

رتبه بندی بیمارستان های دولتی با استفاده از روش COPRAS فازی

سودابه نامدار زنگنه¹، سیده معصومه حسینی²

¹ عضو هیئت علمی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه الزهراء؛ S_zangeneh@yahoo.com

² دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه الزهراء؛ miss.hosyni@yahoo.com

چکیده

سیستم های اندازه گیری عملکرد کارآمد و دقیق به عنوان یک ابزار مفید مدیران را قادر به کنترل، نظارت و بهبود فرآیند مراقبت های بهداشتی و عملکرد خدمت می کنند. بیمارستان ها هم از این منظر مستثنی نیستند. در این مقاله ابتدا معیارهای غیرمالی مربوط به عملکرد بیمارستان ها با توجه به ادبیات پیشین استخراج شده و پس از آن از طریق مصاحبه با خبرگان این معیارها تصحیح شدند و در نهایت 24 زیرمعیار باقی ماندند که در 6 گروه معیار اصلی طبقه بندی شدند. پرسشنامه شامل سوالاتی راجع به اهمیت هر معیار از نظر پاسخ دهنده و رتبه هر بیمارستان در هر معیار از نظر پاسخ دهنده بود که طبق مقیاس 5 نقطه ای لیکرت شماره گذاری شدند. سپس برای در نظر گرفتن ابهامات، سوالات پرسشنامه فازی شد. سپس 15 بیمارستان دولتی در سطح تهران با استفاده از این معیارها مورد ارزیابی قرار گرفتند و با روش COPRAS فازی رتبه بندی شدند. نتایج حاصل از این تحقیق می تواند مرجعی برای ارزیابی عملکرد بیمارستان ها باشد. نتایج این پژوهش می تواند به تجدید نظر استراتژی های بیمارستان ها از جمله شکایات مشتریان، ارائه اطلاعات، پیشگیری و کنترل عفونت های بیمارستانی و ... کمک جدی نماید. در پژوهش های آینده می توان با همین رویکرد یا یک رویکرد تجدیدنظر شده اقدام به مقایسه عملکرد بیمارستان های خصوصی و دولتی نمود.

کلمات کلیدی

ارزیابی عملکرد غیر مالی، رویکرد زبانی فازی، روش رتبه بندی فازی COPRAS

Public Hospital's Ranking By Fuzzy COPRAS Method

soudabe namdar- zangne¹, Seyedeh masumeh hosseini²

¹ Faculty member of department of industrial engineering, Alzahra University

² M.S student of Industrial Engineering, Alzahra University

ABSTRACT

Efficient and accurate performance measurement system serve as useful tools in enabling managers to control, monitor and improve health care processes and performance and health care systems. Hospitals are no exception.. In this paper, the non-financial performance measures of public hospitals are extracted from the literature and then, presented to hospital managers and experts to assess and to modify. Later 24 measures (criteria) are derived and classified into 6 groups. The questionnaire included two types of questions, one concerning each respondents ranking of the criteria and the other one concerning his/her weighting of the criteria. The questionnaire was measured by 5-point Likert scale. The performance of 15 sample hospitals are rated by fuzzy COPRAS and The results of this study may be applied to the evaluation both private and public hospitals in the future.

KEYWORDS

Non-financial performance evaluation, Ranking hospitals, fuzzy COPRAS
Ranking method