

عنوان مقاله:

پایش رضایت بیماران فرآیندهای درمانی، با رویکرد ترکیبی سروکوال- کانو - دمریت

محل انتشار:

دوازدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

طیبه ایروانی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران

کریم آتشگر - استادیار مجتمع مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران

خلاصه مقاله:

با توجه به نقشی که نمودارهای کنترل در پایش و کنترل پایداری و بهبود قابلیت فرآیندها دارند، این پژوهش با استفاده از مفاهیم نمودار کنترل، رویکرد جدیدی را برای پایش رضایت بیماران از کیفیت خدمات فرآیندهای درمانی بیمارستان ارائه می دهد. این مقاله ضمن ارائه و پیشنهاد رویکرد ترکیبی سروکوال-کانو - دمریت برای پایش رضایت بیماران، میزان نارضایتی بیماران اورژانس یکی از بیمارستانهای شهر تهران را با این رویکرد پیشنهادی مورد بررسی قرار داده است. مزیت این رویکرد این است که به مدیران بیمارستان ها کمک می کند تا نقاط ضعف فرآیندهای خود را تشخیص داده و با هدف کاهش تغییر پذیری پارامترهای فرآیندهای بیمارستانی، اقدامات بهبود را در جهت ارتقاء کیفیت بصورت اثربخشی انجام دهند.

کلمات کلیدی:

نمودار کنترل دمریت؛ سروکوال؛ کانو؛ رضایت بیمار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/516303>

