

دیدگاه مدیران در ارتباط با امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت

ISO 9001/2000 در بیمارستانهای دانشگاهی

علی محمد مصدق راد^۱، فرزانه شاعلی^۲، زهرا تاجمیر ریاحی^۳

چکیده

مقدمه: بکارگیری سیستم های مدیریت کیفیت ISO 9001/2000 می تواند منجر به اصلاح و توسعه استانداردهای مراکز بهداشتی درمانی، ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده، کاهش هزینه ها و بالا بردن سطح سلامت جامعه گردد. این پژوهش با هدف بررسی امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از دیدگاه مدیران انجام شده است.

روش بررسی: برای انجام این پژوهش کاربردی که از دسته مطالعات توصیفی - تحلیلی بود از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری داده استفاده شد که پس از سنجش و تایید روایی و پایایی بین مدیران ارشد و میانی بر اساس سرشماری و مدیران عملیاتی بر اساس نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده، سهمیه ای توزیع گردید. تحلیل داده های پژوهش در سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت.

یافته ها: میانگین وزنی نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان ۲/۷۴ از پنج می باشد. (با توجه به اینکه در آزمون T- Test یک طرفه سطح $Pvalue < 0.05$ معنادار بوده است بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در این بیمارستان ها وجود ندارد.

نتیجه گیری: تلاش در جهت ایجاد زمینه های لازم برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو ماند؛ توجه بیشتر به کارکنان بیمارستان، بهبود فرآیندها و جلب رضایت مشتری می تواند منجر به امکان بهره گیری از این سیستم مدیریتی در بیمارستان ها شود.

نوع مقاله: تحقیقی

واژه های کلیدی: بیمارستان ها - استانداردهای مرجع - بیمارستان های دانشگاهی، مدیریت بیمارستان

پذیرش مقاله: ۸۵/۲/۱۴

اصلاح نهایی: ۸۴/۸/۲۴

وصول مقاله: ۸۳/۱۱/۲۸

مقدمه

با وجود فشار رقابتی گسترده در زمینه ی ارائه خدمات با کیفیت به مشتری و جلب رضایتمندی وی، باید به عوامل و موانع متعدد توجه داشت از جمله: الف - نارضایتی بیماران، کارکنان و جامعه از نحوه ی ارائه خدمات، ب - عدم وجود استانداردها و ضوابط مشخص، ج - نارضایتی سازمانها از عدم رفتار سیستماتیک و فرآیندگرا، د - ضایعات بالا و فقدان تداوم و تضمین

مطلوب بودن کیفیت یا خدمت نهایی که در موضوع جهانی شدن و ایده ی دهکده ی جهانی با شعار «یک جهان، یک نظام کیفیت» مطرح است، نمی تواند به تنهایی عامل اساسی برای موفقیت و حضور در رقابت پیوسته در بازار به شمار آید (۱) بلکه عوامل متعدد و مؤثر دیگری نیز مطرح شده اند که در زمره ی مهمترین آنها، همانا اطمینان مشتریان از توانایی سازمانها، در استمرار سطح کیفیت برای محصول یا خدمتی است که تولید و عرضه می نمایند (۲).

۱. دانشجوی دکترای تخصصی دانشکده مدیریت دانشگاه لندن (نویسنده ی

مسئول) E-mail: M.mosadeghrad@rhul.ac.uk

۲ و ۳. کارشناسان مدیریت خدمات بهداشت درمانی

سیستمهای مدیریت کیفیت در مراکز بهداشتی، درمانی و بیمارستانهاست. به عنوان مثال بخش جراحی قلب یک بیمارستان در برلین آلمان توانست گواهینامه ISO9001/2000 را پس از ۱۸ ماه تلاش دریافت نماید که نتایج مطلوبی را نیز به همراه داشت. همچنین به کارگیری این سیستم مدیریت در بخش طب هسته ای یک بیمارستان دانشگاهی هامبورگ آلمان و نیز در بررسی اثر درمانی داروها در آزمایشگاه یک بیمارستان واقع در فرانسه، نتایج مثبت قابل توجهی را به همراه داشت (۱۰-۷).

پژوهش حاضر در پی یافتن این پاسخ بود که با توجه به استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در مراکز صنعتی، آیا امکان برقراری اینگونه سیستم ها در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان نیز وجود دارد؟

روش بررسی

برای انجام این پژوهش کاربردی که از دسته مطالعات توصیفی - تحلیلی بود، در مرحله مقدماتی در حجم نمونه اولیه برابر چهل نفر انحراف معیار نمونه محاسبه و براساس آن حجم نمونه با استفاده از فرمول و با سطح اطمینان ۹۵ درصد محاسبه شد. در مورد مدیران ارشد و میانی سرشماری صورت گرفت و نمونه گیری انجام نشد. در مورد مدیران عملیاتی (روسای بخش های مختلف تشخیصی، درمانی...) روش نمونه گیری به صورت تصادفی انجام شد. بنابراین تعداد ۲۷۸ نفر به عنوان نمونه پژوهش در این طرح شرکت نمودند که تعداد ۲۷۳ نفر آنها مدیر عملیاتی (مترون و سرپرست)، سه نفر مدیر میانی (مدیر داخلی بیمارستان) و دو نفر مدیر ارشد (رئیس بیمارستان بوده اند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه در کلیه ی بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان (۱۲ بیمارستان: امام موسی کاظم (ع)، آیت الله کاشانی، بهشتی، چمران، سیدالشهدا (ع)، فارابی، فیض،

سطح کیفیت در چنین رقابتی باید به ارتقای سطح کیفیت مراقبتهای بهداشتی - درمانی خود همت گمارند و از این رهگذر به رضایت مشتریان و مصرف کنندگان خدمات خود توفیق یابند (۳و۴). برای رسیدن به این هدف، سازمانهای بهداشتی درمانی نیازمند آن هستند تا سیستم هایی را به کار گیرند که هر روز مؤثر تر و کارآمدتر گردند (۵). یکی از این سیستم ها، نظام مدیریت کیفیت مبتنی بر استانداردهای بین المللی سری ISO9000 با اصول و عناصری است که استقرار آن به طور صحیح می تواند به تحقق اهداف موجود در سازمان های بهداشتی و درمانی ما بیانجامد.

سیستم مدیریت کیفیت سری ISO 9000 می خواهد تمامی فعالیت هایی که بر کیفیت تاثیر می گذارد، بر پایه مطالعه و بررسی عمیق، شناسایی شده و سپس مکتوب شوند و آنچه که مکتوب می شود نیز پس از انطباق با نیازمندی های استاندارد در سرتاسر سازمان (از مدیریت ارشد گرفته تا کارکنان) تاثیر گذار بر کیفیت درک شده و همواره به اجرا درآید (۱).

سؤالی که مطرح می شود این است که آیا زمینه های اجرایی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001/2000 در بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان وجود دارد یا اینکه باید مقدمات آن فراهم شود؟

در تحقیقی که با عنوان «مطالعه ی امکان کاربرد مدیریت استراتژیک در بیمارستانهای دانشگاهی علوم پزشکی ایران» انجام گرفت امکان بهره گیری از این شیوه مدیریتی در بیمارستانهای مورد مطالعه به شرط تقویت عوامل پیشبرنده ای چون آموزش مدیران و حذف فاکتورهای بازدارنده ای چون حاکمیت نظام متمرکز در مدیریت بهداشت و درمان کشور این امکان افزایش می یابد (۶).

پژوهشهای مختلف در زمینه بکارگیری مدیریت کیفیت ISO9000 بیانگر نتایج مطلوب بکارگیری این گونه

مدرس، الزهرا، امین، عیسی بن مریم، نور و حضرت علی اصغر (ع) استفاده گردید. با توجه به سهم بیمارستانها از جامعه پژوهش، پرسشنامه ها به صورت تصادفی طبقه بندی شده در حدود ۳۰۰ عدد پرسشنامه در اختیار مدیران ارشد، میانی و عملیاتی قرار گرفت که ۲۷۸ عدد عودت گردید. (در حدود ۹۲/۶۲ درصد)

روش جمع آوری اطلاعات به دو طریق صورت گرفت، نخست استفاده از منابع کتابخانه ای و اینترنتی که مربوط به ادبیات پژوهش بود و دوم روش میدانی که مربوط به جمع آوری اطلاعات برای پاسخگویی به سوالات ویژه از طریق پرسشنامه بوده است. با توجه به سوالات ویژه تحقیق، پرسشنامه ای تنظیم گردید که از نوع پرسشنامه بسته پاسخ و در مقیاس لیکرت بود. بر اساس پرسشنامه تدوین شده، ۵ الزام سیستم مدیریت کیفیت، مسئولیت پذیری مدیریت، مدیریت منابع، تحقق خدمات و اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود مورد بررسی قرار گرفت. این پرسشنامه برای مدیران ارشد (روسای بیمارستان ها)، مدیران میانی (مدیران داخلی بیمارستان ها) و مدیران عملیاتی (سرپرست بخش ها) تنظیم شد. با توجه به نمره کسب شده برای هر سوال، نگرش مدیران از امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001/2000 با نمره نگرش کمتر از ۲ (خیلی کم)، نمره ۲/۷۵ - ۲ (کم)، نمره ۳/۵ - ۲/۷۶ (متوسط)، نمره ۴/۲۵ - ۳/۵۱ (زیاد)، ۵ - ۴/۲۶ (خیلی زیاد) ارزیابی شد. اعتبار (پایایی) پرسشنامه با مقدار Cronbakh Alfa ۹۸/۶۴ درصد بدست آمد، که در سطح آلفای یک درصد معنادار بود و حاکی از اعتبار بالای ابزار اندازه گیری است. برای سنجش روایی ابزار اندازه گیری این پژوهش از روایی وابسته به محتوا استفاده شد. بدین منظور پرسشنامه های مقدماتی در اختیار اساتید مربوط گذاشته شد و روایی آنها مورد تأیید قرار گرفت.

تحلیل داده های پژوهش در سطح آمار توصیفی و تحلیلی صورت پذیرفت که در سطح آمار توصیفی، با استفاده از مشخصه های آماری مثل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار به تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته شد و در سطح آمار تحلیلی برای تعیین معنادار بودن ارتباط بین متغیرها با استفاده از آزمونهای T-Test، k2، Pearson، Spearman با توجه به نوع متغیرها استفاده شد و داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد پردازش قرار گرفت.

یافته ها

از نظر متغیر جنس بیشتر سرپرستان (۵۲ درصد) زن و از نظر متغیر وضعیت تاهل بیشتر سرپرستان (۸۵/۳ درصد) متاهل بودند.

بیشتر مدیران داخلی (۶۶/۷ درصد) و کلیه روسای بیمارستان ها متاهل بودند. از نظر متغیر وضعیت تحصیلی ۵۰/۹ درصد مدیران عملیاتی دارای تحصیلات در حد کارشناسی و ۳۳/۳ درصد مدیران داخلی بیمارستان ها دارای تحصیلات لیسانس و فوق لیسانس و دکترا و کلیه روسای بیمارستان ها دارای تحصیلات دکترا بودند. از نظر متغیر سابقه کاری بیشتر از ۵۰ درصد مدیران عملیاتی دارای سابقه کار بین ۱۰ تا ۲۰ سال داشتند. از نظر سابقه مدیریت حدود ۳۰ درصد از مدیران عملیاتی سابقه مدیریت بین ۵ تا ۱۵ سال و به ترتیب ۳۳/۳، ۳۳/۳ و ۳۳/۳ درصد مدیران داخلی سابقه مدیریت کمتر از ۵ سال، ۵ تا ۱۰ سال و ۱۵ تا ۲۰ سال داشتند. از نظر متغیر وضعیت استخدام نیز بیش از نیمی از مدیران عملیاتی (۷۴/۴ درصد) و همه مدیران ارشد و میانی، رسمی بودند. از نظر میزان حقوق دریافتی بیشتر از نیمی از مدیران عملیاتی حقوق بین ۱۵۰ تا ۲۱۰ هزار تومان دریافت می کردند.

خیلی زیاد بوده است. توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد الزام تحقق خدمات از دیدگاه مدیران ۸/۶ درصد خیلی کم، ۳۴/۲ درصد کم، ۴۵/۷ درصد متوسط، ۱۰/۸ درصد زیاد، ۰/۷ درصد خیلی زیاد بود.

توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد الزام اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود از دیدگاه مدیران ۱۶/۲ درصد خیلی کم، ۴۱/۳ درصد کم، ۳۴/۱ درصد متوسط، ۷/۳ درصد زیاد و حدود ۰/۷ درصد در حد خیلی زیاد بود.

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از دیدگاه مدیران ارشد $0.87 \pm 3/23$ مدیران میانی $0.48 \pm 3/53$ و مدیران عملیاتی $0.54 \pm 2/72$ بود.

این اختلاف از لحاظ آزمون آماری آنالیز واریانس معنادار بود. ($f=277$, $pf=0.09$ ، $Pvalue = 0.01$) به طور کلی آزمون آنالیز واریانس این اختلاف را در مورد الزامات مسئولیت پذیری مدیریت، مدیریت منابع و تحقق خدمات معنادار نشان داد ($Pvalue < 0.05$) و الزامات سیستم مدیریت کیفیت و اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود را معنادار نشان نداد ($Pvalue > 0.05$) (جدول ۱).

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های عمومی دانشگاهی برابر با $0.51 \pm 2/63$ و در بیمارستان های تخصصی دانشگاهی برابر با $0.56 \pm 2/83$ بوده است این اختلاف از لحاظ آزمون آماری T-Test مستقل معنادار نبوده است. ($T=11$ ، $pf=0.01$ ، $pvalue=0.01$) به طور کلی آزمون T-Test مستقل این اختلاف را در مورد کلیه الزامات سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 (سیستم مدیریت کیفیت، مسئولیت پذیری مدیریت، مدیریت منابع، تحقق خدمات، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود) معنادار نشان نداد ($pvalue > 0.05$) (جدول ۲).

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی اصفهان از دیدگاه مدیران ۲/۷۴ بود. میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از دیدگاه مدیران ارشد ۳/۲۳، مدیران میانی ۳/۵۳ و مدیران عملیاتی ۲/۷۲ بود. توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از دیدگاه مدیران ارشد نیمی در حد متوسط و نیمی دیگر در حد زیاد بود.

توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران ارشد ۵۰ درصد در حد کم و ۵۰ درصد در حد زیاد بوده است. توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران میانی ۶۶/۷ درصد در حد متوسط و ۳۳/۳ درصد در حد زیاد بود. توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران عملیاتی ۶/۶ درصد در حد خیلی کم، ۴۴/۳ درصد کم، ۴۲/۵ درصد متوسط، ۵/۹ درصد زیاد و ۰/۴ درصد در حد خیلی زیاد بود.

توزیع فراوانی و امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد (الزام) سیستم مدیریت کیفیت از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی ۱۲/۲ درصد خیلی کم، ۳۸/۱ درصد کم، ۴۰/۳ درصد متوسط، ۸/۶ درصد زیاد، ۰/۷ درصد خیلی زیاد بود. توزیع فراوانی و امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد مسئولیت پذیری مدیریت، از دیدگاه مدیران ۱۰/۴ درصد خیلی کم، ۵۱/۸ درصد کم، ۳۰/۶ درصد متوسط، ۶/۵ درصد زیاد، ۷ درصد خیلی زیاد بود.

توزیع فراوانی و درصد امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد الزام مدیریت منابع از دیدگاه مدیران ۱۵/۱ درصد خیلی کم، ۲۷/۳۰ درصد کم، ۴۲/۸ درصد متوسط، ۱۳/۳ درصد زیاد، ۱/۴ درصد

جدول ۱: میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 به تفکیک الزامات در بیمارستانهای دانشگاهی شهر اصفهان

میانگین و انحراف معیار	مدیران ارشد		مدیران میانی		مدیران عملیاتی		جمع کل
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
سیستم مدیریت کیفیت	۳/۱۲	۱/۷	۰/۵۸	۰/۳۸	۲/۷۶	۰/۶۷	۲/۷۷
مسئولیت مدیریت	۳/۵۹	۱/۱	۰/۳۱	۰/۴۶	۲/۶۲	۰/۵۹	۲/۶۴
مدیریت منابع	۳/۹۲	۰/۳۰	۰/۳۱	۰/۶۴	۲/۷۹	۰/۶۹	۲/۸۱
تحقیق خدمات	۳/۰۸	۰/۵۱	۳/۶۶	۰/۳۸	۲/۸۳	۰/۶۱	۲/۸۴
اندازه گیری تجزیه و تحلیل و بهبود	۲/۵۹	۰/۷۰	۳/۳۹	۰/۹۴	۲/۶۳	۰/۶۳	۲/۶۴
میانگین کل	۳/۲۳	۰/۸۷	۳/۵۳	۰/۴۸	۲/۷۲	۰/۵۴	۲/۷۴

جدول ۲: میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 (الزامات) به تفکیک نوع بیمارستانها

نوع بیمارستان	سیستم مدیریت کیفیت		مسئولیت پذیری مدیریت		مدیریت منابع		تحقق خدمات		اندازه گیری تجزیه و تحلیل و بهبود		کل
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
بیمارستانهای عمومی	۲/۷۲	۰/۶۳	۲/۵۴	۰/۶۰	۲/۷۷	۰/۶۴	۲/۶۹	۰/۵۷	۲/۵۲	۰/۵۹	۲/۶۳
بیمارستانهای تخصصی	۲/۸۲	۰/۷۱	۲/۷۳	۰/۵۹	۲/۸۳	۰/۷۶	۲/۹۸	۰/۶۲	۲/۷۴	۰/۶۴	۲/۸

بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از بعد تحقق خدمات $0/62 \pm 2/84$ و میانگین نمره امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی از این نظر به ترتیب $0/51 \pm 3/08$ ، $0/38 \pm 3/66$ ، $0/61 \pm 2/83$ (از 5 امتیاز) بوده است. بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد تحقق خدمات در شرایط فعلی در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان وجود ندارد.

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از دیدگاه مدیران در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از بعد اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود $0/64 \pm 2/64$ و میانگین نمره امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی از این جنبه به ترتیب $0/70 \pm 2/59$ ، $0/94 \pm 3/39$ ، $0/63 \pm 3/63$ (از 5 امتیاز) بوده است.

بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد سیستم مدیریت کیفیت در شرایط فعلی در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان وجود ندارد.

بحث

نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در شرایط کنونی به میزان کافی وجود ندارد. همچنین امکان بهره گیری از الزامات ISO9001/2000 که شامل سیستم مدیریت کیفیت، مسئولیت پذیری مدیریت، مدیریت منابع، تحقق خدمات و اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود است، وجود ندارد. در تحقیقی که در مورد بررسی امکان بهره گیری از TQM در بیمارستان های دانشگاهی علوم پزشکی شهر اصفهان در سال 1378 انجام گرفت، نتایج آن نشان داد که نگرش مدیران نسبت به مفاهیم اساسی TQM کمتر از حداقل تعیین شده بود. لذا با این

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از دیدگاه مدیران در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از بعد سیستم مدیریت کیفیت $0/68 \pm 2/77$ و میانگین نمره امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی از این لحاظ به ترتیب $0/17 \pm 3/12$ ، $0/38 \pm 3/58$ ، $0/61 \pm 2/76$ (از 5 امتیاز) بود. بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از جنبه ی سیستم مدیریت کیفیت در شرایط فعلی در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان وجود ندارد.

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از بعد مسئولیت پذیری مدیریت $0/60 \pm 2/64$ و میانگین نمره امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی از این جنبه به ترتیب $0/11 \pm 3/59$ ، $0/46 \pm 3/41$ ، $0/59 \pm 2/62$ (از 5 امتیاز) بود. بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد مسئولیت پذیری مدیریت در شرایط فعلی در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان وجود ندارد.

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از دیدگاه مدیران در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان از بعد مدیریت منابع $0/70 \pm 2/81$ و میانگین نمره امکان بهره گیری از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی از این نظر به ترتیب $0/30 \pm 3/92$ ، $0/64 \pm 3/61$ ، $0/69 \pm 2/79$ (از 5 امتیاز) بود. بنابراین امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد مدیریت منابع در شرایط فعلی در بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان وجود ندارد.

میانگین نمره امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از دیدگاه مدیران در

نگرش، امکان بهره‌گیری از TQM در بیمارستان‌های مورد پژوهش در سال مذکور وجود نداشت (۱۱).

همچنین در تحقیقی مشابه در سال ۱۳۸۰ در رابطه با امکان بهره‌گیری از TQM در یک بیمارستان آموزشی شهر تهران از دیدگاه مدیران ارشد، میانی و عملیاتی به این نتیجه رسیدند که امکان بهره‌گیری از TQM در این بیمارستان وجود ندارد و مدیران در مورد مباحث اصولی TQM مانند آموزش، بهبود مستمر مراحل خدمت رسانی، کیفیت به عنوان وظیفه همگانی، نگرش مثبت و در خصوص تاکید بر نیازهای مشتری و کسب رضایت وی، پیشگیری از بروز مشکل، همکاری و تشریک مساعی نگرش منفی داشته‌اند (۱۲).

نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد، نگرش مدیران ارشد، میانی در خصوص امکان بهره‌گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 نسبت به دیدگاه مدیران عملیاتی مثبت تر بوده است.

به نظر می‌رسد که دلیل پائین بودن نگرش مدیران عملیاتی این باشد که این افراد به مراتب بیشتر از مدیران ارشد و میانی در جریان کار بوده و به طور ملموس‌تری با روند کارها مواجه هستند.

نتایج پژوهش فوق نشان می‌دهد که امکان بهره‌گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد (الزام) سیستم مدیریت کیفیت، در بیمارستان‌های مورد پژوهش در شرایط کنونی وجود ندارد، لذا انجام اقداماتی چون تعیین و اصلاح فرآیندها به منظور دستیابی به اهداف کیفیت، ثبت، نگهداری و به روز داشتن شناسنامه و دستورالعمل‌های کاری برای کلیه تجهیزات و دستگاه‌های موجود در سطح واحدها و بخشها و ارزیابی صحیح عملکرد کارکنان، مناسب می‌باشد.

امکان بهره‌گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد (الزام) مسئولیت پذیری مدیریت نیز در شرایط کنونی با توجه به نتایج به دست آمده از این

پژوهش، وجود ندارد، چرا که مسئولیت پذیری و تعهد مدیریت لازمه استقرار و به کارگیری هر شیوه مدیریتی می‌باشد. فقدان یا حتی حمایت کم از طرف مدیران می‌تواند روند اجرای هر شیوه مدیریتی را کم نماید و اگر کیفیت را در سه طبقه یعنی کیفیت در عمل، تامین انتظارات کارکنان و مشتریان بدانیم، هر سه طبقه نیاز به پشتیبانی دارند. بر طبق تحقیقات Deming (۱۹۸۶) حدود ۹۴ درصد مسائل مربوط به کیفیت به مدیران و سیستم‌هایی که آنها برقرار می‌کنند (۱۳)، مربوط می‌شود و به اعتقاد پروفیسور Juran ۸۰ درصد از مشکلات کیفی در سازمان مربوط به ضعف مدیران است (۱۱)، بنابراین رهبری و تعهد مدیریت یک عنصر بسیار مهم در فعالیتهای ارتقای کیفیت می‌باشد و در صورتی که تعهد مدیریت در سطوح مختلف وجود نداشته باشد مشارکت کارکنان نیز کم خواهد شد.

پژوهشی در سال ۱۳۸۰ با هدف بررسی نظرات مدیران بیمارستان‌های استان آذربایجان شرقی در مورد اجرای مدیریت کیفیت جامع نشان داد بیشتر مدیران معتقدند که عدم حمایت مدیران، آموزش ناکافی پرسنل و عدم اعتقاد کارکنان موجب کند شدن روند فعالیتهای ارتقای کیفیت است (۱۳).

با توجه به مطالب پیشگفته تعهد و مسئولیت پذیری مدیران در زمینه استقرار و توسعه مدیریت کیفیت خدمات، مشخص و مدون بودن اهداف، ماموریت‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات مؤثر بر کیفیت خدمات، تعیین تبیین خط مشی‌ها با سیاست گذاری کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت، فراهم کردن محیط مناسب برای مشارکت کارکنان، تشویق و ترغیب آنها در راستای دستیابی به اهداف کیفیت از جمله مواردی است که در بیمارستان‌ها باید به آن توجه شود.

نتایج این پژوهش نشان داد که میانگین نمره امکان بهره‌گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد

ضروری است. به منظور ارائه خدمات با کیفیت و استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 توجه به اقداماتی چون تدوین نحوه دریافت و ثبت شکایات مشتری و پیگیری های لازم، نگهداری سوابق مربوط به بررسی خواسته های مشتری، اطلاع رسانی به مشتری، وجود یک سیستم نگهداری صحیح تجهیزات با هدف پیشگیری از بروز نواقص، درجه بندی و تهیه گزارش نتایج آن، استفاده از ابزار و تجهیزات در مکانهای مورد نیاز، اطمینان هر چه بیشتر از کیفیت مواد و تجهیزات مصرفی در بیمارستان، منظم کردن سیستم خرید کالا و نیز رعایت هر چه بیشتر قوانین ایمنی و زیست محیطی به هنگام کار یا دفع مواد زاید، در بیمارستان های دانشگاهی مورد پژوهش لازم است.

پژوهشی که در سال ۱۳۸۲ با هدف بررسی کاربرد اصول موثر بر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان صورت گرفت، نشان داد که میانگین نظرات کارکنان در زمینه کاربرد اصل تعهد گرایی، مشتری مداری، اصل مشارکت کارکنان و کاربرد اصل استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات، کاربرد اصل توانمند سازی و نهادینه کردن آموزش کارکنان در این دانشگاه پایین تر از نمره ملاک بوده است و کارکنان معتقد بودند که این اصل در دانشگاه مورد توجه قرار نمی گیرد. ولی میانگین نظرات کارکنان پیرامون کاربرد اصل مستمر در کار در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بالاتر از نمره ملاک بود و نشان دهنده توجه به این اصل در دانشگاه مذکور است (۱۴).

نتایج تحقیق فوق با نتایج پژوهش حاضر مطابقت دارد و همانطور که گفته شد تعهد کم مدیران، عدم توجه به مشارکت کارکنان و ضعف مشتری مداری از مسائل موجود در بیمارستان های مورد پژوهش است.

نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از

(الزام) مدیریت منابع کمتر از حداقل لازم بوده است، که این امر حاکی از عدم امکان بهره گیری از این سیستم از نظر مدیریت منابع در بیمارستانهای دانشگاهی اصفهان است.

وجود منابع لازم از منابع مالی، انسانی در سازمانها و یا مراکز بهداشتی - درمانی جزء جدانشدنی در انجام هر فعالیتی است و لیکن به صرف داشتن میزان کافی از منابع یاد شده نمی توان به نتایج قابل قبول که همان رضایت مشتریان است، دست یابیم.

وجود منابع مالی و عدم تخصیص بهینه آنها، عدم توجه به صلاحیت و مهارت نیروی انسانی، عدم استفاده از خلاقیت و ابتکار کارکنان، اثر بخشی کم برنامه های آموزشی از جمله مواردی است که مراکز بهداشتی درمانی ما با آن مواجه هستند و به همین دلیل بیمارستان های مورد مطالعه از بعد مدیریت منابع دارای عملکردی ضعیف می باشند.

صلاحیت و مهارت نیروی انسانی شاغل، حفظ سوابق مرتبط با کارکنان، استفاده از خلاقیت و ابتکار آنان، توجه بیشتر به آموزش و اثر بخش بودن برنامه های آموزشی، مشخص و مدون بودن چگونگی برگزاری دوره های آموزشی و فراهم کردن منابع مورد نیاز در راستای جلب رضایت مشتری از جمله مواردی است که توجه به آنها به منظور دستیابی به کیفیت خدمات ارائه شده لازم و ضروری است.

امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 از بعد (الزام) تحقق خدمات نیز در این پژوهش کمتر از حداقل لازم بوده است و این امر نشان دهنده عدم امکان بهره گیری از این سیستم در بیمارستانهای مورد پژوهش می باشد. ضرورت موفقیت هر سازمانی جلب رضایت مشتریان آن است، بنابراین توجه، آنها به ویژه در مراکز بهداشتی درمانی به لحاظ مواجهه با جان انسان ها، بیشتر از سازمانهای دیگر لازم و

حمایتهای کافی از سوی آنان، مشارکت ناکافی کارکنان، کمبود منابع مالی و ... روند استقرار متوقف گردید.

نتیجه گیری

با ایجاد فرهنگ کیفیت در میان مدیران و کارکنان بیمارستان ها، بهبود فرآیندها، فراهم آوری زمینه و بستری مناسب جهت مشارکت کارکنان و استفاده از خلاقیت و ابتکار آنان، توجه بیشتر به آموزش و اثر بخش بودن برنامه های آموزشی، فراهم کردن منابع مورد نیاز در راستای جلب رضایت مشتری، استفاده از ابزارهای آماری جهت جمع آوری، تجزیه و تحلیل اطلاعات، شناسایی مشکلات و پیش بینی روش هایی برای جلوگیری از عدم انطباق ها و تاکید بر اهمیت بهبود مداوم در بیمارستان ها و از همه مهمتر انجام تعهدات و مسئولیتهای مدیریتی توسط مدیران ارشد به لحاظ نقش بسیار مهم این مدیران در استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت و تلاش آنان در جهت حفظ و نگهداری آن از جمله مواردی است که در صورت توجه به آنها می توان گامی مثبت در جهت ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان و جلب رضایت آنها، برداشته شود.

بعد اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود در بیمارستان های مورد پژوهش وجود ندارد. عدم وجود ابزارهای آماری، عدم استفاده از تکنیکهای آماری به منظور اتخاذ تصمیمات موثر و واقع گرایانه بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات درست و کافی، از موارد قابل توجهی است که عدم امکان بهره گیری از الزام پیشگفته را فراهم آورده است. لذا انجام اقداماتی چون استفاده از ابزارهای آماری جهت جمع آوری، تجزیه و تحلیل اطلاعات، انجام فعالیت لازم در جهت بررسی و یافتن علل به وجود آورنده عدم انطباق (عدم دستیابی به اهداف) و ارائه راه حل مناسب، شناسایی مشکلات و پیش بینی روش هایی برای جلوگیری از عدم انطباق ها و تاکید بر اهمیت بهبود مداوم در بیمارستان ها مناسب می باشد.

نکته قابل تأمل در این پژوهش وجود امکان بهره گیری از سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 در یکی از بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان می باشد که علت این امر، تلاشهایی است که بیمارستان مذکور در زمینه استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001/2000 انجام داده است.

علی رغم تلاشهای صورت گرفته در این خصوص، در مراحل پایانی استقرار این سیستم به دلایل وجود برخی مشکلات از جمله عدم تعهد لازم مدیریت مالی و نبود

منابع:

۱. صالحی صدقیانی، جمشید. رویکرد جدید به مدیریت کیفیت، مطالعات مدیریت. نشریه دانشکده حسابداری مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی ۱۳۸۲؛ ۳۷ و ۳۸).
۲. پترسون، جیمزجی. ایزو ۹۰۰۰ استانداردهای جهانی کیفیت با نگرش کاربردی به مستند سازی و اجرا. مترجم: حسین ظهوریان. تهران: انتشارات موسسه فرهنگی رسا؛ ۱۳۷۵.
۳. امیران، حیدر و دیگران. نظامهای مدیریت کیفیت، چالشها و راهکارها. ماهنامه تدبیر ۱۳۸۲؛ ۱۳۱).
۴. حمیدی، یدالله. بررسی چگونگی کاربرد نمونه مدیریت کیفیت جامعه و مراحل طراحی و الگوی مناسب در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله مدیریت پزشکی ۱۳۷۷؛ ۲ (۲).
۵. مصدق راد، علی محمد. گامی به سوی مدیریت کیفیت فراگیر. مدیریت و توسعه ۱۳۸۱؛ ۵۵).
۶. طیبی، جمال الدین و دیگران. امکان کاربرد مدیریت راهبردی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی ایران. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی قزوین ۱۳۸۲؛ ۲۷).
7. Schonherr U, Handel A, Naumann GO. Quality management according to DIN EN ISO 9001 at a university eye hospital. Ophthalmologie 2001 ; ? (Feb?)
8. Beholz S, Koch C, Konertz W. Quality management system of a university cardiac surgery department according to DI EN ISO9001/2000. Thorac Cardiovasc Surg 2003; ? (Jun?).
9. Jansen SV, Paschen U, Kroger S, Bohuslavizki KH, Clausen M. Introduction of a quality management system compliant with DIN EN 9001/2000 in a university department of nuclear medicine. Nuklearmedizin 2001; ? (Dec?).
10. Gaillard FS, Bouliou R. Implementation of a quality system in a therapeutic drug monitoring laboratory. Therapie 1999;?(May-Jun?).
۱۱. رئیس، پوران؛ مدنی، مهدی. امکان بهره گیری از مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، تحلیل وضعیت موجود. طب و تزکیه ۱۳۸۱؛ ۴۶).
۱۲. عامریون، احمد. بررسی امکان بهره گیری از TQM در یک بیمارستان آموزشی شهر تهران، دانشگاه بقیه الله (عج)، سال ۱۳۸۰.
۱۳. صومی، محمد حسین؛ پیری، زکیه. بررسی نظرات مدیران بیمارستان های استان آذربایجان شرقی در مورد اجرای مدیریت کیفیت جامع. نشریه علمی، تخصصی و پژوهشی بیمارستان ۱۳۸۲؛ ۴ (۱۲).
۱۴. امامی، اختر. بررسی کاربرد اصول موثر بر اجرای کیفیت فراگیر TQM در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از دیدگاه کارکنان و مدیران [پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی] اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ ۱۳۸۳.