

عنوان مقاله:

تعیین سنجه های عملکردی مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) دانشگاه علوم پزشکی اصفهان براساس الگوی کارت امتیازی متوازن ایران

محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 10، شماره 4 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

احمدرضا رئیسی - استادیار، مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

محمدحسین یارمحمدیان - استاد، مدیریت برنامه ریزی آموزشی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

رقیه محمدی بخش - دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده ی مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

حمید گنجی - دکترای حرفه ای، پزشک عمومی، مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س)، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: کاربرد کارت امتیازی متوازن در سازمان های سلامت دولتی و غیرانتفاعی در حال افزایش است. این الگو یک چارچوب مفهومی جهت تدوین مجموعه ای از سنجه های عملکرد در راستای اهداف استراتژیک می باشد. یکی از اصول کلیدی در فرایند کارت امتیازی متوازن شناسایی آن دسته از سنجه هایی است که به درستی تحقق استراتژی ها را اندازه گیری می کند. هدف این پژوهش تعیین سنجه های عملکردی مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) دانشگاه علوم پزشکی اصفهان براساس الگوی کارت امتیازی متوازن ایران بوده است. روش بررسی: این تحقیق از نوع پژوهش های کیفی بود که در مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) شهر اصفهان در سال ۱۳۹۰ انجام شد. جامعه ی آماری پژوهش ۲۰ نفر از مدیران سطوح مختلف بیمارستان بودند. روش نمونه گیری در این پژوهش نمونه گیری هدفمند بود که در آن افراد مطلع کلیدی که در تدوین سنجه های عملکردی بیمارستان مشارکت داشتند، به عنوان اعضای تیم کارت امتیازی متوازن انتخاب شدند. با تشکیل جلسات بحث گروهی متمرکز، در ابتدا ۵۰ سنجه تعیین شد که با نظر تیم کارت امتیازی متوازن ۳۰ سنجه به عنوان سنجه های عملکردی بیمارستان نهایی گردید. سپس این سنجه ها دسته بندی و در مناظر کارت امتیازی متوازن قرار داده شد. ابزار جمع آوری اطلاعات سیاهه واری (چک لیست) طراحی شده براساس سنجه های زمینه ی تحقیق و سنجه های پیشنهادی مرکز الزهرا (س) بود که روایی صوری و محتوایی آن با چند بار بازنگری توسط اساتید راهنما و مشاور تایید شد. همچنین روایی سازه آن با استفاده از مناظر کارت امتیازی متوازن محرز گردید. تحلیل داده ها با استفاده از روش تحلیل کیفی محتوا انجام شد. یافته ها: کارت امتیازی متوازن این مرکز در چهار منظر بیماران و جامعه (مشتری)، فرایندهای داخلی، یادگیری و رشد و منظر مالی تعیین شد که با مناظر الگوی کارت امتیازی متوازن ایران انطباق مفهومی داشته و در راستای مناظر اصلی کاپلان و نورتون بود. سپس سنجه های تعریف شده با نظر اعضای تیم کارت امتیازی متوازن، در منظر مربوط به خود قرار گرفت. بیشترین تعداد سنجه ها به ترتیب در منظر فرایندهای داخلی و منظر یادگیری و رشد نهایی گردید. نتیجه گیری: کارت امتیازی متوازن ابزاری را برای تبدیل ماموریت سازمان به اهداف قابل سنجش ملموس، فعالیت ها و سنجه های عملکردی ارائه می دهد. موفقیت کارت امتیازی متوازن به انتخاب دقیق سنجه هایی است که جوهره اصلی استراتژی سازمان را در خود دارند. طبقه بندی سنجه ها در چهار منظر، کمک شایانی به ارتقای سطح عملکرد بیمارستان می نماید. بنابراین پایش و ارزیابی مستمر این سنجه ها در راستای اهداف کلان و استراتژی های بیمارستان لازم و ضروری است. واژه های کلیدی: کارت امتیازی متوازن؛ ارزیابی عملکرد؛ بیمارستان ها

کلمات کلیدی:

کارت امتیازی متوازن، ارزیابی عملکرد، بیمارستان ها

