

## اهداف، فرایندها، شاخصهای قابل اندازه گیری و برنامه های

### اداره پذیرش مدارک پزشکی و آمار

#### اهداف کلی اداره پذیرش و مدارک پزشکی

اهداف کلی اداره پذیرش و مدارک پزشکی در راستای اهداف کلان مرکز :

- افزایش رضایت بیماران و مراجعین اداره از طریق عملکرد دقیق، صحیح و موثر
- رعایت حقوق بیماران و احترام به شخصیت و منزلت آنها در راستای افزایش رضایت مندی آنان
- ارائه پذیرش بهینه و نظام مند به بیماران در کوتاه ترین زمان ممکن مطابق با استانداردهای تعریف شده
- مدیریت بر نگهداشت استاندارد مدارک پزشکی بیمار در راستای پاسخگویی سریع مراجعین
- ارائه آمار دقیق صحیح و کامل از فعالیت های مرکز

## اهداف جزئی:

ردیف	نام واحد	لیست اهداف جزئی
1	پذیرش	<ul style="list-style-type: none"> <li>• پذیرش صحیح بیمار در کمترین زمان ممکن با بالاترین دقت مطابق استانداردهای تعریف شده</li> <li>• افزایش رضایت بیماران با عملکرد دقیق، صحیح و موثر در واحدهای نوبت دهی و پذیرش</li> <li>• رعایت حقوق بیماران و احترام به شخصیت و منزلت آنها در راستای افزایش رضایت مندی آنان</li> </ul>
3	بایگانی مدارک پزشکی	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نگهداری صحیح مدارک پزشکی به منظور ایجاد سرعت و سهولت دسترسی و بازیابی پرونده ها</li> <li>• بایگانی صحیح و دقیق مدارک بنحوی که بتوان هرگونه دفاع از پرونده را جهت حمایت از اقدامات انجام شده توسط پزشک و سایر کادر درمانی انجام داد.</li> <li>• ایجاد سابقه کاملی از بیمار با مدارکی که در برگیرنده اطلاعات کافی برای نمایش واضح هویت بیمار . تعیین تشخیص ها و درمانها و ثبت دقیق نتیجه هرگونه درمان باشد</li> <li>• اسکن کلیه اوراق پرونده های بستری جهت دسترسی الکترونیکی متقاضیان داخل مرکز به پرونده ها با تعریف سطوح دسترسی افراد مجاز (پزشکان - بخش ها و ...)</li> <li>• فراهم کردن زمینه تداوم مراقبت از بیمار در پذیرشهای بعدی</li> <li>• فراهم کردن منبعی برای ارزیابی کفایت و مناسب بودن مراقبت انجام شده</li> <li>• فراهم کردن زمینه برای برنامه ریزی اساسی در مورد مراقبت و درمان بیماران توسط مدیریت بیمارستان</li> <li>• پاسخگویی مناسب و سریع به مراجع قانونی در جهت کسب حقوق قضایی مربوط به بیمار یا بیمارستان</li> <li>• پاسخگویی مناسب و سریع به پزشکان و پژوهشگران در جهت کمک انجام تحقیقات</li> <li>• افزایش رضایت مندی مراجعین با عملکرد دقیق، صحیح و موثر در واحد بایگانی مدارک پزشکی</li> </ul>

ردیف	نام واحد	لیست اهداف جزئی
4	آمار	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ارائه اطلاعات آماری به روز، دقیق ، صحیح و جامع در ارتباط با کلیه خدمات انجام شده در روند پذیرش - ترخیص بیماران سرپایی ، بستری و اورژانس به منظور ارائه ابزاری مطمئن جهت برنامه ریزی ، سازماندهی و کنترل فعالیتهای بیمارستانی و نمایش نقاط بحرانی در عملکرد واحدها</li> <li>• افزایش رضایتمندی متقاضیان مجاز اطلاعات آماری از طریق عملکرد دقیق ، صحیح و موثر</li> </ul>
5	کدگذاری	<ul style="list-style-type: none"> <li>• افزایش سرعت و سهولت دسترسی به مطالب و اطلاعات در زمینه بیماریها و اقدامات درمانی</li> <li>• ارائه تصویری مستند از فعالیتهای انجام شده در زمینه نحوه تشخیص و درمان بیماریها</li> <li>• فراهم نمودن زمینه ای برای ارزیابی خدمات درمانی ارائه شده در مرکز درمانی و مقایسه آن با سایر مراکز</li> <li>• فراهم نمودن اطلاعات مورد نیاز جهت برنامه ریزی و سیاستگذاری های بهداشتی درمانی برای مدیریت ارشد بیمارستان</li> <li>• فراهم نمودن اطلاعات مورد نیاز در تحقیقات و پژوهشهای پزشکی و اپیدمیولوژیک</li> <li>• افزایش رضایتمندی مراجعین با عملکرد دقیق، صحیح و موثر</li> </ul>

## فرایندهای موجود در اداره پذیرش مدارک پزشکی و آمار

ردیف	نام واحد	لیست فرایندها
1	پذیرش سرپایی و بستری و اورژانس	<ul style="list-style-type: none"> <li>• پذیرش بیماران سرپایی</li> <li>• پذیرش بیماران بستری</li> <li>• پذیرش بیماران اورژانس</li> <li>• پذیرش بیماران مستقل</li> </ul>
3	بایگانی مدارک پزشکی	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرایند امحاء پرونده های بالینی</li> <li>• فرایند بایگانی مدارک پزشکی</li> <li>• فرایند ارائه مدارک پزشکی به متقاضیان مجاز داخل مرکز</li> <li>• فرایند ارائه مدارک پزشکی به متقاضیان مجاز خارج مرکز</li> </ul>
4	کدگذاری	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرایند کدگذاری بیماریها ، اعمال جراحی و سایر اقدامات درمانی</li> </ul>
5	آمار	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرایند تهیه و ارائه آمار بیمارستانی</li> </ul>

## اقدامات کمی انجام شده

- ◆ استقرار پذیرش اورژانس در محل مربوطه
- ◆ افزایش فضای بایگانی مدارک پزشکی (بازسازی فضای بایگانی جاری)
- ◆ نصب سیستم فایلینگ ریلی در بایگانی مدارک پزشکی
- ◆ تجهیز واحدهای پذیرش سرپایی ، بستری ، اورژانس ، ، بایگانی مدارک پزشکی ، کدگذاری بیماریها و آمار
- ◆ ایجاد و راه اندازی نوبت دهی تلفنی و پرسنل و تجهیزات مربوطه با توجه به افزایش تقاضا
- ◆ انتقال 110 هزار پرونده بستری به فضای جدید بایگانی مدارک پزشکی
- ◆ انتقال 1100 زونکن پرونده اورژانس (سه سال) به فضای جدید بایگانی مدارک پزشکی

## اقدامات کیفی

- تدوین دستورالعمل های کاری بر اساس ISO 9001:2008
- تدوین گردش کار و طراحی فلوچارت های پذیرش و مدارک پزشکی
- تهیه مستندات مربوط به واحدهای مختلف پذیرش و مدارک پزشکی
- تدوین شرح وظایف مشاغل پذیرش و مدارک پزشکی
- کارشناسی برنامه نرم افزاری موجود و ارائه راهکارهای لازمه جهت رفع نواقص سیستم
- تدوین اهداف و شاخصهای قابل اندازه گیری در واحدهای تحت پوشش
- اجرای SHARE آمار روزانه با هدف افزایش سرعت در ارسال و تصحیح فرم
- اسکن کلیه اوراق پرونده های بستری از مرداد 90 با هدف ایجاد سهولت در طبقه بندی و دسترسی به پرونده ها
- اسکن کلیه پرونده ها و کارت های اندکس از ابتدا تا سال 82 جهت بالا بردن ایمنی پرونده ها در مقابل حوادث طبیعی و غیر طبیعی و عوامل محیطی و نیز دسترسی به اطلاعات با سرعت و سهولت
- امکان روئیت پرونده ها الکترونیک از طریق برنامه سبارا در کلیه بخش های بستری و واحد های مرتبط (ریاست - مدیریت - دفتر پرسناری - ترخیص و بیمه گری) با تعیین سطوح دسترسی
- راه اندازی سیستم نوبت دهی تلفنی
- انجام زمان سنجی فرایندهای پذیرش و بایگانی مدارک پزشکی
- برنامه ریزی جهت ارتقاء شاخصهای اندازه گیری شده
- ارتقاء سطح علمی پرسنل از طریق شرکت در دوره های آموزشی داخل و خارج از بیمارستان
- شرکت فعال در سمینارهای مرتبط با مدارک پزشکی

♦ همکاری با دانشگاه‌های علوم پزشکی و مشارکت در امر آموزش کاربردی

(کارآموزی و کارورزی) دانشجویان مدارک پزشکی در مقاطع کاردانی و کارشناسی

♦ همکاری در زمینه تحقیقات علوم پزشکی

♦ اجرای طرح زمانبندی حضور بیمار ان جهت اخذ پذیرش به منظور جلوگیری از اتلاف وقت

بیماران و ازدحام در محیط بیمارستان

♦ اطلاع رسانی در مورد نحوه پذیرش و نوبت دهی بیمار در مرکز از طریق واحد نوبت دهی

تلفنی

♦ طراحی و استفاده فرم کنترل پرونده های در پرونده های بستری

♦ طراحی و استفاده فرم چک لیست ممیزی کلیه اوراق پرونده در زمان ترخیص جهت

ارزیابی اوراق پرونده

♦ اجرای سیستم استاندارد در بایگانی مدارک پزشکی

♦ ورود داده های کدگذاری شده بیماریها ، اعمال جراحی و اقدامات درمانی در سیستم نرم

افزاری بیمارستان HIS

♦ توسعه دامنه گردآوری و گزارش اطلاعات آماری (آمار های دوره ای و مقایسه ای)

♦ بررسی علل ناهمخوانی داده های آماری ثبت شده در سیستم دستی با اطلاعات آماری

اخذ شده از سیستم نرم افزاری و هماهنگی جهت رفع آن