

چکیده

مقدمه: بیمارستان‌ها به‌عنوان سازمان‌هایی پیچیده یک بخش مهم از نظام‌های سلامت و یا به تعبیری مهم‌ترین رکن بوده و مراقبت درمانی پیچیده را ارائه می‌دهند که بسته به حجم آن به‌عنوان نخستین یا دومین سطح مراجعه و یا ارجاعات بعدی تسهیلات مراقبت درمانی عمل می‌نمایند. سهم بیمارستان‌ها از هزینه‌های جاری دولت در بخش بهداشت بین ۵۰ تا ۸۰ درصد است چراکه آن‌ها بزرگ‌ترین و پرهزینه‌ترین واحد عملیاتی نظام‌های سلامت می‌باشند و بخش اعظمی از منابع سرمایه‌ای، مالی و انسانی را استفاده می‌کنند. کارایی در یک تعریف خلاصه، به معنای حداکثر استفاده از منابع برای تولید بازده است. برای تعیین میزان کارایی یا عدم کارایی، هر بنگاه باید از شاخص یا شاخص‌های مناسب به‌عنوان ملاک مقایسه، استفاده نماید کارایی بیمارستان در بهره‌گیری از منابع را نیز می‌توان با کمک شاخص‌های مشخصی سنجید و با تجزیه و تحلیل آن و برنامه‌ریزی برای بهبود شاخص‌های کارایی، انتظار ارتقای بهره‌وری در سیستم را داشت.

روش: این پژوهش در دو مرحله انجام شد که در مرحله اول با استفاده از روش کمی به بررسی مستندات به استخراج و تحلیل شاخص‌های عملکردی بیمارستان مبادرت شد و در مرحله دوم با شناخت روند تغییرات شاخص‌ها به روش کیفی از طریق مصاحبه عمیق، شناسایی علل ریشه‌ای تغییرات صورت پذیرفت.

یافته‌ها: پس از بررسی مستندات و تحلیل شاخص‌های بیمارستان نشان داده شد بیمارستان در طی روند ده ساله با رشد مثبت شاخص‌های عملکردی مواجه شده است.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل شده نشان داد عوامل به شرح ذیل مهم‌ترین عوامل رشد صعودی شاخص‌های عملکردی بیمارستان بودند. فضای بیرونی و دانشگاهی مناسب، پاسخگو بودن مسئولین بیمارستان نسبت به مشکلات، مدیریت و نگهداشت صحیح منابع، استفاده از فناوری‌های نوین، نظارت صحیح بر کلیه واحدها به ویژه واحدهای برون سپاری شده.

کلید واژه‌ها: ارزیابی، عملکرد، ارزیابی عملکرد، شاخص عملکردی، عملکرد بیمارستان