نیازسنجی آموزشی کارکنان بخش های مدارک پزشکی در بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان

مریم جهانبخش[*]، هنگامه ستایش

چکیده

مقدمه: نیازسنجی آموزشی بواسطه آزمودن مهارت و دانش کارکنان سازمان به بررسی تفاوت بین آنچه که هست و آنچه که باید باشد می‌پردازد و نیازهای شغلی را اولویت‌بندی می‌کند. در واقع نیازسنجی آموزشی گامی اساسی در تدوین و توسعه برنامه‌های آموزشی ارتقادهنده مهارت‌ها و دانش نیروی انسانی قلمداد می‌شود. لذا پژوهش حاضر با هدف شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان انجام گرفته است.

روش‌ها: مطالعه حاضر توصیفی بوده و در سال ۱۳۸۷ انجام شده است. نمونه پژوهش با جامعه پژوهش برابر بوده و تمام کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی اصفهان (۷۷ نفر) را دربرداشت. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای محقق ساخته می‌باشد که در سه بخش نیازسنجی در زمینه مهارت‌های فنی، ادراکی و انسانی تنظیم شده و روایی آن با استفاده از نظرخواهی از صاحب‌نظران این فن و پایایی آن با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (۹۴ درصد) تعیین گردیده بود. داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS در سطح توصیفی با مشخصه‌های آماری نظیر درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و در سطح استنباطی با آزمون T مستقل وآزمون واریانس یک طرفه (ANOVA) تحلیل شد.

نتایج: مطابق یافته‌های پژوهش به ترتیب بالاترین نیاز آموزشی در حیطه مهارت‌های فنی با میانگین ۱۰۶/۸۷ و انحراف معیار ۲۸/۰۶ مختص واحد بایگانی به عنوان اولویت اول و کمترین نیاز آموزشی در این حیطه با میانگین ۲۵/۳۹ و انحراف معیار ۶/۱۸ مختص واحد پذیرش به عنوان اولویت آخر است. بالاترین نیاز آموزشی در حیطه مهارت‌های ادراکی با میانگین ۵۷/۵۸ و انحراف معیار ۶/۰۸ مختص واحد کدگذاری به عنوان اولویت اول و کمترین نیاز آموزشی در این حیطه با میانگین ۵۰/۵۰ و انحراف معیار ۱۶/۳ مختص واحد پذیرش به عنوان اولویت آخر است. بالاترین نیاز آموزشی در حیطه مهارت‌های انسانی با میانگین ۳۷/۳۲ و انحراف معیار ۴/۲۴ مختص واحد پذیرش به عنوان اولویت اول و کمترین نیاز آموزشی در این حیطه با میانگین ۳۳/۵۰ و انحراف معیار ۱۱/۲۷ مختص واحد بایگانی به عنوان اولویت آخر است.

نتیجه‌گیری: با توجه به اولویت‌های استخراج شده لازم است از طریق تدوین و برگزاری برنامه‌های آموزشی به ارتقاء و توسعه مهارت‌های فنی در واحدهای بایگانی، مهارت‌های ادراکی در واحدهای کدگذاری و آمار و مهارت‌های انسانی در واحدهای پذیرش کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان اقدام نمود.

واژه‌های کلیدی: نیازهای آموزشی، نیازسنجی، کارکنان بخش مدارک پزشکی

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی (ویژه‌نامه توسعه آموزش) / زمستان ۱۳۸۹؛ ۱۰(۵): ۹۶۲ تا ۹۷۱

* نویسنده مسؤول: مریم جهانبخش ، مربی، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشجوی دکترای مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. jahanbakhsh.him@gmail.com

هنگامه ستایش، کارشناس مدارک پزشکی. (hengameh606@yahoo.com)

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی به شماره ۲۸۷۰۲۲ مصوب مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی است.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

مقدمه

هر سازمانی برای رسیدن به اهداف مشخص شده خود نیازمند آن است که کادری از نیروهای لایق و کارآمد در اختیار داشته باشد. افرادی که به خدمت سازمان در می‌آیند، علاوه بر داشتن معلومات قبلی خود نیاز دارند تا دانش و مهارت‌های لازم برای انجام درست وظایفی که به آنها محول می‌شود را به دست آورند(۱). از آنجا که آموزش کارمندان بر مهارت‌های مورد نیاز در انجام درست کار تأکید دارد(۲)، بنابراین یکی از وظایف اصلی و حیاتی در هر سازمان، آموزش کارکنان است. نخستین گام برای آموزش کارکنان تعیین نیازهای آموزشی است که باید در برنامه‌های آموزشی گنجانده شود(۱). نیازسنجی آموزشی به سازمان کمک می‌کند تا سطوح دانش و مهارت اعضای خود را آزمایش کند و آن را برای تدوین یک برنامه آموزشی با هدف افزایش مهارت و دانش به کار گیرد(۳و٤). بررسی و شناخت نیازهای آموزشی پیش نیاز یک سیستم آموزشی موفق بوده و در واقع نخستین عامل ایجاد و تضمین اثربخشی برنامه‌های آموزشی و بهسازی نیروهای ماهر و متخصص است که اگر به درستی انجام شود احتمال تطابق و کارایی آن با نیازهای حرفه‌ای جامعه بهداشتی افزایش خواهد یافت(۵).

بنابراین اطلاعات حاصل از نیازسنجی می‌تواند به عنوان یک گام اساسی برای تدوین توسعه و برنامه‌های آموزشی جهت تقویت و به روز کردن دانش و مهارت کارکنان مورد استفاده قرار گیرد(۳). نیازسنجی فرایند تعیین اهداف، مشخص کردن وضع موجود، اندازه‌گیری نیازها و تعیین اولویت‌ها برای عمل است. این تعریف از نیازسنجی مسأله مهم اولویت‌بندی نیازها بر حسب درجه اهمیت آنها را مورد توجه قرار می دهد(٦). از سویی«آموزش گران است» و فقط باید موقعی ارائه شود که اولاً پاسخی به یک نیاز شناخته شده وجود داشته باشد و ثانیاً بهترین راه حل برای مشکلاتی باشد که از آن طریق قابل حل‌اند. فعالیت‌های آموزشی که بدون توجه به این شرایط طراحی و اجرا شوند در واقع نوعی اتلاف منابع خواهد بود(۵)، بنابراین باید به برخی از نیازها اولویت دهیم نه اینکه بر همه آنها تأکید ورزیم(٦). با این حال به نظر می‌رسد که به این مؤلفه مهم آن طور که باید پرداخته نشده است و حتی مفاهیم و تکنیک‌ها و ابزارهای آن مورد بررسی دقیق قرار نگرفته است. حلقه مفقوده نیازسنجی در نظام برنامه‌ریزی آموزشی پزشکی و بهداشتی ایران، نسبت به سایر کشورهای توسعه یافته، به طور جدی‌تر نتایج برنامه‌های آموزشی را تهدید می‌کند. این در حالی است که مبنای منطقی هر برنامه وجود نیاز یا مجموعه‌ای از نیازهاست و برنامه‌ریزان آموزشی در سراسر جهان و در تمامی سازمان‌هایی که با آموزش سر و کار دارند، ناگزیرند برای تدوین برنامه‌ها و طرح‌های آموزشی خویش، دلایل قانع کننده‌ای داشته باشند(۷و۸).

علاوه بر این آموزش حرفه‌ای به عنوان یک ابزار استراتژیک در صنعت بهداشتی، شاغلان بهداشتی را به روز ساخته و آنها را بواسطه اتخاذ دانش، مهارت و نگرش‌های جدید قادر به عملکرد مطلوب‌تر و متعاقبا حفظ استانداردهای مراقبت، بهبود سلامت جامعه، ایجاد انگیزه و تضمین کیفیت بالای کاری می‌سازد(۹و۱۰). مطالعات انجام شده بر روی کارکنان بخش مدارک پزشکی مؤید اهمیت تعیین نیازهای آموزشی آنها و برنامه‌ریزی در این راستا است(۱۱).

لذا در پژوهش حاضر سعی شده با بکارگیری روش تجزیه و تحلیل شغل، نیازهای آموزشی کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی مشخص و اولویت‌بندی شود.

روش‌ها

مطالعه حاضر توصیفی بوده و در سال ۱۳۸۷ انجام شده

این مقاله در تاریخ ۸۸/۱۱/۲۰ به دفتر مجله رسیده، در تاریخ ۸۹/۱۰/۱۲ اصلاح شده و در تاریخ ۸۹/۱۱/۲ پذیرش گردیده است .

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

است. نمونه پژوهش تمام کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی اصفهان (۷۷ نفر) بودند. به علت محدود بودن جامعه آماری نمونه‌گیری انجام نگرفته و نمونه با جامعه پژوهش برابر بود.

لازم به ذکر است که در مطالعه حاضر از تکنیک تجزیه و تحلیل شغل (**Job analysis**) به عنوان یکی از روش‌های متداول و مهم در تعیین نیازهای آموزشی استفاده شده است. این تکنیک مکرر در مدیریت نیروی انسانی مورد استفاده بوده و مدیریت کیفیت، بهره‌وری و مدیریت زمان را نیز تقویت می‌کند. لذا ابتدا از طریق مشاهده، مصاحبه با کارکنان و مسؤولان بخش مدارک پزشکی و مطالعه شرح وظایف موجود در کارگزینی و منابع علمی مرتبط فهرست شد تا بواسطه آن فاصله بین توانمندی کارکنان با مهارت‌های لازم برای انجام وظایف به عنوان نیازهای آموزشی تعیین گردد. وظایف مربوط به این شغل به ترتیب به ٦٥ وظیفه تخصصی مشتمل بر ۱۹ مورد در واحد آمار، ۲۷ مورد در واحد بایگانی، ۷ مورد در واحد پذیرش، و ۱۲ مورد در واحد کدگذاری، ١٤ وظیفه ادراکی و ۹ وظیفه انسانی در هریک از واحدهای بخش مدارک پزشکی تقسیم شد. وظایف استخراج شده بر مبنای ماهیتشان به سه حیطه مهارت‌های فنی، ادراکی و انسانی تفکیک و بر این اساس پرسشنامه‌ای محقق ساخته در سه بخش مهارت‌های مذکور برای هر یک از واحدهای بخش مدارک پزشکی طراحی شد. سؤالات با استفاده از گزینه‌های می‌دانم و نمی‌دانم (بررسی میزان آگاهی از فعالیت‌ها) و همچنین بر اساس مقیاس لیکرت به صورت پنج گزینه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد (بررسی اهمیت فعالیت‌ها) تنظیم گردید تا نظرات کارکنان را در قالب آگاهی و اهمیت نسبت به هر یک از مهارت‌ها بررسی کند؛ میزان آگاهی از فعالیت‌ها از صفر تا یک و اهمیت فعالیت‌ها از صفر تا پنج نمره‌دهی شد (جدول زیر به تعداد سؤالات هر یک از حیطه‌های مهارتی اشاره دارد).

تعداد سؤالات پژوهش به تفکیک واحد و مهارت

مهارت‌ها / واحدها	فنی- خصصی	ادراکی	انسانی
آمار	۱۹	١٤	۹
بایگانی	۲۷	١٤	۹
پذیرش	۷	١٤	۹
کدگذاری	۱۲	١٤	۹

روایی پرسشنامه با استفاده از نظرخواهی از صاحب‌نظران این فن و پایایی آن با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (٩٤ درصد) تعیین گردید.

پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگر میان کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی توزیع و بلافاصله بعد از تکمیل توسط آنها گردآوری شد و با استفاده از نرم‌افزار **SPSS-11** در سطح توصیفی با مشخصه‌های آماری نظیر درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و در سطح استنباطی با آزمون **T** مستقل وآزمون واریانس یک طرفه (**ANOVA**) تحلیل شد.

نتایج

تمام پرسشنامه‌ها به پژوهشگر عودت داده شد که یافته‌های آن در سه بخش شامل یافته‌های مربوط به اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان، یافته‌های مربوط به اهداف پژوهش، و یافته‌های مربوط به رابطه سن، مدرک تحصیلی و سابقه کار با عقیده پاسخ‌دهندگان در در هر یک از حیطه‌های مهارتی ارایه شده است.

الف- یافته‌های مربوط به اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان

طبق مطالعه حاضر ٣٦/٤ درصد کارکنان بخش مدارک پزشکی در واحد پذیرش؛ ٢٤/٧ درصد در واحد کدگذاری؛ ٢٠/٨ درصد در واحد بایگانی و ١٨/١ درصد در واحد آمار شاغل می‌باشند. ٧٩/٢ درصد کارکنان بخش مدارک پزشکی

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

زن و ۲۰/۸ درصد مرد می‌باشند. ٤٥/٤ درصد کارکنان دارای مدرک دیپلم و زیر دیپلم، ۲۳/٤ درصد دارای مدرک فوق‌دیپلم و۳۱/۲ درصد دارای مدرک لیسانس می‌باشند. در هر چهار واحد بخش مدارک پزشکی بیشتر شاغلان (٥۰/٤ درصد) کمتر از ۱۰ سال سابقه خدمت داشته و کمترین آنها (۲۲/٥ درصد) دارای بیش از۱۹ سال سابقه خدمت می‌باشند.

ب- یافته‌های مربوط به اهداف پژوهش

در رابطه با مهارت‌های فنی، بیشترین نیاز آموزشی در کارکنان واحدهای بایگانی با میانگین ۱۰٦/۸۷ و انحراف معیار ۲۸/۰٦ و کمترین نیاز آموزشی در کارکنان واحدهای پذیرش با میانگین ۲٥/۳۹ و انحراف معیار ٦/۱۸ وجود داشت. بعد از واحدهای بایگانی، کارکنان واحدهای آمار و کدگذاری به ترتیب در حیطه مهارت‌های فنی نیازمند آموزش بودند.

- در رابطه با مهارت‌های ادراکی، بیشترین نیاز آموزشی در کارکنان واحدهای کدگذاری با میانگین ٥۷/٥۸ و انحراف معیار ٦/۰۸ و کمترین نیاز آموزشی در کارکنان واحدهای پذیرش با میانگین ٥۰/٥ و انحراف معیار ۱٦/۳ وجود داشت. بعد از واحدهای کدگذاری، کارکنان واحدهای آمار و بایگانی به ترتیب در حیطه مهارت‌های ادراکی نیازمند آموزش بودند.

- در رابطه با مهارت‌های انسانی، بیشترین نیاز آموزشی در کارکنان واحدهای پذیرش با میانگین ۳۷/۳۲ و انحراف معیار ٤/۲٤ و کمترین نیاز آموزشی در کارکنان واحدهای بایگانی با میانگین ۳۳/٥ و انحراف معیار ۱۱/۲۷ وجود داشت. بعد از واحدهای پذیرش، کارکنان واحدهای آمار و کدگذاری به ترتیب در حیطه مهارت‌های انسانی نیازمند آموزش بودند. (جداول ۱و۲)

لازم به ذکر است بین نمره عقیده کارکنان در هر سه حیطه مهارت‌های فنی، ادراکی و انسانی همبستگی مستقیم وجود داشت (P=۰/۰۰۰) یعنی هرچقدر اهمیت مهارت‌های فنی از نظر کارکنان بالاتر باشد اهمیت مهارت‌های انسانی و ادراکی نیز برای آنها بیشتر خواهد بود.

ج- یافته‌های مربوط به رابطه سن، مدرک تحصیلی و سابقه کار با عقیده پاسخ‌دهندگان در حیطه‌های مهارتی

نمره عقیده کارکنان در حیطه مهارت‌های فنی با سن آنها رابطه معنادار و همبستگی معکوس و ضعیفی (**P**=۰/۰۱٤و **r**= -./۲۷۸) داشت اما با مدرک تحصیلی آنها رابطه معنادار و همبستگی مستقیم داشته و با افزایش مدرک نمره عقیده (نیاز به آموزش) در این حیطه نیز افزایش (**P**=۰/۰٤٤و **r**=./۲۳۱) می‌یافت، در رابطه با سنوات خدمت نیز (P=۰/۲۳۷) رابطه معناداری وجود نداشت. (جدول ۱)

جدول ۱: میانگین نمره و اولویت نیازهای آموزشی کارکنان به تفکیک واحدهای بخش مدارک پزشکی

نوع مهارت	واحدها	میانگین نمره (نیاز آموزشی)	انحراف معیار	درجه اولویت (اهمیت)
فنی	بایگانی	۱۰٦/۸۷	۲۸/۰٦	۱
	آمار	۸۳/۲۱	۱۱/۲۹	۲
	کدگذاری	٦۲/۷۹	٥/۹۸	۳
	پذیرش	۲٥/۳۹	٦/۱۸	٤
ادراکی	کدگذاری	٥۷/٥۸	٦/۰۸	۱
	آمار	٥٦/٦٤	۹/۳۹	۲

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

	بایگانی	۵۶/۳۱	۱۱/۰۹	۳
	پذیرش	۵۰/۵۰	۱۶/۳۰	٤
	پذیرش	۳۷/۳۲	٤/۲٤	۱
انسانی	آمار	۳۶/۷۱	۳/۳٤	۲
	کدگذاری	۳۶/۳۷	٤/٤۰	۳
	بایگانی	۳۳/۵۰	۱۱/۲۷	٤

– نمره عقیده کارکنان در حیطه مهارت‌های ادراکی با سن آنها رابطه معنادار و همبستگی معکوس و ضعیفی (**r=-./۲۹۹و P=۰/۰۰۸**) داشت اما با مدرک تحصیلی (P=۰/۱۳۱) و سنوات خدمت (P=۰/۲٤۷) رابطه معناداری نداشت. (جدول ۳)

– نمره عقیده کارکنان در حیطه مهارت‌های انسانی با هیچ یک از متغیرهای سن، مدرک تحصیلی و سنوات خدمت رابطه معناداری نداشت. (جدول ۳)

جدول ۲: اولویت‌بندی نیازهای آموزشی کارکنان بخش مدارک پزشکی در زمینه انواع مهارت‌ها

مهارت‌ها	اولویت	بایگانی	آمار	کدگذاری	پذیرش
فنی	۱	رفع نقص پرونده	تهیه آمار بخش‌های بستری	تسلط بر قواعد کدگذاری بیماری‌ها و اقدامات	پاسخگویی به همراهان متوفی جهت امور مربوط به گواهی فوت
	۲	افشاء اطلاعات	تهیه شاخص‌ها به تفکیک بخش	دسترسی به بیماری‌ها و اقدامات خاص پرونده‌ها برحسب پزشک معالج	تهیه آمار تخت خالی
	۳	نحوه امحاء پرونده	تهیه گزارشات آماری	دسترسی به اطلاعات دموگرافیک بیماران	استفاده بهینه از کارت ایندکس بیمار
	٤	مدت ز مان ابقاء پرونده	تهیه آمار پاراکلینیکی	___	آشنایی با انواع سیستم‌های نوبت‌دهی
	۵	ایجاد شرایط فیزیکی مناسب در واحد بایگانی	___	___	دسترسی به اطلاعات جامع بیماران در پاسخگویی به کاربران مجاز
ادراکی	۱	تبادل اطلاعات شغلی و کاری	درک شرایط و مقتضیات زمانی	درک اهداف سایر بخش‌های سازمان	تجزیه و تحلیل مسائل شغلی
	۲	___	حل مسائل در محیط کار	درک موقعیت و متناسب ساختن عکس‌العمل‌های خود با آن	___

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

	۳	ـــــ	ارایه ایده‌های جدید، خلاقیت و نوآوری در سازمان	تجزیه و تحلیل مسائل شغلی	ـــــ
انسانی	۱	تقویت اعتماد به نفس برای پذیرش مسؤلیت	تقویت اعتماد به نفس برای پذیرش مسؤلیت	انتخاب روش‌های صحیح اصلاح رفتار	دستیابی به راه‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران
	۲	ـــــ	چگونگی به رسمیت شناختن توانایی‌های فرد	روش‌های تقویت روح ایمان و صداقت حرفه‌ای	تقویت اعتماد به نفس برای پذیرش مسؤلیت
	۳	ـــــ	ـــــ	ـــــ	انتخاب روش‌های صحیح اصلاح رفتار

لازم به ذکر است به علت اهمیت مهارت‌های فنی، اولویت‌های بیشتری در این حیطه نسبت به دو حیطه دیگر ارایه شده است.

جدول۳- رابطه سن، مدرک تحصیلی و سابقه کار با عقیده پاسخ‌دهندگان در حیطه‌های مهارتی

	عقیده / متغیر	مهارت‌های فنی	مهارت‌های ادراکی	مهارت‌های انسانی
سن	ضریب همبستگی	-۰.۲۷۸	-۰.۲۹۹	-۰.۱۷۰
	P Value	۰.۰۱٤	۰.۰۰۸	۰.۱٤۰
	تعداد	۷۷	۷۷	۷۷
مدرک	ضریب همبستگی	۰.۲۳۱	۰.۱۷٤	۰.۱۳۸
	P Value	۰.۰٤٤	۰.۱۳۱	۰.۲۳۱
	تعداد	۷۷	۷۷	۷۷
سابقه کار	ضریب همبستگی	-۰.۱۳٦	-۰.۱۳۳	-۰.۰٤۲
	P Value	۰.۲۳۷	۰.۲٤۷	۰.۷۱۸
	تعداد	۷۷	۷۷	۷۷

بحث

مطابق یافته‌های پژوهش، بالاترین اولویت آموزشی در بخش مدارک پزشکی مربوط به مهارت‌های فنی است. با توجه به یافته‌ها میانگین آگاهی کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی در زمینه مهارت‌های فنی کمتر از ۵۰ است که ضرورت آموزش در این حیطه را نسبت به مهارت‌های ادراکی و انسانی پررنگ می‌نماید. این نتایج با یافته‌های حاصل از بررسی نیازهای آموزشی کارشناسان آموزش دانشگاه علوم پزشکی همسو بوده(۱۲)، اما با مطالعه انجام شده بر روی مدیران میانی شرکت سهامی ذوب آهن که در آن آموزش مهارت‌های فنی اولویت کمتری نسبت به مهارت‌های ادراکی و انسانی داشت تفاوت دارد(۱۳). شاید

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

بتوان علت همسو بودن مطالعه حاضر با مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی را تشابه و نزدیکی حیطه‌های کاری شاغلان این دو مطالعه دانست و به همین ترتیب صنعتی بودن حیطه کاری مدیران ذوب آهن و متفاوت بودن آن با حوزه خدمات بخش مدارک پزشکی را علت ناهمسو بودن مطالعات انجام شده در حیطه‌های مذکور قلمداد کرد.

در حیطه مهارت‌های فنی، کارکنان بخش مدارک پزشکی به ترتیب در واحدهای بایگانی، آمار، کدگذاری و پذیرش دارای اولویت آموزشی هستند. در رابطه با مهارت‌های فنی در واحد بایگانی بالاترین اولویت آموزشی رفع نقص پرونده؛ در واحد آمار تهیه آمار بخش‌های بستری؛ در واحد کدگذاری تسلط بر قواعد کدگذاری بیماری‌ها و اقدامات؛ و در واحد پذیرش پاسخگویی به همراهان متوفی جهت امور مربوط به صدور گواهی فوت می‌باشد.

بدین ترتیب از آنجا که در واحد بایگانی امور فنی متعددی همچون تحلیل کمی، سازماندهی پرونده، رفع نقص، حفظ امنیت و محرمانگی اطلاعات، افشاء اطلاعات، ردیابی پرونده‌ها و سایر امور مربوطه مطرح است که به ندرت به صورت علمی به آن پرداخته شده بیشترین اولویت آموزشی را به خود اختصاص داده و از نظر کارکنان بالاترین اهمیت را داراست؛ نتایج مطالعه **Smith** و **Lynch** در کتابخانه‌های آمریکا موکد نیاز رو به رشد کارکنان به مهارت‌های فنی است(۱٤). طبق یافته‌ها به ترتیب واحدهای آمار و کدگذاری که وظایف فنی-تخصصی متعددی را در بر دارد در اولویت‌های بعدی آموزشی هستند.

مطالعه حاضر نشان داد آموزش مهارت‌های ادراکی به عنوان دومین اولویت آموزشی برای کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی محسوب می‌شود. مطالعه انجام شده بر روی مدیران دوره متوسطه در استان تهران نیز نشان داد که آنها از مهارت ادراکی لازم برخوردار نبوده و باید در این حیطه آموزش ببینند(۱۵).

در رابطه با مهارت‌های ادراکی، کارکنان بخش مدارک پزشکی به ترتیب در واحدهای کدگذاری، آمار، بایگانی و پذیرش دارای اولویت آموزشی هستند. در واحد کدگذاری بالاترین اولویت آموزشی در حیطه مهارت‌های ادراکی درک اهداف سایر بخش‌های سازمان؛ در واحد آمار درک شرایط و مقتضیات زمانی؛ در واحد بایگانی تبادل اطلاعات شغلی و کاری؛ و در واحد پذیرش تجزیه و تحلیل مسائل شغلی می‌باشد.

با توجه به اینکه کدگذاری پرونده‌ها نیاز به قوه درک و تشخیص بیماری و صدمات اصلی و نیز اقدام اصلی از سایر موارد و انتخاب کد مناسب دارد بالاترین اولویت آموزشی در حیطه ادراکی را به خود اختصاص داده است، همچنین انجام وظایف واحد آمار که شامل گردآوری، تحلیل و تفسیر داده‌ها است خود فرآیندی ادراکی است که در اولویت دوم قرار گرفته است.

از نظر بسیاری از متخصصان علوم رفتاری، روابط انسانی مهم‌ترین نیاز آموزشی در میان سایر مهارت‌ها است(۷و۱۲). در مطالعه مدیران شرکت سهامی ذوب آهن نیز نیاز به آموزش مهارت‌های انسانی بالاتر از مهارت‌های فنی و ادراکی تعیین گردید(۱۳). اما در پژوهش حاضر نیاز به آموزش مهارت‌های انسانی نسبت به دو حیطه دیگر در اولویت پایین‌تری قرار دارد. در این حیطه، کارکنان بخش مدارک پزشکی به ترتیب در واحدهای پذیرش، آمار، کدگذاری و بایگانی دارای اولویت آموزشی هستند. در واحد پذیرش بالاترین اولویت‌های آموزشی در حیطه مهارت‌های انسانی دستیابی به راه‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران؛ در واحد آمار تقویت اعتماد به نفس برای پذیرش مسؤلیت؛ در واحد کدگذاری انتخاب روش‌های صحیح اصلاح رفتار؛ و در واحد بایگانی تقویت اعتماد به نفس برای پذیرش مسؤلیت می‌باشد.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

آموزش مهارت‌های انسانی به عنوان اولویت اول در واحد پذیرش امری بدیهی است، زیرا کارکنان این واحد نسبت به سایر واحدها بیشترین تعامل را با مشتریان (بیمار، همراهان بیمار و...) سیستم‌های بهداشتی دارا هستند.

هرچقدر اهمیت مهارت‌های فنی از نظر کارکنان بالاتر باشد اهمیت مهارت‌های انسانی و ادراکی نیز برای آنها مهم‌تر خواهد بود بنابراین بین سه حیطه مهارتی ارتباط متقابل وجود دارد.

نتایج نشان می‌دهد کارکنان با مدارک تحصیلی بالاتر برای مهارت‌های فنی نسبت به مهارت‌های ادراکی و انسانی اهمیت بیشتری قائل‌اند و آن را در رأس اولویت‌های آموزشی قرار می‌دهند زیرا برنامه‌های آموزشی و سرفصل دروس رشته مدارک پزشکی هر چه به سوی مدارج تحصیلی بالاتر پیش می‌رود بشتر جنبه تئوری و ادراکی یافته و کمتر جنبه فنی دارد، سایر مطالعات نیز نشان می‌دهد بین مدرک تحصیلی و مهارت‌های فنی رابطه مستقیم وجود دارد(۱۶و۱۳). اما این نتایج با مطالعه بر روی کارشناسان آموزش دانشگاه که مشخص نمود کارکنان با مدرک کارشناسی نسبت به کارکنان با مدرک کارشناسی ارشد به مهارت‌های فنی بیشتری نیاز دارند(۱۲) ناهمخوان است.

مطابق یافته‌ها بین سنوات خدمت و نیاز به مهارت‌های سه گانه ارتباط معناداری وجود ندارد که با مطالعه انجام شده بر روی کارکنان ستادی دانشگاه مدیران ذوب آهن همسو است(۱۳و۱۲) و با توجه به افزایش تکرار و تمرین مهارت‌ها طی سال‌های خدمت امری بدیهی به نظر می‌رسد، اما مطالعه نیازهای آموزشی کارکنان دفتر مدیریت منابع وزارت بهداشت و نیز مطالعه انجام شده بر روی مدیران دبیرستان‌های تهران با نتایج فوق همخوان نیست و حاکی از آن است که سنوات خدمت بر نوع نیاز آموزشی تأثیرگذار است(۱۶و۱۵) و شاید تنوع نیازهای شغلی، گستردگی قواعد و آیین‌نامه‌های شغلی این گروه از افراد نیاز آنها را به آموزش با افزایش سابقه کار و سنوات خدمت توجیه می‌کند.

سن کارکنان با نیاز آنها به آموزش مهارت‌های فنی و ادراکی رابطه معکوس و ضعیفی داشت که باز هم می‌توان آن را به دلیل تکرار و تمرین وظایف با افزایش سن توجیه نمود و اما با مهارت‌های انسانی رابطه معنادار نداشت. در بررسی نیازهای کارشناسان آموزش دانشگاه ارتباط سن با نیاز به مهارت‌های سه گانه رابطه معکوس داشته اما ارتباط معناداری وجود نداشته است(۱۲).

مطالعه انجام شده حاکی از این است که آموزش‌های ضمن خدمت برای دانش‌آموختگان رشته مدارک پزشکی امری قابل تأمل است و براساس یافته‌های پژوهش می‌توان به اولویت‌بندی آموزشی مهارت‌ها در هر یک از واحدهای بخش مدارک پزشکی پرداخت، به این ترتیب که لازم است در حیطه مهارت‌های فنی-تخصصی به ترتیب به آموزش کارکنان واحدهای بایگانی، آمار، کدگذاری و پذیرش؛ در حیطه مهارت‌های ادراکی به ترتیب به آموزش کارکنان واحدهای کدگذاری، آمار، بایگانی و پذیرش؛ و در حیطه مهارت‌های انسانی نیز به ترتیب به آموزش کارکنان واحدهای پذیرش، آمار، کدگذاری و بایگانی همت گماشت.

نتیجه‌گیری

با توجه به اولویت‌های استخراج شده لازم است از طریق تدوین و برگزاری برنامه‌های آموزشی به ارتقاء و توسعه مهارت‌های فنی در واحدهای بایگانی، مهارت‌های ادراکی در واحدهای کدگذاری و آمار و مهارت‌های انسانی در واحدهای پذیرش کارکنان بخش‌های مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان اقدام نمود.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

منابع

1. Ajorloo F, Ranjbar M. [Ketabe Jame Karshenasie Arshade Modiriat].1st ed. Tehran: Daneshparvar. 2008. [Persian]
۲. M, Rafiee M, Asrari B (Translators). [Mabanie Modiriat]. Rabinz E, Senzo D (Authors). 2end ed. Tehran: Daftere Pajuheshhaye Farhangi**.** 2004. [Persian]
3. Shojaee Thehrane H, Malekafzali H (Translators). [Darsnameye Pezeshki Pishgiri va Ejtemaee Koliate Khadamate Behdasht(Bakhshe AVAL)]. Park EJ (Author).1st ed. Tehran: Golshan. 1997. [Persian]
4. McClelland S. A system approach to need assessment. Training and development .1992; 46(8): 5. [cited 2011 Feb 22]. Available from: http://www.menzieshealthpolicy.edu.au/other_tops/pdfs_events/lidai110810.pdf
5. Abaszadegan M, Torkzade J. [Niazsanjie Amuzeshi Dar Sazmamanha].1st ed. Tehran: Sherkate Sahami Enteshar. 2001. [Persian]
6. Fathi K.[Niazsanjie Dar Barnameriziye Amuzeshi Va Darsi].1st ed. Tehran: Edareye Kole Tarbiyate Moalem Va Amuzeshe Niruye Ensani**.** 1997. [Persian]
7. Zareiyan Jahromi A, Ahmadi F. [Learning Needs Assessment in Bachelor of Nursing: a Qualitative Research]. Iranian Journal of Medical Education. 2005; 5 (2):87-92. [Persian]
8. Yarmohammadian H, Bahremi S. [Niazsanjie Dar Sazmanhaye Behdashti Darmani Va Amuzeshie]. Isfahan: Honarhaye Ziba. 2006. [Persian]
9. Peck C, McCall M, Rotem. Continuing medical education and continuing professional development: international comparisons. *BMJ* 2000;320:432-435. [Cited 2011 Feb 14]. Available from: http://ktclearinghouse.ca.
10. Brown C A, Belfield C R, Field S J. Cost effectiveness of continuing professional development in health care: a critical review of the evidence BMJ. 2002; 324(7338): 652–655. [Cited 2011 Dec 13]. Available from: http://www.bmj.com/content/324/7338/652.full**.**
11. Jahanbakhsh M, Saghaeyannejad S. [Survey of coder's knowledge about coding guidelines in hospitals in Isfahan]. Journal of Health Information Management. 2010; 7(1):75. [Persian]
12. Aminoroaya M, Yarmohammadian MH, Yusefi AR.[Educational Needs of Education Experts in Isfahan University of Medical Sciences]. Iranian Journal of Medical Education, 2002; 2 (2):5-13. [Persian]
13. Mahdeye Najafabadi M.[Niazsanje Amuzeshi Modiran Myani Sherkate Sahami Zobahan. Mahname Fulad]. 2009;173:56. [Cited 2011 Dec 22]. Available from:www.magiran.com. [Persian]
14. Boyd R. Staffing the Commons: job analysis in the context of an Information Commons. Library Hi Tech.2008;26(2). [Cited 2011 Jan 2]. Available from:www.inlm.org.
15. Abbasi KH. [Baresie Maharathaye Modiriati Modirane Dureye Motavasete Amuzeshoparvaresh Ostane Tehran]. [Cited 2011 Feb 22]. Available from:www.teo.ir/images/part/maghale. [Persian]
16.Tabibzade R. [Taeene Olaviatbandie niazhaye Amuzeshi Karkonane Modiriate Manabe Vezarate Behdasht in Tehran].[dissertation].2006. [Cited 2011 Feb 22] Available from: http://www.rto.ir/library/thesses.htm. [Persian]

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]

Educational Needs of Medical Records Practitioners in Isfahan Teaching Hospitals

Maryam Jahanbakhsh[1], Hengameh Setayesh[2]

Abstract

Introduction: *Need assessment through testing the staff's skills and knowledge reveals the gap between the present and optimal situation and helps prioritize job needs. Educational need assessment is an essential step in developing educational programs and improving human resources' skills and knowledge. So this research was done to determine educational needs of medical records practitioners' in Isfahan teaching hospitals.*

Methods: *This descriptive study was performed in 2008. The study sample included all medical records practitioners (N=77) in teaching hospitals affiliated with Isfahan University of Medical Sciences by census. Data collection was done through a researcher-designed questionnaire for assessing needs in three parts: technical, perceptual and human skills. The validity was confirmed by experts and the reliability by using coefficient Cronbach's alpha (94%).For data analysis, descriptive statistics measures of frequency, mean, standard deviation, and inferential statistics measures of T- test and one-way variance test (ANOVA) by SPSS-11 were employed.*

Results: *As for technical skills, maximum educational need was related to filing unit(106.87±28.06) and minimum educational need related to admission unit(25.39±6.18). Regarding perceptional skills, maximum educational need was related to coding unit (57.58±6.08) and minimum educational need related to admission unit (50.50±16.3). Regarding human skills, maximum educational need (37.32±4.24) was related to admission unit and minimum educational need (33.50±11.27)was related to filing unit.*

Conclusion: *According to the inferred priorities, it is necessary, through formulating and implementing educational programs, to promote and develop technical skills in filing sections, perceptual skills in coding and statistics sections, and human communication skills of staff in admission sections for medical records practitioners in Isfahan teaching hospitals.*

Keywords: Educational needs need assessment, medical record practitioners.

Addresses

[1] (✉) Instructor, School of Management and Information Sciences, Department of Medical Records, Isfahan University of Medical Sciences, Iran, E-mail: jahanbakhsh.him@gmail.com

[2] Bachelor of Medical Records

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-13]