

خودارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها و مراکز آموزشی - درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی استان اصفهان با استفاده از مدل تعالی سازمان، سال ۱۳۸۵

حانیه سادات سجادی^{۱*}، دکتر محمدحسین حریری^۲، دکتر سعید کریمی^۳، سارا برات پور^۴

^۱دکتر تحقیق و توسعه معاونت پشتیبانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
^۲دکتر مدیریت بهره‌وری معاونت پشتیبانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
^۳دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
^۴مدیریت آمار و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

چکیده

سابقه و هدف: با توجه به اهمیت برنامه‌ریزی و اجرای یک نظام ارزیابی و کارآمدی مدل تعالی عملکرد اروپایی (EFQM)، در این مطالعه، عملکرد بیمارستان‌ها و مراکز آموزشی - درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل EFQM ارزیابی گردید.

روش بررسی: این مطالعه توصیفی به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۶ انجام گرفت. مدیران کلیه بیمارستان‌ها و مراکز آموزشی - درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی استان اصفهان جامعه آماری را تشکیل دادند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد ارزیابی عملکرد براساس مدل تعالی سازمان بود. داده‌های جمع‌آوری شده، با توجه به اهداف پژوهش، تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: میانگین امتیاز خودارزیابی عملکرد مراکز مورد مطالعه، در بعد رهبری، ۵۶ امتیاز از مجموع ۱۰۰ امتیاز؛ در بعد خط مشی و استراتژی‌ها، ۴۰ از مجموع ۸۰ امتیاز؛ در بعد کارکنان، ۵۱ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد شراکت‌ها و منابع، ۵۰ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد فرایندها، ۷۱ از مجموع ۱۴۰ امتیاز؛ در بعد نتایج مشتری، ۱۰۳ از مجموع ۲۰۰ امتیاز؛ در بعد نتایج کارکنان، ۴۲ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد نتایج جامعه، ۲۸ از مجموع ۶۰ امتیاز؛ و در بعد نتایج کلیدی عملکرد، ۷۴ از مجموع ۱۵۰ امتیاز بود. میانگین امتیاز خودارزیابی عملکرد مراکز در کل، ۵۱۶ از مجموع ۱۰۰۰ امتیاز بود (۵۲٪ از ۱۰۰٪ امتیاز).

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه هدف اصلی خودارزیابی عملکرد براساس مدل تعالی سازمان، در وهله اول، شناخت وضعیت فعلی سازمان و تعیین نقاط ضعف و قوت آن و در مرحله بعد تلاش در جهت تقویت قوت‌ها، رفع کاستی‌ها و بهبود وضعیت سازمان می‌باشد، یافته‌های این بررسی توانست نقاط قوت و ضعف مراکز مورد مطالعه را تعیین نموده و راهنمایی برای تصمیم‌گیری‌ها و سیاستگذاری‌های مدیریتی باشد. یافته‌ها نشان داد توجه به نتایج برتری سازمان به ویژه در دو معیار نتایج کارکنان و نتایج جامعه ضروری می‌باشد. همچنین به منظور فرهنگ‌سازی و ایجاد بستر مناسب برای انجام خودارزیابی‌های اصولی و صحیح، طراحی و ارائه برنامه‌های آموزشی بیشتر در این زمینه ضروری است.

واژگان کلیدی: خودارزیابی؛ عملکرد؛ بیمارستان؛ مدل تعالی عملکرد اروپایی؛ مدل تعالی سازمان.

مقدمه

در جهان امروز با توجه به سرعت و حجم اطلاعات و چالش‌های پیش روی سازمان‌ها، ضرورت در اختیارداشتن معیارهایی برای تعیین موقعیت، و برنامه‌ریزی براساس نقاط

قوت و ضعف، بیش از پیش ضروری به نظر می‌رسد. ایجاد جو رقابتی شدید در میان سازمان‌ها و تلاش پایان‌ناپذیر آنها در جهت بهبود کیفیت خدمات و محصولات و برآورده‌ساختن انتظارات و نیازهای مشتریان سبب گردیده است سازمان‌ها در جستجوی روشی جامع، قابل اعتماد و انعطاف‌پذیر برای ارزیابی عملکرد خود باشند، تا بتوانند اطلاعات دقیق و جامعی در مورد موقعیت، جایگاه و عملکرد خود در جامعه به دست آورند و با توجه به قوت‌ها و ضعف‌های گذشته، مانع از ایجاد

*نویسنده مسئول مکاتبات: حانیه سادات سجادی، اصفهان، خیابان هزار جریب، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ستاد مرکزی، معاونت پشتیبانی، ساختمان شماره ۲، اتاق ۳۰۹، پست الکترونیک: h_sajadi@mail.mui.ac.ir
تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۶/۱۱/۲۰
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۵/۴