

## عوامل تأثیرگذار بر انتخاب بیمارستان دولتی یا خصوصی توسط بیماران

## نیازمند عمل جراحی

دکتر فیروز بهبودی\*

\* استادیار گروه جراحی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان

## چکیده

عوامل متعددی در انتخاب بیمارستان توسط بیماری که نیاز به بستری شدن بخصوص عمل جراحی دارد مؤثرند، که این عوامل می‌توانند از یک طرف کیفیت ارائه خدمات و هزینه‌های بیمارستانی و از طرف دیگر وضعیت جسمی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بیمار نیازمند بستری باشند. هدف از این بررسی تعیین عوامل تأثیرگذار بر انتخاب بیمارستان (دولتی یا خصوصی) توسط بیماران نیازمند عمل جراحی بستری شده در بیمارستان‌های شهر رشت بوده است.

در این مطالعه در تابستان ۱۳۷۹ از ۳۸۵ بیمار بستری شده در ۴ بیمارستان دولتی و ۲ بیمارستان خصوصی شهر رشت در خصوص عوامل تأثیرگذار به انتخاب بیمارستان توسط پرستگر مصاحبه بعمل آمد. اکثریت افراد بستری شده در بیمارستان‌های خصوصی دارای شغل آزاد ۴۷/۱٪ و از بیماران بیمارستان‌های دولتی ۴۲/۱٪ خانه‌دار و ۲۹/۱٪ دارای شغل آزاد بوده‌اند. در بیمارستان‌های دولتی ۲۵٪ افراد مورد پژوهش دارای مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر بوده‌اند و در بیمارستان‌های خصوصی این رقم برابر با ۶۰/۲٪ بوده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ۸۹/۳٪ از بیماران عوامل اقتصادی، ۸۲٪ تجهیزات و امکانات بیمارستان، ۸۰/۳٪ نوع پوشش بیمه، ۷۹/۶٪ پرستار خوب، ۷۸/۸٪ بهداشت بیمارستان، ۵۷/۵٪ شهرت خوب بیمارستان، ۴۴/۷٪ سابقه درمان مناسب دوستان و آشنایان، ۴۳٪ امکان ملاقات آزادانه، ۳۸/۴٪ حضور دانشجویان و دستیاران، ۳۱/۳٪ مدت زمان نوبت عمل، ۱۳/۶٪ امکان گرفتن تخفیف و ۷/۳٪ اشتغال فامیل و دوستان در بیمارستان مورد نظر را علت انتخاب خود ذکر نموده‌اند.

۶۵/۴٪ از بیماران بیمارستان‌های دولتی و ۱۰۰٪ بیماران بیمارستان‌های خصوصی، بیمارستان‌های خصوصی را جهت بستری شدن ترجیح می‌دادند که نشان دهنده کاهش اعتبار بیمارستان‌های دولتی در نزد مردم است. بیماران بیمارستان‌های دولتی عوامل اقتصادی را بیش از همه در انتخاب خود مؤثر دانسته‌اند (۹۸٪) و بیماران بیمارستان‌های خصوصی بیش از همه مراقبت پرستاری خوب را مؤثر دانسته‌اند (۹۸٪) یافته‌ها حاکی از آن است، در صورتیکه محدودیت‌هایی نمانند عوامل اقتصادی که مهمترین عامل انتخاب بیمارستان‌های دولتی است وجود نداشته باشد، بیماران بستری در بخش خصوصی را ترجیح می‌دهند و این بخاطر عملکرد ضعیف بیمارستان‌های دولتی در زمینه ارائه خدمات درمانی می‌باشد. بنابراین یکی از راه‌های افزایش استقبال مردم از بیمارستان‌های دولتی ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در این بیمارستان‌ها از طریق تغییر شیوه مدیریت آنها می‌باشد.

کلید واژه‌ها: بیماران / بیمارستانها / عمل جراحی

## مقدمه

از تعداد زیاد بیمارانی که به پزشکی مراجعه می‌کنند تعداد اندکی از آنان نیاز به بستری شدن و انجام اقدامات

سبب کاهش درآمد این مراکز و در نتیجه کاهش بیشتر کیفیت ارائه خدمات درمانی و از همه مهمتر کاهش تعداد بیماران بیمارستان‌های دولتی و آموزشی سبب کاهش تنوع بیماران و در نتیجه تسنول کیفیت آموزشی بیمارستان‌ها برای دانشجویان و دستیاران خواهد شد.

با آگاهی از عواملی که بر کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی مؤثرند این تحقیق به منظور بررسی عوامل تأثیرگذار در انتخاب بیمارستان توسط بیماران نیازمند عمل جراحی که در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر رشت بستری بوده‌اند انجام گرفته است.

### مواد و روشها

این تحقیق یک مطالعه توصیفی - مقطعی است که در تابستان ۱۳۷۹ در شهر رشت به اجرا درآمد و جامعه آماری آن را افرادی که به علل مختلف نیاز به جراحی داشته و در بیمارستان‌های دولتی (آموزشی درمانی پورسینا، رازی، توتونکاران، و الزهراء) و همچنین بیمارستانهای خصوصی آریا و گلزار بستری شده بودند، تشکیل می‌دهند. انتخاب بیماران به روش تصادفی آسان از بین بیماران بستری در بخش‌های مختلف و طی روزهای مختلف تیرماه سال ۱۳۷۹ انجام گرفت و حجم نمونه ۳۸۵ نفر بود و مواردی که خود بیمار به علت سن پائین و یا حال عمومی نامناسب قادر به پاسخگویی نبود، همراهان وی مورد پرسش قرار گرفتند.

مجریان طرح با مراجعه به بخش‌های بیمارستان با استفاده از پرسشنامه از بیمار مصاحبه به عمل آوردند. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش حاوی سئوالاتی درباره جنس، میزان تحصیلات، شغل، وضعیت بیمه و نقش حمایتی آن و ۱۳ سؤال بسته دیگر مربوط به عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان و یک سؤال بسته در مورد ترجیح بیمارستان خصوصی یا دولتی و یک سؤال باز در مورد سایر عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان بود. که پس از تعیین روایی و پایایی آن به مرحله اجرا گذاشته شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات حاصله با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### نتایج

مطالعه بر روی ۳۸۵ بیمار بستری در بیمارستان‌های دولتی (آموزشی درمانی) و خصوصی شهر رشت انجام

تشخیصی و درمانی در بیمارستان خواهند داشت. اما مسلماً به استثنای بیمارانی که از مراکز دیگر ارجاع می‌شوند یا بیماران اورژانس که معمولاً به نزدیکترین بیمارستان مربوطه برده می‌شوند، سایر بیماران، بیمارستان را بطور اتفاقی انتخاب نمی‌کنند. از نظر بیمار هنگامی که به یک عمل جراحی نیاز است، این انتخاب حساس تر می‌شود و مسلماً با دقت بیشتری مبادرت به انتخاب بیمارستان جهت عمل جراحی می‌کند و عوامل زیادی ممکن است در انتخاب بیمار مؤثر باشند.

در کشور ما بیمارستان‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند. بیمارستان‌های دولتی که اخیراً خودگردان شده‌اند و بیمارستان‌های خصوصی که دولت در اداره آنها فقط نقش نظارتی دارد. در بیمارستان‌های دولتی مشکلات عدیده‌ای مانند تراکم بیش از حد بیماران در بخش‌ها، صف‌های طولی انتظار بیماران، فقدان و غیرقابل استفاده بودن وسایل درمانی و تشخیصی، تعداد اندک کادر درمانی نسبت به تعداد بیماران، روحیه نامطلوب کارکنان و تسهیلات نامناسب روبه زوال سبب کاهش کیفیت ارائه خدمات به بیماران می‌شود. (۱) بیمارستان‌های دولتی در کشور ما، براساس بررسی اجمالی فاقد کارایی به نظر می‌رسند و از دیدگاه مردم عملکرد این بیمارستان‌ها با رعایت موازین بهره‌وری و در قیاس با استانداردهای جهانی، مطلوب به نظر نمی‌رسد. (۲) علاوه بر این نگرانی و ترس بیمار از وضعیت بهداشتی بیمارستان‌های دولتی یا انجام عمل جراحی توسط دستیاران و دانشجویان از دیگر عواملی هستند که بر انتخاب بیمارستان توسط بیمار مؤثر می‌باشند. از طرفی تعدادی از بیماران به اتکاء اشتغال افراد خانواده و آشنایان در بیمارستان و امکان بستری خارج از نوبت و گرفتن تخفیف در هزینه عمل جراحی و درمانی و یا توصیه دوستان و پزشک معالج بیمارستان مورد نظر را انتخاب می‌کنند.

بهتر بودن سطح ارائه خدمات درمانی و افزایش تعداد بیمارستان‌های خصوصی و افزایش آگاهی مردم نسبت به مشکلات بیمارستان‌های دولتی سبب ترغیب آنان به انجام درمان و عمل جراحی در بیمارستان‌های خصوصی شده است. از طرفی در بخش خصوصی با انگیزه فعالیت غیرانتفاعی سیاست افزایش تعرفه‌های درمانی حکمفرماست (۳) که باعث افزایش هزینه‌های درمانی بیماران شده است.

کاهش تعداد بیماران مراجعه کننده به بیمارستان‌های دولتی،

۸۳ نفر (۲۴/۹٪) از بیماران بیمارستان‌های دولتی دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر بودند درحالی‌که این رقم در بیماران بستری در بیمارستان خصوصی ۳۲ نفر (۶۰/۲٪) بوده است (جدول شماره ۱).

گرفته است. که ۳۳۲ نفر (۸۶/۲٪) در بیمارستان‌های دولتی و ۵۳ نفر (۱۳/۸۶٪) در بیمارستان‌های خصوصی بستری بوده‌اند. ۱۹۸ نفر (۵۱/۴٪) از بیماران را مردان و ۱۸۷ نفر (۴۸/۶٪) آنان را زنان تشکیل می‌دادند. از نظر سطح سواد

جدول شماره ۱: توزیع سطح سواد افراد مورد پژوهش برحسب بیمارستان دولتی و خصوصی

جمع	تحصیلات دانشگاهی	دیپلم	ابتدائی، راهنمایی، دبیرستان	خواندن و نوشتن	بی سواد	تحصیلات نوع بیمارستان
تعداد (%)	تعداد (%)	تعداد (%)	تعداد (%)	تعداد (%)	تعداد (%)	
۱۰۰۰/۳۳۲	۵۱۱/۱۷	۱۹۸/۶۶	۳۸۸/۱۲۹	۲۴/۸	۳۳۷/۱۱۲	دولتی
۱۰۰۰/۵۳	۴۳/۳	۱۶/۹	۲۸/۳	۱/۸	۹/۴	خصوصی
۱۰۰۰/۳۸۵	۱۰/۳۸	۱۹/۴۸	۳۷/۴	۲/۳۳	۳۰/۳۸	جمع

جدول شماره ۲: توزیع افراد مورد پژوهش برحسب شغل و نوع بیمارستان انتخابی

جمع	دولتی	خصوصی	نوع بیمارستان شغل
تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	
۲۵/۴ ۹۸	۲۱/۹ ۷۳	۴۷/۱ ۲۵	آزاد
۳۹/۷ ۱۵۳	۴۲/۱ ۱۴۰	۲۲/۵ ۱۳	خانه‌دار
۰/۴ ۲	۰/۶ ۲	۰ ۰	نظامی
۲/۸ ۱۱	۲/۱ ۷	۷/۵ ۴	فرهنگی
۹ ۳۵	۱۰/۲ ۳۴	۱/۸ ۱	بیکار
۵/۴ ۲۱	۵/۴ ۱۸	۵/۶ ۳	اداری
۹/۸ ۳۸	۱۰/۵ ۳۵	۵/۶ ۳	کشاورز
۰/۲ ۱	۰ ۰	۱/۸ ۱	پزشک
۲/۸ ۱۱	۲/۴ ۸	۵/۶ ۳	دانشجو
۳/۸ ۱۵	۴/۲ ۱۴	۱/۸ ۱	دانش‌آموز
۱۰۰ ۳۸۵	۱۰۰ ۳۳۲	۱۰۰ ۵۳	جمع

بیمارستان‌های دولتی اکثریت بیمه‌ها از نوع خدمات درمانی (۳۹/۱٪) و تأمین اجتماعی (۳۱/۶٪) بوده است. در مورد عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان، نتایج نشان می‌دهد که عوامل اقتصادی (۸۹/۳٪) در ردیف اول قرار دارد و پس از آن تجهیزات و امکانات بیمارستان (۸۲٪) و بیمه (۸۰/۳٪) در رده‌های بعدی هستند. همچنین ۹۸٪ بیماران عوامل اقتصادی را بعنوان مهمترین عامل برای انتخاب بیمارستان دولتی ذکر کرده درحالی‌که بیماران بستری در بیمارستان‌های خصوصی، مراقبت پرستاری خوب (۹۸٪) و شهرت خوب بیمارستان (۹۳/۶٪) را بعنوان دلیل

بیشترین فراوانی نوع اشتغال در افراد مورد پژوهش در بیمارستان‌های خصوصی، شغل آزاد ۲۵ نفر (۴۷/۱٪) و در بیمارستان‌های دولتی پس از زنان خانه‌دار (۴۲/۱٪) نیز شغل آزاد ۷۳ نفر (۲۱/۹٪) بوده است (جدول شماره ۲). از نظر بیمه درمانی نیز نتایج حاکی از این بود که ۴۱ نفر (۱۰/۶٪) از بیماران تحت پوشش هیچگونه بیمه درمانی نبوده و ۳۴۴ نفر (۸۹/۴٪) دارای بیمه درمانی بوده‌اند، البته اکثریت (۸۰/۳٪) بیماران، بیمه درمانی را دلیل انتخاب بیمارستان دولتی عنوان نمودند و در بیمارستان‌های خصوصی اکثریت بیمه‌ها با بیمه ایران (۲۸/۳٪) و در

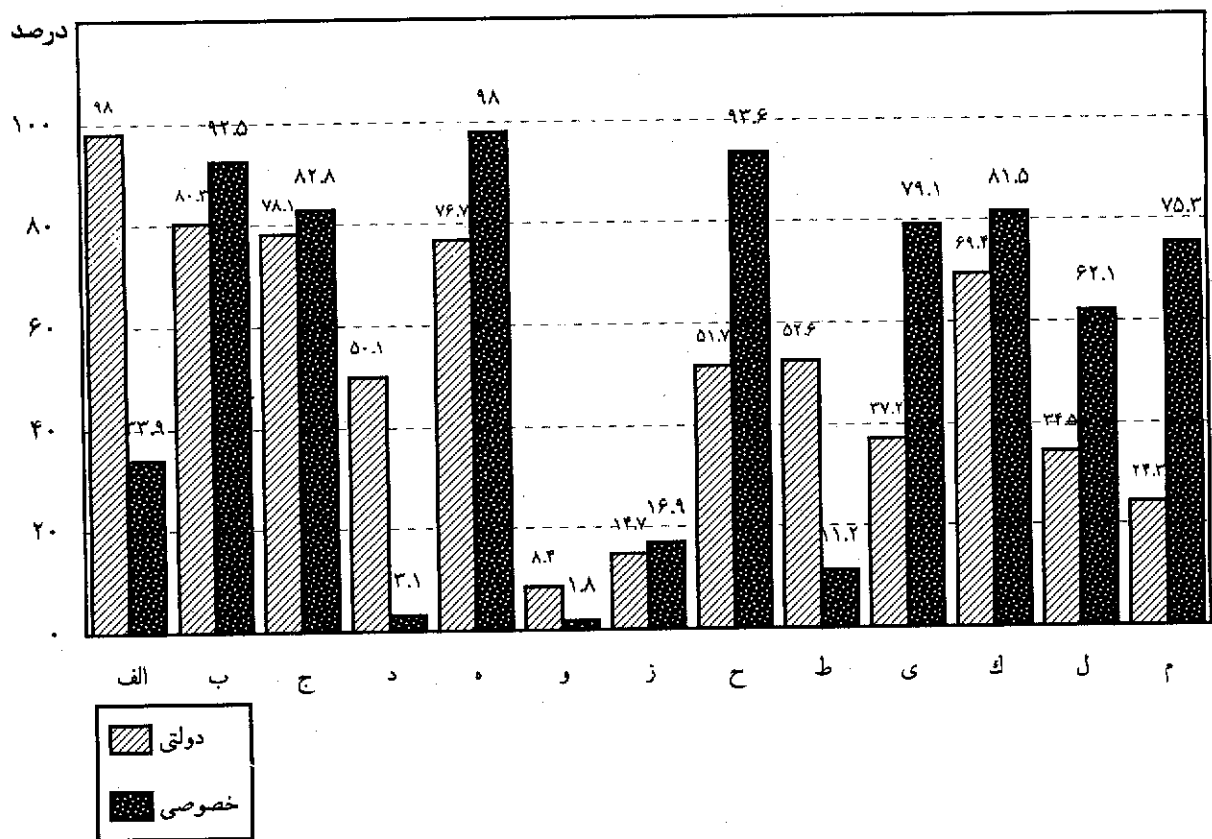
بودند، بیمارستان خصوصی را جهت انجام عمل جراحی ترجیح می دادند در صورتیکه ۲۱۷ نفر (۶۵/۴٪) از بیماران بیمارستان های دولتی، بیمارستان های خصوصی را و ۱۱۵ نفر (۳۴/۶٪) از آنها بیمارستان های دولتی را جهت انجام عمل جراحی ترجیح می دادند.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج بدست آمده در این مطالعه نشان می دهد که از بین عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان ۸۹/۳٪ بیماران عوامل اقتصادی، ۸۲٪ تجهیزات و امکانات بیمارستان و ۸۰/۳٪ تحت پوشش بیمه بودن را مؤثر دانسته اند.

عمده انتخاب خود مطرح نموده اند. (نمودار شماره ۱).  
از ۳۸۵ بیمار مورد پژوهش ۱۸ نفر (۴/۱٪) توصیه پزشک معالج خود را در انتخاب بیمارستان دخیل دانسته بودند که ۱۴ نفر (۷۷٪) از آنها در بیمارستان خصوصی و ۴ نفر (۲۳٪) در بیمارستان دولتی بستری بودند.

از ۵۳ بیمار بستری در بیمارستان های خصوصی ۱۱ نفر (۲۰/۷٪) و از ۳۳۲ نفر بیمار بستری در بیمارستان های دولتی ۳۰ نفر (۹٪) اعتقاد به مهارت پزشکان بیمارستان را در انتخاب خود مؤثر دانسته بودند.  
۱۰۰٪ افرادی که بیمارستان های خصوصی بستری



نمودار شماره ۱: فراوانی نسبی نقش عوامل مؤثر در انتخاب نوع بیمارستان از نظر بیماران بستری در بیمارستان های دولتی و خصوصی

الف: عوامل اقتصادی	ه: مراقبت و پرستاری خوب	ط: توصیه دوستان و آشنایان
ب: تجهیزات و امکانات بیمارستانی	و: اشتغال افراد خانواده در بیمارستان	ی: امکان ملاقات آزادانه
ج: بهداشت بیمارستان	ز: امکان گرفتن تخفیف	ک: بیمه
د: سابقه درمان مناسب اطرافیان	ح: شهرت خوب بیمارستان	ل: حضور دانشجویان و دستیاران
		م: مدت زمان نوبت عمل

که درصد استفاده‌کنندگان از بیمه تأمین اجتماعی و نیز مراجعین آزاد، در مراجعان بخش خصوصی بیش از گروه دیگر بوده درحالی‌که در هر دو گروه (بیماران بیمارستان‌های آموزشی و خصوصی) مراجعان با بیمه خدمات درمانی برابر بودند.

این مطلب نشان‌دهنده این است که تسهیلات ارائه شده توسط شرکت‌های بیمه در هنگام بستری و انجام عمل‌های جراحی در انتخاب بیمارستان‌ها توسط بیماران نقش دارد، چرا که بیماران تحت پوشش بیمه‌هایی مانند ایران به سبب ارائه تسهیلات در هنگام بستری شدن در بیمارستان‌های خصوصی، همگی در بیمارستان‌های خصوصی بستری شده‌اند و از طرف دیگر اکثریت افراد تحت پوشش بیمه‌های تأمین اجتماعی و خدمات درمانی در بیمارستان‌های دولتی بستری شده‌اند ۳/۷۵٪ از بیماران بیمارستان‌های خصوصی نقش نوبت عمل را در انتخاب خود دخیل دانسته‌اند که با این واقعیت منطبق است که در بیمارستان‌های خصوصی بیمارمدت زمان کمتری در نوبت عمل جراحی می‌ماند.

نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که در حال حاضر بیمارستان‌های خصوصی از مقبولیت بیشتری برخوردارند و اکثریت بیماران مورد پژوهش بیمارستان‌های دولتی نیز به سبب برخی محدودیت‌ها مانند محدودیت مالی و اقتصادی مجبور به بستری شدن در بیمارستان‌های دولتی شده‌اند. در صورت ثابت ماندن وضعیت عملکرد بیمارستان‌های دولتی به نظر می‌رسد که روزی که روز از بیماران بیمارستان‌های دولتی کاسته شود، از طرفی فقدان نظام بیمه‌های درمانی و تأمین اجتماعی فراگیر در کشور موجب تضعیف بیمارستان‌های دولتی شده و با توجه به هزینه‌های بالای درمان در بخش خصوصی بخش عظیمی از جمعیت شهری و روستایی را از دسترسی به خدمات درمانی سرپایی و بستری محروم می‌سازد. همچنین کاهش تنوع بیماران بیمارستان‌های آموزشی که تحت پوشش دولت می‌باشند سبب کاهش کمی و کیفی آموزش برای دانشجویان و دستیاران خواهد شد. بطور خلاصه با توجه به مشکلات موجود در بیمارستان‌های دولتی و از طرفی هزینه بالایی درمان در بیمارستان‌های خصوصی، عوامل مختلفی در انتخاب بیمارستان، توسط بیماران دخالت دارند که بوضوح یکسری از این عوامل مربوط به وضعیت بیمارستان‌ها از لحاظ کارایی و کیفیت ارائه خدمات و هزینه‌های درمان و یکسری مربوط به وضعیت اقتصادی - اجتماعی -

۹۸٪ از بیماران بیمارستان‌های دولتی و ۳۳/۹٪ از بیماران بیمارستان‌های خصوصی عوامل اقتصادی را در انتخاب خود دخیل دانسته‌اند. بنابراین ملاحظه می‌شود که عوامل اقتصادی نقش اول را در انتخاب بیمارستان‌های دولتی داشته و در صورتیکه محدودیت منابع مالی مانعی در انتخاب این بیماران محسوب نشود ۶۵/۴٪ از بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی تمایل به بستری و جراحی در بیمارستان‌های خصوصی را دارند.

از طرف دیگر بیماران بخش خصوصی مراقبت پرستاری خوب (۹۸٪)، شهرت خوب بیمارستان (۹۳/۶٪) و تجهیزات و امکانات بیمارستان (۹۲/۵٪) را بیش از سایر عوامل در انتخاب خود دخیل دانسته‌اند و این بیانگر این مطلب است که از نظر افراد مورد پژوهش، مراقبت‌های پرستاری و تجهیزات و امکانات بیمارستان‌های خصوصی بهتر از بیمارستان‌های دولتی است و این مطلب از طرف دیگر نیز با توجه اینکه بیماران بیمارستان‌های دولتی کمتر به مراقبت‌های پرستاری خوب و تجهیزات و امکانات بیمارستان اشاره کرده‌اند تأیید می‌شود.

در تحقیق انجام شده توسط رجیبی و همکاران (۱۳۷۴) در شهر اصفهان، اکثریت بستری‌شدگان در بیمارستان‌های آموزشی معتقد بودند که تعداد پرستاران کارآمد و ورزیده در بیمارستان‌های دولتی بیشتر است درحالی‌که بیماران بستری در بیمارستان‌های خصوصی عکس این نظر را داشتند ( $P < 0.0001$ ).

در مورد امکانات و تجهیزات بیمارستان نیز در پاسخ به پرسش «امکانات و تجهیزات مدرن بیمارستان‌های خصوصی کمتر از دولتی است» در بین بیماران مراکز آموزشی ۳٪ کاملاً موافق، ۹٪ موافق، ۶٪ مخالف و ۸۰٪ بی‌نظر بودند. در مقابل بیماران بخش خصوصی ۱۷٪ کاملاً موافق، ۱۱٪ موافق و ۱۵٪ مخالف و ۲۲٪ کاملاً مخالف بوده‌اند و ۳۵٪ هم نظری نداشته‌اند ( $P < 0.001$ ).

در ارتباط با نقش بیمه درمانی نیز از ۳۴۴ بیماری که تحت حمایت بیمه درمانی بودند، ۲۷۶ نفر (۸۰/۳٪) حمایت بیمه‌رادر انتخاب بیمارستان دخیل دانسته‌اند. در بیمارستان‌های خصوصی اکثریت بیمه‌ها با بیمه‌ایران (۲۸/۳٪) و در بیمارستان‌های دولتی اکثریت بیمه‌ها از نوع خدمات درمانی (۳۹/۱٪) و تأمین اجتماعی (۳۱/۶٪) بوده‌است.

اما یافته‌های تحقیق رجیبی (۱۳۷۴) بیانگر این مسئله است

می‌رسد وضعیت متمرکز شیوه مدیریت بیمارستان‌ها در ایران و اغلب کشورهای جهان سوم راه به جایی نمی‌برد.

**تقدیر و تشکر:** بدینوسیله از آقای محمدعلی وطن‌پرست و آقای مهران قاضی سعیدی کارورزان بخش جراحی که در جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها ما را یاری کردند سپاسگزاری می‌نماید.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، پاییز ۱۳۷۶، سال اول شماره ۱: صص: ۳۴.

۳. صدیقانی، ابراهیم: مشکلات بهداشتی و درمانی و نقش بیمارستان‌ها در کشورهای در حال توسعه. فصلنامه مدیریت پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، پاییز ۱۳۷۶، سال اول شماره ۱: صص: ۶۲.

فرهنگی و جسمی بیماران و همچنین وضعیت پوشش بیمه بیماران می‌باشد.

بنابراین با نظر به اهمیت فوق‌العاده رضایت بیماران بستری شده در بیمارستان‌ها و تأثیر نحوه ارائه خدمات در بیمارستان‌ها بر رضایت بیماران، مهمترین راه ارتقاء عملکرد کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان‌های دولتی تغییر شیوه مدیریت این بیمارستان‌ها می‌باشد. زیرا به نظر

## منابع

1. Newbrander W. Associated Hospital Economics and Financing Developing Countries. Genva: World Health Organization, 1992: 4-6.
۲. تورانی، سوگند: بررسی شاخص‌های عملکردی بیمارستان‌های آموزشی، عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران. فصلنامه مدیریت پزشکی

## Effective Factors on Selection of Governmental or Private Hospital with Surgical Patients

Behboodi F.

### ABSTRACT

Many factors affect decision-making by patients who seek surgical management and choose hospital for admission.

They include : The quality of health and medical services, the cost of them, social, physical, financial and cultural factors.

This study was carried out to make clear, which of the above mentioned factors are more effective than the others. In this study, during summer of 2000, 385 patients attending 4 governmental and 2 private hospitals, were questioned about the relevant factors of choosing the hospital for surgery. The majority of the patients from private hospitals (47%) were working in private sectors and those from the governmental hospitals were housekeeper (42.1%). In governmental hospitals, 25% of patients were high-school graduates and postgraduates.

In private hospitals this figure was about 60.2%.

The results in descending order of frequency were: Financial factors were effective in 89.3%, Hospital facilities and equipments in 82%, Insurance coverage in 80.3%, The quality of care given by Nurses in 79.6%, Hospital sanitation in 78.8%, Hospital reputation in 57.5%, The history of good service received by family members or friends in 44.7%, The possibility of visit by family members in 43%, Attending residents and students in 58.4%, Waiting period on 31.3%, To give a reduction by the hospital in 13.6%, Employed family members in 7.3%, In governmental hospitals, 65.4% and 100% of patients in private hospitals preferd private hospitals for surgery.

The results of this study revealed that governmental hospitals have lost their prestige. The findings showed that with improvement of financial situation, all patients will choose private hospital for management.

Governmental hospital have to increase the quality of their services with changing the trends.

**Keywords:** Hospitals/ Patients/ Surgery, Operative