

ارزیابی عملکرد الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (ISO 9001:2000) در بیمارستان‌های

سازمان تأمین اجتماعی استان تهران*

پوران رئیسی^۱، امیر اشکان نصیری پور^۲، سمیه حسام^۳

چکیده

مقدمه: امروزه با وجود زیر سؤال بودن اثر بخشی مدل‌های مختلف کیفیت، مسأله کیفیت در سازمان‌های بهداشتی و درمانی بیش از هر زمان دیگر اهمیت یافته است. هدف از مطالعه حاضر ارزیابی عملکرد الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (استاندارد ISO 9001:2000) در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی استان تهران بود.

روش بررسی: این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی مقطعی بوده، به شیوه کاربردی در سال ۱۳۸۵ اجرا شد. محیط پژوهش شامل بیمارستان‌های تأمین اجتماعی البرز، شهدای پانزده خرداد، شهریار و میلاد بود. داده‌ها با برگزاری جلسات بارش افکار با مدیران و ناظران بهبود کیفیت و صاحبان فرایندها، گردآوری و نتایج با استفاده از نرم‌افزار Excel تحلیل شد.

یافته‌ها: پس از استقرار الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (ISO 9001:2000) میزان پیشرفت و بهبود فرایندها در زمینه منابع انسانی، رضایت مشتریان، عملیات اجرایی مهم (عملکرد خاص سازمان)، الزامات شرکت‌های طرف قرارداد، امور مالی و بازار به ترتیب ۶۱/۲۴ درصد، ۶۰/۴۱ درصد، ۵۷/۹۱ درصد، ۵۰/۳۱ درصد و ۴۵/۸۲ درصد و میانگین درصد امتیازات چهار بیمارستان ۵۵/۱۳ درصد بود.

نتیجه‌گیری: بیمارستان‌های مورد مطالعه با به کارگیری الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (ISO 9001:2000) به نتایج مثبتی در زمینه بهبود فرایندها دست یافته‌اند، اما موفقیت‌های کسب شده پایین‌تر از حد مطلوب خود می‌باشد و لازم است جهت کسب موفقیت بیشتر، سازمان‌ها بهبود مستمر فرایندها را در زمینه امور مالی و بازاریابی و ارتباط با شرکت‌های تأمین کننده طرف قرارداد با جدیت دنبال نمایند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع؛ تأمین اجتماعی؛ بیمارستان‌ها.

نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۸۸/۱/۱۹

اصلاح نهایی: ۸۷/۱۱/۳

دریافت مقاله: ۸۶/۱۰/۲۶

ارجاع: رئیسی پوران، نصیری پور امیر اشکان، حسام سمیه. ارزیابی عملکرد الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (ISO 9001:2000) در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی استان تهران. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۸؛ ۶ (۲): ۱۱۲-۱۰۵.

مقدمه

موفقیت در دستیابی به اهداف تعیین شده، معیار و ابزارهای

مؤسسات و سازمان‌های اجرایی با هر رسالت، هدف و چشم‌انداز ملزم به پاسخ‌گویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذی‌نفعان هستند. این امر محقق نمی‌شود مگر با اجرای کامل و دقیق وظایف و فعالیت‌ها در جهت تحقق اهداف و توسعه و تعالی سازمان. بنابراین بررسی نتایج عملکرد یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثر بخشی مدیریت و عملکرد، عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه سازمانی است (۱). برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و تعیین میزان

* این مقاله، حاصل پایان‌نامه دانشجویی در مقطع کارشناسی ارشد است.

۱. دانشیار، روانشناس تربیتی و تحقیق، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۲. استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسؤول)

E-mail: nasiripour@sr.iau.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران، تهران، ایران.