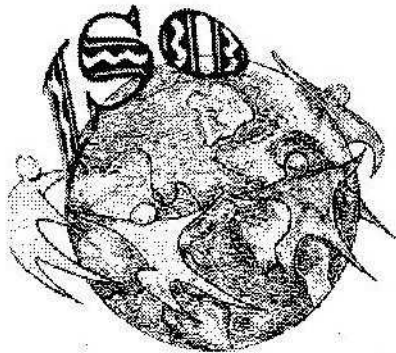




گام به گام تا استقرار سیستم مدیریت کیفیت

(مجموعه مصور)

به انضمام یک راهنمای مفید از سازمان بهداشت جهانی



گروه نویسندگان:

دکتر علی اسلامی فر (پاتولوژیست - دانشیار)

مهندس سعید فرهاد

دکتر صغری روحی دهبینه

دکتر فیروزه فرح تاج

دکتر محمد کاخکی

دکتر افشین پیروی

اعضای کمیته مدیریت تضمین کیفیت انستیتو پاستور ایران

عنوان و نام پدیدآور : گام به گام تا استقرار سیستم مدیریت کیفیت (مجموعه مصور) / گروه نویسندگان علی اسلامی فر... [و دیگران].
مشخصات نشر : تهران: انتشارات یاررس: آثار سبحان، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری : ۲۱۲ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک : ۹۷۸ ۶۰۰-۹۳۵۳۱-۱۸-۷
وضعیت فهرست نویسی: فیا
یادداشت : گروه نویسندگان علی اسلامی فر، سعید فرهاد، صغری
روحی دهینه، فیروزه فرح تاج، محمد کاخکی، افشین پیروی.
موضوع : کیفیت فراگیر -- مدیریت
شناسه افزوده : اسلامی فر، علی. ۱۳۹۱
رده بندی کنگره : HD ۶۲/۱۵/۳ ۱۳۹۳
رده بندی دیویی : ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی : ۳۶۲۹۰۰۴

گام به گام تا استقرار سیستم مدیریت کیفیت

نام کتاب : اسلامی فر، سعید فرهاد، روحی دهینه، فرح تاج، کاخکی، پیروی
مؤلفین : انتشارات یاررس (با همکاری انتشارات آثار سبحان)
ناشر : محمد ایمانی
صفحه آرا : اول - پائیز ۱۳۹۳
نوبت و سال چاپ : ۵۰۰ نسخه
تیراژ : دانش
چاپ : ۱۱۴۰۰ تومان
قیمت : ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۳۱-۱۸-۷
شابک :

مرکز بخش: انتشارات آثار سبحان و یاررس

تهران: میدان انقلاب، خیابان انقلاب، نرسیده به خیابان ۱۲ فروردین، ساختمان ولی عصر
(عج) پلاک ۱۳۱۴، طبقه دوم
تلفن: ۶۶۹۷۱۱۱۲ - ۶۶۹۷۱۰۴۰ - ۶۶۹۳۷۹۶

فروشگاه

تهران: میدان انقلاب، خیابان انقلاب، روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران، پاساژ کتابسرای
اندیشه، کتابفروشی آثار سبحان
تلفن: ۶۶۳۱۸۱۹۲

کلیه حقوق معنوی و مادی برای ناشر محفوظ می باشد و هرگونه تکثیر از این اثر پیگرد
قانونی دارد.

خواننده گرامی سلام

از اینکه به جای کمی برداری از این کتاب، آن را خریداری نموده اید، باعث خیر و زیان نویسنده کتاب و
انتشارات مربوطه نشده اید، از شما سپاسگزاریم.
لذا بیام مارا به کسانی که از کتاب کمی برداری می کنند پرسش می کنیم که با زحمت فراوان
چگونه می توان با هزینه زیاد به چاپ رسانید. البته موجب ضرر و زیان نویسنده و انتشارات مربوطه
می باشد.
همان در باب هزینه کتاب حق شرعی و قانونی نویسنده کتاب و انتشارات آن می باشد که حق فردی
که بک دستگاه چاپ و تکثیر خریده است و اکنون از طریق آن سود می برد.
و در ضمن با کسی که این کتاب باعث می شوند ناشر و مولف زیان ببیند و حتی باعث ورشکستگی شود،
در نتیجه دیگر کتاب ترجمه، تالیف و تولید نخواهد شد!

امیدوارم موفق باشید
انتشارات آثار سبحان

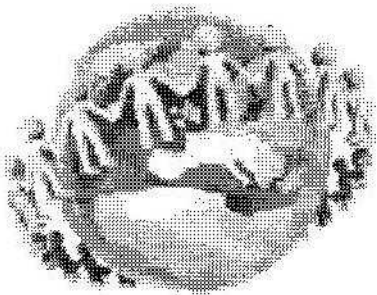
سخن نخست

امروزه دنیای کسب و کار با تحولات شگرفی از زوایای مختلف مواجه می‌باشد. موضوع "مدیریت در سازمان" نیز از این مسئله مبرا نمانده و دچار تغییراتی شده است به‌طوری که برای داشتن یک سازمان موفق شیوه مدیریت باید از "مدیریت سنتی" به "مدیریت نوین" تغییر شکل یابد. مدیریت مشارکتی نوعی از مدیریت نوین می‌باشد که نمود و حرکت آن با استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت براساس استاندارد منطبق با اهداف سازمان به خوبی تجلی می‌یابد. در روند استقرار سیستم، مدیریت و کارکنان از جایگاه والا و وظایف خطیر خود مطلع شده و تمام توان خود را برای انجام صحیح امور به کار می‌گیرند و با توجه به این که توانمندی‌های افراد مورد احترام قرار گرفته است به‌طور متوالی کیفیت کار و خدمات ارائه شده نیز ارتقاء می‌یابد. مجموعه مصور حاضر به عنوان یک مجموعه کاربردی، با هدف کمک به استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹ به صورت گام به گام، توسط اعضای کمیته مدیریت تضمین کیفیت انستیتو پاستور ایران تدوین گردیده است. نگارندگان این مجموعه علاوه بر دانش نظری سابقه تجربه عملی نیز در به کارگیری این دانش دارند به نحوی که انستیتو پاستور ایران از لحاظ رتبه در صدر موسسات آموزشی- پژوهشی دارای آزمایشگاه‌های مرجع می‌باشد. با امید قابل استفاده بودن کتاب برای علاقمندان از همه افراد دست‌اندرکار در تهیه و چاپ این کتاب تقدیر و تشکر نموده و برای یکایک ایشان از خداوند منان توفیق روزافزون و سلامت را مسئلت دارم.

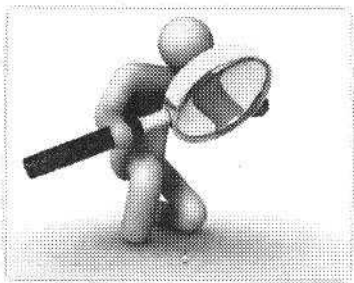
دکتر مصطفی قانعی

رئیس انستیتو پاستور ایران

تابستان ۱۳۹۳



پیش گفتار



تغییر نگرش مدیریتی از مدیریت سنتی به مدیریت نوین جهت ایجاد فرهنگ تفکر سیستمی بین اعضای گروه در یک سازمان در این مقطع از زمان بسیار ضروری است چرا که رمز موفقیت یک سازمان در این دنیای پر از تغییر در این است که مدیر سریع ببیند، سریع بشنود، سریع درک کند، سریع تصمیم بگیرد و سریع عمل نماید و در کل چابک باشد تا سازمان تحت کنترلش نیز چابک بوده و از قافله عقب نماند. در این میان استقرار سیستم مدیریت کیفیت برای یک مدیر که نگرش مدیریتی نوین یافته است و در یک سازمان بزرگ کار می‌کند آن هم به صورت تفهیم شده در ذهن و روح کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد تا موفقیت و ارتقاء کیفیت خدمات کسب شود.

کتاب حاضر که به شکل مجموعه مصور گردآوری شده است به مدیران کمک می‌کند تا کارکنان را از اهمیت برداشت گام‌های لازم برای استقرار سیستم به شکل اصولی آگاه سازند.

گروه نویسندگان با آرزوی سلامتی، موفقیت روزافزون برای خوانندگان محترم از درگاه باری تعالی مسئلت دارند. در صورت داشتن پیشنهاد و یا انتقاد سازنده خواهشمند است نظرات خود را به آدرس پست الکترونیک shafaghlab@yahoo.com ارسال فرمایید.





مقدمه

با توجه به الزامی بودن استقرار سیستم مدیریت کیفیت با

اصل اولیه مستندسازی

طبق استاندارد ۱۵۱۸۹ براساس تعهد داده شده توسط مسئولین ذیربط در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در مجامع بین‌المللی،

آزمایشگاه مرجع سلامت از سال ۱۳۸۶

کلیه آزمایشگاه‌های ایران

را ملزم نموده است که با مسئله برخورد منطقی و صحیح انجام دهند تا سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد مورد نظر به صورت یکپارچه و هماهنگ مستقر شود. انجام این کار در یک سازمان بزرگ که دارای آزمایشگاه‌ها و سایر واحدها می‌باشد از ظرافت‌های خاصی

برخوردار می‌باشد که در این مجموعه به اختصار به آن پرداخته می‌شود

تا بدین ترتیب دستیابی به غایت و هدف نهایی هرچه سریع‌تر امکان‌پذیر گردد.