

چکیده:

مقدمه: در عصر کنونی تحولات شگرف دانش مدیریت، وجود نظام ارزشیابی را اجتناب‌ناپذیر نموده است؛ بگونه‌ای که فقدان نظام ارزشیابی در ابعاد مختلف سازمان، به عنوان یکی از علایم بیماریهای سازمان قلمداد می‌شود. هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیتهای خود بالاخص در محیطهای پیچیده و پویا نیاز مبرم به نظام ارزشیابی دارد. از سوی دیگر فقدان وجود نظام ارزشیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم وجود برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمانی تلقی می‌گردد که پیامد آن کجولت و نهایتاً مرگ سازمان است.

روش بررسی: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در بخش زنان وزایمان بیمارستان حضرت رسول اکرم(ص) - از مجتمعهای آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی ایران در تهران- انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه، فرمهای آماری و چکلیست و روش گردآوری داده-ها از طریق مصاحبه، مشاهده، تکمیل چکلیست و پرسشنامه‌ها بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) انجام شد. امتیاز عملکردی شاخصها با استفاده از حدود مورد انتظار شاخص و براساس مقیاس لیکرت محاسبه و برای تعیین روایی و پایایی تکنیک از تکنیک دلفی و پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است.

یافته‌ها: هر درختواره سلسله مراتبی دارای بخشهای زیر است؛ هدف، معیارها، زیرمعیارها و جایگزین‌ها. هدف درختواره در این پژوهش تعیین امتیاز عملکرد کلی بخش بود که با محاسبات انجام شده امتیاز ۲,۵ به دست آمد و در مقیاس لیکرت در جایگاه تقریباً متوسط قرار داشت. معیارها شامل کارکرد بخش و نتایج بود که به ترتیب امتیاز ۲ و ۲,۳ را کسب کردند. معیار کارکرد بخش به زیرمعیارهای کارکرد تخت، کارکرد نیروی انسانی، خدمات بالینی و خدمات آموزشی پژوهشی تقسیم شد که به ترتیب امتیازهای ۱,۲، ۴,۵ و ۳,۳ را کسب کردند. معیار نتایج به زیرمعیار نتایج درمانی و رضایتمندی با امتیازهای کارکردی ۱,۶ و ۲,۷۵ تقسیم شد. آخرین لایه درختواره از ۲۴ شاخص تشکیل شده بود که از این تعداد، ۵ شاخص دروندادی (۲۰٪)، ۱۱ شاخص فرایندی (۴۵٪) و ۸ شاخص بروندادی (۳۵٪) بود.

نتیجه‌گیری: ارزشیابی عملکرد بخشهای مختلف بیمارستان باید در مقاطع زمانی مشخص و با استفاده از یک مدل نظام‌مند انجام گیرد برای این کار تدوین شاخصهای عملکردی مخصوص هر بخش الزامی است. مدل

فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) می‌تواند یک الگوی مناسب برای این کار باشد. همچنین توصیه می‌شود سطح استاندارد یا حدود مورد انتظار هر کدام از شاخصهای عملکردی تعیین شود و داده‌های به دست آمده برای این شاخصها با توجه به حدود مورد انتظار تفسیر شود و نقاط ضعف سیستم با استفاده از روشهای تحلیل مشکل ریشه‌یابی شده و در جهت رفع آنها اقدام شود.

کلید واژه‌ها: ارزشیابی عملکرد- مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول- فرایند تحلیل سلسله مراتبی-

شاخص