

عنوان مقاله:

تعیین شاخص های ارزیابی عملکرد اتاق عمل مرکز آموزشی درمانی منتصریه مشهد براساس الگوی کارت امتیازی متوازن و روش دلفی

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تحول و نوآوری سازمانی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 1

نویسندگان:

علی وفايي نجار - دانشيار، دانشكده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد

حسين ابراهيمي پور - دانشيار، دانشكده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد

هادی زمردی نیت - کارشناس ارشد، دانشكده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد

خلاصه مقاله:

با انتخاب سنجه های استراتژیک می توان اهداف استراتژیک را معنادار و اجرایی کرد. هدف این پژوهش تعیین شاخص های ارزیابی عملکرد اتاق عمل مرکز آموزشی درمانی منتصریه مشهد براساس الگوی کارت امتیازی متوازن بوده است. این تحقیق از نوع پژوهش های کیفی بود که در مرکز آموزشی درمانی منتصریه مشهد در سال 1393 انجام شد. جامعه ی آماری پژوهش 12 نفر از مدیران ارشد بیمارستان و کارمندان اتاق عمل بودند که به روش نمونه گیری فرد ماهر انتخاب و به عنوان اعضای تیم کارت امتیازی متوازن معرفی شدند. در ابتدا با بررسی متون، اسناد و مدارک کتابخانه ای، جستجو در سایت های اینترنتی و سپس تشکیل جلسات بحث گروهی، 87 شاخص تعیین و در مناظر کارت امتیازی متوازن قرار داده شد. در نهایت با استفاده از روش دلفی طی دو مرحله 24 شاخص به عنوان شاخص های اتاق عمل انتخاب گردید. این شاخص ها در قالب یک چک لیست ارایه و روایی صوری و محتوایی آن با چند بار بازنگری با نظر تیم تحقیق و روایی سازه ی آن با دسته بندی شاخص ها محرز گردید. تعداد شاخص ها به ترتیب در منظر رشد و یادگیری 4، فرآیندهای داخلی 6، مشتریان 4 و مالی 4 انتخاب شد. در این مرکز به دلیل اینکه کسب موفقیت های مالی هدف اولیه نبود، ساختار اصلی نقشه استراتژیک کارت امتیازی متوازن تغییر و هدف ارتقای کیفیت خدمات در سطح بالای مدل قرار گرفت که نتیجه آن جایگاه منظر مشتری در بالای سلسله مراتب منظرهای چهارگانه بود. پایش مستمر عملکرد اتاق عمل از طریق شاخص های پیشنهادی مدل می تواند سبب ارتقای عملکرد باشد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، بیمارستان، روش دلفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/595489>

