

تحلیل شکاف مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در مؤسسات خدمات درمانی در محیط فازی (مطالعه موردی: بیمارستان خورشید اصفهان)

حسین صیادی تورانلو^{۱*}، رضا جمالی^۲، مهدیه جلال پور^۳، سید مهدی صدر بافقی^۴

چکیده

مقدمه: در دهه گذشته دغدغه عمده شرکت‌های خدماتی جذب مشتریان بوده است. لیکن در حال حاضر حفظ و راضی نگه داشتن مشتریان از اهم فعالیت‌های کسب و کار موفق در شرکت‌های آرمانی است. بیمارستان‌ها نیز از این قاعده مستثنی نبوده‌اند. این شرکت‌ها برای ارتقای رضایت مشتریان از خدمات خود از هیچ کوششی دریغ نکرده و در این راستا مفاهیمی چون مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) را پیاده نموده‌اند. این مطالعه با هدف سنجش شکاف مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر با رویکرد فازی در بیمارستان خورشید استان اصفهان انجام گرفته است. از آنجایی که تئوری فازی، در مقابل تئوری منطقی، رویکرد مناسب‌تری جهت سنجش متغیرهای کلامی می باشد، در این مقاله سعی شده است تا با استفاده از منطق فازی، این شکاف مورد تحلیل قرار بگیرد.

روش بررسی: این مطالعه، یک پژوهش توصیفی مقطعی بود که در سال ۱۳۸۷ انجام گرفت. حدود شمول این مطالعه مربوط به کلیه بخش‌های بیمارستان بود که در نظام‌نامه، جزو دامنه استقرار مدیریت کیفیت محسوب شده است. این مطالعه مقطعی بر روی ۵۲ نفر از کارکنان بیمارستان خورشید اصفهان انجام شد. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌ی سنجش شکاف بین انتظارات و ادراکات مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در بیمارستان که توسط محمدی و شغلی تنظیم گردیده است، صورت گرفت.

نتایج: نتایج این مطالعه حاکی از آن است که در کل، بین انتظارات و ادراکات وضع موجود و وضع مطلوب مدیریت کیفیت فراگیر در بیمارستان خورشید اصفهان تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین به جز مؤلفه‌ی مشتری محوری، در سایر مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر شکاف معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: استقرار مدل‌های مدیریت کیفیت در بیمارستانها برای تعالی آنها ضروری است ولی باید همواره توجه داشته باشیم که فلسفه و هدف از استقرار آن چیست. از سوی دیگر در صورتی که حمایت مدیریت ارشد سازمان برای پیاده‌سازی رویکردهای کیفیت جلب نگردد، نه تنها بهبودی در رضایت‌مندی مشتریان حاصل نخواهد شد، بلکه هزینه و زمان اتلاف شده سنگینی بر دوش سازمان تحمیل خواهد شد. در نهایت باید نوجه مدیران سازمان را به این نکته جلب کرد که کارکنان ارزشمندترین دارایی سازمان هستند و برخورد عادلانه و منصفانه با کارکنان، اولین گام در بهبود مستمر کیفیت است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)، بیمارستان، تحلیل شکاف، منطق فازی

مقدمه

در بخش خدمات بهداشتی موضوع کیفیت از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است زیرا وظیفه و رسالت خطیر حفظ سلامت و مراقبت از حیات جامعه بر عهده این بخش می‌باشد. از سوی دیگر بیمارستان جز لاینفک نظام بهداشتی است که خدمات

* نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی

تلفن: ۰۳۵۱-۸۲۱۰۳۱۱ ، Email: s.Sayyadi@yahoo.com

۴،۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت

۳- دانشجوی کارشناسی مدیریت صنعتی

۱،۲،۳- دانشگاه یزد

۴- دانشگاه تربیت مدرس

تاریخ پذیرش: ۱۳۸۷/۹/۷

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۳/۷