

عنوان مقاله:

بهبود تصمیم گیری و مدیریت منابع در بیمارستان: استفاده از روش PROMETHEE در بخش اورژانس

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

الهام حافظی - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک اراک

ایرج نوری - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک گروه مدیریت صنعتی

خلاصه مقاله:

بسیاری از سازمانهای دولتی در سالهای اخیر به دنبال بهبود کیفیت خدمات خود هستند تا از این طریق بتوانند رضایت مشتریان را هر چه بیشتر بهبود دهند بیمارستانها نیز در این راستا قدمهای مثبتی را برداشته اند تا بتوانند رضایت بیماران را به حداکثر میزان ممکن برسانند بر این اساس در این مقاله سعی شده است تا با تعیین نیازهای بیماران و اولویت بندی آنها راهکارهای ممکن برای افزایش رضایت بیماران فراهم و رتبه بندی شود از طرفی با توجه به چندمعیاره بودن مساله اولویت بندی باید از تکنیک هایی استفاده نمود که مبتنی بر رویکرد علمی دقیق باشد بر این اساس در این مقاله ابتدا نیازهای مشتریان اورژانس شناسایی و سپس با استفاده از تکنیک پرموتی که یکی از روشهای نسبتا جدید در علوم تصمیم گیری چندمعیاره است استراتژیهای افزایش نیازها رتبه بندی میگردد

کلمات کلیدی:

رتبه بندی ، نیاز مشتری ، تصمیم گیری چندمعیاره ، بهبود کیفیت خدمات ، روش پرموتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/378933>

