

مدیریت ارزش مراقبت های بهداشتی در بیمارستان های صنایع

کامران یگانگی^۱ زهرا اربابی^۲

۱- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زنجان، گروه مهندسی صنایع، زنجان، ایران

۲- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، گروه مدیریت بازرگانی، زاهدان، ایران

چکیده

در طول بیش از ۵۰ سال، مهندسی ارزش به عنوان یک ابزار عملی، مفید و قوی برای بهبود هزینه ارائه شده است. در عصر حاضر که رقابت بین بنگاه های اقتصادی بسیار گسترده شده است، مطالعه و برنامه ریزی علمی سیستم های تولیدی/ خدماتی به منظور بهینه سازی عملکرد آنها اجتناب ناپذیر می باشد. مدیران ارشد بنگاه های اقتصادی خواهان سازمان هایی پویا مطابق با میل و نظر خدمت گیرندگان (مشتریان) می باشند، بطوری که نسبت ارزش به هزینه محصول/ خدمت در نزد مشتریان بالا باشد. میزان موفقیت بنگاه های اقتصادی در یک بازار رقابتی به تلاش آنها در جهت شناخت نیازهای مشتریان و پاسخگویی به این نیازها با بالاترین ارزش بستگی دارد. تنها در این صورت است که رضایت مشتریان جلب خواهد شد. این رضایت ممکن است از طریق قیمت مناسب، کیفیت مطلوب، تحویل به موقع، خدمات مناسب پس از فروش و... و یا ترکیبی از آنها حاصل شود. در کشور ایران برای اولین بار مفاهیم مهندسی ارزش در حوزه نفت و گاز با موفقیت اجرا گردید. یکی از دستاوردهای مهندسی ارزش بکارگیری آسان آن در حوزه خدمات می باشد. خدمات پزشکی یکی از حوزه های است که مهندسی ارزش با استفاده از سایر تکنیک های دیگر می تواند اثر گذار باشد. حوزه سلامت و بهداشت همواره یکی از مقوله هایی بوده است که دغدغه هایی را برای مردم و همچنین متولیان این امر ایجاد کرده است. با گذشت نزدیک به ۵۰ سال از اجرای تکنیک های مهندسی ارزش در دنیا هنوز به خوبی در ایران بویژه در حوزه خدمات و درمان شناخته شده نیست. الگو گرفتن از سایر کشورها یکی از شیوه های رایج و کم هزینه است که مدیران اجرایی میتوانند این گونه تکنیکها و فرآیندها را به نحو مطلوبی در سازمانهای خود اجرایی و اثر گذار نمایند. شرکت فولاد تاتا^۳، پیشرو در صنعت فولاد در هند است که با بکارگیری تکنیک های مهندسی ارزش به سوی صنعتی تر شدن و پیشرفت در کشور هندوستان حرکت می کند. این مقاله نشان می دهد چگونه مهندسی ارزش در بخش های پزشکی شرکت فولاد تاتا، برتری در خدمات خود را توسط ارایه کنندگان خدمات بهداشتی^۴ برای رسیدن به چشم انداز^۵ مورد نظر انجام می دهد.

واژگان کلیدی: مهندسی ارزش؛ مراقبت های درمانی؛ بیمارستان

³ Tata Steel

⁴ Health Care Providers

⁵ Vision