



## بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

یک روش دیماتل در شناسایی عوامل کلیدی موفقیت  
کیفیت خدمات بیمارستانی

عنوان انگلیسی مقاله :

A DEMATEL method in identifying key success factors  
of hospital service quality



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل  
با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.



## بخشی از ترجمه مقاله

### 4. Conclusions

This study first conducted the survey based on SERVQUAL model to identify seven major criteria among 22 criteria from the patients' or their families' viewpoints. When the key criteria were found, the second survey developed for applying DEMATEL method was issued to the management of Show Chwan Memorial Hospital. Unlike the traditional multiple criteria decision-making techniques which typically assume the criteria are mutually independent; DEMATEL method does not require this assumption but further helps the decision makers in identifying the casual relationships among criteria. That is, by applying DEMATEL method, the importance of seven criteria can be determined and the causal relations among the criteria can be constructed. The results show that trusted medical staff with professional competence of health care is the most essential criterion. Though well-equipped medical equipment has the influence on trusted medical staff with professional competence of health care, there are five criteria which have the influence on trusted medical staff with professional competence of health care but the contribution of well-equipped medical equipment is the smallest. Thus, well-equipped medical equipment is not a necessity. In contrast, service personnel with good communication skills and service personnel with immediate problem-solving abilities are the two more essential criteria to strengthen trusted medical staff with professional competence of health care from hospital management' viewpoints.

### ۴- نتیجه گیری ها

این مطالعه ابتدا بررسی را بر مبنای مدل SERVQUAL انجام میدهد تا هفت معیار اصلی را از بین ۲۲ معیار از دیدگاه های بیماران یا خانواده های آنها شناسایی کند. وقتی که معیارهای کلیدی پیدا شدند، بررسی دوم طراحی شده برای اعمال روش دیماتل برای مدیریت بیمارستان شو چوان مموریال ایجاد شد. برخلاف تکنیک های تصمیم گیری معیارهای چندگانه سنتی که معمولاً تصور می کردند معیارها بصورت متقابل از هم مستقل هستند، روش دیماتل نیازمند این فرضیه نیست اما در شناسایی روابط سببی بین معیارها به تصمیم گیرندگان بیشتر کمک میکند. بعبارت دیگر، با اعمال روش دیماتل، اهمیت هفت معیار را میتوان ایجاد کرد. نتایج نشان میدهد که کارکنان پزشکی قابل اعتماد با شایستگی حرفه ای مراقبت بهداشتی ضروری تری عامل است. اگرچه تجهیزات پزشکی مجهز بر روی کارکنان پزشکی قابل اعتماد با شایستگی حرفه ای مراقبت بهداشتی تأثیرگذار است، اما پنج معیار وجود دارد که بر روی کارکنان پزشکی قابل اعتماد با شایستگی حرفه ای مراقبت بهداشتی تأثیرگذار هستند، اما کمک تجهیزات پزشکی مجهز خیلی کم (کمترین مقدار) است. بنابراین تجهیزات پزشکی مجهز یک ضرورت نیست. برعکس، پرسنل خدمات با مهارت های ارتباطی خوب و پرسنل خدمات با توانایی های حل مسئله فوری از دیدگاه مدیریت بیمارستان، دو معیار ضروری تر برای تقویت کارکنان پزشکی قابل اعتماد با شایستگی مراقبت بهداشتی هستند.



### توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت

ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

برای جستجوی جدیدترین مقالات ترجمه شده، [اینجا](#) کلیک نمایید.