

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی در بیمارستان های رشت با استفاده از تلفیق تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی و ویکور فازی

محل انتشار:

دومین کنفرانس مهندسی صنایع، اقتصاد و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

سحر عمرانی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه صوفی رازی زنجان، زنجان، ایران

علی منصوری - استادیار گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: ارائه، پی ریزی، درک و حفظ کیفیت خدمات برتر از اصلی ترین مسایل مورد توجه امروزی هر صنعتی به شمار میرود. در مواجهه با فشار دائمی رقابت، ارائه دهندگان خدمات پزشکی و درمانی که تعدادشان در حال افزایش است، دریافته اند که ارائه کیفیت خدمات مناسب در بخش بهداشت و درمان مهمترین عامل در جذب بیماران و تضمین موفقیت آینده است. هدف از مطالعه حاضر ارزیابی عملکرد کیفیت خدمات بیمارستانی می باشد. روش کار: این پژوهش از نوع پیمایشی می باشد و برای ارزیابی شاخصهای اصلی و فرعی موثر بر کیفیت خدمات بیمارستانی، از پرسشنامه سنجش رضایت خدمات که با الهام از مدل پارسورامان طراحی شده بود، استفاده گردید و پس از تکمیل پرسشنامه های اولیه، با به کارگیری تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP) شاخصهای کلیدی مدل وزندهی شده و سپس با تلفیق FAHP و ویکور فازی رتبه بیمارستانهای مختلف استان گیلان از حیث کیفیت خدمات بدست آمده است. یافته ها: نتایج تحقیق نشان داد شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی به ترتیب اهمیت در قالب نگرش در قبال خدمت، مراقبت های دارویی و پزشکی، بهداشت و محیط بیمارستان، سیاستهای مدیریتی، توانایی های حرفه ای و تجهیزات بیمارستانی طبقه بندی شدند. نتیجه گیری: نتایج مطالعه نشان داد، بیمارستانهای خصوصی، عملکرد مطلوبتری نسبت به بیمارستان های دولتی داشتهاند. بطوریکه بیمارستان خصوصی قائم با لحاظ کردن شش شاخص کیفیت خدمات جایگاه اول را به خود اختصاص داده و بیمارستان دولتی رازی در جایگاه دوم و بیمارستانهای آریا(خصوصی)، گلسار (خصوصی)، پور سینا و حشمت(دولتی) به ترتیب در رتبه های بعدی جای گرفتند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات بیمارستانی، روش تلفیقی فازی تحلیل فرایند سلسله مراتبی و ویکور، استان گیلان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1114262>

