

International Conference on Management

بررسی نقش عوامل استراتژیک سازمان بر پیاده سازی مدل EFQM در مرکز طبی کودکان

زهرا ایمانیان^۱، منوچهر نیکنام^۲

^۱کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، موسسه آموزش عالی البرز قزوین، ایران

^۲دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه غزالی قزوین، ایران

چکیده:

این مطالعه به بررسی مدل EFQM^۱ به عنوان یک چهارچوب در زمینه اجرای با کیفیت خدمات مدیریتی در مرکز طبی کودکان به عنوان قطب علمی اطفال کشور ایران، می پردازد. همچنین در این مطالعه اولویت معیار موثر در عوامل استراتژیک که جزء توانمندسازهای^۲ مدل EFQM است، مورد بررسی قرار گرفته است. معیارهای موثر بر عوامل استراتژیک^۳ با استفاده از پرسشنامه استاندارد EFQM استخراج و دو پرسشنامه مجزا به منظور سنجش وضع موجود و وضع مطلوب بیمارستان طراحی گردید. این عوامل با استفاده از تحلیل فریدمن اولویت بندی شد. تحلیل پرسشنامه وضع مطلوب که توسط مدیران تکمیل گردیده بود مشخص نمود مدیران میزان همسو بودن استراتژی با اهداف را مهم می دانند در حالیکه در سنجش وضع موجود که توسط کارکنان تکمیل گردیده بود اجرای استراتژی از طریق اهداف توافق شده در اولویت قرار دارد، البته میزان همسو بودن استراتژی با اهداف نیز رتبه ۴ را داشت. اجرای این مدل در بیمارستان بسیار مطلوب می باشد زیرا در روابط کارکنان، ارائه بهتر خدمات پزشکی و توسعه فعالیتهای استراتژیک بسیار مفید می باشد. واژگان کلیدی: مدل تعالی اروپایی EFQM، معیارهای توانمندسازی، عوامل استراتژیک

1:EFQM= مدل مدیریت کیفیت اروپایی