

## عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات بیمارستان با استفاده از تجزیه و تحلیل اهمیت عملکرد (IPA)

## محل انتشار:

ششمین همایش ملی پژوهش های نوین در حوزه علوم انسانی، اقتصاد و حسابداری ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسنده:

امیرحسین عبدالعلی پور - دانشجو مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، واحد رودبار، دانشگاه آزاد اسلامی، رودبار، ایران

## خلاصه مقاله:

بیمارستان ها یکی از عمده سازمان هایی هستند که با رشد و گسترش تکنولوژی مجبور به ارتقا کیفیت خدمات خود هستند و این جز با آگاهی از نیازها و خواسته های بیماران امکان پذیر نیست. پژوهش حاضر به بررسی کیفیت خدمات د بیمارستانهای خصوصی استان تهران پرداخته است که با استفاده از روش ارزیابی اهمیت- عملکرد یافته های جدید در باب نیازها و خواسته های بیماران ارائه میدهد که مشخصه های درک نیازها و خواسته های بیمار و رزرو زمان بستری، سرعت در فرایندهای پزشکی، از مهمترین عوامل در کیفیت خدمات بیمارستان ها می باشد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات رضایتمندی مشتری تجزیه و تحلیل اهمیت عملکرد (IAP)

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1117738>

