

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری

تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته MBA

گروه MBA

عنوان پایان نامه :

نیازسنجی و تدوین مکانیزم توانمندسازی مدیران ارشد و میانی در بیمارستان های

(خصوصی و دولتی) شهر تهران سال ۱۳۹۱

مریم همائی

استاد راهنما:

دکتر سید محمد میر محمدی

استاد مشاور:

دکتر مجید عزیزی

تیر ۱۳۹۲

اینجانب مریم همائی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۹ مقطع کارشناسی ارشد رشته MBA گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان‌نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام بانقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن رانیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

اینجانب مریم همائی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۹ مقطع کارشناسی ارشد، رشته MBA گواهی می‌نمایم چنانچه براساس مطالب پایان‌نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

ام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

ماه و سال

تقدیم به همه عزیزانم

همسرم

فرزندانم

مادرم و پدرم

برادر و خواهرانم.

تشکر و قدردانی

انجام این پژوهش بدون کمک اساتید محترم و همسرم مهربانم و سایر نزدیکانم امکان‌پذیر نبود. در نتیجه، بدین وسیله مقدمتاً از جناب آقای دکتر سید محمد میر محمدی، استاد راهنما و گرانقدر که قبول زحمت نموده و وقت گرانبهای خود را بی‌دریغ در اختیار من قرار دادند و بارانمایی‌ها و تذکرات مفیدشان مرا در انجام این امر یاری نمودند و با فروتنی فراوان با ارائه راهکارهای مفیدشان مرا در مسیر رسیدن به هدف راهنمایی کردند سپاسگذاری می‌نمایم

و همچنین از جناب آقای دکتر عزیزی محترم، استاد مشاورم که با کمک‌های بی‌شائبه خود راه را بر من هموار ساختند و با بینش عمیق و وسعت نظرشان الگویی نیک برای من فراهم آوردند مراتب سپاس خود را تقدیم می‌نمایم

از محضر استاد گرامی، جناب آقای دکتر دانایی عزیز که در این پایان‌نامه علی‌رغم مشغله فراوان به عنوان داور قبول زحمت نموده و باعث افتخار بنده شدند، بدین وسیله مراتب سپاس خویش را تقدیم می‌دارم.

و نهایت قدر دانی و سپاس خود را از مدیریت محترم گروه MBA جناب آقای دکتر محمودی می‌مند اعلام می‌نمایم.

و

از همسر عزیزم که با صبر و تحمل و بردباری بی‌پایان خود مرا پشتیبانی نمود و همچنین فرزندانم که با تقدیم سهم خود از زمان مرا یاری رساندند و پدر و مادرم که با تشویق‌های خود به من دلگرمی دادند. کمال تشکر و قدر دانی را دارم.

در خاتمه لازم می‌دانم که از زحمات استاد گرانقدر جناب دکتر آقای حسینی که مرا در انتخاب موضوع راهنمایی نمودند و سایر عزیزانی که در انجام پروژه همکاری داشته‌اند کمال تشکر و قدردانی را داشته باشم.

تیر ماه ۱۳۹۲

مریم همائی

چکیده:

یکی از مهمترین تحولات در حوزه مدیریت بیمارستانی که منجر به پیدایش انقلابی در این حوزه شده است، پیاده‌سازی الزامات استانداردهای اعتبار بخشی و مدل ارتقاء کیفی حاکمیت بالینی می‌باشد که با رویکرد تفکر استراتژیک به‌مراه نوآوری در این حوزه، اقدام به ارائه مجموعه‌ای از ابزارها و رویکردهای خاص جهت تحقق این رویکرد نموده است. بر همین اساس این پژوهش سعی دارد با در نظر گرفتن این که در حال حاضر سیستم بهداشت و درمان به سوی پیاده‌سازی این الزامات به منظور ارتقاء ایمنی و کیفیت خدمات بهداشتی درمانی در کل بیمارستان‌های کشور پیش می‌رود و در این میان عدم وجود مکانیزمی جهت پیاده‌سازی آنها به صورت هرچه بهتر کارا تر و اثر بخش تر و همچنین عدم وجود توانمندی لازم در مدیران بیمارستان‌ها به چشم می‌خورد، با انجام تحقیقات میدانی در خصوص نیازسنجی و تدوین مکانیزم توانمندسازی مدیران مکانیزم مربوطه را ارائه دهد.

در این تحقیق حجم نمونه انتخاب شده بر اساس جدول مورگان برای حداکثر افراد موجود ۳۸۰ نفر در نظر گرفته می‌شود که به نسبت مدیران ارشد و میانی در بخش دولتی و خصوصی در نمونه آماری قرار می‌گیرند. برای تحلیل آن پس از استخراج داده‌ها از پرسشنامه، از آزمون‌های همبستگی پیرسون، و روش‌های آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد، میانگین، میانه و نما) استفاده می‌شود. از طرفی برای بررسی و مقایسه معنادار بودن میانگین متغیرهای تحقیق در دو گروه مدیران در بخش دولتی و خصوصی از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده می‌شود و نتایج حاصل توسط جداول و نمودارهای مربوطه ارائه می‌گردد. آزمون‌ها و تحلیل‌های مرتبط با فرضیه‌های این تحقیق، این نتیجه را تأیید کرد که تمامی عوامل یادشده، در مدل مفهومی ارائه شده بر اساس الویتهای ذکر شده در پیاده‌سازی استانداردهای اعتبار بخشی و حاکمیت بالینی مؤثر و بر توانمندسازی مدیران و منابع انسانی این سازمان‌ها نقش به‌سزایی دارد.

واژه‌های کلیدی: حاکمیت بالینی، مدیریت بیمارستانی، استانداردهای اعتبار بخشی، توانمندسازی، نیازسنجی تحقیق

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	پیشگفتار.....
۵.....	فصل اول.....
۵.....	کلیات پژوهش.....
۶.....	۱-۱- مقدمه.....
۷.....	۲-۱- بیان مسأله.....
۱۰.....	۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....
۱۱.....	۴-۱- اهداف تحقیق.....
۱۱.....	۱-۴-۱- هدف اصلی تحقیق.....
۱۱.....	۲-۴-۱- اهداف فرعی تحقیق.....
۱۲.....	۳-۴-۱- هدف کاربردی تحقیق.....
۱۲.....	۱-۵-۱- سوال اصلی تحقیق.....
۱۲.....	سوالات تحقیق.....
۱۳.....	۶-۱- فرضیه‌های تحقیق.....
۱۳.....	۷-۱- تعریف مفهومی واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق.....
۱۳.....	۱-۷-۱- تعریف عملیاتی:.....
۱۳.....	۲-۷-۱- توانمند سازی.....
۱۴.....	۳-۷-۱- خدمات بالینی.....
۱۴.....	۴-۷-۱- اعتبار بخشی.....
۱۴.....	۵-۷-۱- اثر بخشی خدمات بالینی.....
۱۴.....	۶-۷-۱- نیازسنجی.....
۱۵.....	۸-۱- متغیرهای پژوهش.....

۱۵	۱-۸-۱-الف- متغیر مستقل :
۱۵	۱-۸-۲-ب- متغیر وابسته:
۱۵	مدل مفهومی
۱۶	فصل دوم
۱۶	ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۷	مقدمه
۱۸	۱-۲- مبانی نظری پژوهش
۱۸	۲-۲- تعاریف توانمندسازی
۲۱	۲-۲-۱- توانمندسازی به مثابه یک عنصر ارتباطی
۲۱	۲-۲-۲- توانمندسازی به مثابه یک مفهوم انگیزشی
۲۴	۳-۲- مفاهیم توانمندسازی
۲۶	۲-۳-۱- توانمندسازی و غنیسازی شغل
۲۶	۲-۳-۲- توانمندسازی و مشارکت کارکنان
۲۷	۳-۳-۲- توانمندسازی و تفویض اختیار
۲۹	۴-۲- پیشینه توانمندسازی در جهان
۳۲	۵-۲- پیشینه توانمندسازی در نظام اداری ایران
۳۵	۶-۲- الزامات توانمندسازی
۳۵	۲-۶-۱- ارزش ها
۳۶	۲-۶-۲- ساختارها
۳۷	۲-۶-۳- رهبری
۳۸	۲-۶-۴- فرایندها
۳۸	۲-۶-۵- توزیع اطلاعات
۳۹	۲-۶-۶- مناسبات و همکاریها

- ۳۹..... ۲-۶-۷- پرورش شایستگی ها
- ۴۰..... ۲-۶-۸- نظارت ها
- ۴۱..... ۲-۶-۹- پاداشها
- ۴۲..... ۲-۷-۷- دلایل توانمندسازی
- ۴۲..... ۲-۷-۱- افزایش رقابت
- ۴۳..... ۲-۷-۲- اثرات فناوری بر محیط
- ۴۳..... ۲-۷-۳- ضرورت پاسخگویی سریع به نیازهای مشتریان و تقاضا برای کیفیت برتر
- ۴۴..... ۲-۷-۴- موفقیت برنامه‌های مدیریت کیفیت جامع (TQM)
- ۴۵..... ۲-۷-۵- نیاز به کارکنان با مهارت بالا
- ۴۵..... ۲-۷-۶- ضرورت انعطاف‌پذیری سازمانها
- ۴۵..... ۲-۸-۸- موانع توانمندسازی در سازمان
- ۴۶..... ۲-۸-۱- موانع ساختاری توانمندسازی
- ۴۶..... ۲-۸-۲- موانع محیطی توانمندسازی
- ۴۷..... ۲-۸-۳- موانع رفتاری توانمندسازی
- ۴۸..... ۲-۹-۹- اهمیت توانمندسازی در سازمانها
- ۴۹..... ۲-۱۰-۱۰- چارچوب نظری پژوهش (الگوها و مدل‌های توانمندسازی کارکنان)
- ۴۹..... ۲-۱۰-۱- مدل توماس و ولتوس
- ۵۰..... ۲-۱۰-۲- مدل باون و لاولر
- ۵۰..... ۲-۱۰-۳- مدل آلفرد باندورا
- ۵۱..... ۲-۱۰-۴- مدل ایده‌آل نولر
- ۵۱..... ۲-۱۱-۱۱- دیدگاه‌های مختلف توانمندسازی
- ۵۲..... ۲-۱۱-۱- توانمندسازی از دیدگاه عقلایی
- ۵۲..... ۲-۱۱-۲- توانمندسازی از دیدگاه انگیزشی

- ۵۳..... ۲-۱۱-۳- توانمندی‌سازی از دیدگاه فوق‌انگیزی.....
- ۵۴..... ۲-۱۱-۴- توانمندی‌سازی از دیدگاه روان - سیاسی.....
- ۵۵..... ۲-۱۱-۵- توانمندی‌سازی از دیدگاه روان - نمادین.....
- ۵۶..... ۲-۱۱-۶- توانمندی‌سازی از دیدگاه رابطه‌ای (چند بعدی).....
- ۵۶..... ۲-۱۱-۷- توانمندی‌سازی از دیدگاه روانشناختی.....
- ۵۸..... ۲-۱۲-۱۲- مزایای توانمندی‌سازی.....
- ۵۹..... ۲-۱۲-۱- مزایای سازمانی.....
- ۶۰..... ۲-۱۲-۲- مزایای فردی.....
- ۶۰..... پیامدهای توانمندی‌سازی.....
- ۶۰..... ۲-۱۳-۱۳- پیامدهای نگرشی توانمند سازی.....
- ۶۱..... ۲-۱۳-۱- افزایش رضایت شغلی.....
- ۶۱..... ۲-۱۳-۲- کاهش فشار روحی.....
- ۶۲..... ۲-۱۳-۳- پیامدهای رفتاری توانمندی‌سازی.....
- ۶۳..... ۲-۱۴-۱۴- ابعاد توانمندی‌سازی.....
- ۶۳..... ۲-۱۴-۱- احساس شایستگی (خود - اثر بخشی).....
- ۶۵..... ۲-۱۴-۲- احساس داشتن حق انتخاب.....
- ۶۸..... ۲-۱۴-۳- احساس مؤثر بودن (پذیرفتن شخصی نتیجه).....
- ۷۰..... ۲-۱۴-۴- احساس معنی دار بودن.....
- ۷۱..... ۲-۱۴-۵- احساس داشتن اعتماد به دیگران.....
- ۷۳..... ۲-۱۵-۱۵- نشانه‌های توانمندی‌سازی.....
- ۷۶..... ۲-۱۶-۱۶- ویژگی رهبران توانمند.....
- ۷۷..... ۲-۱۷-۱۷- عوامل مؤثر بر احساس توانمندی‌سازی.....
- ۷۸..... ۲-۱۷-۱- ویژگیهای فردی و شخصیتی.....

- ۷۸.....۲-۱۷-۲- سطح تحصیلات و سابقه خدمت
- ۷۹.....۳-۱۷-۲- جنسیت و نژاد
- ۷۹.....۴-۱۷-۲- کانون کنترل
- ۸۰.....۵-۱۷-۲- سبک مدیریت
- ۸۱.....۶-۱۷-۲- احساس عزت نفس
- ۸۱.....۷-۱۷-۲- انگیزش
- ۸۲.....۱-۷-۱۷-۲- تقسیم بندی انگیزش
- ۸۴.....۲-۷-۱۷-۲- عوامل ایجاد انگیزه در یک محیط کاری توانمند
- ۸۵.....۱۸-۲- سطوح توانمندسازی
- ۸۵.....۱۹-۲- نگرش ها
- ۸۷.....۲۰-۲- پیشینه پژوهشهای انجام شده
- ۹۶.....فصل سوم
- ۹۶.....روش تحقیق
- ۹۷.....۱-۳- مقدمه
- ۹۸.....۲-۳- روش تحقیق
- ۹۸.....۳-۳- قلمرو تحقیق
- ۹۹.....۳-۳- جامعه آماری
- ۹۹.....۴-۳- روش نمونه گیری
- ۹۹.....۵-۳- حجم نمونه
- ۹۹.....۶-۳- ابزار جمع آوری داده ها
- ۱۰۰.....۳-۶-۱- الف- مطالعه کتابخانه ای:
- ۱۰۰.....۳-۶-۲- ب- پرسشنامه:
- ۱۰۰.....۳-۷- مقیاس ابزار اندازه گیری تحقیق

۱۰۱ ۳-۷-۱- روایی پرسشنامه
۱۰۱ ۳-۸- پایایی پرسشنامه
۱۰۲ ۳-۹- روش‌ها و ابزار تحلیل داده‌ها
۱۰۳ فصل چهارم
۱۰۳ تحلیل داده‌ها
۱۰۴ ۴-۱- مقدمه
۱۱۷
۱۱۹ ۴-۲- الف- توصیف داده‌ها
۱۲۶ ۴-۳- ب- تحلیل استنباطی داده‌ها
۱۳۰ پاسخ به فرضیه‌های پژوهش
۱۳۰ فرضیه اول پژوهش
۱۳۰ فرضیه دوم پژوهش
۱۳۱ فرضیه سوم پژوهش
۱۳۱ فرضیه چهارم پژوهش
۱۳۱ فرضیه پنجم پژوهش
۱۳۳ فصل پنجم
۱۳۳ نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۱۳۴ مقدمه
۱۳۴ بحث و نتیجه‌گیری:
۱۳۴ یافته‌های پژوهش
۱۳۵ پاسخ به فرضیه‌های پژوهش
۱۳۵ فرضیه اول پژوهش
۱۳۵ فرضیه دوم پژوهش

۱۳۵ فرضیه سوم پژوهش
۱۳۶ فرضیه چهارم پژوهش
۱۳۶ فرضیه پنجم پژوهش
۱۴۵ پیشنهادهای پژوهش
۱۴۶ محدودیت‌های پژوهش
۱۴۸ منابع
۱۶۳ ضمائم
۱۶۷ Abstract

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۱: مدل مفهومی فوق بر اساس مطالعات انجام شده توسط پژوهشگر در زمینه دیدگاههای نظری پیرامون برنامه‌های توانمندسازی ریچارد دفت، بلانچارد (۲۰۰۱) در کتاب توانمندسازی کارکنان بدست آمده است (ابطحی، ۱۳۸۶، صص ۱۶۰-۱۷۸).....	۱۵
نمودار ۲-۱: توانمندسازی به منزله ادراک از خود.....	۲۰
نمودار ۴-۱: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و ارتقای سیستم شایسته‌سالاری در بیمارستانهای دولتی.....	۱۰۵
نمودار ۴-۲: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی در بیمارستانهای دولتی.....	۱۰۶
نمودار ۴-۳: نیازهای مدیران در زمینه توسعه مشارکت کارکنان.....	۱۰۷
نمودار ۴-۴: نیاز مدیران در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان در بیمارستانهای دولتی.....	۱۰۸
نمودار ۴-۵: نیازهای مدیران در زمینه اطلاعات در بازه عملکرد سازمان.....	۱۰۹
نمودار ۴-۶: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و ارتقای سیستم شایسته‌سالاری در بیمارستانهای خصوصی.....	۱۱۰
نمودار ۴-۷: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی در بیمارستانهای خصوصی.....	۱۱۱
نمودار ۴-۸: نیازهای مدیران در زمینه توسعه مشارکت کارکنان.....	۱۱۲
نمودار ۴-۹: نیاز مدیران در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان در بیمارستانهای خصوصی.....	۱۱۳
نمودار ۴-۱۰: نیازهای مدیران در زمینه اطلاعات درباره عملکرد سازمان در بیمارستانهای خصوصی.....	۱۱۴
نمودار ۴-۱۱: نیازهای مدیران بیمارستانهای دولتی در زمینه توسعه و ارتقای شایسته سالاری.....	۱۲۰
نمودار ۴-۱۲: نیازهای مدیران بیمارستانهای دولتی در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی.....	۱۲۰
نمودار ۴-۱۳: نیازهای مدیران بیمارستانهای دولتی در زمینه توسعه مشارکت کارکنان.....	۱۲۰
نمودار ۴-۱۴: نیازهای مدیران بیمارستانهای دولتی در زمینه توسعه و ایجاد انگیزه در کارکنان.....	۱۲۱
نمودار ۴-۱۵: نیازهای مدیران بیمارستانهای دولتی در زمینه اطلاعات در بازه عملکرد سازمان.....	۱۲۱
نمودار ۴-۱۶: نیازهای مدیران بیمارستانهای خصوصی در زمینه توسعه و ارتقای شایسته سالاری.....	۱۲۳
نمودار ۴-۱۷: نیازهای مدیران بیمارستانهای خصوصی در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی کارکنان.....	۱۲۳
نمودار ۴-۱۸: نیازهای مدیران بیمارستانهای خصوصی در زمینه توسعه مشارکت کارکنان.....	۱۲۴
نمودار ۴-۱۹: نیازهای مدیران بیمارستانهای خصوصی در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان.....	۱۲۴
نمودار ۴-۲۰: نیازهای مدیران بیمارستانهای خصوصی در زمینه اطلاعات درباره عملکرد سازمان.....	۱۲۵

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۲-۱: جدول تفاوت‌های توانمندسازی از دو دیدگاه انگیزشی و فوق انگیزشی	۵۴
جدول ۲-۲: ویژگی‌های توانمندسازی و خود سامانی	۶۷
جدول ۲-۳: نانو‌شنه‌های توانمند سازی	۷۴
جدول ۲-۴: جمع بندی و خلاصه نظریات پیرامون توانمند سازی	۹۴
جدول ۴-۱: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و ارتقای سیستم شایسته‌سالاری در بیمارستانهای دولتی	۱۰۵
جدول ۴-۲: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی در بیمارستانهای دولتی	۱۰۶
جدول ۴-۳: نیازهای مدیران در زمینه توسعه مشارکت کارکنان	۱۰۷
جدول ۴-۴: نیاز مدیران در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان در بیمارستانهای دولتی	۱۰۸
جدول ۴-۵: نیازهای مدیران در زمینه اطلاعات در بازه عملکرد سازمان	۱۰۹
جدول ۴-۶: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و ارتقای سیستم شایسته‌سالاری در بیمارستانهای خصوصی	۱۱۰
جدول ۴-۷: نیازهای مدیران در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی در بیمارستانهای خصوصی	۱۱۱
جدول ۴-۸: نیازهای مدیران در زمینه توسعه مشارکت کارکنان	۱۱۲
جدول ۴-۹: نیاز مدیران در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان در بیمارستانهای خصوصی	۱۱۳
جدول ۴-۱۰: نیازهای مدیران در زمینه اطلاعات درباره عملکرد سازمان در بیمارستانهای خصوصی	۱۱۴
جدول ۴-۱۱: مقایسه داده‌های پردازش شده بیمارستانهای دولتی و خصوصی	۱۱۵
جدول ۴-۱۲: مقایسه نیازهای مدیران در زمینه توسعه و غنیسازی شغلی در بیمارستانهای خصوصی و دولتی	۱۱۶
جدول ۴-۱۳: نیاز مدیران در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان در بیمارستانهای دولتی و خصوصی	۱۱۶
جدول ۴-۱۴: نیازهای مدیران در زمینه اطلاعات درباره عملکرد سازمان در بیمارستانهای خصوصی	۱۱۸
جدول ۴-۱۵: توصیف شاخصهای گرایش مرکزی در زمینه نیازهای مدیران در بیمارستانهای دولتی	۱۱۹
جدول ۴-۱۶: توصیف شاخصهای گرایش مرکزی در زمینه نیازهای مدیران در بیمارستانهای خصوصی	۱۲۲
جدول ۴-۱۷: تحلیل واریانس پیرامون نیازهای مدیران در زمینه توانمندسازی آنان در بیمارستانهای دولتی و خصوصی	۱۲۷

پیشگفتار

در سالهای اخیر تمامی سازمانها با چالشهای داخلی و خارجی مواجهاند. که چالشهای خارجی شامل افزایش شتاب تغییرات و تحولات اجتماعی- اقتصادی و فرهنگی، محیط رقابتی، انتظارات جدید مشتریان و شرایط جدید بازار کار است. به طوری که چالشهای داخلی سازمانها بیشتر بر حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود، افزایش سطح انگیزش^۱، رشد و شکوفایی استعداد و مهارت^۲های کارکنان متمرکز است. در نهایت بیمارستانها و نهادهای درمانی نیز از این قاعده مستثنی نیستند و در حال حاضر به علت فقدان مکانیسم توانمندسازی در بیمارستانها، مدیران دچار ناکارآمدی و ناتوانی در اجرای وظایف مدیریتی گردیدهاند. به طوری که نارضایتی از سیستم بهداشت و درمان و کیفیت خدمات ارائه شده در این سیستم همیشه در مرکز توجه برنامه‌ریزان و مسئولین و ارائه دهندگان خدمات در کلیه سطوح مدیریتی و اجرایی بوده است.

بنابراین نیاز مبرم توجه به “کیفیت و “ارتقای مستمر” آن در نظام بهداشت و درمان کشور همگام با سایر کشورهای توسعه یافته لزوم شکل‌گیری مدل ارتقاء کیفی حاکمیت بالینی و اثربخشی خدمات بالینی و روشهای اجرایی کارآمد و انعطاف‌پذیر در نظام سلامت، مثل اجرای استانداردهای بین-المللی اعتبار بخشی بیمارستانها بر پایه توانمندسازی منابع انسانی با الویت مدیران ارشد اجرائی، برگرفته از اعتبار بخشی JCI مجموعه‌ای متنوع در پاسخ به درخواستهای رو به رشد در سراسر جهان، برای ارزشیابی از مراقبت از سلامت بر مبنای استانداردها می‌باشد و برنامه‌ریزان نظام سلامت را بر آن می‌دارد تا با بهره‌گیری از تجارب موفق کشورهای دیگر و نهادهای بین‌المللی، اجرای نظام حاکمیت بالینی و اعتبار بخشی JCI در چارچوب برنامه جامع سلامت به مرحله اجرا درآید (علیزاده، ۱۳۹۰، ص ۱). در راستای مطالب فوق، نیازسنجی و تدوین مکانیزم توانمندسازی مدیران ارشد و میانی^۳ ابزاری است بسیار کارآمد. به گونه‌ای که با به‌کارگیری آن، سازمانها می‌توانند گام‌های بسیار بلند و سریعی در مسیر توسعه و رشد بردارند. از آنجا که انسان محور تحولات سازمانی است، برای

1 - Motivation

2 - Skill

3 - Managers

دستیابی به بالندگی قابل قبول سازمانی، باید به ارتقای تراز مدیران و منابع انسانی پرداخت و آنها را از درون رشد داد.

ثروت سازمان‌های امروزی دیگر سرمایه‌های فیزیکی و تکنولوژی نخواهد بود، بلکه شالوده ثروت هر سازمان را کارکنان در قالب دانش و مهارت و انگیزه‌هایشان تشکیل می‌دهند. همچنین منشاء اصلی برتری رقابتی تکنولوژی جدید نخواهد بود، بلکه ابتکار عمل، خلاقیت، تعهد، جلب حمایت و مشارکت^۴ کارکنان خواهد بود، که در سایه توانمندسازی بدست خواهد آمد. در سازمان‌های سلسله مراتبی که دارای مدیریت پیر و رویه‌های «امر و نهی» هستند تنها بخشی از ظرفیت ذخایر انسانی سازمان به کار گرفته می‌شود.

در راستای مطالب فوق، مطالعات مهارت‌های مدیریت نشان می‌دهد که توانمندسازی زیردستان بخش مهمی از اثربخشی^۵ سازمانی و مدیریتی است. تجزیه و تحلیل قدرت و کنترل در سازمانه‌ها حاکی از این است که سهم کردن کارکنان در قدرت و کنترل، اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. تجربیات تشکیل گروه در سازمان دلالت بر این دارد که راهبردهای توانمندسازی کارکنان نقش مهمی در ایجاد و بقاء گروه دارد (کانانگو ۲۰۰۵).

این پژوهش به شما امکان جمع‌آوری داده‌ها و مقایسه آنها و در نهایت ارائه الگویی برای تدوین مکانیسم توانمندسازی مدیران ارشد و میانی ارائه می‌دهد که برای پیاده‌سازی استانداردهای اعتبار بخشی و مدل ارتقاء کیفی حاکمیت بالینی در بیمارستان‌ها بر مبنای خصوصی و یا دولتی بودن آنها ازامی به نظر می‌رسد

در فصل یکم به بررسی کلیات تحقیق، بیان مسأله، ضرورت و اهمیت تحقیق، اهداف، فرضیه‌ها و ارائه یک مدل مفهومی جهت یک راهنما برای نوشتن گویه‌ها پرداخته شده است.

⁴ - Partnership

⁵ - Effectiveness

در فصل دوم به تشریح ادبیات در راستای مبانی نظری پژوهش، تعاریف توانمندسازی، مفاهیم و پیشینه و همچنین الزامات توانمندسازی، موانع توانمندسازی و چارچوب‌های نظری پژوهش و دیدگاه‌های مختلف توانمندسازی، مزایا، پیامدها و... پرداخته شده است

در فصل سوم به بررسی روش تحقیق پرداخته‌ایم و مباحثی که مطرح می‌شود مربوط به نوع و روش تحقیق، جامعه آماری، برآورد حجم نمونه و روش نمونه‌گیری، روش و ابزار گردآوری اطلاعات، چگونگی سنجش روایی و پایایی تحقیق، روش و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها و همچنین توضیحاتی در مورد متغیرهای پژوهش می‌باشد.

فصل چهارم مهم‌ترین و اصلی‌ترین مرحله پژوهش می‌باشد، این فصل بدنبال پاسخی است که در پی آن بودیم که با توجه به تجزیه و تحلیل اطلاعات، به هدف نهایی از انجام این تحقیق رسیدیم. در این فصل از روش‌های آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد، میانگین، میانه و نما) استفاده شد. از طرفی برای بررسی و مقایسه معنادار بودن میانگین متغیرهای تحقیق در دو گروه مدیران در بخش دولتی و خصوصی از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده می‌شود. و نتایج حاصل توسط جداول و نمودارهای مربوطه ارائه می‌گردد. ضمناً به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار **SPSS 18** استفاده می‌شود.

در فصل پنجم با توجه به نتایج بدست آمده از مراحل قبل، دستاوردهای حاصل از پژوهش به تفسیر بیان گردیده است و پیشنهاداتی بر اساس این دستاوردها ارائه شده است و در نهایت پیشنهاداتی برای پژوهشگران آینده مطرح شده است. در نهایت باید اعلام نمایم که آزمون‌ها و تحلیل‌های مرتبط با فرضیه‌های این تحقیق، این نتیجه را تأیید کرد که متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده شامل سیستم شایسته‌سالاری، غنی‌سازی شغلی، ایجاد انگیزه کارکنان، مشارکت کارکنان و استفاده از سیستم اطلاعات و متغیر وابسته نیز توانمندسازی مدیران در نظر گرفته شده و نتیجه‌گیری شده که پیاده‌سازی مدل‌های مذکور در بیمارستان‌های خصوصی و دولتی با هم متفاوت بوده و ترتیب اجرا در بیمارستان‌های دولتی شامل: ۱- ایجاد انگیزه ۲- استفاده از اطلاعات ناشی از ارزیابی عملکرد ۳- مشارکت کارکنان ۴- توسعه و ارتقای سیستم شایسته‌سالاری ۵- توسعه و غنی‌سازی شغلی و در

صورتی که در بیمارستان‌های خصوصی به صورت: ۱- توسعه و غنی‌سازی شغلی ۲- ایجاد انگیزه ۳- مشارکت کارکنان ۴- توسعه و ارتقای سیستم شایسته‌سالاری ۵- استفاده از اطلاعات ناشی از ارزیابی عملکرد می‌باشد در ضمن باید خاطر نشان ساخت که در مورد هر کدام از آیتم‌های ارائه شده به ترتیب در بالا، الویت پیاده‌سازی در خصوص آیتم‌های مطرح شده آنها نیز در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی متفاوت می‌باشد

فصل اول

کلیات پژوهش