

## پیکیده

**هدف:** بررسی تاثیر عملکرد گروه‌های بهبود کیفیت بر اثربخشی و کارایی بیمارستان لولاگر تهران

در سال ۱۳۸۴-۱۳۸۳

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی - تحلیلی است که با تشکیل گروه های

بهبود کیفیت در بیمارستان لولاگر تهران انجام شد. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی بیمارستان و بیماران بستری شده در بیمارستان در سال ۸۴-۱۳۸۳ بوده است. حجم نمونه های پژوهش با استفاده از شیوه نمونه گیری تصادفی تعیین گردید. برای سنجش تاثیر تشکیل گروه های بهبود کیفیت بر رضایت شغلی از پرسشنامه بررسی رضایت شغلی پس از تایید اعتبار و روایی استفاده گردید که در ابتدا و انتهای پژوهش به صورت تصادفی توزیع و جمع آوری گردید. برای ارزیابی رضایت مندی بیماران از نحوه ارائه خدمات بیمارستانی از پرسشنامه استاندارد ارزیابی رضایت بیماران از نحوه ارائه خدمات بیمارستانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی استفاده گردید. پژوهشگر در ابتدا و انتهای پژوهش ۱۰ روز پس از ترخیص بیماران، به آدرس های آنان مراجعه کرده و از طریق مصاحبه، پرسشنامه مربوط را تکمیل نمود. همچنین برای سنجش شاخص های کارایی بیمارستان از اطلاعات آماری واحد آمار و مدارک پزشکی بیمارستان استفاده گردید. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل آمار توصیفی تحلیل شد.

**یافته ها:** یافته های پژوهش نشان داد که عملکرد گروه های بهبود کیفیت باعث کاهش میانگین رضایت شغلی کارکنان از ۳/۹۲ در شروع مطالعه به ۲/۹۲ در پایان مطالعه و کاهش میانگین رضایت بیماران از خدمات بیمارستان از ۳/۱ در شروع مطالعه به ۲/۷ در پایان مطالعه شد. همچنین در مورد شاخص های کارایی بیمارستان نتایج پژوهش نشان داد که در پایان مطالعه درصد اشغال تخت، میزان گردش تخت افزایش و فاصله چرخش تخت و متوسط اقامت بیمار در بیمارستان کاهش یافته است.

**نتیجه گیری:** با توجه به ناکامی نسبی طرح گروه های بهبود کیفیت در بیمارستان مورد مطالعه، به نظر می رسد در صورتی که پیش از اجرای این طرح بستر سازی لازم ( آگاهی مدیریت ارشد، تشکیل تیم های کاری متشکل از مدیران ارشد، بحث و گفتگو در سازمان بین کارکنان و مدیران در ارتباط با TQM، آموزش ابزار و فنون ارتقای کیفیت به مدیریت، آموزش فاد، فوه و اهمیت کار و فرآیند ها) به کارکنان و ... ) و برنامه ریزی انجام گرفته بود، این طرح می توانست موفقیت بیشتری از بعد افزایش در کارایی و اثربخشی کسب نماید.