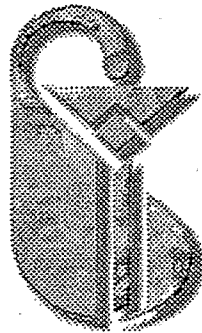


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۸۷/۱۰/۲۴
۸۷/۱۰/۲۴



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

عنوان:

ارزیابی و مقایسه بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی

ایران و کرمانشاه بر اساس معیارهای استاندارد بین المللی، ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰.

درجه تحصیلی:

کارشناسی ارشد

رشته مدارک پزشکی (M.Sc)

استاد راهنما:

سرکار خانم دکتر مریم احمدی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر گوهری

پژوهشگر:

علی محمدی

سال تحصیلی ۱۳۸۷

۱۰۹۰۲۸

دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

۱۳۸۷ / ۱۰ / ۲۴

بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

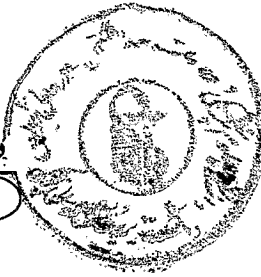
شماره _____
تاریخ _____
پوست _____

((هدف ما رضایت خالق و تکریم مخلوق است))

تصویب نامه پایان نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله اعلام می نماید آقای علی محمدی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدارک پزشکی پایان نامه خود را تحت عنوان ارزیابی و مقایسه بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه ، بر اساس معیارهای استاندارد ایزو ۹۰۰۱ - ۲۰۰۰ در تاریخ ۸۷/۷/۱۶ به عنوان آخرین شرط دریافت درجه کارشناسی ارشد به هیئت علمی این دانشکده ارائه نموده و مورد قبول واقع شد .

و من... التوفیق
دکتر فرید عبادی فرد آذر
رئیس دانشکده



استاد راهنما : سرکار خانم دکتر مریم احمدی

استاد مشاور : جناب آقای دکتر محمود رضا گوهری

استاد مشاور آمار : ---

استاد داور : سرکار خانم اعظم قادری

۱۳ / ۱۰ / ۱۳۸۷

آدرس: خیابان ولی عصر (ع.ج)، بالاتر از ظفر، بنش خیابان شهید بابک بهرامی، پلاک ۱، کدپستی ۱۹۶۸۶۳۵۱۳

تلفن: ۸۸۷۸۸۸۲۹ - ۸۸۷۸۸۷۶۵ - ۸۸۷۸۵۹۹۰ - ۸۸۷۸۸۸۲۷

WWW.iums.ac.ir

چکیده :

مقدمه : تعامل انسان ها با هم و زندگی در عصر حاضر به ویژه با رشد فن آوری ، به اندازه ای پیچیده شده است که اگر برای همه موارد استاندارد معینی تعریف نشود و افراد ملزم به اجرای آن نگردند ، زندگی طاقت فرسا می شود . از این رو ، هرچه استاندارد سازی توسعه یابد و تعهد به رعایت استاندارد بیشتر شود ، از پیشرفت و تعالی جامعه خبر می دهد . این مطالعه به منظور ارزیابی و مقایسه بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه بر اساس معیارهای استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ انجام شد .

روش پژوهش : پژوهش حاضر از نوع توصیفی می باشد که به صورت مقطعی انجام شد . جامعه آماری پژوهش بخش مدارک پزشکی ۱۶ بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه بود . داده ها با استفاده از چک لیست و روش مشاهده عینی و مصاحبه جمع آوری گردید . سپس با استفاده از شاخص های آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت . یافته ها : یافته ها نشان می دهد که در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی ایران معیار مدیریت منابع با ۷۷ درصد بیشترین امتیاز و معیار اندازه گیری ، تحلیل و بهبود فرایندها با ۴۷ درصد کمترین امتیاز را دارد و در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه مدیریت منابع با ۶۱ درصد بیشترین امتیاز و سیستم مدیریت کیفیت با ۳۳ درصد کمترین امتیاز را دارد . و در مقایسه معیار های استاندارد ، بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی ایران با میانگین ۶۰ درصد در وضعیت بهتری از بیمارستان های کرمانشاه با ۴۶ درصد می باشند .

نتیجه گیری : پژوهش نشان داد که میانگین مجموع معیارهای استاندارد ، بخش مدارک پزشکی ، در بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه با ۸۰ درصد و بیمارستان هاشمی نژاد ، دانشگاه علوم پزشکی ایران با ۸۰ درصد بالاترین امتیاز را دارند و بیمارستان طالقانی کرمانشاه با ۳۳ درصد و شفا یحیائیان دانشگاه ایران با ۵۱ درصد کمترین امتیاز را دارند . و در کل بخش مدارک پزشکی در بیمارستان هایی که گواهی ایزو را دارند یا جهت دریافت آن اقدام نموده اند الزامات سیستم مدیریت کیفیت را رعایت نموده اند . ولی دیگر بیمارستان های این دو دانشگاه ، انطباق با الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ را واژه های کلیدی : استاندارد - سیستم مدیریت کیفیت - بخش مدارک پزشکی ندارند .

تقدیم به :

دانش آموختگان مدارک پزشکی

سپاسگزاری:

شکر و سپاس خداوند را که جز به لطف و اراده و خواست او هیچ امری تحقق نمی یابد. تنها اوست که دانای مطلق و بی همتاست و انسان هرچه دارد از لطف و عنایت اوست.

مراتب تقدیر و امتنان خویش را به حضور استاد گرانقدر و بزرگوار سرکار خانم دکتر مریم احمدی استاد راهنما که در نهایت دقت و دلسوزی و درایت در تمامی مراحل تنظیم و تدوین این پژوهش را هدایت و راهنمایی نمودند ابراز می دارم.

پژوهشگر مراتب تقدیر خود را به حضور استاد گرانقدر و بزرگوار جناب آقای دکتر گوهری مشاور آمار که با راهنمایی هایشان سهم بزرگی در نگارش و تدوین این پژوهش داشته اند. همچنین استاد ارجمند سرکارخانم قادری که داوری این پژوهش را بر عهده گرفتند، ابراز می دارد.

وظیفه خود می دانم که از کلیه مسئولین بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه به خاطر همکاریشان تشکر و قدردانی نمایم.

سپاس از: امیر عباس عزیزی ، خلیل کیمیافر ، عباس شیخ طاهری و محمدصادق احمدی ، که در انجام این پژوهش مرا یاری نمودند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : معرفی پژوهش

- ۱-۱- بیان مساله ۲
- ۲-۱- اهمیت پژوهش ۶
- ۳-۱- اهداف پژوهش ۸
- ۴-۱- سئوالات پژوهش ۸
- ۵-۱- امکانات پژوهش ۹
- ۶-۱- محدودیت های پژوهش ۹
- ۷-۱- تعریف واژه ها و مفاهیم ۹

فصل دوم : مبانی نظری و مروری بر پژوهشهای مرتبط

الف - مبانی نظری پژوهش

- ۱-۲- کیفیت ۱۳
- ۲-۲- فرایند تکامل کیفیت ۱۶
- ۳-۲- تاریخچه استاندارد در جهان ۱۷
- ۴-۲- ریشه کلمه ISO در چیست ۲۰
- ۵-۲- استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ ۲۰
- ۶-۲- معرفی استانداردایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۰۰ ۲۴
- ۷-۲- عناصر اصلی و فرعی در استاندارد ۲۰۰۰ - ISO ۹۰۰۱ ۲۵
- ۸-۲- ضرورت پذیرش استانداردهای سری ISO ۹۰۰۰ ۲۸
- ۹-۲- منافع جهانی حاصل از انطباق با استانداردهای سری ISO ۹۰۰۰ ۲۹
- ۱۰-۲- سیستم مدیریت کیفیت ۲۹
- ۱۱-۲- اصول بنیادین مدیریت کیفیت ۳۰
- ۱۲-۲- تشریح عناصر اصلی و فرعی در استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ ۳۶
- ۱۳-۲- اهمیت داده ها و اطلاعات با کیفیت ۴۸
- ۱۴-۲- هزینه و کیفیت ۴۹
- ۱۵-۲- بخش مدارک پزشکی ۴۹
- ۱۶-۲- فرایندها و وظایف بخش مدارک پزشکی ۵۰

- ۱۷-۲- محصولات و خدمات بخش مدارک پزشکی ۵۱
- ۱۸-۲- مشتری در بخش مدارک پزشکی ۵۲
- ۱۹-۲- کیفیت محصولات و خدمات در بخش مدارک پزشکی ۵۲
- ۲۰-۲- مدیریت منابع در بخش مدارک پزشکی ۵۳
- ۲۱-۲- طراحی شغل ۵۶
- ۲۲-۲- بررسی و تحلیل شغل ۵۶
- ۲۳-۲- اهداف کلی بخش مدارک پزشکی ۵۷
- ب- مروری بر پژوهش های مرتبط ۶۲

فصل سوم : مراحل انجام پژوهش

- ۱-۳- روش پژوهش ۷۰
- ۲-۳- جامعه پژوهش ۷۰
- ۳-۳- حجم نمونه پژوهش ۷۰
- ۴-۳- ابزارگردآوری داده ها ۷۱
- ۵-۳- روش تحلیل داده ها ۷۲
- ۶-۳- ملاحظات اخلاقی ۷۲

فصل چهارم : یافته های پژوهش

- ۱-۴- یافته های پژوهش ۷۴

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

- ۱-۵- تفسیر یافته ها ۹۲
- ۲-۵- بحث و نتیجه گیری ۱۰۴
- ۳-۵- پیشنهاد های پژوهشگر ۱۰۴
- ۴-۵- پیشنهاد برای پژوهش های آتی ۱۰۶

- فهرست منابع ۱۰۸
- پیوستها ۱۱۴

فهرست جداول

عنوان

صفحه

- جدول شماره (۱-۴): مشخصات بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی ایران و کرمانشاه ۷۴
- جدول شماره (۲-۴): ارزیابی سیستم مدیریت کیفیت در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه..... ۷۵
- جدول شماره (۳-۴): ارزیابی مسئولیت مدیریت در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۷۶
- جدول شماره (۴-۴): ارزیابی مدیریت منابع در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۷۷
- جدول شماره (۵-۴): ارزیابی پدیدآوری محصول/خدمت در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۷۸
- جدول شماره (۶-۴): ارزیابی اندازه گیری،تحلیل و بهبود فرایندها در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۷۹
- جدول شماره (۷-۴): ارزیابی سیستم مدیریت کیفیت در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۸۰
- جدول شماره (۸-۴): ارزیابی مسئولیت مدیریت در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۸۱
- جدول شماره (۹-۴): ارزیابی مدیریت منابع در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۸۲
- جدول شماره (۱۰-۴): ارزیابی پدیدآوری محصول/خدمت در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۸۳
- جدول شماره (۱۱-۴): ارزیابی اندازه گیری،تحلیل و بهبود فرایندها در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۸۴
- جدول شماره (۱۲-۴): مقایسه معیارهای استاندارد ایزو ۲۰۰۰-۹۰۰۱ در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۸۵
- جدول شماره (۱۳-۴): مقایسه معیارهای استاندارد ایزو ۲۰۰۰-۹۰۰۱ در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۸۶
- جدول شماره (۱۴-۴): مقایسه میانگین معیارهای استاندارد ایزو ۲۰۰۰-۹۰۰۱ در بیمارستان های آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه ۸۷

فهرست نمودارها

عنوان

صفحه

- نمودار (۱-۴) میانگین معیارهای استاندارد در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۸۸
- نمودار (۲-۴) میانگین معیارهای استاندارد در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۸۹
- نمودار (۳-۴): مقایسه معیارهای استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ در بیمارستان های آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه ۹۰

فصل اول

معرفی پژوهش

در همیشه روزگار، مردم نیازمند خدمات همدیگر بوده‌اند. از این رو، نیاز به کالاهای مصرفی و خدمات، نیازی ضروری است که هر گونه اختلال در تولید و توزیع آن، می‌تواند جامعه را به چالش بکشاند و افزون بر زیان‌های مادی، زیان‌های معنوی را نیز متوجه مصرف‌کننده کند. بی‌گمان، عدالت اجتماعی و حفظ حقوق اولیه شهروندان ایجاب می‌کند برای جلوگیری از رخداد چنین حوادث و معضلاتی، تدابیری اندیشیده شود. نخستین گام، وضع قوانین مناسب است که اولاً نظام تولید، توزیع و مصرف را سامان بخشد و از وقوع خسارت‌های مادی و معنوی به دلیل رعایت نکردن حقوق مصرف‌کننده، جلوگیری کند. ثانیاً در صورت رخ دادن خسارت، مرجعی وجود داشته باشد که با آسان‌ترین و سریع‌ترین روش، بتوان برای جبران خسارت وارده به مصرف‌کننده و مجازات مؤثر متخلف اقدام کرد.

تعامل انسان‌ها با هم و زندگی در عصر حاضر، به‌ویژه با رشد فن‌آوری، به اندازه‌ای پیچیده شده است که اگر برای همه موارد، استاندارد معینی تعریف نشود و افراد ملزم به اجرای آن نگردند، زندگی طاقت‌فرسا می‌شود. بشر در طول عمر خویش با رعایت قوانین و مقررات، نوعی استاندارد را به وجود آورده و در راه رفاه و آسایش خودش به کار گرفته است. از این رو، هر چه استانداردسازی توسعه یابد و تعهد به رعایت استانداردها بیشتر شود، از پیشرفت و تعالی جامعه خبر می‌دهد. تعریف استاندارد در همه فعالیت‌های فردی و اجتماعی و التزام به رعایت آنها در جامعه، نه تنها موجب افزایش هزینه در مقیاس ملی نمی‌شود، بلکه از بسیاری از هزینه‌ها و ضایعات و مرگ‌ومیرها جلوگیری می‌کند (۱).

۱-۱- بیان مسئله :

در همه کشورها بدون توجه به وسعت یا ثروتمندان، سلامتی مردم و شیوه ارایه مراقبت بهداشتی درمانی، موضوع مهمی است و دست اندرکاران ارایه مراقبت بهداشتی درمانی در تلاش هستند در حیطه منابع، بالاترین مراقبت کیفی را ارایه کنند. بنابراین ارزیابی خدمات بهداشتی و درمانی ضرورت دارد (۲).

در گذشته کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی با دانش فنی کارکنان حرفه ای پزشکی تضمین می شد و انتظار می رفت ، آن را به بهترین وجه به نفع بیمار به کار گیرند . در نتیجه سازمان بهداشتی - درمانی در کل صرفاً از طریق شاخص های درمانی ارزیابی می شد . ولی سازمان های بهداشتی - درمانی کنونی سازمان های پیچیده ای هستند و کار هر فرد حرفه ای بخشی از سیستم است که باید پیوسته با در نظر گرفتن حداکثر انتفاع بیمار انجام شود . خدمات بهداشتی درمانی مناسب ، نیازمند حمایت اداری و اجرایی است تا بیمار را با سلامتی کامل روانه منزل نماید . بنابراین ، تغییر سازمانی اساس بهبود سازمانی است و باید ارتباط بین فعالیت های سازمانی مناسب را مورد تایید قرار دهد (۲).

نقش و اهمیت استاندارد در کلیه علوم و فنون به اثبات رسیده و موضوع استاندارد مدتی است که در کشورهای در حال توسعه ، به ویژه کشور ایران نمود فراوان یافته است و در این میان مدارک پزشکی به عنوان مهمترین ابزار مدیریتی و مراقبتی بایستی به صورت فعال در اجرای اصول استاندارد گام بردارد (۳).

استاندارد ، معیار معتبری است که جهت انجام ارزیابی مورد استفاده قرار می گیرد بنابراین بدون وجود استانداردها ، ارزیابی امور امکان پذیر نیست . بخش مدارک پزشکی از مهمترین منابع دستیابی به اطلاعات مربوط به بیماری افراد و چگونگی درمان آنها ، نحوه مدیریت و عملکرد پرسنل مراکز بهداشتی درمانی می باشد . از طرفی این بخش ، زمانی کارآیی خود را به طور مؤثر و مفید نشان می دهد که اصول استاندارد را چه از لحاظ وسایل و تجهیزات و چه از نظر کلیه فعالیت هایی که در آن انجام می گیرد ، رعایت نماید (۴).

وجود استاندارد لازمه ایجاد و توسعه سیستم های مؤثر و کارآمد ، هماهنگی نسبی میان کمیت ها و کیفیت ها و حفظ یکپارچگی آنها ، انتظام بخشیدن به فعالیت ها ، جلوگیری از اتلاف منابع و انرژی ، افزایش کارآیی بخش های مختلف و کل سازمان ، ایجاد سرعت عمل در کارها و بطور کلی ایجاد هماهنگی و نظم در کلیه جوانب تشکیلاتی و خدماتی سازمانها است . (۵)

اگر استانداردها ، خط مشی ها و دستورالعمل های پذیرفته شده ای در زمینه بخش مدارک پزشکی در سراسر کشور وجود داشته باشد و این بخش نیز موظف به رعایت آنها شود ، نه تنها پرسنل بخش مدارک پزشکی قادر به انجام صحیح وظایف خود می باشند ، بلکه معیاری نیز برای مقایسه فعالیت ها با آن یافت می شود . علت عدم پیشرفت مدارک پزشکی ایران نسبت

به سایر کشورها علم وجود یک روند ثابت در مراکز مختلف و عدم وجود استانداردهای ویژه و کاربردی در این بخش می باشد (۶).

استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰^۱ مجموعه الزاماتی را مشخص می کند تا در صورت تأمین آنها، سازمان بتواند به مشتریان خود این اطمینان را بدهد که قادر است از رایب محصول یا خدمت منطبق با خواسته های مشتریان خود را تضمین نماید (۷). ایزو ۹۰۰۱ مجموعه مستنداتی می باشد که الزاماتی را برای استاندارد سیستم مدیریت کیفیت تعریف می کند (۸). ایزو ۹۰۰۱ مدلی برای سیستم مدیریت کیفیت می باشد که بر اثر بخشی فرآیندهای کاری جهت دست یابی به نتایج مورد نظر تکیه دارد. این استاندارد دارای رویکرد فرآیندی است و بر الزامات، ایجاد ارزشها ی افزوده، کارایی فرآیندها و اثر بخشی آنها و همچنین توسعه پایدار تکیه دارد.

ایزو ۹۰۰۱ جهت اداره کسب و کار طراحی نشده است، بلکه مدیریت فرآیندهای کاری را امکان پذیر می کند و از این طریق به بهبود مستمر در فرهنگ درون سازمانی کمک می کند. ایزو ۹۰۰۱ منحصراً در کاهش خطاها هم بوسیله جلوگیری از تکرار اشتباهات و هم بوسیله شناسایی اشتباهات بالقوه پیش از وقوع، نقش عمده ای را ایفا می کند. این کاهش خطاها، موجب صرفه جویی در هزینه ها و سودآوری سازمان می شود (۹).

استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ حداقل الزامات برای برقراری یک سیستم مدیریت کیفیت را معرفی می کند. این استاندارد در بر گیرنده الزاماتی برای ایجاد، استقرار، اجرا و برقرار نگه داشتن سیستم مدیریت کیفیت می باشد به گونه ای که اگر لازم باشد قابلیت سازمان در استقرار سیستم مدیریت کیفیت به اثبات برسد، بتوان آن را ارزیابی کرد و در صورت لزوم استقرار و اجرای سیستم مدیریت کیفیت را گواهی کرد (۱۰). ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت که منجر به افزایش توانایی سازمان در رایب محصولات یا خدمات مورد نیاز و مورد تقاضای مشتریان می شود را تعیین و تعریف می کند (۹).

استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ دارای پنج عنصر اصلی است، این عناصر به بیست و سه عنصر فرعی تقسیم شده اند و مشخص می کند که الزامات استاندارد برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت چیست ولی چگونگی تأمین آنها به سازمان واگذار شده

¹ International Standard Organization

است (۱۱). این استاندارد بر، برآورده کردن مستمر خواسته های مشتری و همچنین بر رعایت مستمر الزامات قانونی و مقرراتی نیز تأکید دارد (۷).

مدیریت کیفیت جامع^۱ یک نوع شیوه مدیریت است که تلاش و تمرکز خود را فقط بر روی کیفیت محصول یا خدمت نهایی معطوف نمی دارد، بلکه به صورتی فراگیر باتوجه به چشم انداز^۲، مأموریت^۳، اهداف^۴ و در راستای استراتژی^۵ کلان سازمان عمل می کند. در این شیوه برای رسیدن به وضعیت کیفی بهتر وجوه سه گانه زیر مطالعه و بررسی می شود:

۱- خدمات (محصولات): محصولات نهایی که به مشتری یا کارفرما عرضه می شود.

۲- فرآیندها: فرآیند کار در کلیه واحدهای تابعه سازمان

۳- منابع انسانی: فرهنگ کاری، سازماندهی، رهبری، توانایی ها، بهسازی و انگیزش

سپس بر اساس تدوین یک استراتژی برای سنجش سطوح عملکرد فعالیت های شرکت وسازمانهای رقیب و تجزیه و تحلیل موانع و مشکلات و پتانسیل ها و فرصتهای قابل دسترسی و راه های حل مسئله، طرح های عملی و اجرایی تهیه و تنظیم می شود (۱۲).

به عبارت دیگر TQM عبارت است از یک رویکرد برای افزایش موثر بودن و انعطاف پذیری همه جانبه سازمان، این رویکرد شیوه ای برای سازماندهی و مشارکت همه سازمان اعم از بخش ها، فعالیت ها و افراد در هر سطح سازمانی می باشد (۱۳).

از سوی دیگر بدون داشتن استاندارد، فعالیتی به نام ارزیابی نمی تواند تحقق پیدا کند. کیفیت و ماهیت استاندارد است که اثر بخشی و کارایی ارزیابی را تعیین می کند. هر چه استاندارد دقیق تر و مناسب تر تعریف شده باشد، می توان اعتماد بیشتری به نتیجه ارزیابی داشت. استاندارد می تواند نقش تاثیر گذاری در هدایت مجموعه سازمان داشته باشد. اگر استانداردهای

1. Total Quality Management(TQM)

2. Vision

3. Mission

4. Objects

5. Strategy

مناسبتی تعریف شده باشد می توان جهت گیری سازمان را خصوصاً در زمینه اندازه گیری عملکرد و کیفیت خدمات به درستی و با دقت تعیین نمود (۱۴).

۱-۲- اهمیت پژوهش:

در جهان صنعتی امروز، همه چیز در حال تحول است. در این عرصه، استانداردهای جدیدی که به مدیریت کیفیت موسوم است، فقط به نتیجه محصول نهایی بسنده نمی کند، بلکه خط تولید را از ابتدا تا انتها زیر نظر می گیرد. این مدیریت برنامه ریز و هدفمند، پویایی را به بخش های سازمانی هدیه می دهد. سرمایه گذاری در راه بهبود کیفیت کالاهای تولیدی برای پاسخ گویی به نیازهای مصرف کنندگان داخلی و راهیابی کالاها به بازارهای جهانی و کاهش واردات، مهم ترین اصل در توسعه اقتصادی است. هر کشور در حال توسعه که افزایش و بهبود ظرفیت صنعتی را در رأس برنامه های خود قرار داده باشد، درمی یابد که استاندارد کردن شاخص های تولید و خدمات و همچنین سنجش و کنترل کیفیت محصولات، از جمله نکات اصلی در برنامه های توسعه است (۱).

در تمام کشورهای دنیا به دلیل وجود مسایل مالی، کمبود و محدودیت منابع، ارزیابی از مراکز بهداشتی و درمانی انجام می شود. از آنجا که استفاده صحیح از تسهیلات مراقبت بهداشتی - درمانی سبب مصرف منابع موجود می گردد، می توان با بررسی این مراقبت ها، میزان و نحوه مصرف این منابع را مشخص نمود. به خصوص در بعضی از کشورها تأمین کنندگان مالی مراکز درمانی می خواهند مطمئن شوند که سرمایه گذاری آنها هدر نمی رود. در برخی دیگر از کشورها، کیفیت خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده نیز ارزیابی می شود. ارزیابی از هر نوع که باشد یک پیش نیاز ضروری دارد و آن وجود استاندارد می باشد (۱۵).

کیفیت بدون تعریف شفاف استاندارد، قابل تعریف و اندازه گیری نمی باشد. چرا که استانداردها پایه ای برای اندازه گیری کیفیت هستند که با اتکا به آنها و انتظارات بیمار، می توان کیفیت خدمات بهداشتی را تعیین کرد. امروزه در نظام مراقبت بهداشتی یکی از روشهای ارتقاء کیفیت و کاهش هزینه، حذف هزینه های مربوط به عدم هماهنگی با استانداردها و کیفیت

نامطلوب می باشد. چرا که بکار گیری استانداردها از بسیاری امور که منجر به عدم کارایی و اثر بخشی می شوند، خواهد کاست و بهترین راه و راحت ترین شیوه انجام یک فعالیت را معرفی می کنند(۱۴).

سیستم مدیریت کیفیت سری ایزو ۹۰۰۰ می خواهد تمامی فعالیت هایی که بر کیفیت تاثیر می گذارد، بر پایه مطالعه و بررسی عمیق، شناسایی شده و سپس مکتوب شوند و آنچه که مکتوب می شود نیز پس از انطباق با نیازمندی های استاندارد در سرتاسر سازمان (از مدیران ارشد گرفته تا کارکنان) تاثیر گذار بر کیفیت درک شده و همواره به اجرا در آید (۱۶).

مدارک پزشکی نیز به عنوان جزیی از نظام بهداشتی بایستی، از سیستم کارآمد و استاندارد جهت ذخیره، بازیابی، نگهداری و امحاء پرونده ها تبعیت کند چرا که بخش مدارک پزشکی زمانی کارایی و اثر بخشی خود را به طور موثر و مفید نشان می دهد که اصول استاندارد چه از لحاظ وسایل و تجهیزات و چه از نظر کلیه فعالیتها یی که انجام می گیرد، رعایت کند. بدین جهت هر بیمارستان باید استانداردها، سیاستها، خط مشی ها و رویه هایی برای تولید، تکمیل و نگهداری مدارک پزشکی، بکار گیرد. علیرغم تمام مزایای بکار گیری استانداردها، مطالعات انجام شده در کشور ایران گویای این مطلب است که بخش مدارک پزشکی به دلیل فقدان سازمان متولی این امر هنوز نتوانسته به استانداردهای مطلوب و خدمات با کیفیت بالا دست یابد. به گونه ای که عدم تطابق وضعیت مدارک پزشکی با استانداردها و نا مطلوبی روشهای کار، باعث انحراف مسیر فعالیت ها ی این بخش از اهداف اصلی خود شده است (۱۷).

با توجه به مطالب فوق ذکر و همچنین اهمیت استاندارد که پایه ای برای ارزیابی می باشد و اینکه بتوان فعالیتها ی بخش مدارک پزشکی را به صورت فرآیندهای مکتوب تعریف، اجرا و ارزیابی کرد و آنها را بهبود بخشید، پژوهشگر بر آن شد تا بخش مدارک پزشکی بیمارستان های دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه را بر اساس معیارهای استاندارد ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۰ ارزیابی نموده و آنها را با هم مقایسه نماید.

۱-۳- اهداف پژوهش :

۱-۳-۱- هدف کلی :

ارزیابی و مقایسه بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران و کرمانشاه بر اساس معیارهای استاندارد بین المللی ، ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰.

۱-۳-۲- اهداف ویژه :

*- در پژوهش حاضر ، جامعه پژوهش بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران ودانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه می باشد.

۱- ارزیابی نظام مدیریت کیفیت در بخش مدارک پزشکی از نظر الزامات عمومی و مستند سازی در جامعه مورد پژوهش و مقایسه آنها با یکدیگر

۲- ارزیابی مسئولیت مدیریت در بخش مدارک پزشکی از نظر تعهد مدیریت ، مشتری گرایی ، خط مشی کیفی ، طرح ریزی ، مسئولیت ، اختیارات و ارتباطات و بازرنگری مدیریت در جامعه مورد پژوهش و مقایسه آنها با یکدیگر

۳- ارزیابی مدیریت منابع در بخش مدارک پزشکی از نظر منابع انسانی ، زیر ساخت و محیط کار در جامعه مورد پژوهش و مقایسه آنها با یکدیگر

۴- ارزیابی پدید آوری محصول در بخش مدارک پزشکی از نظر فرآیند های مربوط به مشتری ، خرید ، تولید و ارائه خدمات در جامعه مورد پژوهش و مقایسه آنها با یکدیگر .

۵- ارزیابی اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و بهبود در بخش مدارک پزشکی از نظر پایش و اندازه گیری ، کنترل محصول نامنطبق ، تجزیه و تحلیل داده ها و بهبود در جامعه مورد پژوهش و مقایسه آنها با یکدیگر

۱-۴- سوالات پژوهش :

۱- وضعیت نظام مدیریت کیفیت در بخش مدارک پزشکی از نظر الزامات عمومی و مستند سازی در جامعه مورد پژوهش چگونه است ؟

۲- وضعیت تعهد مدیریت، مشتری گرایی، خط مشی کیفی، طرح ریزی برنامه ها، مسئولیت، اختیارات و ارتباطات و بازنگری مدیریت در بخش مدارک پزشکی جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

۳- وضعیت منابع انسانی، زیرساخت و محیط کار در بخش مدارک پزشکی جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

۴- وضعیت فرآیند های مربوط به مشتری، خرید، تولید و ارائه خدمات در بخش مدارک پزشکی جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

۵- وضعیت پایش و اندازه گیری فعالیت ها، کنترل محصول نامنطبق، تجزیه و تحلیل داده ها و بهبود در بخش مدارک پزشکی جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

۱-۵- امکانات پژوهش

- پژوهشگر کارشناس فنی ممیزی بیمارستان می باشد و تسببت به روند کار، اصول، مفاهیم ایزو و نحوه ارزیابی با استفاده از استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ تسلط کافی را دارد.

- پژوهشگر با تیم های ممیزی و کارشناسان در زمینه ایزو همکاری داشته و از نظرات آنها در جهت انجام پژوهش بهره گرفته است.

- چک لیست اصلی استاندارد برای ارزیابی در دسترس بوده است.

۱-۶- محدودیت های پژوهش

در این پژوهش محدودیت خاصی وجود نداشت.

۱-۷- تعریف نظری و عملیاتی واژه ها:

ارزیابی:

تعریف نظری: تعیین قانونمند و رسمی میزان اثر بخشی، کارایی و مقبولیت یک عمل برنامه ریزی شده در انجام اهداف معین (۱۴).

تعریف عملی: تعیین قانونمند و رسمی فعالیت ها و فرآیند های بخش مدارک پزشکی بر اساس معیارهای استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰.

استاندارد:

تعریف نظری: مدرکی است در برگرفته قواعد، راهنمایی ها یا ویژگیهایی برای فعالیت ها یا نتایج آنها به منظور استفاده عمومی و مکرر که از طریق هم رایی فراهم و به وسیله سازمان شناخته شده ای، تصویب شده باشد و هدف از آن دستیابی به میزان مطلوبی از نظم در یک زمینه خاص است (۱۴).

تعریف عملی: قواعد، راهنمایی ها و ویژگیهایی که از سوی استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ برای انجام فعالیت ها در نظر گرفته شده است.

استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰:

تعریف نظری: استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ در مجموع راهنمایی ها و الزاماتی را ارائه می دهند که با پیروی از آنها سازمان می تواند نسبت به ایجاد، استقرار، اجرا و برقرار نگهداشتن یک سیستم مدیریت کیفیت مؤثر اقدام نماید. این استانداردها می توانند در هر سازمانی (چه تولیدی چه خدماتی) با تولید هر نوع محصولی بکار گرفته شود (۱۸).

تعریف عملی: در این تحقیق تعریف عملی ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ با تعریف نظری آن مطابقت دارد.

فرآیند:

تعریف نظری: مجموعه ای از گامهای تکرار پذیر است که منجر به یک برون داد (محصول یا خدمت) تعریف شده می گردد (۱۹).

تعریف عملی: در این تحقیق تعریف عملی فرآیند با تعریف نظری آن مطابقت دارد.

خط مشی کیفی: