

## چکیده

این پژوهش به منظور بررسی امکان بهره‌گیری از TQM در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۷۸ انجام گردید. جهت نیل به این هدف موارد ذیل مورد ارزیابی قرار گرفتند:

الف) تعیین درصد نزدیکی نگرش مدیران بیمارستانها با مفاهیم اساسی TQM.

ب) تعیین درصد نزدیکی نگرش کارکنان بیمارستانها با مفاهیم اساسی TQM.

ج) بررسی وجود قوانینی که در راستای مفاهیم اساسی TQM هستند.

د) بررسی وجود جو رقابت در ارائه خدمات، بین بیمارستانهای موضوع پژوهش با سایر بیمارستانها.

جامعه مورد مطالعه عبارت بود از: ۳۷۰ نفر مدیران (ارشد، میانی و اجرایی) و ۳۷۵۰ نفر کارکنان بیمارستان (درمانی، تشخیصی، اداری و غیره). که در این پژوهش ۵۷ نفر مدیر و ۳۵۱ نفر از کارکنان به عنوان نمونه انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز این پژوهش توسط پرسشنامه جمع‌آوری گردید که جمعا "از سه پرسشنامه در این مطالعه استفاده شد. پرسشنامه (۱) و (۲) که به ترتیب نگرش مدیران و کارکنان بیمارستانها رانست به مفاهیم اساسی TQM مورد سنجش قرار می‌داد و پرسشنامه (۳) که وجود جو رقابت و همچنین وجود قوانین و دستورالعملهایی را که در راستای مفاهیم اساسی TQM باشند را بررسی می‌نمود. اطلاعات پرسشنامه سوم از طریق مصاحبه حضوری با ۱۰ نفر از ۲۰ نفر مدیر ارشد بیمارستانهای مورد پژوهش (۱۰ بیمارستان) جمع‌آوری گردید.

نتایج حاصله نشان داد که نگرش مدیران و کارکنان بیمارستانهای مورد مطالعه دور از

مفاهیم اساسی TQM می‌باشد و قوانین و دستورالعمل‌های موجود در بیمارستان نیز همخوانی لازم را با این مفاهیم ندارند و محیط نیز محیطی فاقد رقابت کافی است. لذا در حال حاضر امکان بهره‌گیری از TQM در بیمارستان‌های مورد پژوهش وجود ندارد و بایستی قبل از هرگونه الگودهی و برنامه ریزی، برای اجرای آن، نسبت به اصلاح نگرش مدیران و کارکنان اقدام نمود و اشکالات موجود در قوانین و مقررات بیمارستانها را رفع کرد و به محیطی رقابت‌آمیز ایجاد نمود تا زمینه لازم جهت پیگیری TQM عنوان یک الگوی موثر در مدیریت سازمانهای فوق‌الذکر فراهم گردد.