

عنوان مقاله:

ارایه ی الگویی برای ارزیابی عملکرد مراکز خدمات درمانی با استفاده از BSC و تلفیق آن با روش FANP (مطالعه ی موردی: بیمارستان امام سجاد (ع) رامسر)

محل انتشار:

مجله ی مهندسی صنایع و مدیریت شریف، دوره 32، شماره 1 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

منوچهر امیدواری - دانشیار، دانشکده ی صنایع و مکانیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

رسول عباس نژاد صحنه سرایی - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده ی صنایع و مکانیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

خلاصه مقاله:

بسیاری از دغدغه های حاکمیت در حوزه ی سلامت در مراکز خدمات درمانی متبلور می شود و اصلاح نظام سلامت بدون پرداختن به این مراکز و بهبود عملکرد آن ها مقدور نخواهد بود. از همین رو در هر کشوری خدمات درمانی از ارکان نظام سلامت محسوب می شود. کارت امتیازی متوازن (BSC) یکی از مدرن ترین چارچوب های ارزیابی عملکرد است که علاوه بر بعد مالی، ابعاد غیر مالی را نیز در مدل ارزیابی لحاظ می کند. رویکرد FANP یکی از مدل های ریاضی برای تصمیمات چندمتغیره است که امروزه کاربردهای فراوانی در تصمیم گیری های خرد و کلان دارد. در این تحقیق با استفاده از رویکردی تلفیقی کارت امتیازی متوازن و فرایند تحلیل شبکه یی فازی نسبت به ارزیابی یکی از مراکز درمانی (بیمارستان امام سجاد) در شهر رامسر اقدام شد. نتایج تحقیق نشان می دهد که در میان دیدگاه های کارت امتیازی متوازن در مراکز درمانی، دیدگاه مشتریان از برتری نسبت به سایر دیدگاه ها برخوردار است. همچنین در میان زیرمعیارها نیز میزان رضایت مندی بیماران و همراهان، سود عملیاتی و سهم بازار اهمیت به سزایی در عملکرد مراکز خدمات درمانی دارد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، BSC، FANP، مراکز خدمات درمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/753028>

