اندازه‌گیری عملکرد بیمارستان

دکتر احمد برایی/ ارتباط خلیل‌نژاد

چکیده
مقدمه
شکل موفقیت سازمان‌ها یپشترو، انجام دادن کارهایی درست و انجام کارهایی درست در سطح می‌باشد. امروز سازمان‌ها باید بتوانند از نظر عملکرد و استراتژیکی عالی عمل نمایند تا بتوانند با چالش‌های دنیای امروز و فردی ارتباط داشته باشند. یکی از راه‌هایی که می‌تواند سازمان‌های بزرگ در سفر به اهداف هدایت نماید و هزینه‌های انحراف در اقدامات سازمان‌ها را کاهش نماید، اندازه‌گیری عملکرد است. اندازه‌گیری مؤثر عملکرد موجب می‌گردد پاسخ‌گویی و مسئولیت بین‌پریشی در سازمان تقویت شود و حداکثر بهره برداری از منابع محدود و در دسترس سازمان‌ها را افزایش دهد. در این مقاله، روش‌ها و ابزار اندازه‌گیری عملکرد معرفی و بررسی شده است و پس از بحث مدل مفهومی برای تعیین شاخص‌های ابعاد عملکردی بیشتر به گردیده است.

روش بررسی

این مقاله به روش مصوب نگاشته شده است و نتایج مورد نیاز با مطابقه کتابخانه‌ای و حسابجوی مقالات اینترنتی صورت گرفته است.

مترود بر مطالعات
در این مقاله یازده تراکنش مختصری از اندازه‌گیری عملکرد و یکی از مدل‌های سنجش استادی و بیمارسازیها مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش‌های مربوط به ساخت کیفیت در آمریکا و چارچوب ارزیابی عملکرد NHS و ابعاد عملکردی مورد تلاش در هر یک از این موارد بوده است.

نتیجه‌گیری
بررسی داده‌های جامع و مدل‌های اساسی اصلی مطرح شده شناسایی می‌دهد که هر یک از آنها به ارزیابی توان، کیفیت، ساخت کیفیت و عملکرد مربوط به ساخت کیفیت در آمریکا و چارچوب ارزیابی عملکرد NHS و ابعاد عملکردی مورد تلاش در هر یک از این موارد بوده است.

کلید واژه‌ها: عملکرد بیمارستان، اندازه‌گیری عملکرد، معبّر عملکردی

1- استادار دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران (Ph.D).
2- کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی
مقاله عملاکرد در داخل سازمان و بین سازمان های مشابه را در زمان های قابل مقایسه فراهم آورد.

مفهوم عملاکرد با اندازه گیری توانایی اندازه گیری که باید انجام داده شود و دلالی از اندازه گیری بستگی دارد. نشان دهندگان نشان دادند که عدم توجه به این مسئله می‌تواند باعث تغییرات در عملکرد و واقعیت‌های مختلف مدیریتی یک بیمارستان باعث شود که نباید مسائل و اهداف مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین باید به‌عنوان بخشی از مدیریت سازمانی، مبارزه کننده بین این تجربه‌ها باشد.

مقدمه

اندازه‌گیری عملاکرد، ابزاری مهم برای هر سازمان است. از طریق جمع‌آوری اطلاعات تعیین آنچه که سازمان انجام داده است و این آیا کارهایی انجام شده در ارتباط با اهداف فرضیات با عملکرد سازمانی مشابه در همان زمینه رضایت بخش هستند با استناد اکنون یافته می‌گردد. بنابراین این ابزار عملاکرد با تاکید سازمانی و توجه فعالیت‌ها و روش‌هایی که این نتایج را ایجاد می‌كند، مربوط می‌گردد. لیکن، عملاکرد مفهومی بسیار مهم ساز و پیچیده‌ای است. به طوری که تعریف مفهومی متوراً و قابل اقتباس که تمامی کاربردهای ممکن آن را از عملاکرد تعیین کنیم، به‌عنوان WHO (WHO) ارائه می‌دهد. السلطان باید بر صلاحیت های حرفه‌ای در کاربرد راه‌نوردی، سازمانی و درستسازی کار می‌کند و از دسته‌بندی‌های مهارتی و رضایت‌های عملاکرد که در ایام کاربرد واقعی متمایز بوده و در آن ایجاد می‌کند، به‌عنوان بخشی از نظارت اطلاعاتی، سازمان‌های مطالعاتی و غیر این چیزها مطرح می‌شود.

واژه‌نامه مباحث (مباحث عملاکرد) (1)
روش بورسی

این مقایسه به روش موریویی نشان‌دهنده است و برای بهینه‌سازی مورد نظیر از مطالعه کتابخانه‌ای و جستجوی مقالات اینترنتی استفاده گردیده است که به دنبال بهبود معیارهای کامل می‌باشد و در محدوده ارزیابی و ارزیابی دیگر، بررسی می‌گردد.

1 - Balanced Score Card
اندازه‌گیری عملکرد بیمارستان

چنین مدل عملکرد سازمانی را بر اساس ابعادی توصیف می‌نماید که تعداد بیشتری از ویژگی‌های درگیر در فعالیت‌های بیمارستانی BSC در بیمارستان‌های NHS مرتبط به شرایط و نیازهای درمانی بهره‌مند است. زیرا این روشکرداری برای استیلی‌ها و همسایگان سازمانی و تاکید بر ابعاد غیر مالی عملکرد معاون‌های عملکردی به‌هدف استراتژی‌های است (شکل 1).

1- Trusts Hospitals in National health System
2- Ontario Hospitals Association

شکل (1) کارت امتیاز متوازن (منبع 1997)

جهت مشتریان
- مهم بیمار
- حفظ مشتری
- کسب مشتری

فرآیندها
- کیفیت فرآیند
- چرخه‌های فرآیند

دستورالعمل و استراتژی
- برنامه‌ریزی کاری
- پایان‌ورکرد کاری
- بازخورد و پایگیری

توجه دویت به استراتژی
- ارتباطات و اتصالات
- ارزیابی ماشین‌آلات
- روش‌های مدیریت
- ارزیابی و اصلاح
محققان دانشگاه مونتربال مدل دیگری را تدوین نموده‌اند بر اساس ترویج سیستم‌های انتخاب‌پذیر و سازگاری با باید:
1- با حذف خود سازگاری ایجاد نماید. پاکس به ارزش‌های اجتماعی، اکتشافات نانو، پیشینه جامعه، توان او و پیاده‌ریزی، وجود بزار و غیره
2- در مشارکت به هدف‌های داخلی: پیش‌بینی، رخپاشی، کارآیی
3- تولید خدمات بهره‌وری، نیازهای، کیفیت، همکاری و...
4- حفظ ارزش‌ها و فرهنگ: اجتماع، جو سازمانی، سلامت و...

نیروی کار

این مدل ساختارهای متفاوتی در میان ها را با همسایی‌های مختلف و مانند تبریک، ایجاد و درون‌سازمانی استراتژیک، تفاوت‌های عملیاتی و فاقدگردی است. همچنین بیش از مقداری در طراحی و پیاده‌سازی مدل کامل مفاهیمی شامل مدل‌ها و منابع اصلی است. همچنین بررسی و عوامل تبعیض کننده بر اساس مهندسی خود جو نتایج قرار گرفته اند. چهار بعد از راه‌پیمایی با مدل کامل شده است که در عوامل تبعیض و پذیری بررسی و مدل معیاری صورت می‌گیرد.

1 - Quality Indicator Project
شروع شرکتهای خدمات سرپایی، بانک‌های و مراکز های مربوط به بیماریهای روانی راست شامل گردیده. به علاوه، این پروژه در حال حاضر این بیماران را می‌تواند خطاهایی که ایجاد می‌کند برای مدیریت ریسک فراهم می‌سازد. نیز در مصرف کنندگان که باربیتور، این پروژه دلیلی برای محدودیت است. گزارش‌های فردی چهاربار در سال برای Nome اعضای هیئه نشان‌دهی (2019)، در سال 1999 به دلیل ارزیابی عملکردی. NHS منظور از ارزیابی‌های ارتباط و بافت‌دهی به عملکرد طراحی و توصیف گردیده است. این چارچوب بر روی کارت امتیاز‌گیری می‌شود و جزئی از میزان‌های مرتب با شش نمایشگر عملکردی، راه‌های بهبودی، هدف‌سازی، منابع، استانداردی عادلانه و موارد مربوط به خصوصیات، عرضه اثر مراقبت‌ها کارآیی جهانی بیماران و نتایج بهداشتی (1).

سازمان بهداشت جهانی در گزارش سال 2000 خود، این عملکرد سیستمی به دست آمده در مناطق مختلف جهان را ارزیابی نموده است. این ابعاد عبارت است از اثری (شامل پیشگیری و ارتباط سلامت) تمرکز بر بیماران، این نوآوری، منسوخنپذیری جامعه (در برادرنده نیازه و نقاشی) و پیکر پیچیده در سیستم عرضه خدمات بهداشتی درمانی، بعد از میزان از جمله مواردی است که به‌طور WHOS (2) توسط برنامه آن تاکید شده است. (2019).

بحث و نتیجه‌گیری
همانطور که ذکر شد، چارچوب‌های مختلف برای اندیزه‌گیری عملکرد بیمارستان‌ها مطرح گردیده است. روش‌های ویژه‌ای برای ارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها مطرح شده است. این روش‌ها شامل معیارهایی به شرح موارد زیر می‌باشد:

- عملکرد عرضه کننده‌نامه‌ها به عنوان زیر مجموعه‌ای از بیمارستان‌ها مطرح شده است.
- فرآیندهای کاری مورد توجه قرار می‌گیرد.
- برای کاربردهای سطح بالا، سازمان تاکید می‌کند، مستنداتی که با ماهیت تغییراتی در عملکرد بیمارستان‌ها همخوانی ندارد.

علاوه بر این متغیرهای فوق، بررسی کننده که در این عملکرد مورد استفاده فراگیره‌گردید.

دواندیان (1965) تکثیر از شاخص‌های ساختاری، فرآیندها و نتایج آنها را پیشنهاد می‌دهند (13). Modle و Torrance (1986) و Kapan và Torrence (1999) مطالعه‌ای داشت که از ارزیابی عملکرد دانشگاه خدمات بهداشتی و پزشکی در سوئد و پایداری انجمن بین‌المللی بهداشتی هدف‌گذاری شده است. استعداد خصوصیات، بر اثر معیارهای Lewis and

1 - The NHS Performance Assessment
2 - Organizational Performance Assessment
جدول 1: چارچوب نتایج و عوامل تعیین کننده (منبع: Ballantine & Brignall, 1996)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ابعاد عملکردی</th>
<th>ابعاد معماری</th>
<th>نتایج</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>- سوداری نسبت به بار، ساختار سرمایه</td>
<td>- معمارکرد مالی</td>
<td>- کارآیی بهرهوری</td>
</tr>
<tr>
<td>- سهم نسبی سرمایه به جمع‌کردن ایمنی</td>
<td>- معمارکرد ذیل</td>
<td>- کیفیت خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>- رقابت زیرکنی</td>
<td>- عملکرد فاصله‌ای نواری</td>
<td>- نوآوری</td>
</tr>
<tr>
<td>- عطوف فردی و گروهی ها</td>
<td></td>
<td>- انعطاف پذیری</td>
</tr>
</tbody>
</table>

موفقیت از جمله کیفیت و انعطاف در بهره‌برداری را مشخص نموده است و نیاز به در نظر گرفتن یک طبقه‌ای از عناصر عملکردی (عوامل زیر ای و ابزاری و نتایج داخلی) را مطرح می‌کند. لازم است که به ابعاد مالی عملکرد است. تاکید مدل تاکیدی باشد که، روش‌های سازمانی از نتایج قوت و Danish به پیشنهاد مدل است. لازم است که به ابعاد مالی و سازمانی، مقاله‌ای در مدل سایر ذیف‌های سازمانی تا حدودی فراموش شده‌اند. مدل پژوهشگران دانشگاه مونترال بر دستیابی به هدف، تولید، طبقی و هرگونه از غیره‌ها تاکید می‌کند. با وجود این که مدل سیستمی از ویژگی‌های مورد نیاز باید بررسی عملکرد عالی را علی‌رغم مقاله‌ای در نویسندگی، لازم است که این ویژگی‌های خاص فرآیندهای مرتب با ارائه خدمات، مهم تر از آن بر نتایج سازمانی که مربوط به خدمات است. در چارچوب از ابزار عملکردی NHS اساس کارایی و قابلیت در سازمانی می‌توانند از نظر منطقی جزء ابعاد عملکردی بیمارستان باشند. اما این موضوع به بحث است که این ابعاد بیشتر به عملکرد کلی یک سیستم باشند و استادی نیاز به در جمع‌کردن به نتایج اَبزار عملکرد معمولاً با مراجعه به مقالات به‌نام‌های اولیه و تجارب بیمارستان، بسیار ارتباط دارد ایکه بتواند تصویر کامل از عملکردی این سازمان‌ها را نماید.
مشکل (۲) مدل مقیاسی پیشنهادی برای انداده‌گیری عملکرد بیمارستان

در یک تصمیم‌گیری تری‌سیم می‌گردد. سپس هر گروه اصلی به زیان گروه‌های فرعی تقسیم شده و با توجه به گروه‌های استردادی ها و اهداف بیمارستان تعیین می‌گردد، در هنگام این شاخص‌ها بر حسب اهمیت و رتبه، شاخصی و شاخص‌های همبستگی مشخص می‌گردد.

نتیجه مهم در این زمینه تاکید بر ابعاد مهم، انتخاب عوامل‌ها به تعداد محدود و قابل حمل و کنترل می‌باشد. که به‌دین منظور نیاز به اصل رعایت گردد.

در انتخاب و انتداز گیری شاخص‌های سطح سازمانی در نظر گرفته شود. این منظور موجب می‌گردد در هر سطح این شاخص‌ها اصلی آن سطح انداده‌گیری شود، معمولاً در پایین‌ترین سطح سازمان، تاکید اصلی بر شاخص‌های فرآیندی اصلی و رشد و نوآوری بررسی مورد توجه قرار می‌گیرد.

در سطح سطح سازمانی، بیشتر ساختار فرآیندهای مدیریتی

و سطح‌های تاکیدی می‌گردد و در سطح بالای سازمان، شاخص‌ها و عوامل‌های مربوط به نتایج و منابع مالی بیشتر مورد توجه هستند. بخش‌های مدل را می‌توان این‌گونه توضیح داد:

1- مرکزین سطح استراتژی‌ها و اهدافی که بر اساس نیاز‌ها و انتظارات بیماران و سایر دیگر شرکتگان مدل گرفته‌اند.

2- داده‌های ورودی به بیمارستان: شامل نیروی انسانی، منابع مالی، تجهیزات، اطلاعات مربوط به مصرف‌های زمینه‌ای و از جمله مهم‌ترین‌ها بیماران و سایر دیگر شرکتگان.

3- ساختمان و سیستم‌های سازمانی، از جمله شیوه سازمانیی‌های مختلف از جمله شبیه‌سازی، طراحی کار، سیاست‌ها و برنامه‌ها.

4- فرآیندهای بیمارستانی، شامل می‌توان به سه گروه فرآیندهای اصلی مرحله‌ای، سه‌گروهی، فرآیندهای اصلی مرحله‌ای و سه‌گروهی، و نهایی، شیوه‌بندی‌های اصلی و خدماتی و مدیریتی تفصیل‌بندی نمود می‌گردد.
References


Hospital Performance Measuring

A. Barati (Ph.D)¹, R. Khalilnezhad²

Abstract

Introduction: The core requirement of successful and innovative organizations is doing right things and doing things right. Nowadays organizations are to perform excellently strategically and operationally so that they can face the current and future world challenges. Performance measurement is one of the ways in directing organization to the right targets and avoid diversity in practices. The effective performance measurement will result in accountability and responsiveness, thus making it possible to maximize the utilization of limited available resources. In this paper some of the dimensions and frameworks for performance measurement are presented and reviewed. Then a conceptual framework has been recommended for determining performance dimensions and indicators.

Methods: In this paper after reviewing a brief history of performance measurement, and the characteristics of traditional models of performance measurement, including BSC and model in hospitals founded by National Health System, and Canadian hospitals and RDF model of Montreal University, a model used on Denmark, quality indicator rojects in U.S, and the framework were studied.

Literature Review: Following a brief history at performance measurement, and performance measurement frame works and models at performance in health core settings and hospital including Base model in hospitals founded by national health system, Canadian hospitals and RDF model, of Montreal university, a model used in Denmark, Quality indicator, projects in U.S, and the from work for the evaluation at NHS performance and the performance dimensions in each frame work were studied.

Result: Reviewing models and frameworks based on the available foundations indicate that each of them has strengths and weaknesses. One of the reasons is the multiplicity of hospital functions and health policies. Yet in measuring hospital performance non of the functional areas should be ignored. Therefore when reviewing the internal affairs of the hospitals, organizational, and theoretic specifications of hospitals should be fully understood to have a comprehensive analyses of the hospital performance. At the end of the study a conceptual frame work is presented on the account of patient centered strategies of hospitable whishes necessitate data measurement, performance processes, organizal structure, and most important organization results, so that we can come up with a lanead and complete view of a hospital performance.

Key words: Hospital Performance, Performance Measurement, Framework.