

بهبود کیفیت خدمات سلامت با استفاده از MADM و QFD فازی: مطالعه موردی در بیمارستان حکمت ساری

صدیقه مکاری^۱، مارال محقق منتظری^۲، دکتر جواد رضائیان^۳، محمد نجارتبار^۴

^۱کارشناسی ارشد مدیریت نوآوری و فناوری، دانشگاه علوم و فنون مازندران؛ sahar_mokari@yahoo.com

^۲کارشناسی ارشد مدیریت نوآوری و فناوری، دانشگاه علوم و فنون مازندران؛ maral_mohaghegh@yahoo.com

^۳استادیار، دانشگاه علوم و فنون مازندران؛ j_rezaeian@ustmb.ac.ir

^۴کارشناسی ارشد مدیریت نوآوری و فناوری، دانشگاه امیرکبیر؛ mnajjartabar@aut.ac.ir

چکیده

رقابت شدید در بخش سلامت، منجر به پر رنگ شدن نقش کلیدی کیفیت خدمات شده است. QFD یک ابزار قدرتمند جهت ارتقای رضایت مشتری از طریق بهبود کیفیت محصول/خدمت و کاهش زمان و هزینه‌های تولید می‌باشد. به دلیل استفاده از داده‌های کیفی و مبهم در مراحل مختلف QFD، از رویکرد فازی به آن استفاده می‌شود. رتبه بندی مشخصه های مهندسی در خانه کیفیت معمولاً بر اساس میزان تاثیر گذاری هر یک در برآورده ساختن خواسته های مشتری انجام می شود. حال آنکه معیارهای دیگری مانند دستورالعمل های سازمانی، هزینه، زمان بر بودن، دشواری تکنیکی و موقعیت بازار نیز وجود دارد که باید در رتبه بندی لحاظ شود. در این مقاله روشی برای رتبه بندی مشخصه های مهندسی در QFD فازی بر اساس چند معیار ارائه می شود. میزان تاثیر گذاری مشخصه های مهندسی بر خواسته های مشتری به صورت اعداد فازی از QFD فازی به دست آمده و سایر معیارها نیز به صورت متغیرهای زبانی از اعضای گروه QFD اخذ می شود. از MADM برای رتبه بندی مشخصه های مهندسی استفاده شد و میزان برتری هر یک از مشخصه مهندسی بر سایر مشخصه های مهندسی به صورت کمی تعیین می شود. این محاسبات به صورت مطالعه ی موردی در بیمارستان حکمت در شهر ساری انجام شده است.

کلمات کلیدی

کیفیت خدمات، healthcare، گسترش عملکرد کیفیت (QFD)، منطق فازی، خانه کیفیت (HOQ)، تصمیم گیری چندشاخصه (MADM).

^۱ صدیقه مکاری، بابل - خیابان شهید بهشتی - دانشگاه علوم و فنون بابل - sahar_mokari@yahoo.com ، ۰۹۱۱۳۵۶۸۲۹۷