

- وصول مقاله: ۹۶/۲/۱۱
- اصلاح نهایی: ۹۶/۳/۳۱
- پذیرش نهایی: ۹۶/۳/۳۱

## علل انتخاب بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد جهت درمان توسط بیماران در سال ۱۳۹۵

محمد رنجبر<sup>۱</sup> / محمدامین بهرامی<sup>۲</sup> / نجمه باقیان<sup>۳</sup> / ریحانه ایزدی<sup>۴</sup> / عادل افتخاری<sup>۵</sup> / ستاره یوسفزاده<sup>۶</sup>

چکیده

**مقدمه:** با توجه به نقش بیمارستان‌ها در ارتقاء سطح سلامت افراد جامعه، ارزیابی مهم‌ترین عواملی که ممکن است در مراجعه یا عدم مراجعه بیمار به بیمارستانی موثر باشد می‌تواند در بررسی نقاط قوت و ضعف بیمارستان‌ها جهت جذب بیماران مفید باشد. لذا در این پژوهش عوامل موثر در انتخاب بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد توسط بیماران را بررسی نمودیم.

**روش پژوهش:** مطالعه حاضر، تحلیلی و از نوع مقطعی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل بیماران بستری شده در بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد و نمونه پژوهش شامل ۲۲۶ نفر از بیماران می‌باشد. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه دو قسمتی شامل مشخصات فردی بیمار و تعیین میزان تاثیر عوامل مختلف در انتخاب بیمارستان‌ها استفاده شد. برای آنالیز داده‌ها، از نرم افزار SPSS<sup>۱۶</sup> و از آزمون‌های آماری kruskal-wallis و Mann-whitney و t-test و Anova استفاده گردید.

**یافته‌ها:** از بین ۳ بیمارستان، در بیمارستان شهید صدوقی "عوامل مربوط به پزشک معالج" با میانگین (۱۵/۲۷±۳/۱۳) و "عوامل شخصی" با میانگین (۱۲/۰۶±۳/۱۷) و در بیمارستان شهیدرهنمون "عوامل مربوط به پرستار" با میانگین (۷/۱۴±۲/۰۵) و "عوامل مربوط به بیمارستان" با میانگین (۱۶/۱۸±۳/۴۷) و در بیمارستان افشار "عوامل مربوط به پزشک معالج" با میانگین (۲/۸۲± ۱۴/۷۸) و "عوامل مربوط به بیمارستان" با میانگین (۱۴/۹۷±۳/۳۰) بیشترین نقش را در انتخاب داشته است.

**نتیجه‌گیری:** بیمارانی که بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد را برای بهبود وضعیت سلامت خود انتخاب کردند عنوان کردند که عوامل مربوط به بیمارستان مهم‌ترین عامل در انتخاب بیمارستانشان می‌باشد و عوامل مربوط به پزشک معالج و عوامل شخصی به ترتیب نقش مهمی را ایفا می‌کنند. یافته‌های این مطالعه می‌تواند مورد استفاده و کاربرد دست‌اندرکاران نظام سلامت کشور جهت برنامه‌ریزی، سازماندهی و ارزیابی خدمات مراقبت سلامت باشد.

**کلید واژه‌ها:** بیمارستان آموزشی، بیمار، انتخاب بیمارستان.

- ۱- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
- ۲- دانشیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران
- ۳- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
- ۴- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران
- ۵- دانشجوی دکترای سلامت در حوادث و بلایا، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
- ۶- دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد بهداشت، علوم مدیریت و اقتصاد، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک:

setareh51025@yahoo.com

## مقدمه

بیمارستان‌ها مهم‌ترین و پرهزینه‌ترین اجزای سیستم‌های بهداشتی درمانی هستند. آنها بیش از دو سوم هزینه‌های بهداشتی را به خود اختصاص می‌دهند و بطور چشم‌گیری روی کیفیت کلی مراقبت‌های بهداشتی درمانی تأثیر می‌گذارند [۱].

پیشرفت سریع علوم پزشکی، پیدایش تکنولوژی جدید در عرصه تسهیلات بهداشتی درمانی مطلوب‌تر از یک طرف و تغییراتی که در بیماری‌ها و طرز معالجه آنها پیدا شده، بالا رفتن سطح معلومات مردم و بهبود وضع اقتصادی، اجتماعی و سایر شرایط زندگی از طرف دیگر، باعث گردیده انتظارات و توقعات مردم از خدمات ارائه شده در بیمارستان‌ها نسبت به سابق تغییر کرده و حتی بیشتر شود [۱] و از آن جا که رقابت در بین بیمارستان‌ها جهت جلب بیشتر بیمار و کاهش هزینه‌های درمانی و در نهایت افزایش درآمد بیشتر منجر به تغییرات اساسی در ساختار و عملکرد بیمارستان‌ها در سال‌های اخیر شده است، لذا ارزشیابی دیدگاه و نظرات بیماران از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. بنابراین شایسته نیست که بیمارستان‌ها خدمات خود را بدون توجه به نیازها و خواسته‌های مشتریان و صرفاً در جهت مصالح خود ارائه نمایند. در جهان رقابتی کنونی با افزایش رویکرد مردم سالاری، مسئله مشتری اهمیت فوق‌العاده‌ای برای ارائه‌کنندگان خدمات بهداشتی درمانی پیدا کرده است. در چنین وضعیتی ارائه‌کنندگان باید خدمات خود را درجهت تضمین این که مراقبت‌های سلامتی منصفانه، عادلانه و پاسخ‌گو است، تنظیم کنند [۲]. بررسی رضایت بیماران و نظرات آنها در مورد خدمات بیمارستانی، بدلیل رقابت‌های درمانی بیمارستان و پذیرش بیشتر بیمار در جهت کاهش هزینه‌های درمانی و بالطبع افزایش درآمد بیمارستان‌ها یکی از متداول‌ترین روش‌ها و ارزیابی خدمات بیمارستانی بوده و نتیجه آن بطور گسترده‌ای در خدمات کاربرد دارد لذا به اظهار نظر بیماران باید توجه خاص مبذول داشت زیرا این مسئله نه تنها باعث بهبودی خدمات می‌شود بلکه موجب اصلاحات در ارائه

خدمات و اجرای آن مطابق استانداردها خواهد شد. ارزیابی بر نحوه مهارت‌های عملی افزوده، نقاط ضعف را مشخص کرده و باعث ارائه خدمات با دقت بیشتر می‌شود. ضمن این که نواقص و مشکلات موجود در بخش ناراضی برطرف و در نهایت باعث ایجاد انگیزه در ارائه خدمات و ارضاء نیاز بیماران خواهد شد [۳].

در کشور ایران بخش خصوصی و دولتی در کنار هم ارائه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را بر عهده دارند ولی عمدتاً بخش دولتی بویژه وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی در این زمینه از سهم بیشتری برخوردار است. بیش از ۷۰/۹ درصد از موسسات درمانی کشور وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی است که مستقیماً زیر نظر وزارت بهداشت و درمان فعالیت می‌کنند [۴].

تحقیقات مختلفی که توسط بسیاری از محققین انجام شده، نشان می‌دهد متغیرهایی هم‌چون درآمد خانوادگی و قیمت خدمات، مسافت برای دریافت خدمات [۵]، کیفیت خدمات [۶]، نوع بیمه، سن، جنسیت، تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت سلامتی، شدت بیماری، کیفیت ارائه خدمات پرستاری، تجهیزات و امکانات بیمارستان، دسترسی بیشتر به پزشک معالج در زمان بستری، هزینه‌های بیمارستان، توصیه پزشک معالج، حضور پزشک معالج فقط در این بیمارستان، توصیه افراد خانواده دوستان و آشنایان [۷] تعیین‌کننده‌های مهمی در انتخاب ارائه‌کننده‌های مراقبت سلامت هستند.

یعقوبی در مطالعه خود به نقل از اکورافور بیان می‌کند که امروزه بیشتر از گذشته بیماران در انتخاب بیمارستان دخیل هستند و نسبت به انتخاب بیمارستان خود تصمیم‌گیری می‌نمایند [۸]. در بسیاری از تحقیقات، پژوهش‌گران در نتایج مطالعه خود به بررسی علل انتخاب بیمارستان‌های خصوصی پرداخته اند.

حال با توجه به این که در کشور ما ایران بخش آموزشی دولتی زیر نظر وزارت بهداشت درمان آموزش پزشکی قسمت اعظم ارائه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را بر عهده دارد، سوال اساسی این است که عمده‌ترین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان‌های

زایمان) انتخاب و پرسشنامه در بین آنها توزیع شد. به طوری که ۱۲۰ نفر از نمونه از بیمارستان شهید صدوقی، ۳۶ نفر افشار و ۷۰ نفر رهنمون بود. پاسخ‌گویی به سؤالات پرسشنامه از طریق مصاحبه صورت می‌گرفت اگر بیمار نقشی در انتخاب بیمارستان نداشت مصاحبه با فردی که بیشترین نقش را در انتخاب بیمارستان داشت صورت می‌گرفت. لازم به ذکر است افرادی به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند که توانایی و تمایل برای شرکت در مطالعه را داشتند و حداقل ۲ روز از زمان بستری آنها در بخش گذشته بود و داده‌ها با کسب اجازه از افراد مورد نظر و بارضایت آنها گردآوری شد. افرادی که به دلیل حال نامساعد یا عدم رضایت در تکمیل پرسشنامه، به شرکت در مطالعه رضایت نداشتند از مطالعه خارج شدند. و یا در صورت رضایت و اگر به علت سن پایین یا حال عمومی نامناسب قادر به پاسخ‌گویی نبودند همراهان وی مورد پرسش قرار می‌گرفتند.

$$N = \frac{(S)^2 \cdot z_{1-\alpha/2}^2}{d^2} = 226$$

جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از یک پرسشنامه محقق ساخته باتوجه به مقاله ورمقانی و همکاران [۹] در سال ۱۳۸۷ استفاده شد که شامل ۳ قسمت است: بخش اول: شامل ۱۹ سوال مربوط به مشخصات فردی بیمار می‌باشد. که از جمله این سؤالات می‌توان به سن، جنس، تاهل، بیمه، تحصیلات، سکونت و... اشاره نمود. بخش دوم: بخش اصلی پرسشنامه است که شامل تعیین میزان تاثیر عوامل مختلف در انتخاب بیمارستان‌ها می‌باشد که حاوی ۲۶ سوال است، ۲۲ سوال از سؤالات بر اساس مقیاس اندازه‌گیری لیکرت و در سطوح خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، و خیلی کم طرح شده است. تفکیک سؤالات به گونه‌ای بوده است که ۶ سوال مربوط به عوامل مربوط به پزشک معالج، ۳ سوال مربوط به عوامل مربوط به کادر پرستاری و سایر پرسنل، ۶ سوال مربوط به عوامل شخصی و سایر عوامل، ۷ سوال مربوط به بیمارستان، می‌باشد. از جمله

آموزشی توسط بیماران جهت درمان چیست؟ این پژوهش با هدف بررسی عوامل موثر در انتخاب مراکز آموزشی درمانی توسط بیماران جهت درمان در بیمارستان‌های تحت نظر دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد طراحی شده است. با تاکید بر اهمیت سازمان خدمات بهداشت و درمان و مراکز درمانی در کشور باید توجه داشت چرا انتخاب بعضی از بیمارستان‌ها از بیمارستان‌های دیگر بیشتر یا کمتر می‌باشد. لذا براساس چنین مطلبی این تحقیق سوق به این موضوع هم پیدا می‌شود که چرا بسیاری از بیماران از سایر شهرها و استان‌ها بویژه شهرها و استان‌های جنوبی و جنوب شرقی کشور ترجیح می‌دهند که جهت درمان به بیمارستان‌های دولتی شهر یزد مراجعه کنند. با توجه به این که تاکنون پژوهشی در یزد به بررسی علل انتخاب بیمارستان‌های آموزشی از دیدگاه بیماران نپرداخته بود برآن شدیم با انجام پژوهشی در این زمینه، علل انتخاب بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد جهت درمان توسط بیماران در سال ۱۳۹۵ بررسی گردد تا بتوان از نتایج این پژوهش برای جذب بیشتر بیماران استفاده نمود.

### روش پژوهش

این مطالعه یک مطالعه توصیفی - تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۹۵ انجام گردید. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد (شهید صدوقی و شهید رهنمون و افشار) می‌باشد. با توجه به فرمول حجم نمونه و مطالعه ورمقانی و همکاران [۹] و احتساب ضریب اطمینان ۹۵٪ و درصد خطای ۷٪ و انحراف معیار مهم‌ترین عامل موثر به اندازه ۰/۵ و ریزش ۱۵ درصد، حجم نمونه ۲۲۶ نفر محاسبه گردید که این ۲۲۶ نفر به صورت نمونه‌گیری نسبتی و به نسبت تعداد تخت فعال بیمارستان در بین ۳ بیمارستان مورد نظر تقسیم شدند و سپس در داخل بیمارستان نمونه‌ها به صورت تصادفی در بخش‌های متناظر ۳ بیمارستان (ارتوپدی، جراحی عمومی، زنان و

مربوطه توزیع و پس از پاسخ‌گویی جمع‌آوری گردید. سپس همان پرسشنامه بین همان بیماران در حین ترخیص بیمار به منظور پاسخ‌گویی مجدد توزیع و جمع‌آوری گردید. ضریب همبستگی پرسشنامه ۸۱/۲۵ درصد بدست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسشنامه می‌باشد. آلفای کرونباخ قسمت عوامل مربوط به پزشک معالج ۸۴٪، آلفای کرونباخ قسمت عوامل مربوط به کادر پرستاری و سایر پرسنل ۸۷٪، آلفای کرونباخ قسمت عوامل مربوط به بیمارستان ۷۸٪، آلفای کرونباخ قسمت عوامل مربوط به عوامل شخصی ۷۶٪ بدست آمد و با توجه به این که برای تأیید پایایی پرسشنامه‌ها بایستی آلفای کرونباخ بالاتر از ۷۰٪ باشد بدین ترتیب پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

در این پژوهش بعد از جمع‌آوری پرسشنامه، داده‌ها وارد نرم‌افزار SPSS 16 شدند و با توجه به اهداف پژوهش ابتدا به توصیف اطلاعات و سپس عوامل موثر بر این انتخاب پرداخته شده است. برای توصیف و نمایش یافته‌های پژوهش از جداول استفاده شده است و در جداول به ارائه فراوانی‌های مطلق و نسبی (درصد) متغیرهای مورد مطالعه مبادرت گردیده است. برای تعیین عوامل موثر بر انتخاب بیمارستان‌های مورد مطالعه نیز از آزمون‌های Mann-whitney و  $t$ -test و ANOVA و Kruskal-wallis استفاده شد.

#### یافته‌ها

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود بیشترین نمونه مورد بررسی را افراد در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال و کمترین نمونه مورد بررسی را افراد در گروه سنی بالای ۷۰ سال تشکیل داده‌اند. بیشترین نمونه مورد بررسی مربوط به مردان (۵۳/۵ درصد) و کمترین نمونه مورد بررسی مربوط به زنان (۴۶/۵ درصد) می‌باشد. بیشترین نمونه مورد بررسی مربوط به افراد بیمه شده (۹۴/۲ درصد) و کمترین نمونه مورد بررسی مربوط به افراد بیمه نشده (۵/۸ درصد) می‌باشد. (جدول ۱)

همان‌گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود از بین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان، عوامل مربوط به

سوالات مربوط به پزشک معالج عبارتست از تا چه حد توصیه پزشک معالج در انتخاب این بیمارستان موثر بوده است؟ تا چه حد دسترسی به پزشک معالج بعد از درمان یا عمل جراحی در انتخاب این بیمارستان موثر بوده است؟ از جمله عوامل موثر بر کادر پرستاری عبارتست از تا چه حد برخورد بهتر و مناسب کادر پرستاری و دادن اطلاعات در مورد بیماری مبنای انتخاب شما بوده است؟ تا چه حد برخورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما موثر بوده است؟ از جمله عوامل مربوط به بیمارستان می‌توان به این دو سال اشاره نمود که تا چه حد قدمت و شهرت بیمارستان در مراجعه شما دخیل بوده است؟ تا چه حد وجود نظم و قانون در بیمارستان در انتخاب این بیمارستان توسط شما موثر بوده است؟ عوامل شخصی هم می‌توان به دو سوال عوامل شخصی تا چه حد وجود لیست انتظار و تاخیر پذیرش در بیمارستان‌های دیگر باعث انتخاب این بیمارستان شده است؟ تا چه حد بر اساس میل شخصی خود این بیمارستان را انتخاب کرده اید؟ اشاره نمود.

۲ سوال به صورت دو گزینه‌ای بلی یا خیر طراحی شده است و ۲ سوال به صورت باز طراحی گردیده است که دلایل انتخابی را که به نظر بیماران عامل مهمی بوده و در پرسشنامه عنوان نشده است و مهم‌ترین مشکلات در سر راه مراجعه به بیمارستان‌های آموزشی بر سر راه بیماران وجود دارد را مورد سنجش قرار می‌دهد. شیوه نمره‌دهی به سوالات برحسب مقیاس اندازه‌گیری لیکرت به گونه‌ای است که به خیلی زیاد و زیاد نمره ۳، متوسط نمره ۲، کم و خیلی کم نمره ۱ اختصاص داده شده است. داده‌ها با کسب اجازه از افراد مورد نظر و رضایت آنها گردآوری شد.

روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور و اعضای هیات علمی (۶ نفر) بررسی شد و پس از جمع‌آوری نظرات آنان و انجام اصلاحات ضروری به صورت نهایی تهیه و تدوین گردید.

برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز از روش آزمون مجدد استفاده شد. بدین منظور ابتدا حین بستری بین ۳۰ نفر از بیماران بستری در بیمارستان شهید صدوقی پرسشنامه

پزشکان آن بیمارستان و همچنین دسترسی به پزشک معالج در طی درمان و فعالیت پزشک معالج در این بیمارستان " عوامل پزشک معالج " را در انتخاب خود مهم می‌دانسته‌اند. نتایج مطالعات عبیدی دیزجیهم نشان دهنده آن است که فعالیت پزشک معالج در بیمارستان‌های آموزشی مهم‌ترین عامل در انتخاب بیمارستان‌ها می‌باشد [۱۰].

عامری و همکاران در پژوهش خود با عنوان علل انتخاب بیمارستان‌های خصوصی استان یزد جهت درمان توسط بیماران به این نتیجه رسیدند که از بین گویه‌های مربوط به امیزه کیفیت بالاترین نمره مربوط به ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور بر بالین وی با میانگین ۸۱،۵۰ بود [۱۱].

ورمقانی و همکاران در بررسی عوامل موثر بر انتخاب بیمارستان‌های خصوصی و دولتی شهر تهران بر اساس نتایج به دست آمده، مهم‌ترین عوامل مستعد کننده در انتخاب بیمارستان‌های دولتی توسط بیماران به ترتیب وجود پزشکان مجرب، ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین، شهرت پزشکان بیمارستان بیان کردند [۹]. افرادی که به بیمارستان شهید رهنمون مراجعه کردند به نظر می‌رسد به دلیل برخورد مناسب پرستاران و دادن اطلاعات مورد نیاز در مورد بیماری‌شان "عوامل مربوط به پرستار" را در انتخاب خود مهم می‌دانسته‌اند. کاملاً مشخص است که بیماری که به بیمارستان یا مرکز درمانی مراجعه می‌کند چه انتظاری از کادر درمانی دارد. زیرا بیمار و خانواده او خود با مشکلات زیادی روبرو هستند و در شرایط روحی مناسبی قرار ندارند. به همین دلیل انتظار همه بیماران این است که کادر پرستاری و درمانی برخورد منطقی و خوبی با آنها داشته باشند و شرایط آنها را درک کنند. از طرفی در بیمارستان‌های دولتی بنظر می‌رسد پرستاران برخورد نامناسب‌تری نسبت به بیمار و خانواده او انجام می‌دهند. یکی از دلایل این امر زیاد بودن کار آنها و تعداد زیاد بیماران است. دلیل دیگر این امر شلوغی بیمارستان‌های دولتی و عدم هماهنگی متناسب بین پرسنل پرستاری و کادر نگهبانی و خدماتی بیمارستان می‌باشد که در بعضی

پزشک معالج با میانگین  $(15/27 \pm 3/13)$  از بین ۳ بیمارستان در انتخاب بیمارستان شهید صدوقی، عوامل مربوط به پرستار با میانگین  $(7/14 \pm 2/05)$  در انتخاب بیمارستان شهید رهنمون عوامل مربوط به بیمارستان با میانگین  $(16/18 \pm 3/47)$  در انتخاب بیمارستان شهید رهنمون و عوامل شخصی با میانگین  $(12/06 \pm 3/17)$  در انتخاب بیمارستان شهید صدوقی بیشترین نقش را داشته است. (جدول ۲)

از بین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان، عامل مربوط به بیمارستان با میانگین  $(15/81 \pm 3/37)$  بیشترین نقش، عوامل مربوط به پرستار با میانگین  $(6/96 \pm 2/09)$  کمترین نقش را در انتخاب بیمارستان داشته است. (جدول ۳).

طبق نتایج جدول شماره ۴، بین متغیر سن و عوامل مربوط به پرستار، متغیر نوع بیمه و نحوه مراجعه و عوامل مربوط به پزشک معالج ارتباط معنادار مشاهده گردید. (جدول ۴)

### بحث و نتیجه گیری

مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد جهت درمان توسط بیماران در سال ۱۳۹۵ انجام گرفت. از میان ۲۲۶ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان‌های منتخب، ۱۲۱ نفر مرد بودند  $(53/5\%)$ ، ۸۶ نفر گروه سنی ۲۰-۳۰  $(38/1\%)$  داشتند و ۸۴ نفر از طریق مطب خصوصی پزشک مراجعه کرده بودند  $(37/2\%)$ . بررسی نتایج نشان داد که از بین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان به طور کلی "عوامل مربوط به بیمارستان" با میانگین  $(15/81 \pm 3/37)$  و حداکثر امتیاز ۱۸ و حداقل امتیاز ۶ بیشترین نقش را در انتخاب بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد و "عوامل مربوط به پرستار" با میانگین  $(6/96 \pm 2/09)$  و حداکثر امتیاز ۹ و حداقل امتیاز ۳ کمترین نقش را در بین عوامل مختلف در انتخاب بیمارستان داشته‌اند و همچنین "عوامل مربوط به پزشک معالج" و "عوامل شخصی" با اختلاف کمی نسبت به میانگین مهم‌ترین عامل موثر، نقش مهمی در انتخاب بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد داشتند. از بین ۳ بیمارستان مورد مطالعه، افرادی که به بیمارستان شهید صدوقی مراجعه کردند به نظر می‌رسد دلیل شهرت

بیمارستان‌های دولتی شهر یزد مراجعه می‌کنند به دلیل کمبود امکانات تشخیصی و درمانی در شهرستان‌ها می‌باشد. بهبودی در پژوهشی با عنوان عوامل تاثیرگذار در انتخاب بیمارستان‌های دولتی و خصوصی توسط بیماران عمل جراحی در ۴ بیمارستان دولتی و ۲ بیمارستان خصوصی شهر رشت به این نتیجه رسید: بیماران به اندازه ۸۲٪ امکانات و تجهیزات بیمارستان را عامل مهمی در انتخاب خود می‌دانستند [۱۴].

در مطالعه حاضر، افرادی که به بیمارستان شهید صدوقی مراجعه کردند به دلیل وجود صف انتظار طولانی در بیمارستان‌های دیگر و شاغل بودن خویشاوندان و کم هزینه بودن خدمات "عوامل شخصی" را در انتخاب خود موثر می‌دانسته‌اند. وضعیت مالی به عنوان یک فاکتور اصلی و اساسی در بیشتر ابعاد زندگی افراد موثر است و دامنه انتخاب و آزادی عمل بیشتری را به افراد جامعه می‌دهد. از طرفی نیز سطح درآمد بالاتر می‌تواند نشانگر برخورداری بیشتر افراد از کلیه مواهب زندگی باشد لذا درآمد بالاتر به عنوان یک عامل بر روی زندگی افراد تاثیر مثبت می‌گذارد. به همین خاطر افراد با درآمد بالا به دنبال بهترین مراقبت برای بهبود وضعیت سلامت خود می‌باشند و افراد با سطح درآمد پائین به دلیل هزینه‌های فزاینده بیمارستان‌ها بیشتر خود مراقبتی را انتخاب می‌کنند اما در بیمارستان‌های آموزشی دولتی بیشتر به دلیل پائین بودن سطح هزینه‌های درمان این عامل، عامل بسیار مهمی در انتخاب بیماران می‌باشد. لوید در مطالعه‌ای تحت عنوان "تعیین کننده‌های انتخاب ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت در نیجریه" به این نتیجه رسید که ۲ عامل مسافت و ارزش پولی خدمات فاکتورهای مهم در تشویق افراد برای جستجوی خدمات مراقبت سلامت هستند، اما پول اهمیت کمتری به عنوان تعیین کننده انتخاب ارائه‌کننده مراقبت سلامت دارد [۱۵].

که این پژوهش در راستای مطالعه پژوهشگر نبود. مطابق با نتایج، بین متغیر سن و عوامل مربوط به پرستار، متغیر نوع بیمه و نحوه مراجعه و عوامل مربوط به پزشک معالج ارتباط معنادار مشاهده گردید. گاماچ و همکاران در مطالعه‌ای تحت عنوان "عوامل پیش‌بینی کننده انتخاب

مواقع یک حالت سردرگمی برای همه کادر درمانی و اداری شاغل در بیمارستان بوجود می‌آید و این ناهماهنگی بطور مستقیم بر رضایت و نارضایتی بیماران تاثیر می‌گذارد. این حالت می‌تواند با برنامه‌ریزی صحیح برای کادر شاغل در بیمارستان و تفکیک وظایف مشخص برای هر قشر شاغل و همچنین وجود یک رهبر (سوپروایزر) با تجربه در بخش (که کار هماهنگی را بین تمام پرستاران و شاغلین در بخش انجام دهد) تا حدودی قابل رفع است. بایستی یک درک مشترک بین بیماران و کادر درمانی و اداری بیمارستان‌ها بوجود آید، بطوری که هم بیماران و هم کادر درمانی بتوانند شرایط سخت روحی و کاری یکدیگر را بفهمند و از هم توقع زیادی نداشته باشند. در مطالعه‌ای که غضنفری و همکاران‌شان در سال ۹۳ تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان دولتی یا خصوصی توسط بیماران نیازمند عمل جراحی مراجعه کننده به بیمارستان‌های شهر کرمان انجام دادند به این نتیجه رسیدند از نظر اولویت دادن به عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان، بیشترین میانگین (انحراف معیار  $\pm$ ) امتیاز اولویت از نظر بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی مربوط به عامل "کیفیت خدمات پرستاری" ( $1/75 \pm$ ) (۱/۳۷) می‌باشد که پژوهش‌شان هم‌راستا با این مطالعه می‌باشد [۱۲]. صادقی در مطالعه خویش به این نتیجه رسید که یکی از مهم‌ترین علل انتخاب بیمارستان‌های خصوصی، برخورد مناسب کادر پزشکی و پرستاری با بیماران می‌باشد [۱۳].

افرادی که به بیمارستان شهید رهنمون مراجعه کردند به دلایلی از جمله وجود تجهیزات و امکانات و همچنین تمیزی و نظافت آن بیمارستان "عوامل مربوط به بیمارستان" را در انتخاب خود مهم می‌دانسته‌اند. وجود تجهیزات و امکانات در هر بیمارستان همانند کادر درمان یک زیر ساخت بسیار مهم برای امر درمان و بهبود وضعیت بیماران می‌باشد و به نظر می‌رسد که افرادی که در شهر یزد سکونت دارند گرایش و تمایل آنها برای رفتن به بیمارستان‌ها و مراکز آموزشی درمانی زیاد است. که یکی از دلایلی که بیماران شهرستانی بیشتر به

سلامت خود انتخاب کردند عنوان کردند که عوامل مربوط به بیمارستان مهم‌ترین عامل در انتخاب بیمارستان‌شان می‌باشد و عوامل مربوط به پزشک معالج و عوامل شخصی به ترتیب نقش مهمی را در انتخاب بیمارستان ایفا می‌کنند. یافته‌های این مطالعه می‌تواند مورد استفاده و کاربرد دست اندرکاران نظام سلامت کشور جهت برنامه ریزی، سازماندهی و ارزیابی خدمات مراقبت سلامت باشد. از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به عدم همکاری پرسنل و بیماران، توجیه نبودن بیماران و شلوغی بخش‌ها و عدم پاسخ‌گویی درست و اتلاف وقت زیاد اشاره نمود.

از جمله پیشنهادهایی که می‌توان در راستای بهبود انتخاب بیمارستان از لحاظ عوامل مختلف انجام داد را به صورت ذیل می‌توان اشاره نمود:

**عوامل مربوط به پزشک معالج:** تجویز بر اساس گایدلاین‌های معتبر، حضور داشتن پزشکان هیات علمی به صورت تمام وقت در بیمارستان، جلوگیری از اجبار پزشکان به بیماران برای بستری شدن در بیمارستان مد نظر پزشک از طریق نظارت بر آنها

**عوامل مربوط به پرستار:** ایجاد انگیزش کادر پرستاری و پزشکی در جهت ارائه هر چه بیشتر و بهتر خدمات، توجه به سلامت جسمی و روانی کادر شاغل در بیمارستانهای آموزشی خصوصاً پرستاران که در ارتباط مستقیم با بیماران هستند،

آموزش کارکنان برای مشارکت فعالانه و خلاقانه در جهت جلب اعتماد و اطمینان و رضایت مشتری.

**عوامل مربوط به بیمارستان:** فعال کردن هر چه بیشتر کمیته بهره‌وری بیمارستان‌ها، ایجاد یک سیستم صحیح بیمارپذیری و استاندارد کردن گردش کار کلیه مراکز درمانی، شناخت نقاط ضعف و قوت سازمان، رقبا و دیگر سازمان‌های مشابه جهت بهبود فرایندهای تولید، خدمات اداری، مدیریت و خدمات ارائه شده به مشتریان درون و برون سازمانی.

**عوامل شخصی:** توجه ویژه به نیازها و تقاضاهای مردم نسبت به خدمات بهداشتی و درمانی، کسب آگاهی مداوم و مستمر از نیازها و انتظارات و سطح

ارائه‌کننده در میان بیماران مربوط به همولیز در بیماران مغزی" عوامل مستعدکننده‌ای همچون سن، جنس و سطح تحصیلات را در انتخاب بیمارستان‌ها موثر می‌دانستند [۱۶].

بیماران در سنین بالا به مراقبت‌های پرستاری و خدمات پزشکی ویژه‌ای برای بهبود وضعیت خود نیاز دارند که از طریق عوامل مرتبط با پرستار، امکان پذیر می‌باشد. بررسی نتایج نشان می‌دهد در افراد بیمه شده "عوامل مربوط به پزشک معالج" بیشترین نقش را در انتخاب بیمارستان‌ها داشته است و در افراد بیمه نشده "عوامل مربوط به پرستار"، "عوامل مربوط به بیمارستان" و "عوامل شخصی" بیشترین نقش را در انتخاب بیمارستان‌ها داشته است شاید دلیل این امر این باشد که افراد بیمه نشده قادر به پرداخت هزینه‌های سنگین بیمارستان نیستند به خاطر همین عوامل مختلفی را برای انتخاب بیمارستان‌هایشان مد نظر قرار می‌دهند تا بتوانند مطابق با هزینه انجام شده خدمات مناسب تری را دریافت کنند. همچنین نتایج مطالعه نشان داد که هنوز تعداد قابل توجهی از بیماران تحت پوشش بیمه نیستند و در اثر فشار هزینه‌های درمانی مجبور به استفاده از بیمه تخت می‌شوند و این مساله می‌تواند برای دولت و سازمان‌های بیمه‌گر تامل برانگیز باشد. این امر ایجاب می‌کند که دولت یارانه‌هایی را به بیمارستان‌های دولتی تخصیص دهد اما ضعف و یا عدم اعمال سیاست‌های ارجاع و هر نوع نظارت و کنترل صحیح در پذیرش بیماران پیامدهای منفی چون نابرابری در برخورداری از امکانات و منابع، عدم جداسازی و غربالگری بیماران از نظر ضرورت و یا عدم ضرورت بستری و در نهایت کاهش میزان بهره‌وری و تضییع حقوق بیماران را بدنبال می‌آورد. بهبودی در پژوهشی با عنوان عوامل تاثیرگذار در انتخاب بیمارستان‌های دولتی و خصوصی توسط بیماران عمل جراحی در ۴ بیمارستان دولتی و ۲ بیمارستان خصوصی شهر رشت به این نتیجه رسید: ۸۰/۳ افراد بستری شده در بیمارستان پوشش بیمه‌ای را دلیل انتخاب بیمارستان خود می‌دانستند. [۱۴]

با عنایت به نتایج بدست آمده از این مطالعه، بیمارانی که بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد را برای بهبود وضعیت

وقت خود را در اختیار گذاشتند کمال تشکر را داریم. این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی با کد ۴۸۰۰ می‌باشد که در تاریخ ۹۵/۳/۲۵ در جلسه مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی یزد تصویب شده است.

رضایت بیماران، کسب اطمینان از تامین خواسته‌ها و افزایش میزان رضایت آنها.

### تشکر و قدردانی

بدینوسیله از تمامی بیماران که با پژوهش‌گران همکاری نمودند و مسئولین بیمارستان‌های آموزشی که

جدول ۱ - توزیع فراوانی نمونه‌های مورد بررسی بر حسب متغیرهای دموگرافیک

متغیر	فراوانی	درصد
سن	۲۰ - ۳۰	۳۸/۱
	۳۰ - ۴۰	۲۷/۹
	۴۰ - ۵۰	۱۲/۴
	۵۰ - ۶۰	۹/۷
	۶۰ - ۷۰	۷/۵
	< ۷۰	۴/۴
جنس	زن	۱۰۵
	مرد	۱۲۱
وضعیت تاهل	متاهل	۱۷۳
	مجرد	۵۳
وضعیت بیمه	بیمه شده	۲۱۳
	بیمه نشده	۱۳
اشتغال	کارمند	۲۲
	آزاد	۸۷
	دانشجو	۱۲
	بازنشسته	۹
	سایر	۹۶
محل سکونت دائم بیمار	شهر یزد	۹۶
	شهرستان‌های استان یزد	۶۶
	سایر استان‌ها	۶۴
نحوه مراجعه به بیمارستان فعلی	مطب خصوصی پزشک	۸۴
	درمانگاه بیمارستان	۵۲
	سیستم ارجاع	۲۰
	نظر شخصی	۴۲
	معرفی دوستان و آشنایان	۹
	سایر	۱۹
	۸/۴	



جدول ۲ - میانگین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان برحسب نام بیمارستان

عوامل مربوط به عوامل شخصی		عوامل مربوط به بیمارستان		عوامل مربوط به پرستار		عوامل مربوط به پزشک معالج		عوامل موثر	نام بیمارستان
انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین		
۳/۱۷	۱۲/۰۶	۳/۳۲	۱۵/۸۵	۲/۱۴	۶/۸۵	۳/۱۳	۱۵/۲۷	بیمارستان شهید صدوقی	
۳/۱۰	۱۱/۹۰	۳/۴۷	۱۶/۱۸	۲/۰۵	۷/۱۴	۳/۲۵	۱۴/۸	بیمارستان شهید رهنمون	
۲/۵۷	۱۱/۷۵	۳/۳۰	۱۴/۹۷	۲/۰۳	۷/۰۲	۲/۸۲	۱۴/۷۸	بیمارستان افشار	
۰/۸۹		۰/۱۴		۰/۵۹		۰/۳۰		p-value	

جدول ۳ - مقایسه میانگین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان

عوامل مربوط به عوامل شخصی	عوامل مربوط به بیمارستان	عوامل مربوط به پرستار	عوامل مربوط به پزشک معالج	مقایسه عوامل موثر در انتخاب بیمارستان
۱۱/۹۳	۱۵/۸۱	۶/۹۶	۱۵/۰۴	میانگین
۳/۰۵	۳/۳۷	۲/۰۹	۳/۱۲	انحراف معیار

جدول ۴ - رابطه بین متغیر و عوامل موثر در انتخاب بیمارستانها

عوامل مربوط به عوامل شخصی	عوامل مربوط به بیمارستان	عوامل مربوط به پرستار	عوامل مربوط به پزشک معالج	عوامل موثر متغیرها
۰/۸۵	۰/۲۹	۰/۲۱	۰/۳۴	سن
۰/۹۴	۰/۲۹	۰/۰۵	۰/۶۱	جنس
۰/۴۶	۰/۳۴	۰/۴۵	۰/۶۱	وضعیت اشتغال
۰/۸۹	۰/۷۷	۰/۶۱	۰/۵۸	نوع بیماری (بخش)
۰/۵۲	۰/۴۹	۰/۶۴	۰/۷۸	وضعیت تاهل
۰/۵۶	۰/۹۴	۰/۹۱	۰/۰۶	نوع بیمه
۰/۳۰	۰/۵۲	۰/۵۲	۰/۰۲	نحوه مراجعه
۰/۱۰	۰/۹۹	۰/۳۴	۰/۶۵	محل سکونت بیمار

**Reference:**

- 1- Karami S, Comparison of hospital indicators in the public and private sectors Farabi Hospital. MS.c Thesis, Tehran University of Medical Sciences and Health Services; 1995
- 2- Malley J JF. Ultimate patient satisfaction: Designing, implementing or rejuvenating an effective patient satisfaction. Mc GrawHill; 1997: 36-61.
- 3- Sahn DE, Younger SD, Genicot G. The demand for health care services in rural Tanzania. Oxford Bulletin of Economics and Statistics, 2003; 65(2): 241-60.
- 4- Asef Zadeh S, Rezapour A, Health Care Management, Qazvin University of Medical Sciences and Health Services; 2006.
- 5- Dor-A, Getler-p, Non price rationing and choice of medical provision in rural Cote, d'Ivoire, Journal if health economics, 1987: 6(4): 291-304.
- 6- Heller- P. A model of the demand for medical health services in Peninsula Malaysia, Social science & medicine, 1982: 16(3): 267-84.
- 7- Hooshang tehrani M, Measurment of inpatient satisfaction Hotelling services of educational Hospital. Iran University of Medical Sciences; 1998.
- 8- Yaghoobi M AZ, Ferdosi M, Javadi M. Study of relationship between organization structure and system attitude with market orientation in selected hospital of Isfahan in 2010 - 2011.
- 9- Varmaghani M, Arab M, Zeraati A, Sari A. Factors affecting the choice of public and private hospitals in Tehran for treatment in 2008. Hospital Quarterly, 2011; 10 (1): 45-52.
- 10- Obeidi Dizchi H. The comparative study of selected hospitals in Tabriz for treatment: Iran University of Medical Sciences; 2000.
- 11- 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 Heydarieh University of Medical Sciences, 2013; 1(3): 37-43.
- 12- Ghazanfari Z, Tiregi B. Effective Factors on Selection of Public or Private Hospitals by Patients in Need of Surgery Referring to Kerman Hospitals, Nursing and Midwifery Health Care Steps, Journal of Razi Nursing and Midwifery Faculty, 2014; 1(1): 37-43.
- 13- Sadeghi R. The survey of effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients, the thesis of MSc health care management, Shiraz University of medical science, 2006
- 14- Behboodi F. Effective Factors On Selection of Governmental or Private Hospital with Surgical Patients. Medical Journal of Guilan University of Medical Sciences, 2000; 9(35-36): 34-40.
- 15- Amaghionyeodiwe LA. Determinants of the choice of health care provider in Nigeria. Health Care Management Science, 2008; 11 (3): 215-27.
- 16- Gamache G, Rosenheck RA, Tessler R. Factors predicting choice of provider among homeless veterans with mental illness. Psychiatric Services, 2007; 51(8): 1024-8.