

عنوان مقاله:

تأثیر مدیریت کیفیت بر رضایت شغلی کارکنان بخش اعمال جراحی بیمارستان ولیعصر (عج): "یک مطالعه اقدام پژوهی مشارکتی"

محل انتشار:

نشریه پژوهش های سلامت محور، دوره 2، شماره 2 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علی محمد مصدق راد - دانشگاه علوم پزشکی تهران

مهناز افشاری - دانشگاه علوم پزشکی تهران

خلاصه مقاله:

تأثیر مدیریت کیفیت بر رضایت شغلی کارکنان بخش اعمال جراحی بیمارستان ولیعصر (عج): "یک مطالعه اقدام پژوهی مشارکتی" علی محمد مصدق راد، مهناز افشاری^{۱*}، استادیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران. ^۲ کارشناس ارشد، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران. * نویسنده مسئول: تهران، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده بهداشت، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت.

Email: sadaf_af2007@yahoo.com چکیده: مقدمه: رضایت شغلی کارکنان بیمارستان ها نقش

به سزایی در ارائه خدمات با کیفیت به بیماران دارد. هدف از انجام این مطالعه تعیین تأثیر مدیریت کیفیت بر رضایت شغلی کارکنان بیمارستان ولیعصر (عج) تهران بود. روش بررسی: این پژوهش کاربردی با روش اقدام پژوهی مشارکتی در بخش اعمال جراحی بیمارستان در شش ماهه اول سال ۱۳۹۳ انجام شد. رضایت شغلی کارکنان با استفاده از یک پرسشنامه معتبر تعیین و حوزه های نارضایتی کارکنان شناسایی شد. سپس، با استفاده از مدل ده مرحله ای مدیریت کیفیت مصدق راد برنامه ارتقای فرآیندهای کاری و بهبود رضایت شغلی کارکنان بخش اجرا شد. میزان رضایت شغلی کارکنان بخش قبل و بعد از اجرای مداخله با هم مقایسه و با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 18 تحلیل شد. یافته ها: رضایت شغلی کارکنان قبل از مداخله ۵۱/۲ درصد بود. فشار کاری زیاد، شیفت های فشرده، استرس شغلی بالا، عدم وجود عدالت سازمانی، سیستم پاداش و تشویق نامناسب و عدم توجه به نیازهای کارکنان به ویژه در شیفت شب از علل اصلی نارضایتی کارکنان بود. رضایت شغلی کارکنان در مطالعه ۵۹/۲ درصد بود. اجرای مدیریت کیفیت منجر به افزایش ۱۵/۶ درصدی رضایت شغلی کارکنان بخش اعمال جراحی بیمارستان شد. تفاوت میانگین رضایت شغلی کارکنان قبل و بعد از مداخله معنادار بوده است ($P=0/000$). اصول مدیریت کیفیت نظیر تعهد مدیریت، اقتداردهی کارکنان، کار گروهی و تیمی، اعتماد و همکاری، ارتباطات مؤثر، آموزش و یادگیری مستمر، مشتری مداری و بهبود مستمر بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد. بحث و نتیجه گیری: به کارگیری یک مدل مناسب مدیریت کیفیت منجر به افزایش رضایت شغلی کارکنان بیمارستان ها شود. واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت، بهبود مستمر کیفیت، رضایت شغلی، بیمارستان، اقدام پژوهی ارجاع: مصدق راد علی محمد، افشاری مهناز. تأثیر مدیریت کیفیت بر رضایت شغلی کارکنان بخش اعمال جراحی بیمارستان ولیعصر (عج): "یک مطالعه اقدام پژوهی مشارکتی". مجله پژوهش های سلامت محور ۱۳۹۵؛ ۲(۲): ۱۴۷-۱۵۸.

کلمات کلیدی:

Quality Management, Continuous Quality Improvement, Job Satisfaction, Hospital, Action Research

مدیریت کیفیت، بهبود مستمر کیفیت، رضایت شغلی، بیمارستان، اقدام پژوهی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1139443>



