

بررسی کیفیت مراقبت های بهداشتی بیمارستانهای رشت با استفاده از تحلیل پوششی داده های شبکه ای پویا

نداحرمی دابخشری *،141،

97-6-21

ارائه خدمات با کیفیت یکی از کارکردهای اصلی نظام سلامت می باشد. رضایت مشتری در قلب هرسازمانی وجود دارد و به عنوان هدف نهایی هر استراتژی سازمانی محسوب می شود. رضایتمندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است و در فرایند مراقبت بهداشتی درمانی نقش مهمی را ایفا می کند. سنجش کیفیت خدمات پیش شرط اساسی برای بهبود کیفیت است. کیفیت میزانی برای برآوردن انتظارات مشتری یا مددجو است. در واقع کیفیت، دستیابی به مطلوب ترین برآیندهای سلامتی است به گونه ای که خدمات ارائه شده اثربخش، کارا و به صرفه باشد. کیفیت يك متغیر مجزا نیست، بلکه ساختار پیچیده ای از ارزش ها، عقاید و نگرش های افرادی است که در نظام مراقبت های سلامتی در تعامل با یکدیگر می باشند و مراقبت به عنوان يك جزء اساسی در زمینه خدمات بهداشتی درمانی به حساب می آید. رضایت بیماران نسبت به مراقبتی که به آن ها ارائه می شود، یکی از مهمترین روش های اندازه گیری سطح کیفیت مراقبت های بالینی و اجرائی ارائه شده به آن ها است کلمات کلیدی : رضایت بیماران، خدمات، مراقبت بهداشتی درمانی و...

کلمات کلیدی : رضایت بیماران، خدمات، مراقبت بهداشتی درمانی و...

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)