

6th International Conference on Obstetrics, Infertility and Mental health



ارائه مدلی جهت دستیابی به تعالی خدمات در عملکرد نقش و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع) با استفاده از نظریه پردازی داده بنیاد

اشکان مروتی

کارشناس ارشد پرستاری اورژانس، اداره بهداشت و درمان نیروی زمینی ارتش

چکیده

میل به بقا در سازمانها ذاتی است. در بخش خصوصی سوددهی ضامن بقاست و در بخش دولتی رضایت مردم. به همین دلیل تحصیل کیفیت در هر دو بخش دولتی و خصوصی امری ضروری می باشد. بخش خصوصی در به کارگیری الگوهای مدیریتی نسبت به بخش دولتی پیشی گرفته است. پژوهش حاضر در چارچوب رویکرد کیفی انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام و براساس نتایج آن، الگوی مورد نظر طراحی شد. این الگو شامل: قرارداد روانی متقابل(تعهد، اهداف مشخص، دستیابی به اهداف کوتاه مدت، وفاداری خاص به سازمان ساعت کاری مشخص، انجام کارهای مربوط به خود به نحو مطلوب) قرارداد روانی رابطه(ارتباطات قوی، انتظار رشد، ترسیم مسیر حرفه ای، مزایای شغلی، عضو تیم بودن، ارتقاء سازمانی، داشتن فرصت پیشرفت، محیط کار مانند محیط خانواده، پاداش در برابر کار مطلوب) شناسایی سازمانی(ترجیح موفقیت سازمانی نسبت به موفقیت شخصی، تعصب به سازمان، حق با ارباب رجوع) رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور(کمک داوطلبانه به همکار، کمک به بیمار، رضایت مراجعه کنندگان) خدمات محور در عملکرد نقش(انجام وظایف محوله، انجام کار مطابق با نیازهای ارباب رجوع، برآورده ساختن انتظارات مراجعه کنندگان) می باشد.

واژگان کلیدی: تعالی خدمات، عملکرد نقش، رفتار شهروندی، روش کیفی.