

عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستانهای خصوصی و دولتی شهر تهران جهت درمان در سال ۱۳۸۷

مهدی ورمقانی^۱، محمد عرب^۲، حجت زراعتی^۳، علی اکبری ساری^{۴*}

تاریخ دریافت: ۸۹/۷/۲۵

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۰/۱۵

چکیده:

زمینه و هدف: هدف از انجام این تحقیق بررسی مهمترین علل انتخاب بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر تهران توسط بیماران مراجعه کننده به این بیمارستانها در سال ۱۳۸۷ می باشد.

مواد و روشها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی - مقایسه‌ای از نوع مقطعی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل بیماران بستری شده در بیمارستانهای خصوصی و دولتی تحت نظارت دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی می باشد. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۳۶۰ نفر بیمار انتخاب گردیدند. ابزار سنجش در این پژوهش شامل یک پرسشنامه محقق ساخته ۳ بخشی بود که بخش اول آن شامل ۲۵ پرسش ۵ گزینه‌ای به روش امتیاز دهی لیکرت، قسمت دوم ۲ پرسش بصورت دو گزینه‌ای بلی یا خیر و بخش سوم شامل ۲ سؤال باز بود که روایی آن از طریق سنجش محتوا بدست آمد. ضریب همبستگی پرسشنامه ۹۰ درصد بدست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و از آزمون‌های آماری کای دو و من ویتنی و آزمون t فریدمن و رگرسیون لجستیک مدل Backward استفاده گردید.

یافته‌ها: بر اساس نتایج بدست آمده مهمترین عوامل مستعد کننده در انتخاب بیمارستانهای دولتی توسط بیماران به ترتیب وجود پزشکان مجرب و ورزیده، ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین، شهرت پزشکان بیمارستان و مهمترین علل انتخاب بیمارستانهای خصوصی توسط بیماران وجود پزشکان مجرب و ورزیده، ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیمار و فعالیت پزشک معالج در بیمارستان می باشد. همچنین از بین عوامل توانا کننده مهمترین دلایل بیماران برای انتخاب بیمارستانهای دولتی به ترتیب هزینه‌های بیمارستان و درآمد بیمار و مهمترین دلایل آنها برای انتخاب بیمارستانهای خصوصی درآمد بیمار و هزینه‌های بیمارستان بوده است. ($p=0/05$)

نتیجه گیری: هم بیمارانی که بیمارستانهای خصوصی و هم بیمارانی که بیمارستانهای دولتی را انتخاب می نمایند عنوان می کنند که علت اصلی انتخابشان وجود پزشک مجرب و ورزیده در آن بیمارستان می باشد. هزینه بیمارستان و درآمد بیماران نیز از مهمترین عواملی است که در انتخاب بیمارستان تاثیر می گذارد.

کلمات کلیدی: انتخاب بیمارستان، بیمارستان خصوصی، بیمارستان دولتی، تهران

۱. کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۲. دانشیار گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۳. دانشیار گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

۴. استادیار گروه مدیریت و اقتصاد، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران (*نویسنده مسئول)

مقدمه:

در بین اجزای مختلف سیستم بهداشت و درمان، خدمات بیمارستانی عمده ترین عامل رشد هزینه در بسیاری از کشورها را تشکیل می دهد (۱). بیمارستانها حدود نیمی از مخارج ملی در بخش سلامت را مصرف می کنند (۲) و بطور معمول تقریباً ۸۰-۵۰ درصد هزینه های دولت در بخش سلامت به بیمارستانها اختصاص دارد (۳). بهره برداری از مراقبتهای بیمارستانی شکلی از رفتار اجتماعی است که آن نیز به نوبه خود ناشی از عوامل پیچیده ای است. خدمات پایین تر از حد انتظار، همواره موجب می شود که مشتریان و بهره گیران از خدمات روز به روز اعتبار و اعتماد کمتری نسبت به ارائه کنندگان خدمات پیدا کنند. در نهایت عدم رضایت مشتریان و ارباب رجوع و تبلیغات منفی آنان موجب ضرر و زیان و گاه نابودی سازمان مربوط را فراهم می سازد (۴).

بیماران در انتخاب خدمات مراقبت سلامت نسبت به گذشته حساسیت بیشتری از خود نشان می دهند و بیشتر از قبل درگیر مراقبت بهداشتی خود می باشند. آنها تشخیص بیماریشان را می پرسند. می خواهند مطمئن شوند که معالجتان مناسب است. وقتی انتظارشان برآورده نشود عکس العمل نشان می دهند. ارائه دهندگان مراقبت بهداشتی و درمانی با این واقعیت روبرو شده اند که بیماران آماده مطالبه حقوقشان هستند (۵).

پذیرش در بیمارستان تحت تاثیر عوامل متعددی شامل نوع بیمه، درآمد، سن، جنسیت، تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت سلامتی، شدت بیماری و نژاد است (۷ و ۶). تحقیقات مختلفی که توسط بسیاری از محققین انجام شده، نشان می دهد متغیرهایی همچون درآمد خانوادگی و قیمت خدمات (۸)، مسافت برای دریافت خدمات (۹) کیفیت خدمات (۱۰ و ۱۱ و ۱۲) تعیین کننده های مهمی در انتخاب ارائه کننده های مراقبت سلامت هستند.

فیلیپس در سال ۱۹۹۷ در مطالعه ای تحت عنوان "اثر اصلاحات اقتصادی بر روی درمان شیروفرنی در چین" به این نتیجه رسید که بیمارانی که تحت پوشش هیچگونه بیمه ای نیستند، مدت زمان کمتری در بیمارستان بستری می شوند و خدمات مراقبتی و درمانی کمتر و گاه نامناسبی را نسبت به کسانی که تحت پوشش بیمه هستند، دریافت می کنند (۱۳).

بیبیر شیخ و همکارانش در سال ۲۰۰۴ در مطالعه خویش به این نتیجه رسیدند که عوامل تعیین کننده در انتخاب خدمات مراقبت سلامت، عوامل جسمی، اقتصادی - اجتماعی، فرهنگی و سیاسی می باشد (۱۴).

در ایران بخش خصوصی و دولتی در کنار هم ارائه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را بر عهده دارند ولی 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. ۱۸/۸ درصد از کل موسسات درمانی در اختیار بخش خصوصی است (۱۵).

این مطالعه با هدف بررسی و تحلیل مهمترین علل انتخاب بیمارستانهای مختلف توسط بیماران به بیمارستانها کمک می کند تا بتوانند در صحنه رقابت موفق تر ظاهر شده و فعالیتهای گسترده و چشمگیری ارائه نمایند. نتایج مطالعه برای سیاستگذاران و مدیران نظام سلامت و بویژه بخش بیمارستانی جهت برنامه ریزی و تصمیم گیری برای بهبود و اصلاح خدمات بیمارستانی مفید خواهد بود.

مواد روشها:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - مقایسه ای از نوع مقطعی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل بیماران بستری شده در بیمارستانهای خصوصی و دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی می باشند.

با توجه به اینکه پیش بینی می شود ۸۲ درصد مراجعین به بیمارستانهای خصوصی و ۶۸ درصد مراجعین به بیمارستانهای دولتی مهمترین علت انتخاب مراجعه خود را به بیمارستان های مذکور تخصص و توانایی کادر درمانی متخصص و دسترسی به امکانات مناسب اعلام نمایند برای نشان دادن اختلاف بین این ۲ نسبت با اطمینان ۹۵ درصد و توان آزمون ۸۰ درصد حداقل حجم نمونه لازم ۱۵۰ نفر در هر گروه محاسبه گردید. برای انتخاب نمونه ها ابتدا ۴ بیمارستان دولتی و ۶ بیمارستان خصوصی از بین بیمارستانهای شهر تهران به طور تصادفی انتخاب گردیدند. سپس بیماران مورد نظر به طور تصادفی از بین مراجعین و به نسبت تعداد مراجعین انتخاب شدند که در نهایت ۲۰۰ بیمار از بیمارستانهای دولتی و ۱۶۰ بیمار از بیمارستانهای خصوصی انتخاب شد.

پرسش نامه شامل تعیین میزان تاثیر عوامل مختلف در انتخاب بیمارستانها حاوی ۲۹ سوال است که ۲۵ سوال بر اساس مقیاس پنجگانه لایکرت طرح شده است. ۲ سوال به صورت دو گزینه ای بلی یا خیر و ۲ سوال به صورت باز طراحی گردیده است که دلایل انتخاب بیمارستان که به نظر بیماران مهم بوده و در پرسشنامه عنوان نشده است و همچنین مهمترین مشکلات بر سر راه مراجعه به بیمارستانهای خصوصی و دولتی را مورد سنجش قرار می دهد.

برای تعیین روایی و اعتبار سنجی پرسشنامه، توسط چند نفر از اعضای هیات علمی بررسی شد و پس از جمع آوری نظرات آنان و انجام اصلاحات ضروری به صورت نهایی تدوین گردید. برای تعیین پایایی پرسش نامه روش آزمون - بازآزمون

بودن اطلاعات گردآوری شده و رعایت امانت و صداقت در استفاده از اطلاعات از ملاحظات اخلاقی پژوهش به حساب می آید. در این مطالعه سطح معنی داری 0/05 در نظر گرفته شد.

یافته ها:

مطالعه بر روی ۳۶۰ نفر بیمار مراجعه کننده به بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر تهران انجام شد. جدول شماره ۱ ویژگیهای فردی نمونه مورد بررسی را نشان می دهد.

بکار گرفته شد. ضریب همبستگی پرسش نامه ۹۰ درصد بدست آمد که نشاندهنده پایایی مناسب پرسش نامه می باشد. برای تعیین عوامل موثر بر انتخاب بیمارستانهای خصوصی و دولتی از آزمونهای کای دو و من ویتنی و آزمون t استفاده شد. برای تعیین بیشترین تاثیر عوامل در حیطه های مختلف پرسش نامه از آزمون فریدمن استفاده شد. برای حذف متغیرهای مخدوش کننده از مدل رگرسیون لجستیک به روش Backward استفاده گردید. تعهد به محرمانه

جدول شماره ۱: توزیع ویژگیهای فردی و عوامل مرتبط با انتخاب بیمارستانهای دولتی و خصوصی در بیماران مورد پژوهش

p	خصوصی	دولتی	متغیرهای مورد بررسی	
۰/۳۳	۷۹(۴۹/۴)	۱۰۹(۵۴/۵)	مرد	جنس
	۸۱(۵۰/۶)	۹۱(۴۵/۵)	زن	
۰/۰۷	۴(۲/۵)	۹(۴/۵)	۱ نفر	تعداد افراد خانوار
	۱۴(۸/۹)	۱۵(۷/۵)	۲ نفر	
	۳۱(۱۹/۷)	۳۵(۱۷/۶)	۳ نفر	
	۵۱(۳۲/۵)	۵۱(۲۵/۶)	۴ نفر	
	۵۷(۳۶/۳)	۸۹(۴۴/۷)	بیش از ۴ نفر	
۰/۱	۱۲۵(۷۸/۱)	۱۴۲(۷۱)	متاهل	وضعیت تاهل
	۲۰(۱۲/۵)	۴۱(۲۰/۵)	مجرد	
	۵(۳/۱)	۲(۱)	جدا شده	
	۱۰(۶/۳)	۱۵(۷/۵)	فوت شده	
۰/۰۰۳	۲۷(۱۶/۹)	۲۱(۱۰/۵)	کارمند	شغل
	۲۳(۱۴/۴)	۳۸(۱۹)	آزاد	
	۴(۲/۵)	۱۱(۵/۵)	کارگر	
	۱۰۶(۶۶/۳)	۱۳۰(۶۵)	سایر موارد(در حال تحصیل، بیکار، خانه دار و...)	
۰/۰۰۱	۶۲(۳۸/۸)	۱۳۱(۶۵/۵)	کمتر از سیصد هزار تومان	درآمد
	۶۸(۴۲/۵)	۵۴(۲۷)	بین سیصد تا ششصد هزار تومان	
	۱۵(۹/۴)	۱۲(۶)	بین ششصد تا یک میلیون تومان	
	۱۵(۹/۴)	۳(۱/۵)	بیشتر از یک میلیون تومان	
۰/۱۹	۱۴۱(۸۸/۱)	۱۶۴(۸۳/۲)	بیمه	برخورداری از بیمه
	۱۹(۱۱/۹)	۳۳(۱۶/۸)	غیر بیمه	
	۶۹	۱۴	بیمه	برخورداری از بیمه مکمل
	۹۱	۱۸۶		
۰/۰۰۲	۱۵(۹/۴)	۳۶(۱۸)	بیسواد	تحصیلات
	۲۹(۱۸/۱)	۴۲(۲۱)	ابتدایی	
	۲۶(۱۶/۳)	۴۴(۲۲)	راهنمایی-متوسطه	
	۴۸(۳۰)	۵۷(۲۸/۵)	دیپلم	
	۴۲(۲۶/۲)	۲۱(۱۰/۵)	فوق دیپلم و بالاتر	

p	خصوصی	دولتی	متغیرهای مورد بررسی	
۰/۰۹	۱۱۹(۷۴/۴)	۱۲۹(۲/۶۶)	بلی	
	۴۱(۲۵/۶)	۶۶(۳۳/۸)	خیر	
۰/۰۰۱	۸۵(۵۳/۱)	۶۴(۳۲/۲)	مطب خصوصی پزشک	
	۲۰(۱۲/۵)	۴۷(۲۳/۶)	درمانگاه بیمارستان	
	۱۰(۶/۳)	۲۴(۱۲/۱)	سیستم ارجاع	
	۲۷(۱۶/۹)	۳۱(۱۵/۵)	نظر شخصی	
	۱۳(۸/۱)	۱۹(۹/۵)	معرفی اقوام و آشنایان	
	۵(۳/۱)	۱۴(۷)	سایر	
۰/۲	۵۱(۳۱/۹)	۴۵(۲۳/۳)	کمتر از ۳۰ دقیقه	
	۵۲(۳۲/۵)	۵۸(۳۰/۱)	بین ۳۰ تا ۶۰ دقیقه	
	۲۲(۱۳/۸)	۴۰(۲۰/۷)	بین ۶۰ تا ۱۲۰ دقیقه	
	۳۵(۲۱/۹)	۵۰(۲۵/۹)	بیشتر از ۱۲۰ دقیقه	
۰/۰۰۴	۴۹(۳۰/۸)	۹۵(۴۸)	اورژانسی	
	۶۹(۴۳/۴)	۶۷(۳۳/۸)	وقت قبلی	
	۴۱(۲۵/۸)	۳۶(۱۸/۲)	با میل شخصی	

عدم همکاری کادر پرستاری بیمارستان به علت وجود تراکم بیمار در بیمارستانهای دولتی می دانستند، بیماران مهمترین مشکلات موجود در بیمارستانهای خصوصی را به ترتیب ۱- هزینه بالای بیمارستان خصوصی و ۲- نبود دفترچه بیمه درمانی مناسب مورد قبول بیمارستانهای خصوصی می دانستند و این تفاوت از نظر آماری معنی دار است ($p=0/05$).

در مرحله نهایی برای بررسی اثر متغیرهای مستعد کننده بر انتخاب نوع بیمارستان تمام این متغیرها در یک مدل رگرسیون لجستیک چندگانه با روش Backward وارد گردید که نشان داد کادر پرستاری مجرب و کارآزموده، میل شخصی و قدمت و شهرت بیمارستان به ترتیب از عوامل کلیدی انتخاب بیمارستان بوده است. میل شخصی و کادر پرستاری مجرب و کارآزموده به ترتیب شانس انتخاب بیمارستانهای خصوصی را ۱/۶ برابر و ۱/۵ برابر و قدمت و شهرت بیمارستانهای خصوصی شانس انتخاب این بیمارستانها را ۰/۷ برابر می سازد.

همچنین برای بررسی اثر متغیرهای توانا کننده بر انتخاب نوع بیمارستان تمام این متغیرها در یک مدل رگرسیون لجستیک چندگانه با روش Backward وارد گردید و ملاحظه شد که عوامل اصلی انتخاب بیمارستان دولتی و خصوصی به ترتیب عبارتند از نزدیک بودن بیمارستان به محل سکونت بیمار و عامل هزینه بیمارستان بوده است. نزدیک بودن بیمارستان شانس انتخاب بیمارستان خصوصی را ۱/۲ برابر می کند و هزینه بیمارستان شانس انتخاب این بیمارستانها را ۰/۵ برابر می سازد.

جدول شماره ۳ و ۲ نشاندهنده توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب عوامل مستعد کننده و توانا کننده در انتخاب نوع بیمارستان در حیطه پزشک به تفکیک بیمارستان خصوصی و دولتی شهر تهران می باشد. در این جدول رابطه بین عوامل موثر در انتخاب بیمارستان با نوع بیمارستان بررسی شده و مهمترین علل موثر در این انتخاب مشخص گردیده است. بر اساس آزمون فریدمن نتیجه این ارزیابی نشان می دهد مهمترین عوامل مستعد کننده در انتخاب بیمارستانهای دولتی توسط بیماران به ترتیب ۱- وجود پزشکان مجرب و ورزیده، ۲- ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین او، ۳- شهرت پزشکان بیمارستان و نیز مهمترین علل انتخاب بیمارستانهای خصوصی توسط بیماران ۱- وجود پزشکان مجرب و ورزیده، ۲- ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیمار، ۳- فعالیت پزشک معالج در بیمارستان می باشد.

همچنین بر اساس آزمون فریدمن از بین عوامل توانا کننده مهمترین دلایل بیماران برای انتخاب بیمارستان های دولتی ۱- هزینه های بیمارستان ۲- درآمد بیمار و مهمترین دلایل آنها برای انتخاب بیمارستانهای خصوصی ۱- درآمد بیمار ۲- هزینه های بیمارستان بوده است.

بیماران مورد مطالعه مهمترین مشکلات موجود در بیمارستانهای دولتی را به ترتیب ۱- صفهای انتظار بیمارستانهای دولتی ۲- فرآیند پذیرش طولانی در بیمارستانهای دولتی ۳-

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب عوامل مستعدکننده در انتخاب نوع بیمارستان در حیطه پزشک به تفکیک بیمارستان خصوصی و دولتی

عوامل مؤثر	بیمارستان		دولتی						خصوصی						نتیجه آزمون*		
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم		خیلی کم	
تا چه حد دسترسی به پزشک معالج بعد از درمان یا عمل جراحی در انتخاب این بیمارستان مؤثر بوده است؟	تعداد	۲۴	۵۳	۶۰	۳۰	۲۵	۴۶	۳۶	۸	۷	۴۶	۵۷	۲۶	۸	۷	P-value	۰
وجود پزشکان مجرب و ورزیده تا چه حد در انتخاب شما جهت درمان نقش داشته است؟	درصد	۱۲/۵	۲۷/۶	۳۱/۳	۱۵/۶	۱۳/۱	۲۹/۹	۲۳/۴	۵/۲	۴/۵	۲۹/۹	۳۷/۱	۲۳/۴	۵/۲	۴/۵	Z	۴/۰۹۲
ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیمار تا چه حد در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۸۳	۲۵/۶	۱۳/۸	۹/۷	۸/۲	۶۱/۱	۱۰/۱	۶/۱	۱/۹	۹۷	۲۶/۴	۱۰/۱	۶/۱	۱/۹		۰/۰۰۸
تا چه حد فعالیت پزشک معالج شما در این بیمارستان در مراجعه شما مؤثر بوده است؟	درصد	۴۲/۶	۵۰	۲۷	۱۹	۱۶	۹۷	۱۶	۱	۳	۴۲	۲۶/۴	۱۰/۱	۶/۱	۱/۹		۰
وجود کادر پرستاری مجرب و کارآموده در بیمارستان تا چه حد در انتخاب شما در مورد بیمارستان مؤثر بوده است؟	تعداد	۵۸	۲۷/۱	۲۲/۹	۷/۳	۲۴	۸۰	۱۵/۱	۳/۱	۱/۹	۴۷	۲۹/۶	۱۵/۱	۳/۱	۱/۹		۰
تا چه حد برخورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۳۰/۲	۲۷/۱	۲۲/۹	۷/۳	۲۴	۸۰	۱۵/۱	۳/۱	۱/۹	۴۷	۲۹/۶	۱۵/۱	۳/۱	۱/۹		۰
تا چه حد برخورد بهتر و مناسب کادر پرستاری و دادن اطلاعات در مورد بیماری مبنای انتخاب شما بوده است؟	تعداد	۵۳	۶۲	۳۷	۲۲	۲۳	۷۱	۲۳	۷	۳	۵۴	۲۳	۲۳	۷	۳		۰
تا چه حد برخورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۲۶/۹	۳۱/۵	۱۸/۸	۱۱/۲	۱۱/۷	۴۴/۹	۱۴/۶	۴/۴	۱/۹	۵۰	۳۴/۲	۱۴/۶	۴/۴	۱/۹		۰
تا چه حد وجود لیست انتظار و تاخیر پذیرش در بیمارستانهای دیگر باعث انتخاب این بیمارستان شده است؟	تعداد	۲۷	۴۶	۵۶	۲۹	۳۸	۵۰	۳۳	۱۱	۱۴	۳۳	۳۳	۳۳	۱۱	۱۴		۰
تا چه حد بر خورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۱۳/۸	۲۳/۵	۲۸/۶	۱۴/۸	۱۹/۴	۳۱/۶	۳۱/۶	۷	۹/۸	۳۱/۶	۳۱/۶	۲۰/۹	۷	۹/۸		۰/۰۰۶
تا چه حد برخورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۳۲	۴۲	۵۶	۳۰	۳۳	۴۸	۳۲	۱۱	۱۸	۵۰	۵۰	۳۲	۱۱	۱۸		۰
تا چه حد وجود لیست انتظار و تاخیر پذیرش در بیمارستانهای دیگر باعث انتخاب این بیمارستان شده است؟	درصد	۱۶/۶	۲۱/۸	۲۹/۱	۱۵/۵	۱۷/۱	۳۰/۲	۳۱/۴	۶/۹	۱۱/۳	۳۱/۴	۳۱/۴	۲۰/۱	۶/۹	۱۱/۳		۰
تا چه حد بر خورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۳۰	۴۶	۶۵	۲۲	۳۳	۵۸	۳۲	۱۱	۱۸	۵۸	۳۲	۳۲	۱۱	۱۸		۰
تا چه حد وجود لیست انتظار و تاخیر پذیرش در بیمارستانهای دیگر باعث انتخاب این بیمارستان شده است؟	درصد	۱۵/۳	۲۳/۵	۳۳/۲	۱۱/۲	۱۶/۸	۳۶/۷	۲۴/۷	۷	۱۱/۴	۳۶/۷	۲۴/۷	۲۰/۳	۷	۱۱/۴		۰
تا چه حد بر خورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۲۱	۳۶	۵۶	۳۳	۴۵	۳۹	۳۶	۱۸	۳۱	۳۹	۳۶	۲۹	۱۸	۳۱		۰/۰۰۵
تا چه حد بر خورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۱۱	۱۸/۸	۲۹/۳	۱۷/۳	۲۳/۶	۲۵/۵	۲۳/۶	۱۱/۸	۲۰/۳	۲۳/۶	۲۳/۶	۱۹	۱۱/۸	۲۰/۳		۰
تا چه حد بر خورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۴۲	۴۸	۴۳	۲۷	۳۶	۶۰	۵۶	۸	۱۱	۵۶	۵۶	۲۳	۸	۱۱		۰
تا چه حد بر خورد کارکنان بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۲۱/۴	۲۴/۵	۲۱/۹	۱۳/۸	۱۸/۴	۳۸/۱	۳۵/۴	۵/۱	۷/۱	۳۵/۴	۳۵/۴	۱۴/۶	۵/۱	۷/۱		۰
تا چه حد به لحاظ ملاحظات فامیلی (حفظ پرستیز) این بیمارستان را انتخاب نموده اید؟	تعداد	۷	۲۳	۳۰	۵۲	۷۹	۱۵	۱۷	۳۳	۶۹	۱۷	۱۹	۱۹	۳۳	۶۹		۰/۰۶۰
تا چه حد وجود نظم و قانون در بیمارستان در انتخاب این بیمارستان توسط شما مؤثر بوده است؟	درصد	۳/۷	۱۲	۱۵/۷	۲۷/۲	۴۱/۴	۹/۸	۱۱/۱	۲۱/۶	۴۵/۱	۱۱/۱	۱۲/۴	۱۳/۸	۲۱/۶	۴۵/۱		۰
تا چه حد وضع بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۲۶	۳۷	۶۰	۲۸	۴۴	۲۶	۵۸	۱۴	۲۹	۵۸	۲۲	۱۴	۲۹	۲۹		۰/۰۳۴
تا چه حد وضع بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۱۳/۳	۱۹/۱	۳۰/۸	۱۴/۴	۲۲/۶	۲۲/۶	۳۶/۵	۸/۸	۱۸/۲	۳۶/۵	۳۶/۵	۱۳/۸	۸/۸	۱۸/۲		۰
تا چه حد وضع بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	تعداد	۴۳	۵۵	۳۷	۱۸	۴۴	۵۲	۵۴	۶	۲۳	۵۴	۲۳	۶	۲۳	۲۳		۰/۰۱۱
تا چه حد وضع بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	درصد	۲۱/۸	۲۷/۹	۱۸/۸	۹/۱	۲۲/۳	۳۲/۹	۳۴/۲	۳/۸	۱۴/۶	۳۴/۲	۱۴/۶	۳/۸	۳/۸	۱۴/۶		۰
فکر می کنید تا چه حد این بیمارستان نسبت به بیمارستانهای دیگر مزیت دارد؟	تعداد	۳۰	۴۱	۸۷	۱۹	۲۱	۳۱	۵۷	۱۳	۹	۵۷	۴۶	۱۳	۹	۹		۰/۰۶۱
بیمارستانهای دیگر مزیت دارد؟	درصد	۱۵/۲	۲۰/۷	۴۳/۹	۹/۶	۱۰/۶	۱۹/۹	۲۶/۵	۸/۳	۵/۸	۲۶/۵	۲۹/۵	۸/۳	۵/۸	۵/۸		۰

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب عوامل توانا کننده در انتخاب نوع بیمارستان در حیطه پزشک به تفکیک بیمارستان خصوصی و دولتی

نتیجه آزمون*		خصوصی					دولتی					بیمارستان	
z	P-value	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان تاثیر عوامل موثر	
												تعداد	درصد
۱/۸۷۱	۰/۰۶۱	۴۷	۳۴	۲۲	۲۰	۳۴	۷۰	۳۰	۳۸	۲۷	۲۸	تعداد	تا چه حد نزدیک بودن بیمارستان به محل سکونت شما موجب انتخاب این بیمارستان شده است؟
		۲۹/۹	۲۱/۷	۱۴/۱	۱۲/۷	۲۱/۷	۳۶/۳	۱۵/۵	۱۹/۷	۱۴/۱	۱۴/۵	درصد	
۳/۱۴۵	۰/۰۰۲	۴۷	۱۹	۳۵	۲۱	۳۴	۳۲	۲۱	۳۳	۴۳	۶۳	تعداد	تا چه حد عامل درآمد شما در انتخاب این بیمارستان موثر بوده است؟
		۳۰/۱	۱۲/۲	۲۲/۴	۱۲/۹	۲۲/۲	۱۶/۷	۱۰/۹	۱۷/۲	۲۲/۴	۳۲/۸	درصد	
۱/۷۹۹	۰	۳۶	۲۰	۶۳	۲۴	۱۴	۱۸	۷	۵۱	۵۵	۶۷	تعداد	تا چه حد عامل هزینه بیمارستان موجب شده است که این بیمارستان را انتخاب کنید؟
		۲۲/۹	۱۲/۷	۴۰/۱	۱۵/۳	۸/۹	۹/۱	۳/۵	۲۵/۸	۲۷/۸	۳۳/۸	درصد	

شخصی، پزشکان معالج بیماران و هزینه بیمارستان. نوع بیمارستان بستری شده قبلی بیماران، میل شخصی و پزشک معالج به ترتیب شانس انتخاب بیمارستانهای خصوصی را به ترتیب ۶/۲۲، ۲/۸۲ و ۲/۸۲ برابر می کند و هزینه بیمارستان شانس انتخاب این بیمارستانها را ۰/۲۹ برابر می سازد (جدول شماره ۴).

به منظور بررسی نهایی اثر متغیرها بر انتخاب نوع بیمارستان تمام متغیرهای دموگرافیک، و عوامل مستعد کننده و توانا کننده در یک مدل رگرسیون لجستیک چندگانه با روش Backward وارد شده این مدل نشان داد عوامل اصلی در انتخاب بیمارستان های دولتی و خصوصی به ترتیب عبارتند از: نوع بیمارستان که قبلاً بیمار در آن بستری شده است، میل

جدول شماره ۴: مدل نهایی عوامل موثر بر انتخاب بیمارستانهای خصوصی و دولتی توسط بیماران جهت درمان در بیمارستانهای دولتی و خصوصی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی بر اساس آنالیز رگرسیون لجستیک Backward

ردیف	نام متغیر	B	S.E	Wald	P-value	OR
۱	نوع بیمارستان بستری شده قبلی بیماران	۱/۸۲۸	۰/۴۸۷	۱۴/۱۰۷	۰	۶/۲۲۰
۲	میل شخصی	۱/۰۳۶	۰/۲۶۴	۱۵/۴۲۰	۰	۲/۸۱۹
۳	پزشکان معالج	۱/۱۲۹	۰/۳۶۶	۹/۵۲۹	۰/۰۰۲	۲/۸۱۹
۴	هزینه بیمارستان	۱/۲۵۴	۰/۳۰۵	۱۶/۸۹۸	۰	۰/۲۸۵

بحث و نتیجه گیری:

پرستاران ممکن است زمان و انگیزه کافی برای ویزیت و درمان همه آنها نداشته باشند و نتوانند به تمام نیازهای آنها پاسخ دهند و این عامل یکی از دلایل نارضایتی بیماران و عدم انتخاب بیمارستانهای دولتی است.

این مطالعه نشان داد فعالیت پزشک معالج بیمار عامل مهمی در انتخاب بیمارستانها است. یافته های صادقی نشان داد که مهمترین عامل در انتخاب بیمارستان های دولتی و خصوصی، فعالیت پزشک معالج در بیمارستان بوده است (۱۶). در بیمارستانهای خصوصی معمولاً پزشک معالج صرفاً به درمان

بر اساس یافته های این پژوهش بنظر می رسد پزشکانی که در بیمارستانهای خصوصی به درمان بیماران می پردازند بدلیل داشتن مراجعات کمتر نسبت به پزشکان بیمارستانهای دولتی، بیشتر در دسترس بیماران بوده و آنها را بیشتر مورد توجه و رسیدگی قرار می دهند. این حالت بخصوص در بیماریهایی که نیاز بیشتری به حضور پزشک بر بالین بیمار دارد از اهمیت بالاتری برخوردار است. از طرفی بطور معمول مراجعه بیماران به بیمارستانهای دولتی آنقدر زیاد است که پزشکان و

بیمارستان و تجهیزات و امکانات بیمارستان را در انتخاب بیمارستان موثر دانسته اند (۱۸).

نتایج مطالعات عبیدی دیزجی نشاندهنده آن است که فعالیت پزشک معالج در بیمارستانهای آموزشی و خصوصی مهمترین عامل در انتخاب بیمارستانها می باشد (۱۹). بیماران در پاسخ به یک سوال باز تحت عنوان "مهمترین عللی که در انتخاب بیمارستانهای خصوصی و دولتی از نظر آنها مهم است و احتمالاً در پرسشنامه قید نشده است" پاسخ دادند مهمترین دلیل برای انتخاب بیمارستان های دولتی اورژانسی بودن، بستری شدن قبلی و استفاده بیمارستان از امکانات دولتی و مهمترین دلیل برای انتخاب بیمارستان های خصوصی اورژانسی بودن، داشتن بیمه تکمیلی و بستری شدن قبلی بوده است.

نتایج مطالعات مختلف نشان می دهد شدت و نوع بیماری و اورژانسی بودن بیمار بر نوع انتخاب مرکز ارائه دهنده مراقبت سلامت و طول مدت اقامت بیمار در بیمارستانها موثر است (۲۰ و ۲۱ و ۲۲).

علی وفایی نجار در مطالعه ای مشابه به این نتیجه رسید که پوشش ناکافی خدمات بیمه درمان همگانی (۸۹ درصد) بعنوان مهمترین عامل در انتخاب بیمه درمان مکمل جهت مراجعه به بیمارستان خصوصی تعیین شده است (۲۳). این امر می تواند برای مسئولین وزارت بهداشت قابل تامل باشد چرا که درصد بسیار بالایی از بیمارانی که به بیمارستانهای خصوصی مراجعه می کنند بصورت مستقیم قادر به تامین هزینه های سنگین بیمارستانهای خصوصی نبوده و متکی به بیمه های درمانی مکمل و یا بیمه های بانکها و ... می باشند که نسبت به بیمه های همگانی خدمات درمانی بیشتر و گسترده تری را تحت پوشش خود قرار می دهند. بنظر می رسد که عامل مهم جهت بهبود وضعیت موجود بیمه ای کشور توجه به زیرساختهای لازم و ایجاد بسترهای مناسب برای این کار باشد لذا بایستی اصولی از جمله ایجاد فضای رقابتی جهت ارائه خدمات با کیفیت مطلوبتر و با قیمت مناسبتر و با در نظر گرفتن آزادی افراد جهت انتخاب این خدمات مد نظر قرار گیرد.

نتایج مطالعه ای در ویتنام نشان می دهد که نوع بیمه دارای تاثیرات متفاوتی بر انتخاب نوع بیمارستان و میانگین مدت اقامت بیماران است (۷). مطالعه بهبودی نیز نشان می دهد که بیمارانی که تحت پوشش بیمه های تکمیلی به سبب ارائه تسهیلات در هنگام بستری شدن در بیمارستانهای خصوصی، همگی در بیمارستانهای خصوصی بستری شده اند و از طرف دیگر اکثریت افراد تحت پوشش بیمه های تامین اجتماعی و خدمات درمانی در بیمارستانهای دولتی بستری شده اند (۱۸)

بیمار می پردازد و می تواند وقت بیشتری در اختیار بیمار قرار دهد و این یکی از دلایل مهم انتخاب بیمارستان خصوصی توسط بیمار است.

انتظار بیماران از کادر درمانی بیمارستانها 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 می رسد پرستاران برخورد نامناسبتری نسبت به بیمار و خانواده او انجام می دهند. یکی از دلایل این امر زیاد بودن کار آنها و تعداد زیاد بیماران مراجعه کننده است. دلیل دیگر شلوغی بیمارستانهای دولتی و عدم هماهنگی متناسب بین پرسنل پرستاری و کادر نگهبانی و خدماتی بیمارستان می باشد که در بعضی مواقع یک حالت سردرگمی برای کادر درمانی و اداری شاغل در بیمارستان بوجود می آید و این ناهماهنگی بطور مستقیم بر نارضایتی بیماران تاثیر می گذارد. صادقی در مطالعه خویش به این نتیجه رسید که یکی از مهمترین علل انتخاب بیمارستانهای خصوصی، برخورد مناسب کادر پزشکی و پرستاری با بیماران می باشد (۱۶).

منبع پرداخت هزینه عامل مهمی در انتخاب نوع بیمارستان و میزان استفاده از خدمات بهداشتی درمانی است. بنظر می رسد به علت پایین بودن هزینه های درمانی در بیمارستانهای دولتی و مجهز بودن آنها، بسیاری از بیماران مایل به پیگیری مراحل درمانی خود در این بیمارستانها هستند اما این مساله موجب شلوغی بیمارستانهای دولتی و ایجاد لیست انتظار و تاخیر پذیرش در این بیمارستانها می شود.

یک بیمارستان خصوصی هزینه های سرسام آوری را بدنبال دارد که ممکن است افراد توانایی این هزینه ها را نداشته باشند. بیشتر تعرفه های نظام پزشکی در آنها رعایت نمی شود و معمولاً طرف قرارداد با بیمه ها نیز نیستند. تحمیل فشار مالی زیاد روی دوش بیمار و خانواده او هم در شرایط روحی نامناسب ممکن است مسایل زیادی را برای بیماران و خانواده های آنها بدنبال داشته باشد. این مساله برای دست اندرکاران نظام سلامت بسیار تامل برانگیز است چرا که نظارت بر رعایت تعرفه ها و نظارت بر مسایل بیمه ای جزء اصلی ترین وظایف آنان است. به هر حال یکی از کارکردهای اصلی نظام سلامت که در گزارش سال ۲۰۰۰ سازمان جهانی بهداشت نیز بر روی آن بسیار تاکید شده است مساله پاسخ گو بودن سیاستگذاران نظام سلامت در قبال دریافت کنندگان خدمات سلامت است (۱۷).

نتایج مطالعات بهبودی نشان می دهد بیماران بستری شده در بیمارستانهای دولتی عوامل اقتصادی را بیش از همه در انتخاب این بیمارستانها موثر دانسته اند و بیماران بیمارستانهای خصوصی بیش از همه مراقبت پرستاری خوب، شهرت خوب

خدمات مراقبت سلامت ایجاد کرده و اطلاعات مورد نیاز برای پیگیری تغییرات آن عوامل را فراهم نماید.

بطور خلاصه برای مدیران و سیاستگذاران مراقبت بهداشتی درمانی، چنین مطالعاتی می تواند بینشی در خصوص عوامل موثر بر نوع انتخاب بیمارستانها توسط دریافت کنندگان

References:

- 1-Healy J ,Mckee M. "Hospital in a changing Europe". edited by Martin Mckee and Judish Healy.Backing ham,open university press,2002 (European observatory on health care systems series).
- 2- Mills A. The economics of hospitals in developing countries. Part I: expenditure patterns. Health Policy and Planning 1990; 5(2): 107-7.
- 3- Barnum H, Kutzin J. Public hospitals in developing countries. Baltimore MD: Johns Hopkins University press; 1993.
- 4-Tabibi SJ, et al. Comprehensive TQM management in health care. Jahan Rayane publication, Tehran, 2001
- 5-Kahen, G: Effective management, lecture nots, Imperial College of science and Technology University of London, 1995.
- 6- Toyabe S, Cao P, Abe T, et al. Impact of sociocultural factors on hospital length of stay in children with nephrotic syndrome in Japan. Health Policy 2006; 76: 259-65.
- 7- 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: 1757-70.
- 8-Dor A,Gertler. Non price rationing and choice of medical provision in rural Cote,1987,16:291-304
- 9-Heller P, A model of the demand for medical health services in Peninsula Malaysia, 1982, 84-267
- 10-Wong El, Accessibility ,quality of care and prenatal care use in Philippines.Social Science and Medicine 1987,24:44-927
- 11- Magee H, Davis LJ, Coulter A. Patient attitudes to clinical trials: development of a questionnaire and results from asthma and cancer patients. Healrh Expect 2005; 8:244-252.
- 12- Merle,V et al. Influence of infection control report cards an patients choice of hospital pilot study.Journal of hospital infection(2009)71,263-268.
- 13- Phillips,S,M,R. "Effect of economic reform on the treatment of schitzophrenia in china".1997.
- 14- Babar,t Shaikh and Juanita Hatcher."Health seeking behavior and health services utilization in Pakistan :challenging the policy"2004.
- 15-Asefzadeh S. Hospital management and research. Qazvin: Medical University press; 2003.
- 16-Sadeghi R. The survey of effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients in 2006 year, the thesis MSc health care management, Shiraz university of medical science,2000.
- 17-WHO. 2000 report, Ebne Sina Bozorg publication, 1382, pp142-157
- 18-Bhboodi F. Effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients, medical journal, Gilan university medical of science, number of 35, 36,1379,pp34-40
- 19-Abeadi Dizaji H. The most important factors that patient chose public or private hospital in Tabriz, the thesis MSc health care management, Iran university of medical science,2000.
- 20- Xiao J, Douglas D, Lee A. A Delphi evaluation of the factors influencing length of stay in Australian hospitals. Int J Health Plann Manage 1997; 12: 207-18.
- 21- McMullan R, Silke B, Bennett K, et al. Resource utilization, length of hospital stay, and pattern of investigation during acute medical hospital admission. Postgrad Med J 2004; 80: 23-6.
- 22- 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.
- 23-Vafaei Najar A,Karimi E,Sadaghiani E. Process of health care packages of health insurance supplementary information system on in selected countries and provide a model for Iran. The journal health information management,2006,nuber 1,p62