

ارائه مدل ارزیابی موفقیت سیستم اطلاعات بیمارستان به منظور بهبود رضایت کاربران

محمد شایان^۱، مهرداد کارگری^۲، سیامک کارگر جهومی

^۱کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات، دانشگاه تربیت مدرس؛ Moh.shayan@gmail.com

^۲استادیار دانشکده فنی و مهندسی بخش صنایع، گروه فناوری اطلاعات-عضو هیئت علمی، دانشگاه تربیت مدرس؛ m_kargari@modares.ac.ir

^۳دکتری عمومی، مشاور IT، بیمارستان شریعتی، تهران، ایران؛ kargar@shariatihospital.ir

چکیده

سازمانی پیچیده با بخش‌هایی متعدد مانند بیمارستان نیاز به دسترسی به اطلاعات دارد. سیستم اطلاعات بیمارستانی قابلیت‌های بسیاری دارد و در صورت پذیرش آن از سوی کارکنان، انقلابی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی ایجاد می‌نماید. ضرورت کاهش هزینه‌های مراقبت، ارتقاء کیفیت مراقبت، توسعه خدمات بهداشتی و همچنین ملاحظات راهبردی در رابطه با کسب مزایای رقابتی، توسعه و بکارگیری این گونه سیستم‌ها را توجیه می‌کند. با شناخت عوامل نارضایتی کاربران نسبت به این سیستم و تحلیل آنها می‌توان کیفیت این سیستم را بهبود بخشید. بنابراین بررسی دیدگاه کاربران در مورد سیستم اطلاعات بیمارستانی از اهمیت خاصی برخوردار بوده و علاوه بر بهبود رضایت کاربران می‌تواند موجب بهبود و ارتقاء سیستم اطلاعات بیمارستانی گردد. در این مقاله به ارزیابی موفقیت سیستم اطلاعات بیمارستانی از دیدگاه کاربران و ارائه مدل ارزیابی موفقیت سیستم اطلاعات بیمارستان به منظور بهبود رضایت کاربران سیستم در بیمارستان‌ها پرداخته شده است.

کلمات کلیدی

سیستم اطلاعات بیمارستان، مدل ارزیابی موفقیت، شاخص‌های ارزیابی

A Success Evaluation Model of hospital information system in order to improve the user satisfaction

Mohammad Shayan¹, Mehrdad Kargari²ⁱ Siamak Kargar Jahromi

²Master of IT Engineering, Tarbiat Modarres University: Moh.shayan@gmail.com

¹Assistant Professor, Faculty of IT Engineering, Tarbiat Modarres University: m_kargari@modares.ac.ir

ABSTRACT

Complex organization with multiple parts, such as hospitals, need access to information. Hospital information system has many capabilities and if acceptance by the staff, will make a revolution in health care delivery. The need to reduce health care costs, improve quality of care, health service development and strategic considerations relating to the acquisition of competitive advantages, the development and deployment of such systems is justified. Understanding the causes of dissatisfaction of users towards the system and analyze them to improve the quality of the system. The study of users' views about the hospital information system is very important, and it can improve the user satisfaction, and the upgrading of the hospital information system. In this paper, we discussed about the success of hospital information system from the user perspective. We provide a model for evaluating the success of a hospital information system to improve users' satisfaction in hospitals.

KEYWORDS

^۱ دکتر مهرداد کارگری، آدرس: تهران، بزرگراه جلال آل احمد، پل نصر، دانشگاه تربیت مدرس دانشکده فنی و مهندسی، تلفن/نمابر: ۸۲۸۸۴۹۵۵-۰۲۱-۹۸۲۱