

## مقایسه نتایج در دو بیمارستان تأمین اجتماعی تهران بر اساس الگوی تعالی سازمانی

دکتر محمدرضا ملکی\* احمدرضا ایزدی\*\*

### A comparative study on results of two hospitals in Tehran based on the Organizational Excellence Model

MR Maleki\* AR Izadi

دریافت: ۸۵/۱۲/۲۰ پذیرش: ۸۶/۱۲/۸

#### \*Abstract

**Background:** During recent years, due to the importance of health services quality, the health service managers have been paying enormous attention to improvement of health care quality and therefore, the Organizational Excellence Model is increasingly in use as a competition framework for recognition of achievement towards the organizational quality, performance excellence, and also the growth of organizational knowledge regarding the quality and performance excellence.

**Objectives:** To assess the results of two hospitals affiliated to Social Security Organization in Tehran based on the Organizational Excellence Model.

**Methods:** The present work was a cross-sectional study carried out at two hospitals named as Alborz and Panzdah-e-Khordad in 2005. Both hospitals were granted an ISO 9001 certification. The data gathering tool consisted of an EFQM questionnaire filled in during group working sessions, interview with hospital managers, and also the available documents kept at different wards. Data were collected according to the "four criteria of results" in the hospitals.

**Findings:** The highest scores were gained in Panzdah-e-Khordad hospital in key performance results (56.5%) followed by customer results (46.1%), society results (40.6%), and people results (39%). Totally, our findings showed that Panzdah-e-Khordad hospital achieved a higher score (236.1 out of a total of 500 points) compared to Alborz hospital with 212.2 points.

**Conclusion:** It is believed that the health care area is one of the best fields for application of the model towards the performance excellence and gaining better organizational results and hence, it seem that the model has a high potential in responding to problems commonly seen in health sector.

**Keywords:** Organizational Excellence Model, Hospitals, Organization and Administration

#### \*چکیده:

**زمینه:** مدیران در سال‌های اخیر به مسأله ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی توجه بیش‌تری نموده و استفاده از الگوی تعالی سازمانی به منظور شناسایی میزان دستیابی سازمان‌ها به کیفیت، عملکرد برتر و میزان رشد آگاهی آنها نسبت به اهمیت کیفیت و تعالی عملکرد با استقبال رو به رو شده است.

**هدف:** مطالعه با هدف ارزیابی نتایج در دو بیمارستان منتخب تأمین اجتماعی استان تهران بر اساس الگوی تعالی سازمانی انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۸۴ در بیمارستان‌های البرز کرج و شهدای پانزده خرداد ورامین انجام شد. این بیمارستان‌ها گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۱ را دریافت نموده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه استاندارد الگوی تعالی سازمانی بود که طی جلسه‌های کار گروهی و مصاحبه با مدیران و با مراجعه به مستندات واحدهای مختلف، بر اساس ۴ معیار نتایج در بیمارستان‌های مورد مطالعه تکمیل شد.

**یافته‌ها:** بالاترین امتیاز (۵۶/۵٪) مربوط به معیار نتایج کلیدی عملکرد و سپس نتایج مشتری (۴۶/۱٪)، نتایج جامعه (۴۰/۶٪) و نتایج کارکنان (۳۹٪) در بیمارستان پانزده خرداد بود. از ۵۰۰ امتیاز کل معیارهای نتایج، امتیاز بالاتر مربوط به بیمارستان ورامین با ۲۳۶/۱ امتیاز و سپس بیمارستان البرز با ۲۱۲/۲ امتیاز بود.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌ها به نظر می‌رسد الگوی تعالی سازمانی در برطرف کردن نارسایی موجود در بخش بهداشت و درمان از توانایی بالایی برخوردار باشد.

**کلیدواژه‌ها:** الگوی تعالی سازمان، نتایج، بیمارستان، سازمان تأمین اجتماعی

\* استادیار مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات

آدرس مکاتبه: تهران، خیابان ولی‌عصر، بالاتر از میدان ونک، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تلفن ۸۷۸۸۸۲۷

✉Email: maleki@mohme.gov.ir