

ارزیابی عملکرد معاونت بهداشتی دانشگاه ها و دانشکده های علوم پزشکی کشور بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM: ۱۳۸۹

چکیده:

مقدمه: مدل های تعالی با پوشش دادن همه عوامل موثر بر بهبود کمی و کیفی عملکرد سازمانی، امکان خودارزیابی را در قالب اصولی و نظام مند در چارچوب مدیریت کیفیت جامع به منظور شناسایی نقاط قوت و زمینه های نیاز به بهبود فراهم می نمایند. این مطالعه به منظور ارزیابی عملکرد حوزه ستادی معاونت بهداشتی دانشگاه های علوم پزشکی کشور با مدل EFQM انجام گرفت.

روش پژوهش: این مطالعه کاربردی بوده که به صورت مقطعی در بین سال های ۱۳۸۹-۱۳۸۸ انجام گرفت. از ۴۱ دانشگاه علوم پزشکی کشور، ۱۳ دانشگاه به روش نمونه گیری آسان به صورت تصادفی منظم انتخاب شدند. در هر ۱۳ دانشگاه منتخب ابتدا یک مطالعه مقدماتی انجام و با ارائه نتایج آن نزد مسئولان معاونت بهداشت وزارت متبوع، موافقت اجرای کارگاه های آموزشی به منظور آموزش مدل تعالی سازمانی و خودارزیابی با آن اخذ و با تامین منابع مالی از محل اعتبارات متمرکز، یک کارگاه کشوری و متعاقب آن یک کارگاه دانشگاهی در هر کدام از ۱۳ دانشگاه های منتخب برگزار و عملکرد سازمانی با رویکرد کارگاهی مدل EFQM^۱ در ۹ معیار، ۳۲ زیرمعیار و نکات راهنما وابسته به آن با ۱۰۰۰ امتیاز بر اساس منطق رادار، ارزیابی و در نرم افزار Excel با شاخص های مرکزی و پراکندگی و استفاده از آزمون های پیرسون، اسپیرمن و کراسکل والیس بر اساس تیپ بندی دانشگاه ها مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: امتیاز ارزیابی دانشگاه های مورد مطالعه بین ۴۰۰ - ۲۰۰ بوده که ۳ دانشگاه (۲۳٪) امتیاز بین ۲۰۱ تا ۲۵۰، ۶ دانشگاه (۴۶٪) امتیاز بین ۲۵۱ تا ۳۰۰، ۳ دانشگاه (۲۳٪) امتیاز بین ۳۰۱ تا ۳۵۰ و تنها ۱ دانشگاه (۸٪) امتیاز بالاتر از ۳۵۰ را کسب نمودند. در کلیه دانشگاه ها امتیاز بخش توانمندسازها بیش از بخش نتایج بوده و در کل ۱۳ دانشگاه ۶۲٪ از کل امتیاز متعلق به توانمندسازها و ۳۸٪ مربوط به بخش نتایج و حداقل فاصله بین بخش توانمندسازها و نتایج ۱۹،۴ و حداکثر ۱۰۲،۵ امتیاز بوده است. آزمون پیرسون نشان داد بین امتیازات حاصله بخش توانمندسازها و کل امتیازات ($P=0.002$, $R=+0.667$) و بین امتیازات حاصله بخش نتایج و کل امتیازات ($P=0.001$, $R=+0.667$) همبستگی مثبت قوی وجود داشت. با آزمون کراسکل والیس بین امتیازات حاصله در بخش توانمندسازها ($P=0.419$)، بخش نتایج ($P=0.267$)، کل مدل ($P=0.417$) و تیپ بندی دانشگاه ها تفاوت معنی دار وجود نداشت.

حداقل، حداکثر و متوسط امتیاز کسب شده ۹ معیار اصلی مدل تعالی در کل ۱۳ دانشگاه به ترتیب عبارتند از: رهبری ۲۹،۴، ۴۳،۵، ۳۶،۷، استراتژی ۲۵،۳، ۴۵،۲، ۳۶، کارکنان ۲۶،۱، ۴۳،۱، ۳۳،۵، شراکت ها و منابع ۲۲، ۴۲،۹، ۳۳،۱، فرایندها، محصولات و خدمات ۱۸، ۴۶،۱، ۳۲،۲، نتایج مشتری ۷،۸، ۳۰،۱، ۱۶،۴، نتایج کارکنان، ۷،۱، ۲۶،۳، ۱۴،۸، نتایج جامعه ۴،۳، ۲۰،۴، ۱۲،۶، نتایج کلیدی عملکرد ۴۱،۲، ۱۰۳،۳، ۶۳،۳. آزمون پیرسون نشان داد از بین امتیازات معیارهای ۵ گانه بخش توانمندسازها فقط بین امتیازات معیار شرکا و منابع و امتیازات معیار فرایندها، محصولات و خدمات همبستگی مثبت قوی وجود داشت ($P=0.005$, $R=+0.590$). همچنین بین امتیازات معیار کارکنان از بخش توانمندسازها و امتیازات معیار نتایج جامعه از بخش نتایج همبستگی مثبت ضعیف وجود داشت ($P=0.028$, $R=+0.462$).

آزمون پیرسون نشان داد از بین معیارهای ۴ گانه بخش نتایج بین امتیازات معیار نتایج کارکنان و نتایج جامعه همبستگی مثبت قوی وجود داشت ($P=0.002$, $R=+0.641$). همچنین بین امتیازات معیار نتایج جامعه و امتیازات کل بخش نتایج همبستگی مثبت ضعیف وجود داشت ($P=0.028$, $R=+0.462$) و بین امتیازات معیار نتایج کلیدی عملکرد و امتیازات کل بخش نتایج همبستگی مثبت قوی وجود داشت ($P=0.001$, $R=+0.692$).

¹ - European Foundation for Quality Management

ضمناً بین امتیازات نتایج کلیدی عملکرد و کل امتیازات حاصله در مدل همبستگی مثبت ضعیف وجود داشت ($P=0.010$, $R=0.538$). با آزمون کراسکل والیس بین امتیازات حاصله بر اساس معیارهای اصلی، زیر معیارها و تیپ بندی دانشگاه ها تفاوت معنی دار نداشت ($P> 0.05$).

متوسط امتیازات کسب شده براساس عناصر منطق رادار در بخش توانمندسازها ۴۲٪ مربوط به رویکرد، ۳۶٪ مربوط به جاری سازی و ۲۳٪ مربوط به ارزیابی و اصلاح و در بخش نتایج از ۱۳/۲٪ در محدوده و تناسب تا ۶/۳٪ علت یک سیر نزولی داشته است. با آزمون کراسکل والیس بین امتیازات حاصله بر اساس عناصر منطق رادار و تیپ بندی دانشگاه ها تفاوت معنی دار نداشت ($P> 0.05$).

نتیجه گیری: یافته‌های مطالعه حاضر نشان می دهد دانشگاه‌های مورد مطالعه بین سازمان های مبتدی و سازمان های بهبود یافته قرار دارند. نظر به امتیازات دانشگاه های مورد مطالعه که با امتیازات تأیید شده سازمان‌های نظام سلامت ایران در فرایند اخذ جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی ایران در طول سال‌های ۸۹ - ۱۳۸۶ فاصله زیادی ندارد، پیشنهاد می گردد دانشگاه های مورد مطالعه با بهره مندی از مدل تعالی سازمانی نسبت به استقرار و پیاده سازی مدیریت جامع کیفیت اقدام و با بهبود عملکرد و افزایش رضایت ذی نفعان امتیازات خود را ارتقاء و در فرایند اخذ جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی ایران شرکت نمایند.

کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، تعالی سازمانی، مدل EFQM، دانشگاه‌های علوم پزشکی