

عنوان مقاله:

به کارگیری رویکرد ترکیبی FAHP-BSC جهت ارزیابی عملکرد بیمارستان هاشمی نژاد تهران

محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 9، شماره 3 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

امیرپویا ایروانی تبریزی پور - کارشناس ارشد، مدیریت صنعتی، دانشگاه بین المللی امام خمینی قزوین، قزوین، ایران.

صفر فضلی - استادیار، مدیریت، دانشگاه بین المللی امام خمینی قزوین، قزوین، ایران

محسن الوندی - استادیار، مدیریت، دانشگاه بین المللی امام خمینی قزوین، قزوین، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: کارت امتیازی متوازن به عنوان یکی از ابزارهای موفق در زمینه ی ارزیابی عملکرد، میزان اهمیت مناظر و همچنین شاخص های تحت هر منظر را نه به طور نسبی و نه به طور مطلق ارایه نمی دهد. در این مطالعه برای رفع این نقص، از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی، جهت وزن دهی به مناظر و شاخص های کارت امتیازی متوازن در بیمارستان استفاده شده است. روش بررسی: پژوهش حاضر، تحقیقی کاربردی از نوع توصیفی-مقطعی بود که در سال ۱۳۸۹ در بیمارستان هاشمی نژاد تهران انجام شد. ابتدا لیستی از شاخص های ارزیابی عملکرد با رویکرد کارت امتیازی متوازن تهیه شد و مقایسات زوجی از روش میدانی و توزیع پرسش نامه ی تحلیل سلسله مراتبی استاندارد، با نرخ سازگاری پایین تر از ۱/۰- بین ۷ خبره ی تصمیم گیری به دست آمد. سپس از طریق فرایند FAHP (Fuzzy analytical hierarchy process) وزن هر شاخص و هر منظر به دست آمد. در پایان میزان تحقق موزون هر یک از آن ها در سال ۱۳۸۹ مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته ها: در میان مناظر کارت امتیازی متوازن، منظر ذی نفعان جامعه و عرصه ی خدمت با ۱۱/۲۸ درصد از برتری اندکی نسبت به سایر مناظر برخوردار بود. همچنین در میان شاخص ها نیز میزان رضایت مندی بیماران، همراهان و همچنین فراگیران بیش ترین اهمیت را در عملکرد بیمارستان داشت. همچنین امتیاز نهایی عملکرد در سال ۱۳۸۹، ۸۸/۹۵ درصد محاسبه گردید. نتیجه گیری: این تحقیق یک رویکرد تلفیقی BSC-FAHP را به منظور بهبود ارزیابی عملکرد بیمارستان پیشنهاد می کند. از این رو نتایج آن می تواند مدیران و مشتریان بخش بهداشت و درمان را در اخذ تصمیمات درست و استراتژی های مناسب برای آینده یاری نماید. واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد؛ کارت امتیازی متوازن؛ فرایند تحلیل سلسله مراتبی؛ بیمارستان ها.

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1800592>

