

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر طرح تکریم ارباب رجوع در ارائه خدمات بیمارستان ها

## محل انتشار:

هشتمین همایش مطالعات اقتصادی و مدیریت در جهان اسلام (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

داوود مژدگانلو - استاد گروه مدیریت دانشگاه جامع علمی کاربردی - مرکز علمی کاربردی پارت لاستیک خراسان رضوی

مهدی زروندی - دانشجوی رشته مدیریت منابع انسانی - مرکز علمی کاربردی پارت لاستیک خراسان رضوی

ندا مژدگانلو - فارغ التحصیل کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی دانشگاه آزاد

## خلاصه مقاله:

یکی از شاخص های سنجش کارآمدی و توسعه از جمله در بخش های بهداشت و درمان رضایت ارباب رجوع از خدمات دستگاه های دولتی است که برای ارتقای آن طرح تکریم ارباب رجوع اجرا شده است. بیمار، مشتری اصلی خدمات و محور بیمارستان می باشد و رضایت او می تواند نشان دهنده ی انجام صحیح ارایه ی خدمات باشد. هدف از انجام این مطالعه تعیین ارتباط میزان اجرای تکریم ارباب رجوع با رضایت بیماران بستری و سرپایی در بیمارستان می باشد. با توجه به نتایج بدست آمده، لازم است که بیمارستانها با برنامه ریزی صحیح و اصلاح و باز نگری فرایند ها نسبت به کار سنجی کوتاه کردن فرایند انجام کار و اطلاع رسانی صحیح اقدام نمایند با استفاده از روشهای مختلف نسبت به تقویت و افزایش انگیزش و تعهد کاری کارکنان اقدام شود. برای اجرای و موفقیت آمیزی این طرح آموزش و باز آموزی اصولی آن ها و استفاده از شیوه های موثر انگیزشی، تعهد رهبر سازمان، و ایجاد فرهنگ سازمانی، وبستر سازی لازم به عنوان راهکار اجرایی پیشنهاد میشود.

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی، تکریم ارباب رجوع، ارباب رجوع، بیمارستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2065238>

