

چکیده:

مقدمه: با توجه به اهمیت بخش مدارک پزشکی در کارایی، ارزیابی و اعتلای کمی و کیفی فعالیتهای بهداشتی و درمانی بیمارستانها، باید در اصلاح، بهبود و پیشبرد آن نهایت سعی و کوشش را به عمل آورد بنابراین رعایت اصول کیفیت در آن مانند سایر بخشها و سازمانهای دیگر حائز اهمیت می باشد. برای وصول به این مقصود آگاهی کارکنان بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی - درمانی از اصول و مفاهیم TQM در شمار ابزار اولیه قرار دارد. در این پژوهش با بررسی میزان بکارگیری اصول و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع در بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران و بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهادهای در جهت بهبود عملکرد این بخش ارائه شده است.

روش پژوهش: این پژوهش به روش توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۸۴ انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش را پرسنل بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران تشکیل دادند.

به منظور گردآوری داده های پژوهش از پرسشنامه ای مشتمل بر دو قسمت استفاده شده است. سؤالات بر اساس مقیاس لیکرت با ساختار شش گزینه ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم، اصلاً) طراحی و بالاترین امتیاز برای گزینه خیلی زیاد (۶) و کمترین امتیاز برای گزینه اصلاً (۱) منظور گردید. و در نهایت میانگین امتیازات بالای ۴ به عنوان ملاک مطلوب بودن، تعیین گردید و میانگین امتیازات زیر ۴ به عنوان ملاک نامطلوب بودن تعیین گردید. اعتبار و روایی ابزار پژوهش تعیین شد و برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی با کمک نرم افزار SPSS استفاده گردید.

یافته ها: یافته های پژوهش در ۱۱ جدول و یک نمودار تنظیم گردید. یافته ها نشان داد بستر سازمانی بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای مورد مطالعه با کسب امتیاز کلی ۴/۳ مطلوب می باشد؛ که هر کدام از مفاهیم به ترتیب، وضعیت ارتباطات ۴/۷ امتیاز، میزان احساس تعلق و مالکیت کارکنان ۴/۶ امتیاز، وضعیت فرهنگ سازمانی ۴/۵ امتیاز، وضعیت رهبری ۴/۵ امتیاز، میزان توجه به بهبود مستمر ۴/۴ امتیاز، میزان مشارکت کارکنان ۴/۲ امتیاز، میزان توجه به مشتری ۴/۲ امتیاز، میزان توجه به آموزش ۴/۱ امتیاز، وضعیت پاداش و ترفیع ۳/۵ امتیاز، کسب نمودند که در این بین وضعیت پاداش و ترفیع نامطلوب می باشد.

بحث و نتیجه گیری: این پژوهش نشان داد که بستر و محیط سازمانی بخش مدارک پزشکی بیمارستانهای مورد مطالعه از لحاظ بکارگیری اصول و مفاهیم TQM نسبتاً مطلوب می باشد و همچنین لازم به ذکر است که با توجه به نتایج بدست آمده مشخص می گردد که باید اقداماتی در راستای افزایش روحیه مشارکت فردی و گروهی، برگزاری دوره های آموزش مداوم، جمع آوری، بررسی، تجزیه و تحلیل افکار، سنجیدن طراحی مجدد فرآیندهای سازمانی بخش مدارک پزشکی بیمارستانها صورت گیرد.

واژه های کلیدی: مدیریت بخش مدارک پزشکی، بخش مدارک پزشکی، مدیریت کیفیت فراگیر، بیمارستان آموزشی