

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد بیمارستان های شهر شیراز با رویکرد کیفیت خدمات با استفاده از تحلیل پوششی داده ها

## محل انتشار:

سیزدهمین کنفرانس بین المللی مکانیک، ساخت، صنایع و مهندسی عمران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 39

## نویسندگان:

سیدمرتضی موسوی

هادی شیرویه زاد - استادیار، مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان

## خلاصه مقاله:

زمینه: کیفیت خدمات و رضایت بیمار تاثیر بسزایی در عملکرد بیمارستان ها دارد. ادراک بیماران از امکانات بیمارستانی بر تصویر و ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستان تاثیر می گذارد. کیفیت خدمات درک شده همچنین تعیین کننده وفاداری و رفتار بیماران خواهد بود. هدف: هدف پژوهش حاضر، ارزیابی عملکرد بیمارستان های شهر شیراز با رویکرد کیفیت خدمات و همچنین رتبه بندی بیمارستان ها است. متدولوژی: در این پژوهش با کمک اطلاعات آماری بیمارستان ها به بررسی میزان کارایی بیمارستان های شهر شیراز با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده ها پرداخته شد و به دنبال آن در جهت رتبه بندی بیمارستان ها با کمک تیمی متشکل از خبرگان دانشگاهی از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی استفاده شد. در این راستا با استفاده از تحلیل حساسیت خروجی نرم افزار اکسپرت چویس ناکارآمدی بیمارستان ها با توجه به معیارهای ورودی و خروجی مشخص شد. نتایج: براساس نتایج حاصل از تکنیک تحلیل پوششی داده ها بیمارستان نمازی با ۰.۲۱۴ کارا ترین بیمارستان و بیمارستان های شهید چمران، بیمارستان شهید رجایی، بیمارستان خلیلی، زینبیه و ابن سینا با وزن صفر ناکارآمدترین بیمارستان ها شناخته شدند. همچنین نتایج حاصل از رتبه بندی بیمارستان ها با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی با تکنیک تحلیل پوششی داده ها همخوانی دارد.

## کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کیفیت خدمات، تحلیل پوششی داده ها، تحلیل سلسله مراتبی، اکسپرت چویس

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1638082>

