

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد بخش های بیمارستان با رویکرد کارت امتیازی متوازن و تاپسیس؛ مطالعه موردی

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

فاطمه جباری - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع سیستم های سلامت، موسسه آموزش عالی زند، شیراز

نسترن شجاع الدین - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع سیستم های سلامت، موسسه آموزش عالی زند، شیراز

وحید کرمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع سیستم های سلامت، موسسه آموزش عالی زند، شیراز

مهرداد پورسعادت - دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد تهران مرکز

خلاصه مقاله:

امروزه کیفیت خدمات از مهم ترین جنبه های مدیریتی سازمان های خدماتی هستند در این تحقیق تلاش شده است با تبیین شاخص های موثر در کیفیت خدمات بهداشت و درمان و با استفاده از رویکرد ترکیبی کارت امتیازی متوازن و تاپسیس به رتبه بندی بخش های مختلف بیمارستان پردازد تا در دنیای رقابتی امروزی مدیران از وضعیت بیمارستان خود آگاه شوند و به نقاط قوت و ضعف بخش های مختلف پی ببرند و برای تقویت نقاط قوت و ضعف، ارتقای سطح کیفیت خدمات و برنامه های راهبردی بیمارستان، تصمیمات درستی را اتخاذ کنند. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی- پیمایشی است که در یک بیمارستان دولتی انجام شده است. پس از اجرای روش ترکیبی کارت امتیازی متوازن و تاپسیس بخش های CCU، اورژانس، اطفال، زایمان، داخلی و NICU به ترتیب به صورت اول تا ششم رتبه بندی شده است که با توجه به نتایج حاصل از تحقیق دلیل اصلی برتری CCU میتواند این باشد که کارشناسان و متخصصان فعال در این بیمارستان بیشتر بر بعد فرآیند های داخلی تاکید دارند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، ترکیبی، کارت امتیازی متوازن، تاپسیس، بیمارستان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045815>

