

عنوان مقاله:

بررسی رابطه هوش سازمانی با کیفیت خدمات درمانی در یکی از بیمارستان های نظامی شهر تهران

محل انتشار:

فصلنامه علمی پژوهشی طب انتظامی، دوره 5، شماره 2 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

سجاد شکوهیار - استادیار، عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

حسن کاویانی - دانشجو دکترای مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: در سالیان اخیر به علت نوسانات شدید محیطی در حوزه بهداشت و درمان استفاده بهینه از هوش سازمانی و بهبود مستمر کیفیت خدمات به عنوان ضرورتی جهت ادامه حیات و رشد و تعالی مؤسسات بهداشتی درمانی مطرح گردیده است. در این تحقیق به بررسی رابطه شاخص های هوشسازمانی با کیفیت خدمات در یکی از بیمارستان های نظامی شهر تهران پرداخته می شود. مواد و روش ها: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از جنبه پردازش اطلاعات توصیفی داراییهمبستگی می باشد. جهت انجام پژوهش 136 نفر از کارکنان علاقه مند به مشارکت در یکی از بیمارستان های نظامی شهر تهران به روش طبقه ای ساده انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد هوش سازمانی آلبرخت و پرسشنامه تعدیل شده کیفیت خدمات سرکوال می باشد. پایایی هر دو پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. داده ها با استفاده از آزمون های آماری T یک طرفه، پیرسون و فریدمن در سطح معنی داری 0/01 و نرم افزار SPSS تحلیل گردید. یافته ها: بین هوش سازمانی و کیفیت خدمات همبستگی مستقیم و رابطه آماری معناداری وجود دارد. هم چنین هوش سازمانی و کیفیت خدمات در بیمارستان هدف در حد قابل قبولی ارزیابی می گردد. نتایج آزمون فریدمن نیز حاکی از آن است که مؤلفه جرئت و شهامت بیشترین و مؤلفه تمایل به تغییر کمترین تأثیر را بر روی هوش سازمانی دارند. نتیجه گیری: استفاده بهینه از ظرفیت های هوش سازمانی و تمرکز بر بهبود مستمر کیفیت خدمات در کسب مزیت رقابتی پایدار و جلب رضایت مراجعه کنندگان نقش مؤثری ایفا می نماید.

کلمات کلیدی:

هوش سازمانی، کیفیت خدمات درمانی، بیمارستان نظامی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/541998>

