

چکیده:

هدف:

ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) روش پژوهش:

این پژوهش بصورت مقطعی و به منظور ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) در سال ۱۳۸۲ انجام شده است و جامعه پژوهش را سرپرستان واحدهای مختلف بیمارستان مذکور تشکیل داده اند. در این مطالعه به علت کوچک بودن جامعه پژوهش، نمونه گیری انجام نشده است. به منظور جمع آوری داده ها، پرسشنامه ای جهت ارزیابی تعهد رهبری، ساختار مدیریت کیفیت، توجه به مشتری، مشارکت کارکنان ارتباطات سازمانی، توسعه منابع انسانی، فرهنگ سازی و توجه به کار تیمی با ۷۵ سؤال طراحی گردید. پس از تایید اعتبار و روایی پرسشنامه، داده ها از طریق آن گردآوری شده و با استفاده از روش های آمار توصیفی بصورت جدول و نمودار نشان داده شدند.

یافته ها:

نتایج نشان داد که از دیدگاه سرپرستان: در اجرای TQM، ۶۷/۱۷ درصد تعهد رهبری وجود داشته است. همچنین ۵۸/۶۹ درصد ساختار مناسب برای پیاده سازی TQM ایجاد شده است. به میزان ۶۲/۶۷ درصد به مشتری توجه شده است و میزان مشارکت کارکنان در اجرای TQM، ۵۵/۹۷ درصد است. به میزان ۶۱/۳۷ درصد ارتباطات سازمانی مناسب جهت پیاده سازی TQM ایجاد شده و در این رابطه به میزان ۵۷/۹ درصد توسعه منابع انسانی صورت گرفته است و در نهایت به میزان ۵۳/۲۵ درصد فرهنگ سازی صورت گرفته و به اندازه ۵۵/۷ درصد به کار تیمی توجه شده است. از بین ۸ نیاز اساسی اجرای TQM در بیمارستان مورد پژوهش، «تعهد رهبری»، «توجه به مشتری» و «ارتباطات سازمانی» در وضعیت خوب قرار گرفته و ۵ نیاز اساسی دیگر در وضعیت متوسط قرار می گیرند.

نتیجه گیری:

رویه مرفته بیمارستان مورد پژوهش، نیازمند تقویت هر کدام از نیازهای اساسی اجرای TQM، مخصوصاً فرهنگ سازی، کار تیمی، مشارکت کارکنان، توسعه منابع انسانی و ساختار سازمانی می باشد.

واژه های کلیدی: ارزیابی، مدیریت کیفیت فراگیر، بیمارستان