

Determining and Prioritizing the Criteria for Hospital Management Decision-Making in Ardabil Province

Rasool Fani Khiawi¹, Afrasiab Pourhossein*²

¹ Assistant Professor, Department of Public Administration, Meshginshahr Branch, Islamic Azad University, Meshginshahr, Iran.

^{2*} Assistant Professor, Department of Public Administration, Meshginshahr Branch, Islamic Azad University, Meshginshahr, Iran. (Corresponding author) afpoorhosein2014@gmail.com

Received: 2025 March 11

Accepted: 2025 July 22

Abstract

The primary objective of this study was to determine and prioritize the criteria for management decision-making within hospitals located in Ardabil province. The nature of this study was descriptive, and it was applied with regard to its purpose while employing a survey methodology. The entire group being studied comprised all managers, board members, department heads, supervisors, nursing management personnel, and education managers working in hospitals located in Ardabil province. A questionnaire featuring paired comparisons served as the data collection instrument, while the Analytical Hierarchy Process (AHP) was employed for data analysis. A questionnaire was distributed to 102 out of the 202 employees selected from hospitals located in Ardabil province. The findings of this research indicated that the inconsistency rate remained below 10% across all instances, thereby validating the reliability of the responses. Experts have determined that among the criteria, the organizational criterion, with a value of 0.286, holds the greatest priority, while the social criterion, at 0.101, is regarded as having the least importance. Additionally, within the realm of organizational factors, the factor of mission alignment holds the highest weight at 0.358. For technical skills factors, organizational competitiveness is the leading factor at 0.233. In terms of personality traits factors, self-confidence emerges as the most significant at 0.201. Among competitive factors, expression technique is predominant with a weight of 0.233, and in the category of social factors, the factor pertaining to the possibility of public participation stands out at 0.161. Standard criteria for management decision-making should be employed by medical centers to improve the quality of their services. Given the critical function of hospitals, it is essential to determine the criteria for management decision-making by applying both quantitative and qualitative measures and incorporating expert opinions, ensuring that the services offered to the public are both acceptable and economically viable.

Keywords: Criteria, Decision-making, Management, Hospital

شناسایی و رتبه بندی معیارهای تصمیم گیری مدیریت در بیمارستان های استان اردبیل

رسول فانی خیاوی^۱، افراسیاب پورحسین^{۲*}

۱ استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشگین شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، مشگین شهر، ایران.
۲ استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشگین شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، مشگین شهر، ایران. (نویسنده مسئول)
afpoorhosein2014@gmail.com

پذیرش: ۳۱ تیرماه ۱۴۰۴

دریافت: ۲۱ اسفند ۱۴۰۳

چکیده

هدف مطالعه حاضر، شناسایی و رتبه بندی معیارهای تصمیم گیری مدیریت در بیمارستان های استان اردبیل بود. این پژوهش با توجه به ماهیت آن، توصیفی و با توجه به هدف تعریف شده، از نوع کاربردی و بر اساس شیوه انجام آن، پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش نیز کلیه مدیران، اعضای هیات مدیره، روسا و سرپرستان بخش، مدیریت پرستاری و مدیر آموزش بیمارستان های استان اردبیل بود. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه مقایسات زوجی بود و برای تجزیه و تحلیل داده ها از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شد. در مجموع پرسشنامه ای برای ۱۰۲ نفر از ۲۰۲ کارکنان شناسایی شده در بیمارستان های استان اردبیل ارسال شد. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان داد میزان ناسازگاری در تمام موارد کم تر از ۱۰٪ بوده و سازگاری پاسخ ها مورد تایید قرار گرفته است. بر اساس نظر کارشناسان، معیار سازمانی (۰/۲۸۶) بالاترین اولویت و معیار اجتماعی کمترین (۰/۱۰۱) در بین معیارها به دست آورده است. همچنین در بین عوامل سازمانی، عامل هم راستایی با مأموریت با ۰/۳۵۸، در بین عوامل مهارت های فنی، رقابت پذیری سازمانی با ۰/۲۳۳، در بین عوامل ویژگی های شخصیتی، عامل اعتماد به نفس با ۰/۲۰۱، در بین عوامل رقابتی، عامل فن بیان با ۰/۲۳۳ و در بین عوامل اجتماعی نیز عامل امکان مشارکت مردم با ۰/۱۶۱ بیشترین وزن را در بین عوامل دارا می باشند. مراکز درمانی برای ارائه خدمات بهتر باید از معیارهای استاندارد تصمیم گیری مدیریت استفاده کنند. با توجه به نقش حساس بیمارستان ها شناسایی معیارهای تصمیم گیری مدیریت استفاده از معیارهای کمی و کیفی و همچنین بهره گیری از نظر خبرگان بسیار حائز اهمیت می باشد، تا از این طریق بتوان خدماتی قابل قبول و با صرفه به لحاظ اقتصادی برای مردم تدارک دید.

کلید واژگان: معیارها، تصمیم گیری، مدیریت، بیمارستان

۱. مقدمه

امروزه سازمان ها و بنگاه ها برای بقا خود و ضرورت حضور در عرصه فعالیت های خود، نیاز به شایسته سالاری و شایسته محوری را نسبت به گذشته بیشتر احساس می کنند، زیرا شرایط رقابتی در سطح جامعه و در سطح جهانی، به شدت تنگ تر شده و سازمان ها ناگزیر به پذیرش و اجرای این رویکرد مهم راهبردی مدیریت منابع انسانی اند (Spendlove, 2007). سازمان ها به منظور نیل به اهدافی ایجاد گردیده اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی در ارتباط مستقیم با نحوه عملکرد نیروهای انسانی به ویژه مدیران است (Gharaei, 2004). مدیران به عنوان اصلی ترین افراد تصمیم گیرنده در مواجهه با مسائل مختلف درون و برون سازمانی، نقش بسزا و تعیین کننده ای در موفقیت و شکست سازمان و به انجام رساندن رسالت آن ایفا می کنند (Bahrami, 2004). تصمیم گیری فرآیندی مستمر است که در تمام فعالیت های سازمانی جریان دارد، در واقع در یک سازمان هر فرد در حد خود یک تصمیم گیرنده است. کارمندی که به یک ارباب رجوع

اولویت می‌دهد، کارگری که از مواد اولیه مرغوب‌تری استفاده می‌کند و به اندازه یک مدیر اجرایی به کار تصمیم‌گیری می‌پردازد. (Seyed Javadin, 2019). سایمون^۱ و گروهی از صاحب‌نظران، مدیریت و تصمیم‌گیری را دو واژه هم معنی تعریف کرده‌اند و مدیریت را چیزی جز تصمیم‌گیری نمی‌دانند و معتقدند که قانون اصلی مدیریت را تصمیم‌گیری تشکیل می‌دهد و انجام وظایفی چون برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل در واقع کاری جز تصمیم‌گیری درباره چگونگی و روش‌های انجام فعالیت نیست. استدلال این است که اگر هدف گذاری، برنامه‌ریزی، تعیین استراتژی، سیاستگذاری، تنظیم برنامه‌های عملیاتی استخدام، انتخاب نیروی انسانی، تعیین وظایف مدیر به شمار آوریم، لازمه همه این‌ها تصمیم‌گیری است (Seyed Javadin, 2019). ماهیت چند معیاره بودن تصمیم‌گیری و گروهی بودن آن در فرآیند ارزیابی و انتخاب سیستم‌ها و فناوری‌های مناسب و همچنین، وجود مشکلاتی چون فقدان اطلاعات کامل و به روز، کم تجربه بودن تصمیم‌گیران کشورهای در حال توسعه در درک مسائل محیطی، تکنولوژیکی و فن‌آوری، عدم بررسی تأثیرات متقابل فاکتورهای مختلف، بر ماهیت و توانایی درک اهمیت عوامل و گزینه‌ها اثر گذاشته و موجب پیچیدگی موضوع و ایجاد چالش در انتخاب راه حل‌ها و تکنولوژی‌های مناسب گردیده است (Druker, 1979).

مدیران از اساسی‌ترین منابع سازمان تلقی می‌شوند و لذا برای انتخاب و ارزیابی آنان بایستی نهایت دقت معمول شده و سعی شود بهترین‌ها گزیده شوند (Babaei, 2004)، این امر در مورد سازمان‌های بهداشتی درمانی، خصوصاً بیمارستان‌ها که با جان انسان‌ها سرو کار دارند اهمیت بیشتری می‌یابد (Akbari, Tofighi, Torabi & Arab, 2005). از سوی دیگر با توجه به این که بیشترین هزینه خدمات بهداشتی بودجه سلامت، به بیمارستان‌ها تخصیص می‌یابد، معیارهای تصمیم‌گیری مدیران نقش بسیار مهمی در استفاده درست از هزینه‌ها دارد (Nikoukar, Ketabi & Moazam, 2010). امروزه بخشی اعظمی از ناکارآمدی سازمان‌ها و عدم تحقق اهداف سازمانی در گرو تصمیم‌گیری به جا و درست مدیران است و لذا الگویی که بتواند معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت را شناسایی و انتخاب کند می‌تواند سازمان را در برای نیل به اهدافش یاری رساند. فرایند تصمیم‌گیری مدیریت را می‌توان نوعی برنامه‌ریزی به حساب آورد که به فرایند منظمی اطلاق می‌شود که در آن، بهترین و شایسته‌ترین معیارها تصمیم‌گیری انتخاب می‌شوند. در چند سال گذشته، موضوع ارایه بهتر خدمات پزشکی در بیمارستان‌ها بسیار مطرح و از اهمیت بالایی نیز برخوردار بوده است. از آنجایی که تمامی موضوعات موجود در رقابتی شدن فعالیت‌ها و ارایه خدمات قابل قبول، ارتباط مستقیم با تصمیم‌گیری یا به بیان بهتر، فرایند درست تصمیم‌گیری دارد، بسیار ضروری است. lari, Hajinabi, Komeili & Riahi, 2019 پژوهش خود درباره شناسایی و تعیین عوامل مؤثر در بعد تصمیم‌گیری مدیریت خرید تجهیزات پزشکی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بررسی کردند. آنها نشان دادند مؤثرترین متغیر واقعی بودن قیمت تجهیزات سرمایه‌ای در زمان خرید و در مقابل کم اثرترین متغیر در این زمینه بازار فروش رقابتی می‌باشد. Sadeghi & Siavashi, 2018 Bratiyan, در مطالعه‌ای نشان دادند چالش‌های مدیریت بیمارستان در پنج مضمون (ساختار و تشکیلات دانشگاه، قوانین و دستورالعمل‌ها، منابع و امکانات، ضعف دوره‌های آموزشی و سیاست‌های کلان و بالادستی) تقسیم بندی شد. Barazandeh, 2016 در پژوهشی نشان دادند شرکت‌هایی که مدیران آن‌ها بیشتر از معیارهای غیرمالی برای تصمیم‌های خود استفاده می‌کنند، دارای عملکرد بهتری هستند. اما عدم اطمینان محیطی بر رابطه بین میزان استفاده از معیارهای غیرمالی و میزان عملکرد شرکت تأثیر با اهمیت دارد اما این تأثیر بر خلاف نتایج تحقیق هوک تأثیرگذاری معیارهای غیرمالی را کاهش می‌دهد. همچنین نتایج تحلیل‌های بیشتر نشان می‌دهد که معیارهای غیرمالی مبتنی بر فرایند داخلی تأثیری بر عملکرد شرکت ندارند. Momeni & et al, 2009 مطالعه‌ای با عنوان «طراحی مدل تصمیم‌گیری چند شاخصه فازی برای انتخاب مدیران» انجام دادند. نتایج این مطالعه نشان داد، دانش و تخصص، مهارت‌های مدیریتی، نگرش و بینش، عوامل عینی و اعتبار حرفه‌ای مهمترین معیار در تصمیم‌گیری برای انتخاب مدیران بود. Toorani, Tayebi & Shahbazi, 2008 تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که ۳ عامل توجه به عوامل مالی، ارتباطات مناسب سازمانی و عوامل فنی و فیزیکی به عنوان مهم ترین عوامل و ۴ عامل توجه مدیران به عوامل سازمانی، توسعه منابع انسانی، کار تیمی و تعهد رهبری در درجات بعدی بر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر مؤثر است. Attal & Zakaria, 2009 در پایان نامه دکتری خود عوامل مؤثر بر معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت را به 4 گروه عوامل انسانی، اجرایی، سازمانی و اجتماعی تقسیم نمود. Gloria, Gilberto, leung lanice, Johnston Benjamin, 2013 در تحقیقی به عوامل مختلفی به عنوان عوامل مؤثر بر معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت اشاره کرده‌اند. با توجه به مطالب ذکر شده

^۱- Simon

پژوهش حاضر بر آن است تا به سوال فوق جواب دهد: معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت در بیمارستان‌های استان اردبیل کدامند؟

۲. روش پژوهش

این پژوهش با رویکردی کمی انجام شده است. از نظر هدف، از این جهت که به بررسی و دانش کاربردی در یک زمینه خاص توجه و کمک می‌کند، می‌توان آن را در زمره پژوهش‌های کاربردی دانست. به لحاظ ماهیت در دسته پژوهش‌های تبیینی و از نظر روش گردآوری اطلاعات در پژوهش‌های توصیفی پیمایشی قرار می‌گیرد. مطالب مربوط به ادبیات موضوع از طریق مطالعات کتابخانه‌ای نظیر کتب، مجلات، پایان نامه‌های کارشناسی ارشد، دکترای، بررسی اسناد و مدارک، منابع پژوهش الکترونیکی مانند اینترنت و غیره جمع‌آوری شده است. جهت کسب اطلاعات مورد نظر از جامعه آماری و با هدف پاسخ‌گویی به سوالات پژوهش، از پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده شده است. توضیح اینکه در این رویکرد برای اولویت‌بندی عوامل، از مقایسات زوجی که اساس و مبنای رویکرد تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی است، استفاده شده است. بر اساس پرسشنامه، مقایسات زوجی خود ساخته ابتدا به طور آزمایشی بین چند نفر از کارشناسان و خبرگان توزیع شده و پس از اصلاح و تایید نهایی توسط اساتید و سایر خبرگان، پرسشنامه اصلی توزیع گردید. در مجموع پرسشنامه‌ای برای ۱۰۲ نفر از ۳۳۲ کارکنان شناسایی شده (دلیل انتخاب این گروه اشراف بیشتر این افراد با موضوع پژوهش با توجه به تجربه کاری و تخصص آن‌ها نسبت به بقیه کارکنان بوده است). در بیمارستان‌های استان اردبیل ارسال شد. تک تک اعضا ماتریس تصمیم را پاسخ دادند. برای انتخاب نمونه آماری سعی شد تا پرسشنامه‌ها بین کارکنان مرتبط و با تجربه پیرامون موضوع پژوهش توزیع شود. به منظور استخراج وزن عوامل از ماتریس مقایسات زوجی از روش تحلیل سلسله مراتبی یا AHP استفاده شد، پس از محاسبات نرخ سازگاری به دلیل بالاتر از حد مجاز بودن، برخی از پرسشنامه‌ها، به پاسخ دهندگان عودت داده شد، در نهایت نرخ سازگاری به زیر ۱٪ رسید (در روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره نرخ سازگاری باید از ۱٪ کمتر باشد). پس از جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از روش AHP وزن شاخص‌ها و گزینه‌ها تعیین می‌شوند، سپس جهت تعیین وزن نهایی و پردازش داده‌ها از AHP استفاده شده است.

۳. یافته‌های تحقیق

از مجموع ۱۰۲ پرسشنامه توزیع شده ۹۸ عدد از آنها به طور کامل تکمیل و برگردانده شد. ۳۵ درصد از پاسخ دهندگان زن و ۶۵ درصد از پاسخ دهندگان مرد بوده‌اند. بیشترین تعداد پاسخ دهندگان در گروه سنی ۳۰ - ۴۰ و کمترین آن در گروه سنی بالای ۵۰ سال قرار داشتند. از نظر مدرک تحصیلی بیشترین تعداد دارای مدرک کارشناسی و کمترین آنها دکتری بودند که بیشترین تعداد در رشته‌های بالینی و کمترین آنها در رشته مدیریت تحصیل کرده بودند. از حیث سنوات خدمت بیشترین تعداد دارای ۲۰ - ۲۵ سال سنوات و کمترین دارای ۱ - ۵ سال سنوات بودند.

نتایج به دست آمده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی:

درجه اهمیت عوامل و شاخص‌های مؤثر بر معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت با استفاده از نرم افزار Team Expert Choice مشخص شد. وزن عامل‌های ۵ گانه مؤثر بر سرمایه‌گذاری در جدول ۱ نشان داده شده است؛ که عامل‌های سازمانی، مهارت‌های فنی و رقابتی بیشترین وزن و عامل‌های اجتماعی و ویژگی‌های شخصیتی کمترین وزن را دارند. در جدول‌های ۲ تا ۶ نیز وزن‌های به دست آمده برای شاخص‌ها با توجه به پاسخ خبرگان در زیر گروه‌های ۵ گانه ارائه شده است.

جدول ۱. وزن عامل‌های مؤثر بر معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت

عامل‌ها	وزن عامل‌ها
سازمانی	۰/۲۸۶
مهارت‌های فنی	۰/۲۶۱
رقابتی	۰/۱۸۹
ویژگی‌های شخصیتی	۰/۱۳۹
اجتماعی	۰/۱۰۱
نرخ ناسازگاری = ۰/۰۷۱	

جدول ۲. وزن شاخص های عامل سازمانی

عاملها	وزن عاملها
هم راستایی با مأموریت ، چشم اندازی سازمان	۰/۱۸۶
هم راستایی با اهداف و استراتژی های اسناد بالا دستی	۰/۲۶۵
هم راستایی با نگرش سازمان	۰/۲۳۹
هم راستایی با دسترات و پیشنهادات مراجع فرا سازمانی	۰/۰۸۱
هم راستایی با اهداف و راهبردها و ضوابط سازمان	۰/۰۶۸
نرخ ناسازگاری = ۰/۰۶۲	

جدول ۳. وزن شاخص های عامل مهارت های فنی

عاملها	وزن عاملها
فن بیان	۰/۲۰۹
گوش دادن موثر	۰/۱۷۹
دانش کاربرد رایانه	۰/۱۹۹
خلاقیت	۰/۳۸۵
۰/۱۰۲	
نرخ ناسازگاری = ۰/۰۷۱	

جدول ۴. وزن شاخص های عامل رقابتی

عاملها	وزن عاملها
تاثیر بر رقابت پذیری سازمانی	۰/۲۳۳
رقابتی بودن سازمان	۰/۱۶۱
کارآفرینی و ایجاد سرمایه گذاری های جدید برای سازمان	۰/۱۰۹
نرخ ناسازگاری = ۰/۰۶۶	

جدول ۵. وزن شاخص های عامل ویژگی های شخصیتی

عاملها	وزن عاملها
اعتماد به نفس	۰/۳۰۱
روحیه رقابت جویی	۰/۱۰۹
فن مذاکره	۰/۱۳۲
مسئولیت پذیری	۰/۳۷۱
احترام به مردم	۰/۱۹۲
۰/۱۷۴	
نرخ ناسازگاری = ۰/۰۷۱	

جدول ۶. وزن شاخص های عامل اجتماعی

عاملها	وزن عاملها
هم راستایی با خواسته ها و نیازهای مردم	۰/۲۷۷
امکان مشارکت مردم	۰/۱۶۱
میزان تاثیر بر سلامت جسمی، روحی و روانی	۰/۲۰۷

۰/۲۲۴

نرخ ناسازگاری = ۰/۰۷۳

جدول ۷. اوزان نهایی ۲۰ شاخص مؤثر بر معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت

رتبه	وزن نهایی	وزن شاخص‌ها در زیر گروه	شاخص‌ها	وزن عامل	عوامل
۱	۰/۰۹۴	۰/۲۸۵	هم راستایی با مأموریت، چشم اندازی سازمان	۰/۲۸۶	عوامل سازمانی
۲	۰/۰۸۱	۰/۲۶۵	هم راستایی با اهداف و استراتژی‌های اسناد بالا دستی		
۳	۰/۰۷۸	۰/۲۳۹	هم راستایی با نگرش سازمان		
۱۰	۰/۰۵۵	۰/۱۷۷	هم راستایی با دسترات و پیشنهادات مراجع فرا سازمانی		
۲۰	۰/۰۲۷	۰/۰۶۸	هم راستایی با اهداف و راهبردها و ضوابط سازمان		
۵	۰/۰۷۳	۰/۲۰۹	فن بیان	۰/۲۶۱	مهارت‌های فنی
۹	۰/۰۵۷	۰/۱۷۹	گوش دادن مؤثر		
۷	۰/۰۶۸	۰/۱۹۹	دانش کاربرد رایانه		
۸	۰/۰۶۳	۰/۱۸۶	خلاقیت		
۴	۰/۰۷۶	۰/۲۳۳	تاثیر بر رقابت پذیری سازمانی	۰/۱۸۹	عوامل رقابتی
۱۲	۰/۰۵۱	۰/۱۶۲	رقابتی بودن سازمان		
۱۵	۰/۰۷۷	۰/۱۰۸	کارآفرینی و ایجاد سرمایه‌گذاری‌های جدید برای سازمان		
۶	۰/۰۸۶	۰/۲۰۱	اعتماد به نفس	۰/۱۳۹	ویژگی‌های شخصیتی
۱۶	۰/۰۳۶	۰/۱۰۹	روحیه رقابت جویی		
۱۷	۰/۰۴۶	۰/۱۳۲	فن مذاکره		
۱۱	۰/۰۵۳	۰/۱۷۱	مسئولیت‌پذیری		
۱۸	۰/۰۳۱	۰/۱۰۲	احترام به مردم		
۱۹	۰/۰۲۹	۰/۰۸۱	توجه به خواسته‌ها و نیازهای مردم	۰/۱۰۱	عوامل اجتماعی
۱۳	۰/۰۴۹	۰/۱۶۱	امکان مشارکت مردم		
۱۶	۰/۰۳۳	۰/۱۰۷	میزان تاثیر بر سلامت جسمی، روحی و روانی		

رتبه بندی نهایی معیارهای ۲۱ گانه مؤثر بر معیارهای تصمیم‌گیری مدیریت در بیمارستان‌های استان اردبیل در جدول ۷ ارائه شده است. چنان که ملاحظه می‌شود، بیشترین اهمیت در بین شاخص‌ها به هم راستایی با مأموریت، چشم‌اندازی سازمان، هم راستایی با اهداف و استراتژی‌های اسناد بالا دستی، هم راستایی با نگرش سازمان، تاثیر بر رقابت‌پذیری سازمانی مربوط است، شاخص‌های هم راستایی با اهداف و راهبردها و ضوابط سازمان، توجه با خواسته‌ها و نیازهای مردم و احترام به مردم در مقایسه با شاخص‌های دیگر اهمیت کمتری دارند.

۴. بحث و نتیجه گیری

با توجه به این که در دنیای در حال تغییر و تحول امروزی، مدیریت هر سازمان مهمترین و تعیین کننده‌ترین عامل محسوب می‌شود، به

طوری که به زعم بسیاری صاحب نظران علت موفقیت و شکست سازمان ها تفاوت در مدیریت آن ها است. یافته های این پژوهش نشان داد که معیار سازمانی، به عنوان مهمترین معیار تصمیم گیری مدیریت در بیمارستان ها می باشد.

در نظر گرفتن عامل سازمانی در مطالعه Barazandeh, 2016 و Büyüközkan, Çifçi, Güleriyüz, 2011 نیز مورد تاکید قرار گرفته است. به طوری که بویوک اوزکان و همکاران به این نتیجه رسیدند که عوامل سازمانی مهمتر از سایر معیارها در مدیریت بیمارستان ها است یافته های پژوهش حاضر را تایید می نماید. همچنین در پژوهشی که Mortaz Hejri, Parvizi, 2008 انجام داده اند عوامل رقابتی از فاکتورهای اصلی در معیارهای تصمیم گیری در بیمارستان های ایران بوده اند. این یافته با یافته های پژوهش ZHANG, YANG & WU , 2007 در پژوهشی که در کشور چین صورت پذیرفته است نشان دادند که عوامل فنی مهمترین معیار در ارزیابی بیمارستانها است، هماهنگ و همسو می باشد. با توجه به یافته های پژوهش فوق، باید بیان داشت که یافته های پژوهش حاضر موید این مهم می باشد که عوامل اجتماعی کمترین اهمیت را در تصمیم گیری مدیریت بیمارستانهای استان اردبیل می باشد.

یکی از محدودیت های مطالعه این است که پژوهش فوق تنها بر روی بیمارستان های منتخب اجرا شد. اجرای این پژوهش در بیمارستان های بیشتر می تواند معیارهای تصمیم گیری مدیریت را در بین بیمارستان ها افزایش دهد. به کارگیری سایر متغیرهای معیاری تصمیم گیری مدیریت در بیمارستان های استان اردبیل پیشنهاد می شود.

منابع:

- [1]. Akbari F, Tofighi S, Torabi A, Arab M, Tarahi M. (2005) Survey of relationship between leadership style and conflict management of hospital managers of Lorestan university of medical sciences. Yafte.; 7(2): 51-58. [In Persian]
- [2]. Attal Al, Zakaria Zaki. (2009). Factors Affecting the Implementation of Joint Commission International Standards in United Arab Emirates Hospitals, Salford Business School Faculty of Business the Degree of Doctor of Philosophy.
- [3]. Babaei MA. Design of manager's assessment center. Tadbir. 2004; 15(146) . [In Persian]
- [4]. Barazandeh, Hamid Reza (2016), Managers' decision making based on non-financial performance measurement criteria in conditions of environmental uncertainty, Management Research in Iran, Volume 18, Number 4; From pp. 1 -22. [In Persian]
- [5]. Bahrami F. (2004) Survey and determination of middle manager performance assessment indicators of planning department of water resources management. (MSc thesis in Persian). Tehran: Institution of researches and education management.
- [6]. Barati O, Sadeghi A, Khammarnia M, Siavashi E (2018). Investigation of Hospitals Management Challenges: A Qualitative Study in Shiraz Hospitals. Sadra Journal of Medical Sciences. Sadra Med Sci J; 4(3): 149-160
- i. Büyüközkan G, Çifçi G, Güleriyüz S. (2011) Strategic analysis of healthcare service quality using fuzzy AHP methodology. Expert Syst Appl. 2011; 38(8): 9407-24.
- [7]. Druker Peter. (1979) Management. New York, Harper raw, 351
- [8]. Gharaei R. (2004) Evaluating of Sympko manager's companies with 360-degree feedback method. (MSc thesis in Persian). Emam sadegh university, faculty of Eslamisc knowledge and management.
- [9]. Ghaffarian, Vafa (2002), Managerial Competence, Tehran: Industrial Management Organization. . [In Persian]
- [10]. Gloria, kb. Ng. Gilberto, kk. leung lanice, m. Johnston Benjamin, cowling. (2013). Factors affecting implementation of accreditation programmes and the impact of the accreditation process on quality improvement in hospitals, a SWOT analysis hong kong med J vol 19 NO 5 october 434-446
- [11]. Nikoukar S, Ketabi S, Moazam E. (2010) A Combined Model of Data Envelopment

- Analysis (DEA) and Analytical Hierarchy Process (AHP) in Ranking of Hospitals Managers. Health Information Management 2010; 7: 601-611 (In Persian)
- [12]. Mortaz Hejri H, Parvizi Sh. A model for the selection and purchase of medical equipment. Biomedical Engineering: 2006, 78. [In Persian]
- [13]. Momeni, Mansour & Jahanbazi, Afshin (2009), Designing a fuzzy multi-criteria decision-making model for selecting managers, Shahed University Bi-Quarterly, Fourteenth Year - New Volume, No. 26, pp. 1-16. [In Persian]
- [14]. Toorani, S., Tayebi, J., Shahbazi, Bahram., (2008). Influencing factors on implementation of total quality management at teaching hospitals affiliated with Iran University of Medical Sciences, journal of Hakim, No. 2.
- [15]. Seyed Javadin, Seyed Reza (2019), Fundamentals of Organization and Management. Third Edition, Tehran: Negah Danesh Publishing. . [In Persian]
- [16]. ZHANG W, YANG T-b, WU Z-j (2007) . Comprehensive Evaluation on Quality of Hospital Medical Services by Using TOPSIS Method. Pract Prev Med. 2007; 5:1-25.