

مطابقت اصول و نظام مدیریت کیفیت براساس اطلاعات میدانی و مستندات بیمارستان

دکتر غرضی اصفهان

شیرین عباسی^۱، دکتر مسعود فردوسی^۲

چکیده

مقدمه: به کارگیری اصول مدیریت کیفیت به عنوان یک فلسفه و اصول رهبری با ارائه راهکارهای مناسب و تلفیق نگرش فرایند مدار به پیشگیری از بروز بحرانهای سازمانی کمک نموده، مدیریت بر آن را ساده می کند. بیمارستان دکتر غرضی اصفهان نیز در راستای حرکت به سمت بهبود کیفیت اقدام به استقرار این نظام نمود. نظام مدیریت کیفیت سال ۱۳۸۰ در بیمارستان مستقر و در آبانماه ۱۳۸۱ موفق به دریافت گواهی ISO 9001:2000 شد. هدف از این مطالعه مقایسه اصول مدیریت کیفیت با نظام مدیریت کیفیت استقرار یافته در بیمارستان دکتر غرضی اصفهان بود.

روش بررسی: این مطالعه توصیفی و مقطعی بود که در سال ۱۳۸۵ انجام گرفت. حدود شمول این مطالعه مربوط به کلیه بخشهای بیمارستان است که در نظام نامه جزو دامنه استقرار مدیریت کیفیت محسوب شده است. ابزار گردآوری داده ها چک لیست و پرسشنامه بود. در تدوین چک لیستها از اصول و استانداردهای مدیریت کیفیت و در تهیه پرسشنامه رضایت مندی بیماران از پرسشنامه های استاندارد وزارت بهداشت و دانشگاه استفاده شد. حداقل حجم نمونه لازم براساس مطالعه اولیه ۴۵۲ بیمار برآورد گردید که جهت اطمینان بیشتر با ۵۰۰ بیمار مصاحبه گردید. داده های استخراج شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: این مطالعه تطبیقی نشان داد که آنچه با الگوگیری از سازمان استاندارد بین المللی سری ۹۰۰۰ در نظام مدیریت کیفیت بیمارستان دکتر غرضی اصفهان پیاده سازی شده با اصول هشتگانه مدیریت کیفیت منطبق و هم سو می باشد.

نتیجه گیری: استقرار مدلهای کیفیت در سازمانها برای تعالی سازمانها ضروری است ولی باید توجه داشته باشیم که فلسفه و هدف از استقرار آن چیست. در این میان نارسایی مهم نهادینه نشدن عناصر نظام مدیریت کیفیت در نظام مدیریت بیمارستان و تمرکز بیش از حد فعالیت های مربوط به آن در دفتر بهبود کیفیت که مانع فراگیر شدن نظام مدیریت کیفیت در بیمارستان است، به عنوان مهمترین نارسایی های موجود شناخته شد.

نوع مقاله: تحقیقی

واژه های کلیدی: مدیریت اطلاعات؛ مدیریت کیفیت جامع؛ کیفیت مراقبت بهداشتی؛ بیمارستان ها

پذیرش مقاله: ۸۵/۱۱/۱۶

اصلاح نهایی: ۸۵/۱۰/۱۹

وصول مقاله: ۸۵/۶/۲۵

مقدمه

طرف های ذینفع را مورد توجه قرار می دهد؛ مدیریت کیفیت، فلسفه و اصول رهبری است که بر بهبود مستمر از طریق مشارکت کارکنان و استفاده از روشهای کمی تاکید دارد و بر رضایت همه جانبه ی مشتری متمرکز است (۳).

لازمه عملکرد مناسب یک سازمان و امکان رهبری موفق این است که سازمان به روشی نظام مند و شفاف هدایت و کنترل شود (۱ و ۲).

موفقیت یک سازمان بیش از هر چیزی حاصل اجرا و حفظ یک نظام مدیریت است. نظامی که برای بهبود مستمر طراحی شده و در عین حال نیازهای تمامی

۱. کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات و نماینده مدیریت کیفیت بیمارستان

دکتر غرضی اصفهان (نویسنده ی مسوول)

Email: Shirinabbassi2000@yahoo.com

۲. پزشک عمومی و دانشجوی دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

دانشگاه علوم پزشکی ایران