

## بررسی قابلیت‌های گردشگری پزشکی بیمارستان بین‌المللی نجات تبریز و اولویت بندی آنها با فرایند سلسله مراتبی AHP

بهار بیشمی<sup>۱</sup>، آرزو ورمزیار<sup>۲</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۹/۲۲، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۲۳)

### چکیده

گردشگری پزشکی شاخه‌ای از گردشگری سلامت است که در آن شخص از کشوری به سایر نقاط دنیا سفر می‌کند تا از خدمات پزشکی کشور مقصد در مراکز درمانی بهره‌مند شود. در اغلب موارد، هدف از گردشگری پزشکی بهره‌مندی از قیمت پایین خدمات پزشکی یا دریافت سریع‌تر خدمات در سایر نقاط دنیاست. هدف تحقیق حاضر بررسی قابلیت‌های گردشگری پزشکی و رتبه‌بندی آنها با استفاده از فرایند سلسله‌مراتبی AHP می‌باشد. برای تعیین نرمال‌بودن یا نبودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. مطابق با آزمون تی-تک‌نمونه‌ای، نتیجه به‌دست‌آمده حاکی از معنی‌دار بودن وجود اعمال جراحی مختلف، تجهیزات و امکانات پزشکی، آوازه جراحان و متخصصان و دپارتمان تور درمانی بود که این ابعاد بعد از رتبه‌بندی توسط AHP Master نتیجه‌گیری شد که آوازه جراحان در قابلیت‌های پزشکی رتبه اول، وجود اعمال جراحی مختلف رتبه دوم، تجهیزات و امکانات رتبه سوم، و دپارتمان توردرمانی رتبه چهارم را دارا بود. در آخر نیز پیشنهاداتی مبنی بر برنامه‌ریزی از سوی مدیران جهت بهبود قابلیت‌های گردشگری از جمله حمایت و تشویق سرمایه‌گذاری بخش خصوصی داخلی و خارجی، صدور مجوز همایش‌ها، کنگره‌ها، کنفرانس‌ها و نمایشگاه‌ها در حوزه گردشگری سلامت پزشکی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: گردشگری، گردشگری سلامت، بیمارستان بین‌المللی نجات تبریز

۱- استادیار پژوهش گروه گردشگری پژوهشگاه میراث فرهنگی و گردشگری

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مدیریت جهانگردی، دانشگاه حکیم جرجانی گرگان

## مقدمه

گردشگری سلامت و گردشگری پزشکی از زمینه‌هایی هستند که می‌توانند نقش مهمی در جهت توسعه گردشگری داشته‌باشند چراکه از عرصه بسیار گسترده را در بر می‌گیرند. در این مقاله تلاش است تا پس از آشنایی با مفهوم گردشگری سلامت و گردشگری پزشکی، با قابلیت‌ها و توانمندی‌های استان‌های کشور آشنا شویم.

گردشگری سلامت به عنوانی یکی از بزرگترین صنایع گردشگری حاصل از به هم پیوستن دو صنعت پر درآمد سفر و پزشکی در جهان است که کشور ما با دارا بودن سابقه طولانی در پزشکی و طب سنتی می‌تواند به جایگاه قابل قبولی در این زمینه دست یابد. از دهه ۱۹۹۰ گردشگری سلامت در سطح دنیا به دلایل متعددی همچون جهانی شدن و آزاد سازی تجارت در حوزه خدمات سلامت، تغییرات نرخ ارز در اقتصاد، ارتقاء و بهبود کیفی تجهیزات پزشکی، ظهور و گسترش اینترنت و پیشرفت فناوری اطلاعات، مسن تر شدن جمعیت، اقتضائات سیستم خدمات بهداشتی رو به افزایش رفت.

ارزان بودن قیمت تمام شده درمان در ایران، کیفیت بالای تجهیزات پزشکی و همچنین حاذق بودن پزشکان از جمله عوامل مهم جذب بیماران خارجی به سمت ایران است ولی به دلیل نویا بودن آن تاکنون شرکت‌های تخصصی در این زمینه شکل نگرفته‌اند و در بعضی از دفاتر خدمات گردشگری بخشی به این موضوع اختصاص داده شده است. سامان دهی این بیماران در داخل کشور موضوعی است که تنها بر عهده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیست بلکه همکاری‌های چند بخشی سازمان‌های مربوطه از جمله سازمان گردشگری، ناجا و وزارت خارجه را می‌طلبد. توریسم درمانی در بسیاری از کشورها نقش مهمی در ارزآوری دارد اما در ایران این صنعت جایگاه خود را باز نیافته و گام‌های نخستین را طی می‌کند.

## مبانی نظری

## گردشگری سلامت

گردشگر سلامت<sup>۱</sup>، سفر سازمان یافته از محیط معمول زندگی به منظور حفظ سلامتی یا انجام معالجه برای حصول مجدد سلامت جسم و ذهن فرد است (آیالا<sup>۲</sup>، ۱۳۷۴: ۷). در این خصوص؛

1 - Health Tourism

2 - Ayala

گردشگری سلامت، دارای اقسام گردشگری پزشکی، گردشگری درمانی و گردشگری تندرستی می‌باشد که به صورت ذیل تعریف می‌شوند:

#### گردشگری پزشکی<sup>۱</sup>

مسافرت به منظور درمان بیماری‌های جسمی یا انجام نوعی از عمل‌های جراحی تحت نظارت پزشکان در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی را گردشگری پزشکی گویند.

#### گردشگری تندرستی<sup>۲</sup>

مسافرت به دهکده‌های سلامت و مناطق دارای چشمه‌های آب معدنی و آب گرم (اسپاها) برای رهایی از تنش‌های زندگی روزمره و تجدید قوا بدون مداخله و نظارت پزشکی و در مواردی که گردشگر، بیماری جسمی مشخصی نداشته باشد را گردشگری تندرستی گویند.

#### گردشگری درمانی

مسافرت به منظور استفاده از منابع درمانی طبیعی (آب‌های معدنی، نمک، لجن و غیره) جهت درمان برخی بیماری‌ها یا گذران دوران نقاهت تحت نظارت و مداخله پزشکی را گردشگری درمانی گویند (ایزدی و همکاران، ۱۳۹۱:۱).

#### گردشگری سلامت

گردشگری سلامت، سفری سازمان یافته از محیط زندگی فرد به مکان دیگر است که به منظور حفظ بهبود و دستیابی مجدد به سلامت جسمی و روحی فرد صورت می‌پذیرد. (کریرا<sup>۳</sup>، بریچس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸) گردشگری سلامت شامل «گردشگری پزشکی»، «گردشگری صحت» و «گردشگری پیشگیرانه» است (ترم، ۱۳۸۵:۱۷)<sup>۵</sup>. سفر برای درمان و بازیابی توان از مهم‌ترین اهداف گردشگری پزشکی است و اغلب اوقات، حول دریافت خدمات درمانی، فعالیت‌های اوقات فراغت نیز به بسته سلامت بیمار اضافه می‌شود (هراهاشه<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳). از آنجا که وضعیت اقتصادی فعلی و مشکلات

1 - Medical Tourism

2 -Wellness Tourism

3 -Carrera

4 -Bridges

1-trem

2 -Harahsheh

زندگی دلایل اصلی موثر به سطح استرس بالای زندگی افراد است؛ گردشگری سلامت یک انتخاب برای کسانی است که با توجه به سلامت بیشتر به سلامتی و رفاه خود، قصد دوری از زندگی پر استرس روزمره خود را دارند (واجیرا کوچورن<sup>۱</sup>، ۱۸:۱۳۸۳).

توسعه گردشگری سلامت را می‌توان به عنوان یک استراتژی ملی، علاوه بر استفاده بهینه از سرمایه‌های داخلی در راستای افزایش درآمد کشور به عنوان یک بازاری امنیتی ملی دانست (سایت توریسم سلامت آسیا<sup>۲</sup>). امروزه امنیت ملی کشورها به دو بخش تقسیم می‌شود؛ «امنیت نرم» و «امنیت سخت». ارتباط و وابستگی پزشکی شخصیت‌ها و ملل‌ها از نظر دریافت خدمات مطمئن و تضمینی در کشور دوم، از جمله عوامل موثر در پایداری و افزایش ظرفیت امنیتی آن کشور است. بازار گردشگری سلامت به عنوان یکی از صنایع درآمدزا و رقابتی در دنیا مطرح شده و از حوزه‌های نوین گردشگری پیشرفته است. در سطح کلان، دولت‌ها علاقه‌مند به بهره‌مندی از مزایای اقتصادی ناشی از این صنعت هستند<sup>۳</sup>. رقابت فزاینده‌ای میان کشورهای مختلف به ویژه کشورهای در حال توسعه آسیایی برای جذب گردشگران سلامت آغاز شده است. از سوی دیگر، گردشگری سلامت در کشورهای در حال توسعه نیز رونق بیشتری یافته است؛ جهانی‌شدن و آزادسازی تجارت در حوزه خدمات سلامت بستر رشد سریع این نوع گردشگری شد. گردشگری سلامت اگر به عنوان یک اولویت هم در نظر گرفته شود، ایران می‌تواند بالقوه از خارج‌شدن ارز و نیروی انسانی به دیگر کشورها جلوگیری نماید (هریک<sup>۴</sup>، ۱۳:۱۳۸۴).

طی چند سال گذشته، به تعداد افرادی که به منظور استفاده از خدمات سلامت از کشورهايشان خارج شده‌اند، افزوده شده است (ناقاراجان<sup>۵</sup>، ۱۶:۱۳۸۳). این افزایش تعداد گردشگران پزشکی با عواملی نظیر هزینه بالای خدمات سلامت در کشورهای صنعتی، افزایش سهولت مسافرت‌های بین‌المللی، نرخ مطلوب تبدیل ارز در اقتصاد جهانی، پیشرفت‌های سریع تکنولوژی پزشکی، بهبود استانداردهای مراقبت در بیشتر کشورها و دسترسی گردشگران به شبکه اینترنت و همچنین تأسیس شرکت‌های جدید که تخصص درمانی ندارند؛ اما بین بیماران سراسر جهان و شبکه بیمارستانی نقش واسطه دارند، ارتباط دارد. اکنون با ظهور استانداردها و قوانین جهانی که در نقاط مختلف دنیا به اجرا درمی‌آیند، مردم به دنبال با کیفیت‌ترین درمان‌ها با قیمت‌های پایین و رقابتی

3 - Vajira Kachorn

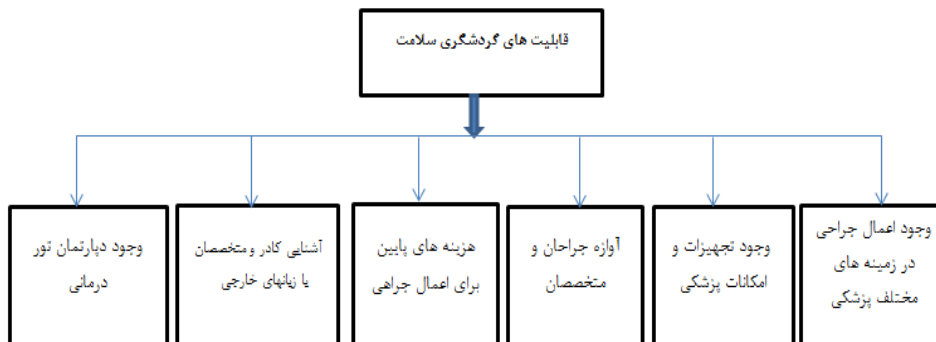
4-Healthtourisminasia

5- Herrick

6 - Nagarajan

هستند (مودی<sup>۱</sup>، ۱۳۸۶: ۱۵). در حال حاضر، با توجه به کم‌هزینه بودن و پر درآمد بودن این صنعت، بسیاری از کشورهای علاقه‌مند به توسعه گردشگری، توجه خود را بر این بخش از صنعت گردشگری متمرکز و برای آن برنامه‌ریزی می‌کنند. ایران نیز در اقیانوس ۱۴۰۰، یکی از قطب‌های اصلی گردشگری سلامت در منطقه خواهد شد و از رهگذر آن نه تنها از خروج ارز جلوگیری می‌شود، بلکه درآمد ارزی قابل توجهی نصیب ایران خواهد شد (سازمان توسعه تجارت ایران، ۱۳۸۸). دولت در حال برنامه‌ریزی و تدوین استراتژی‌ها مبنی بر توسعه زیرساخت‌های مراکز درمانی و بیمارستان‌ها، تکنولوژی، تجهیزات پزشکی و نیروی انسانی متخصص و تبلیغات در زمینه جذب گردشگران سلامت برای توسعه صنعت گردشگری سلامت است. با توجه به پتانسیل گردشگری سلامت که در کشور ما وجود دارد چه از لحاظ شهرت پزشکان و بیمارستان‌های مجهز و دیگر عوامل که جای بررسی را می‌طلبد با تحقیق و مطالعه علمی در این زمینه و با رسیدن به نتیجه می‌تواند نه در حد ایده آل بلکه تا حدودی جامعه مورد تحقیق را از زوایایی مورد بررسی به صورت آشکار نمایان سازد و مدیران با توجه به نتیجه می‌توانند تصمیمات مناسب جهت ارتقاء قابلیت‌های گردشگری پزشکی را اتخاذ نمایند. با توجه به مطالب فوق هدف اصلی از این تحقیق بررسی قابلیت‌های گردشگری پزشکی و رتبه بندی قابلیت‌ها در بیمارستان بین‌المللی نجات تبریز می‌باشد.

### مدل مفهومی پژوهش



## پیشینه تحقیق

## پژوهش‌های داخلی

- تحقیقی توسط ایزدی و همکاران (۱۳۹۱) با عنوان جذابیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان‌های تهران صورت گرفت که نتیجه حاکی از آن بود که تبلیغات رسانه‌ای تأثیرگذارترین ابزار برای جذب گردشگر می‌باشد (ایزدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱).
- کاظمی در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر جذب گردشگر پزشکی در ایران»، به این نتیجه رسید که امنیت اجتماعی، برخورداری از استانداردهای جهانی در مراکز درمانی، تجهیزات پزشکی و صدور روایدید درمان از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر توسعه‌ی این صنعت در ایران می‌باشد (به نقل از مهرجردی، ۱۳۹۱: ۵).
- جباری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «آیا بیمارستان‌های مشهد آمادگی برای گردشگران پزشکی را دارند یا نه» صورت گرفت که این تحقیق در سه بیمارستان مشهد با نام‌های (امام رضا، قائم و دکتر شیخ) صورت گرفت که نتیجه نشان داد که بیشترین امتیاز در جهت آمادگی در جذب گردشگر پزشکی ۶۳٫۵ درصد و کمترین امتیاز برابر با ۴۶٫۷۵ درصد بود و بیشترین آمادگی مربوط به تجهیزات بیمارستانی و شرایط جغرافیایی بود و کمترین نیز در وب سایت جهت آشنایی بیماران. تحقیق دیگری که توسط جباری و همکاران (۱۳۸۹) با عنوان «قابلیت‌های گردشگری جراحی زیبایی در اصفهان» صورت گرفت مشارکت کنندگان پژوهش، مدیران و متخصصین جراحی پلاستیک، گوش و حلق و بینی مراکز ارائه دهنده خدمات جراحی زیبایی شهر اصفهان بودند. یافته‌ها حاکی از آن بود که هفت موضوع به عنوان عوامل کلیدی مرتبط با قابلیت‌های گردشگری پزشکی در حوزه ی جراحی زیبایی شناسایی شد که شامل قابلیت تقاضا، قابلیت محیطی، قابلیت نیروی انسانی، قابلیت زیرساختاری، همکاری بین‌بخشی، وضعیت رقابتی و افتراقی و رهبرادهای ترویجی بود (جباری و همکاران، ۱۳۹۳: ۴).
- نوری حکمت و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی که با عنوان «آمادگی بیمارستان‌ها برای ورود به صنعت گردشگری پزشکی» صورت گرفت و مجموع یافته‌های پژوهش حاضر با توجه به سطح انطباق کلی مورد مطالعه در شهر اصفهان حاکی از آمادگی نسبی بیمارستان‌ها برای ورود به صنعت گردشگری داشته و وجود شاخص‌هایی همچون تجهیزات پزشکی، آشپزخانه‌ای مجهز، داشتن مترجم، و تارنما موجب ارتقای بیمارستان‌ها و توسعه بازار گردشگری پزشکی می‌گردد (نوری حکمت و همکاران، ۱۳۹۳: ۶).
- طالبی و جمشیدی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی قابلیت‌های گردشگری سلامت در استان گیلان» صورت گرفت که در این تحقیق از ۲۰ نفر از کارشناسان دانشگاه علوم پزشکی، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و ۱۵ نفر گردشگر خارجی سلامت و همین‌طور ۳۰ گردشگر

داخلی، یک نظرسنجی به عمل آمد که در آن سه معیار (تجهیزات و امکانات جاذب پزشکی، تجهیزات و امکانات جاذب گردشگری و بررسی و نحوه دسترسی‌ها از سوی گردشگران سلامت داخلی و خارجی) مورد ارزیابی قرار گرفتند که نتیجه نشان داد در میان سه معیار اصلی معیار تجهیزات و امکانات جاذب پزشکی به ضریب ۰,۶۲۵ بیش از ۲,۵ برابر با اهمیت‌تر از معیار تجهیزات و امکانات گردشگری با ضریب ۰,۲۳۸ مورد توجه کارشناسان و گردشگران قرار گرفت (طالبی و جمشیدی، ۱۳۹۲: ۳).

### پژوهش‌های خارجی

- چینگ‌چی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای با عنوان ارزیابی پتانسیل ماکائو برای توسعه گردشگری سلامت در منطقه چین پرداخته‌اند، نتیجه نشان داد که یک فرصت مطلق برای گردشگران سلامت برای چینی‌ها در این جزیره وجود دارد که در این میان بیشترین درخواست برای چک آپ از سوی گردشگران سلامت درخواست می‌شود و همچنین در ماکائو نتیجه پژوهش حاکی از آن بود که یک عدم تطبیق بین درخواست از سوی گردشگران سلامت و عرضه از سوی بیمارستان‌های این جزیره قرار دارد (چینگ‌لی، ۱۳۹۰: ۱۰).

- بریستو<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای که با عنوان گردشگری پزشکی پایدار در کاستاریکا صورت گرفت نشان دادند افرادی که به کاستاریکا برای درمان مسافرت می‌کنند، از نظر معیارهای جهانی گردشگری که به منظور به حداکثر رساندن فواید اقتصادی و اجتماعی برای جوامع محلی و به حداقل رساندن تأثیرات منفی طراحی شده‌اند، بهره‌خواهندبرد و اکثر مراجعه‌کنندگان برای درمان در زمینه‌های جراحی زیبایی و دندان پزشکی بودند (بریستو و همکاران، ۱۳۹۰: ۸).

- لانت<sup>۳</sup> و پرسویل<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای با عنوان ارزیابی سیستماتیک وبسایت جهت آینده نگری گردشگری پزشکی انجام دادند که این نتیجه رسیدند که فرایندی کلیدی در گردشگری سلامت، پلت فرمی است که توسط اینترنت برای به دست آوردن دسترسی به مراقبت‌های پزشکی، اطلاعات پزشکی و تبلیغات مربوطه مهیا می‌گردد (لانت و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱).

- در مطالعه‌ای که توسط سازمان ملل متحد انجام شده است، عواملی از قبیل ایجاد تسهیلات پیشرفته، کیفیت بالا و هزینه پایین درمان به عنوان مهم‌ترین عوامل جذب بیمار در حوزه گردشگری پزشکی بیان شده است.

1- Ching-Chi

2- Bristow

3- Lunt

4- Percivil

- هراشه<sup>۱</sup> (۱۳۸۱) در پژوهشی تحت عنوان پتانسیل‌های توسعه توریسم سلامت در اردن نشان داد که گردشگران بر خلاف کاستی‌ها و مشکلات مربوط به حمل و نقل عمومی، قیمت‌ها، پاکیزگی، قابلیت دسترسی و توسعه‌ی کم صنعت گردشگری سلامت در این کشور، از خدمات راضی بوده و از ۲۰ مرکز درمانی طبیعی در اردن با قابلیت ارائه خدمات درمانی به گردشگران، ۴ مرکز بسیار پیشرفته، ۱۰ مرکز در حد متوسط و ۶ مرکز در حد پایین بودند (هراشه، ۱۳۸۱: ۱۴).

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از حیث ماهیت و روش از نوع تحقیقات «توصیفی- پیمایشی» است. جامعه آماری تحقیق عبارت است از کلیه متخصصان، مدیران، پزشکان و پرسنل بیمارستان بین‌المللی نجات تبریز که تعداد کل آنها ۲۴۷ نفر می‌باشند که با استفاده از روش سرشماری کلیه ۲۴۷ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار تحقیق حاضر دو پرسشنامه می‌باشد که در مرحله اول طیف لیکرت و در مرحله دوم از پرسشنامه مقایسات زوجی AHP می‌باشد. جهت روایی پرسشنامه (از نظر محتوا)، از نظر متخصصان حوزه پزشکی سلامت، اساتید دانشگاه و به خصوص استاد راهنما استفاده شده است. با کسب نظرات افراد یادشده، اصلاحات لازم در خصوص پرسشنامه به عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه‌های مورد نظر را می‌سنجند، که در نهایت پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۸ سوال جهت سنجش متغیرها طراحی گردید. پایایی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> محاسبه شد که به صورت زیر اشاره می‌شود:

(جدول شماره ۱): محاسبه پایایی مولفه‌های تحقیق

ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد	قابلیت‌های گردشگری پزشکی
۰,۷۳۴	وجود اعمال جراحی مختلف	
۰,۷۰۹	تجهیزات و امکانات پزشکی	
۰,۸۴۱	آوازه جراحان و متخصصان	
۰,۷۳۹	هزینه پایین درمان	
۰,۷۷۴	آشنایی با زبان خارجی	
۰,۷۲۵	دپارتمان تور درمانی	

1- Harahsheh

2 - Cronbach Alpha Coefficient



روش تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS و Expert Choice صورت خواهد گرفت. در سطح آمار توصیفی از جدول فراوانی، نمودار ستونی و دایره ای، میانگین و انحراف استاندارد متغیرها استفاده شد. و از آمار استنباطی جهت بررسی و آزمون فرضیات تحقیقات بهره گیری خواهد شد. روش‌های آمار استنباطی قابل پیش بینی در این تحقیق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها) و آزمون تی تک نمونه‌ای می‌باشد و همچنین از روش تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی استفاده گردیده می‌گردد که این فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی یکی از تکنیک‌های «تصمیم‌گیری با معیارهای چندگانه» است که به منظور تصمیم‌گیری و انتخاب یک گزینه از میان گزینه‌های متعدد تصمیم، با توجه به شاخص‌هایی که تصمیم‌گیرنده تعیین می‌کند، به کار می‌رود.

(جدول شماره ۲): آمار توصیفی

سن		
درصد	فراوانی	
۲۱,۵	۵۳	زیر ۳۰ سال
۶۱,۵	۱۵۲	۳۰-۵۰ سال
۱۷,۰	۴۲	بالای ۵۰ سال
جنسیت		
درصد	فراوانی	
۷۱,۷	۱۷۷	مرد
۲۸,۳	۷۰	زن
نوع تخصص		
درصد	فراوانی	پست سازمانی
۳۰,۴	۷۴	متخصص
۸,۱	۲۰	فوق تخصص
۶۰,۷	۱۵۰	کادر
۰,۸	۳	مدیر
سابقه خدمت		
درصد	فراوانی	
۲۲,۷	۵۶	زیر ۸ سال
۳۴,۴	۸۵	۸ تا ۱۶ سال
۲۱,۹	۵۴	۱۶ تا ۲۴ سال
۲۱,۱	۵۲	۲۴ سال به بالا

## یافته‌های توصیفی تحقیق

جدول فوق نشانگر آن است که تعداد ۵۳ نفر از پاسخ‌دهندگان زیر ۳۰ سال، ۱۵۲ نفر ۳۰ الی ۵۰ سال و ۴۲ نفر بالای ۵۰ سال می‌باشند و ۱۷۷ نفر از پاسخ‌دهندگان مرد و ۷۰ نفر زن بوده‌اند. به لحاظ تخصص ۷۴ نفر متخصص، ۲۰ نفر فوق تخصص، ۱۵۰ نفر کادر بیمارستانی و ۳ نفر مدیر بوده‌اند. به لحاظ سابقه خدمت ۵۶ نفر زیر ۸ سال، ۸۵ نفر ۸ تا ۱۶ سال و ۵۴ نفر ۱۶ الی ۲۴ سال دارای سابقه خدمت می‌باشند.

## (جدول شماره ۳): بررسی طبیعی بودن متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق	Z کولموگروف-اسمیرنف	سطح معنی داری
وجود اعمال جراحی	۱/۰۹۶	۰/۱۸۱
تجهیزات و امکانات پزشکی	۰/۹۴۰	۰/۳۴۰
آوازه جراحان و متخصصان جراحی	۱/۲۵۱	۰/۰۸۷
هزینه‌های پایین برای اعمال جراحی	۱/۲۳۷	۰/۰۹۴
آشنایی کادر و متخصصان با زبانهای خارجی	۱/۰۶۲	۰/۲۰۹
دپارتمان تور درمانی	۱/۱۹۸	۰/۱۱۳

از آنجاکه سطح معنی داری برای همه متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ درصد است. بنابراین توزیع متغیرهای تحقیق نرمال می‌باشد و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک (تی-تک نمونه‌ای) - با توجه به قضیه حد مرکزی، و حجم نمونه که بزرگتر از ۳۰ نفر است از آزمون تی-تک نمونه‌ای) برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود.

## (جدول شماره ۴): آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های تحقیق	مقدار T	سطح معنی داری	رد یا تأیید
فرضیه اول: وجود اعمال جراحی در زمینه‌های مختلف پزشکی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین المللی نور نجات می‌باشد.	۳/۴۴۶	۰/۰۰۱	تأیید
فرضیه دوم: تجهیزات و امکانات پزشکی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین المللی نور نجات می‌باشد.	۵/۳۸۶	۰/۰۰۰	تأیید
فرضیه سوم: آوازه جراحان و متخصصان جراحی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین المللی نور نجات می‌باشد.	۲۲/۷۶۸	۰/۰۰۰	تأیید
فرضیه چهارم: هزینه‌های پایین برای اعمال جراحی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین المللی نور نجات می‌باشد.	۰/۹۶۷	۰/۳۳۵	رد
فرضیه پنجم: آشنایی کادر و متخصصان با زبان‌های خارجی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین المللی نور نجات می‌باشد.	۱/۹۴۲	۰/۰۵۳	رد
فرضیه ششم: دپارتمان تور درمانی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین المللی نور نجات می‌باشد.	۱۷/۵۸۱	۰/۰۰۰	تأیید

طبق این جدول برای (وجود اعمال جراحی مختلف) سطح معنی‌داری که کمتر از ۰/۰۵ درصد است و از طرفی مقدار  $t$  به دست آمده (آماره‌ی آزمون  $t=۳/۴۴۶$ ) از مقدار  $t$  بحرانی ( $t$  جدول) با درجه آزادی ۲۴۶ در سطح ۰/۰۵ برابر با ۱/۶۴۶ بزرگتر به دست آمد لذا می‌توان با ۹۵ درصد فرضیه تحقیق را تأیید کرد. برای (تجهیزات و امکانات پزشکی) سطح معنی‌داری  $p=۰/۰۰۰$  که کمتر از ۰/۰۵ درصد است و از طرفی مقدار  $t$  به دست آمده (آماره‌ی آزمون  $t=۵/۳۸۶$ ) از مقدار  $t$  بحرانی با درجه آزادی ۲۴۶ در سطح ۰/۰۵ برابر با ۱/۶۴۶ بزرگتر می‌باشد لذا می‌توان با ۹۵ درصد فرضیه تحقیق را تأیید کرد. برای (آوازه جراحان) سطح معنی‌داری  $p=۰/۰۰۱$  که کمتر از ۰/۰۵ درصد است و از طرفی مقدار  $t$  به دست آمده (آماره‌ی آزمون  $t=۲۲/۷۶۸$ ) از مقدار  $t$  بحرانی ( $t$  جدول) با درجه آزادی ۲۴۶ در سطح ۰/۰۵ برابر با ۱/۶۴۶ بزرگتر به دست آمد لذا با سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه تحقیق تأیید می‌شود. برای (هزینه پایین درمان و اعمال جراحی) سطح معنی‌داری  $p=۰/۳۳۵$  که بیشتر از ۰/۰۵ درصد است و از طرفی مقدار  $t$  به دست آمده (آماره‌ی آزمون  $t=۰/۹۶۸$ ) از مقدار  $t$  بحرانی ( $t$  جدول) با درجه آزادی ۲۴۶ در سطح ۰/۰۵ برابر با ۱/۶۴۶ کوچکتر می‌باشد لذا می‌توان با ۹۵ درصد فرضیه تحقیق را رد کرد. برای (آشنایی کادر با زبانهای خارجی) سطح معنی‌داری  $p=۰/۰۵۳$  که بیشتر از ۰/۰۵ درصد است و از طرفی مقدار  $t$  به دست آمده (آماره‌ی آزمون  $t=۱/۹۴۲$ ) از مقدار  $t$  بحرانی با درجه آزادی ۲۴۶ در سطح ۰/۰۵ برابر با ۱/۶۴۶ کوچکتر می‌باشد، لذا فرضیه تحقیق با ۹۵ درصد سطح اطمینان فرضیه تحقیق را رد کرد. برای (دپارتمان تور درمانی) سطح معنی‌داری  $p=۰/۰۰۰$  که کمتر از ۰/۰۵ درصد است و از طرفی مقدار  $t$  به دست آمده (آماره‌ی آزمون  $t=۱۷/۵۸۱$ ) از مقدار  $t$  بحرانی ( $t$  جدول) با درجه آزادی ۲۴۶ در سطح ۰/۰۵ برابر با ۱/۶۴۶ بزرگتر می‌باشد، لذا، با ۹۵ درصد سطح اطمینان می‌توان فرضیه تحقیق را تأیید نمود.

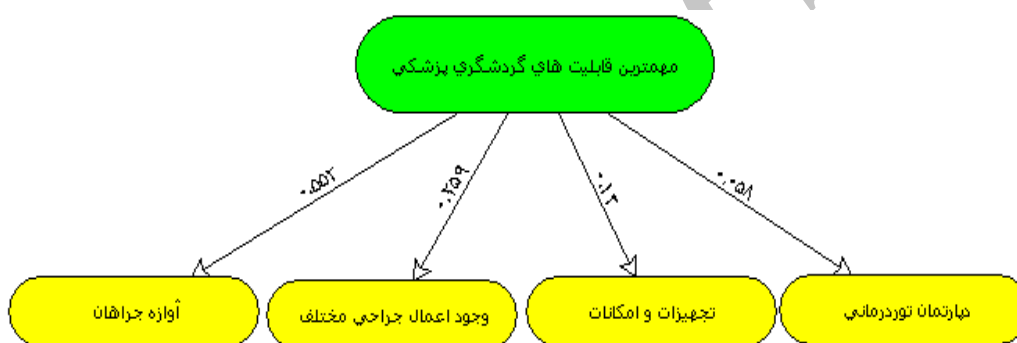
### ماتریس مقایسات زوجی و محاسبه وزن نسبی معیارهای اصلی مسأله

براساس اطلاعات تحلیل شده، ماتریس مقایسات زوجی معیارهای اصلی قابلیت‌های گردشگری پزشکی بیمارستان بین‌المللی (آوازه جراحان، وجود اعمال جراحی مختلف، تجهیزات و امکانات و دپارتمان تور درمانی) به صورت زیر تدوین گردید. در این ماتریس رابطه  $a_{ij} * a_{ji} = 1$  برقرار است. پس از تشکیل این ماتریس با استفاده از نرم افزار وزن هر یک از معیارهای اصلی مشخص شدند. در (جدول شماره ۱) ماتریس مقایسات زوجی معیارهای اصلی تحقیق پس از تجزیه و تحلیل با استفاده از نرم افزار AHP MASTER آورده شده است. ضریب ناسازگاری این ماتریس ۰/۰۳۴۲۳ می‌باشد بنابراین این ماتریس دارای ضریب ناسازگاری قابل قبولی (کمتر از ۰/۱) است.

(جدول شماره ۵): ماتریس مقایسات زوجی معیارهای اصلی

وجود اعمال جراحی مختلف	دپارتمان توردرومانی	تجهیزات و امکانات	آوازه جراحان	
۲/۷۰۱۹۲	۶/۷۹۷۸۴۴	۴/۶۸۸۰۷۱	۱	آوازه جراحان
۰/۳۸۴۵۷۹	۳/۱۵۲۸۱۸	۱	۰/۲۱۳۳۰۷	تجهیزات و امکانات
۰/۲۲۵۲۷۶	۱	۰/۳۱۷۱۷۷	۰/۱۴۷۱۰۵	دپارتمان توردرومانی
۱	۴/۴۳۸۹۹۵	۰/۶۰۰۲۴۳	۰/۳۷۰۱۰۷	وجود اعمال جراحی مختلف

وزن نسبی معیارهای اصلی مسأله مطابق با خروجی نرم افزار AHP MASTER به صورت نمودار شماره (۱) آورده شده است.



(شکل شماره ۱): وزن نسبی معیارهای اصلی

در جدول شماره (۴) معیارهای اصلی مسأله براساس وزن های به دست آمده از تجزیه و تحلیل نتایج، اولویت بندی شده است.

جدول شماره ۶: اولویت بندی معیارهای اصلی مسأله

اولویت	معیار	وزن
۱	آوازه جراحان	۰/۵۵۲
۲	وجود اعمال جراحی مختلف	۰/۲۵۹
۳	تجهیزات و امکانات	۰/۱۲۰
۴	دپارتمان توردرومانی	۰/۰۵۸

## نتیجه‌گیری

توسعه گردشگری سلامت را می‌توان به عنوان یک استراتژی ملی، علاوه بر استفاده بهینه از سرمایه‌های داخلی در راستای افزایش درآمد کشور به عنوان یک بازوی امنیت ملی دانست. بازار گردشگری سلامت به عنوان یکی از صنایع درآمدزا و رقابتی در دنیا مطرح شده و از حوزه‌های نوین گردشگری پیشرفته است. نتیجه نشان داد که با سطح اطمینان ۹۵ درصد، اعمال جراحی در زمینه‌های مختلف پزشکی از قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان بین‌المللی نور نجات می‌باشد اما هزینه بیمارستان خیلی زیاد است. با توجه به این که گردشگری پزشکی این قابلیت را دارد تا بیمارانی را از سراسر دنیا به سوی خود جذب نماید آشنایی کادر و متخصصان با زبان‌های خارجی یکی از ملزومات کادر بیمارستانی است که این مورد باید در بیمارستان نور نجات تبریز تقویت گردد. به طو کلی می‌توان گفت که از مهم‌ترین قابلیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان نور نجات تبریز به ترتیب مربوط به دیپارتمان توردرمانی، آوازه جراحان، وجود اعمال جراحی‌های مختلف و تجهیزات و امکانات پزشکی است. با در نظر گرفتن نتیجه تحقیق پیشنهاداتی جهت بهبود قابلیت‌های گردشگری سلامت به صورت زیر ارائه می‌گردد:

در زمینه وجود اعمال جراحی مختلف که یکی از قابلیت‌ها در گردشگری سلامت می‌باشد و در رتبه‌بندی در رتبه دوم قابلیت‌ها وجود دارد، پیشنهاد می‌گردد که اعمال جراحی صورت گرفته و نتیجه آنها طبق گزارشی در اختیار مراجعین قرار گیرد و همچنین می‌توان با افزایش نوع عمل‌های جراحی در زمینه‌های پزشکی تعداد مراجعین نیز افزایش یابد. درباره تجهیزات و امکانات پزشکی که یکی از قابلیت‌ها در گردشگری سلامت می‌باشد و در رتبه‌بندی دارای رتبه سوم می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد که امکانات و تجهیزات پزشکی با توجه با تکنولوژی‌های روز به‌روزرسانی گردند و با به‌روز کردن این امکانات که جایگاه ویژه‌ای را در بهبود و روند درمان و تشخیص بیماری دارند باعث افزایش اولویت و موجب رضایتمندی بیماران گردد. برای آوازه جراحان که یکی از قابلیت‌ها در گردشگری سلامت می‌باشد و در رتبه بندی در دارای رتبه اول می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد که جهت معرفی بیشتر این پزشکان، از طریق گزارش نتایج عملکرد و نظر بیماران تحت‌درمان آنها در قالب یک گزارش کتبی یا تصویری در دسترس مراجعین و مراقبین این امر قرار گیرد.

برای هزینه پایین که در این تحقیق تأثیر معنی‌داری را در قابلیت‌های گردشگری سلامت نداشت می‌تواند به علت تعرفه‌هایی باشد که به نرخ آزاد محاسبه می‌شود و در صورت تعدیل بخشیدن یا کاهش هزینه‌ها می‌توان از این قابلیت به نحو احسن در گردشگری سلامت بهره برد. برای آشنایی با زبان‌های خارجی در برنامه بیمارستان برای پرسنل حتما صورت گیرد چرا که در صورت آشنایی پرسنل و پرستاران با زبان‌های خارجی و ارتباط مستقیم با بیمار خارجی می‌تواند

موجب آرامش و اطمینان خاطر برای بیمار جهت ابراز بیماری و ارتباط مفید جهت درمان باشد. برای دپارتمان تور درمانی که یکی از قابلیت‌ها در گردشگری سلامت و دارای اولویت چهارم است. پیشنهاد می‌گردد که این دپارتمان تورهایی بین‌المللی و خارجی بیشتری را برنامه‌ریزی نماید و با هماهنگی با دفترهای گردشگری و تبلیغ این بیمارستان موجب افزایش گردشگری سلامت در این بیمارستان گردد. پیشنهاد دیگر راه‌اندازی یک پایگاه اینترنتی جهت معرفی بیشتر این بیمارستان در زبان‌های مختلف است.

Archive of SID

### منابع

- ایزدی، مرتضی، ایوبیان، علی؛ نصیری، طه؛ جنیدی، نعمت اله و فاضل، مژگان، (۱۳۹۱)، «وضعیت گردشگری سلامت در ایران، فرصت یا تهدیدها»، *مجله طب نظامی*، دوره ۱۴.
- ایوبیان، علی؛ باقریان محمودآبادی، حسین (۱۳۹۳). «جذابیت‌های گردشگری پزشکی در بیمارستان‌های تهران»، *نشریه مدیریت اطلاعات سلامت*، دوره یازدهم، شماره سوم
- طالبی، مانی و جمشیدی، زهرا، (۱۳۹۲). «ارزیابی قابلیت‌های گردشگری سلامت در استان گیلان»، در *مجموعه مقالات اولین همایش ملی گردشگری، جغرافیا، محیط‌زیست پایدار*.
- علیرضا، جباری؛ آقازحیمی، زهرا؛ صیدمرادی، زهره و فردوسی، محبوبه، (۱۳۹۱)، «قابلیت‌های گردشگری جراحی زیبایی در اصفهان»، *نشریه مدیریت اطلاعات سلامت*، دوره نهم، شماره پنجم
- مهرجردی، یحیی؛ فارغ، فهیمه و پوررضایی، مریم، (۱۳۹۱)، «توریسم درمانی با رویکرد پویایی‌های سیستمی»، در *مجموعه مقالات یازدهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*.
- نوری حکمت، سمیه؛ جباری، علیرضا؛ دهنویه، رضا و مردانی، رجا (۱۳۹۳). «آمادگی بیمارستان‌ها برای ورود به صنعت گردشگری و پزشکی»، *فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت*، دوره یازدهم، شماره چهارم.
- Ayala WH. (1995). From quality product to Ecoproduct: will Fiji set a precedent. *Tourism Management*. 5;16(1) 39.
- Bristow, Robert, Wen-Tsann Yang and Mei-Tsen Lu. (2011). Sustainable medical tourism in Costa Rica. *TOURISM REVIEW*. VOL. 66 NO. 1/2 2011, pp. 107-117, Q Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1660-5373
- Chinese medical tourism. *TOURISM REVIEW*, OL. 66 NO. 1/2 2011, pp. 68-82, Q Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1660-5373
- Ching-Chi, C.Hilary,du, Tze Nagi (2011). Macao's potential for developing regional
- Harahsheh,S.S. (2002). Curative Tourism In Jordan And Its Potential Development, Thesis For The Fulfillment Of MA In European Tourism Management (ETM), Bournemouth University, United Kingdom, 1-135.
- Herrick MD. Medical tourism: Global competition in healthcare. Dallas: National Center for Policy Analysis; 2007.8- Garcia Altes A. The development of health tourism services. *Ann Tour Res*. 2005;32(1):11-6.
- Lunt,N, Percivil, Carrera, (2011). Systematic review of web sites for
- Moody M. (2007). Medical tourism: Employers can save significant healthcare dollars by having employees seek overseas options. *Rough Notes*.;150(11):114-6.
- Nagarajan GS. (2004). Medical tourism in India: Strategy for its development [dissertation]. Bangalore: Crisil Young Thought Leader; .pdf [Accessed Feb 13,2010]
- prospective medical tourists. *TOURISM REVIEW*, VOL. 66 NO. 1/2 2011, pp. 57-67, Q Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1660-5373

- TRAM (tourism research and marketing). ( 2006).Medical Tourism:A global analysis, a report by tourism research and marketing.Netherlands: Atlas Publication; 2006.
- Vajira Kachorn T. Implementation of an effective healthtourism development plan of Thailand [dissertation]. Thailand:University of Wisconsin-Stout; 2004

Archive of SID