

عنوان مقاله:

دیدگاه و تجربیات کارکنان بیمارستان های منتخب شهر کرمان در خصوص استقرار گواهینامه ی سیستم مدیریت کیفیت- (ISO ۹۰۰۰ مطالعه ی کیفی)

محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 11، شماره 1 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

شهرام توفیقی - استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، تهران، ایران

محمدامین شمسی - دانشجوی دکتری تخصصی، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، تهران، ایران

عبدالرضا صباحی - استادیار، اعصاب و روان، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

احمد عامریون - دانشیار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، تهران، ایران

روح الله زابلی - دانشجوی دکتری تخصصی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران و مربی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: امروزه توجه به مقوله ی کیفیت در سازمان های خدماتی فراگیر شده است. بسیاری از سازمان های خدماتی از جمله بیمارستان ها اقدام به اخذ گواهینامه ی سیستم مدیریت کیفیت (ISO ۹۰۰۰) کرده اند. هدف از این مطالعه ارایه ی دیدگاه و تجربیات کارکنان ۳ بیمارستان دارای گواهینامه ی سیستم مدیریت کیفیت شهر کرمان، در خصوص استقرار این سیستم است. روش بررسی: این مطالعه به صورت کیفی در سال ۱۳۹۱ بر روی ۳۰ نفر از کارکنان بخش های مختلف بیمارستان های شهر کرمان شامل حضرت فاطمه (س)، بهشتی و کاشانی با روش فتومونلوژی انجام شد. از مصاحبه ی ساختار یافته، نیمه ساختار یافته و بحث گروهی جهت جمع آوری داده ها بهره گرفته شد. مصاحبه ها ضبط، خط به خط دست نویس و سپس مطابق روش تحلیل محتوا مورد بررسی قرار گرفت. یافته ها: از بین ۴۶ مضمون کلی، ۴ مضمون اصلی «بهبود، تبلیغات، عدم تعهد مدیران ارشد و عدم مشارکت کارکنان» به دست آمد و علی رغم دیدگاه مثبت کارکنان به ماهیت سیستم مدیریت کیفیت، عملکرد این سیستم را در بیمارستان متبوع شان به دلیل عدم مشارکت کارکنان به خصوص پزشکان، عدم تعهد مدیران و اخذ گواهینامه برای استفاده از جنبه ی تبلیغاتی آن، فاقد کارایی مطلوب دانستند. بحث: استقرار سیستم های مدیریت کیفیت در بیمارستان ها، تضمینی برای کیفیت خدمات در آن ها نیست و موفق بودن استقرار این سیستم به عوامل مختلفی مانند آموزش، تعهد مدیران ارشد و مشارکت تمامی کارکنان به خصوص پزشکان بستگی دارد. واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع؛ بیمارستان ها؛ کارکنان

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع، بیمارستان ها، کارکنان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1800037>



