

چکیده

مقدمه: برای اجرای مدیریت جامع کیفیت (TQM) در سازمانهای ارائه کننده خدمات بهداشتی و درمانی چندین عامل دخیل هستند که در این راستا تاکید TQM بر روی آموزش، کار گروهی و توجه به مشتری از طریق فرآیند ارتقاء مستمر کیفیت است. از آنجائیکه در استراتژی TQM اگر توانمند سازی مجریان وجود نداشته باشد محکوم به شکست است.

لذا در این پژوهش نقش آموزش، کار گروهی و توجه به مشتری در اجرای طرح TQM مورد ارزیابی قرار گرفت.

روش کار: این پژوهش به روش مقطعی در سال ۱۳۸۲ انجام شده و جامعه پژوهش را تمام مجریان طرح در سیستم های بهداشتی و درمانی در سطح شهرستان میانه تشکیل می دادند. داده ها با استفاده از پرسشنامه جمع آوری گردید. برای تعیین نقش آموزش، کار گروهی و توجه به مشتری در اجرای TQM، ۳۸ سوال پرسشنامه ای طراحی شد. در مجموع ۱۴۵ پرسشنامه به وسیله نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: یافته ها نشان داد حدود (۵۲ درصد) پاسخ دهندگان نقش آموزشی حدود (۵۳ درصد) افراد تحت بررسی نقش کار گروهی و حدود نیمی از پاسخگویان میزان توجه به مشتری را در اجرای طرح TQM را در مراکز بهداشتی و درمانی در حد زیاد ارزیابی نمودند.

بحث و نتیجه گیری: نتایج پژوهش بیانگر آن بود که مجریان به ترتیب نقش کار گروهی، آموزش و میزان توجه به مشتری را در اجرای TQM در سیستم های بهداشتی و درمانی در حد زیاد ارزیابی کرده اند. این امر نشان دهنده یک تغییر عمده در روش کار و نگرش تک تک مجریان و بطور کلی فرهنگ سازمان در زمینه TQM محسوب می شود و به نهادینه کردن TQM در سازمانهای ارائه کننده خدمات بهداشتی و درمانی کمک مؤثر می کند. بدیهی است که توجه نکردن به عوامل ذکر شده استراتژی TQM را با شکست مواجه خواهد کرد.

کلید واژه ها: آموزش، کار گروهی، توجه به مشتری و مدیریت جامع کیفیت