

بررسی عملکرد بیمارستان هاشمی نژاد شهر تهران در حیطه درمان، بر اساس الگوی جهانی مالکوم بالدريج در سال ۱۳۸۶

محمدرضا ملکی^۱، آزاده فاتح پناه^{۲*}، محمود رضا گوهری^۳

^۱ دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران

^۲ کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کارشناس گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی یزد

^۳ دکترای آمار زیستی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران

چکیده

سابقه و هدف: در دنیای پرتحول و پرقابلیت امروزی، توجه به کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن از جمله عوامل تعیین کننده در تحقق برنامه‌های توسعه‌ای و رقابتی به شمار می‌آیند. ارزیابی عملکرد روشی جامع نگر بوده که کلیه عوامل درگیر در کار سازمان را تحت مدیریت قرار می‌دهد تا در نهایت عملکرد مطلوبی به دست آید. لذا این تحقیق در سال ۱۳۸۶ در بیمارستان هاشمی‌نژاد تهران انجام گرفت.

روش بررسی: در این مطالعه توصیفی- مقطعی با استفاده از چک‌لیست استاندارد الگوی جهانی مالکوم بالدريج، عملکرد بیمارستان شهید هاشمی نژاد توسط مصاحبه با مدیران ارشد بیمارستان، مشاهده مستندات و تکمیل چک‌لیست‌های مربوطه ارزیابی شد و درصد امتیاز کسب شده از کل امتیاز ۷ معیار مربوطه ارائه گردید.

یافته‌ها: این بیمارستان از مجموع ۱۰۰۰ امتیاز کل این الگو، ۴۲۶ (۴۲/۶ درصد) امتیاز را کسب کرد. از این امتیاز، ۴۶ امتیاز (۳۸ درصد) حداکثر امتیاز ممکن) مربوط به معیار رهبری، ۳۸ امتیاز (۴۴ درصد) مربوط به معیار برنامه‌ریزی استراتژیک، ۴۱ امتیاز (۵۰ درصد) مربوط به معیار تمرکز بر بیماران و سایر مشتریان، ۴۰ امتیاز (۴۴ درصد) مربوط به معیار سنجش، تحلیل و مدیریت اطلاعات، ۴۳ امتیاز (۵۱ درصد) مربوط به تمرکز بر کارکنان، ۳۳ امتیاز (۳۹ درصد) مربوط به مدیریت فرآیند و ۱۸۵ امتیاز (۴۱ درصد) مربوط به معیار نتایج عملکرد سازمانی بود.

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه عملکرد این بیمارستان در رده متوسط قرار می‌گیرد، توجه هر چه بیشتر به مدیریت درمان در این بیمارستان الزامی است. لذا، تدوین برنامه‌ای کارا و اثربخش جهت ارتقاء عملکرد در این بیمارستان ضروری است. در ضمن به نظر می‌رسد، الگوی بالدريج، می‌تواند به عنوان الگویی جامع برای ارزیابی عملکرد موسسات درمانی مورد استفاده قرار گیرد.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، مالکوم بالدريج، بیمارستان آموزشی، الگوی تعالی سازمان.

مقدمه

امروزه بیش از هر زمان دیگری توجه به کیفیت، فراگیر و جهانی شده است. سازمان‌ها دریافته‌اند که کیفیت منجر به باقی‌ماندن در صحنه رقابت داخل و خارج می‌شود (۱). به

علاوه افزایش سریع و روزافزون هزینه‌های مربوط به تشخیص و درمان موجب گردیده تا کشورها، در پی یافتن شیوه‌های جدید به منظور محدودسازی هزینه‌ها برآیند (۲). به طور سنتی برای اطمینان از کیفیت خدمات بهداشتی به دانش تکنیکی متخصصان پزشکی و پرستاری، که انتظار می‌رفت این دانش را به بهترین وجه در مداوای بیمار مورد استفاده قرار دهند، تکیه می‌شد. در نتیجه عملکرد سازمان به تنهایی با شاخص‌های بالینی ارزیابی می‌شد. ولیکن امروزه مراکز

آدرس نویسنده مسئول: یزد، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، دانشکده بهداشت، گروه مدیریت

خدمات بهداشتی درمانی، آزاده فاتح پناه (e-mail: fatehpanah@gmail.com)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۰۲/۲۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۸/۱۲/۱۷