

شکاف بین انتظارات و ادراک کارکنان در مورد مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر، در بیمارستان‌های استان زنجان ۸۳ - ۱۳۸۲

دکتر علی محمدی*، دکتر علیرضا شغلی*

نویسنده مسئول: زنجان، دانشگاه علوم پزشکی، گروه بهداشت عمومی alinasym70@hotmail.com

دریافت: ۸۴/۳/۸ پذیرش: ۸۵/۳/۲۲

چکیده

زمینه و هدف: بهبود کیفیت خدمات بیمارستان‌ها به مصرف بهینه منابع، ارتقای کیفیت مراقبت و رضایت جامعه کمک می‌کند. از آنجایی که شناخت ادراک و انتظار کارکنان منجر به افزایش بهره‌وری و بهبود فرآوردده‌های سازمان و تامین نیازهای حال و آینده مشتریان می‌گردد، این مطالعه با هدف تعیین وضعیت مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در طی سال ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۳ در بیمارستان‌های استان زنجان انجام شد. روش بررسی: این مطالعه‌ی توصیفی بر روی ۲۵۶ نفر از کارکنان رسته‌های شغلی مختلف بیمارستان‌های استان زنجان انجام شد که به روش نمونه‌گیری تصادفی و طبقه‌ای انتخاب شده بودند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ای (مقیاس لیکرت) شامل وضعیت مطلوب (انتظارات) و وضعیت موجود (ادراک) مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر بود که توسط نمونه‌های پژوهش تکمیل گردید. شکاف بین انتظارات و ادراک کارکنان از تفاضل نمرات ادراک و انتظارات محاسبه شد. نتایج با استفاده از آزمون آماری کروسکال والیس و ویلکاکسون تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها: میانگین شکاف بین وضع مطلوب (انتظارات) و وضع موجود (ادراک) از نظر آماری در همه‌ی مولفه‌های TQM معنی‌دار بود ($P=0/01$). مولفه‌ی نظام پاداش و قدردانی از نظر کارکنان مهم‌ترین مولفه ارزیابی شد و منفی‌ترین نمره‌ی شکاف را داشت (میانگین نمره‌ی شکاف = ۲/۷۴-). مولفه‌های فرهنگ کیفیت و توانمندسازی کارکنان به ترتیب در مقام‌های دوم و سوم اهمیت قرار داشتند. نتیجه‌گیری: بر اساس نتایج این مطالعه ایجاد نظام پاداش و قدردانی منصفانه، فرهنگ نوع‌آوری و خلاقیت و توانمند ساختن کارکنان مهم‌ترین پیش نیازهای اجرای موفق TQM در بیمارستان‌ها است. از این رو توصیه می‌گردد سیاست‌گذاران و مدیران بیمارستان‌ها در راستای ایجاد نظام پاداش و قدردانی عادلانه و مبتنی بر عملکرد اثربخش و کارآمد، محیط توانمند ساز و فرهنگ‌سازی را برنامه‌ریزی نمایند.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)، ادراک کارکنان، انتظارات کارکنان

مقدمه

بیمارستان‌ها از نظر تعداد، بخش کوچکی از نظام بهداشتی را تشکیل می‌دهند، اما در حقیقت مهم‌ترین عنصر آن به شمار می‌روند، چرا که بخش عمده‌ای از مخارج بخش بهداشت را استفاده می‌کنند (۱). استفاده‌ی نامطلوب از منابع محدود موجود، کمبود منابع و هزینه‌های روز افزون در بخش بهداشت و درمان، به ویژه بیمارستان لزوم به کارگیری فنون

در بخش خدمات بهداشتی موضوع کیفیت از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است، زیرا وظیفه و رسالت خطیر حفظ سلامت و مراقبت از حیات جامعه بر عهده‌ی این بخش می‌باشد، از سوی دیگر بیمارستان جزء لاینفک نظام بهداشتی است که خدمات مراقبت درمانی را ارائه می‌کند. هر چند

* دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی _ درمانی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی زنجان