

## پکیده

**هدف:** این پژوهش به منظور بررسی میزان دانش، نگرش و عملکرد مدیران و کارکنان، در خصوص ارتقای مستمر کیفیت (CQI) در سیستم های بهداشتی و درمانی استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۰ انجام گرفت.

**روش پژوهش:** این پژوهش، یک مطالعه توصیفی، میدانی، مقطعی، موردی بود که در سیستم های بهداشتی درمانی بخش دولتی استان آذربایجان شرقی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر را بیمارستان های عمومی و آموزشی و شبکه های بهداشت و درمان و مراکز بهداشت شهرستان ها و ستادهای استانی تشکیل می دادند. انتخاب نمونه با روش چند مرحله ای انجام گرفت بدین صورت که ابتدا تعداد ۵ بیمارستان و ۵ شبکه بهداشت و درمان و ۲ واحد ستادی استان انتخاب و سپس به روش طبقه ای و با روش تخصیص متناسب، نمونه ها بر اساس رسته شغلی و مدرک تحصیلی در واحدها تقسیم گردید. گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه صورت پذیرفت. در مجموع در این پژوهش ۲۷۱ پرسشنامه گردآوری و با نرم افزار SPSS، نمودار و جداول و آزمون های آماری T-test و ضریب همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در انجام پژوهش میزان آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران و کارکنان بررسی و با متغیرهای زمینه ای و در ارتباط با یکدیگر مورد ارزیابی قرار گرفتند. یافته ها: میزان آگاهی کارکنان و مدیران ۵۲/۲٪، نگرش کارکنان و مدیران ۷۳/۱٪ و میزان عملکرد کارکنان و مدیران ۵۵/۳۵٪ بود که بر اساس مفروضات پژوهشگر کارکنان و مدیران، فقط در نگرش نمره قابل قبول را کسب کرده و از وضعیت قابل قبولی برخوردار بودند. بین میزان آگاهی و نگرش و میزان نگرش و عملکرد و میزان آگاهی و عملکرد ارتباط معنی داری وجود داشت (P=0).

**نتیجه گیری:** با توجه به اینکه میزان نگرش کارکنان و مدیران ۷۳/۱٪ بوده و در حد قابل قبول می باشد و از طرفی کلیه متغیرهای مورد مطالعه با همدیگر ارتباط معنی داری داشتند. به نظر می رسد برگزاری جلسات آموزشی و افزایش آگاهی کارکنان و مدیران در افزایش نگرش آنان موثر بوده است لذا با برگزاری مرتب جلسات آموزشی و افزایش آگاهی کارکنان و مدیران می توان مدیریت کیفیت را در سازمانهای بهداشتی نهادینه کرد.