

چکیده

امروزه پاسخگویی به نیازهای کارکنان بعنوان مشتریان داخلی و بیماران بعنوان مشتریان خارجی بیمارستان از مهمترین چالش‌های بخش بهداشت و درمان محسوب می‌شود. به منظور مواجهه با چالش‌های یاد شده و ارتقاء بهره‌وری و اثربخشی بیمارستان بعنوان مهمترین مؤسسه ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی انجام مطالعاتی در زمینه بکارگیری فنون جدید مدیریتی بیش از پیش احساس می‌گردد.

هدف کلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر مدیریت مشارکتی (نظام پیشنهادها) در میزان اثربخشی بیمارستان آیت‌آ... کاشانی کرمان در نیمه نخست سال ۱۳۸۱ می‌باشد. در جهت نیل به این هدف، دو هدف ویژه تعیین شد که طی پژوهش حاضر تحقق یافتند. در همین راستا دو سؤال پژوهشی مطرح و به آنها پاسخ داده شد. نوع پژوهش توصیفی - موردی، مداخله‌ای، پیمایشی و کاربردی است. جامعه پژوهش را کلیه کارکنان رسمی، قراردادی و شرکتی بیمارستان آیت‌آ... کاشانی که ۵۳۹ نفر می‌باشند، تشکیل داده‌اند. برای جمع‌آوری پیشنهادها از فرم ارائه پیشنهاد استفاده شد. پیشنهادهای جمع‌آوری شده سپس در کمیته نظام پیشنهادها (کمیته اجرایی) مطرح و مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته‌اند و در صورت تصویب اعضای کمیته اجرایی، پذیرفته شده و جهت اجرا به واحدهای مربوطه ارسال گشته‌اند. ضمناً به پیشنهادهای برگزیده براساس امتیازی که کسب نموده‌اند و طبق فرم طبقه‌بندی پاداش‌ها، پاداش‌های نقدی و غیرنقدی تعلق گرفته است.

از بین کلیه کارکنان بیمارستان ۹۹ نفر (۱۶/۶۹ درصد) در این طرح شرکت نموده‌اند که ۷۷ درصد آنها زن بوده‌اند. بطوریکه نسبت مشارکت زنان به مردان در این طرح ۳/۵ بوده است. طی این پژوهش ۲۰۱ پیشنهاد دریافت شد و بطور متوسط هر کارمند بیمارستان ۰/۳۴ پیشنهاد و هر پیشنهاد دهنده نیز بطور متوسط ۲/۰۳ پیشنهاد ارائه نموده است و بیشترین تعداد پیشنهاد ارائه شده توسط یک نفر ۲۹ پیشنهاد بوده است.

همچنین به منظور ارزیابی میزان رضایتمندی کارکنان و بیماران در شروع و پایان مطالعه به ترتیب از پرسشنامه استاندارد رضایت از کار و پرسشنامه استاندارد میزان رضایت بیماران از نحوه ارائه خدمات بیمارستانی استفاده شد.

نتایج پژوهش عبارتند از:

□ میانگین رضایتمندی کارکنان از نمره ۲/۴۱ (از ۴ نمره) در شروع مطالعه به نمره ۳/۶۸ در پایان مطالعه بهبود یافت. عبارت دیگر میزان رضایتمندی کارکنان ۳۲ درصد در پایان مطالعه افزایش یافت.

□ میزان رضایتمندی بیماران از نحوه ارائه خدمات بیمارستانی از درجه خوب در شروع مطالعه به درجه بسیار خوب و مطلوب در پایان مطالعه بهبود یافت. به بیان دیگر میانگین نمره رضایتمندی بیماران از نمره ۴/۰۹ (از ۵ نمره) در شروع مطالعه به نمره ۴/۶۶ در پایان مطالعه ترقی یافت.

بطور کلی براساس یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بکارگیری مدیریت مشارکتی (نظام پیشنهادها) می‌تواند موجب بهبود اثربخشی بیمارستان شود.