

عنوان مقاله:

طراحی مدلی برای بهبود کیفیت خدمت دهی در بیمارستان حافظ شیراز با استفاده از شبیه سازی کامپیوتری و تئوری صف

محل انتشار:

کنفرانس ملی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

هدی مرادی - کارشناس ارشد، دپارتمان مدیریت، واحد علوم و تحقیقات فارس، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران. کارشناس ارشد، دپارتمان مدیریت، واحد مرودشت دانش

مریم رضوی - استادیار، دپارتمان مدیریت، واحد علوم و تحقیقات فارس، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت، ایران. استادیار، دپارتمان مدیریت، واحد مرودشت، دانشگاه آ

خلاصه مقاله:

با توجه به مشکلات موجود در بخش های مراکز درمانی -بهداشتی کشور، در ارائه خدمات و زمان انتظار طولانی مراجعه کنندگان جهت دریافت خدمت و ارائه راه حل های مناسب به منظور بهبود نحوه خدمت دهی به مراجعه-کنندگان، تحقیق حاضر در مرکز بهداشتی - درمانی حافظ شیراز اجرا شده است. با توجه به اینکه سیستم مورد بررسی از یک شبکه صف های پیچیده و مرتبط تشکیل گردیده و بررسی و تجزیه و تحلیل این گونه سیستم ها با روش های تحلیلی و ریاضی بسیار مشکل است لذا از شبیه سازی به عنوان ابزاری مناسب جهت تحلیل و بررسی این سیستم استفاده شده است. این تحقیق بر مبنای جمع آوری اطلاعات مرتبط با خدمت دهی به بیماران پاراکلینیک که شامل برنامه زمان بندی مرکز، جریان ورودی، خدمت دهی و ساختار کلی سیستم است که پس از انجام و تحلیل داده ها، تشکیل مدل مفهومی و شبیه سازی سیستم موجود با استفاده از نرم افزار ارنا و تحلیل نتایج حاصله، 6 سناریو که منجر به کاهش زمان انتظار می شود، پیشنهاد گردید و سپس با بررسی پیشنهادات در اسرع وقت و بدون صرف هزینه سناریو ترکیبی به عنوان بهترین راهکار کاهش زمان انتظار انتخاب شد. برای تعیین اعتبار مدل، با انطباق اطلاعات بدست آمده از رفتار سیستم واقعی با اطلاعات مشابه بدست آمده از اجرای مدل پیشنهادی، توسط آزمون آماری t sample مقایسه شد نتایج نشان داد که مدل شبیه سازی شده معرف نظام واقعی است و نتایج آن را می توان به نظام واقعی تعمیم داد. لازم به ذکر است که در این پژوهش ایده کاهش زمان انتظار حین فرایند عارضه یابی سیستم با استفاده از شبیه سازی تولید و پس از بررسی و تجزیه و تحلیل آن به یک مدل بهبود یافته دست یافتیم.

کلمات کلیدی:

طراحی مدل بهینه، شبیه سازی کامپیوتری، تئوری صف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/363643>

