

## Studying the Factors for Selecting Public or Private Hospitals by Non Emergent Patients of Ardabil District in 2012

Jalili S<sup>1</sup>, Aghaei M<sup>2</sup>, Saeid Mahdavi A<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Budget and Organization Unit, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran

<sup>2</sup>Revenue Unit, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran

<sup>3</sup>Health Economy Unit, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran

\*Corresponding Author: Tel: +984533522281 Fax:+984533522077 E-mail: ab\_mahdavi2000@yahoo.com

Received: 3 Sep 2014 Accepted: 9 Oct 2013

### ABSTRACT

**Background & objectives:** At the present time, health care services have been increasingly transformed to a competitive issue and many factors influence usage of hospital services and selection of a hospital by the patients. This study has been performed for surveying effective factors on selecting a public or private hospital among non-emergent patients of Ardabil hospitals in 2012.

**Method:** This research was a cross-sectional descriptive-correlational study and the statistical population was non emergent patients of four public and two private hospitals of Ardabil in 2012. The samples (598 patients) were collected by stratified random sampling method. Data-gathering tool was a researcher-made questionnaire and data were analyzed by descriptive statistics, frequency [distribution] tables, and logistic regression analysis.

**Results:** The results depicted a direct interdependence between selecting a hospital (public or private) and the three factors of social elements, hospital services, and hospital facilities with a confidence coefficient of 92%. Based on logistic regression analysis and Exp(B) coefficient, the patients' priorities for hospital choosing were hospital services, social elements, and hospital facilities with Exp(B) of 1.932, 1.332, and 0.338, respectively.

**Conclusion:** The most important factor for choosing public hospitals was lower cost of services and for private hospitals was physician's recommendation. The strong effects of these two factors have overshadowed other variables.

**Keywords:** Public hospital; Private hospital; Non emergent patient; Ardabil

## عوامل موثر بر انتخاب نوع بیمارستان دولتی یا خصوصی از دیدگاه بیماران

## غیر اورژانس در استان اردبیل در سال ۱۳۹۱

سعادت جلیلی<sup>۱</sup>، موسی آقائی کوهساره<sup>۲</sup>، اکرم السادات سعید مهدوی<sup>۳\*</sup><sup>۱</sup>مدیریت تشکیلات بودجه، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران<sup>۲</sup>اداره درآمد، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران

\*نویسنده مسئول. تلفن: ۰۴۵۳۳۵۲۲۲۸۱ فاکس: ۰۴۵۳۳۵۲۲۰۷۷ پست الکترونیک: ab\_mahdavi2000@yahoo.com

## چکیده

**زمینه و هدف:** امروزه بازار مراقبت سلامت به یک بازار رقابتی تبدیل شده و عوامل متعددی در بهره مندی از مراقبت‌های بیمارستانی و انتخاب بیمارستان توسط بیماران موثر واقع می‌شوند. پژوهش حاضر به منظور بررسی عوامل موثر بر انتخاب نوع بیمارستان دولتی یا خصوصی از دیدگاه بیماران غیر اورژانس در بیمارستانهای منتخب استان اردبیل در سال ۱۳۹۱ انجام شده است.

**روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی و همبستگی از نوع مقطعی می‌باشد که جامعه آماری آن را بیماران الکتیو دو بیمارستان خصوصی و چهار بیمارستان دولتی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۱ تشکیل داده‌اند. تعداد نمونه آماری این مطالعه ۵۹۸ نفر بود که با استفاده از روش تخصیص متناسب به روش تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ای محقق ساخته بوده که روایی و پایایی آن با ضریب همبستگی ۰/۹۲ تایید شده و از آمار توصیفی و جداول فراوانی و نیز آزمون رگرسیون لجستیک برای تحلیل داده‌ها استفاده شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین عوامل اجتماعی، خدمات بیمارستانی و امکانات بیمارستان با انتخاب نوع بیمارستان با ضریب اطمینان ۰/۹۵ همبستگی مستقیم وجود دارد؛ طبق آزمون رگرسیون انجام گرفته و مقدار EXP(B) از میان سه متغیر مذکور خدمات بیمارستانی اولویت اول بیماران و پس از آن عوامل اجتماعی و امکانات بیمارستانی به ترتیب اولویتهای بعدی بیماران در انتخاب بیمارستان بوده‌اند.

**نتیجه گیری:** مهمترین عامل جذب بیماران به بیمارستانهای بخش دولتی پایین بودن هزینه‌های بیمارستان و در بخش خصوصی توصیه پزشک معالج بوده است. نقش به‌سزای این دو عامل منجر به کم‌رنگ شدن تاثیر سایر عوامل مورد بررسی در این مطالعه شده است.

**کلمات کلیدی:** بیمارستان دولتی؛ بیمارستان خصوصی؛ بیمار غیر اورژانسی، اردبیل

دریافت: ۹۲/۷/۱۷

پذیرش: ۹۳/۶/۱۲

## مقدمه

در سالهای اخیر با تغییر در الگوی بیماریها، افزایش روز افزون هزینه‌های بیمارستانی، تغییرات سریع در فناوری و تجهیزات بیمارستانی و افزایش انتظارات مردم، مدیران و تصمیم‌گیرندگان نظام سلامت با چالشهای جدی و جدیدی مواجه شده‌اند [۱].

به علاوه امروزه تغییرات اساسی در رفتار بیماران و مراجعه کنندگان به بیمارستانها بوجود آمده است.

بیماران بیش از همیشه از مسئولان مراکز درمانی، پزشکان و پرستاران پیرامون نحوه درمان و مراقبت و حقوق خود انتظار داشته [۲] و در انتخاب خدمات مراقبت سلامت نسبت به گذشته حساسیت بیشتری از خود نشان می‌دهند [۳].

متأسفانه طبق شواهد موجود کیفیت خدمات ارائه شده در برخی بیمارستانهای کشور ما به خصوص در سطح بیمارستانهای دولتی پاسخگوی خواسته‌ها و

ارائه خدمات بیمارستانی در زمینه مورد مطالعه می باشد. با توجه به مباحث فوق الذکر هدف از این تحقیق بررسی تأثیر عوامل امکانات بیمارستان، عوامل اجتماعی و کیفیت خدمات بیمارستانی بر انتخاب بیماران غیر اورژانسی جهت مراجعه به بیمارستانهای دولتی و خصوصی در شهر اردبیل می باشد.

### روش کار

این پژوهش یک مطالعه توصیفی و همبستگی از نوع مقطعی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل بیماران غیر اورژانسی بستری شده در بخشهای مشترک دو بیمارستان خصوصی و چهار بیمارستان دولتی (مراکز آموزشی و درمانی) تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در شهر اردبیل شامل بخشهای داخلی، اطفال، زنان و زایمان، جراحی عمومی و نوزادان می باشند. با توجه به حجم جامعه (۵۶۴۱۳ نفر)، نمونه گیری از طریق روشهای آماری<sup>۱</sup> مد نظر قرار گرفته و ۵۹۸ نفر از مراجعه کنندگان با روش تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند؛ قابل ذکر است که از این ۵۹۸ نفر با توجه به کل پذیرش و نسبت مراجعین هر بیمارستان در بخشهای مربوطه، سهمیه هر بیمارستان از نمونه مشخص و ۴۴۰ نفر از بیمارستانهای دولتی و ۱۵۸ نفر از بیمارستانهای خصوصی مورد بررسی قرار گرفتند.

در این پژوهش امکانات بیمارستان، خدمات بیمارستانی و عوامل اجتماعی به عنوان متغیرهای مستقل، انتخاب نوع بیمارستان به عنوان متغیر وابسته و سه متغیر سن، جنسیت و تحصیلات به عنوان متغیرهای تعدیل کننده تعیین شده و طبق جدول ۱ شامل مولفه های زیر می باشند.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ای محقق ساخته بوده که با کمک اساتید مشاور طراحی و روایی و

انتظارات بیماران و همراهان آنها نبوده و علیرغم بارسنگین هزینه های تشخیصی و درمانی و فناوریهای پیشرفته مورد استفاده در بیمارستانها نارضایتی بیماران از خدمات موجود غیر قابل انکار است. افزایش هزینه ها، استفاده از فناوریهای پیشرفته در امر تشخیص بیماریها، شیوه های درمانی پیچیده و گران قیمت موجود، ضرورت ایجاد رقابت با بخش خصوصی و جذب بیمار را ایجاب می کند [۲]. بدیهی است با توسعه بیمه های همگانی، بخش دولتی در مقایسه با نرخهای اغراق آمیز بخش خصوصی و با تجهیزات و فناوری برتر و متخصصین ورزیده تر، البته در صورت برخورداری از دیدگاههای مدیریتی مناسب وضع بهتری را برای بیمار ایجاد خواهد کرد [۴].

از آنجائیکه قسمت عمده هزینه های بیمارستان را هزینه های ثابت (اعم از پرسنلی و غیرپرسنلی) تشکیل میدهد میزان افزایش تعداد مراجعین در افزایش درآمدها تأثیر گذار می باشد نه در هزینه ها. از اینرو یکی از راههای افزایش میزان درآمد، افزایش تعداد مراجعین و ضریب اشغال تخت می باشد؛ لذا با توجه به اینکه به استثنای بیماران ارجاعی و اورژانسی، سایر بیماران به طور اتفاقی بیمارستان مورد نظر را انتخاب نمی کنند، بررسی و شناسایی عوامل موثر در انتخاب بیمارستانهای دولتی یا خصوصی توسط بیماران غیر اورژانسی یکی از اصلی ترین چالشهای مدیران نظام سلامت و مدیران مراکز درمانی بیمارستانی و برنامه ریزان مراقبت های بهداشتی جهت برنامه ریزی و تصمیم گیری برای بهبود و اصلاح خدمات بیمارستانی می باشد. انجام مطالعات و بررسی های متعدد در بازه های زمانی متفاوت و در نقاط مختلف کشور از جمله مطالعات بهبودی در بیمارستانهای شهر رشت [۵]، دادگر و همکاران وی در بیمارستانهای شهر تبریز [۶] و یعقوبی و همکاران در بیمارستانهای شهر اصفهان [۷] نشان دهنده دغدغه ذهنی همیشگی دست اندرکاران

$$n_1 = \frac{N \cdot Z^2 \cdot S^2}{(N - 1) \cdot d^2 + Z^2 \cdot S^2}$$

جدول ۱. مولفه های مربوط به اندازه گیری متغیرهای تحقیق

متغیرها	متغیرهای مستقل	عوامل اجتماعی	خدمات بیمارستانی	متغیر وابسته
مولف ها	تجهیزات پزشکی - فضای فیزیکی اتاق بیمار - امکانات رفاهی برای همراه بیمار	-توصیه پزشک معالج - توصیه بستگانی که قبلا در بیمارستان بستری بوده اند -کلاس بیمارستان (مقبولیت اجتماعی)	- کادر پزشکی - کادر پرستاری - مدت زمان نوبت دهی بستری - امکان ملاقات آزادانه - کیفیت برقراری ارتباط کادر پزشکی و پرستاری با بیمار - کیفیت خدمات بیمارستانی - هزینه های بیمارستانی	نوع بیمارستان - دولتی - خصوصی

### یافته ها

چنانکه گفته شد این مطالعه بر روی ۵۹۸ نفر از بیماران غیر اورژانسی مراجعه کننده به بخشهای مشترک بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اردبیل انجام شده است. همانگونه که در جدول (۲) مشاهده می گردد، بیشترین تعداد بیماران نمونه مورد مطالعه را از لحاظ جنسیت زنان، از لحاظ سن افراد سنین ۳۰ تا ۴۰ سال، از لحاظ تحصیلات افراد دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر، از لحاظ محل سکونت و نوع شغل بومی و ساکن شهر اردبیل و دارای مشاغل آزاد و خانه دار تشکیل داده اند. در ضمن ۶۸/۲٪ از پرسشنامه ها توسط همراهان بیمار پاسخ داده شده بود.

در رابطه با فرضیات پژوهش، یعنی تعیین همبستگی و تاثیر خدمات بیمارستانی، عوامل اجتماعی، امکانات بیمارستان بر انتخاب بیمارستان دولتی یا خصوصی در بیماران غیر اورژانسی بستری در بیمارستانهای خصوصی و دولتی منتخب، یافته ها با استفاده از آزمونهای رگرسیون لجستیک نشان داد که بین خدمات بیمارستانی و عوامل اجتماعی و امکانات بیمارستان با انتخاب بیمارستان دولتی یا خصوصی همبستگی مستقیم وجود دارد. همچنین فرضیه های مربوط به متغیرهای تعدیل کننده تایید گردید یعنی سن، جنسیت و مدرک تحصیلی بر رابطه بین خدمات

اعتبار آن نیز با استفاده از نظر اساتید و روشهای بازآزمایی و آلفای کرونباخ (با ضریب همبستگی ۹۲٪) تایید شده است. این پرسشنامه شامل بررسی میزان تاثیر عوامل مختلف در انتخاب بیمارستانها و حاوی ۳۰ سوال است که ۲۷ سوال بر اساس مقیاس پنجگانه لیکرت و سه سوال به صورت دو گزینه ای بلی یا خیر طراحی شده است که دلایل انتخاب بیمارستان خصوصی یا دولتی را بر اساس نظر بیماران طبق میزان تاثیر آن عامل مورد سنجش قرار می دهد. برای تعیین عوامل موثر بر انتخاب بیمارستانهای خصوصی و دولتی از آمار توصیفی جهت استخراج توزیع فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، میانه، مد، فراوانی تراکمی، درصد تراکمی و از آمار استنباطی شامل آزمون رگرسیون لجستیک جهت آزمون فرضیات پژوهش و نیز آزمون فرضیات مربوط به متغیرهای تعدیل کننده شامل سن، جنس و تحصیلات استفاده گردید. برای تعیین بیشترین تاثیر عوامل در حیطه های مختلف پرسشنامه نیز از آزمون رگرسیون لجستیک استفاده شد. در این مطالعه سطح معنی داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS 19 استفاده شده است.

بیمارستانی، عوامل اجتماعی و امکانات بیمارستان تاثیر گذار می‌باشد.

در ضمن با توجه به هدف اصلی این پژوهش که بررسی عوامل موثر بر انتخاب بیمارستانهای دولتی و خصوصی از دیدگاه بیماران بستری مورد مطالعه در این بیمارستانها می باشد، طبق یافته های حاصل از پژوهش، متغیر خدمات بیمارستانی از میان سه متغیر مورد بررسی بیشترین تاثیر را در انتخاب بیمارستان دولتی و یا خصوصی توسط بیماران داشته و پس از آن متغیرعوامل اجتماعی و امکانات بیمارستان به

ترتیب اولویتهای بعدی بیماران در انتخاب بیمارستان بوده اند( جدول ۳).

در میان شاخصهای مربوط به مهمترین اولویت بیماران یعنی متغیر خدمات بیمارستانی نیز، هزینه های بیمارستانی اولین و مهمترین عامل تاثیرگذار در انتخاب بیماران بستری در بخش دولتی وکادر پرستاری مهمترین عامل درانتخاب بیماران بخش خصوصی شناخته شده اند. دو عامل تاثیرگذار بعدی از دیدگاه بیماران بخش دولتی به ترتیب کادر پرستاری و کادر پزشکی و در بیماران بخش خصوصی

جدول ۲. توزیع فراوانی مشخصات دموگرافیک نمونه مورد مطالعه

متغیر	فراوانی بیمارستانهای دولتی	فراوانی بیمارستانهای خصوصی	جمع فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۲۲۳	۳۱۲	۵۲/۲٪
	مرد	۲۱۷	۲۸۶	۴۷/۸٪
سن	۱۰ - ۰ سال	۱۴	۲۳	۳/۸٪
	۲۰ - ۱۱ سال	۳۷	۴۷	۷/۹٪
	۳۰ - ۲۱ سال	۹۱	۱۲۵	۲۰/۹٪
	۴۰ - ۳۱ سال	۱۴۲	۱۸۵	۳۰/۹٪
	۵۰ - ۴۱ سال	۱۳۰	۱۸۲	۳۰/۴٪
	بالتر از ۵۱ سال	۲۵	۳۶	۶/۱٪
سطح تحصیلات	بی سواد	۶	۱۴	۲/۳٪
	زیر دیپلم	۱۲۴	۱۶۵	۲۷/۶٪
	دیپلم	۱۸۸	۲۵۸	۴۳/۱٪
	تحصیلات دانشگاهی	۱۲۲	۱۶۱	۲۶/۹٪
محل سکونت	بومی	۳۴۲	۴۵۹	۷۶/۸٪
	غیر بومی	۹۸	۱۳۹	۲۳/۲٪
نوع شغل	کارگر	۲۷	۴۷	۷/۹٪
	کارمند و بازنشسته	۱۱۳	۱۴۱	۲۳/۶٪
	آزاد	۱۳۴	۱۸۵	۳۰/۹٪
	خانه دار	۱۳۳	۱۸۲	۳۰/۴٪
	بیکار و سایر	۳۳	۴۳	۲/۷٪

جدول ۳. ترتیب تاثیر گذاری متغیرها در انتخاب نوع بیمارستان از دیدگاه بیماران بستری در بخش خصوصی ودولتی

متغیر مورد بررسی	نتایج آزمون رگرسیون لجستیک	EXP(B)	میزان تاثیر بر انتخاب بیمارستان
خدمات بیمارستانی	۱/۹۲۳		اولویت اول بیماران(بیشترین تاثیر)
عوامل اجتماعی	۱/۳۳۲		اولویت دوم بیماران
امکانات بیمارستان	۰/۳۳۸		اولویت سوم بیماران

یا مقبولیت اجتماعی بیمارستان بخصوص در بخش خصوصی می باشد (جدول ۵). سومین متغیر مورد بررسی که رتبه سوم را در میان سه شاخص مورد بررسی به خود اختصاص داده است، متغیر امکانات بیمارستان شامل تجهیزات پزشکی، فضای فیزیکی اتاق بیمار و امکانات رفاهی همراه بیمار است. همانطور که در جدول ۶ ملاحظه می گردد سه شاخص تشکیل دهنده امکانات بیمارستان دارای اولویت مشابهی از دیدگاه بیماران بستری در بخش خصوصی و دولتی در انتخاب نوع بیمارستان می باشند. قابل ذکر است که تأثیر تجهیزات پزشکی جامع و پیشرفته در انتخاب نوع بیمارستان در هر دو گروه بیماران به عنوان مهمترین شاخص در این زمینه با اولویت بالاتری از سوی بیماران بخش دولتی ذکر شده است؛ اولویتهای بعدی در این زمینه به ترتیب امکانات رفاهی همراه بیمار و پس از آن فضای فیزیکی اتاق بیمار بوده که این دو مورد با امتیاز بالاتری از سوی بیماران بخش خصوصی عنوان شده اند.

به ترتیب نوبت دهی جهت بستری و کیفیت برقراری ارتباط با بیمار عنوان شده است. چهار اولویت بعدی بیماران در بخش دولتی و خصوصی در جدول ۷ نشان داده شده اند. قابل ذکر است که پنجمین عامل موثر و مشترک مطرح شده از سوی بیماران، چه در بخش خصوصی و چه در بخش دولتی، کیفیت خدمات بیمارستانی است که به نظر می رسد امتیاز داده شده و ارزیابی متوسط بیماران از شرایط هر دو نوع بیمارستانها، حاکی از عدم رضایت کافی بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستانهای خصوصی و دولتی می باشد. گرچه طبق نتایج حاصله شرایط موجود در بخش خصوصی در این زمینه مطلوبتر ارزیابی شده است (جدول ۷). قابل ذکر است که اولین اولویت بیماران در میان سه شاخص مورد بررسی در عوامل اجتماعی از دیدگاه بیماران مورد مطالعه، توصیه پزشک معالج بخصوص در بخش خصوصی است. شاخص تأثیرگذار بعدی، باز هم در هر دو بخش خصوصی و دولتی، توصیه بستگان و آشنایان بیماران بخصوص در بخش دولتی و آخرین اولویت مورد بررسی در این زمینه، کلاس

جدول ۴. اولویت بندی شاخصهای مربوط به خدمات بیمارستانی، از دیدگاه بیماران بخش خصوصی و دولتی

اولویت	بیماران بخش دولتی	بیماران بخش خصوصی	کسب امتیاز بیشتر در اولویتهای مشترک (ارزیابی مطلوبتر از شرایط موجود)
اول	هزینه های بیمارستان	کادر پرستاری	-
دوم	کادر پرستاری	نوبت دهی جهت بستری	-
سوم	کادر پزشکی	کیفیت برقراری ارتباط	-
چهارم	کیفیت برقراری ارتباط	امکان ملاقات آزادانه	-
پنجم	کیفیت خدمات بیمارستان	کیفیت خدمات بیمارستان	بخش خصوصی
ششم	نوبت دهی جهت بستری	کادر پزشکی	-
هفتم	امکان ملاقات آزادانه	هزینه های بیمارستان	-

جدول ۵. اولویت بندی شاخصهای مربوط به عوامل اجتماعی، از دیدگاه بیماران بخش خصوصی و دولتی

اولویت	بیماران بخش دولتی	بیماران بخش خصوصی	کسب امتیاز بیشتر در اولویتهای مشترک
اول	توصیه پزشک معالج	توصیه پزشک معالج	بخش خصوصی
دوم	توصیه بستگان	توصیه بستگان	بخش دولتی
سوم	کلاس یا مقبولیت اجتماعی بیمارستان	کلاس یا مقبولیت اجتماعی بیمارستان	بخش خصوصی

## بحث

محدودیت‌های موجود در تخصص‌های موجود در بیمارستان‌های شهر اردبیل و عدم وجود تنوع در خدمات ارائه شده در هر بیمارستان عملاً بر عوامل موثر در انتخاب بیمارستان توسط بیماران سایه انداخته و آنان را در بسیاری مواقع ناگزیر به مراجعه به مرکز مشخصی که دارای بخش‌های تخصصی مورد نیاز است می‌نماید. علاوه بر این برخی خدمات تخصصی از جمله جراحی قلب و آنژیوگرافی در استان فقط در یکی از بیمارستان‌های بخش دولتی استان ارائه می‌گردد؛ لذا در این بررسی بیماران بستری در بخش‌های مشترک در بیمارستان‌های خصوصی و دولتی مورد مطالعه قرار گرفتند. از دیگر محدودیت‌های تحقیق حاضر میتوان به عدم همکاری مناسب بعضی از بیماران یا همراه آنها به دلیل شرایط خاص جسمی و روانی حاصل از بیماری فرد بستری شده و نیز عدم همکاری مناسب برخی مسئولین بیمارستان اشاره نمود.

نتایج بدست آمده در این مطالعه حاکی از آن است که خدمات بیمارستانی مهمترین عامل در انتخاب نوع بیمارستان خصوصی یا دولتی جهت بستری توسط بیماران می‌باشد. قابل ذکر است که هزینه‌های بیمارستانی در مجموع شاخص‌های مورد مطالعه در این زمینه اولویت اول بیماران در انتخاب بیمارستان بخصوص در بخش دولتی بوده و این امر به دلیل تعرفه‌های پایین تر بخش دولتی و در نتیجه پایین بودن بهای خدمات ارائه شده تشخیصی و درمانی در مقایسه با بخش خصوصی است. ورمقانی و همکاران وی نیز در مطالعه خود به عامل درآمد بیمار و هزینه‌های بیمارستانی به عنوان مهمترین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان اشاره نموده اند [۸]. ارتباط عوامل اقتصادی و هزینه‌های بیمارستانی با انتخاب بیمارستان‌های دولتی در تحقیقات دیگری از جمله مطالعات بهبودی در بیمارستان‌های شهر رشت [۵] و دادگر و همکاران وی در بیمارستان‌های

شهر تبریز نیز مورد تایید قرار گرفته [۶]؛ در ضمن مطالعات آصف زاده در سال ۷۸، همبستگی مثبت بین قیمت کمتر و مراجعه به بخش دولتی را به اثبات رسانده است [۱]. از سوی دیگر منبع پرداخت هزینه‌های بیمارستانی از دیگر عوامل مهم در انتخاب بیماران محسوب شده و در شرایطی که سازمان‌های بیمه گر اعم از پایه و سایر سازمانها و ارگانها تعهدات مطلوبی در رابطه با پرداخت هزینه‌های درمان بیماران تحت پوشش خود فراهم نموده اند رغبت بیماران به بستری در مراکز خصوصی یا بخش‌های VIP ایجاد شده در بیمارستان‌های بخش دولتی که شرایط ایده آل تری را برای بیماران مهیا نموده اند بیشتر می‌گردد. مطالعه انجام شده توسط رینگل<sup>۱</sup> و همکاران وی در سال ۲۰۰۶ دقیقاً موید تاثیر بیمه‌های درمانی در تقاضا برای خدمات بهداشتی و درمانی می‌باشد [۹]. بهبودی نیز در مطالعه خود به مقبولیت بیشتر بخش خصوصی نسبت به بخش دولتی اشاره کرده و عنوان می‌نماید که ۶۵/۴٪ از بیماران بخش دولتی در صورت عدم وجود محدودیت‌های مالی و هزینه‌های بالای بخش خصوصی این بخش را جهت بستری انتخاب میکردند [۵].

آنچه در بخش خصوصی حائز توجه به نظر می‌رسد توصیه پزشک معالج در ارجاع بیماران به بخش خصوصی به عنوان یکی از متغیرهای عوامل اجتماعی، بخصوص در ارجاع از مطب‌های شخصی می‌باشد. این عامل باعث کم رنگ شدن تاثیر سایر متغیرها بر انتخاب بیماران در این مطالعه بوده و مطالعات مشابه از جمله مطالعه بهبودی در سال ۷۸ نیز تاثیر توصیه پزشکان معالج را بر انتخاب بیمارستان توسط بیماران بخش خصوصی را حدوداً ۳ برابر نسبت به بخش دولتی عنوان نموده است [۵]. این نتیجه با اهمیت ذکر شده برای توصیه پزشکان بخش خصوصی در پژوهش انجام شده توسط لوکس<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۱

<sup>1</sup> Ringel

<sup>2</sup> Lux

همخوانی داشته و نشاندهنده تاثیر شدید این عامل بر سایر عوامل موثر بر انتخاب بیماران بوده است [۱۰]. اما دادگر در مطالعه خود در بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر تبریز با اشاره به اینکه پزشکان سرشناس و مطرح از اعضای هیات علمی بوده و در مراکز آموزشی و درمانی فعالیت می کنند، عنوان نمود که بیمار با انتخاب پزشک ناگزیر به قبول توصیه پزشک در انتخاب بیمارستان می گردد. بنابراین در پژوهش مذکور توصیه پزشک معالج عامل مهمی در جذب بیمار به بیمارستانهای بخش دولتی محسوب می گردد [۶].

تاثیر قابل توجه کادر پرستاری بیمارستانها و عملکرد ایشان بر جذب بیماران بخصوص در بخش خصوصی در این مطالعه نیز نشان دهنده نگرش مثبت موجود به خدمات ارائه شده توسط پرستاران در این بخش در مقایسه با بخش دولتی است که از دلایل آن می توان به حجم کاری کمتر بخش خصوصی در مقایسه با بخش دولتی و در نتیجه دقت و توجه بیشتر پرستاران در برخورد با بیماران اشاره نمود؛ موضوعی که در بیمارستانهای دولتی به دلیل محدودیتهای نیروی انسانی، فشار کاری، عدم وجود فرصت کافی جهت پاسخگویی به تمام نیازهای بیمار و حتی فقدان انگیزه های مالی لازم در بسیاری موارد از نقاط ضعف این بیمارستانها محسوب می شود. نتایج مطالعه ورمقانی نیز گویای رضایت بیشتر بیماران از عملکرد پرستاران بخش خصوصی در مقایسه با بخش دولتی بود [۸]. مطالعات یعقوبی و همکاران وی در سال ۸۹ نیز نشان داد که در بخش خصوصی کادر پزشکی و پرستاری مهمترین عامل در انتخاب بیمارستان از سوی بیماران بوده اند [۷]. با توجه به نکات مورد اشاره، ارزیابی مطلوب بیماران بخش خصوصی از کیفیت برقراری ارتباط با بیمار در این بیمارستانها نیز از نتایج مطالعه حاضر می باشد که مطالعات مشابه از جمله مطالعه دادگر در سال ۱۳۸۸ نیز تایید کننده نتیجه مذکور بوده اند [۶].

از سوی دیگر نتایج این مطالعه نشاندهنده اعتماد به کادر پزشکی در انتخاب بیمارستانهای دولتی برای بیماران بستری در این بخش بوده است. میتوان اذعان داشت که در شهر اردبیل تمام وقت نمودن پزشکان توانمند هیات علمی و محدود نمودن خدمات ایشان در درمانگاهها و کلینیکهای ویژه دانشگاه بخصوص در مراکز آموزشی و درمانی با توجه به تعرفه های مناسب خدمات تخصصی و فوق تخصصی قابل ارائه به بیماران از عوامل جذب بیمار به بیمارستانهای دولتی بخصوص مراکز آموزشی و درمانی محسوب می گردد.

از دیگر نکات قابل بحث در این پژوهش ارزیابی نه چندان مثبت گروه مورد مطالعه از کیفیت خدمات بیمارستانی در هر دو بخش خصوصی و دولتی بخصوص در بخش دولتی است. این امر بیانگر افزایش انتظارات، خواستها و ایده آلهای مردم و تغییر مفهوم کیفیت از دیدگاه بیماران مراجعه کننده به بیمارستانها و لزوم توجه ویژه مسئولان بیمارستانها به این موضوع می باشد. مطالعه دادگر در سال ۸۸ نیز بیانگر رضایت بیشتر بیماران بخش خصوصی از کیفیت خدمات در مقایسه با بخش دولتی بود [۶]. در مطالعه تیلاور<sup>۱</sup> و همکاران وی در سال ۲۰۰۴ نیز دسترسی آسان به بیمارستان و کیفیت خدمات بیمارستانی موثرترین عوامل بر انتخاب بیمارستان توسط بیماران عنوان شده اند [۱۱]. همچنین طولانی بودن نوبت دهی به بیماران خصوصا در اعمال جراحی در بخش دولتی از دلایل حائز اهمیت در مراجعه بیماران به بخش خصوصی می باشد. به نظر می رسد شرایط نوبت دهی در بخش دولتی تحت تاثیر میزان اشغال تخت بالا در بیمارستانهای بخش دولتی، بستری بیماران دارای شرایط حادثر و با طول اقامت بیشتر بخصوص در بخشهای ویژه، نورولوژی، مغز و اعصاب و ... قرار گرفته است. در این زمینه نیز مطالعه ای که

<sup>1</sup> Taylor



سالهای اخیر در اولویت دهی، خرید و تامین تجهیزات پزشکی پیشرفته و مورد نیاز در بیمارستانهای دولتی و حتی تامین تجهیزاتی فراتر از تجهیزات موجود در بیمارستانهای بخش خصوصی مانند سی تی اسکن اسپیرال، ام آر آی و رادیولوژی دیجیتال برای مراکز درمانی دانشگاه می باشد. نکته قابل توجه در تحقیقات مشابه از جمله تحقیق دادگر در سال ۸۸ در شهر تبریز [۶]، یکسان بودن تاثیر تجهیزات پزشکی بر انتخاب بیماران بستری در بخش خصوصی و دولتی به دلیل سرمایه گذاریهای رقابتی بخش خصوصی و دولتی جهت ایجاد جذابیت و جذب بیماران به بیمارستانهای مربوطه و نشاندهنده شرایط رقابتی مطلوبتر ارائه خدمات در شهرهای بزرگ می باشد. تفاوت نتایج حاصله در این خصوص در شهر اردبیل احتمالاً به دلیل محدود بودن امکان انتخاب بیماران و با توجه به تعداد بسیار کم مراکز خصوصی و نبود بازار رقابتی در این خصوص می باشد.

اهمیت فضای فیزیکی اتاق بیماران و امکانات رفاهی همراهان بیمار در انتخاب بیمارستانهای بخش خصوصی توسط بیماران نیز نشاندهنده شرایط مطلوبتر بخش خصوصی در مقایسه با محدودیتهای بخش دولتی و لزوم پیش بینی و توسعه زیر ساختهای لازم در این زمینه در بخش دولتی جهت جذب بیماران است.

### نتیجه گیری

مهمترین عامل جذب بیماران به بیمارستانهای بخش دولتی پایین بودن هزینههای بیمارستان و در بخش خصوصی توصیه پزشک معالج بوده است. نقش به سزای این دو عامل منجر به کم رنگ شدن تاثیر سایر عوامل مورد بررسی در این مطالعه شده است. با توجه به آنچه گفته شد به نظر می رسد یکی از راههای افزایش استقبال مردم از بیمارستان های دولتی صرف نظر از جذابیت اقتصادی ناشی از پایین بودن تعرفه و هزینه های خدمات در این بخش،

توسط بالدوین<sup>۱</sup> با عنوان عوامل موثر بر ترجیح بیماران در انتخاب یک بیمارستان در سال ۲۰۰۵ در انگلستان انجام شد مواردی چون کوتاهی زمان انتظار و مشخص بودن تاریخ درمان از عوامل مهم در انتخاب بیماران مطرح و بر رعایت حقوق بیماران و احترام به شخصیت آنان تاکید شده است [۱۲]. ورمقانی نیز هزینه های پایین بخش دولتی و مجهز بودن آنها را موجب شلوغی این بیمارستانها و ایجاد لیست انتظار و تاخیر در پذیرش بیماران عنوان نموده است [۸].

یکی دیگر از جذابیتهای بخش خصوصی در جلب بیماران مورد مطالعه جهت بستری در این بیمارستانها، فراهم بودن امکان ملاقات آزادانه بیمار در بیمارستانهای این بخش در مقایسه با بخش دولتی است. این امر به دلیل محدودیتهای موجود در زمانهای ملاقات در بیمارستانهای بخش دولتی با توجه به تعداد بیشتر بیماران در مقایسه با بخش خصوصی نکته ای قابل تامل می باشد.

از سوی دیگر نتایج حاصله نشاندهنده تاثیر قوی توصیه بستگان بیمار بر انتخاب بیمارستان بخصوص در بخش دولتی می باشد که خود می تواند نشاندهنده رضایت عمومی بیشتر مردم از مراجعه به بخش دولتی به دلایل مختلف مانند هزینه پایین تر، کادر پزشکی مجرب و مورد قبول و تجهیزات پزشکی پیشرفته باشد. مطالعه لوکس در سال ۲۰۱۱ [۱۰] و یعقوبی در سال ۱۳۸۹ نیز بر تاثیر توصیه های خانواده و دوستان در انتخاب بیمارستان تاکید دارد [۷].

لازم به ذکر است که در این پژوهش تاثیر تجهیزات پزشکی بر انتخاب بیماران، بخصوص در بیماران بخش دولتی در مقایسه با بیماران بخش خصوصی حائز اهمیت بیشتری ارزیابی شده که به نظر می رسد دلیل این امر تلاش فراوان مسئولان دانشگاه در

<sup>1</sup> Baldwin

ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده در این بیمارستان ها از طریق تغییر شیوه مدیریت آنها، ارتقاء فرایندهای کلینیکی و پاراکلینیکی موجود، رعایت دقیق منشور حقوق بیمار، برقراری ارتباطات نزدیکتر با بیمار و همراه وی توسط تیم درمانی، اجرای اصول حاکمیت بالینی، بهسازی فضای فیزیکی و امکانات رفاهی و..... می باشد.

## References

- 1- Asefzadeh S. Fundamental of Health care economics, 2<sup>nd</sup> ed. Gazvin: Managment press, 2007: 126. [Full text in Persian]
- 2- Ebadifard A, ShojaiTehrani H. Principals of Health Care, 4<sup>nd</sup> ed. Tehran: Samat Press, 2006: 352-456. [Full text in Persian]
- 3- Sadaghiani E. Hospital organization and management, 2<sup>nd</sup> ed. Tehran: JahanRayaneh, 1998: 395-754. [Full text in Persian]
- 4- Pour reza A. Analysis of hospital costs: a manual for managers, Donald S, Doming J, 2<sup>nd</sup> ed. Tehran: Sogand, 2005: 71. [Full text in Persian]
- 5- Behboodi F. Effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients, J Guilan Univ Med sci. 2000 May; 35(2): 34-40. [Full text in Persian]
- 6- Dadgar E, Jannati A, Gholizadeh M, Alizadeh L. Identifying the main factors to choose public or private hospital for health services in hospitals of Tabriz in 2010. Toloee Behdasht. 2013 Jun; 12(1): 48-53. [Full text in Persian]
- 7- Yaghoubi M, Agharahimi Z, Karimi S, Javadi M. Factors Affecting Patients' Preferences in Choosing a Hospital Based on the Mix Marketing Components in Isfahan. Hakim Res J. 2011 Oct; 14(2): 106-14. [Full text in Persian]
- 8- Varmaghani M, Arab M, Zeraati H, Akbari sari A. Factors affecting patient's decision in selecting governmental and private hospitals in Tehran in 2008. J Tourism Res Hospital. 2012 Jan; 10 (1): 45-52. [Full text in Persian]
- 9- Ringel JS, Hosek SD, Mabnovski S. The Elasticity of Demand for Health Care. J Health Exp. 2006 Des; 8(3):244-252.
- 10- Lux MR, Fasching PA, Thiel F. The era of the influence establishing specialized centers on patients choice of hospital. Arch Obstet. 2011 Mar; 283(3): 559-68.
- 11- Taylor R, Pringle M, Coupland C. Implication of offering patient choice for routine adult surgical Referrals. London: Rural Cote, 2004: 38-44.
- 12- Baldwin E, Shaw C. Buildings patient choice pick and mix. Health serv J. 2005 Jan; 8(5): 38-9.