

دیدگاه مدیران در ارتباط با امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت

ISO 9001/2000 در بیمارستانهای دانشگاهی

علی محمد مصدق راد^۱، فرزانه شاعلی^۲، زهرا تاجمیر ریاحی^۳

چکیده

مقدمه: بکارگیری سیستم های مدیریت کیفیت ISO 9001/2000 می تواند منجر به اصلاح و توسعه استانداردهای مراکز بهداشتی درمانی، ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده، کاهش هزینه ها و بالا بردن سطح سلامت جامعه گردد. این پژوهش با هدف بررسی امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از دیدگاه مدیران انجام شده است.

روش بررسی: برای انجام این پژوهش کاربردی که از دسته مطالعات توصیفی - تحلیلی بود از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری داده استفاده شد که پس از سنجش و تایید روایی و پایایی بین مدیران ارشد و میانی بر اساس سرشماری و مدیران عملیاتی بر اساس نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده، سهمیه ای توزیع گردید. تحلیل داده های پژوهش در سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت.

یافته ها: میانگین وزنی نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان ۲/۷۴ از پنج می باشد. (با توجه به اینکه در آزمون T- Test یک طرفه سطح $Pvalue < 0.05$ معنادار بوده است بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در این بیمارستان ها وجود ندارد.

نتیجه گیری: تلاش در جهت ایجاد زمینه های لازم برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو مانند؛ توجه بیشتر به کارکنان بیمارستان، بهبود فرآیندها و جلب رضایت مشتری می تواند منجر به امکان بهره گیری از این سیستم مدیریتی در بیمارستان ها شود.

نوع مقاله: تحقیقی

واژه های کلیدی: بیمارستان ها - استانداردهای مرجع - بیمارستان های دانشگاهی، مدیریت بیمارستان

وصول مقاله: ۸۳/۱۱/۲۸

اصلاح نهایی: ۸۴/۸/۲۴

پذیرش مقاله: ۸۵/۲/۱۴

مقدمه

با وجود فشار رقابتی گسترده در زمینه ی ارائه خدمات با کیفیت به مشتری و جلب رضایتمندی وی، باید به عوامل و موانع متعدد توجه داشت از جمله: الف - نارضایتی بیماران، کارکنان و جامعه از نحوه ی ارائه خدمات، ب - عدم وجود استانداردها و ضوابط مشخص، ج - نارضایتی سازمانها از عدم رفتار سیستماتیک و فرآیندگرا، د - ضایعات بالا و فقدان تداوم و تضمین

مطلوب بودن کیفیت یا خدمت نهایی که در موضوع جهانی شدن و ایده ی دهکده ی جهانی با شعار «یک جهان، یک نظام کیفیت» مطرح است، نمی تواند به تنهایی عامل اساسی برای موفقیت و حضور در رقابت پیوسته در بازار به شمار آید (۱) بلکه عوامل متعدد و مؤثر دیگری نیز مطرح شده اند که در زمره ی مهمترین آنها، همانا اطمینان مشتریان از توانایی سازمانها، در استمرار سطح کیفیت برای محصول یا خدمتی است که تولید و عرضه می نمایند (۲).

۱. دانشجوی دکترای تخصصی دانشکده مدیریت دانشگاه لندن (نویسنده ی

مسئول) E-mail: M.mosadeghrad@rhul.ac.uk

۲ و ۳. کارشناسان مدیریت خدمات بهداشت درمانی