

## عنوان مقاله:

ارتقای شاخص رضایت مندی بیماران در مرکز خدمات درمانی با بهره گیری از رویکرد شش سیگما

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره 5، شماره 2 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

مهديه مستدام - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران،  
صدیق رئیسی - دانشیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران

فرزاد حقیقی راد - استادیار گروه مهندسی صنایع، سازمان مدیریت صنعتی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

مقدمه: شش سیگما به عنوان رویکردی سیستماتیک در دستیابی به بهبود کیفیت خدمات درمانی که موجبات رضایت بیمار را فراهم می آورد، مورد توجه است. در پژوهش حاضر، از شش سیگما به منظور کاهش فرآیند درمان پروتز در مرکز تخصصی دندانپزشکی امام خمینی(ره)، جهت بهبود کارایی مرکز و ارتقاء میزان رضایتمندی بیماران استفاده شده است. روش پژوهش: در این مطالعه، مراحل بحرانی درمان پروتز دندان از طریق شناسایی متغیرهای تاثیرگذار مورد مطالعه قرار گرفت، تا با حفظ کیفیت، فرآیند زمان درمان کاهش یابد. برای این منظور، از طیف وسیعی از ابزارهای آماری نظیر تحلیل تلورانس، رگرسیون لجستیک، رگرسیون با داده های طبقه بندی شده، نمودارهای کنترلی به کمک نرم افزارهای آماری استفاده شده است. جامعه آماری، کلیه بیماران مربوط به بخش پروتز مرکز تخصصی مذکور در سال ۱۳۹۱ است. یافته ها: سهم پزشک متخصص در سطح معنی داری ۵٪ اصلی ترین عامل تاثیرگذار در فرآیند درمان بیماران می باشد. پیشنهاد ارائه شده سبب کاهش ۷۶ درصدی در میانگین و ۷۲ درصدی در واریانس کل مدت درمان می شود. به کارگیری پیشنهاد سبب می شود سطح سیگمای فرآیند از ۰.۶ به ۱.۶۳ ارتقا یابد. نتیجه گیری: با بکارگیری رویکرد شش سیگما با در نظر گرفتن استانداردهای عملکرد پزشک متخصص پروتز دندان، می توان طول زمان فرآیند درمان بیماران را کاهش داد.

## کلمات کلیدی:

شش سیگما، رضایت مندی بیمار، زمان فرآیند، درمان پروتز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1298213>

