندهی، کنترل و نظارت و ارتباطات نیز از اهم امور در راستای عملکرد مدیریت می‌باشد (کوتز و همکاران، 1372)، ابزارهای مدیریتی امکانات بالقوه قدرتی هستند که عدم توانایی بکارگیری و مختل کردن آنها موجب ضعف و بی‌قدرتی است (Yelsey, 1984).

سؤال در اینجا است که آیا تصویر مدیریت بخش مدارک پزشکی در بیمارستان‌های ما ایده‌آل است؟ جواب این سؤال منفی به نظر می‌رسد و ضرورت پژوهش در این زمینه نمایان می‌گردد، زیرا پژوهشگران شاهد بوده‌اند که اکثر مدیران بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی درمانی به لحاظ عدم آگاهی از روش‌ها و شیوه‌های نوین صرفاً بهره‌جستن از تجربه و احیاناً برخی روش‌های سنتی مدیریت، این بخش را بطور سلیقه‌ای تنظیم و اداره می‌کنند. همچنین غالباً مشاهده می‌شود که مدیریت بخش در انجام وظایف خود تنها می‌ماند. با توجه به اهمیت مدیریت بخش مدارک پزشکی در کارایی و ارزیابی و اعتلای کیفی و کمی فعالیت‌های بهداشتی درمانی بیمارستان، بهره‌گیری مدیریت بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی درمانی از اصول و مفاهیم و وظایف مدیریت، در شمار ابزار اولیه قرار دارد.

## روشن پژوهش

### الف- اهداف پژوهش:

هدف آرمانی: انجام پژوهشی که حاصل آن بتواند

در بهبود و توسعه مدیریت بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی درمانی کشور به نحو شایسته‌ای، مؤثر واقع شود.

هدف کلی: بررسی تطبیقی مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران: ۱۳۷۸  
اهداف ویژه:

۱) تعیین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه سه دانشگاه علوم پزشکی در هریک از موارد زیر:

الف- برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی

ب- سازماندهی بخش مدارک پزشکی

پ- عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی

ت- ارزیابی بخش مدارک پزشکی

ث- بهره‌گیری از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی

۲) تعیین قویترین و ضعیف‌ترین حیطه‌های مدیریتی در مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در سه دانشگاه

۳) مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه سه دانشگاه علوم پزشکی در هریک از موارد زیر:

الف- برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی

ب- سازماندهی بخش مدارک پزشکی

پ- عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی

ت- ارزیابی بخش مدارک پزشکی

۴) سنجش و مقایسه نگرش مسؤولین بخش‌های

بالینی، مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی

بیمارستان‌های مورد مطالعه نسبت به میزان

مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در هریک

از موارد زیر:

الف- برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی

ب- سازماندهی بخش مدارک پزشکی

پ- عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی

ت- ارزیابی بخش مدارک پزشکی

### ب- جامعه آماری:

در این بررسی که در اواخر سال ۱۳۷۸ صورت پذیرفت، کلیه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسؤولین بخش‌های زنان، اطفال، داخلی، جراحی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، ایران در نظر گرفته شد و به لحاظ محدود بودن تعداد بیمارستان‌های مورد مطالعه (۱۹ مورد) نمونه‌گیری انجام نشد و کل جامعه پژوهش (۱۱۸ نفر) بررسی گردید.

### پ- نوع مطالعه:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی با نگرشی تطبیقی بوده و منظور انجام آن بررسی تطبیقی مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی سه دانشگاه علوم پزشکی می‌باشد. هدف پژوهشگر از انجام این پژوهش توصیف عینی و واقعی بمنظور خصوصیت یک موقعیت یا یک موضوع است (نادری و نراقی، ۱۳۷۵). در عین حال چون مبتنی برکسب اطلاعات و توصیف شرایط موجود و مقایسه معیارهای مختلف مابین بیمارستان‌های عمومی-آموزشی تابعه سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، ایران است یک مطالعه توصیفی-تطبیقی نیز محسوب می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش، به شرح زیر می‌باشد:

۱) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران، شهید بهشتی به ترتیب

- ۲/۶۶، ۲/۵۰، ۲/۴۸ می‌باشد.
- ۲) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی به ترتیب ۲/۰۰، ۱/۹۶، ۱/۴۸ می‌باشد.
- ۳) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران، شهید بهشتی به ترتیب ۲/۵۰، ۲/۴۷، ۲/۰۹ می‌باشد.
- ۴) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی به ترتیب ۲/۶۱، ۲/۳۷، ۱/۹۷ می‌باشد.
- ۵) در مقایسه میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران رتبه اول و دانشگاه علوم پزشکی تهران رتبه دوم و دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رتبه سوم را کسب نمود.
- ۶) قویترین حیطه مدیریتی در مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران، شهید بهشتی برنامه‌ریزی و ضعیف‌ترین حیطه مدیریتی سازماندهی می‌باشد.
- ۷) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با  $P < 0/6$  نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی بخش وجود ندارد.
- ۸) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با  $P < 0/9$  نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با  $P < 0/1$  نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با  $P < 0/51$  نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی بخش وجود دارد.
- ۹) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با  $P < 0/1$  نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی بخش وجود دارد.
- ۱۰) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با  $P < 0/51$  نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی بخش وجود دارد.
- ۱۱) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۸۳، ۲/۷، ۲/۵ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۶۲، ۲/۵۵، ۲/۴۱ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۷۵، ۲/۰۸ می‌باشد.
- ۱۲) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۸۳، ۲/۴۰، ۱/۷۵ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۳۳، ۱/۶۶، ۱/۶۰ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۳۷، ۱/۸۷ می‌باشد.
- ۱۳) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به

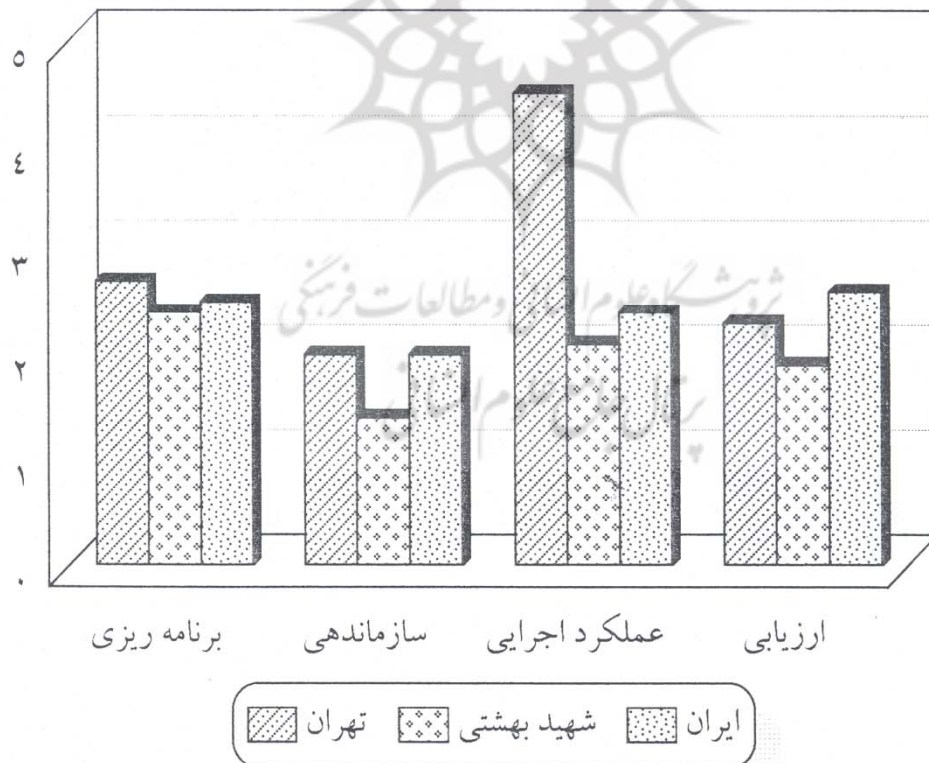
مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۸۳، ۲/۵۰، ۲/۱۲ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۵۰، ۱/۵، ۱/۸۸ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۶۲، ۲/۳۳ می‌باشد.

۱۵) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی از میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در سه دانشگاه با  $P < 0/0001$ ، نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه سه گروه وجود دارد.

میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۶۶، ۲/۷۰، ۲/۳۳ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۴۴، ۲/۰۰، ۲/۰۰ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۸۷، ۲/۴۷ می‌باشد.

۱۴) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد

نمودار شماره ۱: توزیع میانگین میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول هدیریه در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-عمومی به تفکیک سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران ۱۳۷۸.



نمودار شماره ۲: مقایسه دیدگاه مدیران و کارشناسان مدارک پزشکی و مسؤولین بخش‌های بالینی از میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-عمومی سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران، ۱۳۷۸.



نمودار شماره ۳: توزیع درصد میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-عمومی به تفکیک سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران، ۱۳۷۸.

