تأثیر آموزش اصول مطب داری بر آگاهی و عملکرد منشی‌های مطب پزشکان متخصص شهر اصفهان

فروزان سینایی، فرهاد بهمن زیاری، نیکو یمانی*، سیدعلی ناجی، مژده غیاثی اصفهانی

چکیده

مقدمه: با توجه به اهمیت نقش منشی‌ها به عنوان عاملی مهم در بهبود ارائه خدمات بهداشتی- درمانی در مطب‌ها مسأله گذراندن دوره‌های آموزشی برای منشی‌ها لازم و ضروری به نظر می‌رسد. لذا این مطالعه به منظور بررسی تأثیر کلاس‌های آموزشی اصول مطب‌داری بر آگاهی و عملکرد منشی‌های مطب پزشکان متخصص انجام گرفته است.

روش‌ها: در این مطالعه نیمه تجربی، ۳۰ نفر منشی از مطب پزشکان متخصص زنان و زایمان شهر اصفهان به صورت تصادفی منظم جهت مداخله انتخاب شدند. روش آموزش به صورت سخنرانی و بحث و گفتگو انجام گرفت و جهت جمع‌آوری اطلاعات برای بررسی آگاهی از پرسشنامه و برای بررسی عملکرد از چک‌لیست مشاهده‌ای استفاده شد که در دو مرحله قبل و بعد از کلاس‌های آموزشی به اجرا درآمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام گرفت.

نتایج: مقایسه میانگین نمرات آگاهی و عملکرد منشی‌های مطب‌ها قبل از شرکت در کلاس‌های آموزشی اصول مطب‌داری (به ترتیب ۱۵/۲۳ و ۱۲/۰۳) با میانگین نمرات آگاهی و عملکرد بدست آمده از آنان بعد از شرکت در کلاس‌های مذکور (به ترتیب ۲۴/۹۳ و ۱۸/۵۶) اختلاف معناداری را نشان داده است.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش، به نظر می‌رسد توجه به ساختار شغلی حرفه منشی‌گری در مطب‌ها و ارائه دوره‌های آموزشی قبل و حین کار برای آنان، بتواند فرایند ویزیت بیماران در مطب‌ها را بهبود بخشد.

واژه‌های کلیدی: منشی مطب، دانش، عملکرد

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی (ویژه‌نامه توسعه آموزش) / زمستان ۱۳۸۹؛ ۱۰(۵): ۸۲۲ تا ۸۳۰

مقدمه

تقاضای روز افزون خدمات پزشکی و بالا رفتن تعداد بیماران مراجعه‌کننده به پزشکان متخصص، روز به روز نیاز به یک فرد با تجربه و آموزش دیده با ویژگی‌های خاص جهت اداره نمودن این مطب‌ها را افزایش می‌دهد. منشی‌ها در فیلد پزشکی در کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها، مطب‌ها و درمانگاه‌های بهداشتی درمانی مشغول به کار هستند و برای پرداختن به این شغل باید علاوه بر مهارت‌های خاص منشی‌گری دارای برخی از اطلاعات در زمینه پزشکی و روابط عمومی باشند. زیرا به دلیل ارتباط مستقیم با بیماران باید بتوانند با آنان به خوبی ارتباط برقرار کنند و قادر به پاسخگویی به سؤالات آنان باشند(۱).

شغل منشی‌گری در مطب‌ها وظیفه‌ای حساس و پر زحمت است که مستلزم برخورداری از مسؤولیت و تعهد بالایی در

* **نویسنده مسؤول:** دکتر نیکو یمانی (استادیار)، مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی، مدیریت مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. yamani@edc.mui.ac.ir

فروزان سینایی، کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی، مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی، مدیریت مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.(sam_sinaei@Hotmail.com)؛ فرهاد بهمن زیاری، پزشک عمومی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران؛ دکتر سید علی ناجی، دانشکده پرستاری، دانشگاه اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران؛ مژده غیاثی اصفهانی، کارشناس مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی، مدیریت مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (ghiasi@edc.mui.ac.ir)

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

قبال بیماران و پزشکان مطب‌ها می‌شود(۲). افراد یا بیمارانی که با منشی‌های مطب‌ها سر وکار دارند اصولاً افراد تنها و قشر سالمند جامعه هستند و اغلب در مناطق محروم درون شهری زندگی می‌کنند. این افراد دارای شرایط فیزیکی و روحی ویژه‌ای هستند که برای آنها برخورد با ضوابط سخت و خشک حرفه پزشکی مشکل می‌باشد. بنابراین منشی‌های مطب‌ها باید با اینگونه مشکلات آشنایی کافی داشته و ضمن برخورد صحیح با این افراد از مشکلات آنان بکاهند(۳).

لحظات اولیه برخورد با بیمار در ادامه ارتباط با بیمار اهمیت زیادی دارد و بوجود آوردن فضای لازم برای راحتی بیمار ضروری به نظر می‌رسد(٤). با توجه به این مسأله که منشی‌ها در مطب ها، بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی درمانی اولین کسانی هستند که به نیازهای بیماران پاسخ می‌دهند و همچنین پل ارتباطی میان بیماران و پزشکان به شمار می‌روند، می‌توان از آنان به عنوان یکی از ارکان مهم و اساسی در این مراکز نام برد(٥تا٧). مدیریت مطب چه از لحاظ فیزیکی و چه از لحاظ روانی به عهده آنان است و واضح است که پزشکان در یک فضای توام با نظم، آراستگی و آرامش بهتر به کار خود پرداخته و بیماران نیز بدون استرس و با اطمینان و رضایت کامل به مطب مراجعه کرده و ویزیت می‌شوند. در نهایت این عوامل می‌تواند در امر تشخیص و درمان بیماران و بهبود وضعیت مطب مؤثر باشد. بنابراین در جهان پیشرفته امروزه پزشکی، منشی‌ها به مهارت هایی در زمینه روابط انسانی، نحوه پردازش اطلاعات، ارتباطات و نحوه اداره مطب‌ها نیاز دارند(۸).

با توجه به موارد گفته شده علیرغم رشد و توسعه مطب پزشکان و مراکز بهداشتی و نیاز به مراقبت‌های بیشتر، بررسی‌های به عمل آمده در زمینه مراقبت‌های اولیه بهداشتی و نقش پزشکان، پرستاران و دیگر کارکنان کمکی نشان می‌دهد که کار منشی مطب کمتر شناخته و مطرح شده و گزارش‌های کمی در مورد وظایف و نوع کار آنها در ارتباط با بیمار و مطب ارائه می‌شود(۹). بنابراین به نظر می‌رسد تعیین و یا سنجش نیازها در زمینه دانش، نگرش و مهارت این افراد که جو ارتباطی بیماران با مطب را تعیین می‌کنند لازم و ضروری است.

با این حال اگرچه در زمینه دانش، نگرش و مهارت منشی مطب‌ها بررسی و پژوهش‌های زیادی انجام نگرفته است، اما موکداً توصیه شده است که برای این محدوده شغلی آموزش امری ضروری است(۱۰). در برخی از کشورهای پیشرفته جهان مانند آمریکا، کانادا و انگلستان، دوره‌های آموزشی جهت اخذ مدرک منشی‌گری برگزار می‌گردد که در آن دوره‌ها دانش و مهارت‌های لازم و ضروری برای این حرفه اعم از کار اثربخش، اطلاعات پایه‌ای پزشکی، اصول مطب داری و موارد مورد نیاز ارائه می‌گردد(۱۱تا١٤).

با این وجود ملاحظه می‌شود در اکثر کشورها از جمله ایران نه تنها دوره‌های آموزشی جهت این شغل وجود ندارد و اخذ مدرک منشی‌گری الزامی نیست بلکه شرایط خاصی جهت احراز این شغل مطرح نمی‌باشد. متأسفانه حتی برخی از مطب‌ها بدون وجود منشی اداره می‌شود و یا کارکنان شاغل در این محل‌ها بدون برخورداری از مهارت‌های خاص و بدون تجربه و دانش لازم به اداره مطب می‌پردازند. توجه به این امر موجب شد تا پژوهشگر در این مطالعه با برگزاری دوره‌های آموزشی اصول مطب داری برای منشی‌های مطب پزشکان متخصص به بررسی تأثیر این دوره‌ها بر آگاهی و عملکرد آنان بپردازد.

روش‌ها

این مطالعه از نوع نیمه تجربی است. جامعه آماری آن را مطب‌های متخصصین زنان و زایمان شهر اصفهان که در نظام پزشکی سال ۱۳۸۷ ثبت نام کرده اند و تعداد آنها به ۱۳٦ مطب می‌رسد تشکیل می‌دهند.

لازم به ذکر است که برخی از دلایل انتخاب مطب‌های متخصصیص زنان و زایمان از میان متخصصان رشته‌های مختلف دیگر در زیر بیان شده است.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

– بهبود کیفیت خدمات به بیماران زنان و زایمان به دلیل افزایش مرگ و میر مادران باردار در اولویت‌های برنامه دانشگاه قرار دارد.

– زنان یکی از گروه‌های آسیب پذیر در جوامع بوده و دارای ویژگی‌های خاص در مسائل بهداشت و درمان هستند. و همچنین در سه دهه اخیر بسیاری از مطالعات انجام شده نشان دهنده اهمیت سلامت زنان است. و اکنون پذیرفته شده است که وضعیت سلامت جسمی و روحی زنان تأثیر مهمی بر سلامت کودکان، خانواده، جامعه و محیط زیست دارد(۱۵).

– با توجه به این که ۵۰ درصد جامعه کشور را زنان تشکیل می‌دهند، یکی از حساسیت‌های رشته زنان و مامایی به خاطر این موضوع است که در اغلب موارد جان دو انسان یعنی مادر و جنین مطرح است(۱۶).

جهت تعیین حجم نمونه در این مطالعه با توجه به این مسأله که برای پژوهش‌های از نوع آزمایشی حجم نمونه حداقل ۳۰ نفر در هر گروه توصیه می‌شود(۱۷). و به دلیل آنکه بازدهی کلاس‌ها با تعداد ۳۰ نفر به بالا کم خواهد شد، بنابراین منشی‌های ۳۰ مطب متخصص زنان و زایمان به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد که به طور تصادفی منظم انتخاب گردید. معیار ورود به مطالعه عبارت بود از ثبت نام (به صورت رایگان) توسط منشی‌های مطب‌های مذکور و شرکت در تمامی کلاس‌های آموزشی اصول مطب داری و معیار خروج از مطالعه، غیبت بیش از یک جلسه در کلاس‌های آموزشی اصول مطب داری بود.

کلاس‌های آموزشی با عنوان دوره آموزشی توانمندسازی کارکنان مطب پزشکان متخصص برای ۳۰ نفر منشی توسط مرکز انجمن پرستاری ایران واقع در اصفهان در زمستان سال ۱۳۸۸ برگزار شد. هدف کلی دوره عبارت بود از ارتقای دانش و ایجاد مهارت در شاغلین مطب‌ها در زمینه ارتباط صحیح با بیمار و همراهان، بهداشت و کنترل عفونت، مدارک پزشکی و اصول نوبت‌دهی و نظم و آراستگی مطب.

روش آموزش به صورت سخنرانی، بحث و گفتگو در کلاس با استفاده از وسایل کمک آموزشی مثل: فیلم، اسلاید، پوستر و ماکت‌های آموزشی اجرا شد. مدت آموزش ۱ ماه بطول انجامید که به صورت ۳ روز در هفته و در هر روز ۲ جلسه دو ساعته برگزار شد. انجام آزمون‌ها به صورت پیش‌آزمون قبل از اولین آموزش و پس آزمون ۳ هفته پس از آخرین آموزش صورت گرفت. برای بررسی دانش از پرسشنامه و برای بررسی عملکرد از چک‌لیست مشاهده‌ای استفاده شد.

پرسشنامه شامل دو قسمت بود. قسمت اول دربرگیرنده اطلاعات دموگرافیک شامل میزان تحصیلات، سن، سابقه کار، میزان حقوق، و داشتن شغل دیگر بود. بخش دوم شامل ۳۸ سؤال چهار گزینه‌ای و ۲ سؤال به صورت صحیح – غلط که آگاهی منشی‌ها را در زمینه مورد نظر مورد سنجش قرار می‌داد.

چک‌لیست مشاهده‌ای نیز جهت سنجش عملکرد منشی‌ها به صورت ۲۱ سؤال با پاسخ بلی– خیر طراحی گردیدکه توسط بیمار نما در مطب قبل و بعد از برگزاری کلاس‌های آموزشی تکمیل شد. لازم به ذکر است بیمار نماها افرادی بودند که در زمینه مورد نظر آموزش دیده و توجیه شده بودند و به عنوان بیمار عادی به مطب‌ها مراجعه می‌کردند.

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه و چک‌لیست مشاهده‌ای با استفاده از نظر صاحب‌نظران در زمینه مورد مطالعه به تأیید رسید.

پایایی پرسشنامه‌ها از طریق محاسبه ضریب آلفای کرانباخ که میزان آن به ترتیب در پرسشنامه بخش دانش ۰/۸۱ و در چک‌لیست مشاهده‌ای عملکرد ۰/۷۸ به دست آمد.

نمرات آگاهی افراد نمونه از صفر تا ۴۰ و نمرات عملکرد آنان نیز از صفر تا ۲۱ مورد محاسبه قرار گرفت که تجزیه و تحلیل آنها از طریق نرم‌افزار SPSS در دو سطح: توصیفی با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر میانگین و انحراف معیار و سطح استنباطی از طریق آزمون‌های آماری مانند T زوج و ANOVA صورت گرفت.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

نتایج

کلیه ۳۰ منشی در کلاس‌های آموزشی شرکت نموده و پرسشنامه‌ها را در پیش آزمون و پس آزمون تکمیل نمودند. چکلیست مشاهده‌ای نیز در ۳۰ مطب نمونه توسط بیمارنما قبل و بعد از برگزاری کلاس‌ها تکمیل گردید. قابل ذکر است اطلاعات مربوط به برخی از عوامل دموگرافیک مثل «میزان حقوق» (به دلیل عدم پاسخگویی اکثر افراد نمونه به این گزینه)، «شغل دیگر» (به دلیل جواب منفی کلیه افراد به این گزینه) و «میزان تحصیلات» (به دلیل عدم تفاوت در میزان تحصیلات افراد نمونه) به دست نیامده و تنها دو مورد یعنی «سن»، و «سابقه کار» که میانگین سن آنها ۲۹/۸۳ و میانگین سابقه کار آنان ٤/٦۰ سال بود، در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۱: مقایسه میانگین نمره آگاهی افراد نمونه (منشی‌های مطب‌ها) قبل و بعد از برگزاری کلاس‌های آموزشی اصول مطب‌داری (نمره از ٤۰)

عنوان	تعداد	پایین‌ترین نمره	بالاترین نمره	میانگین نمرات	انحراف معیار	T	P-value *	
قبل از آموزش	۳۰	٤	۲۱	۱۵/۲۳	۳/٦٤	-۱۱/۰۵	=۰/۰۰۰ (معنادار)	P
پس از آموزش	۳۰	۱۷	۳۲	۲٤/۹۳	٤/۲۷			

جدول ۲: فراوانی و درصد گویه‌های مربوط به عملکرد افراد نمونه (منشی‌های مطب‌ها) قبل و بعد از شرکت در کلاس‌های آموزشی اصول مطب داری

شماره	سؤالات	زمان بررسی	بلی		خیر	
			فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۱	به تلفن‌ها به موقع پاسخ داده می‌شود؟	قبل از آموزش	۲٦	۸٦/۷	٤	۱۳/۳
		پس از آموزش	۳۰	۱۰۰	--	--
۲	مستندات و مدارک پزشکی را به طور اصولی بایگانی می‌نماید؟	قبل از آموزش	۱۸	٦۰	۱۲	٤۰
		پس از آموزش	۲٦	۸٦/۷	٤	۱۳/۳
۳	دفترچه‌های بیمه بیماران را با دقت کنترل می‌نماید؟	قبل از آموزش	۲۱	۷۰	۹	۳۰
		پس از آموزش	۲٦	۸٦/۷	٤	۱۳/۳
٤	در انجام امور مطب دقت به عمل می‌آورد؟	قبل از آموزش	۱۹	٦۳/۳	۱۱	۳٦/۷
		پس از آموزش	۲۹	۹٦/۷	۱	۳/۳
۵	پاسخگویی سریع به تلفن‌ها را در اولویت کارهای مطب قرار می‌دهد؟	قبل از آموزش	۲۵	۸۳/۳	۵	۱٦/۷
		پس از آموزش	۲۸	۹۳/۳	۲	٦/۷
٦	تنظیم وقت ملاقات‌ها را به صورت تلفنی نیز انجام می‌دهد؟	قبل از آموزش	۲۵	۸۳/۳	۵	۱٦/۷
		پس از آموزش	۳۰	۱۰۰	--	--
۷	با بیماران رفتار محبت آمیز و برخورد صحیح دارد؟	قبل از آموزش	۱٤	٤٦/۷	۱٦	۵۳/۳
		پس از آموزش	۲۸	۹۳/۳	۲	٦/۷
۸	در مقابل اعتراض و یا انتظار بیماران برخورد مناسبی دارد؟	قبل از آموزش	۱۲	٤۰	۱۸	٦۰

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

			بلی		خیر	
شماره	سؤالات	زمان بررسی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
		پس از آموزش	۲۵	۸۳/۳	۵	۱۶/۷
۹	با سلام و احوالپرسی و خوش‌آمدگویی از بیماران استقبال می‌کند؟	قبل از آموزش	٤	۱۳/۳	۲٦	۸٦/۷
		پس از آموزش	۲٦	۸٦/۷	٤	۱۳/۳
۱۰	با بیماران خوشرو و خوش برخورد است؟	قبل از آموزش	۸	۲٦/۷	۲۲	۷۳/۳
		پس از آموزش	۲۹	۹٦/۷	۱	۳/۳
۱۱	در مورد نوبت بیماران با آنها صحبت کرده و توضیح لازم را می‌دهد؟	قبل از آموزش	۱۹	٦۳/۳	۱۱	۳٦/۷
		پس از آموزش	۲۹	۹٦/۷	۱	۳/۳
۱۲	به سؤالات بیماران با حوصله پاسخ می‌دهد؟	قبل از آموزش	۱۳	٤۳/۳	۱۷	٥٦/۷
		پس از آموزش	۱۹	٦۳/۳	۱۱	۳٦/۷
۱۳	حفظ حریم خصوصی بیماران را رعایت می‌کند.؟	قبل از آموزش	۲٦	۸٦/۷	٤	۱۳/۳
		پس از آموزش	۲۹	۹٦/۷	۱	۳/۳
۱٤	نوبت بیماران را به دقت رعایت می‌کند؟	قبل از آموزش	۲۳	۷٦/۷	۷	۲۳/۳
		پس از آموزش	۳۰	۱۰۰	--	--
۱٥	پوستر منشور حقوق بیمار در اتاق انتظار نصب شده است.؟	قبل از آموزش	۷	۲۳/۳	۲۳	۷٦/۷
		پس از آموزش	۱٤	٤٦/۷	۱٦	٥۳/۳
۱٦	به موقع در محل کار خود حضور پیدا می‌کند؟	قبل از آموزش	۲۳	۷٦/۷	۷	۲۳/۳
		پس از آموزش	۲۸	۹۳/۳	۲	٦/۷
۱۷	در تمام وقت در مطب حضور داشته و آنجا را ترک نمی کند؟	قبل از آموزش	۲۱	۷۰	۹	۳۰
		پس از آموزش	۲۷	۹۰	۳	۱۰
۱۸	به مسائل بهداشتی در مطب اهمیت می‌دهد؟	قبل از آموزش	۲٤	۸۰	٦	۲۰
		پس از آموزش	۲۹	۹٦/۷	۱	۳/۳
۱۹	محیط مطب آرام و دلپذیر است؟	قبل از آموزش	۱۳	٤۳/۳	۱۷	٥٦/۷
		پس از آموزش	۲۹	۹٦/۷	۱	۳/۳
۲۰	جهت آراستگی مطب از تابلوهای نقاشی، خطاطی، پوستر و.... استفاده شده است؟	قبل از آموزش	۹	۳۰	۲۱	۷۰
		پس از آموزش	۱۹	٦۳/۳	۱۱	۳٦/۳
۲۱	مطب از نظر فیزیکی مرتب و منظم است؟	قبل از آموزش	۱٤	٤٦/۷	۱٦	٥۳/۳
		پس از آموزش	۲۸	۹۳/۳	۲	٦/۷

جدول دو اشاره دارد بر فراوانی و درصد نمرات پاسخ بلی و خیر (صفر و یک) به تک تک گویه‌های مربوط به عملکرد افراد نمونه در مطب‌ها. همان گونه که ملاحظه می‌شود کلیه نمرات اخذ شده بعد از آموزش نسبت به نمرات به دست آمده قبل ازآموزش بالاتر می‌باشد.

پایین‌ترین نمره اخذ شده قبل از آموزش مربوط به گویه‌ی شماره ۹ تحت عنوان «با سلام و احوال‌پرسی وخوشامدگویی از بیماران استقبال می‌کند؟» می‌باشد که به ترتیب فراوانی و درصد آن ٤ و ۱۳/۳ درصد و پس ازآموزش ۲٦ و ۸٦/۷ درصد به دست آمده است.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

جدول ۳: مقایسه میانگین نمره عملکرد افراد نمونه (منشی‌های مطب ها) قبل و بعد از برگزاری کلاس‌های آموزشی اصول مطب‌داری (نمر از ۲۱)

زمان بررسی	تعداد	پایین ترین نمره	بالاترین نمره	میانگین نمرات	انحراف معیار	T	P-value *	
قبل از آموزش	۳۰	٤	۲۱	۱۲/۰۳	۳/۷	-۱۰/٤	=۰/۰۰۰	P
پس از آموزش	۳۰	۱٦	۲۱	۱۸/٥٦	۱/٦		(معنادار)	

همان طور که در جدول یک و سه ملاحظه می‌شود میانگین‌های به دست آمده از آگاهی و عملکرد افراد نمونه بعد از آموزش نسبت به قبل از آن به طور معناداری بیشتر است. آزمون آماری «T» این اختلاف را به ترتیب در مورد آگاهی (T=-۱۱/۰٥, P=۰/۰۰۰) و در مورد عملکرد (T=-۱۰/٤, P=۰/۰۰۰) تأیید می‌کند.

نتایج به دست آمده از طریق آزمون آماری ANOVA رابطه معناداری را بین سن و میانگین دانش افراد نمونه (F=۰/۸۸٤, P=۰/٤۲٥) و نیز بین سن و عملکرد افراد نمونه (F=۰/۹٥۹، p=۰/۳۹٦) نشان نداد. و همچنین رابطه معناداری بین دانش و سابقه کار افراد نمونه (۰/٥۰۲ , P=۰/٤۸٤F=) و نیز بین عملکرد و سابقه کار افراد نمونه (P=۰/۷۹٥, F=۰/۰٦۹) ملاحظه نشد.

بحث

مطالعه حاضر که به بررسی تأثیر کلاس‌های آموزشی اصول مطب‌داری بر آگاهی و عملکرد منشی‌های مطب‌های پزشکان متخصص زنان و زایمان پرداخته است به این نتیجه دست یافت که کلاس‌های آموزشی اصول مطب‌داری موجب بالا رفتن آگاهی و عملکرد منشی‌ها در مطب‌ها شده است. همچنین همان طور که نتایج نشان می‌دهد بین میانگین نمرات آگاهی و عملکرد منشی‌ها قبل و بعد از دوره آموزشی اختلاف معناداری وجود دارد.

در مطالعه‌ای که در زمینه مدیریت بیماران در مطب‌ها انجام گرفته است مواردی مانند: دانش منشی‌ها در زمینه روش پذیرش بیماران در مطب‌ها، نگرش آنان به درخواست‌های بیماران برای گرفتن وقت ملاقات، مهارت اداره کردن امور و مشکلات احساسی بیماران را در دو گروه منشی‌هایی که در زمینه شغلی منشی‌گری آموزش دیده و یا عضو انجمن‌های مرتبط با شغل شان بودند با گروه دیگری که آموزش خاصی را دریافت ننموده و عضو انجمن‌های مربوطه نبودند، مورد بررسی قرار داده است که نتایج آن نشان داده است که آگاهی و عملکرد گروه اول نسبت به گروه دوم تفاوت قابل ملاحظه‌ای دارد(۹). مطالعه‌ای دیگر که به بررسی دیدگاه منشی‌های مطب‌ها نسبت به کارشان پرداخته است حاکی از آن است که اکثریت آنان گذراندن دوره‌های آموزشی و میزان آموزش برای انجام کار را را مناسب و مؤثر دانسته‌اند(۱۸). پژوهشی که در مورد کار و آموزش منشی‌ها انجام شده به این نتیجه دست یافته که اکثر منشی‌ها معتقدند قبل از شروع به کار در این حرفه باید آموزش‌های مربوطه را دریافت نمایند و همچنین آموزش ضمن خدمت را برای کار خود لازم و ضروری دانسته‌اند(۱۹).

بررسی نظرات منشی های مطب پزشکان که دوره‌های آموزشی را طی کرده‌اند نشان می‌دهد که منشی‌های

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

آموزش دیده نقش مؤثرتری را در کار خود ایفا می‌کنند و امر آموزش بسیار با ارزش و مثمرثمر بوده و نیاز است با دقت بیشتری برنامه‌ریزی و طراحی گردد(۲). همچنین نتایج مطالعه‌ای که در زمینه دانش، نگرش و مهارت منشی‌ها در نیوکاسل انجام گرفته است حاکی از آن است که اکثر منشی‌ها معتقدند برای انجام این شغل فاقد آموزش‌های کافی و لازم بوده و نیازمند آموزش‌های مربوطه هستند(۱۰).

مطالعه‌ای دیگر که با هدف تعیین نیازهای آموزشی کارکنان مطب و همچنین تأثیر دوره‌های آموزشی برگزار شده انجام گرفته است نشانگر آن است که منشی‌های مطب‌ها پس از شرکت در دوره آموزشی، احساس همدردی بیشتری با بیماران می‌کردند و همچنین مقایسه ارزیابی‌های قبل و بعد از دوره آموزشی نشان داده‌اند که منشی‌ها احساس پیشرفت و بهبود چشمگیری در نحوه عملکردشان در رابطه با امور مختلف مطب مثل پذیرش بیمار، ثبت و ضبط و رسیدگی به پیام‌ها، دادن اطلاعات به بیماران، پاسخ‌دهی به درخواست‌های متعدد و نامنظم بیماران و غیره می‌کردند. همچنین بررسی که در همین مطالعه از پزشکان مربوطه به عمل آمده است نشان می‌دهد که پزشکان نیز متوجه پیشرفت و بهبود عملکرد منشی‌های خود پس از شرکت در دوره آموزشی شده‌اند. و در کل رضایت منشی‌ها و پزشکان از برگزاری دوره‌های آموزشی بالا بوده و مورد تقدیر و تشکر آنان قرار گرفته است(۳). مطالعه دیگری که با برگزاری دوره آموزشی برای منشی‌هایی که در مراکز عمومی پزشکی مشغول به کار بوده اند انجام گرفت نشان داد که این دوره موجب شده تا منشی‌ها ارزش کار خود را بهتر درک کرده و تأثیر آن را در امر مدیریت مطب ملاحظه کنند(۲۰).

همچنین مطالعه‌ای که به صورت کیفی از طریق مشاهده و مصاحبه در زمینه تنظیم وقت ملاقات برای بیمار در مطب انجام گرفته است این مسأله را که کار تنظیم وقت ملاقات در مطب فرایند بسیار پیچیده‌ای است و به عوامل مختلفی بستگی دارد که یکی از مؤثرترین آنها ارتباط بیمار با منشی مطب می‌باشد، مورد تأکید قرار داده است(۲۱).

همانگونه که ملاحظه می شود نتایج مطالعات فوق با نتایج مطالعه حاضر همسو بوده و همگی با این مساله که ماهیت کار و مسؤولیت منشی‌ها در مطب‌ها پیچیده و حساس است و احراز و انجام این شغل در مطب مستلزم گذراندن دوره‌های آموزشی خاص این حرفه می‌باشد اتفاق‌نظر دارند. همچنین از آنجا که مخاطبین منشی‌ها در مطب‌ها افرادی هستند با شرایط ویژه و ملاحظات خاص خودشان را می‌طلبند بنابراین انجام فرایند پذیرش بطور صحیح و مناسب می‌تواند موجب شود تا بیماران با رضایت‌مندی و اطمینان خاطر با پزشک مربوطه ملاقات نموده و امر تشخیص و درمان بهتر انجام پذیرد.

نتیجه‌گیری

توانمند ساختن منشی‌ها در اداره مطب‌ها موجب ارائه خدمات مناسب تر به بیماران و پزشکان شده و به بهبود فرایند ویزیت بیماران و رضایت‌مندی آنان کمک می‌نماید. بنابراین به نظر می‌رسد تعیین و تدوین یک ساختار شغلی برای این حرفه و همچنین طراحی دوره‌های آموزشی براساس آن ضروری و لازم باشد.

منابع

1. Ciftci IH, Safak B, Cetinkaya Z, Aktepe oc, Unalan D. Evaluation of the level of knowledge of medical secretaries about clinical specimens. Mikrobiyol Bul. 2006 Oct;40(4):347-353.
2. Elsner M, Britten N. What do general practice receptionists think and feel about their work? Br J Gen Pract. 1999 Feb;49(439):103-106.
3. Silverstone R, Southgate L, Salkind M.R. Evaluation of a training Scheme for receptionists in general

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

practice. Journal of the Royal College of General Practitioners. 1983; 33(253):511-513.
4. Safavizadeh L, Masomi R, Naderyfar M, Bickley L(Translators). [Bates' guide to physical examination and history taking] Szilagyi peter G(Author).Tehran. Nashre Tabib. 2006.
5. Medical Receptionist. [cited 2010 oct 26]. Available From: http://www.rtc.edu/programs/trainingprograms/medical Receptionist/
6. Medical Receptionist. [cited 2011 feb.20]. Available from: http: // www.Cengage.edu.au/
7. Salehpoor sh. [Principles of office practicing]. Tehran. Moaseseye Farhangi Entesharati Teymorzadeh.1997.
8. Medical Receptionist. [cited 2011 feb 20]. Available from: http://www.mhcc.edu/medical office. aspx?id=1835
9. Bain D J G, Durno D. Assessment of receptionists by questions on patient management. Br Med J (Clin Res Ed). 1982 April 17; 284(6323): 1165–1167.
10. Compemam JP, van Zwanenberg TD . practice receptionists: poorly trained and taken for granted? J R Coll Gen Pract. 1988 January; 38(306): 14–16.
11. Medical Courses Online study with face To Face tutorials. [citet 2011 feb. 22]. Available from: http:www.mhts.com.au/medical.htm.
12. Medical office Receptionist certificate. [cited 2009 Mar15]. Available from: http://www.Lancaster. ohiou.edu.
13. Medical Receptionist.[cited 2010].Available from: http://www.olympic.edu/Student/Degreescertificates/ProfessionlTechnicalplograms/medicalAssisting/VMA4A.htm
14. Medical Receptionist. [cited 2011 Mar 22]. Available from: http://www.connexionsdirect.com/jobs4u/index.cfm?pid=14&catalogue Content ID=30.
15. Akhlaghe pezeshki dar Aeeneh Eslam. Markaze motaleat va Tahghighate Aklaghe pezeshki. 1993:99-113.
16. [Nashryeh Sarasarye sazmane nezam Pezeshkie Jomhorye Eslamie IRAN]. Dorehe Jatit. 2007;31(96):39.[Persian]
17. Delavar A. [Etucational and psychological Research method]. Nashre Virayesh. 1996.[Persian]
18.Alexander DA . The medical secretary: her views and attitudes. Journal of the Royal College of General Practitioners. 1981;31(227):368-371.
19. Hayes E. GP Receptionists: their work and training Health visit. Health Visit. 1989 Apr;62(4):117-118.
20. Anderson P ,mcc D1, Anderson S, Lander DA. A broader training for medical receptionists. J R Coll Gen Pract. 1980 August; 30(217): 490–494.
21. Gallagher M, Pearson P, Dink water C, Guy J. Managing Patient demand: a qualitative Stuty of appointment making in general Practice. Br J Gen Pract. 2001 April; 51(465): 280–285.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]

The Effect of Office Management Principles Education on Knowledge and Performance of Receptionists Working in Specialists' Offices in Isfahan

Forouzan Sinaei[1], Farhad Bahman Ziary[2], Nikoo Yamani[3], Sayed Ali Naji[4], Mojdeh Ghiasi Esfahani[5]

Abstract

Introduction: *Regarding the significance of a doctor's receptionist role as an important factor in promotion of health services in physicians' offices, passing educational courses seems useful and somehow necessary for them. This study therefore was performed to evaluate the effect of office management principles on knowledge and performance of receptionists working in specialists' offices.*
Methods: *In this quasi experimental study, 30 receptionists from gynecologists' offices of Isfahan were selected for an intervention through systematic random sampling. Education method was lecture and discussion. Data gathering tools were a questionnaire for knowledge assessment, and an observation checklist for performance evaluation which were employed before and after educational courses. Data were analyzed by descriptive and inferential statistical tests through SPSS software.*
Results: *Comparison of mean scores of knowledge and performance of the receptionists before attending office management principles courses(15.23, and 12.03 respectively) showed a significant difference with their mean scores of knowledge and performance after attending these courses (24.93, and 18.56 respectively).*
Conclusion: *Regarding the findings of the study, it seems that great attention must be paid to the occupational structure of receptionists in physicians' offices. Holding educational courses before employment as well as in service training for receptionists can promote patients' visits process in specialists' offices.*

Keywords: Receptionist, knowledge, performance.

Addresses:
[1]Master of Education, Medical Education Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. E mail: Sam_sinaei@Hotmail.com
[2]MD,Vice chancellor for Treatment, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
[3](✉) Assistant professor, Medical Education Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. E mail: yamani@edc.mui.ac.ir
[4]Instructor,school of Medicine ,Islamic Azad University, ,Isfahan, Iran.
[5]Medical Education Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. E mail: Ghiasi@edc.mui.ac.ir

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-16]