

Original Article

Depiction of Health  
2019; 10(3): 208-217  
<http://dohweb.tbzmed.ac.ir>

## Relationship between Factors Affecting the Selection of Health Care Service Providers in Saveh and the Load of Visits: A Cross-Sectional Study

Mohammad Reza Irani<sup>1</sup>, Leila Riahi\*<sup>1</sup>, Kamran Hajinabi<sup>1</sup>

### Article Info:

#### Article History:

Received: 04/24/2019  
Accepted: 09/15/2019  
Published: 12/21/2019

#### Keywords:

Delivery of Healthcare  
Influential Factors  
Access  
Load of Visits

### Abstract

**Background and Objectives:** Equal access to health care services is one of the basic principles of health care delivery. There are many factors affecting the access to services. The aim of this study was to determine the relationship between factors affecting the selection of health care service providers in Saveh and the load of visits.

**Material and Methods:** This descriptive-correlational study was conducted on 442 patients in Saveh district in 2018. The required data were collected using a questionnaire. Cochran formula was used to calculate the statistical sample size and a total of 442 patients referring to health care service providers in Saveh were enrolled into the study using stratified sampling method. The collected data were entered into SPSS 19 software and were analyzed using descriptive statistics, Logistic regression test, independent T test, and one-way analysis of variance.

**Results:** Based on the results, at a confidence level of 95% ( $p < 0.05$ ), type of illness, cost of services, distance, quality of services, perceptual and cultural factors, type of insurance, gender of patient, and occupation of patients had a relationship with the load of visits to the health care service providers in Saveh.

**Conclusion:** Taking into consideration the relationship between the factors affecting the selection of health care service providers and the load of visits, the authorities in the field of health are recommended to pay special attention to the related factors when planning and making decisions.

**Citation:** Irani MR, Riahi L, Hajinabi K. Relationship between Factors Affecting the Selection of Health Care Service Providers in Saveh and the Load of Visits: A Cross-Sectional Study. *Depiction of Health* 2019; 10(3): 208-217.

1. Department of Health Services Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Email: l.riahi@sbiau.ac.ir)



© 2019 The Author(s). This work is published by *Depiction of Health* as an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>). Non-commercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

## رابطه عوامل موثر بر انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ساوه با بار مراجعه به آنها: یک مطالعه مقطعی

محمد رضا ایرانی<sup>1</sup>، لیلیا ریاحی<sup>2\*</sup>، کامران حاجی نبی<sup>3</sup>

### چکیده

**زمینه و اهداف:** دسترسی یکسان به خدمات بهداشتی و درمانی از اصول اولیه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی می‌باشد. جهت دسترسی به این خدمات، عواملی موثر می‌باشند که هدف از این پژوهش تعیین رابطه عوامل موثر بر انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ساوه با بار مراجعه به آنها بوده است.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه توصیفی - همبستگی در بین ۴۴۲ نفر از بیماران شهرستان ساوه در سال ۱۳۹۷ انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه بود. نمونه آماری این پژوهش از طریق فرمول کوکران ۴۴۲ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ساوه بود. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای می‌باشد. داده‌ها در نرم افزار SPSS 19 وارد و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، آزمون رگرسیون لجستیک (Logistic Regression)، T مستقل و آنالیز واریانس یکطرفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** مطابق نتایج بدست آمده در سطح اطمینان ۹۵ درصد ( $p < 0/05$ ) نوع بیماری، قیمت خدمات، مسافت و هزینه، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی، نوع بیمه، جنسیت بیمار و شغل بیمار با بار مراجعه مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ساوه ارتباط دارد. **نتیجه‌گیری:** با توجه به وجود رابطه بین عوامل موثر بر انتخاب مرکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی با بار مراجعه به مدیران حوزه سلامت پیشنهاد می‌گردد در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری به آن توجه داشته باشند.

**کلیدواژه‌ها:** مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، دسترسی، عوامل موثر، بار مراجعه

**نحوه استناد به این مقاله:** ایرانی م ر، ریاحی ل، حاجی نبی ک. رابطه عوامل موثر بر انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ساوه با بار مراجعه به آنها: یک مطالعه مقطعی. تصویر سلامت ۱۳۹۸؛ ۱۰(۳): ۲۰۸-۲۱۷.

۱. گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (Email: l.riahi@srbiau.ac.ir)

حقوق برای مؤلف(ان) محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد در تصویر سلامت تحت مجوز کربیتو کامنز (<http://creativecommons.org/licenses/bync/4.0/>) منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده غیر تجاری تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.

## مقدمه

مهم‌ترین عامل موثر در انتخاب بیمارستان از طرف بیماران دانسته‌اند. و در نهایت در مطالعات داخلی جلیلی و همکاران (۱۲) به این نتیجه دست یافتند بین عوامل اجتماعی، خدمات بیمارستانی و امکانات بیمارستان با انتخاب نوع بیمارستان رابطه همبستگی وجود دارد و مهمترین عامل جذب بیماران به بیمارستان‌های دولتی پایین بودن هزینه‌های بیمارستان و در بخش خصوصی توصیه پزشک معالج بوده است.

بیشتر مطالعات انجام شده در زمینه عوامل موثر بر انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی و رابطه این عوامل با بار مراجعه بر بیمارستان‌ها متمرکز هستند اگر چه مطالعات متعددی در جهان برای شناسایی عوامل موثر در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی صورت گرفته است، ولی مطالعه‌ای که بر اساس یک مدل کامل و رابطه این عوامل با بار مراجعه باشد مشاهده نگردید. از طرف دیگر، با توجه به تعداد زیاد مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی در شهرستان ساوه و مراجعه تعدادی از بیماران به شهرهای مجاور با تعیین دلایل انتخاب و مراجعه بیماران به این مراکز و شناسایی اولویت‌های آنها می‌توان به علل انتخاب و دلایل انتخاب آنها پی برد. مسولان بهداشت و درمان شهرستان و مراکز خصوصی می‌توانند با برنامه‌ریزی‌های لازم نسبت به جذب بیماران در مراکز خود اقدام تا زمینه دسترسی بیماران به مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی را تسهیل نمایند تا در نهایت باعث ارتقای عملکرد نظام سلامت گردد. بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده، پژوهش حاضر بر اساس مدل شاو با هدف بررسی رابطه عوامل موثر بر انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی با بار مراجعه در شهرستان ساوه انجام می‌شود. عوامل موثر بر اساس مدل شاو در این پژوهش نوع بیماری، درآمد خانوار، قیمت خدمات، مسافت و هزینه، مدت زمان انتظار، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی و نوع بیمه می‌باشد.

## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر، یک مطالعه توصیفی - همبستگی از نوع کاربردی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۷ در بین ۴۴۲ نفر از مراجعه‌کنندگان به مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی شهرستان ساوه انجام شد. در این مطالعه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای برای انتخاب نمونه‌ها استفاده شد، به این ترتیب که مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی که شامل پایگاه سلامت، خانه بهداشت، مراکز جامع سلامت روستایی، مراکز جامع سلامت شهری، مراکز جامع سلامت شهری و روستایی، بیمارستان (مدرس)، آزمایشگاه، رادیولوژی، مطب‌های خصوصی و درمانگاه‌های خصوصی به عنوان طبقه

هدف نهایی نظام ارائه خدمات بهداشتی و درمانی هر کشوری، ارتقای سطح سلامت آحاد مردم است تا بتواند با برخورداری از سلامت کافی در فعالیتهای اقتصادی و اجتماعی موثر واقع گردد (۱). دسترسی یکسان به خدمات بهداشتی درمانی همواره مورد توجه محققان در کشورهای مختلف جهان بوده است (۲). اهمیت حق برخورداری از مراقبت‌های بهداشتی و درمانی در تدارک سلامت به منظور انجام فعالیتهای اجتماعی و فراهم‌آوری فرصت‌های برابر در جامعه است و در این راستا فاکتورهای تأمین مالی، دسترسی و بهره‌مندی پیش زمینه ایجاد عدالت در جامعه بشری می‌باشند (۳). اما وظیفه سیاست عدالت در سلامت، رفع تمام تفاوت‌ها در حوزه سلامت نیست تا تمام افراد به سطح یکسان سلامت برسند، بلکه هدف، حذف آن دسته از عوامل مستعدکننده‌ای است که اجتناب پذیرند و غیرمنصفانه محسوب می‌گردند (۴).

امروزه بیماران در انتخاب خدمات مراقبت سلامت نسبت به گذشته حساسیت بیشتری از خود نشان می‌دهند و بیشتر از قبل درگیر مراقبت بهداشتی خود می‌باشند (۵). استفاده از نظرات بیماران در زمینه انتخاب زمان، مکان و نوع ارائه‌دهندگان سلامت باعث کاهش زمان انتظار جهت دریافت مراقبت سلامت و افزایش رقابت در میان ارائه دهنندگان خدمات سلامت می‌گردد (۶).

با توجه به مطالعات مختلف، انتخاب مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی تحت تاثیر عوامل مختلفی از جمله درآمد (۸،۷)، کیفیت خدمات (۱۰،۹،۷)، نوع بیماری (۱۱)، توصیه پزشکان (۱۲،۸)، قیمت خدمات (۱۳،۱۲)، مسافت، هزینه و زمان سفر (۱۴،۱۳)، وجود کادر پزشکی مجرب، سن و جنس (۸، ۱۰)، تبلیغات (۱۵)، عوامل اجتماعی و فرهنگی (۱۶) می‌باشد.

بر اساس مطالعات انجام شده، چانا و یاپا (Chana & Yapa) (۱۷) عوامل موثر بر دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی شامل هزینه‌های درمان و مشاوره، نیاز به همراه بیمار، میزان اطلاعات در مورد ارائه دهنندگان خدمت، وضعیت حمل و نقل به مرکز ارائه دهنده خدمات می‌باشد. همچنین آماجیونیودیو (Amaghionyeodiwe) (۱۸) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که فاصله (مسافت) و هزینه از عوامل اصلی عدم دریافت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی می‌باشد. در مطالعات داخلی مطالعه مصدق راد و جويا (۱۵) عوامل ارائه خدمات کامل، نحوه ارائه خدمت، نوع خدمت، توصیه دوستان و آشنایان، تحصیلات بیمار، سن بیمار و وضعیت تاهل بیمار را در انتخاب پزشک موثر دانسته است. یعقوبی مریم و همکاران (۱۹) قیمت خدمات در بیمارستان‌های دولتی و در بیمارستان‌های خصوصی کارکنان (پزشک و پیراپزشک) را

انتخاب شدند و بعد از هر طبقه با توجه به بار مراجعه هر مرکز، نمونه‌ها بر اساس نسبت بار مراجعه انتخاب شدند. به طوری که در مراکزی که بار مراجعه بیشتر بود نمونه بیشتری انتخاب گردید. نمونه‌گیری درون طبقات به صورت سیستماتیک انجام گردید. جامعه آماری این پژوهش، بیماران مراجعه‌کننده به کلیه مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ساوه به تعداد ۲۷۲۱۰۰۰ نفر (دفعات مراجعه) بود. نمونه آماری مطابق فرمول کوکران برای حجم جامعه آماری معلوم با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت ۰/۰۵ به تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب شد. با توجه به متعدد بودن مراکز مختلف جامعه پژوهش و برای رسیدن به دقت بیشتر و وجود احتمال کاهش پاسخگویی به سوالات، ۱۵ درصد به تعداد نمونه‌ها اضافه شد و در نهایت ۴۴۲ نمونه انتخاب گردید. افرادی که ملیت ایرانی و غیر ایرانی (اتباع افغانستان)، ساکن شهرستان ساوه، متمایل به شرکت در مطالعه و مراکز خصوصی داوطلب وارد مطالعه شدند. افرادی که چندین بیماری داشتند از مطالعه خارج شدند. همچنین از سه بیمارستان موجود یک بیمارستان به دلیل عدم همکاری از مطالعه خارج شد.

پس از جمع آوری داده‌ها، اطلاعات وارد نرم افزار SPSS ۱۹ شد. به منظور تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی، آزمون رگرسیون لجستیک (Logistic Regression)، T مستقل و آنالیز واریانس یکطرفه استفاده شده است.

### یافته‌ها

در این پژوهش تعداد ۴۴۲ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی شهرستان ساوه در تحقیق حاضر حضور داشتند. ۳۷ درصد از آزمودنی‌ها مرد و ۶۳ درصد زن بودند. گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال با ۲۶ درصد بیشترین فراوانی و گروه سنی بالای ۷۰ سال با ۷ درصد کمترین فراوانی را در بین رده‌های سنی متفاوت دارا بودند. بیشترین آزمودنی‌های پژوهش دارای تحصیلات دیپلم و ابتدایی به طور مشترک ۲۵ درصد و کمترین نیز دارای فوق لیسانس ۱ درصد بوده‌اند. بیشترین آزمودنی‌ها در زمینه نوع شغل زنان خانه دار با ۵۵ درصد می‌باشد. همچنین در زمینه محل سکونت خود شهر ساوه با ۵۶ درصد بیشترین آزمودنی می‌باشد (جدول ۱).

ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسشنامه بر مبنای پژوهش‌های جنتی و همکاران (۵)، ورمقانی و همکاران (۸) و جلیلی و همکاران (۱۲) بود. سوالات پرسشنامه دو قسمتی بود؛ سوالات عمومی که ۱۱ سوال شامل (جنسیت، سن، تحصیلات، نوع شغل، محل سکونت، نوع بیمه، فاصله، درآمد، نام مرکز، تعداد مراجعه و نوع بیماری) و سوالات مرتبط با متغیرهای پژوهش که از سوال ۱۲ تا ۳۰ را که شامل عوامل (درآمد خانوار، قیمت خدمات، مسافت و هزینه، مدت زمان انتظار، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی و نوع بیمه) می‌شد. برحسب نوع سوالات گزینه یا پاسخ‌ها به صورت بسته بود. شیوه نمره‌گذاری آن بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ بود به طوری که گزینه خیلی کم نمره ۱، کم نمره ۲، متوسط نمره ۳، زیاد نمره ۴ و خیلی زیاد نمره ۵ را به خود

جدول ۱. توزیع فراوانی بیماران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخگویان

| ویژگی‌های جمعیت‌شناختی | فراوانی مطلق | درصد فراوانی |
|------------------------|--------------|--------------|
| جنسیت                  |              |              |
| مرد                    | ۱۶۴          | ۳۷           |
| زن                     | ۲۷۸          | ۷۰           |
| جمع                    | ۴۴۲          | ۱۰۰          |
| سن                     |              |              |
| تا ۲۰ سال              | ۴۱           | ۹            |

ادامه جدول ۱. توزیع فراوانی بیماران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخگویان

|     |     |                       |         |           |
|-----|-----|-----------------------|---------|-----------|
| ۲۵  | ۱۱۱ | ۲۱ تا ۳۰ سال          | سن      |           |
| ۲۶  | ۱۱۲ | ۳۱ تا ۴۰ سال          |         |           |
| ۱۵  | ۷۰  | ۴۱ تا ۵۰ سال          |         |           |
| ۱۴  | ۶۲  | ۵۱ تا ۶۰ سال          |         |           |
| ۷   | ۳۰  | ۶۱ تا ۷۰ سال          |         |           |
| ۴   | ۱۶  | بالای ۷۰ سال          |         |           |
| ۱۰۰ | ۴۴۲ | جمع                   |         |           |
| ۹   | ۴۳  | بی سواد               |         | تحصیلات   |
| ۲۵  | ۱۰۹ | ابتدایی               |         |           |
| ۲۴  | ۱۰۷ | راهنمایی - متوسطه     |         |           |
| ۲۵  | ۱۱۱ | دیپلم                 |         |           |
| ۸   | ۳۴  | فوق دیپلم             |         |           |
| ۸   | ۳۴  | لیسانس                |         |           |
| ۱   | ۴   | فوق لیسانس            |         |           |
| ۱۰۰ | ۴۴۲ | جمع                   |         |           |
| ۱۲  | ۵۲  | کارگر                 | نوع شغل |           |
| ۱۲  | ۵۲  | کارمند و بازنشسته     |         |           |
| ۱۴  | ۶۱  | آزاد                  |         |           |
| ۵   | ۲۴  | محصل                  |         |           |
| ۵۵  | ۲۴۲ | خانه دار              |         |           |
| ۲   | ۱۱  | بیکار و سایر          |         |           |
| ۱۰۰ | ۴۴۲ | جمع                   |         |           |
| ۵۶  | ۲۴۹ | شهر ساوه              |         | محل سکونت |
| ۲   | ۹   | حومه شهر ساوه         |         |           |
| ۳۷  | ۱۶۱ | روستاهای شهرستان ساوه |         |           |
| ۵   | ۲۳  | غیر بومی              |         |           |
| ۱۰۰ | ۴۴۲ | جمع                   |         |           |

درآمد آزمودنی‌ها بین یک تا دو میلیون تومان که ۶۳ درصد جمعیت مورد مطالعه را شامل می‌شود (جدول ۲).

۵۲ درصد از جمعیت مورد مطالعه دارای بیمه تامین اجتماعی می‌باشند. ۸۵ درصد از آزمودنی‌ها در فاصله زمانی کمتر از ۳۰ دقیقه جهت دریافت خدمات فاصله زمانی داشته‌اند. بیشترین

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع بیمه، فاصله و درآمد خانوار

| ویژگی                            | فراوانی مطلق | درصد فراوانی |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| خدمات درمانی                     | ۳۹           | ۹            |
| تامین اجتماعی                    | ۲۳۳          | ۵۲           |
| بانک                             | ۱            | ۱            |
| وزارت نفت                        | ۰            | ۰            |
| نیروهای مسلح                     | ۱۳           | ۳            |
| روستایی                          | ۱۲۱          | ۲۷           |
| سایر                             | ۱۳           | ۳            |
| فاقد بیمه                        | ۲۲           | ۵            |
| جمع                              | ۴۴۲          | ۱۰۰          |
| کمتر از ۳۰ دقیقه                 | ۳۷۸          | ۸۵           |
| بین ۳۰ تا ۶۰ دقیقه               | ۵۴           | ۱۲           |
| بین ۶۰ تا ۱۲۰ دقیقه              | ۸            | ۲            |
| بیشتر از ۱۲۰ دقیقه               | ۲            | ۱            |
| جمع                              | ۴۴۲          | ۱۰۰          |
| کمتر از یک میلیون تومان          | ۱۲۷          | ۲۸           |
| بین یک تا دو میلیون تومان        | ۲۷۸          | ۶۳           |
| بین دو میلیون تا سه میلیون تومان | ۳۵           | ۸            |
| بین چهار تا پنج میلیون تومان     | ۲            | ۱            |
| بالای ۵ میلیون تومان             | ۰            | ۰            |
| جمع                              | ۴۴۲          | ۱۰۰          |

نوع بیمه درمان

فاصله زمانی تقریبی تا این مرکز  
بهداشتی / درمانی

میزان درآمد خانوار

مختلف معنادار است. مقادیر میانگین‌های به دست آمده نشان می‌دهد مراجعه به دلیل استفاده از مراقبت‌های بارداری بیشتر از بیماری‌های دیگر بر بار مراجعه تاثیر داشته است.

همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود؛ ( $P < 0.05$ ) و ( $F=3/243$ ) حاکی از معناداری تاثیر نوع بیماری بر بار مراجعه به مراکز خدمات درمانی مورد نمونه می‌باشد. به عبارت دیگر تفاوت ایجاد شده در میزان بار مراجعه در بین نوع بیماری‌های

جدول ۳. نتیجه‌ی تحلیل واریانس یک سویه تاثیر عامل نوع بیماری بر بار مراجعه

| منبع تغییرات | مجموع مجذورات | درجه‌ی آزادی | میانگین مجذورات | F     | سطح معناداری |
|--------------|---------------|--------------|-----------------|-------|--------------|
| نوع بیماری   | ۵۰/۸۶۰        | ۲۱           | ۲/۴۲۲           | ۳/۲۴۳ | ۰/۰۰         |
| خطا          | ۳۱۳/۶۳۸       | ۴۲۰          | ۰/۷۴۷           |       |              |
| مجموع        | ۳۶۴/۴۹۸       | ۴۴۱          |                 |       |              |

رگرسیون لجسیتک (Logistic Regression)، برآورد شده نتایج زیر قابل ارایه می باشد:

همچنان‌که جدول (۴) نشان می‌دهد؛ با توجه به مقدار ضرایب معناداری بدست آمده برای ضرایب متغیرهای مستقل و کنترل در

( $p < 0/05$ )، بنابراین ارتباط متغیر قیمت خدمات، مسافت و هزینه، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی و نوع بیمه (پوشش بیمه) با متغیر وابسته یعنی بار مراجعه به طور معنی دار در نمونه مورد بررسی تایید گردید. با توجه به مقدار ضریب کاکس و اسنل، متغیرهای مستقل مورد بررسی مجموعاً تا ۸۴ درصد تغییرات متغیر بار مراجعه را می توانند پیش بینی نمایند.

با توجه به اینکه سطح معنی داری ضریب متغیر درآمد خانوار و مدت زمان انتظار بیشتر از ۵ درصد است ( $p > 0/05$ )، بنابراین رابطه متغیر درآمد خانوار و مدت زمان انتظار با متغیر وابسته یعنی بار مراجعه به طور معنی دار در نمونه مورد بررسی تایید نمی گردد. همچنین با توجه به اینکه سطح معنی داری ضریب قیمت خدمات، مسافت و هزینه، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی و نوع بیمه (پوشش بیمه) کمتر از ۵ درصد است

جدول ۴. یافته‌های آزمون رگرسیون لجستیک جهت بررسی تاثیر دیگر عوامل بر بار مراجعه

| متغیرهای مستقل        | اختصار | ضریب بتا (B) | P_value | Cox & Snell R Square |
|-----------------------|--------|--------------|---------|----------------------|
| درآمد خانوار          | X2     | -۰/۱۳۳       | ۰/۰۷۱   | ۰/۸۴                 |
| قیمت خدمات            | X3     | ۰/۱۹۲        | ۰/۰۳۱   |                      |
| مسافت و هزینه         | X4     | ۰/۱۲۵        | ۰/۰۱۸   |                      |
| مدت زمان انتظار       | X5     | ۰/۰۶۶        | ۰/۵۹۲   |                      |
| کیفیت خدمات           | X6     | ۰/۰۰۸        | ۰/۰۴۵   |                      |
| عوامل ادراکی و فرهنگی | X7     | ۰/۲۲۶        | ۰/۰۱۴   |                      |
| نوع بیمه (پوشش بیمه)  | X8     | ۰/۱۶۸        | ۰/۰۴۹   |                      |
| مقدار ثابت            | C      | -۱/۰۲۷       | ۰/۰۴۱   |                      |

## بحث

در این مطالعه ۴۴۲ نفر از مراجعه کنندگان به مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان ساوه در مورد رابطه عوامل موثر در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی با بار مراجعه بر اساس مدل شاو مورد مطالعه قرار گرفتند و یافته‌ها نشان داد، که نوع بیماری، قیمت خدمات، مسافت و هزینه، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی و نوع بیمه (پوشش بیمه) با بار مراجعه مراکز مورد بررسی (خانه بهداشت، پایگاه سلامت، مرکز جامع سلامت روستایی، مرکز جامع سلامت شهری، مرکز جامع سلامت شهری و روستایی، بیمارستان شهید مدرس، آزمایشگاه خصوصی، رادیولوژی خصوصی، درمانگاه‌های خصوصی و مطب‌های خصوصی) شهرستان ساوه رابطه دارد.

یافته‌های حاصل از مطالعه فعلی نشان داد که نوع بیماری با بار مراجعه در کلیه مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی رابطه دارد. به طوریکه در مطالعه مصدق راد و جویا به این نتیجه دست یافتند که بیشترین دلیل مراجعه بیماران به پزشک متخصص، نوع بیماری بیمار اولین چیزی است که در انتخاب

پزشک توسط بیمار تأثیر می‌گذارد. بیمار پزشکی را انتخاب می‌کند که تخصص وی مرتبط با نوع بیماری او باشد (۱۵). همچنین نتایج مطالعات مختلف نشان می‌دهند که شدت و نوع بیماری بر نوع انتخاب مرکز ارائه دهنده مراقبت سلامت تأثیر دارد (۲۰، ۲۱).

قیمت خدمات در مطالعه حاضر رابطه معنی داری در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و رابطه آن با بار مراجعه داشت. بیماران برای انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی به قیمت خدمات نیز توجه دارند. به طوریکه در مراکز دولتی مثل خانه بهداشت، پایگاه بهداشتی، مراکز جامع سلامت روستایی، شهری و بیمارستان به دلیل قیمت پایین خدمات و رایگان بودن بعضی از خدمات رابطه قوی تری با بار مراجعه وجود دارد. بر اساس مطالعات سلطانی و همکاران (۲۲)، حیات بخشی عباسی و همکاران (۲۳)، چانا و یاپا (Chana & Yapa) (۱۷) به این نتیجه دست یافتند که قیمت خدمات با انتخاب بیمارستان از طرف بیمار و در نتیجه بار مراجعه تأثیر دارد.

کیفیت غیربالینی خدمات مذکور باشد(۱۰). همچنین در مطالعه مصدق راد و جویا از مهمترین عوامل موثر بر انتخاب پزشک متخصص توسط بیمار در شهر تهران کیفیت خدمات پزشک متخصص می‌باشد (۱۵).

مطالعه حاضر نشان داد بین عوامل ادراکی و فرهنگی افراد مورد مطالعه با بار مراجعه برای دریافت خدمات رابطه آماری معنی‌داری وجود دارد. عبادی فرد آذر و همکاران به نقل از گراسمن عوامل موثر بر تقاضا برای خدمات بهداشتی درمانی را بیان می‌کند. به عقیده وی باید به متغیرهایی مانند ادراکات و نگرش‌های افراد و ویژگی‌های جمعیت شناختی آنها توجه ویژه‌ای مبذول گردد (۲۹). همچنین در ادامه با توجه به مطالعه عبادی فرد آذر و همکاران چنین بر می‌آید که توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی و نگرش افراد نسبت به خدمات موجود نقش موثری بر تمایل آنها به استفاده مجدد از آن خدمات در مراکز مذکور دارد. به طور کلی چنین نتیجه می‌گیرند که مسئولان باید تلاش‌های خود را در راستای تدارک خدمات مطلوب و به تبع آن تغییر در طرز تلقی خانوارها از ارائه خدمات و افزایش میزان رضایتمندی آنها از خدمات موجود در شهر نائین متمرکز نمایند (۳۰).

نوع و پوشش بیمه‌ای در پژوهش حاضر در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی با بار مراجعه رابطه معنی‌داری داشت. به‌طوریکه در مطالعه جنتی و همکاران نوع بیمه را از عوامل تاثیرگذار در انتخاب بیمارستان تعیین کرده‌اند (۵). همچنین نتایج پژوهشی در ویتنام نشان داد که نوع بیمه دارای تاثیرات متفاوتی بر انتخاب نوع بیمارستان و میانگین مدت اقامت بیماران دارد(۳۱). مطالعه سلطانی و همکاران نیز نشان می‌دهد که نوع پوشش بیمه از عوامل تاثیرگذار در انتخاب یک بیمارستان می‌باشد (۲۲).

همچنین در سطح اطمینان ۹۵ درصد اختلاف بار مراجعه در بین زنان و مردان پاسخگو تفاوت معناداری دارد. باتوجه به میانگین بار مراجعه در دو گروه زنان و مردان، زنان به طور میانگین از بار مراجعه بیشتری برخوردار هستند. در تبیین علت این موضوع می‌توان به تمایل بیشتر زنان نسبت به مردان جهت دریافت خدمات بهداشتی از قبیل مراقبت‌های بارداری و سلامت باروری اشاره نمود. مفتون در مطالعه خود در شهر تهران نشان داد که بین جنس و بار تقاضا از نظر آماری رابطه معنی‌داری وجود دارد (۱۱). متغیر نوع شغل حاکی از معناداری تاثیر عامل زمینه‌ای نوع شغل بر بار مراجعه به مراکز خدمات درمانی مورد نمونه می‌باشد. مقادیر میانگین‌های به دست آمده نشان می‌دهد گروه شغلی خانه دار و بازنشسته از میانگین بار مراجعه بیشتری برخوردار بودند. همچنین در تبیین علل این موضوع می‌توان به وقت کافی این گروه از افراد در استفاده از خدمات اشاره نمود. محدودیت‌های مطالعه حاضر عدم مشارکت یکی از بیمارستانهای شهرستان، همکاری نامطلوب تعدادی از مراکز و

مسافت و هزینه رفت و آمد عامل مهم دیگری در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی می‌باشد که در این پژوهش در سطح معنی‌داری با بار مراجعه رابطه دارد. این عامل به خصوص در مناطقی که فاصله بین مرکز دریافت خدمت و محل سکونت نزدیک‌تر می‌باشد قوی‌تر بود و هر چه فاصله دریافت‌کننده خدمت از مرکز شهرستان بیشتر بود از خدمات بهداشتی و درمانی کمتری استفاده می‌کنند و خدمات بهداشتی و درمانی را بیشتر از خانه بهداشت و مراکز جامع سلامت روستایی دریافت می‌کنند. در تبیین علل این موضوع می‌توان به هزینه‌های رفت و آمد و دریافت خدمات بهداشتی از نزدیکترین مرکز ارائه دهنده به منزل اشاره نمود. مطابق مطالعات رو (Roh) و همکاران (۲۴)، آماجیونیودیو (Amaghionyeodiwe) (۱۸)، ورمقانی و همکاران (۸) فاصله (زمانی و مکانی) دریافت‌کننده خدمت از مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی از عوامل موثر در انتخاب این مراکز می‌باشد.

هرچند در پژوهش حاضر انتظار می‌رفت که مدت زمان انتظار از عوامل مهم در تمایل مراجعه‌کنندگان به انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی باشند، همانند مطالعات اوچه (Oche) در نیجریه (۲۵)، دگروت (De Groot) و همکاران (۲۶)، یعقوبی مریم به نقل از بالدوین (Baldwin) (۲۷)، اما نتایج پژوهش ارتباط معنی‌داری را در زمینه ارتباط این عوامل با بار مراجعه نشان نداد. در تبیین علل عدم تاثیر مدت زمان انتظار در انتخاب مراکز می‌توان به انحصاری بودن بعضی از مراکز ارائه دهنده خدمات، نبود حق انتخاب توسط مراجعین به خصوص در مراکز روستایی و مکان مطالعه اشاره نمود.

درآمد خانوار همانند مدت زمان انتظار بر خلاف مطالعات بهبودی (۲۸)، عامری و همکاران (۷)، در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی رابطه معنی‌داری نداشت. در تبیین علل عدم تاثیر درآمد خانوار در انتخاب مراکز می‌توان به رایگان بودن خدمات در روستاها، هزینه‌های پائین خدمات در مراکز روستایی، نداشتن حق انتخاب مراجعه‌کننده به دلیل محدودیت مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی و مکان مطالعه اشاره نمود.

یافته‌های حاصل از مطالعه فعلی نشان داد که کیفیت خدمات یکی از عوامل موثر در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی در شهرستان ساوه می‌باشد. کیفیت خدمات در کلیه مراکز ارائه دهنده به خصوص مراکز خصوصی رابطه قوی‌تری داشت. کیفیت خدمات در مطالعه انجام شده توسط عامری و همکاران بر روی ۱۱۰ نفر از بیماران بستری در شهر یزد مهمترین عامل انتخاب بیمارستان بوده است که در بین آمیزه عوامل کیفیت ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیشترین اثر را در انتخاب بیمارستان داشته است (۷) و در مطالعه فضائلی و همکاران بر روی ۸۹۵ نفر از خانوارها در شهر مشهد نشان داد که تمایل بیشتر خانوارها برای مراجعه به بیمارستان دولتی یا خصوصی می‌تواند پیامد کیفیت ارائه خدمات به ویژه



بیماران، زمینه تسهیل در انتخاب آگاهانه مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی توسط مراجعین را در آینده فراهم نمایند.

### ملاحظات اخلاقی

این مطالعه با کد اخلاق IR.IAU.SRB.REC.1397.146 در کمیته پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران به تصویب رسیده است. همچنین کسب رضایت آگاهانه از افراد شرکت کننده در مطالعه، حق آزادی شرکت در مصاحبه و انصراف از همکاری در هر مرحله از مطالعه، کسب رضایت از افراد شرکت کننده در مطالعه و تضمین محرمانگی اطلاعات از موارد ملاحظات اخلاقی پژوهش بود.

### تضاد منافع

هیچگونه تضاد منافی از سوی پژوهشگران گزارش نشده است.

### تقدیر و تشکر

بدینوسیله از زحمات مدیریت و کارکنان کلیه مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی در شهرستان ساوه به ویژه مسئولین محترم دانشکده علوم پزشکی ساوه و همچنین دانشکده علوم و فناوری های پزشکی علوم تحقیقات تهران به خاطر همکاری صمیمانه سپاسگزاری می شود.

نیاز به هماهنگی های متعدد با مسئولین مراکز مختلف به دلیل تعدد مراکز مورد مطالعه بود که برای رفع این محدودیت ها زمان زیادی جهت هماهنگی صرف شد. همچنین از محدودیت های دیگر این پژوهش نداشتن حق انتخاب بیماران در انتخاب مراکز به دلیل محدودیت مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی به خصوص در مراکز روستایی بود.

### نتیجه گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان داد نوع بیماری، قیمت خدمات، مسافت و هزینه، کیفیت خدمات، عوامل ادراکی و فرهنگی و نوع بیمه در بار مراجعه به مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی تاثیر داشت. با شناسایی و تعیین عوامل موثر در انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی و ترجیح دادن انتخاب یک مرکز بر مرکز دیگر توسط مراجعین می تواند برای مسئولین مراکز، مدیران و سیاستگذاران مراقبت بهداشتی درمانی و بخصوص مدیران مراکز که به دنبال افزایش سهم خود در جذب بیماران و رقابت با مراکز دیگر به منظور افزایش بهره‌وری مراکز و مدیریت اقتصادی آن هستند، مفید باشد. بنابراین باتوجه به یافته‌های پژوهش، جهت افزایش بار مراجعه بیماران به مدیران و تصمیم‌گیران مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی پیشنهاد می‌شود که با لحاظ نمودن عوامل موثر در انتخاب مراکز، بینشی عمیق‌تر در خصوص عوامل موثر بر انتخاب مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی توسط دریافت کنندگان خدمات مراقبت سلامت پیدا نموده و با تغییرات لازم در موانع انتخاب آگاهانه

### References

1. Alizadeh E, Mosazadeh M. The effect of family physician on visits times in health centers of Mazandaran University of Medical Sciences. Scientific Journal of Medical Council of the Islamic Republic of Iran. 2013;31(1). (Persian)
2. Karimi I SA, Anbari Z. A comparative study on equity in access to health services in developed countries and designing a model for Iran. J Arak Uni Med Sci. 2010;12(4):92-104. (Persian)
3. Rezapour A, Mahmoudi M, Gorji H, Faradonbeh S, Asadi S, Zadeh N, et al. A survey of Unmet health needs and the related barriers to access them. Journal of Health Administration (JHA). 2014;17:57.(Persian)
4. Gutacker N, Siciliani L, Moscelli G, Gravelle H. Choice of hospital: Which type of quality matters? Journal of health economics. 2016;50:230-46.
5. Jannati A, Dadgar E, Gholizadeh M, Alizadeh L, Khodayari M. Identifying the main factors to choose public or private hospital for health services in hospitals of Tabriz in 2010. J Toloo E Behdasht. 2013;38.(Persian)
6. Ravangard R, Javanbakht M, Bastani P. The effective factors on selecting health care providers in public, private, and charity sectors. Daneshvar Medicine. 2018;25(134):27-38.(Persian)
7. Amery H, Panahi M, Jafari A, Khalafi A, Alizadeh H, Abbaspour R. The reasons of private hospital selection by patients in Yazd province for treatment. Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2013;1(3):37-43.(Persian)
8. Vermaghani M, Arab, A, Sari, A. Factors Affecting the selection of private and public hospitals in Tehran for treatment in 2008. Quarterly Journal of Hospital. 2010;1:45-52. (Persian)
9. Bahadori M, Teymourzadeh E, Ravangard R, Nasiri A, Raadabadi M, Alimohammadzadeh K. Factors contributing towards patient's choice of a hospital clinic from the patients' and managers' perspective. Electronic physician. 2016;8(5):2378-87. doi:10.19082/2378

10. Fazaeli S, Ghazizadeh Hashemi S, Ebrahimipour H, Banikazemi S, Yousefi M, Valinejadi A. Public or Private Hospitals: Survey of Households' Tendencies in Some Selected Areas of Mashhad. *Journal of Health Administration*. 2016;18(62):75-86. (Persian)
11. Mafoton F, Farzadi F, Mohammad K, Pilehroodi S, Aeinparast A. Demand and referral times for receiving medical services in Tehran. *Payesh*. 2005;2:131-140. (Persian)
12. Jalili S, Aghaei M, Saeid Mahdavi A. Studying the factors for selecting public or private hospitals by non emergent patients of Ardabil district in 2012 *J Ardabil Univ Med Sci*. 2014;14(4):388-97. (Persian)
13. Heller PS. A model of the demand for medical and health services in Peninsular Malaysia. *Soc Sci Med*. 1982;16(3):267-84. doi:10.1016/0277-9536(82)90337-9
14. Dor A, Gertler P, Van Der Gaag J. Non-price rationing and the choice of medical care providers in rural Cote d'Ivoire. *J Health Econ*. 1987;6(4):291-304. doi:10.1016/0167-6296(87)90017-8
15. Mosadeghra AM, Jooya T. Factors influencing patient choice of a medical consultant in Tehran. *RJMS*. 2017;24(160):62-72. (Persian)
16. Toyabe S, Cao P, Abe T, Uchiyama M, Akazawa K. Impact of sociocultural factors on hospital length of stay in children with nephrotic syndrome in Japan. *Health Policy*. 2006;76(3):259-65. doi:10.1016/j.healthpol.2005.06.008
17. Chan RTY, Yap M. Access barriers to eye care utilization among people with physical disability in Hong Kong. *Procedia Environmental Sciences*. 2016;36:46-9. doi: 10.1016/j.proenv.2016.09.008
18. Amaghionyeodiwe LA. Determinants of the choice of health care provider in Nigeria. *Health Care Manag Sci*. 2008;11(3):215-27. doi:10.1007/s10729-007-9038-3
19. 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 Health Sys Res*. 2011;14 (2):106-114. (Persian)
20. McMullan R, Silke B, Bennett K, Callachand S. Resource utilisation, length of hospital stay, and pattern of investigation during acute medical hospital admission. *Postgrad Med J*. 2004;80(939):23-6. doi:10.1136/pmj.2003.007500
21. Mawajdeh S, Hayajneh Y, al-Qutob R. The effect of type of hospital and health insurance on hospital length of stay in Irbid, North Jordan. *Health Policy Plan*. 1997;12(2):166-72. doi:10.1093/heapol/12.2.166
22. Soltani S, Ghafari S, Salehi M, Mohamadi A, Mollazadehmoghaddam K, Moradi F. Factors affecting the selection of a hospital a case study in Milad hospital Iran. *Health Inf Manage*. 2016;12:791-8. (Persian)
23. Hayatbakhsh-Abbasi, Ranjbar L, Parizad M, Mohamadi M, Aflatoonian B. Effective Factors on Selecting Public or Private Hospitals by Patients in Kerman City, Iran. 2013;1(2):153-146. (Persian)
24. Roh CY, Lee KH. Hospital choice by rural medicare beneficiaries: does hospital ownership matter?--a Colorado case. *J Health Hum Serv Adm*. 2006;28(3):346-65.
25. Oche MO, Umar AS, Ahmed H. Knowledge and practice of exclusive breastfeeding in Kware, Nigeria. *Afr Health Sci*. 2011;11(3):518-23.
26. de Groot IB, Otten W, Dijs-Elsinga J, Smeets HJ, Kievit J, Marang-van de Mheen PJ. Choosing between hospitals: the influence of the experiences of other patients. *Med Decis Making*. 2012;32(6):764-78. doi:10.1177/0272989x12443416.
27. Baldwin E, Shaw C. Buildings. Patient choice. Pick and mix. *Health Serv J*. 2005;115(5940):38.
28. Behboodi F. Effective Factors on Selection of Governmental or Private Hospital with Surgical Patients. *Journal of Guilan University of Medical Sciences*. 2000;9(35):34-40. (Persian)
29. Grossman M. *The Demand for Health: A Theoretical and Empirical Investigation*: National Bureau of Economic Research. New York: Columbia University Press; 2017.
30. EbadiFard Azar F, Rezapour A, Abbasi Broujeni P, safari H, Moeeni Naeeni M. Utilization of health care services in the state of Isfahan. *JHOSP*. 2011;10(3):23-32. (Persian)
31. Sepehri A, Simpson W, Sarma S. The influence of health insurance on hospital admission and length of stay--the case of Vietnam. *Soc Sci Med*. 2006;63(7):1757-70. doi:10.1016/j.socscimed.2006.04.029