

ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان با رویکرد کارت امتیازی متوازن*

سیما عجمی^۱، شهرام توفیقی^۲، ناهید توکلی^۳، افسانه عباد سیجانی^۴

چکیده

مقدمه: ارزیابی جزئی جدا نشدنی از هر فعالیت و کار اجرایی به شمار می‌رود. کارت امتیازی متوازن یکی از مدل‌های ارزیابی عملکرد است که با استفاده از آن، مأموریت و استراتژی‌ها به اهداف و سنج‌های قابل اندازه‌گیری ترجمه می‌گردند و با رسم نقشه استراتژی روابط علت و معلولی در چهار منظر (مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و یادگیری و رشد) تعیین می‌شوند و در نهایت استراتژی‌ها تبدیل به فعالیت هر روز کارکنان سازمان می‌گردد. هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف‌آباد با رویکرد کارت امتیازی متوازن بوده است.

روش بررسی: پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی از نوع توصیفی-مقطعی بود که در سال ۱۳۸۷ در بخش مدارک پزشکی بیمارستان فاطمه الزهرا (س) انجام و داده‌های مربوط به این پژوهش از طریق مصاحبه، مشاهده و مطالعه اسناد وارد فرم‌های جمع‌آوری اطلاعات شد. تحلیل یافته‌ها به این صورت بود که طبق مأموریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان در منظرهای تدوین شده برای این بخش، هدف‌گذاری انجام گرفت و بر اساس سنج‌های تعریف شده برای اهداف بخش، هدف‌ها اندازه‌گیری گردید. سپس نمره کمیت به دست آمده با نمره کمی مورد انتظار از عملکرد تطبیق داده شد که موارد نبود تطابق به دنبال ارایه راهکارها در راستای اصلاح برنامه‌ها، فعالیت‌ها، طرح‌ها و اقدامات تدوین شد.

یافته‌ها: سنج‌های بخش مدارک پزشکی در منظر مشتری، رضایت مراجعین پذیرش ۸۲ درصد، رضایت آمار کل ۸۳ درصد و شکایت از بایگانی صفر؛ در منظر فرایندهای داخلی، ارسال گزارش آمار بیمارستان ۱۵ روز، انتظار بیمار در پذیرش ۹۵ دقیقه و جواب‌گویی به مکاتبه رسمی ۲۰ دقیقه؛ در منظر رشد و یادگیری، سرانه آموزش کارکنان ۴۰ ساعت، کار با اینترنت ۱۰ ساعت در ماه و به کارگیری صحیح سیستم Terminal Digit (TD) ۶۰ درصد و در منظر مالی، کسورات ۰/۴ درصد، صدور صورت حساب بیمار ۶ دقیقه و میزان گردش تخت ۱۱/۴ بود.

نتیجه‌گیری: برای دستیابی به رسالت بخش مدارک پزشکی لازم است کیفیت و سرعت خدمات در چهار منظر کارت امتیازی متوازن بهبود یابد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد؛ بخش مدارک پزشکی بیمارستان؛ بیمارستان‌ها.

نوع مقاله: تحقیقی

پدیرش مقاله: ۱۱/۹/۸۸

اصلاح نهایی: ۲/۸/۸۸

دریافت مقاله: ۸/۶/۸۸

ارجاع: عجمی سیما، توفیقی شهرام، توکلی ناهید، عباد سیجانی افسانه. ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان با رویکرد کارت امتیازی متوازن. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۹؛ ۷(۱): ۸۳-۹۳.

* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۳۸۶۳۴۶ است که توسط مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.

۱. دانشیار، مدیریت اطلاعات خدمات بهداشتی درمانی، عضو مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده مسؤل)
E-mail: ajami@mng.mui.ac.ir
۲. استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (عج)، تهران، ایران.
۳. مربی، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
۴. کارشناس ارشد، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

مقدمه

بخش مدارک پزشکی یکی از بخش‌های بیمارستانی است که خدمات متعددی را به بیمار، پزشک و مدیریت بیمارستان ارایه داده، نقش مهمی را در سلامت و درمان بیمار و ارتقای مراقبت بهداشتی و درمانی ایفا می‌کند. بنابراین ارزیابی عملکرد و خدماتی که این بخش ارایه می‌دهد، از اهمیتی حیاتی برخوردار