

عنوان مقاله:

بررسی معیارهای نوین مشتریان برای انتخاب بیمارستان ها

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی پژوهش در مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

اباسط میرزایی - استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
ایران استادیار مرکز تحقیقات سیاستگذاری اقتصاد سلامت، علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

خدیجه شمس - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران.

خلاصه مقاله:

زمینه: سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری به سازمان ها در حداکثر کردن توانایی شان در عملکرد متقابل با مشتریان شان کمک می کنند که نه تنها منجر به بهبود کیفیت می گردد بلکه سرعت پاسخ گویی به نیازهای مشتریان را افزایش می دهد. تعیین عوامل موثر بر رضایت بیماران در جامعه و استفاده از آن می تواند سلامت عمومی را ارتقا بخشد در نتیجه احتیاج است تا عوامل دقیق تر و تخصصی تر در حوزه خدمات درمانی به منظور ارتقاء کیفیت خدمات درمانی و رضایت مشتریان شناسایی می شود. روش پژوهش: در این مطالعه ی توصیفی، تحلیلی، 167 نفر از مدیران میانی و عملیاتی بیمارستان های مختلف انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه ای بود که محقق آن را تهیه و تنظیم کرده بود. معیار های قرار داده شده در پرسشنامه از طریق استخراج اطلاعات از مطالعات انجام شده در زمینه مدیریت مشتری صورت پذیرفت. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد. یافته ها: از میان معیارهایی که به نظر سنجی گذاشته شده بود، فضای فیزیکی جذاب و وجود پزشکان صاحب نام و کادر حرفه ای دارای بیشترین امتیاز بوده و تشویق بیماران برای اعتماد بیشتر به کارکنان بیمارستان و ترغیب بیماران برای لذت بردن از لحظاتی که در بیمارستان هستند دارای کمترین امتیاز می باشند. نتیجه گیری: باتوجه به یافته ها، مسائل مرتبط با تعرفه های بیمارستان من جمله شفافیت تعرفه های بیمارستان و تناسب تعرفه با کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده دارای اهمیت بسیار بالایی می باشند. لازم به ذکر است قبل از دو مورد مطرح شده: فضای فیزیکی جذاب و وجود پزشکان صاحب نام و کادر حرفه ای بیشترین امتیاز را کسب نموده اند، که این موضوع نشان دهنده ی تاثیرگذاری وجود پزشکان خبره در انتخاب بیمارستان می باشد.

کلمات کلیدی:

مشتری مداری، رضایت بیماران، انتخاب بیمارستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1041640>

