

به نام خداوند بخشنده و مهربان

عنوان مقاله : اهمیت بکارگیری مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی و درمانی

نام و نام خانوادگی: پروین تترپور

تحصیلات : کارشناس ارشد آموزش جراحی داخلی
سمت سوپروایزر آموزشی

اهمیت مدیریت در مراکز درمانی و آموزشی :

- تغییرات درونی نظامهای سلامت
- تحول دیدگاه فردنگر به جامعه نگر
- تحول دیدگاه بیماری نگر به سلامت نگر
- پیشرفت چشمگیر ارتباطات در جهان
- پیشرفت چشمگیر فناوری اطلاعات سالیان اخیر
- تفکر استفاده از فناوری اطلاعات
- تفکر ارتقای کیفیت خدمات سلامتی

اهداف اصلی مدیریت کیفیت در خدمات بهداشتی درمانی :

- نیاز به نظام موفق سلامت عمومی
- حفظ سلامت افراد جامعه
- بهبود کاستی های سیستم سلامت
- بکارگیری تجارب پزشکی متخصصین
- ایجاد امکانات بر مبنای کیفی سلامتی در حد قابل قبول
- سلامتی افراد بعنوان یکی از دغدغه های اصلی مدیران کشور
- وجود حوزه سلامت و درمان
- مهمترین مسئله در حوزه سلامت و درمان برای برنامه ریزان

اهداف اصلی مدیریت کیفیت در خدمات بهداشتی درمانی :

- کسب رضایت مشتریان
- بهبود مستمر
- افزایش کارایی
- اثربخشی
- افزایش بهره‌وری سازمانی در مراکز بهداشتی درمانی
- برآورد نیازهای مدیران و مسئولین
- افزایش کیفیت خدمات ارائه شده

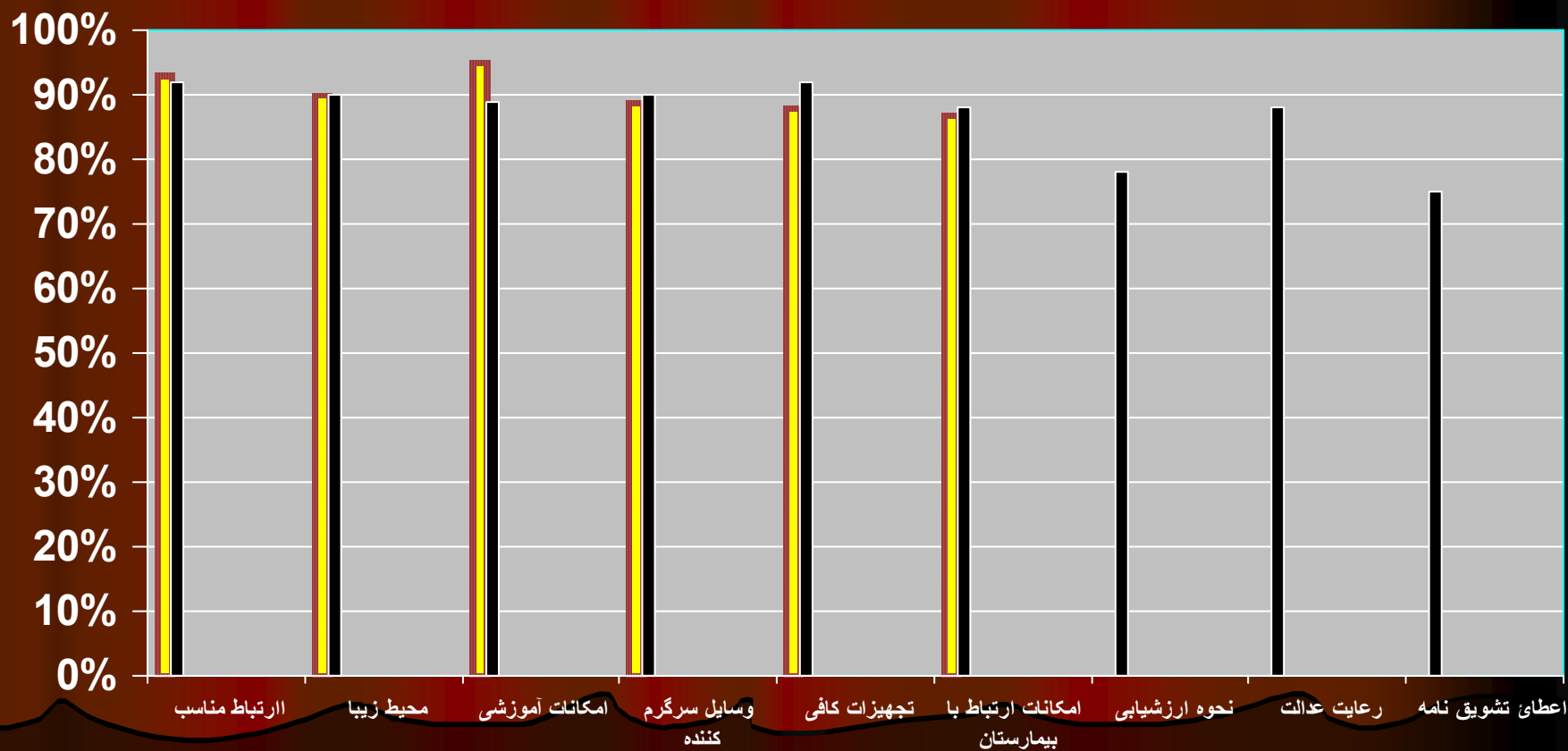
روش پژوهش :

- نوع پژوهش : توصیفی تحلیلی
- محل پژوهش : مرکز آموزشی درمانی
- هدف از پژوهش : نظرسنجی از دیدگاه کارکنان و بیماران
- مینه پژوهش : اهمیت بکارگیری مدیریت کیفیت در مراکز درمانی
- واحدهای پژوهش : کارکنان و بیماران / همراهان
- تعداد نمونه ها : 200 نفر (کارکنان) و 200 نفر از بیماران
- روش پژوهش : فرم نظرسنجی

موارد مورد سنجش :

- ساختار و محیط فیزیکی
- تجهیزات و وسایل مصرفی
- امکانات رفاهی
- ارتباطات سازمانی
- تسهیلات آموزشی
- نحوه ارزشیابی

نمودار مقایسه ای نظرات کارکنان و بیماران در مورد مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی درمانی



در سال 1384 - 1385

نتایج پژوهش :

- مشترک و نزدیک بودن نظرات بیماران و کارکنان
- آزمون آماری اختلاف معنی داری بین نظرات نداشت
- مهم بودن ارتباطات درون سازمانی
- وجود نارضایتی مشترک از سازمان
- درخواستهای مشترک هر دو گروه از سازمان
- نیاز به مشارکت آنان در امور مربوطه

نتایج نهائی :

- مستحکم بودن مدیران در بکارگیری مدیریت کیفیت
- دیدگاه مشترک مشتریان و در نتیجه نظرسنجی مستمر
- توجه به نیازهای مشتریان
- توجه به درخواستهای مشتریان داخلی و خارجی
- بکارگیری روشهای مختلف مدیریتی با مشارکت کارکنان
- استفاده از نظرسنجی ها و ایجاد تغییرات لازم
- توجه زیاد به ارتباطات درون سازمانی با مشتریان
- استفاده از تشویقی های کتبی و شفاهی برای کارکنان
- برآورده نمودن نیازهای مشتریان د

پیشنهادات :

- تعیین شاخصهای مراقبتی و درمانی
- استفاده از نظرات کارکنان و بیماران برای تعیین شاخصها
- برنامه ریزی و اجرای پیشنهادات مشتریان
- ارزیابی مقطعی در ارتباط با تعیین نیازها
- اقدامات اجرائی برای حل مشکلات مشتریان
- ارزشیابی نهائی با نظر سنجی مستمر
- برنامه های اصلاحی در جهت حل مشکلات در اسرع وقت