

بررسی نظام پاسخگوئی عملکرد در بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) شهر تهران -

۱۳۸۲

چکیده

مقدمه: روز بروز دولتهای جهان جهت فراهم کردن خدمات بهداشت-درمان بطور مؤثر، کارا و کافی با فشارهای زیادی روبرو می شوند. تحولات و کوشش‌های توانمندسازی در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه روشهای مشابهی را برای رسیدن به نظامهای بهداشت-درمان با عملکرد بهتر می-پذیرند. همه این روشها بر پاسخگو بودن بعنوان یک عنصر اساسی در اجرای تحولات بهداشت-درمان و بهبود عملکرد سیستم تاکید می کنند. لذا این پژوهش بمنظور بررسی نظام پاسخگوئی عملکرد در بیمارستان حضرت رسول صورت گرفته است.

روش پژوهش: این پژوهش به صورت مقطعی انجام گردید. پس از جستجوی موضوعی در کتب و مقالات کتابخانه‌ای و اینترنتی بر اساس اصول استخراج شده از چارچوبهای کشورهای امریکا و کانادا، نظام پاسخگوئی عملکرد را به سه بخش، شامل؛ "ملزومات نظام پاسخگوئی عملکرد"، "اجزاء نظام پاسخگوئی عملکرد" و "میزان آمادگی کارکنان از نظر فرهنگی برای استقرار نظام پاسخگوئی عملکرد" تقسیم کرده و به منظور اندازه‌گیری آنها پرسشنامه و چک‌لیست تهیه گردید. پس از تعیین اعتبار و ثبات بین ۳۰ نفر از کارکنان که در بخشهای مختلف بیمارستان مورد مطالعه بودند، توزیع گردید. در نهایت بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده چارچوبی برای نظام پاسخگوئی مبتنی بر عملکرد پیشنهاد گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش در ۱۷ جدول ارائه گردیده است. این یافته‌ها نشان داد که از مجموع آیتمهای مربوط به ملزومات و اجزاء نظام پاسخگوئی عملکرد ۵۰٪ (۲۹ آیتم از ۵۷) موجود بود. بر اساس یافته‌های پرسشنامه فرهنگ و نگرش کارکنان نسبت به پاسخگوئی، امتیاز ۷۴٪ را کسب نمود. در نهایت بر اساس یافته‌های مذکور و چارچوبهای پاسخگوئی عملکرد دو کشور امریکا و کانادا یک جدول مقایسه‌ای ارائه گردید.

بحث و نتیجه گیری: بر اساس یافته‌های پژوهش و فراوانی آیتم‌های اندازه‌گیری شده می‌توان آن چنین استنباط کرد که استقرار نظام پاسخگوئی عملکرد در این بیمارستان باعث بهبود عملکرد و تصمیم‌گیری و نهایتاً بهبود مدیریت منابع انسانی می‌گردد.

کلید واژه‌ها:

پاسخگوئی، عملکرد، چارچوب، نظام، سیستم بهداشت و درمان، بیمارستان.