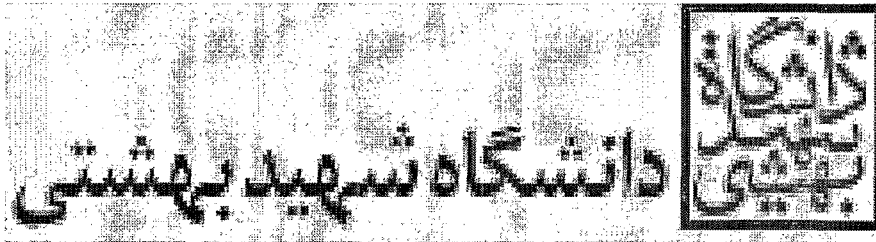


۱۴۸۷۹



دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

(گرایش مدیریت سیستم های اطلاعاتی)

بررسی تاثیر استفاده از سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی

در ارتقاء کیفیت خدمات درمانی

(مطالعه موردی مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری)

استاد راهنما: دکتر محمد علی حقیقی

استاد مشاور: دکتر علی رضائیان

نگارش: رحیم روزبهانی

۱۳۸۸ / ۷ / ۲۴

بهمن ماه ۱۳۸۸

نه اطلاعات مذکور صحیح  
مسئولان

۱۴۲۸۶۹

### با تشکر فراوان از اساتید بزرگوار

جناب آقای دکتر رضائیان و جناب آقای دکتر حقیقی که در انجام این تحقیق از راهنمایی های ارزشمند شان استفاده نمودیم و با تشکر صمیمانه از اساتید محترم داور جناب آقای دکتر قوچانی و جناب آقای دکتر لاجوردی که زحمت داوری این تحقیق را تقبل نمودند.

همچنین جناب آقای دکتر ولایتی ریاست محترم مرکز دکتر مسیح دانشوری و جناب آقای دکتر مسجدی، جناب آقای دکتر ورهرام، مدیریت محترم مرکز و جناب آقای مهندس کاظم پور مسئول محترم واحد استراتژیک

اگر این اثر قدر و منزلتی باشد:

تقدیم به:

همسر خوبم نیر روزبهانی و مادر مهربانش

که هم انگیزه من در این تلاش بود و هم به همت او این تلاش به انجام رسید.

و

تقدیم به:

پدر و مادر مهربانم

که زندگی کردن و آموختن را از آنان فرا گرفتم

نام خانوادگی : روزبهانی

نام : رحیم

دانشکده : مدیریت و حسابداری

رشته تحصیلی و گرایش :مدیریت دولتی - سیستم های اطلاعاتی

نام استاد راهنما : دکتر محمدعلی حقیقی

تاریخ فراغت از تحصیل : بهمن ماه ۱۳۸۸

عنوان پایان نامه : بررسی تأثیر استفاده از سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی در ارتقاء کیفیت خدمات درمانی مرکز

آموزشی، پژوهشی و درمانی دکتر مسیح دانشوری

### چکیده

هدف این پژوهش نشان دادن تأثیر سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی در ارتقاء کیفیت خدمات درمانی می باشد.

امروزه اهمیت استفاده از سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی (HIS) تنها به سطح فناوری مورد استفاده از نظر سخت افزار و نرم

افزار بر نمی گردد ، بلکه به کارگیری این تکنولوژی در ارتقاء کیفیت خدمات درمانی توسط مدیران نیز بسیار حائز اهمیت است . این

امر مستلزم داشتن اطلاعات درون - برون سازمانی و همچنین امکان بهره برداری بهینه از اطلاعات ، در زمان مناسب می باشد .

پژوهش حاضر از نوع "توصیفی - کاربردی" می باشد . از ۱۲۰ کاربر HIS ( که قبل و بعد از اجرای این سیستم در مرکز آموزشی

پژوهشی درمانی دکتر مسیح دانشوری ، مشغول به کار بوده اند . ) از طریق پرسشنامه ، اطلاعات آنها جمع آوری و نتایج آن با

استفاده از روش آماری توصیفی و استنباطی تحلیل شد .

یافته های این پژوهش نشان می دهد که بیشترین کاربرد سیستم HIS در ارتباط بین واحدها و بخش های بیمارستان بوده و

کمترین آن مربوط به آنالیز اطلاعات ، داده های مالی و بودجه بیمارستان می باشد ، همچنین بیشترین رابطه را در موضوع کیفیت (

قابل درک و فهم بودن آن و داده های مورد نیاز ) داشته است .

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمارهای موجود نشان داد که بین تأثیر استفاده از سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی و

ارتقاء کیفیت خدمات درمانی رابطه معنی داری وجود دارد . به کارگیری روش های ارزشیابی کیفیت خدمات و تأکید بر جنبه های

اطلاعات مورد نیاز در ابعاد بالینی و مدیریتی امروزه یک ضرورت بوده که در آینده نیز می تواند سرمشق طراحی نرم افزار اطلاعاتی

بیمارستان ها باشد .

**واژگان کلیدی :**

سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) ، سیستم جامع اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) ، کیفیت در خدمات پزشکی بهداشتی ، خدمات

بهداشتی

امضاء استاد راهنما :

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
------	-------

### فصل اول : کلیات تحقیق

۲	مقدمه
۲	(۱-۱) مساله اصلی تحقیق
۴	(۲-۱) تشریح و بیان موضوع
۵	(۳-۱) ضرورت انجام تحقیق
۶	(۴-۱) فرضیه های تحقیق
۷	(۵-۱) اهداف اساسی از انجام تحقیق
۸	(۶-۱) روش تحقیق
۸	(۷-۱) روش های گردآوری اطلاعات
۹	(۸-۱) قلمرو تحقیق
۹	(۹-۱) جامعه آماری
۹	(۱۰-۱) نمونه آماری
۹	(۱۱-۱) روش یا روش های نمونه گیری
۱۰	(۱۲-۱) روش های مورد نظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها
۱۰	(۱۳-۱) تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی

### فصل دوم : مبانی نظری تحقیق

۱۲	مقدمه
۱۳	(۱-۲) کیفیت در نظام خدمات بالینی
۱۳	(۱-۱-۲) تاریخچه کامپیوتر و نرم افزار ، تعریف کیفیت در نظام خدمات بالینی
۱۴	(۲-۱-۲) بهترین راهبردها برای تضمین کیفیت در بیمارستان ها
۱۶	(۳-۱-۲) چه راهبردی را برای یک بیمارستان می توان خوب یا بد دانست ؟
۱۸	(۴-۱-۲) مدیریت کیفیت فراگیر و ارتقاء مستمر کیفیت
۲۰	(۵-۱-۲) مراحل تحول رسیدن به مدیریت کیفیت فراگیر
۲۴	(۶-۱-۲) انتخاب یک راهبرد برای بیمارستان ها
۲۹	(۷-۱-۲) ملاحظات سیاست گذاری
۳۱	(۸-۱-۲) روش اندازه گیری کیفیت خدمات درمانی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳۲	۹-۱-۲) شاخص های بهره وری
۳۲	۱۰-۱-۲) شاخص های بهره وری در سطح منطقه
۳۲	۲-۲) مدیریت اطلاعات سلامت
۳۴	۱-۲-۲) جنبه های سازمان مدیریت اطلاعات سلامت
۳۶	۲-۲-۲) نظام های مدیریت اطلاعات بیمارستان
۳۷	۳-۲-۲) اهداف برنامه مدیریت اطلاعات بیمارستان
۳۸	۴-۲-۲) نیازهای اطلاعاتی در بیمارستان
۳۸	۵-۲-۲) انواع نظام های اطلاعات بیمارستان
۳۸	۶-۲-۲) ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی درمانی با بهره گیری از نظام های مدیریت اطلاعات
۳۹	۷-۲-۲) نقش رایانه ها در تضمین کیفیت خدمات بالینی
۴۱	۸-۲-۲) اطلاعات کیفی بیمارستانی با استفاده از فناوری اطلاعات برای جمع آوری و ارائه اطلاعات
۴۲	۹-۲-۲) مراحل جمع آوری و ارائه داده های کیفی در بیمارستان ها
۴۵	۱۰-۲-۲) اطلاعات کیفیت سلامت و اهمیت آن
۴۵	۱۱-۲-۲) اطلاعات کیفیت سلامت در سوئد
۴۶	۳-۲) چگونگی تاثیر گذاری نظام اطلاعات بر کیفیت و شاخصه های آن در بیمارستان
۴۷	۱-۳-۲) استفاده از داده های کیفی بیمارستان برای تصمیم گیری بیمار در انتخاب بیمارستان
۵۱	۲-۳-۲) در مزیت نظام های فناوری اطلاعات و ثبت الکترونیکی داده ها
۵۴	۳-۳-۲) فناوریهای اطلاعات سلامت
۵۵	۴-۳-۲) پیشنهادات برای استفاده بیشتر از نظام های اطلاعات کیفیت
۵۷	۵-۳-۲) نتیجه گیری
۵۹	۶-۳-۲) پیشنهادات اجرایی
<b>فصل سوم : روش تحقیق</b>	
۶۱	مقدمه
۶۱	۱-۳) نوع پژوهش و خلاصه روش کار
۶۱	۲-۳) دامنه پژوهش
۶۱	۳-۳) محدودیت و چالش های پژوهشی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۶۲	۴-۳ تجربیات موفق سایر کشورها
۶۳	۵-۳ ابزار جمع آوری داده ها
۶۳	۶-۳ روش گردآوری داده ها
۶۴	۷-۳ شرح روش تحلیل یافته ها
۶۵	۸-۳ جامعه آماری و روش نمونه گیری
۶۵	۹-۳ روش تحلیل ارقام آماری
۶۷	۱۰-۳ استخراج نتایج
۶۸	ضریب همبستگی پیرسون
<b>فصل چهارم: گردآوری و تحلیل داده ها</b>	
۷۰	مقدمه
۷۱	نسبت توزیع جنسیت پاسخ دهندگان
۷۲	توزیع پاسخ دهندگان به تفکیک نوبت کاری
۷۳	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک سطح تحصیلات
۷۴	توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک نوع استخدام
۷۵	توزیع سنی پاسخ دهندگان
۷۵	توزیع سابقه کار پاسخ دهندگان
۷۵	توزیع مدت زمان فعالیت در هر روز کاری پاسخ دهندگان
۷۵	توزیع استفاده های مختلف از سیستم اطلاعات بیمارستانی از دیدگاه پاسخ دهندگان
۷۶	خصوصیات کیفی نرم افزار
۷۸	توزیع ارزیابی کاربران از کیفیت اطلاعات و داده ها در نرم افزار
۷۹	کیفیت خدمات پشتیبانی اطلاعات
۸۰	توزیع ارزیابی رضایتمندی از سیستم HIS
۸۱	بررسی اهمیت و تغییرات انجام شده در مؤلفه های ده گانه
۸۴	مؤلفه های ده گانه مورد بررسی براساس نتایج حاصله از دیدگاه پاسخگویان
۸۵	تاثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه روانسازی امور مالی
۸۶	تاثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه روانسازی فرآیندهای درمانی
۸۷	تاثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه روانسازی فرآیندهای پذیرش بیماران



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۸۸	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه صحت و کیفیت اطلاعات
۸۹	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه روانسازی امور پشتیبانی و اداری
۹۰	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه روانسازی فرآیندهای بیمارستانی
۹۱	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه دسترسی آسان به اطلاعات
۹۲	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه تبادل اطلاعات بین واحدهای بیمارستانی
۹۳	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه ارائه گزارشات آماری و اطلاعات مدیریتی
۹۴	تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی بر مؤلفه دسترسی به اطلاعات و شواهد پزشکی
<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>	
۹۶	مقدمه
۹۶	۱-۵) بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون دو جمله ای
۹۷	۲-۵) ارائه پیشنهادات
۹۷	۱-۲-۵) پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق
۱۰۰	۲-۲-۵) پیشنهاداتی برای مطالعات آتی

## فهرست جداول و نمودارها

### فصل چهارم

- ۷۱ (۱-۴) جدول توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان
- ۷۲ (۲-۴) جدول توزیع پاسخ دهندگان به تفکیک نوبت کاری پاسخ دهندگان
- ۷۳ (۳-۴) جدول میزان تحصیلات پاسخ دهندگان
- ۷۴ (۴-۴) جدول توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک نوع استخدام
- ۷۵ (۵-۴) جدول توزیع استفاده های مختلف از سیستم اطلاعات بیمارستانی از دیدگاه پاسخ دهندگان
- ۷۷ (۶-۴) جدول توزیع ارزیابی کاربران از منوها ، صفحات و پنجره ها ، تبادل اطلاعات و اصلاح خطاها و در مجموع کیفیت نرم افزار
- ۷۸ (۷-۴) جدول توزیع ارزیابی کاربران از کیفیت اطلاعات و داده ها در نرم افزار
- ۸۰ (۸-۴) جدول توزیع ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات پشتیبانی نرم افزار
- ۸۱ (۹-۴) جدول توزیع ارزیابی رضایت کاربران از مفید بودن استفاده از نرم افزار
- ۸۴ (۱۰-۴) جدول مؤلفه ده گانه از دیدگاه پاسخ دهندگان
- ۸۵ (۱-۱۱-۴) جدول مؤلفه روانسازی امور مالی
- ۸۶ (۲-۱۱-۴) جدول مؤلفه روانسازی فرآیندهای درمانی
- ۸۷ (۳-۱۱-۴) جدول مؤلفه روانسازی فرآیندهای پذیرش بیماران
- ۸۸ (۴-۱۱-۴) جدول مؤلفه صحت و کیفیت اطلاعات
- ۸۹ (۵-۱۱-۴) جدول مؤلفه روانسازی امور پشتیبانی و اداری
- ۹۰ (۶-۱۱-۴) جدول مؤلفه روانسازی فرآیندهای بیمارستانی
- ۹۱ (۷-۱۱-۴) جدول مؤلفه دسترسی آسان به اطلاعات
- ۹۲ (۸-۱۱-۴) جدول مؤلفه تبادل اطلاعات بین واحدهای بیمارستانی
- ۹۳ (۹-۱۱-۴) جدول مؤلفه ارائه گزارشات آماری و اطلاعات مدیریتی
- ۹۴ (۱۰-۱۱-۴) جدول مؤلفه دسترسی به اطلاعات و شواهد
- ۷۱ (۱-۴) نمودار توزیع فراوانی مربوط به جنسیت
- ۷۲ (۲-۴) نمودار توزیع پاسخ دهندگان به تفکیک نوبت کاری پاسخ دهندگان
- ۷۳ (۳-۴) نمودار میزان تحصیلات پاسخ دهندگان
- ۷۴ (۴-۴) نمودار توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک نوع استخدام
- ۷۶ (۵-۴) نمودار توزیع استفاده های مختلف از سیستم اطلاعات بیمارستانی از دیدگاه پاسخ دهندگان

## فهرست جداول و نمودارها

صفحه	عنوان
۷۷	۶-۴) نمودار توزیع ارزیابی کاربران از منوها ، صفحات و پنجره ها ، تبادل اطلاعات و اصلاح خطاها و در مجموع کیفیت نرم افزار
۷۹	۷-۴) نمودار توزیع ارزیابی کاربران از کیفیت اطلاعات و داده ها در نرم افزار
۸۰	۸-۴) نمودار توزیع ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات پشتیبانی نرم افزار
۸۱	۹-۴) نمودار توزیع ارزیابی رضایت کاربران از مفید بودن استفاده از نرم افزار
۸۴	۱۰-۴) نمودار مؤلفه ده گانه از دیدگاه پاسخ دهندگان
۸۵	۱-۱۱-۴) نمودار مؤلفه روانسازی امور مالی
۸۶	۲-۱۱-۴) نمودار مؤلفه روانسازی فرآیندهای درمانی
۸۷	۳-۱۱-۴) نمودار مؤلفه روانسازی فرآیندهای پذیرش بیماران
۸۸	۴-۱۱-۴) نمودار مؤلفه صحت و کیفیت اطلاعات
۸۹	۵-۱۱-۴) نمودار مؤلفه روانسازی امور پشتیبانی و اداری
۹۰	۶-۱۱-۴) نمودار مؤلفه روانسازی فرآیندهای بیمارستانی
۹۱	۷-۱۱-۴) نمودار مؤلفه دسترسی آسان به اطلاعات
۹۲	۸-۱۱-۴) نمودار مؤلفه تبادل اطلاعات بین واحدهای بیمارستانی
۹۳	۹-۱۱-۴) نمودار مؤلفه ارائه گزارشات آماری و اطلاعات مدیریتی
۹۴	۱۰-۱۱-۴) نمودار مؤلفه دسترسی به اطلاعات و شواهد

# فصل اول

## کلیات تحقیق

امروزه اطلاعات به عنوان یکی از مهمترین منابع قدرت در جهان است. فعالیت مدیریت در هر سیستمی منوط به داشتن اطلاعات می باشد، به ویژه در تمامی فعالیت های مربوط به سلامت این امر بسیار خطیر می باشد. چنانچه منابع اطلاعات از قدرت لازم برخوردار نباشد بدون شک در امر مدیریت سیستم خلل ایجاد خواهد شد، ولی منبع اطلاعاتی کامل با امکانات بازیابی آنی به شکل دلخواه مدیران می تواند بسیار تاثیر گذار باشد و شاخص های مختلف که از این منابع اطلاعاتی استخراج می شود در ارائه راهکارهای مؤثر در جهت رفع نقایص و ارتقاء سلامت مفید خواهد بود و بی شک موجب کاهش خطا، افزایش سرعت و دقت در خدمات، تصمیم گیری بالینی (توسط کادر بالینی) و در نهایت ارتقاء نظام سلامت خواهد شد.

### ۱-۱) مساله اصلی تحقیق

بیمارستان ها به عنوان ارائه دهندگان خدمات، از موقعیت حساس و سرنوشت سازی در عرصه نظام بهداشت و درمان برخوردارند و مسئولیت خطیر تأمین و تضمین سلامت مردم در شرایط عادی و در حوادث و سوانح غیر مترقبه را عهده دارند. از سوی دیگر با توجه به گسترش و راه اندازی نرم افزارهای مختلف ارائه دهنده خدمات به واحدهای درمانی و به ویژه بیمارستانهای تحت عنوان سیستم نظام جامع مدیریت بیمارستانی (HIS)<sup>1</sup>، بررسی عملکرد و ارزیابی آنها به مساله مهمی تبدیل شده است. از آنجایی که بیمارستان ها شامل واحدهای مختلف و متنوع جریان کار در رابطه با ارائه خدمت به بیماران می باشد و این فرآیند مستلزم نیاز ارتباطات متقابل بین واحدهای مختلف می باشد، میزان تاثیر سیستم اطلاعات بیمارستانی در چگونگی ایجاد این فرآیند بسیار مهم است و چنانچه (HIS) مطابق با سیستم های مدیریت جریان کار نباشد با کمترین بازدهی مواجه خواهیم بود. لذا تدوین و اجرای استانداردها،

توجه به امر کیفیت، ارزیابی و اعتبار بخشی سیستم بسیار مهم است و رضایت مندی بیماران و کادر درمانی را فراهم می آورد. این سیستم ها باید پاسخگوی این سوال باشند که در امر ارتقاء نظام سلامت چه مقدار تاثیر گذار بوده اند؟ و آیا توانسته اند باری از دوش فعالیت های پیچیده نظام بیمارستانی بردارند یا خیر؟ در این پژوهش به بررسی تاثیر سیستم HIS در ارتقاء کیفیت خدمات ارائه به بیماران پرداخته خواهد شد.

## 1. Hospital Information System

در این تحقیق با توجه به مدل تحقیق سئوالات زیر مطرح می گردند:

- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش سرعت ترخیص بیماران ارتباط معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دقت در امور مالی رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش سرعت پذیرش بیماران جهت بستری رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دسترسی به اطلاعات بیماران بستری شده رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش استفاده از آمار و اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دقت در ثبت گزارشات رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش کارایی در امور مالی رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش ارائه خدمات پشتیبانی درمانی رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش ارائه خدمات بهداشتی درمانی رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش روابط درون سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش خدمات دارویی رابطه معناداری وجود دارد؟

• آیا میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش خدمات آزمایشگاهی رابطه معناداری وجود دارد؟

## ۱-۲) تشریح و بیان موضوع

حرکت بشر در طول تاریخ همواره در جهت ارضای خواسته ها و تمایلات او بوده و از این میان انگیزه رسیدن به رفاه و امنیت در اولویت قرار داشته است (۱).

بی شک یکی از اصول مهم و اساسی در تامین رفاه و امنیت جامعه توجه به امر سلامت و تامین آن می باشد و امروزه این مسأله به قدری مهم می باشد که به عنوان یکی از شاخص های مهم توسعه اقتصادی و اجتماعی به شمار می آید (۲).

رشد فزاینده جمعیت در دهه های گذشته ، چشم انداز بسیار نگران کننده ای را پیش روی مسئولین ، کارکنان و دست اندر کاران سیستم های اقتصادی ، اجتماعی و خدماتی قرار داده است . افزایش جمعیت از یک طرف باعث افزایش تقاضا برای منابع و خدمات شده و از طرف دیگر موجب تحلیل منابع و ذخایر موجود شده است (۳) . در چنین شرایطی با توجه به مسائل و دشواری های متعدد جهان امروز ، بیش از آنکه نیازمند گذر زمان و بهبود تدریجی امور باشد ، نیاز به مدیریتی کارا ، علم و منش خاص و تفکری بدیع دارد . مدیریتی که بر مبنای توجه به مسائل و آهنگ تند و رشد سریع جمعیت ، در نظر گرفتن محدودیت منابع و توجه به انتظارات و توقعات مردم ، بتواند در عرصه ارائه خدمات ، بیشترین رضایت مندی را ایجاد نماید و در واقع واژه کیفیت را در ارائه خدمات عین نماید (۳) .

کیفیت ارائه خدمات به بیماران به دنبال ترکیب پیچیده ای از منابع انسانی و تکنولوژیکی میسر شده و همه فعالیت ها در محیط پویائی انجام می شود که بر عرضه کننده و مصرف کننده خدمات تاثیر می گذارد (۲) . بیمارستان ها به عنوان ارائه دهندگان خدمت از موقعیت حساس و سرنوشت سازی در عرضه نظام بهداشت و درمان کشور برخوردار هستند . این مراکز مسئولیت خطیر و حیاتی تامین و تضمین سلامت مردم در شرایط عادی و در حوادث و سوانح غیرمترقبه عهده دار هستند . زیرا با رسالتی سنگین و مسئولیتی خطیر رشته حیات و رمز بازگشت سلامت انسان های بی شماری را در اختیار دارند و توجه به امر کیفیت بهینه در ارائه این خدمات از امور اصلی و اساسی است (۴) .

### ۳-۱) ضرورت انجام تحقیق

با توجه به امر کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان ها دو نکته مهم و اساسی مد نظر قرار خواهد گرفت :

۱- ارائه خدمات پایشی : نظر به این امر که بهسازی کیفیت یک فرایند همیشگی و با اهمیت سازمان است ، ارائه برنامه های بهینه سازی امکان پذیر نمی باشد مگر اینکه وضعیت موجود مورد بررسی قرار گرفته و جایگاه فعلی بیمارستان در کیفیت ارائه خدمات مشخص گردد .

۲- تامین منابع : بعد دیگری که مد نظر می باشد این است که با توجه به فراوانی تعداد بیمارستان ها و تعدد خدمات ، پیدا کردن شاخص مناسب جهت تامین و توزیع منابع بسیار مفید و ضروری بوده و این امر به مسئولین کمک نموده که جایگاه ویژه هر بیمارستان در ارائه خدمات به بیماران مشخص نمایند .

سئوال اصلی و اساسی که در اینجا مطرح می شود این است که شاخص های مناسب در تعیین کیفیت ارائه خدمات به بیماران شامل چه مواردی می باشد ؟

در این میان کاربرد نظام اطلاع رسانی در بخش بهداشت و درمان بخصوص بیمارستان ، بعنوان یکی از شاخص های ارتقاء ارائه خدمات در تصمیم گیری و افزایش سطح کیفی خدمات نقش عمده و مؤثری دارد ( ۵).

پژوهشگر در این تحقیق در پی پاسخگویی به این سئوال است که آیا سیستم اطلاع رسانی در مرکز آموزشی ، پژوهشی و درمانی دکتر مسیح دانشوری تاثیری در ارتقاء ارائه خدمات به بیماران داشته است و اگر داشته در چه زمینه هائی بوده است .

این پژوهش از این نظر اهمیت دارد که با توجه به این امر که بیمارستان ، نهادی است اجتماعی که همراه با پیشرفت روز افزون علوم و فنون و فناوری پزشکی دستخوش تحول گردیده و به شکل امروزی خود در عرصه خدمات بهداشتی و درمانی نمایان گشته است و امروزه مسأله درمان تنها هدف بیمارستان و مراکز درمانی نمی باشد ، بلکه ارتقای کیفیت مراقبت بهداشتی و درمانی در زمره مهمترین اهداف قرار گرفته است ، لذا دستیابی به این هدف تنها در سایه ارتقای کیفیت نظام اطلاعات بیمارستانی و کاربرد بهینه فن آوری اطلاعات با رعایت استانداردهای مربوطه امکان پذیر است (۶).

سیستم اطلاعات بیمارستانی ( HIS )، یک نرم افزار جامع برای یکپارچه سازی اطلاعات مربوط به بیمار جهت ارسال و تبادلات اطلاعات بیمار بین بخشها و سایر مراکز درمانی به منظور تسریع در فرآیند مراقبت و درمان بیمار، بهبود کیفیت ، افزایش رضایت مندی و کاهش هزینه ها می باشد.



#### ۴-۱) فرضیه های تحقیق

فرضیه های این تحقیق عبارتند از :

- فرضیه شماره ۱ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۲ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش سرعت ترخیص بیماران ارتباط معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۳ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دقت در امور مالی رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۴ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش سرعت پذیرش بیماران جهت بستری رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۵ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دسترسی به اطلاعات بیماران بستری شده رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۶ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش استفاده از آمار و اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۷ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دقت در ثبت گزارشات رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۸ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش کارایی در امور مالی رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۹ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش ارائه خدمات پشتیبانی درمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۱۰ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش ارائه خدمات بهداشتی درمانی رابطه معناداری وجود دارد .

- فرضیه شماره ۱۱ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش روابط درون سازمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۱۲ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش خدمات دارویی رابطه معناداری وجود دارد .
- فرضیه شماره ۱۳ : بین کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش خدمات آزمایشگاهی رابطه معناداری وجود دارد .

#### ۵-۱) اهداف اساسی از انجام تحقیق

#### هدف کلی

بررسی تاثیر استفاده از سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی در ارتقاء کیفیت خدمات درمانی مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی دکتر مسیح دانشوری

#### اهداف ویژه

- ۱- بررسی استانداردهای سیستم جامع اطلاع رسانی در بیمارستان
  - ۲- تعیین نقش بکارگیری سیستم جامع اطلاع رسانی در ارتقاء کیفیت خدمات بیمارستانی
  - ۳- تعیین شاخص های کیفی در سیستم جامع اطلاع رسانی در بیمارستان
  - ۴- تعیین تاثیر بکارگیری سیستم جامع اطلاع رسانی در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در مرکز آموزشی ، پژوهش و درمانی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری
- عوامل مرتبط با کاربرد سیستم اطلاعات بیمارستانی ( HIS ) در ارتقاء کیفیت خدمات و امور مختلف بیمارستان مورد بررسی قرار می گیرد :

- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش سرعت ترخیص بیماران ارتباط معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دقت در امور مالی رابطه معناداری وجود دارد .

- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش سرعت پذیرش بیماران جهت بستری رابطه معناداری وجود دارد.
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دسترسی به اطلاعات بیماران بستری شده رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش استفاده از آمار و اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش دقت در ثبت گزارشات رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش کارایی در امور مالی رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش ارائه خدمات پشتیبانی درمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش ارائه خدمات بهداشتی درمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش روابط درون سازمانی رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش خدمات دارویی رابطه معناداری وجود دارد .
- تعیین رابطه میان کاربرد سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) و افزایش خدمات آزمایشگاهی رابطه معناداری وجود دارد .

#### ۶-۱) روش تحقیق

نوع تحقیق با توجه به هدف آن پیمایشی و توصیفی است .

#### ۷-۱) روش های گردآوری اطلاعات

ابزار اصلی در این تحقیق پرسشنامه است که در برگیرنده مجموعه سوالاتی در رابطه با مشخصات نرم افزار ، سیستم و کاربران می باشد .

## ۸-۱) قلمرو تحقیق

۱-۸-۱) قلمرو موضوعی تحقیق

حوزه نگرش این بخش بخش های مربوط به کاربران سیستم اطلاعات جامع بیمارستان می باشد .

۲-۸-۱) قلمرو زمانی تحقیق

دوره زمانی این تحقیق در سال ۱۳۸۸ می باشد .

۳-۸-۱) قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی این تحقیق مرکز آموزشی پژوهشی درمانی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری می باشد .

## ۹-۱) جامعه آماری

در این تحقیق کارکنان پژوهشکده مسیح دانشوری که به نوعی با سیستم اطلاعات بیمارستانی دسترسی داشته و قبل و بعد از پیاده سازی سیستم در این مرکز مشغول به کار بوده اند به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد .

## ۱۰-۱) نمونه آماری

در این تحقیق از آن جایی که جامعه آماری مورد نظر محدود می باشد کلیه پرسنل حائز شرایط واحدهای آماری تمام شماری گردید . بنابراین در این تحقیق به نوعی سرشماری داریم .

## ۱۱-۱) روش یا روش های نمونه گیری

پژوهش حاضر به دنبال ارائه شاخص های مناسب جهت سنجش تاثیر بکارگیری نظام جامع اطلاع رسانی در کیفیت خدمات مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی مسیح دانشوری بوده و در پنج مرحله انجام می گردد:

**مرحله اول:** بررسی تجربیات و موفقیت های چند کشور توسعه یافته و همتراز از جمله استرالیا، سوئد، آمریکا، آلمان و ... در جهت افزایش تاثیر نظام جامع اطلاعات بیمارستان بر کیفیت خدمات .

**مرحله دوم:** شناسایی شاخص های کیفی خدمات بیمارستانی و ارتباط نظام جامع اطلاع رسانی با آنها .

**مرحله سوم:** مطالعه وضعیت موجود بیمارستان مسیح دانشوری با استفاده از پرسشنامه مصوب طرح .

**مرحله چهارم:** تحلیل وضع موجود براساس نتایج و یافته های حاصل از جمع آوری داده های طرح با استفاده از روش های آماری .

**مرحله پنجم:** ارائه پیشنهادات و راهکارهای ارتقاء و بهبود تاثیرگذاری نظام اطلاع رسانی بیمارستان مسیح دانشوری بر کیفیت خدمات درمانی .