

## عنوان مقاله:

اولویت بندی نقاط نیازمند بهبود در بیمارستان الزهراء (س) اصفهان بر اساس نظام خودارزیابی بر مبنای مدل کیفیت اروپایی (EFQM)

## محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 9، شماره 4 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

مرضیه جوادی - دانشجوی دکتری، کمیته ی تحقیقات دانشجویی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

حمید گنجی - پزشک عمومی، مدیر مرکز آموزشی درمانی الزهراء، علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

احمدرضا ریسی - استادیار، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، مدیریت سلامت و تحقیقات اقتصادی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

مریم یعقوبی - استادیار، مدیریت خدمات سلامت، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه بقیه الله علوم پزشکی، تهران، ایران

پروین همتیان - برنامه ریز آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

## خلاصه مقاله:

مقدمه: سازمان های پیش رو در دنیای امروز در تلاش برای کسب نتایج و مزایای رقابتی هستند. امروزه، استفاده از شیوه های نوین مدیریتی و به کارگیری ابزارهای نوین مدیریت در حصول نتایج سازمانی مطلوب تاثیرگذار هستند. مدل سرآمدی یا مدل تعالی سازمانی، یکی از کاربردی ترین مدل های ارزیابی است که معیارهای ارزیابی خطوط راهنمایی برای سازمان ها را ایجاد می کند تا پیشرفت عملکرد خود را در زمینه ی مدیریت کیفیت و سرآمدی سازمانی اندازه گیری کند. هدف این مطالعه، شناخت نقاط قابل بهبود در بیمارستان الزهراء (س) با استفاده از مدل European foundation for quality management (EFQM) بود. روش بررسی: این مطالعه، یک مطالعه ی کاربردی، از نوع مقطعی- توصیفی است. جامعه ی پژوهش شامل کلیه ی مدیران بالینی و پشتیبانی بیمارستان الزهراء (س)، در رده های مختلف (میانی، ارشد و عملیاتی) در سال ۱۳۸۹ بود. این پژوهش با استفاده از رویکرد پرسش نامه از مدل های سرآمدی اجرا شد. روایی ابزار، پس از متناسب سازی سوالات پرسش نامه بر اساس شرایط بیمارستانی با استفاده از نظرات خبرگان سنجیده شد و پایایی آن با محاسبه Cronbach's alpha ۸۸/۰ تایید شد که به صورت سرشماری، پرسش نامه ها را تکمیل کردند. تحلیل داده ها بر حسب نوع آن ها و با استفاده از آزمون های t و ANOVA (Analysis of variance) در نرم افزار SPSS نسخه ی ۱۳ تحلیل شد. یافته ها: بیمارستان مورد مطالعه در کل، ۷۸/۵۰۲ امتیاز کسب نمود. در حوزه ی توانمندسازها (۶۰/۲۵۹) و در حوزه ی نتایج (۰۸/۲۴۳) حاصل گردید. امتیاز و درصد هر کدام از معیارهای نه گانه ی این مدل به شرح زیر به دست آمد: رهبری ۵۲ (۵۲ درصد)، خط مشی و استراتژی ۴۳ (۵۴ درصد)، منابع انسانی ۴۲ (۴۷ درصد)، منابع و شراکت ها ۵۰ (۵۶ درصد)، فرایند ها ۷۰ (۶/۵۰ درصد)، نتایج مشتری ۹۷ (۸/۴۸ درصد)، نتایج کارکنان ۵/۳۱ (۳۵ درصد)، نتایج جامعه ۷/۳۰ (۵۱ درصد) و نتایج کلیدی عملکرد ۶/۸۳ (۷/۵۵ درصد). نتیجه گیری: اجرای مدل خودارزیابی در این بیمارستان منجر به شناخت نقاط قوت و نقاط نیازمند بهبود شد. از معیارهای توانمند ساز، معیار کارکنان و از معیارهای نتایج، معیار نتایج کارکنان و معیار نتایج مشتری کمترین امتیازات را حاصل نمودند که به عنوان نقاط نیازمند بهبود اولویت بندی می شوند. بنابراین بیشتر باید مورد توجه قرار گیرند و بیمارستان برای بهبود این معیارها برنامه ی اصلاحی تنظیم کند.

## کلمات کلیدی:

بیمارستان ها، خودارزیابی، مدل تعالی سازمانی

