

چکیده

مقدمه:

سیستم مدیریت کیفیت می تواند چارچوبی را برای بهبود مستمر فراهم آورد و موجب افزایش میزان رضایت مشتریان و سایر طرف های ذینفع گردد. از سوی دیگر سنجش سطح بلوغ به سازمان ها کمک می کند تا سطح بلوغ خود را در پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت اثربخش و پایدار بسنجند و براساس واقعیات موجود در سازمان برنامه ریزی کرده و برنامه های بهبود خود را اولویت بندی کنند.

روش بررسی:

این پژوهش، مطالعه ی توصیفی- تحلیلی است که به صورت مقطعی انجام شده است و از نوع مطالعات کاربردی محسوب می شود. بیمارستان های بیش از ۲۰۰ تخت مستقر در شهر تهران و کل مدیران بیمارستان ها و کارشناسان کیفیت در این بیمارستان ها در سال ۱۳۹۱ جز جامعه آماری محسوب شده است؛ که تعداد ۳۲ بیمارستان به عنوان اولین محیط پژوهش و کل مدیران بیمارستان ها و کارشناسان کیفیت بیمارستان های منتخب به عنوان دومین محیط پژوهش مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده های چک لیست پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت و پرسشنامه بلوغ سازمانی برگرفته از استاندارد ۱۰۰۱۴ است. روایی و پایایی این پرسشنامه ها نیز از طریق روش لاواشه و روش آزمون- باز آزمون مورد محاسبه قرار گرفته است که ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ بود. در این مطالعه از آمار توصیفی و استنباطی (T_Test) برای تحلیل داده ها به کمک نرم افزار SPSS 18 استفاده شده است.

یافته ها:

یافته های این پژوهش نشان می دهد که از میان سیستم های مختلف مدیریت کیفیت مورد استفاده در بیمارستان ها، سه مدل اعتباربخشی، مدل ایزو ۹۰۰۱ و مدل تعالی سازمانی با بیشترین میزان استفاده به عنوان متداول ترین سیستم ها به کار گرفته شده اند. در کل اختلاف معناداری بین میزان بلوغ سازمانی در بیمارستان های منتخب سطح اول و سوم (از نظر پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت) وجود ندارد.

نتیجه گیری:

با توجه به نتایج بدست آمده، بیمارستان ها باج با ایجاد تغییراتی در کمیت و کیفیت سیستم های مدیریت کیفیت در افزایش میزان بلوغ سازمانی تلاش نمایند و بدین وسیله در راه ارتقای میزان کارایی و اثربخشی بیمارستان در استفاده از سیستم های مدیریت کیفیت گام بردارند.

کلیدواژه: پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت، بلوغ سازمانی، استاندارد ۱۰۰۱۴، بیمارستان های مستقر در شهر تهران