

ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بر اساس الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی

مرتضی همت^۱ جهان‌پور علی‌پور^{۲*} نیلوفر جهانی^۳

۱. گروه فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشکده علوم پزشکی ساوه، ساوه، ایران. ORCID: 0000-0003-3564-1791

۲. گروه فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

۳. کارشناس، فناوری اطلاعات سلامت، بیمارستان علی‌ابن‌ابیطالب(ع)، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین؛ دوره چهارم؛ شماره دوم؛ پاییز و زمستان ۱۳۹۷؛ صفحات ۳۵-۴۳.

چکیده

هدف: توجه به کیفیت و عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌ها به دلیل و نقش مهم این بخش در سلامت و درمان بیماران حیاتی است. مدل کیفیت بنیاد اروپایی ابزاری مناسب جهت ارزیابی سطح کیفیت خدمات این بخش است. هدف این پژوهش ارزیابی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان با استفاده از این مدل است.

روش‌ها: مطالعه حاضر توصیفی بوده و به صورت مقطعی در نیمه اول سال ۱۳۹۷ انجام شده است. جامعه پژوهش شامل پنج نفر مدیر و ۵۴ نفر از کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی بود. کل جامعه به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه ۵۰ سؤالی تعدیل‌شده الگوی تعالی سازمانی گردآوری شد و با استفاده از نرم‌افزار SPSS در قالب آمارهای توصیفی تجزیه و تحلیل شده است.

نتایج: بخش‌های مدارک پزشکی مورد مطالعه از ۱۰۰۰ امتیاز کل این الگو، ۴۱/۱/۹ امتیاز کسب کرد که ۲۳۲/۳۷ امتیاز به معیار توانمند سازها و ۱۷۹/۵۷ امتیاز به معیارهای نتایج اختصاص داشت. در حوزه توانمند سازها شراکت‌ها و منابع بیشترین (۵۱/۷۶ درصد) و فرایندها (۱۸/۰۸ درصد) کمترین امتیاز را کسب کردند. در حوزه نتایج، نتایج کارکنان بیشترین (۴۷/۹۳ درصد) و نتایج مشتری (۴۳/۱۶ درصد) کمترین امتیاز را کسب کردند.

نتیجه‌گیری: عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی مورد مطالعه در رده پایین‌تر از متوسط قرار داشت؛ بنابراین، طراحی و مدیریت فرایندهای بخش، شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌های بهبود در بخش، بهبود روابط بخش با ذینفعان، انطباق خدمات و امکانات بخش با نیازهای ذینفعان و توجه به بهبود مستمر به منظور ارتقای عملکرد این بخش‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

کلیدواژه‌ها: مدارک پزشکی، بیمارستان‌های آموزشی، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت.

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۹۷/۱۵/۱۵ اصلاح نهایی: ۹۷/۱۰/۲۲ پذیرش مقاله: ۹۷/۱۰/۲۴

ارجاع: همت مرتضی، علی‌پور جهان‌پور، جهانی نیلوفر. ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بر اساس الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM). مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین. ۱۳۹۷؛ ۴(۲): ۳۵-۴۳.

مقدمه:

سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی است که با امکانات و تسهیلات ویژه خود در بازگشت سلامت افراد بیمار جامعه نقش اساسی ایفا می‌نماید. در واقع بیمارستان کانون ارائه مراقبت‌های بهداشتی به شمار می‌رود [۱]. بخش مدارک پزشکی خدمات متعددی را به ذینفعان مختلفی از قبیل بیمار، پزشک و مدیریت بیمارستان ارائه می‌دهد و از این رو نقش بسزایی در سلامت و درمان بیمار و ارتقای سلامت جامعه ایفا می‌کند؛ بنابراین ارزیابی عملکرد و خدمات این بخش و انجام اصلاحات

صرف‌نظر از اندازه یا سرمایه کشورها، موضوع سلامت جامعه و چگونگی ارائه مراقبت سلامت از اهمیت خاصی برخوردار است و ارائه‌دهندگان مراقبت سعی در رسیدن به بالاترین کیفیت با استفاده از امکانات موجود دارند [۱]؛ بنابراین سازمان‌های مراقبت سلامت به‌طور مداوم در تلاش هستند تا کیفیت و خدمات خود را بهبود بخشیده و کارایی کسب‌وکار خود را افزایش دهند [۲]. بیمارستان یکی از

نویسنده مسئول:

جهان‌پور علی‌پور

دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.

ORCID: 0000-0002-8139-1140

پست الکترونیکی: jahanpour.alipour@gmail.com

تلفن: ۹۸ ۹۱۷۱۸۷۶۶۴۱

راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین می‌کند. مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی مزایای زیادی دارد که می‌توان به برخورداری از فرآیندهای سازمانی نظام‌مند و فراگیر، واکنش سریع نسبت به تغییر و تحول ذینفعان، توجه ویژه به نتایج کسب شده سازمان، مدنظر قرار دادن مشارکت گسترده کارکنان در انجام امور و همچنین فراهم کردن زبان مشترک مدیریت و کارکنان و نشان دادن تصویری واقعی از کیفیت فعالیت‌های سازمان اشاره کرد [۱۳].

با توجه به اینکه بخش‌های مدارک پزشکی در بیمارستان‌های دانشگاه‌ها مراکز مهم تهیه و گردآوری، سازمان‌دهی و ارائه اطلاعات پزشکی می‌باشند، اداره چنین مراکزی بدون بهره‌گیری از رویکردهای نوین مدیریت امکان‌پذیر نبوده و عدم توجه به مقوله کیفیت خدمات در بخش‌ها پیامدی جز اتلاف منابع را در پی نخواهد داشت. از این رو این پژوهش با استفاده از ۹ معیار مهم مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی به ارزیابی کیفیت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان می‌پردازد تا ابتدا امتیاز هر کدام از معیارهای نه‌گانه مدل را تعیین، سپس نقاط قوت و نواحی نیازمند بهبود را مشخص نماید تا روشن نماید تا چه حد بخش مدارک پزشکی آمادگی لازم جهت پذیرش مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی را دارند.

مواد و روش‌ها:

پژوهش حاضر توصیفی از نوع پیمایشی است که به صورت مقطعی در نیمه اول سال ۱۳۹۷ انجام شده است. جامعه این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان بخش مدارک پزشکی پنج بیمارستان آموزشی علی‌ابیطالب (ع)، چشم‌پزشکی الزهرا (س)، روان‌پزشکی بهاران، خاتم‌الانبیا (ع) و بوعلی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بوده که در مجموع ۵۹ نفر شامل ۵ مدیر و ۵۴ کارمند وارد مطالعه شدند. از آن جا که جامعه پژوهش در این مطالعه محدود بود، نمونه‌گیری انجام نشد و پرسشنامه بین کل جامعه توزیع گردید.

ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه است که بر مبنای استاندارد مدل کیفیت بنیاد اروپایی طراحی شد. این پرسشنامه علاوه بر بخش مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی در قالب پنج سؤال، متشکل از ۹ معیار در قالب دو حوزه توانمندسازها شامل پنج معیار (رهبری، خط‌مشی و استراتژی، منابع انسانی، شراکت‌ها و منابع و فرایندها) و حوزه نتایج چهار معیار (نتایج مشتریان، نتایج منابع انسانی، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) است.

مورد نیاز ضروری است [۴]. با توجه به اینکه مشتری محوری یکی از اصول مهم مدیریت کیفیت است، بنابراین استقرار سیستم مدیریت کیفیت با ارتقای عملکرد بخش مدارک پزشکی می‌تواند در جلب رضایت بیماران مفید واقع گردد [۵]. Masouri و Khayyamdar در بررسی نقش مدارک پزشکی جهت پیاده‌سازی مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی European Foundation Quality Management (EFQM) در بیمارستان‌ها، واحد مدارک پزشکی را در تعیین امتیازهایی که در بررسی کیفیت عملکرد بیمارستان‌ها دارد مهم توصیف کردند [۶]. به‌کارگیری مدل‌های تعالی سازمانی (نظیر مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی) و برقراری مکانیزم‌های ارتباطی قوی و هم‌راسته، بین این مدل‌ها و سیستم مدیریت کیفیت می‌تواند وجهه‌ای کاربردی به مدیریت کیفیت فراگیر بخشد و آن را از جنبه صرفاً تئوریک خارج سازد [۸، ۷]. مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی از شناخته‌ترین مدل‌های تعالی سازمانی است که بیشترین کاربرد را در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها دارد. با توجه به اهداف الگوی مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی که شامل خودارزیابی نظام‌مند، جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها، هماهنگ کردن برنامه‌های بهبود در یک چارچوب تعریف شده، تشویق به تبادل اطلاعات، ترویج آگاهی از الزامات دستیابی در زمینه کیفیت و تشویق سازمان‌ها در به‌کارگیری فرایند بهبود مدیریت کیفیت است، بنابراین آگاهی از اهمیت استفاده از چنین مدلی سازمان‌ها را در رسیدن به اهداف فوق و تحقق رسالتشان هدایت می‌کند [۹]. بعلاوه حدود ۶۰ درصد از کشورهای اروپایی از این مدل برای ارزیابی عملکرد خدمات سلامت خود استفاده می‌کنند [۶].

مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی چارچوبی منسجم برای عملکرد سازمان‌ها بوده و متشکل از ۹ معیار در قالب دو حوزه توانمندسازها شامل پنج معیار (رهبری، خط‌مشی و استراتژی، منابع انسانی، شراکت‌ها و منابع و فرایندها) و حوزه نتایج چهار معیار (نتایج مشتریان، نتایج منابع انسانی، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) است. معیارهای مربوط به توانمندسازها عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج عالی، توانمند می‌نماید و اطلاعاتی در مورد آنچه سازمان انجام می‌دهد به دست می‌آورد. عوامل مربوط به حوزه نتایج، بیانگر نتایجی هستند که سازمان سرآمد در حوزه‌های مختلف به آن‌ها دست پیدا کرده و بیانگر دستاوردهای حاصل در اجرای مناسب توانمندسازها هستند. ۹ معیار مذکور هسته و قلب مدل هستند و مبنای ارزیابی یک سازمان قرار می‌گیرند [۱۰-۱۲]. مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی ابزاری است جهت سنجش میزان استقرار سیستم‌ها در سازمان و خودارزیابی و

جداسازی و ارزیابی و بازنگری مورد ارزیابی قرار گرفت، زیرا با استفاده از نمودار رادار می‌توان عملکرد سازمان را در مقایسه با برنامه‌ها و رویکردها ارزیابی و مقایسه کرد [۱۴، ۱۵]. در این مطالعه نیز نتایج با امتیازات مدل کیفیت بنیاد اروپایی در قالب نمودار رادار به تصویر کشیده شده است.

یافته‌ها:

نتایج داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد از مجموع ۵۶ نفر مشارکت‌کننده در مطالعه، ۶۴/۳ درصد پاسخ‌دهندگان زن بوده و گروه سنی ۲۳-۳۰ سال بیشترین فراوانی (۴۱/۱ درصد) را به خود اختصاص داده است. مقطع کاردانی و کارشناسی با میزان برابر ۴۶/۴ درصد بیشترین میزان سطح تحصیلات را به خود اختصاص داده بودند. سابقه کاری کمتر از ۵ سال بیشترین فراوانی (۳۲/۸ درصد) را داشت.

جهت بررسی پایایی ابزار این پژوهش، پرسشنامه در یک نمونه ۲۰ نفری در فاصله زمانی ۱۰ روز اجرا شد و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۷ محاسبه شد.

در مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی معیارها در مجموع ۱۰۰۰ امتیاز دارند (۵۰۰ امتیاز برای توانمندسازها و ۵۰۰ امتیاز برای نتایج)، به عبارتی اگر سازمانی موفق شود که این مدل را کاملاً در سازمان خود پیاده کند، می‌تواند ۱۰۰۰ امتیاز اخذ کند. پرسشنامه به صورت حضوری توزیع و جمع‌آوری شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آمار توصیفی (یعنی فراوانی، درصد و میانگین) انجام شد. نتایج در قالب امتیاز کسب شده هر یک از معیارهای توانمندسازها و نتایج، امتیاز کل معیار، فاصله تا حد مطلوب هر معیار و درصد امتیاز معیار و امتیاز معیار از کل ۵۰۰ امتیاز در هر حوزه در قالب جدول ارائه شده است. همچنین نتایج با استفاده از منطق رادار یعنی نتایج، رویکرد،

جدول ۱- توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در مطالعه

متغیر	فراوانی		میانگین	میان	انحراف معیار
	تعداد	درصد			
جنسیت	زن	۲۰	۳۵/۷	۱/۶۴	۰/۴۸۳
	مرد	۳۶	۶۴/۳		
میزان تحصیلات	دیپلم	۱	۱/۸	۱/۴۴	۰/۵۰۱
	کاردانی	۲۶	۴۶/۴		
	کارشناسی	۲۶	۴۶/۴		
	کارشناسی ارشد	۳	۵/۴		
سمت	مدیر	۴	۷/۱	۱/۹۲	۰/۲۵۹
	کارمند	۵۲	۹۲/۹		
سن	۲۳-۳۰	۲۳	۴۱/۱	۳۵/۴۲	۹/۲۸۱
	۳۱-۳۷	۱۵	۲۶/۸		
	۳۸-۴۲	۴	۷/۱		
	۴۳-۴۹	۷	۱۲/۵		
	۵۰-۵۶	۶	۱۰/۷		
	۵۷<	۱	۱/۸		
	۱-۵	۱۸	۳۲/۷		
سابقه شغلی	۶-۱۰	۱۷	۳۰/۹	۱۰/۶۲	۸/۵۱۸
	۱۱-۱۵	۶	۱۰/۹		
	۱۶-۲۰	۲	۳/۶		
	۲۱-۲۵	۸	۱۴/۵		
	۲۶-۳۰	۴	۷/۳		

معیار نتایج امتیاز کل ۱۷۹/۵۷ از ۵۰۰ امتیاز به دست آمد که بیانگر آن است که فاصله تا حد مطلوب ۳۲۰/۴۳ امتیاز است. بعلاوه هر چند همه معیارهای نتایج امتیازات نسبتاً نزدیک به هم کسب کردند، اما یافته‌ها بیانگر آن است که نتایج کارکنان بیشترین (۴۷/۹۳ درصد) امتیاز از ۱۰۰ امتیاز و نتایج مشتری (۴۳/۱۶ درصد) از ۱۵۰ امتیاز کمترین امتیاز را کسب کرده‌اند.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در ارزیابی کیفیت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی مورد مطالعه امتیاز معیار توانمندسازها ۲۳۲/۳۷ از ۵۰۰ امتیاز به دست آمد که بیانگر آن است که فاصله تا حد مطلوب ۲۶۷/۶۳ امتیاز است. بعلاوه هر چند همه معیارهای توانمندسازهای امتیازات نسبتاً نزدیک به هم کسب کردند، اما یافته‌ها بیانگر آن است که شرکات‌ها و منابع بیشترین (۵۱/۷۶ درصد) امتیاز و فرایندها (۱۸/۰۸ درصد) کمترین امتیاز را کسب کرده‌اند. در خصوص

جدول ۲- امتیاز معیارهای توانمندساز و نتایج

حوزه‌های مورد ارزیابی	امتیاز کسب‌شده	امتیاز معیار	فاصله تا حد مطلوب	درصد امتیاز	درصد امتیاز از کل ۵۰۰
رهبری	۴۵/۴۸	۱۰۰	۵۴/۵۲	۴۵/۵	۱۹/۵۷
خط‌مشی و استراتژی	۴۴/۶۲	۱۰۰	۵۵/۳۸	۴۴/۶	۱۹/۲۰
معیار کارکنان	۴۸/۴۹	۱۰۰	۵۱/۵۱	۴۸/۵	۲۰/۸۷
توانمندسازها شراکت‌ها و منابع	۵۱/۷۶	۱۰۰	۴۸/۲۴	۵۱/۸	۲۲/۲۸
فرآیندها، محصولات و خدمات	۴۲/۰۲	۱۰۰	۵۷/۹۸	۴۲	۱۸/۰۸
جمع امتیاز	۲۳۲/۳۷	۵۰۰	۲۶۷/۶۳	۴۶/۵	۱۰۰
نتایج کارکنان	۴۷/۹۳	۱۰۰	۵۲/۰۷	۴۷/۹	۲۶/۶۹
نتایج مشتری (کاربر)	۴۳/۱۶	۱۵۰	۱۰۶/۸۴	۲۸/۸	۲۴/۰۳
معیار نتایج نتایج جامعه	۴۳/۸۶	۱۰۰	۵۶/۱۴	۴۳/۹	۲۴/۴۳
نتایج کلیدی عملکرد	۴۴/۶۲	۱۵۰	۱۰۵/۳۸	۲۹/۸	۲۴/۸۵
جمع امتیاز	۱۷۹/۵۷	۵۰۰	۳۲۰/۴۳	۳۵/۹	۱۰۰

عبارتی مدیریت بخش‌های مدارک پزشکی مورد مطالعه ۴۱/۱۹ درصد از کل امتیازهای ممکن را کسب کرده‌اند.

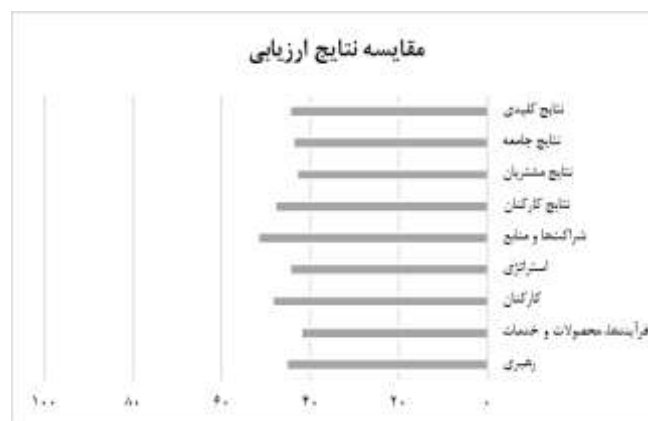
نتایج حاصل از جدول ۳ مربوط به معیارهای توانمندسازها و نتایج، حاکی از آن است که مجموع امتیاز کل معیارها ۴۱۱/۹۴ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز به دست آمده است و فاصله تا حد مطلوب ۵۸۸/۰۶ امتیاز است. به

جدول ۳- مجموع امتیازهای معیارهای توانمندسازها و نتایج

معیارها	امتیاز کسب‌شده	امتیاز معیار	فاصله تا حد مطلوب	درصد امتیاز	درصد امتیاز
توانمندسازها	۲۳۲/۳۷	۵۰۰	۲۶۸	۴۶/۴۷	۴۶/۵
نتایج	۱۷۹/۵۷	۵۰۰	۳۲۰/۴۳	۳۵/۹۱	۳۵/۹
جمع امتیاز	۴۱۱/۹۴	۱۰۰۰	۵۸۸/۰۶	۴۱/۱۹	۴۱/۲

شراکت‌ها و منابع بالاترین امتیاز (۵۱/۷۶ درصد) و فرآیندها، محصولات و خدمات کمترین امتیاز (۴۲/۰۲ درصد) را به خود اختصاص داده است.

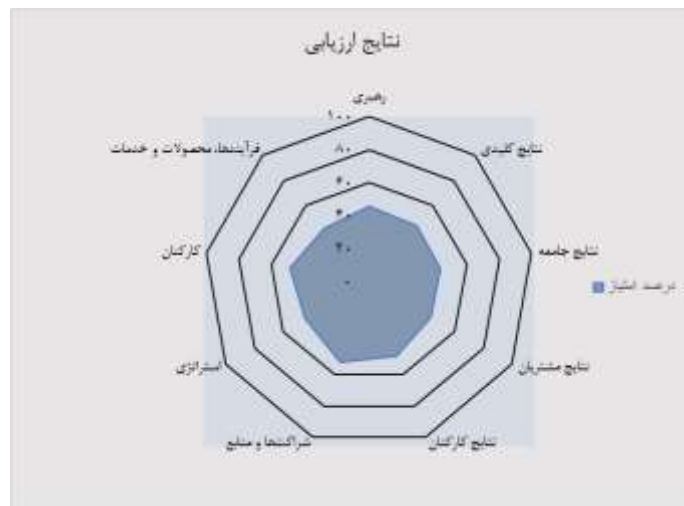
مقایسه نتایج ارزیابی معیارها در نمودار ۱ حاکی از آن است که در مجموع امتیاز معیارهای توانمندساز بالاتر از معیارهای نتایج است. معیار



نمودار ۱- میزان درصد امتیازهای کسب‌شده هر کدام از معیارها

(۴۸/۲۴ درصد) از حد مطلوب را داشتند. همچنین در رابطه با نتایج، نتایج مشتری (کاربر) بیشترین (۱۰۶/۸۴) و نتایج کارکنان کمترین (۵۲/۰۷) فاصله از حد مطلوب برخوردار بودند.

نتایج فاصله امتیازهای به دست آمده از معیارهای توانمندساز و نتایج در نمودار ۲ بیانگر آن است که توانمندسازها، فرآیندها، محصولات و خدمات بیشترین فاصله (۵۷/۹۸) و شراکت‌ها و منابع کمترین فاصله



نمودار ۲- نمودار رادار مقایسه نتایج امتیازهای بخش مدارک پزشکی با میزان امتیازهای مدل کیفیت بنیاد اروپایی

بحث و نتیجه‌گیری:

براساس یافته‌های پژوهش، میانگین امتیازهای حاصله از معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی برای بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان ۴۱۱/۹ امتیاز بوده است. مقایسه امتیاز به دست آمده از این پژوهش با وضعیت مطلوب ۱۰۰۰ امتیاز گویای آن است که امتیاز حاصل شده کمتر از میزان متوسط حد مطلوب است و بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت مدیریت بخش‌های مدارک پزشکی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از وضعیت نسبتاً نامطلوبی برخوردار هستند و از حد مطلوب فاصله دارند. حصول نتیجه حاضر می‌تواند ناشی از ارزیابی ابتدایی این بخش در بیمارستان‌های آموزشی مورد مطالعه باشد و کیلی مفرد به نقل از Truccolo و همکاران عنوان کرده است که هر سازمانی در ابتدای خودارزیابی در سطح متوسط یا پایین قرار دارند [۱۶].

طباطبایی و همکاران در مطالعه عملکرد بیمارستان مهر مشهد با معیارهای نتایج عملکرد الگوی سرامدی سازمان، در مجموع ۴۶۹/۵ امتیاز از کل ۱۰۰۰ امتیاز را به دست آوردند. این امتیاز بیانگر آن است که عملکرد بیمارستان مورد مطالعه حدود ۵۳/۵ درصد از وضعیت مطلوب فاصله داشته است [۱۷]. بعلاوه نصیری‌پور و متقی در ارزیابی بیمارستان شهید بهشتی شهر کاشان، امتیاز ۴۳۳/۳ از ۱۰۰۰ را برای مجموع معیارهای توانمندسازها و نتایج به دست آوردند که حاکی از وجود فاصله ۵۶/۶۷ درصدی (۵۶۶/۷ امتیازی) از حد مطلوب است [۱۸]. همچنین ایمانی‌نسب و همکاران در ارزیابی بخش اورژانس بیمارستان‌های دولتی خرم‌آباد براساس الگوی EFQM، میانگین درصد امتیاز بخش‌های مورد مطالعه در معیارهای نه‌گانه رهبری ۱۲/۲۵ درصد، خط‌مشی و استراتژی

۷/۱ درصد، کارکنان ۱۱/۸ درصد، مشارکت‌ها و منابع ۱۳/۸ درصد، فرآیندها ۲۰/۸ درصد، نتایج مشتریان ۸/۳ درصد، نتایج کارکنان ۱۲/۵ درصد، نتایج جامعه ۹/۵ درصد و نتایج کلیدی عملکرد ۱۸/۸ درصد به دست آوردند. بخش‌های اورژانس مورد مطالعه در مقایسه با استانداردهای مدل و نیز مطالعات مشابه به طور قابل ملاحظه‌ای پایین‌تر بود. [۱۹].

Venero و همکاران در خودارزیابی بیمارستان با استفاده از مدل EFQM نشان داد که مؤلفه‌های رهبری، سیاست و استراتژی، مشارکت و منابع نسبتاً بالا بود، در حالی که نتایج مردم، جامعه و مشتری درجه پایین‌تری کسب کردند [۲۰]. صادقی و حجازی با ارزیابی بیمارستان‌های آموزشی شهر بجنورد، مجموع امتیازهای حاصله از معیارهای توانمندسازها و نتایج را ۶۹۵/۵ از ۱۰۰۰ امتیاز به دست آوردند که بیانگر وضعیت بسیار مطلوب عملکرد بیمارستان‌های مورد مطالعه بوده است [۲۱]. مقایسه نتایج پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های مشابه انجام شده در حوزه سلامت بیانگر هم‌راستایی نتایج این پژوهش با طباطبایی و همکاران و پژوهش نصیری‌پور و متقی و مغایر با نتایج پژوهش صادقی و حجازی است [۱۷، ۱۸، ۲۱].

بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در این پژوهش در حوزه توانمندسازها از مجموع ۵۰۰ امتیاز وضعیت مطلوب در مدل EFQM، امتیاز ۲۳۲/۳۷ را کسب کرد که بیانگر فاصله ۲۶۷/۶۳ امتیازی با وضعیت مطلوب است و به عبارتی امتیاز حاصله پایین‌تر از متوسط وضعیت حوزه توانمندسازها در این مطالعه است. بنابراین بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه فاصله نسبتاً زیادی با وضعیت مطلوب در حوزه توانمندسازها دارد. اگرچه امتیازهای به دست آمده در حوزه توانمندسازها نسبتاً به هم نزدیک هستند، باین‌حال، فرایندها،

برای اطمینان از فن‌آوری‌های جدید و جایگزین، جمع‌آوری، سازمان‌دهی و مدیریت اطلاعات از جمله داده‌های مربوط به مراجعین و عملکرد کارکنان به نحو مؤثر و مدیریت مؤثر شراکت‌های برون‌سازمانی و منابع در این بخش اشاره کرد. در حوزه توانمندسازها نقاط نیازمند بهبود در بخش‌های مدارک پزشکی مورد مطالعه عبارت‌اند از طراحی نظام‌مند و مدیریت مؤثر فرایندهای بخش مدارک پزشکی، شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌های در بخش، انطباق بیشتر فرایندهای بخش با انتظارات و نیازهای مراجعین و ذینفعان، انطباق خط‌مشی و استراتژی‌های بخش با نیازهای ذینفعان، بازنگری و روزآمدسازی خط‌مشی و استراتژی‌های بخش، هم‌راستایی خط‌مشی و استراتژی‌ها با مأموریت‌ها و چشم‌انداز و ارزش‌ها در بخش‌های مدارک پزشکی.

همچنین بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در این پژوهش در حوزه نتایج از مجموع ۵۰۰ امتیاز وضعیت مطلوب در مدل EFQM، امتیاز ۱۷۹/۵۷ را کسب کرد که بیانگر فاصله ۳۲۰/۴۳ امتیازی با وضعیت مطلوب است. امتیاز به دست آمده نشان‌دهنده آن است که وضعیت بخش مورد ارزیابی در حوزه نتایج به طور چشمگیری کمتر از حد مطلوب است. اگر چه امتیازهای به دست آمده در حوزه نتایج نسبتاً به هم نزدیک هستند، با این حال، نتایج مشتری (کاربر) کمترین امتیاز را کسب کرده است. در رابطه با معیار نتایج مشتری، امتیاز کسب شده نشان‌دهنده آن است که در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه، ارتباط این بخش با مراجعین از طریق شاخص‌های عملکردی مدیریت و ارزیابی نمی‌شود. علاوه بر شاخص‌های عملکردی مؤثری برای ارزیابی رضایت مراجعین وجود ندارد. همچنین کیفیت محیط خدمات در این بخش کمتر مورد توجه بوده است.

صادقی و حجازی در مطالعه خود مجموع امتیازهای حاصله از معیارهای نتایج را ۳۳۵/۵ از ۵۰۰ امتیاز حد مطلوب برآورد کرده‌اند که حاکی از عملکرد مطلوب بیمارستان‌های مورد مطالعه در حوزه نتایج بوده است [۲۱]. مطالعه انجام شده توسط نصیری‌پور و متقی در ارزیابی بیمارستان شهید بهشتی شهر کاشان، حاکی از آن است که مجموع امتیاز معیارهای حوزه نتایج ۲۱۷/۶۴ به دست آمده است که بیانگر آن است که در حوزه توانمندسازها بیمارستان مورد ارزیابی ۵۶/۴۸ درصد از حد مطلوب فاصله دارد. علاوه بر نتایج بیانگر آن بوده است که معیار نتایج مشتریان بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب داشته (۶۶/۷۵ درصد تا وضعیت مطلوب) و معیار نتایج جامعه کمترین فاصله را از وضعیت مطلوب داشته است (۲۸/۵ درصد تا وضعیت مطلوب) [۱۸]. همچنین

محصولات و خدمات کمترین امتیاز را کسب کرده‌اند. در رابطه با معیار فرایندها، محصولات و خدمات، امتیاز کسب شده نشان‌دهنده آن است که فرایندها در این بخش به طور نظام‌مند طراحی و مدیریت نمی‌شود و علاوه بر فرصت‌های بهبود و تغییرات به نحو مؤثر شناسایی و اولویت‌گذاری نشده‌اند. همچنین جهت کسب رضایت بیشتر مراجعین و ذینفعان به نوآوری تکیه نشده است. در بهبود فرایندها نیز به نحو مؤثر از اطلاعات به دست آمده از مراجعین این بخش استفاده نشده است. علاوه بر یونسی‌فر و همکاران در ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید صدوقی یزد براساس الگوی تعالی سازمانی EFQM، از مجموع ۵۰۰ امتیاز مربوط به بخش توانمندسازها در مدل EFQM امتیاز ۱۸۵/۴۱ را به دست آوردند. امتیاز کسب شده بیانگر این مطلب است که بیمارستان از وضعیت مطلوب تعریف‌شده، فاصله زیادی داشته است [۲۲]. مطالعه انجام شده توسط نصیری‌پور و متقی در ارزیابی بیمارستان شهید بهشتی شهر کاشان، حاکی از آن است که مجموع امتیاز معیارهای حوزه توانمندسازها ۲۱۵/۶۶ به دست آمده است که نشان می‌دهد در حوزه توانمندسازها بیمارستان مورد ارزیابی ۵۶/۸۶ درصد از حد مطلوب فاصله دارد. علاوه بر نتایج بیانگر آن بوده است که معیار کارکنان بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب داشته (۶۷/۷۷ درصد تا وضعیت مطلوب) و معیار مشارکت‌ها و منابع کمترین فاصله را از وضعیت مطلوب داشته است (۴۷/۱۱ درصد تا وضعیت مطلوب) [۱۸].

همچنین طباطبایی و همکاران در مطالعه عملکرد بیمارستان مهر مشهد، در حوزه توانمندسازها از مجموع ۵۰۰ امتیاز وضعیت مطلوب امتیاز ۲۲۹/۲ را به دست آوردند که بیانگر فاصله ۲۷۰/۸ امتیازی از وضعیت مطلوب است (۵۴/۲ درصد فاصله تا وضعیت مطلوب) [۱۷]. صادقی و حجازی در مطالعه خود مجموع امتیازهای حاصله از معیارهای توانمندسازها ۳۶۰ از ۵۰۰ امتیاز حد مطلوب برآورد کرده‌اند که بیانگر عملکرد مطلوب بیمارستان‌های مورد مطالعه در حوزه توانمندسازها بوده است [۲۱]. مقایسه نتایج حاکی از تشابه نتایج این پژوهش با نتایج مطالعات و مغایرت با مطالعه در حوزه معیارهای توانمندسازها دارد [۱۷، ۱۸، ۲۱، ۲۲]. این مغایرت می‌تواند ناشی از تمرکز بیشتر سازمان مورد ارزیابی در مطالعه و استفاده از معیارهای توانمندساز خود جهت ارائه عملکرد بهتر نسبت به این مطالعه باشد [۲۱].

در حوزه توانمندسازها نقطه قوت بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه می‌توان به استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت به منظور حمایت از بهبود خدمات، تلاش مستمر

آموزشی مورد مطالعه در رده پایین‌تر از متوسط، تدوین برنامه‌های اثربخش به منظور ارتقای عملکرد این بخش‌ها ضروری به نظر می‌رسد. به‌طور خاص، بخش‌های مدارک پزشکی مورد مطالعه باید در زمینه‌های طراحی و مدیریت فرایندهای بخش، شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌های بهبود بخش مدارک پزشکی، بهبود روابط بخش با ذینفعان، انطباق خدمات و امکانات بخش با نیازهای ذینفعان و توجه به بهبود مستمر در بخش اقدام‌های اساسی صورت گیرد. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان براساس نتایج پژوهش حاضر، موارد نیازمند بهبود را مورد توجه قرار داده و برای توانمندسازی شدن در این زمینه‌ها برنامه‌ریزی لازم را انجام دهند. همچنین نقاط قوت را تقویت و برای توسعه مداوم آن کوشش نمایند و سیاست‌های بهبود را برای توسعه مداوم به کار گیرند تا در مسیر تعالی سازمان خود به طور مؤثر گام بردارند.

تشکر و قدردانی:

نویسندگان از کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان صمیمانه تشکر می‌نمایند.

طباطبایی و همکاران در مطالعه عملکرد بیمارستان مهر مشهد، در حوزه توانمندسازها از مجموع ۵۰۰ امتیاز وضعیت مطلوب امتیاز ۲۴۰۳ را به دست آوردند که بیانگر فاصله ۲۵۹/۷ امتیازی از وضعیت مطلوب است (۵۱/۹۴ درصد فاصله تا وضعیت مطلوب) [۱۷]. از این رو نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعات فوق مغایرت داشته است. مغایرت‌های موجود می‌تواند ناشی از تفاوت توجه سازمان‌ها به عملکرد خود و بعلاوه تفاوت در اعتبار دقت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه مورد استفاده در مطالعات مختلف باشد [۱۷، ۱۸، ۲۱].

از جمله نقاط قوت در حوزه نتایج در ارزیابی عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی مورد مطالعه می‌توان به توجه نسبی به ارزیابی ارتباط کارکنان و عمل به نتایج حاصل از آن، مدنظر قرار دادن سیستم‌های ارزیابی و پاداش‌دهی به کارکنان و ایجاد فرصت‌های یادگیری و توسعه مهارت‌ها و دانش کارکنان این بخش اشاره کرد. براساس نتایج به دست آمده نقاط نیازمند بهبود در بخش‌های بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان عبارتند از ارزیابی و بهبود روابط بخش با مراجعین، ارزیابی مستمر رضایت مراجعین و مقایسه نتایج آن با سایر بیمارستان‌ها و اندازه‌گیری کیفیت محیطی خدمات بخش مدارک پزشکی. به طور کلی با توجه به قرارگیری عملکرد بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های

References

1. Moeller J. The EFQM excellence model. German experiences with the EFQM approach in health care. *Int J Qual Health Care*. 2001; 13(1):45-9. Doi: 10.1093/intqhc/13.1.45
2. Moreno Rodríguez JM, Cabrerizo FJ, Pérez I, Martínez M. A consensus support model based on linguistic information for the initial-self assessment of the EFQM in health care organizations. *Expert Syst Appl*. 2012; 40(8):2792-8. Doi: 10.1016/j.eswa.2012.11.011
3. Karami M, Safdari R, Pournabagher MR. The survey of relationship between evaluation scores of educational hospitals of Kashan University of Medical Sciences and their performance indices: 2005-2006. *J Urmia Nurs Midwifery Fac*. 2010; 8(1):40-5. [In Persian]
4. Ajami S, Ketabi S, Torabiyan F. Performance improvement indicators of the medical records department and information technology (IT) in hospitals. *Pak J Med Sci*. 2015; 31(3):717-20. Doi: 10.12669/pjms.313.8005
5. Keshtkarn A, Ahmadzadeh F, Panahian H. The effect of the implementation of quality management system (ISO 9001: 2002) on the improvement of the performance of medical records department in Shiraz Namazi Hospital (2003-2005). *JKMU*. 2009; 16(4):375-84. [In Persian]
6. Masouri N SF, Khayyamdar E. The role of medical records in the implementation of the EFQM model in hospital. *Payavard*. 2011; 5(3):49-58. [In Persian]
7. Yousefinezhadi T, Mohamadi E, Palangi HS, Sari AA. The effect of ISO 9001 and the EFQM model on improving hospital performance: a systematic review. *Iran Red Crescent Med J*. 2015; 17(12):e23010. Doi: 10.5812/ircmj.23010
8. Gómez JG, Martínez Costa M, Martínez Lorente ÁR. EFQM excellence model and

- TQM: An empirical comparison. *Total Qual Manag Bus Excel*. 2017; 28(1-2):88-103.
9. Eghbal F, Yarmohammadian MH, Seyadat SA. Application of European foundation for quality management excellence model via performance information system approach for assessing the human resources management performance at Isfahan University of Medical Sciences. *Health Inf Manage*. 2009; 6(1):65-74. [In Persian]
 10. Hatam N, Kohpeyma V, Kavosi Z, Kharazmi E. Self- assessment of Motahari Hospital, Jahrom, Iran based on european foundation for quality management (EFQM) model. *Am J Public Health Res*. 2013; 1(8):209-13. Doi:10.12691/ajphr-1-8-3
 11. Karimi S, Atashpour B, Papi A, Nouri R, Hasanzade A. Performance of the libraries in Isfahan University of Medical Sciences based on the EFQM model. *J Educ Health Promot*. 2014; 3:122. Doi: 10.4103/2277-9531.145934
 12. Uygur A, Sümerli S. EFQM excellence model. *International review of management and business research*. 2013; 2(4):980-93. Available at: <http://www.irnbrjournal.com/papers/1421066682.pdf>
 13. Keshtkar Z. The study of feasibility of European foundation quality management model criteria in libraries of Tehran University of Medical Sciences faculty of psychology and education sciences, department of library and information sciences [Dissertation]. Isfahan: University of Isfahan; 2010. [In Persian]
 14. Abdallah A, Haddadin BM, Al Atiyat HM, Haddad LJ, Al Sharif SL. Investigating the applicability of EFQM and kaiaie in Jordanian healthcare organizations: A case study. *JMIE*. 2013; 7(1):49-55.
 15. Daniel J, Naderpour M, Lin CT. A fuzzy multi- layer assessment method for EFQM. *IEEE Trans Fuzzy Syst*. 2018:1. Doi: 10.1109/TFUZZ.2018.2874019
 16. Vakili Mofrad H, Hemmat M, Keshtkar Z, Yousefi A. Quality evaluation of library services in Hamadan University of Medical Sciences based on european foundation for quality management model (EFQM). *JHA*. 2016; 18(62):52-63. [In Persian]
 17. Tabatabaee S, Kalhor R, Ghamari M, Yousefi S, Taghadum Kangi S, Shah Bahrami E. Performance evaluation of mehr hospital in Mashhad, Iran, based on european foundation for quality management (EFQM) organizational excellence model. *J Manage Med Inform Sch*. 2014; 1(2):81-9. [In Persian]
 18. Nasiripour.AmirAshkan, Melika M. Nursing care quality and its association with process management in Beheshti Hospital of Kashan in 2014 Shahid. *JHOSP*. 2015; 14(4):103-14. [In Persian]
 19. Imani Nasab MH, Mohaghegh B, Khalesi N, Jaafaripooyan E. Parallel quality assessment of emergency departments by european foundation for quality management model and iranian national program for hospital evaluation. *Iran J Public Health*. 2013; 42(6):610-9. [In Persian]
 20. Venero S, Nabitz U, Bragonzi G, Rebelli A, Molinari R. A two-level EFQM self-assessment in an Italian hospital. *Int J Health Care Qual Assur*. 2007; 20(2-3):215-31. Doi: 10.1108/09526860710743354
 21. Sadeghi A, Hejazi A. Self- Assessment based on EFQM excellence model in teaching hospitals in Bojnurd. *JNKUMS*. 2010; 4(2):201-9. [In Persian]. DOI:10.29252/jnkums.4.2.201
 22. Younesifar M, Shahin A, Sanayeei A. Performance evaluation of Sadoghi Hospital based on «EFQM» organizational excellence model. *J Shahid Sadoughi Univ Med Sci*. 2013; 21(1):37-44. [In Persian]

Performance evaluation of medical records departments of teaching hospitals affiliated with Zahedan University of Medical Sciences based on European foundation for quality management

Morteza Hemat¹ Jahanpour Alipour^{2*} Niloufar Jahani³

1. Department of Health Information Technology, Faculty of Nursing and Midwifery, Saveh Faculty of Medicine, Saveh, Iran. ORCID :0000-0003-3564-1791
2. Department of Health Information Technology, Faculty of Paramedicine, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.
3. BSC, Health Information Technology, Aliebnabatab Hospital, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

(Received 7 Oct, 2018)

Accepted 14 Jan, 2019)

Original Article

Abstract

Aim: paying attention to quality and performance of medical record departments is critical because of its multiple beneficiaries and its important role in health and treatment of patients. This study aims to evaluate the performance of medical record department based on European Foundation for Quality Management (EFQM) model.

Methods: This descriptive cross-sectional study was conducted in 2018. The population consisted of all managers (five managers) and employees of medical record departments (54 staffs) in teaching hospitals of Zahedan University of Medical Sciences. Due to the limited research population, sampling was not done and the sample size was considered equal to the size of the population. Data were collected by a questionnaire consisting of 50 questions. Data were analyzed with the SPSS software using descriptive statistics.

Results: The medical record departments acquired score of 411.9 of 1000 (58.81%), of which empowerments and results factor achieved 232.37 and 179.57, respectively. Among enabler factors, the highest score (51.76%) belonged to partnership and resources, and the lowest belonged to processes (18.08%). Among results factors, the highest score related to employee's (47.93%) and the lowest (43.16%) related to customer results.

Conclusion: The performance of the medical records departments was lower than the average. Therefore, designing and managing the department processes, identifying and prioritizing improvement opportunities in the department, improving relationships with stakeholders, adapting services and facilities to meet the needs of stakeholders, and paying attention to continuous improvement to improve the performance of medical record departments seems necessary.

Key Words: Medical Record Department, Hospitals Teaching, European Foundation for Quality Management.

Citation: Hemat M, Alipour J, Jahani N. Performance Evaluation of medical records departments of teaching hospitals affiliated with Zahedan University of Medical Sciences Based on European Foundation for Quality Management (EFQM). *J Mod Med Info Sci.* 2019; 4(2): 35-43.

Correspondence:

Jahanpour Alipour

Faculty of Paramedicine, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

Tel: +98 9171876641

Email: jahanpour.alipour@gmail.com

ORCID :0000-0002-8139-1140