

به نام خدا

دیرزمانی است که بهره‌گیری از فناوری اطلاعات (IT) و تمرکز بر بیمارگرایی در بسیاری از بیمارستان‌ها به عنوان چشم‌انداز تعریف شده است. راه‌اندازی هر دو موضوع به صرف منابع مختلف زمانی، انسانی و مالی نیاز دارد. اما متأسفانه دستیابی به بیشترین کارایی با توجه به منابع مصرفی از چالش‌های بزرگ هر بیمارستان (بلکه سازمانی) است.

یکی از روش‌هایی که سازمان‌ها و بیمارستان‌های برتر برای ایجاد مزیت رقابتی و بهبود عملکرد به کار می‌گیرند ایجاد هم‌راستایی بین راهبردهای سازمانی و راهبردی فناوری اطلاعات است. در این رویکرد، تلاش می‌شود تا تناسبی بین این دو نیاز شکل گیرد. نتیجه بسیاری از یافته‌ها حاکی از آن است که سازمان‌هایی که به هم‌راستایی راهبردی دست یافته‌اند در عملکرد و سرمایه‌گذاری نیز بهبود چشمگیری داشته‌اند. این طرح پژوهشی بر آن است که برای اولین بار در ایران به بررسی تاثیر هم‌راستایی راهبردی کسب‌وکار و فناوری اطلاعات بر عملکرد بیمارستانی و رضایت بیماران در بیمارستان‌ها بپردازد.

این پرسشنامه سه بخش کلی دارد. بخش اول، پرسشنامه مدیر بیمارستان که در زمینه راهبردهای بیمارستان و نگرش کیفی بر عملکرد تکیه دارد. بخش دوم مدیر/مسئول فناوری اطلاعات بیمارستان که بر راهبردهای فناوری اطلاعات، هم‌راستایی و پذیرش راهبردهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) تاکید دارد. بخش سوم، سنجش رضایت بیماران است که به تعداد ۱۵٪ تخت‌های بیمارستان بیمار به عنوان نمونه انتخاب و سنجش آنها بررسی می‌شود. در صورت تمایل به شرکت بیمارستان در این پژوهش، امکان حضور پژوهشگر در محیط بیمارستان برای سنجش رضایت بیماران وجود دارد.

در نتیجه این پژوهش برنامه‌ریزی موثر فناوری اطلاعات و اولویت‌دهی موثر پروژه‌های آن حاصل می‌شود. با شرکت در این پرسشنامه، وضعیت هم‌راستایی شما استخراج و متقابلاً اعلام خواهد شد. لازم به ذکر است که در تمامی مراحل پژوهش اطلاعات دریافتی محرمانه باقی خواهد ماند.

در صورتی که هر بخش از پرسشنامه را میهم دانستید و نیاز به کسب اطلاعات بیشتر بود، می‌توانید با خانم دکتر ندا عبدالوند به تلفن ۰۲۱۸۲۸۸۳۹۴۲ تماس حاصل کنید یا به آدرس abdolvand@gmail.com ایمیل ارسال کنید.

اگر ورود اطلاعات به صورت سیستمی برای شما دشوار است، می‌توانید از فایل پیوست (<http://hcseq.modares.ac.ir/print.pdf>) استفاده کنید و پس از چاپ، پرسشنامه را تکمیل کنید. پرسشنامه می‌تواند با هماهنگی از یکی از طریق‌های نامبر، پیک یا ایمیل ارسال شود.

بدیهی است تسریع زمان تکمیل پرسشنامه، در ارائه سریع‌تر نتایج موثر است. از این که شما ما را در این مهم یاری می‌کنید، سپاسگزاریم.

دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت / آزمایشگاه بهینه‌یابی، مهندسی و انفورماتیک سیستم‌های سلامت، دانشگاه تربیت مدرس

نام بیمارستان:

تعداد تخت فعال:

استان/شهرستان:

کدپستی: تلفن: نمابر:

نوع بیمارستان:

دانشگاه علوم پزشکی خیریه ارتش تامین اجتماعی خصوصی سایر مراکز سازمان‌ها و ارگان‌ها

درمانی

آموزشی-درمانی

تاریخ:

بخش اول: پرسشنامه مدیر بیمارستان

سابقه کار: مدت سابقه در این بیمارستان: جنسیت:

لطفاً به سوالات زیر بر مبنای واقعیت کاری خود (نه علاقه کاری) پاسخ دهید. هدف از این سوال‌ها آن است که رویکرد شما در برنامه‌ریزی راهبردی سازمان مشخص شود.

سنجش راهبرد کسب و کار

سازمان‌ها از منظرهای مختلفی می‌توانند دسته‌بندی شوند. یکی از این منظرها نحوه اعمال تغییرات به خدمات و رویکردهای حضور در بازار مرتبط با صنعت خود است. این موضوع در مورد بیمارستان‌ها هم صدق می‌کند. در ادامه سه دسته‌بندی سازمانی توصیف و بیان شده که بیمارستان در این حوزه به چه صورت عمل خواهد کرد. با آن که به احتمال شما دقیقاً مانند آن بیمارستان و آن دسته‌بندی نخواهید بود، لطفاً آن دسته‌ای را که بیشترین شباهت را به شما دارد (فقط و فقط یک دسته)، انتخاب کنید. دقت داشته باشید که این دسته‌بندی تنها رویه عمل را مشخص می‌کند و به معنای خوب یا بد بودن عملکرد نمی‌باشد.

<input type="checkbox"/>	این نوع بیمارستان موقعیت ثابت محلی برای خود در خدمات درمانی ایجاد می‌کند و مجموعه ثابتی از خدمات درمانی و تسهیلات را ارائه می‌دهد. اگر تغییرات و شرایط حاکم بیرونی تاثیر مستقیمی بر حیطه عملیات بیمارستان نداشته باشد، این بیمارستان اقدامی نسبت به تغییر آنها نخواهد داشت و بر آن است تا بر اجرای عملیات خود به بهترین نحو تمرکز کند.
<input type="checkbox"/>	این نوع بیمارستان تقریباً اغلب خدمات و تسهیلات خود را تغییر می‌دهد. تلاش می‌کند تا در حیطه فعالیت‌های خود، عنوان نخست را کسب کند. حتی اگر تمامی این حیطه‌ها، سودآور نباشند. این نوع بیمارستان خیلی سریع به تغییرات بیرونی واکنش نشان می‌دهد.
<input type="checkbox"/>	این نوع بیمارستان مجموعه ثابتی از خدمات را ارائه می‌دهد و در عین حال به انتخاب برخی از پیشرفت‌ها و خدمات جدید اقدام می‌کند. این بیمارستان تقریباً هیچ‌گاه پیشرفتی را به عنوان اولین بیمارستان نمی‌آزماید. بلکه بیشتر بیمارستان‌های دیگر (مانند بیمارستان‌های نوع قبل) را بررسی می‌کند و در صورت موفقیت آنها، تصمیم به انتخاب می‌گیرد.
<input type="checkbox"/>	این بیمارستان واکنش متفاوتی را نسبت به تغییر نشان می‌دهد. گاهی پیشگام در تغییرات است. گاهی پس از کسب شواهد کافی از موفقیت، به تغییر روی می‌آورد و گاهی هیچ تغییری مگر با اعمال فشار ایجاد نمی‌کند.

سنجش عملکرد

در این بخش لطفاً با توجه به بررسی خود از میزان درآمد و سوددهی بیمارستان، مشخص کنید که از رشد، سود و بازگشت سرمایه بیمارستان به صورت کیفی چقدر رضایت دارید. تاکید می‌شود که اطلاعات شما به صورت محرمانه حفظ خواهد شد.

میزان رضایت از رشد بیمارستان	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	نظری ندارم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	خیلی کم
رضایت از سود خالص	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	نظری ندارم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	خیلی کم
رضایت از وضعیت بازگشت سرمایه	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	نظری ندارم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	خیلی کم

پرسشنامه مدیر/کارشناس مسئول فناوری اطلاعات

سابقه کار: مدت سابقه در این بیمارستان: جنسیت:

پرسشنامه‌ای که شما باید پاسخ دهید، سه بخش دارد. بخش اول سنجش پذیرش CRM، بخش دوم سنجش هم‌ترازی و بخش آخر سنجش راهبردهای فناوری اطلاعات است. پیش از آن چند سوال در زمینه ارتباط فناوری اطلاعات بیمارستان و وزارت بهداشت پرسیده می‌شود.

لطفا موارد زیر را نیز مشخص کنید:

سیستم اطلاعاتی (HIS) را از چه شرکتی تهیه کرده‌اید:

آیا به سامانه پرونده الکترونیکی سلامت ایرانیان (سپاس) متصل هستید: بلی خیر

به چه سرویس‌هایی از سپاس متصل هستید:

سرویس مدیریت تخت‌های بیمارستانی سرویس ثبت غربالگری دیابت سرویس روکش اسناد بیمارستانی

ارسال نتایج تست‌های آزمایشگاهی سرویس ثبت سکت‌های قلبی سرویس ثبت اطلاعات مرگ‌ومیر

سرویس تبادل اطلاعات دارویی داروخانه‌ها سرویس استعمال هویت سرویس ثبت نظام مراقبت آنفلوانزا

آیا خدمات الکترونیکی دیگری در بیمارستان شما ارائه می‌شود:

سنجش پذیرش CRM

لطفا یکی از گزینه‌های زیر را در زمینه وضعیت پیاده‌سازی CRM در بیمارستان انتخاب کنید:

در این بیمارستان CRM به‌طور کامل پیاده‌سازی شده و به سودآوری رسیده است. (به این مفهوم است که حتی CRM تحلیل و استفاده از داده‌کاوی برای خدمات‌دهی به بیماران پیاده‌سازی شده است و به کار گرفته می‌شود و به نتایج چشم‌گیری دست‌یافته شده است.)

در این بیمارستان CRM پیاده‌سازی شده است و ترویج آن ادامه دارد. (به‌طور کامل مانند فوق پیاده‌سازی شده است اما هنوز به‌کارگیری و کاربری آن ترویج می‌شود)

در این بیمارستان بخشی از CRM پیاده‌سازی شده است. (بخش‌هایی مانند تماس با بیمار، یا سنجش رضایت راه‌اندازی شده است)

در این بیمارستان برای پیاده‌سازی CRM برنامه‌ریزی می‌شود. (هنوز پیاده‌سازی نشده است و در مرحله برنامه‌ریزی است)

در این بیمارستان هنوز CRM پیاده‌سازی نشده است (و برای آن برنامه‌ریزی هم نمی‌شود).

سنجش هم‌ترازی

در تمامی سوال‌های زیر لازم است در نظر گرفته شود که سیستم‌های فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی بیمارستانی (HIS) مورد استفاده در بیمارستان، با ارائه اطلاعات به تصمیم‌گیری‌های راهبردی کمک می‌کند یا خیر. لطفاً بر مبنای واقعیت فعلی پاسخ دهید و وجود قابلیت یا امکان گسترش سیستم را لحاظ نکنید.

سوال	بسیار موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف	بسیار مخالف
طرح فناوری اطلاعات برنامه‌ها/راهبردهای عملی را برای پشتیبانی از اهداف و راهبردهای بیمارستان در برمی‌گیرد.					
اولویت‌دهی سرمایه‌گذاری پروژه‌های فناوری اطلاعات بر مبنای برآورد تاثیر آن در عملکرد کسب‌وکار صورت می‌گیرد					
در صورت تغییر اهداف بیمارستان، بیشتر اهداف/راهبرد IT نیز به تناظر آن تغییر می‌کند.					
فرصت‌های حاصل از به‌کارگیری فناوری اطلاعات برای پشتیبانی از راهبردهای بیمارستان شناسایی می‌شود					

سنجش راهبرد فناوری اطلاعات

در ادامه سوالاتی در زمینه راهبرد فناوری اطلاعات مشخص شده است. دقت داشته باشید که این سوالات به مفهوم خوب یا بد بودن راهبرد نیست و فقط نوع آن را مشخص می‌کند.

سوال	بسیار موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف	بسیار مخالف
بیمارستان ما در زمینه به‌کارگیری نوآورانه سیستم‌های اطلاعاتی در صنعت سلامت پیشرو است					
بیمارستان ما برای آن که در صنعت سلامت رتبه نخست را کسب کند به توسعه پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی (حتی اگر بسیار سود آور نباشد) اقدام می‌کند.					
در این بیمارستان خیلی سریع به هر فرصت حاصلی در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی واکنش نشان داده می‌شود					
در این بیمارستان رویکرد امن و ثابتی نسبت به توسعه پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی وجود دارد					
در این بیمارستان، هرگاه تاثیر حاصل از یک فرصت IT در صنعت سلامت ثابت شد، به پذیرش آن اقدام می‌کند.					
هر نوآوری IT ابتدا قبل از پذیرش و انتخاب، به کاملی بررسی می‌شود.					
در این بیمارستان اهداف بلندمدت برای فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی تعریف نشده است.					
در این بیمارستان، راهبرد فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی مدون وجود ندارد					
این بیمارستان الگوی ثابتی در قبال پذیرش فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی ندارد.					

سنجش رضایت مشتریان

این پرسش باید از بیماران پرسیده شود. لازم است که بیمار به تمامی سوال‌ها صادقانه پاسخ دهد. تعداد بیماری که در این پرسش شرکت می‌کنند برابر با ۱۵٪ تعداد تخت‌های بیمارستان است؛ یعنی اگر بیمارستانی برفرض ۱۷۵ تخت دارد، ۲۶ بیمار برای سنجش رضایت انتخاب می‌شود. به این منظور لطفاً از این صفحه به تعداد لازم کپی بگیرید و بین بیماران توزیع کنید یا در صورت نیاز با مجری پژوهش (اطلاعات تماس در صفحه اول) برای سنجش رضایت بیماران تماس بگیرید.

برای راحتی، اطلاعات پرسش از بیمار در صفحه بعد و در دو نسخه (برای دو بیمار) ارائه شده است. اگر ورود اطلاعات در این فرم دشوار است، می‌توانید از فایل صفحه گسترده (excel) پیوست نیز استفاده و آن را به آدرس abdolvand@gmail.com ارسال کنید.

سن بیمار:	جنسیت:	□ جراحی/ □ دارویی	□ بستری/ □ سرپایی	بخش:	
۱- من از فرایند زمانبندی خدمات درمان رضایت دارم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۲- من از رفتار کارکنان در این مرکز رضایت دارم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۳- انتظارات من با خدمات دریافتی از مرکز به کاملی برآورده شد.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۴- من در مجموع از خدمات ارائه شده رضایت دارم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۵- من قصد دارم در آینده نیز از خدمات این مرکز استفاده کنم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۶- من استفاده از این مرکز را به دوستان/خانواده توصیه می‌کنم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم

سن بیمار:	جنسیت:	□ جراحی/ □ دارویی	□ بستری/ □ سرپایی	بخش:	
۱- من از فرایند زمانبندی خدمات درمان رضایت دارم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۲- من از رفتار کارکنان در این مرکز رضایت دارم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۳- انتظارات من با خدمات دریافتی از مرکز به کاملی برآورده شد.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۴- من در مجموع از خدمات ارائه شده رضایت دارم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۵- من قصد دارم در آینده نیز از خدمات این مرکز استفاده کنم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم
۶- من استفاده از این مرکز را به دوستان/خانواده توصیه می‌کنم.	<input type="checkbox"/> بسیار موافقم	<input type="checkbox"/> موافقم	<input type="checkbox"/> نظری ندارم	<input type="checkbox"/> مخالفم	<input type="checkbox"/> بسیار مخالفم