

به نام خدا

کیفیت خدمات درمانی

و

رضایتمندی بیمار

مؤلف:

مهرداد بهراد

سرشناسه : بهراد، مهرداد، ۱۳۶۰ -
 عنوان و نام پدیدآور : کیفیت خدمات درمانی و رضایتمندی بیمار / مولف مهرداد بهراد.
 مشخصات نشر : تهران: گیوا، ۱۳۹۴.
 مشخصات ظاهری : ۱۰۷ص: مصور، جدول.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۹۵-۳۰-۹ / ۹۰۰۰۰ ریال
 وضعیت فهرست نویسی : فیا
 موضوع : پزشکی -- خدمات -- ارزیابی
 موضوع : پزشکی -- خدمات -- کنترل کیفی
 ده بندی کنگره : ۱۱۳۹۹RA / ۱۳۹۴ پ.
 رده بندی برسی : ۳۶۲/۱۰۶۸
 شماره کتابشناسی ملی : ۴۱۰۲۶۰۰

عنوان کتاب : کیفیت خدمات درمانی و رضایتمندی بیمار
 تالیف و گردآوری : مهرداد بهراد
 ناشر : انتشارات بین المللی گیوا
 مدیر اجرایی : محمد صدیق سپهری نیا
 صفحه آرا و طراح جلد : آریتا گوهری
 سال و نوبت چاپ : ۱۳۹۴ / اول
 شمارگان : ۱۰۰۰
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۹۵-۳۰-۹
 قیمت : ۹۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات کتاب

۶	مقدمه
۶	شرحی بر موضوع کتاب
۸	این موضوع چه اهمیتی دارد؟
۹	مفاهیم اصلی کتاب
۹	کارایی
۱۰	ساختار
۱۱	رضایتمندی

فصل دوم: رضایتمندی مشتری

۱۴	مقدمه
۱۴	رضایتمندی بیمار (مشتری)
۱۸	تعریف رضایتمندی
۱۹	دلایل افزایش اهمیت جلب رضایت بیمار
۲۳	رضایت مشتری و کسب و کار
۲۴	اقدامات لازم برای ایجاد رضایت مشتری
۲۹	شاخص های رضایت مشتری در سطح بین المللی
۳۷	مفهوم مشتری
۳۹	رضایت مشتری
۴۰	مهمترین اثرات رضایت مشتری بر فرایندهای سازمان
۴۰	رتبه بندی مشتری
۴۲	کارایی

فصل سوم: مطالعات گذشته

۵۰	پیشینه کارآیی
۵۲	کیفیت ساختار
۵۴	ارکان ساختار سازمانی

۶۳	ارتباط تمرکز، پیچیدگی و رسمیت
۶۴	رابطه ساختار سازمانی با توانمندسازی
۶۴	ابعاد توانمندسازی
۶۸	مطالعات داخلی
۷۵	مطالعات خارجی

فصل چهارم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۸۱	مقدمه
۸۱	یافته های کتاب
۸۱	منابع
۹۰	پیوست ها

www.ketab.ir