



دانشگاه پیام نور واحد کرج

دانشکده علوم انسانی

گروه مدیریت

پایان نامه اخذ درجه کارشناسی ارشد

مدیریت **MBA**

عنوان:

ارزیابی تاثیرات به کارگیری مدل تعالی سازمانی **EFQM** در عملکرد مراکز

درمانی

(مطالعه موردی بیمارستان شهید رجائی قزوین)

استاد راهنما:

دکتر حبیب الله دانائی

استاد مشاور:

دکتر اوژن کریمی

نگارش:

سکینه ولی قزوینی

پائیز ۱۳۸۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

مادرم که عزیزترین انسان تمام زندگیم بود و شتابان از گذر هستی گذشت و یاد و مهرش تا ابد با جانم آمیخته است.

و پدرم سرور زندگیم، آرام بخش و جودم او که به شمع وجود خویش همواره روشن کر راه زندگیم است که پر تو مهرش مرا

به سجاده نیاز نشانده است.

و خواهران و برادر مهربان و نازنینم که همواره مشوق من در ادامه تحصیل بوده اند و وجودشان مایه افتخار و سربلندی همیشگی

من است.

پاس و قدردانی

«پاس و تقدیر بزرگ استادانی را که هر آنچه را که داشته و خواهیم داشت از آموخته‌های آنان و افتخاری است بر شاگردی ما»

اینک سرافرازم که مراتب تشکر و اتنان قلبی خود را حضور استاد ارجمند و فریفته، جناب آقای دکتر حبیب الله دانانی که با

صبر و شکیبایی از بیچ کوزه صرف وقت، هدایت و راه‌نمایی دین‌داشته اند ابراز نمایم. همچنین از استاد دکتر تقدیر، جناب آقای دکتر

اوشن کریمی که مشاورت این پژوهش را به عهده گرفته و همواره در طی این مسیر راه‌نمایی ایشان بهره‌مند بودم. همچنین از

مدیریت و ریاست و مدیریت پرستاری مرکز آموزشی - درمانی شهید رجایی قزوین صادقانه اینجانب را یاری نموده اند قدردانی

نمایم. حق که بدون اساتید محترم این کار بسی دشوار و طولانی می‌گردید.

چکیده

سازمان‌ها برای حرکت به سمت تعالی، ناگزیر از استقرار سیستم‌های نوین مدیریتی هستند. از آنجا که مدیریت در رشته‌های دولتی، صنعتی، مالی، بازرگانی، بیمه و توسعه پیدا کرده است. متناسب با این عرصه‌ها، رویکردها و تکنیک‌های مختلفی ارائه شده که هر کدام در جای خود حائز اهمیت هستند. و هریک از این فنون و نظریات بر اساس اهمیتی که برای مؤسسين آن داشته‌اند از یک زاویه و رد یک بخش خاصی از مدیریت، پدید آمده و کوشش کرده‌اند آن امور را به صورت تخصصی‌تر مورد توجه قرار دهند. از جمله فنونی که در دو دهه اخیر از اروپا آغاز شده و در سال‌های اخیر هم در عرصه مدیریت کشور موضوعیت یافته است مدل تعالی سازمانی EFQM است. این مدل صرفاً یک تکنیک برای ارزیابی عملکرد سازمان‌هاست. در این مدل نقاط قوت و ضعف شناسایی و نقاط قابل بهبود جهت اصلاح معرفی می‌شوند.

پژوهش حاضر عملکرد بیمارستان شهید رجائی شهرستان قزوین را ارزیابی می‌نماید. و هدف اصلی آن تعیین شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و همچنین شناخت نقاط قوت و نواحی قابل بهبود بیمارستان می‌باشد.

روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش روش پیمایشی و توصیفی است. و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه می‌باشد. و برای تدوین مبانی نظری و تئوریک پژوهش از روش مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شده است. در فصل اول کلیات تحقیق بیان شده است. در فصل دوم مبانی و ادبیات پژوهش بیان می‌شود. در فصل سوم روش تحقیق شرح داده شده است. برای دستیابی به اهداف پژوهش و آزمون فرضیه‌ها مجموعاً ۵۶ سؤال مطرح گردیده است. جامعه آماری مورد پژوهش مدیران و کارشناسان بخش‌های مختلف بیمارستان می‌باشد. در فصل چهارم این تحقیق به تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به مشخصات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان، اطلاعات مربوط به شاخص‌های نه‌گانه مدل EFQM پرداخته شده است. در فصل پنجم نیز به تشریح نتایج اصلی پژوهش و همچنین پیشنهادات و راه‌کارهایی جهت کاهش شکاف در معیارهای ۹ گانه مدل EFQM و نیز پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده ارائه شده است.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
مقدمه پژوهش.....	۱
فصل اول : کلیات طرح تحقیق	۳
۱-۱. مقدمه	۴
۲-۱. تعریف موضوع.....	۴
۳-۱. اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....	۴
۴-۱. اهداف تحقیق.....	۶
۱-۴-۱. هدف اصلی.....	۶
۲-۴-۱. اهداف فرعی.....	۶
۵-۱. سؤالات.....	۷
۱-۵-۱. سؤال اصلی پژوهش.....	۷
۲-۵-۱. سؤالات فرعی پژوهش.....	۷
۶-۱. کاربرد تحقیق.....	۸
۷-۱. طرح تحقیق.....	۸
۱-۷-۱. قلمرو منابع پایان نامه.....	۸
۲-۷-۱. قلمرو تحقیق.....	۹
۳-۷-۱. متغیرهای تحقیق.....	۹
۸-۱. تعریف اصطلاحات کلیدی	۱۰
فصل دوم : بررسی پیشینه و ادبیات تحقیق	۱۲
۱-۲. مقدمه	۱۴
۲-۲. بخش اول.....	۱۴
۱-۲-۲. اندازه گیری و مقاصد اندازه گیری.....	۱۴
۲-۲-۲. نظریه های ارزیابی.....	۱۵
۳-۲-۲. تعریف و مفهوم عملکرد و ارزیابی عملکرد	۱۷

۱۹	۵-۲-۲	اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد
۲۰	۵-۲-۲	مزایای ارزیابی عملکرد
۲۱	۶-۲-۲	فرآیند ارزیابی عملکرد سازمان
۲۳	۷-۲-۲	ارزیابی عملکرد در ایران
۲۴	۸-۲-۲	الگوهای ارزیابی عملکرد
۲۹	۹-۲-۲	ارزیابی عملکرد در مراکز درمانی
۳۱	۲-۲	بخش دوم
۳۱	۱-۲-۲	تعالی سازمانی چیست؟
۳۱	۲-۲-۲	تعریف تعالی / سرآمدی
۳۴	۳-۲-۲	مفهوم مدل‌های تعالی / سرآمدی سازمان
۳۵	۴-۲-۲	روند تکاملی مدل‌های تعالی سازمانی
۳۶	۵-۲-۲	مزیت استفاده از مدل‌های تعالی / سرآمدی سازمان
۳۹	۶-۲-۲	الگوهای مهم تعالی سازمان
۴۶	۷-۲-۲	تاریخچه اروپایی مدل سرآمدی
۴۴	۸-۲-۲	مقایسه مدل‌های تعالی سازمانی
۴۶	۹-۲-۲	مدل تعالی سازمانی در مراکز درمانی
۴۸	۱۰-۲-۲	جوایز کیفیت
۴۹	۱۱-۲-۲	اهداف و مزایای جوایز کیفیت
۴۹	۱۲-۲-۲	معیارهای جوایز کیفیت
۵۱	۱۳-۲-۲	جوایز کیفیت ایران
۵۲	۱۴-۲-۲	جایزه ملی کیفیت و تعالی سازمانی حوزه سلامت
۵۴	۱۵-۲-۲	سازمان‌های برتر منتخب جایزه ملی کیفیت ایران در سال‌های ۱۳۸۸ - ۱۳۸۷
۵۹	۳-۲	بخش سوم
۵۹	۱-۳-۲	مدل تعالی سرآمدی EFQM
۶۰	۲-۳-۲	مزایای استفاده از مدل تعالی سرآمدی EFQM
۶۱	۳-۳-۲	ارزش‌ها و مفاهیم بنیادین تعالی
۶۲		الف- مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM
۶۳		۱- نتیجه‌گرایی

- ۲- مشتری مداری ۶۴
- ۳- رهبری و ثبات در مقصد ۶۵
- ۴- مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت ها ۶۵
- ۵- توسعه و مشارکت کارکنان ۶۶
- ۶- یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر ۶۷
- ۷- توسعه شراکت ها ۶۸
- ۸- مسئولیت اجتماعی ۶۸
- ب- معیارها ۶۹
- الف- توانمندسازها ۷۰
- ب- نتایج ۷۰
- ۲-۳-۴. تشریح معیارها، زیرمعیارها و نکات راهنمای هر کدام در مدل تعالی سازمانی ۷۴
- معیار یک: رهبری ۷۵
- معیار دو: خط مشی و استراتژی ۸۰
- معیار سه: منابع انسانی ۸۵
- معیار چهار: شرکای تجاری و منافع ۸۹
- معیار پنج: فرآیندها ۹۲
- معیار شش: نتایج مشتریان ۹۵
- معیار هفت: نتایج منابع انسانی ۹۹
- معیار هشت: نتایج جامعه ۱۰۱
- معیار نه: نتایج کلیدی عملکرد ۱۰۳
- ۲-۳-۵. سیستم امتیازدهی در مدل تعالی سازمانی ۱۰۵
- ۲-۳-۶. سطوح سرآمدی در مدل تعالی سازمانی EFQM ۱۰۶
- ۲-۳-۷. منطق رادار ۱۰۹
- ۲-۳-۸. روش ارزیابی توانمندسازها در منطق RADAR ۱۱۱
- ۲-۳-۹. خود ارزیابی ۱۱۶
- ۲-۳-۱۰. مزایای خود ارزیابی ۱۱۸
- ۲-۳-۱۱. رهیافت های خود ارزیابی در مدل تعالی EFQM ۱۱۸
- ۲-۳-۱۲. بهینه کاوی ۱۲۱

۱۲۳	۲-۳-۱۳. انواع بهینه کاوی
۱۲۴	۲-۳-۱۴. فرآیند بهینه کاوی
۱۲۵	۲-۴-بخش چهارم
۱۲۵	۲-۴-۱. بیمارستان
۱۲۵	۲-۴-۲. ضرورت استقرار مدل EFQM در بیمارستانها
۱۲۷	۲-۴-۳. اهم مأموریتها و وظایف بیمارستان شهید رجایی قزوین
۱۲۹	۲-۴-۴. پستهای سازمانی بیمارستان شهید رجایی قزوین
۱۳۱	۲-۴-۵. مروری بر مطالعات انجام شده
۱۳۳	فصل سوم: روش پژوهش
۱۳۴	۳-۱. مقدمه
۱۳۴	۳-۲. جامعه آماری و نمونه آماری
۱۳۵	۳-۳. روش انجام دادن تحقیق
۱۳۶	۳-۴. ابزار سنجش و گرد آوری اطلاعات
۱۳۷	۳-۵. تعیین روایی و پایایی پرسش نامه
۱۳۹	۳-۶. پرسش نامه
۱۴۳	۳-۷. شیوه امتیازدهی
۱۴۳	۳-۷-۱. درجات ارزشیابی
۱۴۴	۳-۷-۲. چگونگی به کارگیری نتایج
۱۴۵	۳-۷-۳. روش تجزیه و تحلیل دادهها
۱۴۶	۳-۷-۴. محاسبه امتیاز توانمندسازها و نتایج
۱۴۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافتهها
۱۵۰	۴-۱. مقدمه
۱۵۰	۴-۲. تحلیل بخش سؤالات عمومی
۱۵۰	۴-۲-۱. وضعیت سنی
۱۵۱	۴-۲-۲. میزان تحصیلات
۱۵۲	۴-۲-۳. وضعیت استخدامی
۱۵۳	۴-۲-۴. واحد کاری پاسخ دهندگان

۱۵۴	۳-۴. تجزیه و تحلیل مربوط به معیارهای مورد بررسی
۱۵۵	۱- معیار رهبری
۱۵۵	۲- معیار خط‌مشی و استراتژی
۱۵۶	۳- معیار منابع انسانی
۱۵۷	۴- معیار شراکت‌ها و منابع
۱۵۸	۵- معیار فرایندها
۱۶۰	۶- معیار نتایج مشتری
۱۶۱	۷- معیار نتایج کارکنان
۱۶۲	۸- معیار نتایج جامعه
۱۶۲	۹- معیار نتایج کلیدی عملکرد
۱۶۶	فصل پنجم: (خلاصه، نتیجه‌گیری و پیشنهادات)
۱۶۷	۱-۵. خلاصه پژوهش
۱۶۸	۲-۵. تحلیل یافته‌های پژوهش
۱۷۷	۳-۵. پیشنهاداتی در راستای پیاده‌سازی معیارهای ۹ گانه EFQM
۱۸۳	۴-۵. پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
۱۸۳	۵-۵. محدودیت‌های تحقیق

فهرست جداول

شماره عنوان	عنوان	صفحه
۱-۲	مقایسه رویکرد سنتی و نوین ارزیابی عملکرد	۱۵
۲-۲	انواع مدل‌های ارزیابی عملکرد	۲۵
۳-۲	معیارهای هفت‌گانه مدل مالکوم بالدريج	۴۰
۴-۲	تفاوت‌های اصلی بین دو جایزه دمینگ و بالدريج	۴۵
۵-۲	عمده‌ترین معیارهای جوایز کیفیت	۵۰
۶-۲	تقسیم‌بندی امتیازات مدل EFQM	۷۱
۷-۲	ارتباط میان مفاهیم بنیادین و معیارهای EFQM	۷۳
۸-۲	ماتریس SWOT	۸۳
۹-۲	ساختار منطق رادار	۱۱۳
۱۰-۲	نمونه کارت راهنما	۱۱۴
۱۱-۲	سطح سازمان و میزان تلاش آن با رویکردهای خود ارزیابی	۱۱۸
۱-۳	ضرایب آلفای کرونباخ برای معیارهای پرسش‌نامه سرآمدی سازمانی	۱۳۷
EFQM		
۱-۴	فراوانی و درصد سن پاسخ‌دهندگان	۱۴۹
۲-۴	فراوانی و درصد میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان	۱۵۰
۳-۴	فراوانی و درصد وضعیت استخدامی پاسخ‌دهندگان	۱۵۱

۱۵۲	فراوانی و درصد محل کاری پاسخ‌دهندگان	۴-۴
۱۵۳	فراوانی پاسخ آزمودنی‌ها به گزینه‌های معیارهای پرسش‌نامه سرآمدی	۵-۴
۱۵۴	جمع‌بندی امتیازهای معیار رهبری	۶-۴
۱۵۵	جمع‌بندی امتیازهای معیار خط‌مشی و استراتژی	۷-۴
۱۵۶	جمع‌بندی امتیازهای معیار منابع انسانی	۸-۴
۱۵۶	جمع‌بندی امتیازهای معیار شراکت‌ها و منابع	۹-۴
۱۵۷	جمع‌بندی امتیازهای معیار فرآیندها	۱۰-۴
۱۵۸	جمع‌بندی امتیازهای معیارهای توانمندسازی	۱۱-۴
۱۵۹	جمع‌بندی امتیازهای معیار نتایج مشتری	۱۲-۴
۱۶۰	جمع‌بندی امتیازهای معیار نتایج کارکنان	۱۳-۴
۱۶۱	جمع‌بندی امتیازهای معیار نتایج جامعه	۱۴-۴
۱۶۲	جمع‌بندی امتیازهای معیار نتایج کلیدی عملکرد	۱۵-۴
۱۶۲	جمع‌بندی امتیازهای معیارهای نتایج	۱۵-۴
۱۶۴	جمع امتیازهای توانمندسازها و نتایج	۱۶-۴

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>	<u>شماره نمودار</u>
۳۸	بهبود مستمر با استفاده از چرخه دمیگ	۱-۲
۱۱۶	یکپارچه‌سازی مدل EFQM با برنامه‌ریزی کسب و کار	۲-۲
۱۲۰	معیارهای انتخاب خودارزیابی	۳-۲
۱۲۲	تکامل به‌کارگیری انواع بهینه‌کاو در سازمان‌ها	۴-۳
۱۵۰	فراوانی سن پاسخ‌دهندگان	۱-۴
۱۵۱	فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان	۲-۴
۱۵۲	فراوانی و درصد وضعیت استخدامی پاسخ‌دهندگان	۳-۴
۱۵۳	فراوانی و درصد محل کاری پاسخ‌دهندگان	۴-۴
۱۵۹	وضعیت موجود و مطلوب بیمارستان شهید رجایی قزوین از نظر معیارهای توانمندسازها	۵-۴
۱۶۳	وضعیت موجود و مطلوب بیمارستان شهید رجایی قزوین از نظر معیارهای نتایج	۶-۴

فهرست شکل‌ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>	<u>فهرست شکل</u>
۳۸	The Deming(PDCA) (چرخه دمینگ)	۱-۲
۶۲	چارچوب کلی مدل تعالی EFQM	۲-۲
۶۳	مفاهیم مدل EFQM	۳-۲
۶۹	ارتباط توانمندسازها و نتایج	۴-۲
۷۰	ساختار معیارهای توانمندساز	۵-۲
۷۲	ساختار معیار نتایج	۶-۲
۷۲	ارتباط درونی معیارهای نتایج	۷-۲
۸۰	گروه‌های عمومی به عنوان ذی‌نفع در سازمان	۸-۲
۸۳	چارچوب کارت امتیاز متوازن	۹-۲
۱۱۰	نمای شماتیک منطق رادار	۱۰-۲
۱۱۶	رابطه بین خودارزیابی براساس مدل EFQM و بلوغ	۱۱-۲

مقدمه پژوهش :

سازمان‌ها به منظور به انجام رساندن وظایف، پویایی و ارتقای کیفیت خود نیازمند الگو و ابزار مناسبی برای ارزیابی و اطمینان کیفی از روند برنامه‌ها و فرآیندهای مربوط به کارائی و اثر بخشی فعالیت‌های خود و مهم‌تر از همه میزان رضایت‌مندی مشتریان خود هستند. امروزه با رشد و گسترش تکنولوژی در ارائه محصولات و خدمات و افزایش رقابت و حضور در دهکده جهانی دغدغه اصلی سازمان‌ها، بقای آن‌ها می‌باشد. جهان در قرن بیست و یکم شاهد تحولات بسیار اساسی در مناسبات اقتصادی، اجتماعی و سیاسی می‌باشد. تغییرات، تحولات و پیشرفت‌ها به حدی سریع شکل می‌گیرند که همه سازمان‌ها، شرکت‌ها و نظام‌ها را در تمام عرصه‌ها و در سرتاسر جهان دچار چالش‌های بزرگ کرده است. تغییرات مستمر و سریع به وجود آمده در اقتصاد جهانی و تلاش‌های انجام شده توسط سازمان‌های فرا ملی و جهانی از جمله سازمان تجارت جهانی (WTO) در راستای جهانی کردن اقتصاد و افزایش رقابت، کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه را به این باور رسانده است که برای حضور و بقا در بازارهای رقابتی منطقه ای، جهانی و حتی داخلی باید توان و قابلیت رقابت‌پذیری صنایع و سازمان‌های خود را افزایش دهند. مدل‌های کیفیتی و مدل‌های تعالی سازمانی سرآمدی کسب و کار به عنوان ابزارهای قوی برای سنجش میزان استقرار و کارائی سیستم‌ها در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می‌شوند. با به‌کارگیری این گونه مدل‌ها، ضمن این که یک سازمان میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار می‌دهد، و حتی سازمان‌ها می‌توانند عملکرد خود را با سایر سازمان‌ها مقایسه نمایند.

مدل تعالی سازمانی EFQM به عنوان الگویی جامع در سنجش عملکردی سازمان‌ها از طریق طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکردی سازمان‌ها، میزان تحرک هوشمندانه آن‌ها را در طراحی مطلوب مسیر ، اجرای بهینه اهداف، بررسی نتایج حاصله و سنجش اثر بخشی اقدامات انجام شده را مورد تحلیل قرار داده و سطح کامیابی سازمان‌ها را در نیل به تعالی مشخص می‌سازد. (امامی، 1388، ص 30)

اما در ایران مدل تعالی سازمانی زمانی مطرح شد که در جهان بیش از 70 مدل سرآمدی ملی و 90 جایزه کیفیت وجود داشت از سال 1380 برخی نهادها و انجمن‌های فعال در زمینه کیفیت در کشور

تلاش‌هایی را برای تدوین مبنایی جهت اعطای جایزه به سازمان‌های فعال در زمینه کیفیت مشابه آنچه در کشورهای دیگر اجرا می‌شد آغاز کردند که در نهایت پس از بحث و بررسی فراوان و با لحاظ شاخص‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی مدل تعالی سازمانی EFQM به عنوان مبنای تدوین جایزه در ایران برگزیده شد و مقدمات تولد دو جایزه فراهم شد. یکی جایزه ملی کیفیت که توسط مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و دیگری جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی که از طریق مؤسسه مطالعات و بهره‌وری نیروی انسانی به سازمان‌های واجد شرایط اعطاء می‌شود. (آشنایی با مفاهیم نوین مدیریتی، 1387)

الگوی مذکور با به‌کارگیری معیارهای مناسب، عملکرد فرآیندها و نتایج مختلف بیمارستان را از قضاوت کیفی خارج ساخته و به اندازه‌های کمی تبدیل می‌کند. در واقع ارزیابی عملکرد سیستمی بر اساس مدل EFQM این امکان را فراهم می‌نماید تا هر بیمارستان به طور مستمر از کل ورودی‌ها، خروجی‌ها، اجزاء سیستم، فرآیندها و بازخوردها آگاه باشد. استفاده از این الگو در کشورمان امکان مقایسه عملکرد بیمارستان‌های مختلف را در داخل و خارج را فراهم می‌سازد. (فیاض‌بخش، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران، 1386، شماره 168)

در این پژوهش با استفاده از معیارهای اصلی عملکرد، امکان ارزیابی عملکرد را در یک قالب اصولی و نظام‌مند در بخش بهداشت و درمان را فراهم می‌سازد. و توسعه مهارت‌های مدیریتی را در زمینه ارزیابی عملکرد را به همراه دارند. به وسیله این پژوهش این امکان برای مسئولین و مدیریت بیمارستان را ایجاد می‌کند تا آگاهی و شناخت کامل از وضعیت موجود سازمان خود را به دست آورند و گام‌هایی را در جهت حرکت به سمت تعالی سازمانی بردارند. جامعه آماری این پژوهش کارشناسان واحدهای مختلف سازمانی، مدیران ارشد، مدیران میانی و مدیران عملیاتی (سرپرستاران) بیمارستان می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌های پژوهشی پرسش‌نامه می‌باشد. امید است که نتایج به دست آمده به عنوان ماحصل تلاش‌های یک دانشجو در جهت تدوین پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گام کوچکی در جهت عملی نمودن اهداف ارزشمند بهبود فعالیت‌های این بخش از بهداشت و درمان کشور گردد.

فصل اول : کلیات طرح تحقیق

(پایه های نظری تحقیق)

1-1. مقدمه

با توجه به اهمیت مفاهیم کلیات طرح تحقیق در این فصل به تعریف موضوع تحقیق، بیان ضرورت و اهمیت انجام تحقیق، اهداف تحقیق، کلیات طرح تحقیق و تعریف اصطلاحات کلیدی پرداخته شده است.

2-1. تعریف موضوع

مراکز درمانی از ارکان نظام سلامت در هر کشوری هستند و بسیاری از دغدغه‌های حاکمیت در حوزه سلامت در این مرکز تبلور می‌کند و اصلاح نظام سلامت بدون پرداختن به این مراکز و بهبود و ارتقاء عملکرد این مرکز مقدر نخواهد بود. همچنین مصداق بسیاری از ارزیابی‌ها و ارزشیابی‌هایی که حاکمیت در نظام سلامت ملزم به آن است در این مراکز ظهور و بروز می‌یابد و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی که متولی نظام سلامت در کشور ماست بایستی نسبت به ارزشیابی و ارزیابی این مجموعه‌ها اهتمام جدی داشته باشد. (وزارت بهداشت و درمان، 1388)

در گذشته عملکرد سازمان‌ها، بهداشتی، درمانی از طریق شاخص‌های درمانی ارزیابی می‌شد و کیفیت خدمات تنها با دانش فنی کارکنان حرفه‌ای پزشکی و پرستاری تضمین می‌شد ولی امروزه سازمان‌های بهداشتی و درمانی سازمان‌های پیچیده‌ای هستند که نیاز به حمایت قوی مدیریت در زمینه ارزیابی عملکرد دارند. (فصلنامه نظام پزشکی، دوره 27، بهار 1388، ص 23 الی 30)

از آنجا که در سازمان‌های بهداشتی و درمانی ما به نتایج حاصل از ارائه و به‌کارگیری الگوهای تعالی سازمانی و کیفیت چندان توجهی نشده است در این پژوهش با ارزیابی عملکرد حاصل از اجرای این الگو که دارای نسخه جداگانه‌ای برای مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است پرداخته می‌شود.

3-1. اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

در محیط دنیای امروزی، تغییرات سریعی اتفاق می‌افتد و نیاز و انتظار ذی‌نفعان اغلب به سرعت تغییر می‌کند. سازمان‌های متعالی، نیاز و انتظار ذی‌نفعان خود را اندازه‌گیری کرده واز آن فرا تر می‌روند و آنها را مشعوف می‌کنند. تجارب و تصور ذی‌نفعان را نسبت به خودشان را برآورده می‌کنند و عملکرد دیگر سازمان‌ها را در این خصوص مشاهده و بازنگری می‌کنند. (efqm.org, 2008)

بر اساس برنامه چهارم توسعه، به منظور تشویق واحدهای خدماتی دولتی و غیر دولتی و در راستای ارتقاء بهره‌وری به دولت اجازه داده شد که جایزه ملی بهره‌وری را با استفاده از الگوی تعالی سازمانی

طراحی کند و طی سال‌های برنامه چهارم به واحدهای بهره‌ور در سطوح مختلف اهدا نماید. (سازمان مدیریت و برنامه ریزی، 2005)

در این پژوهش با ارزیابی عملکرد بر اساس مدل تعالی EFQM می‌توان به تشخیص نقاط قوت و فرصت‌های بهبود در این سازمان دست یافت تا فعالیت‌های بهبود روی حوزه‌هایی متمرکز شود که بیشترین منافع را برای سازمان در برداشته باشد، و با مداخله در حوزه‌های بهبود و پیگیری تغییرات لازم می‌توان در مسیر تعالی گام نهاد.

نقش مهم بخش بهداشت و درمان در ارتقاء شاخص‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی کشور سازمان‌های درگیر را در این امر بر این داشته است که با بازنگری اساس در شیوه‌های مدیریت سلامت، پیش از پیش در جهت کارآمدترین روش‌ها در به‌کارگیری منابع محدود موجود و تامین سلامت آحاد جامعه مصمم گردند. (میرفخرالدینی، فرید، صیادی تورانلو، 1388، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی شهید صدوقی یزد، دوره هفدهم، شماره دوم، ص 30-42)

به عبارت دیگر بررسی و ارزیابی کیفیت در خدمات در بیمارستان شهید رجائی قزوین با بهره‌گیری از مدلی که بتواند نتایج ملموس و قابل مشاهده‌ای ارائه دهد و مبتنی بر شواهد باشد و پایداری و دوام داشته باشد امری ضروری است و در نهایت در این تحقیق به دلایل ذیل از مدل تعالی سازمانی EFQM بهره جسته‌ایم.

1- هدف از اجرای این مدل برای سازمان‌ها حمایت از ارزیابی داخلی از کیفیت خدمات است.
2 - براساس تحقیقات صورت گرفته در سال 1997 این مدل تاثیر مثبتی بر عملکرد سازمان‌ها داشته است. و تحقیق دیگری نشان داده که 60% سازمان‌ها از این مدل برای خود ارزیابی استفاده می‌کردند. (Eskildsen ، ۲۰۰۴ ، efqm.com)

3- از آنجا که هر سازمانی اولویت‌ها و نیازمندی‌های خود را دارد می‌تواند توانمندسازها و نتایج مدل EFQM بر اساس این عوامل اولویت‌بندی کند. (امیران، 1383، ماهنامه تدبیر، سال چهاردهم، شماره 136، پایگاه مقالات مدیریت)

4 - الگوی مذکور می‌تواند نقایص سیستم ارزیابی و اعتباربخشی فعلی را در مؤسسات بهداشتی درمانی را مرتفع سازد و حتی جایگزین آن گردد. جهانی شدن و موضوع پیوستن ایران به سازمان تجارت

جهانی عامل دیگری است که استفاده از الگوی مذکور را بیشتر تقویت می کند. (امیران، 1383، ماهنامه تدبیر، سال چهاردهم، شماره 136، پایگاه مقالات مدیریت)

5- دیدگاه سیستماتیک قوی، توجه دقیق به مدیریت مبتنی بر فرآیندهای سازمانی و نتیجه‌گرایی مدل EFQM برای سازمان‌های ایرانی که معمولاً در این حوزه‌ها با مشکلات جدی روبه‌رو هستند، بسیار آموزنده است. (نجمی و حسینی، 1382، ص 12)

محقق به عنوان یکی از کارکنان بیمارستان شهید رجایی قزوین با خدمات، مأموریت‌ها و وظایف بیمارستان آشنایی کامل دارد، ارزیابی عملکرد بیمارستان بر اساس مدل EFQM در این مرکز درمانی را ضروری می‌داند، زیرا با معرفی ابزار جدید به مدیران عالی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در راستای شناخت سازمان و شفاف‌تر شدن وضعیت عملکرد بیمارستان می‌توانند با برنامه‌ریزی صحیح گام در جهت تعالی و سرآمدی برداشت.

4-1. اهداف تحقیق

هدف‌های این پژوهش را می‌توان به اهداف اصلی و اهداف فرعی تقسیم نمود.

1-4-1 هدف اصلی

هدف اصلی این پژوهش مشخص نمودن ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین بر اساس مدل تعالی سازمان (EFQM).

2-4-1 اهداف فرعی

- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه رهبری. ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه خط‌مشی و استراتژی.
- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه توانمندی‌های کارکنان.
- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه شراکت‌ها و منابع.
- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه فرآیندها.
- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه رضایت مشتریان.
- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه رضایت کارکنان.
- ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رجایی قزوین در حوزه نتایج جامعه و مسئولیت اجتماعی.