

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت بهداشت

**ارزیابی عملکرد حوزه ستادی معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران
بر اساس مدل جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی ایران و مدل EFQM: ۱۳۸۹**

دکتر محمد اسماعیل مطلق (دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز)

دکتر محمد شریعی (دانشگاه علوم پزشکی تهران)

دکتر محمدرضا ملکی (دانشگاه علوم پزشکی تهران)

دکتر شهرام توفیقی (دانشگاه علوم پزشکی بقیةالله)

دکتر سید داود نصرالله‌پور شیروانی (دانشگاه علوم پزشکی بابل)

پری حاجی سیدعزیزی (اداره پایش و ارزشیابی)

مرکز مدیریت شبکه - دفتر سلامت جمعیت، خانواده و مدارس (اداره پایش و ارزشیابی و سلامت میانسالان)

با همکاری و مساعدت

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

و

معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران، گیلان، سمنان، خراسان جنوبی، هرمزگان، گناباد،
قم، کرمان، همدان، رفسنجان، ایلام، یزد و شهید بهشتی

عنوان و نام پدیدآور	ارزیابی عملکرد حوزه ستادی معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران بر اساس مدل جایزه.../ محمداسماعیل مطلق ... [و دیگران]؛ [برای] مرکز مدیریت شبکه - دفتر سلامت جمعیت ، خانواده و مدارس با همکاری و مساعدت دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران و معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران ، گیلان ، سمنان ، خراسان جنوبی ، هرمزگان ، گناباد ، قم ، کرمان ، همدان ، رفسنجان ، ایلام ، یزد و شهید بهشتی.
مشخصات نشر	بابل : دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بابل، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۲۸۷ص: جدول ، نمودار.
شابک	978-964-7509-79-4
قیمت	۴۵۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	محمداسماعیل مطلق ، محمد شریعتی ، محمدرضا ملکی ، شهرام توفیقی ، سیدداود نصرالله‌پورشیروانی ، پری حاجی‌سیدعزیزی.
موضوع	کیفیت فراگیر -- مدیریت -- ارزشیابی
موضوع	کیفیت فراگیر در آموزش عالی -- ایران
شناسه افزوده	مطلق ، محمداسماعیل، ۱۳۳۲ -
شناسه افزوده	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی
شناسه افزوده	ایران. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. دفتر سلامت جمعیت، خانواده و مدارس. مرکز مدیریت شبکه
شناسه افزوده	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بابل
رده بندی کنگره	HD۷۶۲/۱۵ الف ۴ ۱۲۹۰
رده بندی دیویی	۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	۲۵۸۲۳۶۶

- ارزیابی عملکرد حوزه ستادی معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران بر اساس مدل جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی ایران و مدل EFQM: ۱۳۸۹
- چاپ و نشر: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی بابل
- صفحه آرائی: سیده ساناز نصرالله‌پور شیروانی
- طراحی جلد: رادگرافیک (بابل)
- چاپ جلد: هنرالتحریر (بابل)
- نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۰
- تعداد: ۱۰۰۰ جلد

ISBN: 978-964-7509-79-4

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۷۵۰۹ - ۷۹ - ۴

فهرست مطالب

الف.....	مقدمه
ب.....	سپاس‌گزاری

بخش اول: مبانی ارزیابی عملکرد

۱.....	مقدمه
۶.....	نگرش‌های ارزیابی عملکرد
۷.....	سطوح ارزیابی عملکرد
۷.....	تعریف ارزیابی عملکرد
۷.....	اهمیت ارزیابی عملکرد
۸.....	اهداف ارزیابی عملکرد
۸.....	مزایای ارزیابی عملکرد
۹.....	عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد
۱۰.....	سیر تحولات ارزیابی عملکرد

بخش دوم: مدل‌های تعالی سازمانی

۱۳.....	مقدمه
۱۴.....	جایزه دمنینگ ژاپن
۱۷.....	جایزه مالکوم بالدريج آمریکا
۲۱.....	جایزه بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۴۹.....	جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی ایران
۶۵.....	جایزه ملی کیفیت ایران

بخش سوم: خودارزیابی

۷۵.....	مقدمه
۷۵.....	مزایای خودارزیابی
۷۶.....	رویکردهای خودارزیابی
۸۱.....	عوامل تاثیرگذار در انتخاب رویکرد خودارزیابی
۸۱.....	فرایند خودارزیابی

بخش چهارم: روش پژوهش

بیان مساله.....	۸۳
نوع پژوهش.....	۸۵
مراحل انجام پژوهش.....	۸۵
محیط پژوهش.....	۸۷
دامنه پژوهش.....	۸۷
جامعه آماری پژوهش.....	۸۷
حجم نمونه و روش نمونه گیری.....	۸۷
ابزار و نحوه گردآوری داده‌ها.....	۸۸
روش تحلیل داده‌ها.....	۹۰
ملاحظات اخلاقی.....	۹۱
محدودیت‌های پژوهش.....	۹۱

بخش پنجم: نتایج مطالعه مقدماتی

فصل اول: بررسی شیوه‌های رایج ارزیابی عملکرد.....	۹۲
فصل دوم: سوابق آموزش موضوعات مدیریتی و عمومی مدیران و کارشناسان مسئول.....	۱۰۰
فصل سوم: نیازسنجی آموزش موضوعات مدیریتی و عمومی مدیران و کارشناسان مسئول.....	۱۰۶
فصل چهارم: فراوانی تیم‌سازی و میزان مشارکت مدیران و کارشناسان مسئول در تیم‌های کاری.....	۱۱۱
فصل پنجم: میزان برخورداری مدیران و کارشناسان به فن‌آوری اطلاعاتی و ارتباطی.....	۱۱۸
فصل ششم: سوابق بهینه‌کاوی (الگوبرداری) مدیران و کارشناسان مسئول در طول سال‌های ۱۳۸۶-۱۳۸۸.....	۱۲۴
جمع‌بندی یافته‌های مطالعه مقدماتی.....	۱۲۹

بخش ششم: نتایج خودارزیابی (اجرای طرح مداخله)

مقدمه.....	۱۳۰
یافته‌ها.....	۱۳۰
بحث و نتیجه‌گیری.....	۱۶۴

بخش هفتم: دیدگاه مدیران و کارشناسان در خصوص بهره‌مندی از مدل تعالی در نظام سلامت ایران

مقدمه.....	۱۹۴
------------	-----

یافته‌ها ۱۹۵

بحث و نتیجه‌گیری ۲۰۳

بخش هشتم: نتیجه‌گیری نهایی و پیشنهادات

نتیجه‌گیری نهایی ۲۰۵

پیشنهادهای ۲۱۰

منابع و مراجع ۲۱۴

پیوست ۱: کارت امتیازدهی رادار ۲۲۴

پیوست ۲: شاخص‌های بومی شده خودارزیابی با رویکرد کارگاهی مدل تعالی سازمانی EFQM ۲۲۵

www.ketab.ir

سپاس‌گزاری

پژوهش حاضر که توسط مرکز مدیریت شبکه و دفتر سلامت جمعیت، خانواده و مدارس معاونت بهداشت با همکاری دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران طراحی و با مساعدت معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی گیلان، مازندران، خراسان جنوبی، یزد، سمنان، کرمان، گناباد، رفسنجان، همدان، ایلام، قم، هرمزگان و شهید بهشتی طی ۲ مرحله جداگانه (مرحله مطالعه مقدماتی و مرحله مداخله) اجرا شده، پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از زحمات معاونین محترم بهداشتی، معاونان محترم فنی و اجرایی، مدیران یا مسئولین محترم واحدهای ستادی و کارشناسان مسئول محترم دانشگاه‌های همکار که در جمع‌آوری داده‌ها و انجام خودارزیابی صمیمانه همکاری و مشارکت نمودند، تقدیر و تشکر نمایند. از آنجایی که در هر دانشگاه یک یا چند نفر از مدیران یا کارشناسان در آماده‌سازی نمونه پژوهش و ایجاد هماهنگی بین واحدها و یاری نمودن پژوهشگران در نیل به اهداف نقش موثرتری داشتند شاید نیاز باشد از همه آنها خصوصاً همکاران مشروح زیر تشکر ویژه به عمل آید.

ردیف	دانشگاه منتخب	رابطین دانشگاهی در مطالعه مقدماتی	رابطین دانشگاهی در مرحله دوم پژوهش یا مرحله مداخله
۱	سمنان	آقای صفری مدیر گروه و خانم ذولفقاریان کارشناس گسترش	آقای صفری مدیر گروه و خانم ذولفقاریان کارشناس گسترش و خانم دکتر احمدی کارشناس بهداشت خانواده
۲	هرمزگان	آقای دکتر خانی مدیر گروه و آقای مافی کارمند گسترش	آقای دکتر دریانورد معاون فنی
۳	گیلان	آقای رضایی کارشناس گسترش	آقای دکتر رحیمی معاون فنی و آقای دکتر عباسی مدیر گروه بهداشت خانواده
۴	گناباد	آقای دکتر قوی دل مدیر گروه گسترش و آقای دکتر سلطان‌خواه مدیر گروه بهداشت خانواده	آقای دکتر قوی دل مدیر گروه و خانم میرآخورلو کارشناس گسترش و خانم مالکیان کارشناس بهداشت خانواده
۵	خراسان جنوبی	آقای امیرآبادی مدیر گروه گسترش	خانم باقرنژاد مسئول آموزش سلامت
۶	قم	آقای دکتر بافرانی مدیر گروه گسترش	خانم منتظری رئیس دفتر معاون بهداشتی
۷	ایلام	آقای کریمی مدیر گروه و آقای عبدالمهی کارشناس گسترش	خانم عبدالمهی مدیر گروه بهداشت خانواده
۸	همدان	خانم عزیزی مطلق مدیر گروه و خانم فضلی کارشناس گسترش	خانم عزیزی مطالی مدیر گروه و خانم فضلی کارشناس گسترش
۹	رفسنجان	آقای دکتر باقری مدیر گروه و آقای رضایی کارشناس محترم گسترش	آقای دکتر نژادقادی مسئول آموزش سلامت
۱۰	شهید بهشتی	خانم دکتر صفی‌پور کارشناس گسترش	خانم دکتر رحیمی کارشناس مسئول بیماری‌های غیر واگیر
۱۱	یزد	آقای دکتر بحری مدیر گروه و خانم حسینی کارشناس گسترش	خانم دکتر کلانتری مدیر گروه بهداشت خانواده و آقای دکتر بحری مدیر گروه گسترش
۱۲	کرمان	خانم دکتر یزدان پناه کارشناس مسئول پزشک خانواده	خانم دکتر حسین پور معاون فنی، آقای یزدی و خانم دکتر یزدان پناه از کارشناسان گسترش
۱۳	مازندران	آقای دکتر اویس مدیر گروه گسترش و آقای کاکو کارشناس مسئول بهورزی	آقای دکتر اویس مدیر گروه گسترش و آقای کاکو کارشناس مسئول بهورزی

از جناب آقای دکتر ناصحی رئیس محترم دانشگاه علوم پزشکی مازندران، جناب آقای دکتر جلاهی معاون محترم وقت بهداشتی، جناب آقای دکتر میرزایی معاون محترم فنی، جناب آقای دکتر مرادی نژاد معاون محترم وقت اجرایی، جناب آقای دکتر اویس مدیر محترم گروه گسترش، جناب آقای کاکو کارشناس مسئول محترم امور بهورزی، آقای درباری کارشناس محترم گسترش، آقای صادق پور مدیر محترم امور اداری، آقای شیرعلی زاده مدیر محترم امور مالی، آقای خلردی مسئول محترم خدمات، آقای عنایتی کارپرداز و سایر همکاران محترم آن دانشگاه که با قبول میزبانی اولین کارگاه کشوری آشنایی مدیران معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی با مدل تعالی سازمانی و خودارزیابی در تاریخ ۷ لغایت ۹ تیر ماه ۱۳۸۹ زحمات زیادی را متحمل شدند، صمیمانه تقدیر و تشکر به عمل آید.

از سرکار خانم دکتر جعفری مدیر محترم وقت برنامه‌های سلامت و آقای مهندس کبیر معاون اجرایی وقت مرکز مدیریت شبکه که در طراحی پرسش‌نامه و اجرای مرحله اول پژوهش و هماهنگی با دانشگاه‌ها و همچنین سرکار خانم دکتر فراهانی کارشناس محترم اداره سلامت میان‌سالان که در مرحله دوم پژوهش زحمات زیادی را متحمل شدند، سپاس‌گزاری می‌شود. از سرکار خانم دکتر علامه مدیر محترم اداره سلامت میان‌سالان و سرکار خانم دکتر فراهانی کارشناس محترم که برای چاپ کتاب حمایت مالی نمودند، قدردانی می‌شود.

از جناب آقای دکتر میکائیکی رئیس محترم دانشگاه علوم پزشکی بابل، دکتر مصطفی زاده معاون محترم تحقیقات و فن‌آوری و کلیه همکاران محترم ایشان خصوصاً آقای دکتر تیرگر، آقای دکتر بیژنی، آقای یمین، خانم بنار و اعضای کمیته انتشارات که در چاپ این کتاب مساعدت نمودند، تقدیر و تشکر می‌گردد.

از خداوند متعال سلامتی، شایستگی و موفقیت‌های روزافزون همه مدیران و کارکنانی که در جهت رشد و بالندگی سازمان خود در تلاش‌اند، را خواستاریم.

مؤلفین