



طراحی چارت سازمانی بخش مدیریت اطلاعات سلامت در بیمارستان ها:

بر اساس مطالعه ای در بیمارستان های دولتی و تامین اجتماعی مشهد و
سبزوار

بررسی وضعیت و تناسب نیروی انسانی بخش مدیریت اطلاعات سلامت با حجم کار در بیمارستان های
دانشگاه علوم پزشکی مشهد و سبزوار و بیمارستان های تامین اجتماعی استان خراسان رضوی

حسن نیرومند

دکتر مرزیه معراجی، جواد موذنی، کلثوم خداپرست، راحله گنجعلی، رضیه السادات فرهی، علیرضا حاجی زاده،
مسعود بهزادی فر، مریم برآبادی، معصومه حسینی، فهیمه گل‌مکانی، شهربانو نصیر شیروانی، مرزیه
باقرزاده، حمید پوستی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





امروزه، نقش و اهمیت نیروی انسانی در فرایند تولید و ارائه خدمات در جوامع بشری به عنوان مهم ترین عامل مشخص شده است
نیروی انسانی پایه و اساس نظام‌های بهداشتی و درمانی را تشکیل می دهد

پیشرفت تکنولوژی بدون تحولات نیروی انسانی فاقد کارایی است. تحولات و بهره‌وری نیروی انسانی با رشد خود سبب ارتقای سازمان‌ها و به تبع آن توسعه نظام‌های اقتصادی در **جهان** می‌شوند. موسسه کارکنان و توسعه (IPD) برنامه ریزی نیروی انسانی را عبارت از فرایند منظم و مداوم تحلیل نیازهای منابع انسانی سازمان، تحت شرایط متغیر و ایجاد خط مشی‌های پرسنلی به منظور اثر بخشی بلند مدت سازمان می‌داند



برنامه ریزی نیروی انسانی را عبارت از فرایند منظم و مداوم تحلیل نیازهای منابع انسانی سازمان ، تحت شرایط متغییر و ایجاد خط مشی های پرسنلی به منظور اثر بخشی بلند مدت سازمان می داند .

برنامه ریزی مناسب و برآورد صحیح نیروی انسانی امکان استفاده معقول و بهره وری منابع انسانی را میسر خواهد ساخت

(ابطحی ، سیدحسن ،مدیریت منابع انسانی و امور استخدامی ، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی تهران ۱۳۷۷)

کمیت و کیفیت منابع انسانی تاثیر زیادی در کارایی خواهد داشت



بخش مدیریت اطلاعات فعالانه در کسب اهداف و مقاصد

بیمارستانی و عملکرد مطلوب آن مشارکت داشته و از طریق ارائه خدمات به بخش های دیگر، پزشکان، بیماران، شرکت های بیمه و سایر موسسات با رعایت اصول محرمانگی، بیمارستان را در رسیدن به اهداف خود همراهی می نماید.

لذا کیفیت کار این بخش می تواند تاثیر قابل توجهی در کیفیت خدمات بیمارستان داشته باشد



روش بررسی:



مطالعه حاضر، مطالعه‌ی توصیفی مقطعی بوده و در سه مرحله انجام گردید:

مرحله اول، اطلاعات از طریق تکمیل پرسشنامه محقق ساخته توسط مسئولین بخش مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستان‌های دولتی و تأمین اجتماعی در مشهد و سبزوار جمع‌آوری گردیده است.

مرحله دوم، برگزاری ۴ جلسات متمرکز گروهی با حضور مسئولین مدارک پزشکی و متخصصین توزیع نیروی انسانی در حوزه علوم پزشکی مشهد بود.

مرحله سوم، اعتبار سنجی چارت پیشنهادی در کمیته تخصصی مدیریت اطلاعات سلامت معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی مشهد بوده است.

جدول میزان نیروی انسانی بخش مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستانها

نسبت مراجعه بستری به نیروی موجود	نسبت مراجعه بستری به تعداد نیرو جارت	نسبت تخت به تعداد نیرو جارت بخش	تعداد پست خالی یا عدم حضور فرد در بخش	تعداد نیروی خارج از جارت شاغل در بخش	تعداد نیروی جارت بخش مدیریت اطلاعات	تعداد کل نیروی موجود بخش مدیریت اطلاعات	تعداد تخت بیمارستان
20.2	23.8	41.7	4	8	23	27	960
48.0	85.6	34.8	4	22	23	41	802
37.4	50.7	20	6	11	14	19	280
94.1	88.8	11.2	1	0	18	17	203
123.0	228.5	23.4	1	7	7	13	164
34.3	42.3	12.6	0	3	13	16	164
14.2	42.7	32.7	0	8	4	12	131
44.4	80	25.4	2	6	5	9	127
25	42.8	17.1	0	5	7	12	120
103.8	112.5	9.2	0	1	12	13	111
150	112.5	13.1	2	0	8	6	105
187.5	250	16.6	0	2	6	8	100
101.8	186.6	16	1	6	6	11	96
32.5	57	23	0	3	4	7	92
70	280	12.8	0	15	5	20	64
102.5	205	21.3	2	5	3	6	64
96.6	161	15	0	2	3	5	45
30	150	16	0	8	2	10	32
100	233.3	10.6	0	4	4	7	32

برآینه شده در همایش مدیریت اطلاعات سلامت - نیرومند



یافته ها :



این مطالعه بر اساس وضعیت موجود بیمارستانهای دولتی و تامین اجتماعی مشهد و سبزوار انجام گرفته است در مرحله اول تعداد ۱۹ پرسشنامه تکمیل گردید نتایج حاکی از آن بود در مجموع کل بیمارستانها، نیروی شاغل در بخش مدیریت اطلاعات سلامت ۵۶٪ بیشتر از چارت مصوب این مراکز است. در ۸۴٪ بیمارستانها استفاده از نیروهای خارج از چارت مشاهده گردید.



یافته ها

- ▶ **کمبود نیروی انسانی بر اساس چارت**
- ▶ در مجموع بیمارستانها نیروهای شاغل در این بخش ۵۶٪ بیشتر از چارت سازمانی مصوب بوده است .
- ▶ ۱۳.۸٪ از پرسنل با پست سازمانی در بخش دیگری فعالیت می کنند
- ▶ در مجموع ۴۴.۷۸٪ نیروهای این بخش در بیمارستانها، دارای پست سازمانی از بخش مدیریت اطلاعات سلامت نبوده است.
- ▶ در نتیجه از نظر تحصیلات و تخصص نمیتوانند مفید باشند هر چند از افرادی که پست این بخش را نیز دارند تعداد قابل توجهی تحصیلات غیر مرتبط دارند



یافته ها



- ▶ در بیمارستانهای تامین اجتماعی استفاده از نیرو خارج از چارت ۳٪ و در بیمارستانهای دانشگاهی این نسبت ۴۹٪ است
- ▶ به عبارت دیگر در بیمارستانهای تامین اجتماعی ۹۷٪ نیروهای شاغل پست سازمانی همان بخش را دارند و بیمارستانهای دانشگاهی ۵۱٪ نیروها شاغل در بخش مدیریت اطلاعات سلامت پست مرتبط را دارند



نسبت پرسنل به تعداد مراجعین



▶ به ازای ۶۳/۴ بیمار بستری در ماه یک پرسنل وجود دارد

▶ در بیمارستانهای دانشگاهی بیشتر است و به ازای هر ۵۸ بیمار بستری یک نیرو مشغول بکار است و در بیمارستانهای تامین اجتماعی به نسبت هر ۹۷ بیمار بستری یک نیرو در بخش مدیریت اطلاعات سلامت وجود دارد



نسبت نیروی انسانی به تخت فعال



- ▶ طبق بررسی در بیمارستانهای تحت مطالعه نسبت نیروی انسانی در چارت به تخت فعال بیمارستان از فرمول و قاعده خاصی پیروی نمی کند
- ▶ تفاوت در بیمارستانهای همتراز (با تعدا تخت با اختلاف کمتر از ۲۰تخت) تفاوت در نیروی انسانی تا ۵۰٪ مشاهده شد
- ▶ به نحوی که در ۶ بیمارستان بین ۹۲ تا ۱۲۰ تخت، تعداد پست موجود برای این بخش از ۴ نیرو تا ۱۲ نیرو متفاوت بود



نسبت نیروی انسانی به تخت فعال



- ▶ به طور میانگین نسبت تعداد نیروی انسانی بر اساس چارت سازمانی به تخت فعال بیمارستان انفر به $2/22$ تخت در بیمارستانهای تحت مطالعه بود که از ۱ نفر به ازای ۹ تخت تا ۱ نفر به ازای ۴۱ تخت متفاوت بود
- ▶ در دو بیمارستان جنرال و مشابه از نظر تعداد تخت این نسبت نیرو در چارت سازمانی به تخت فعال بین ۱ نفر به ازای هر ۱۲ تخت تا ۱ نفر به ازای هر ۲۱ تخت تفاوت وجود داشت البته برخی بیمارستانها با بهره گیری از نیروهای سایر بخشها این شکاف را ترمیم کرده بودند
- ▶ این تفاوت نیرو نشاندهنده پیش بینی نامناسب و حتی تبعیض در میزان فعالیت پرسنل بیمارستانهای مختلف است.

نسبت نیروی انسانی به تخت فعال

▶ بین نسبت نیروهای موجود در کل بیمارستانها تفاوت ۱ نفر به ازای ۲/۳ تخت تا ۱ نفر به ازای ۳۵ تخت مشاهده می گردد.

واحد های تحت پوشش

▶ در ۴۲٪ بیمارستانها بخشهایی از فعالیت بخش مدیریت اطلاعات سلامت مانند پذیرش در مانگاه یا پذیرش اورژانس در شیفت های شب تحت مدیریت این بخش نبوده و علاوه بر اینکه نیروی آن از پرسنل بخش مدیریت اطلاعات سلامت نبود این بخش هیچ نظارتی بر فعالیت های آنان نداشته است

جدول شماره 2 درصد پوشش فعاليتها توسط نیروی بخش مدیریت اطلاعات سلامت



بیمارستان های تامین اجتماعی	بیمارستانهای دولتی	
۱۰۰٪	۵۸٪	پذیرش در مانگاه
۱۰۰٪	۷۴٪	پذیرش اورژانس
۱۰۰٪	۱۰۰٪	پذیرش بستری
۱۰۰٪	۹۵٪	آمار
۱۰۰٪	۱۰۰٪	مدارک پزشکی
♦	♦	ترخیص
۱۰۰٪ در شیفت شب	۱۰٪ شیفت شب	صندوق

بررسی و محاسبه نیروی مورد نیاز برای بخش مدیریت اطلاعات سلامت



- ▶ با توجه به مشکلات مشاهده شده ضرورت بازنگری و تعیین نیروی انسانی مشخص گردید لذا در ۴ جلسه گروهی به روش اجماع خبرگان (expert panel) با حضور مسئولین بخش مدیریت اطلاعات سلامت ، کارشناسان تشکیلات دانشگاه و اعضاء گروه مدارک پزشکی استان
- ▶ کارسنجی و زمان سنجی فعالیت های واحدهای مختلف مدارک پزشکی مشخص گردید. در دو جلسه اول نظرات مسئولین بخشهای مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستانها جمع بندی گردید سپس در دو جلسه دیگر با حضور کارشناسان تشکیلات دانشگاه و اعضاء گروه مدارک پزشکی تعداد نیروی مورد نیاز پیش بینی که در جدول شماره ۳ مشخص شده است

	نام واحد	شرح فعالیت	عنوان پست	مدارک قابل قبول	حداقل نیرو در بیمارستان	تعداد نیرو نسبت به مراجعین	نحوه محاسبه	متوسط زمان هر فعالیت
پذیرش	پذیرش در مانگاه	پذیرش، ثبت اطلاعات و توزیع بیماران جه ویزیت و خدمات درمانگاهی	متصدی پذیرش	فوق دیپلم مدارک پزشکی کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت	۱	به ازای هر ۱۵۰ مراجعه در هر روز کاری انفر + به ازای هر ۳۵ پرونده درمانگاهی انفر	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	متوسط پذیرش سرپایی ۳ دقیقه تشکیل ویلگانی هر پرونده ۱۲ دقیقه
	پذیرش بستری(تشکیل پرونده)	ثبت اطلاعات و تشکیل پرونده جهت بستری بیماران	متصدی پذیرش	فوق دیپلم مدارک پزشکی کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		به ازای هر ۴۰ پرونده بستری در هر روز کاری ۱ نیرو	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر پرونده ۱۰ دقیقه
	پذیرش اورژانس	ثبت اطلاعات و پذیرش بیماران سرپایی و بستری اورژانس و تشکیل پرونده اورژانس	متصدی پذیرش	فوق دیپلم مدارک پزشکی کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت	۴ مشترک با پذیرش بستری	به ازای هر ۷۰ مراجعه سرپایی در هر شیفت ۱ نیرو+ به ازای تشکیل هر ۴۲ پرونده ۱ نیرو	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر مراجعه ۶ دقیقه هر پرونده ۱۰ دقیقه
		برنامه ریزی و نظارت بر عملکرد پذیرش	مسئول پذیرش	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		در بیمارستان بالای ۱۵۰ تخت فعال		
مدارک پزشکی	کنترل کمی و کیفی پرونده و ساماندهی پرونده	بازنگری و کنترل پرونده ها از نظر نقص کمی و کیفی مرتب سازی پرونده	کارشناس مدارک پزشکی	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت	۱	به ازای هر ۵۰ پرونده تریخیص شده در هر روز کاری ۱ نفر	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر پرونده ۸ دقیقه
	بایگانی	بایگانی و بازبای پی پرونده ها	کارشناس مدارک پزشکی	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		به ازای هر ۵۰ پرونده تریخیصی در هر روز ۱ نفر	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر پرونده ۸ دقیقه
	امحاء پرونده	انجام اسکن اوراق، ثبت اطلاعات و فرایند امحاء	کارشناس مدارک پزشکی	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		در صورت انجام فرایند امحاء به ازای هر ۴۰ پرونده در روز یک نیرو	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر پرونده ۱۰ دقیقه
	مکاتبات قانونی	پاسخگویی به درخواست ها و مکاتبات قانونی	کارشناس مدارک پزشکی	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		به ازای هر ۲۵ مکاتبه در هر روز	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر پرونده ۱۵ دقیقه
		نظارت بر فعالیت واحد و رعایت اصول مستند سازی و محرمانگی اطلاعات در بیمارستان	مسئول مدارک پزشکی	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت و بالاتر	۱	با تعداد پرونده ۷۰۰ به بالا		
	کدگذاری	کدگذاری بیماری ها اقدامات و علل صدمات، ثبت و گزارش دهی	کارشناس کدگذاری	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		به ازای هر ۴۵ پرونده	ساعت کار یک روز / متوسط زمان هر فعالیت	هر پرونده ۹ دقیقه
			مسئول کدگذاری	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت و بالاتر		در صورت ایجاد متوسط تعداد ۱۰۰ پرونده بیشتر در روز یک نفر ثابت		مسئول کد گذاری نیز ۴۵ پرونده در روز کدگذاری می نماید
	آمار	جمع اوری، تلخیص و تحلیل داده ها و شاخصهای بیمارستانی	کارشناس آمار	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت		بیمارستان بین ۱۰۰ تا ۳۰۰ تخت یک نیرو ۳۰۰ تا ۷۰۰ تخت ۲ نیرو بیشتر از ۷۰۰ تخت ۳ نیرو		
			مسئول آمار	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت و بالاتر		در بیمارستان بالای ۲۰۰ تخت ۱ نیرو		
			مدیر اطلاعات سلامت) پذیرش آمار و مدارک پزشکی)	کارشناس مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات سلامت و بالاتر	۱	بیمارستان زیر ۲۰۰ تخت یک نفر		
		ارائه شده به رئیس اداره مدیریت اطلاعات سلامت		کارشناس ارشد مدارک پزشکی یا فناوری اطلاعات صورتی سلامت سلامت و بالاتر	۰	بیمارستان بالای ۲۰۰ تخت ۱ نفر		
				مجموع	۸			

پذیرش

	نیرو بر حسب مراجعین	حداقل نیرو	
	به ازای هر ۱۵۰ مراجعه سرپایی ۱ نیرو به ازای تشکیل ، بایگانی و بازیابی ۳۵ پرونده یک نیرو	۱	درمانگاه
	به ازای هر ۴۰ پرونده تشکیل شده ۱ نیرو		بستری
	به ازای هر ۷۰ مراجعه سرپایی در هر شیفت ۱ نیرو به ازای تشکیل هر ۴۲ پرونده در شیفت ۱ نیرو	۴	اورژانس
	در بیمارستان های بالای ۱۵۰ تخت		مسئول پذیرش

مدارک پزشکی، کدگذاری

حداقل نیرو	نیرو بر حسب مراجعین
۱	به ازای هر ۵۰ پرونده ۱ نیرو
	به ازای هر ۵۰ پرونده ۱ نیرو
	به ازای هر ۲۵ مکاتبه ۱ نیرو
۱	به ازای هر ۴۰ پرونده یک نیرو
	به ازای هر ۴۵ پرونده یک نیرو
	در صورت ۹۰ پرونده در روز یک نفر ثابت

مدیریت و آمار

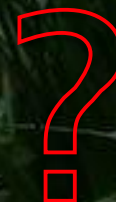
	نیرو بر حسب تعداد تخت	حداقل نیرو	
	در بیمارستان ۱۰۰ تا ۳۰۰ تخت ۱ نفر در بیمارستان ۳۰۰ تا ۷۰۰ تخت ۲ نفر در بیمارستان بالای ۷۰۰ تخت ۳ نفر	۱	کارشناس آمار
	در بیمارستان بالای ۲۰۰ تخت یکی از افراد فوق		مسئول آمار
	بالای ۱۰۰ تخت		(مسول مدارک پزشکی)
	بالای ۲۰۰ تخت		رئیس بخش مدیریت اطلاعات سلامت



منابع :

- Treen ,d, strategic human resource , survey business jornal , v.69 No 3 , 2000 , 62-68
Workforce logistic , manpower planning , july2002 , http://www.manpower_planning.co.uk
1377 ابطحي ، سيدحسن ، مدیریت منابع انسانی و امور استخدامی ، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی تهران
1380 دعایی ، حبیب اله ، مدیریت منابع انسانی ، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد
WORLD HEALTH ORGANIZATION. Quality and accreditation in health care services A global review. WHO/EIP/OSD/2003.1, Geneva. Available from:
<http://www.achs.org.au/content/screens/file-download>
- Wyckoff Heights Medical Center. (718) 963-7151. Available from: <http://www.wyckoffhospital.org/departments/administrative/health-information-management>
- Meydani Z. A comparative study of medical record's standard in some selected countries with Iran. [Dissertation]. Tehran: Iran University of Medical Sciences. 2004. [Persian]
- Hajavi A. The medical record 1&2. Tehran: Publication of Iran University of Medical Sciences, 2000. .[In Persian]

از توجه شما سپاسگزارم



از توجه شما سپاسگزارم

نیرومند

لوگوی بیمارستان یا دانشگاه

▶ مشخصات سخنرانی

- ▶ افرادی که نام آنها به صورت سخنرانی پذیرفته شده است ۱۰ دقیقه وقت ارائه و ۵ دقیقه زمان برای پرسش و پاسخ دارند. لازم است ارائه با استفاده از پاورپوینت انجام شود و حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۴/۲/۲۹ فایل پاورپوینت مقاله را به ایمیل a.vahedi@health.gov.ir ارسال گردد.