



کیفیت خدمات برای مدیریت نسیلات در بیمارستان ها

مترجم: امیر عباس عسگری تفرشی

۱۳۹۷

مؤسسه آموزشی تألیفی ارشدان

سرشناسه	:	لو، سویی فنگ Low, Sui Pheng
عنوان و نام پدیدآور	:	کیفیت خدمات برای مدیریت تسهیلات در بیمارستان‌ها/انویسندگان سویی فنگ لویی، جو رویی آ؛ مترجم امیرعباس عسگری.
مشخصات نشر	:	تهران: موسسه آموزشی تالیفی ارشدان، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۲۰۰ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۹۹۵-۰۶۶-۹
وضعیت فهرست نویسی	:	فپا
یادداشت	:	عنوان اصلی: Service quality for facilities management in hospitals, 2016.
یادداشت	:	کتابنامه.
موضوع	:	مهندسی
موضوع	:	بهداشت — مدیریت
موضوع	:	حرفه پزشکی
موضوع	:	مدیریت تسهیلات
موضوع	:	بیمارستان‌ها — مدیریت
شناسه افزوده	:	رو، سویی
شناسه افزوده	:	عسگری، امیرعباس، ۱۳۵۲ - مترجم
رده بندی کنگره	:	۹۷ ۱۵۹ RA۹۷۱/
رده بندی دیویی	:	۸ ۱۱۰ ۳۶
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۱۶۱۲۵۶

ارشدان

مؤسسه آموزشی تالیفی ارشدان

- نام کتاب: کیفیت خدمات برای مدیریت تسهیلات در بیمارستان‌ها
- ترجمه: امیر عباس عسگری تفرشی
- ناشر: آموزشی تالیفی ارشدان
- ویرایش: اول
- نوبت چاپ: اول ۱۳۹۷
- حروفچینی و صفحه آرایی: www.irantypist.com
- طراح و گرافیکست: www.irantypist.com
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۵-۰۶۶-۹
- شمارگان: ۲۰۰۰
- مرکز خرید آنلاین: www.arshadan.com
- مرکز پخش و توزیع: www.arshadan.net
- قیمت: ۲۱۴۷۶۲۵۵
- قیمت: ۲۳۰۰۰ تومان

این کار شامل موضوع حق کپی رایت می‌باشد. کلیه حقوق توسط ناشر محفوظ است در حالی که تمام یا بخشی از مطالب مربوط به آن است، به ویژه حقوق ترجمه، چاپ مجدد، استفاده مجدد از تصاویر، تقلید، پخش، تولید بر روی میکروفیلم و یا هر روش فیزیکی دیگر، و انتقال یا ذخیره سازی اطلاعات و بازیابی، انطباق الکترونیکی، نرم افزار کامپیوتری، یا با روش مشابه یا متفاوتی که در حال حاضر شناخته شده یا در آینده توسعه خواهد یافت.

استفاده از اسامی توصیفی عمومی، نام‌های ثبت شده، علائم تجاری، علائم خدماتی و غیره در این نشریه، حتی اگر غایب یک بیانیه خاص، به این معنی نیست که چنین نام‌هایی معاف از قوانین و مقررات مربوطه بوده و بنابراین برای استفاده عمومی رایگان نیست.

ناشر، نویسندگان و سردبیران مطمئن هستند که توصیه‌ها و اطلاعات در این کتاب در تاریخ انتشار درست و دقیق هستند. نه سردبیران و نه نویسندگان و یا سردبیران تضمین بیان با توجه به مواد موجود در اینجا و یا برآورده کردن اشتباه یا ناکامی که ممکن است ساخته شده باشد، ارائه نمی‌دهند.

چاپ شده روی کاغذ بدون اسید

این اثر اسپرینگر توسط Springer Nature منتشر شده است

شرکت ثبت شده Springer Science + Business Media Singapore Pte Ltd است

فهرست

عنوان

صفحه

۷	خلاصه
فصل ۱: مدیریت تسهیلات و سیستم بهداشت سنگاپور / ۹	
۹	۱-۱- تعریف و توسعه مدیریت تسهیلات
۱۴	۱-۲- نقش خدمات FM
۱۷	۱-۳- سیستم سلامت سنگاپور
۱۹	۱-۴- FM بیمارستان
۲۳	۱-۵- عناصر کلیدی به FM موفقیت آمیز
۲۸	۱-۶- خلاصه فصل
۲۸	منابع فصل اول
فصل ۲: SERVQUAL، مدل کانو و QFD / ۳۱	
۳۱	۲-۱- کیفیت خدمات: رویکردها و اندازه‌گیری
۳۶	۲-۲- مدل شکاف و SERVQUAL
۳۹	۲-۳- موارد کاربرد SERVQUAL در FM
۴۳	۲-۴- کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها و FM بیمارستان
۴۷	۲-۵- مدل کانو
۵۲	۲-۶- گسترش عملکرد کیفیت
۵۷	۲-۷- یکپارچگی SERVQUAL، مدل کانو و QFD
۶۹	۲-۸- خلاصه فصل
۷۰	منابع فصل دوم
فصل ۳: چارچوب مفهومی / ۷۲	
۷۳	۳-۱- استفاده از نظریه کیفیت خدمات در زمینه FM بیمارستان
۷۸	۳-۲- یکپارچه سازی SERVQUAL، مدل کانو و QFD برای بهبود کیفیت و رضایت مشتری
۷۹	۳-۳- چارچوب مفهومی

۸۱	۳-۴- خلاصه فصل
۸۲	منابع فصل سوم

فصل ۴: روش شناسی تحقیق / ۹۱

۹۱	۴-۱- طراحی تحقیق
۹۴	۴-۲- روش‌های جمع آوری داده‌ها
۱۰۰	۴-۳- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۲	۴-۴- خلاصه فصل
۱۰۳	۴-۵- منابع فصل چهارم

فصل ۵: تحلیل داده‌ها / ۱۰۴

۱۰۴	۵-۱- تجزیه و تحلیل داده‌ها برای پرسشنامه SERVQUAL
۱۱۲	۵-۲- تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بررسی پرسشنامه کانو
۱۱۶	۵-۳- تجزیه و تحلیل داده‌ها برای QFD
۱۱۷	۵-۴- خلاصه فصل
۱۱۹	منابع فصل پنجم

فصل ۶: بحث / ۱۲۰

۱۲۰	۶-۱- بحث و نتیجه‌گیری نظرسنجی SERVQUAL
۱۲۸	۶-۲- بحث و نتیجه‌گیری بررسی کانو
۱۳۲	۶-۳- بحث و بررسی نتایج QFD
۱۴۰	۶-۴- خلاصه فصل
۱۴۰	منابع فصل ششم

فصل ۷: نتیجه‌گیری / ۱۴۱

۱۴۱	۷-۱- اعتبار سنجی فرضیه‌ها و خلاصه‌ای از یافته‌ها
۱۴۳	۷-۲- پیشنهادات
۱۴۷	۷-۳- اعتبار سنجی یافته‌ها و پیشنهادات
۱۵۰	۷-۴- مشارکت
۱۵۱	۷-۵- محدودیت‌ها و پیشنهادات برای تحقیقات آینده
۱۵۲	منابع فصل هفتم
۱۵۳	ضمیمه
۱۵۳	ضمیمه A

۱۵۳		بررسی کیفیت خدمات تسهیلات
۱۵۷		ضمیمه B
۱۵۷		بررسی خدمات مدیریت تسهیلات در بیمارستانهای سنگاپور
۱۶۳		ضمیمه C
۲۰۲		ضمیمه D

خلاصه

به عنوان یک ترتیب نسبتاً جدید، مدیریت تسهیلات (FM) در طول ۳۰ سال گذشته به سرعت در حال توسعه است، به طوری که حجم دارایی‌های ساخته شده بطور نمایی افزایش یافته است. یک موضوع به توجه زیادی را در حوزه FM به خود جلب می‌کند، رضایت مشتری است که از کیفیت خدمات خوب حاصل می‌شود. اخیراً افزایش رضایت مشتری یکی از نگرانی‌های عمده سازمان‌های FM بوده است. رضایت مشتری می‌تواند به عنوان یک نتیجه از تقاضا برای کیفیت خدمات بالا مشاهده شود. این تنها در صورتی می‌تواند افزایش یابد که کیفیت خدمات افزایش یابد. بنابراین، ارائه دهندگان خدماتی که می‌خواهند تقاضای مشتریان خود را برآورده کنند، باید نخست سطح کیفیت خدمات خود را افزایش دهند، که در حوزه کنترل آنهاست. اما قبل از رسیدن به این ضروری است که نخست کیفیت خدمات را ارزیابی کنیم، به طوری که زمینه‌هایی که نیازمند بهبود هستند، می‌توانند شناسایی شوند، و پس از اجرای اقدامات اصلاحی، منجر به افزایش سطح رضایت مشتری خواهد شد.

در میان سازمان‌های مختلف، توجه ویژه‌ای در این کتاب به FM بیمارستان داده شده است؛ چرا که تسهیلات بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی به مجموعه‌های پیچیده، پرهزینه و چالش برانگیز برای مدیریت تعلق دارند. اگر چه FM به عنوان یک عامل کلیدی در بیمارستان‌ها شناخته شده است، تعداد مطالعاتی که در FM بیمارستان متمرکز شده اند تاکنون جدا نباشد. علاوه بر این، تصدیق شده است که رضایت مشتری از اهمیت کلیدی برای FM برخوردار است. از آنجا که بیماران، مشتریان کلیدی در بیمارستان‌ها هستند،

استفاده از رویکرد بیمار-محور به کیفیت خدمات FM در بیمارستان‌ها برای بهبود سطح رضایت کلی بیماران ضروری است.

با توجه به این زمینه، طبیعی است که این سوالات را مطرح کنیم که چگونه کیفیت خدمات FM در بیمارستان‌ها را ارزیابی می‌کنیم و چگونه استانداردهای کیفیت خدمات را بهبود و حفظ می‌کنیم. این کتاب استانداردهای کیفیت خدمات FM در بیمارستان‌های سنگاپور از منظر بیمار ارائه و ارزیابی میکند. علاوه بر این، راه‌هایی موثر برای بهبود کیفیت سرویس FM فراهم می‌کند تا بتوان رضایت بیماران را بیشتر به دست آورد. منحصر به فرد بودن این کتاب این است که در برآورده ساختن این هدف، رویکرد اتخاذ شده، ترکیبی از کیفیت خدمات، تئوری کیفیت برای ارائه یک دید کلی تر در مورد اینکه چگونه کیفیت خدمات FM در بیمارستان‌ها می‌تواند به دست آید، ارائه می‌کند.

این کتاب سه ابزار را یکپارچه سازی می‌کند. یعنی مدل SERVQUAL، مدل کانو و مدل QFD برای به دست آوردن نتایج ترکیبی از بررسی‌ها برای پیاده سازی در بیمارستان‌ها. نتایج تجربی نشان می‌دهد که بیماران عمده به سطح بالایی از خدمات FM در بیمارستان‌های سنگاپور را درک می‌کنند، اما انتظارات بالاتری نیز دارند، که منجر به ۲۳ شکاف خدمات در ارائه خدمات FM می‌شود. با استفاده از مدل کتاب تمام ۲۴ ویژگی خدمات که قبلاً شناسایی شده اند، به دسته‌های مختلف کانو طبقه بندی شده اند تا درک عمیق تر از تاثیر آن بر رضایت بیمار به دست آید.

مرور نتایج QFD در لیست رتبه بندی ۳۲ راه حل FM برای بهبود بیمارستان، در صورتی که اقدامات اصلاحی باید اولویت بندی شوند، می‌تواند به عنوان یک نیست مرجع برای تسهیلات و مدیریت کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها استفاده شود. اگر چه این کتاب از دیدگاه کیفیت خدمات FM برای بیمارستان‌ها نوشته شده است، نتایج و پیشنهادات برای سایر بخش‌های غیر بهداشتی نیز می‌تواند در نظر گرفته شود که در آن دروس مناسب برای FM و کیفیت خدمات به طور کلی مورد توجه قرار می‌گیرد.