

مدیریت کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها

دکتر غریب باهمتی

دانشگاه علوم پزشکی مشهد

معاونت درمان

دکتر فاطمه دباغی

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

دکتر قهرمان محمودی

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

سرشناسه: همتی، فرهاد، ۱۳۶۲ -

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها/ فرهاد همتی، فاطمه دباغی، قهرمان محمودی.

مشخصات نشر: مشهد: دیانت، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۹۸ ص.: مصور(رنگی)، جدول، نمودار.

شابک: ۹-۴۹-۸۸۶۲-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۹۲ - ۹۸.

موضوع: کنترل کیفی -- مدیریت

Quality control -- Management

موضوع: بیمارستان‌ها -- کنترل کیفی

Hospitals -- Quality control

شناسه افزوده: دباغی، فاطمه، ۱۳۲۸ -

شناسه افزوده: محمودی عالمی، قهرمان، ۱۳۴۸ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۱۵۸ / ۸۳۹۹

رده بندی دیویی: ۳۶۲/۱۰۶۸۵

شماره کتابشناسی ملی: ۵۳۹۸۷۸۴



مدیریت کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها

مؤلفین: فرهاد همتی، فاطمه دباغی، قهرمان محمودی

انتشارات: دیانت

ویراستاری و صفحه‌آرایی: وجیهه صدیقه

طراح جلد: محمدصادق کراچیان

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ و صحافی: پیشگام

نوبت چاپ: اول، پاییز ۹۷

شابک: ۹-۴۹-۸۸۶۲-۶۰۰-۹۷۸

قیمت: ۳۵۰۰ تومان

تمام حقوق برای مؤلف و ناشر محفوظ است.

www.diyanatpub.ir

آدرس: مشهد، فلسطین ۱۱، پلاک ۳۵.

تماس با انتشارات: ۰۹۱۵۲۰۴۳۸۶۲ - ۰۵۱۳۸۴۶۲۷۹۶

فهرست مطالب

۸	پیش‌گفتار
۹	فصل اول: کیفیت
۱۱	مقدمه
۱۲	تاریخچه‌ی کیفیت
۱۴	تعریف کیفیت
۱۵	تعریف خدمت
۱۵	طبقه‌بندی خدمات
۱۶	ویژگی‌های خدمات
۱۷	تعریف مشتری و فرهنگ کیفیت
۱۸	انواع خدمات
۱۹	کیفیت خدمات
۲۰	تئوری شفافیت خدمات
۲۱	فضای کیفیت خدمات
۲۲	موانع بهبود کیفیت خدمات
۲۲	عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات
۲۳	اهمیت کیفیت در ارائه‌ی خدمات به مشتریان
۲۴	رابطه بین رضایت و کیفیت
۲۵	ضرورت توجه به کیفیت خدمات
۲۸	کیفیت خدمات و رضایت مشتری، دوقلوهای به هم چسبیده
۲۹	فصل دوم: رضایتمندی مشتری
۳۱	مقدمه
۳۱	مفهوم رضایت مشتری
۳۳	فلسفه به حداکثر رساندن رضایت مشتری بردبرد

فهرست مطالب

رضایت و وفاداری	۳۴
عوامل اثرگذار بر رابطه‌ی رضایت و وفاداری	۳۹
فصل سوم: مدل های اندازه گیری کیفیت خدمات	۴۳
مقدمه	۴۵
روش های اندازه گیری	۴۵
مدل های اندازه گیری کیفیت خدمات	۴۶
شاخص رضایت مشتری	۵۹
فصل چهارم: مدیریت کیفیت خدمات در بهداشت و درمان	۶۹
مقدمه	۷۱
مفهوم کیفیت در بهداشت و درمان	۷۱
چرا کیفیت؟	۷۹
ابعاد کیفیت خدمات بهداشتی	۸۰
معیارهای ارزیابی کیفیت در خدمات بهداشتی و درمانی	۸۱
اصول کیفی مراقبت های بهداشتی و درمانی	۸۱
هزینه ها	۸۲
تضمین کیفیت	۸۲
تضمین کیفیت و هزینه ها	۸۳
تعیین استانداردهای کیفی	۸۴
استاندارد	۸۴
مدیریت کیفیت فراگیر	۸۸
ارتقای کیفیت در بهداشت و درمان	۹۱
منابع	۹۲



بخش خدمات، حوزه‌ی به سرعت در حال رشد اقتصاد جهانی است و سازمان‌های بهداشتی درمانی نقش مهمی در این رشد دارند. بیمارستان‌ها انواع مشابهی از خدمات را ارائه می‌کنند اما کیفیت خدمات در همه‌ی آن‌ها مشابه نیست. کیفیت می‌تواند به عنوان يك تفاوت استراتژيك جهت ایجاد مزیت متمایز مورد استفاده قرار گیرد که تقلید آن برای رقبا مشکل خواهد بود.

کیفیت همچنین يك عامل کلیدی در متمایز شدن خدمات، تعالی و منبع بالقوه‌ی مزیت رقابتی پایدار، شناخته می‌شود و بر اهمیت تعیین‌کنندگی آن در انتخاب بیمارستان از سوی مشتریان، ایجاد رضایت، حفظ مشتری، تکید شده است.

ادعا شده است که با بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی، تعداد بیماران راضی و در نتیجه میزان وفاداری مشتری نیز افزایش می‌یابد. ارائه‌ی مراقبت مطابق ترجیحات، انتظارات و نیازهای بیمار می‌تواند باعث بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی شود. انتظارات، یکی از مهمترین تعیین‌کننده‌های ارزیابی مشتری از کیفیت خدمات است. شناخت دقیق انتظارات مشتری، مهمترین قدم در تعریف و ارائه‌ی خدمات با کیفیت بالاست. درحقیقت یکی از چالش‌های فعلی نظام‌های سلامت این است که چگونه به انتظارات بیمار پاسخ دهند. علی‌رغم اهمیت این موضوع، شناخت نیازها و خواسته‌های بیماران در ارائه‌ی مراقبت مورد عقلت واقع شده است. در شرایط رقابتی صنعت خدمات درمانی، صرفاً ارائه‌ی خدمات اولیه‌ی بهداشتی و درمانی به بیماران کافی نیست و رقابت برای ارتقای کیفیت خدمات به عنوان یک موضوع پراهمیت مطرح است.

بیمارستان‌هایی می‌توانند به سودآوری برسند و بقای خود را حفظ کنند که خدمات با کیفیت‌تری به بیماران ارائه دهند و بتوانند رضایت آن‌ها را جلب نمایند. هرچه کیفیت خدمات مطلوب‌تر شود، خدمات در ذهن مشتریان و بیماران ارزش بیشتری پیدا می‌کند و منجر به توجه‌ی ارزش ویژه‌ی برند بیمارستانی می‌گردد.

در این کتاب در فصل اول ابتدا مفهوم کیفیت خدمات از ابعاد گوناگون مورد بحث قرار گرفته است. در فصل دوم مفاهیم رضایت مشتری و عوامل مؤثر بر آن تشریح شده و در فصل سوم مدل‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات و رضایت مشتری به تفصیل بیان شده است. در فصل چهارم این کتاب مدیریت کیفیت خدمات در بیمارستان و مراکز درمانی مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.