

چکیده:

مقدمه: مراکز خدمات درمانی سعی در بهبود کیفیت فرایندهای درمانی همگام با تغییر و تحولات وسیع جهانی داشته است. ارائه فرایندهای درمانی با کیفیت بالا به عنوان ابزاری مهم جهت تحویل افراد سالم از نظر جسمانی و ذهنی به جامعه به عنوان تولیدکنندگان مستقیم ارزش افزوده در هر شغلی به حساب می آید. هدف این مطالعه مشخص کردن فرایندهای انجام کار بخش مدارک پزشکی بیمارستان های روانپزشکی دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران بود.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه توصیفی است. که در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. جامعه پژوهش شامل فرایندهای بخش مدارک پزشکی مراکز روانپزشکی دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران و کارکنان این واحدها است.

ابزار گردآوری داده ها، در مرحله اول پرسشنامه است، که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفت. در مرحله بعدی از طریق مشاهده کلیه فرایندها مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها: فرایندهای انجام کار در بعضی از واحدهای مدارک پزشکی از جمله کدگذاری در هر سه بیمارستان شبیه هم می باشد. پاره ای از فرایندها از جمله پذیرش و ترخیص در بیمارستان های تحت مطالعه با یکدیگر متفاوت است. بعضی فرایندها مانند نوشتن کارت ایندکس و تهیه آمار روزانه در بعضی بیمارستان ها وجود نداشت و فرایندهایی همچون پاسخگویی به نامه های مراجعین در بعضی بیمارستان ها توسط واحد دیگری غیر از مدارک پزشکی انجام می گرفت. یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که در هیچ یک از فرایندهای مورد بررسی دستورالعمل یا روش اجرایی مکتوبی برای اجرای فرایندها وجود ندارد. همچنین تداخل در کار و نیز انجام فعالیت های تکراری و موازی بسیار دیده می شود. آموزش های ضمن خدمت و آموزش دوره ای نیروی انسانی که نقش و اهمیتی به سزا در عملکرد سازمان دارند به دلیل انجام به صورت پراکنده، مقطعی و نامنظم فاقد اثربخشی لازم می باشند.

نتیجه گیری: حذف برخی از فعالیت های فاقد ارزش افزوده مانند کوتاه کردن مسیرهای رفت و آمد در اصلاحات فرایندی موجب صرفه جویی در نیروی انسانی می گردد. در مورد بعضی فرایندها، تامین منابع، تجهیزات یا نیروی انسانی برای اجرا ضرورت دارد.

کلیدواژه ها: فرایند، نواقص و معایب، صاحبان فرایند، بخش مدارک پزشکی

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.