

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان با رویکرد کارت امتیازی متوازن

محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 7، شماره 1 (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

سیما عجمی - دانشیار، مدیریت اطلاعات خدمات بهداشتی درمانی، عضو مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان

شهرام توفیقی - استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه ا... (عج)، تهران

ناهید توکلی - مربی، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان

افسانه عباد سیچانی - کارشناس ارشد، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان

خلاصه مقاله:

مقدمه: ارزیابی جزئی جدا نشدنی از هر فعالیت و کار اجرایی به شمار می رود. کارت امتیازی متوازن یکی از مدل های ارزیابی عملکرد است که با استفاده از آن، ماموریت و استراتژی ها به اهداف و سنجه های قابل اندازه گیری ترجمه می گردند و با رسم نقشه استراتژی روابط علت و معلولی در چهار منظر (مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و یادگیری و رشد) تعیین می شوند و در نهایت استراتژی ها تبدیل به فعالیت هر روز کارکنان سازمان می گردد. هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی عملکرد بخش مدارک پزشکی بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف آباد با رویکرد کارت امتیازی متوازن بوده است. روش بررسی: پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی از نوع توصیفی- مقطعی بود که در سال ۱۳۸۷ در بخش مدارک پزشکی بیمارستان فاطمه الزهرا (س) انجام و داده های مربوط به این پژوهش از طریق مصاحبه، مشاهده و مطالعه اسناد وارد فرم های جمع آوری اطلاعات شد. تحلیل یافته ها به این صورت بود که طبق ماموریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان در منظرهای تدوین شده برای این بخش، هدف گذاری انجام گرفت و بر اساس سنجه های تعریف شده برای اهداف بخش، هدف ها اندازه گیری گردید. سپس نمره کمیت به دست آمده با نمره کمی مورد انتظار از عملکرد تطبیق داده شد که موارد نبود تطابق به دنبال ارایه راهکارها در راستای اصلاح برنامه ها، فعالیت ها، طرح ها و اقدامات تدوین شد. یافته ها: سنجه های بخش مدارک پزشکی در منظر مشتری، رضایت مراجعین پذیرش ۸۲ درصد، رضایت آمار کل ۸۳ درصد و شکایت از بایگانی صفر؛ در منظر فرایندهای داخلی، ارسال گزارش آمار بیمارستان ۱۵ روز، انتظار بیمار در پذیرش ۹۵ دقیقه و جواب گویی به مکاتبه رسمی ۲۰ دقیقه؛ در منظر رشد و یادگیری، سرانه آموزش کارکنان ۴۰ ساعت، کار با اینترنت ۱۰ ساعت در ماه و به کارگیری صحیح سیستم Terminal Digit (TD) ۶۰ درصد و در منظر مالی، کسورات ۴/۰ درصد، صدور صورت حساب بیمار ۶ دقیقه و میزان گردش تخت ۴/۱۱ بود. نتیجه گیری: برای دستیابی به رسالت بخش مدارک پزشکی لازم است کیفیت و سرعت خدمات در چهار منظر کارت امتیازی متوازن بهبود یابد و از آن جهت کلیدی: ارزیابی عملکرد؛ بخش مدارک پزشکی بیمارستان ها؛ بیمارستان ها.

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1800782>



