

# عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان‌های خصوصی و دولتی توسط بیماران در شهر کرمان

مهلا حیات‌بخش عباسی<sup>۱</sup>، لیا رنجبر<sup>۲</sup>، معصومه پریزاد<sup>۳</sup>، مهدی محمدی<sup>۴</sup>، بهناز افلاطونیان<sup>۵</sup>

## مقاله پژوهشی

## چکیده

**مقدمه:** از آن‌جا که وضعیت خدمات بیمارستان‌های خصوصی و دولتی از دیدگاه بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌ها حایز اهمیت می‌باشد، مطالعه حاضر به منظور شناخت عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان‌های خصوصی و دولتی توسط بیماران در شهر کرمان و در سال ۱۳۹۱ انجام شد.

**روش:** پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر به روش مقطعی صورت گرفت. جامعه آماری تحقیق شامل بیماران بستری شده در بیمارستان‌های خصوصی و دولتی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان بودند که ۲۲۰ نفر از آن‌ها با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردیدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌ای که شامل دو بخش بود، استفاده شد. بخش اول شامل سؤالات دموگرافیک و بخش دوم شامل سؤالات مربوط به تأثیر عوامل مختلف در مراجعه بیمار به بیمارستان بود. اطلاعات با استفاده از آزمون‌های آماری  $t$ ،  $\chi^2$  و Mann-Whitney U و به کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** اصلی‌ترین عوامل انتخاب بیمارستان‌های دولتی توسط بیماران، «دسترسی به پزشکان خبره، ارتباط خوب پزشک معالج با بیمار خود و حضور بر بالین وی و ارتباط و شهرت پزشکان» بود. مهم‌ترین عوامل انتخاب بیمارستان‌های خصوصی نیز توسط بیماران، «دسترسی به پزشکان مجرب و کارورزیده و درآمد بیمار» گزارش شد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** عوامل متعددی در انتخاب مردم به سوی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی نقش دارد. از جمله عوامل مؤثر در این زمینه می‌توان به وجود پزشکان مجرب، کادر پرستاری، برخورد پرسنل، هزینه، درآمد و ... اشاره کرد. همچنین سایر عوامل مانند نزدیک بودن بیمارستان، ارتباط پزشک بر بالین بیمار، نظم و بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان نیز در انتخاب قشر وسیعی از افراد جامعه مؤثر بوده است. این مطالعه برای سیاست‌گذاران و مدیران سلامت جهت برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری برای بهبود و اصلاح خدمات بیمارستانی مفید خواهد بود.

**واژه‌های کلیدی:** عوامل مؤثر، انتخاب بیمارستان‌ها، بیمارستان‌های خصوصی، بیمارستان‌های دولتی، کرمان

**ارجاع:** حیات‌بخش عباسی مهلا، رنجبر لیا، پریزاد معصومه، محمدی مهدی، افلاطونیان بهناز. عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان‌های خصوصی و دولتی توسط بیماران در شهر کرمان. مجله دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی کرمان ۱۳۹۲؛ ۱ (۲): ۱۵۳-۱۴۶

پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۹/۳۰

دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۷/۲۸

۱- دانشجوی کارشناس ارشد، مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی و گرمسیری، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران (نویسنده مسؤول)

Email: mahlahayatbakhsh@yahoo.com

۲- مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی و گرمسیری، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۳- دانشجو، مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی و گرمسیری، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۴- بیمارستان شهید باهنر کرمان، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۵- دانشجوی کارشناس ارشد، مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی و گرمسیری، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

## مقدمه

برخورداری از سلامت از جمله نیازهای اولیه‌ای است که مردم به آن فکر می‌کنند و مسؤولیت اجتماعی بیمارستان‌ها در امر پیشگیری و درمان، پاسخ به این نیازها و از طرف دیگر ارتقای سطح بهداشت، بنیان رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی می‌باشد و توسعه ملل در گرو توانمندی فکری و جسمی نیروی انسانی آن است که قسمت اعظم این مهم را بیمارستان‌ها بر عهده دارند. بیمارستان یکی از سازمان‌های اجتماعی می‌باشد که خود متأثر از عوامل محیطی متعددی است. این عوامل که بر ساختار مادی و سازمان انسانی اثر می‌گذارند، نقش تعیین‌کننده‌ای بر روند حرکت و نحوه فعالیت‌های بیمارستان ایفا می‌نمایند. در حقیقت بیمارستان مانند جامعه کوچکی است که توسط جامعه گسترده تری احاطه شده باشد. بیمارستان نهادی اجتماعی است که بر حسب ضرورت تداوم حیات و حفظ بقای انسان‌ها و محاسبه امراض به تدریج در تاریخ زندگی اجتماعی مردم به وجود آمده است و همراه با تکامل و توسعه علوم و فنون و مهارت‌ها و شیوه زندگی، طی مراحل طولانی در شکل امروزی خود به عنوان یک نیاز در جوامع بشری ساخته شده است. در بین اجزای مختلف سیستم بهداشت و درمان، خدمات بیمارستانی عمده‌ترین عامل رشد هزینه‌ها را در بسیاری از کشورها تشکیل می‌دهد (۱).

عدم توجه به نیازهای انسانی باعث بروز رفتارهای سوء مانند ناکامی، لاقیدی، پرخاشگری و کاهش شدید بازدهی در آنان می‌گردد. بیمارستان به عنوان یک سازمان خدماتی با ساختار و ویژگی‌های خاص خود به افراد مختلف جامعه خدمت‌ارایه می‌کند. این سازمان از ارکان اصلی نظام مراقبت‌های بهداشتی و درمانی جامعه است و عمده‌ترین و در واقع اصلی‌ترین منبع آن نیروی انسانی می‌باشد (۲). نتایج مطالعات مختلف نشان می‌دهد که شدت و نوع بیماری و اورژانسی بودن بیماری بر نوع انتخاب مرکز ارایه‌دهنده مراقبت سلامت و طول مدت اقامت بیمار در بیمارستان‌ها مؤثر است (۳-۵). یکی دیگر از مهم‌ترین عوامل در انتخاب بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، فعالیت پزشک معالج در بیمارستان می‌باشد (۶).

در ایران بخش خصوصی و دولتی در کنار هم ارایه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را بر عهده دارند، اما بخش دولتی به ویژه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در این زمینه از سهم بیشتری برخوردار است. بیش از ۷۰/۹ درصد از مؤسسات درمانی کشور وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی و ۱۸/۸ درصد از کل مؤسسات درمانی در اختیار بخش خصوصی است (۷). پذیرش در بیمارستان تحت تأثیر عوامل متعددی شامل نوع بیمه، درآمد، سن، جنسیت، تحصیلات، تأهل، وضعیت سلامتی، شدت بیماری و نژاد می‌باشد (۸، ۹). تحقیقات متعددی که توسط بسیاری از محققین انجام شده است، نشان می‌دهد که متغیرهایی مانند درآمد خانوادگی، قیمت خدمات، مسافت برای دریافت خدمات و کیفیت خدمات، تعیین‌کننده‌های مهمی در انتخاب ارایه‌کننده‌های مراقبت سلامت هستند (۱۱، ۱۰).

مطالعات قبلی در خصوص عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان‌ها به بررسی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی پرداخته‌اند. برای مثال وفایی نجار و همکاران در مطالعه‌ای مشابه به این نتیجه رسیدند که پوشش ناکافی خدمات بیمه درمانی همگانی به عنوان مهم‌ترین عامل در انتخاب بیمه درمان مکمل جهت مراجعه به بیمارستان‌های خصوصی بوده است (۱۲). هدف از این مطالعه، بررسی و تحلیل علل مؤثر در انتخاب بیمارستان‌های مختلف توسط بیماران بود تا بتوانند در صحنه رقابت موفق تر ظاهر شوند و فعالیت‌های گسترده و چشمگیری ارایه نمایند. اهمیت این مطالعه برای سیاست‌گذاران و مدیران نظام سلامت به ویژه در چهار بخش انتخاب شده بیمارستان (شامل قلب، داخلی، جراحی و گوش، حلق و بینی) و جهت برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری برای بهبود و اصلاح خدمات بیمارستانی مفید خواهد بود.

## روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی-مقطعی بود که به مدت ۱۲ ماه (از سال ۱۳۹۰ تا سال ۱۳۹۱) انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل بیماران بستری شده در بیمارستان‌های خصوصی (ارجمند، راضیه فیروز و مهرگان) و دولتی (شفا، شهید باهنر و افضل‌پور) تحت نظارت دانشگاه

## یافته‌ها

مطالعه بر روی ۲۲۰ نفر (۹۲ درصد پاسخگویی) مراجعه کننده به بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر کرمان انجام شد. جدول ۱ خصوصیات دموگرافیک نمونه های مورد بررسی را نشان می‌دهد.

جدول ۲ نشان دهنده 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 کرمان می باشد. رابطه بین عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان با نوع بیمارستان بررسی شده و مهم‌ترین علل مؤثر در این انتخاب مشخص گردید. نتیجه این ارزیابی نشان داد که 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 او و 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 «هزینه های بیمارستان و درآمد بیمار» و مهم‌ترین دلایل آنها برای انتخاب بیمارستان‌های خصوصی «درآمد بیمار و هزینه‌های بیمارستان» بوده است. با توجه به امتیاز پرسش‌نامه (۱۶ تا ۸۰)، میانگین کل نمره پاسخگویان  $52/62 \pm 8/3$  به دست آمد. با توجه به تحلیل‌های آماری، مراجعات مردان به بیمارستان‌های خصوصی به طور معنی‌داری بیشتر از زنان بود ( $P < 0/05$ ) و خانواده‌های کوچک‌تر (بین ۱ تا ۴ نفر)، بیشتر به بیمارستان‌های خصوصی مراجعه می‌کردند. از طرفی هر جا که سطح درآمد بیشتر بود، رجوع به بیمارستان‌های خصوصی نیز بیشتر مشاهده شد.

## بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه نشان داد، فعالیت پزشک معالج بیمار عامل مهمی در انتخاب بیمارستان‌ها است. مطالعه صادقی نشان می‌دهد که مهم‌ترین عامل در انتخاب بیمارستان‌های دولتی و

علوم پزشکی کرمان بود. با استفاده از فرمول حجم نمونه، نمونه‌ای به حجم ۲۴۰ نفر در نظر گرفته شد که ۱۲۰ بیمار از بیمارستان‌های خصوصی و ۱۲۰ بیمار از بیمارستان‌های دولتی انتخاب شدند. نمونه‌گیری در چهار بخش قلب، داخلی، جراحی و گوش، حلق و بینی انجام شد. علت انتخاب این چهار بخش، وجود آنها در همه بیمارستان‌های مورد بررسی و غیر اورژانسی بودن آنها بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ای که روایی و پایایی آن در مطالعه ورمقانی و همکاران تأیید شده بود (۱۳)، استفاده گردید. پرسش‌نامه در صورت امکان توسط خود بیماران و در غیر این صورت توسط همراهان آنان تکمیل شد.

بخش اول پرسش‌نامه متشکل از ۱۹ سؤال دموگرافیک شامل مشخصات فردی بیمار از جمله جنس، سن، وضعیت تأهل، شغل، میزان درآمد خانواده در ماه، نوع مسکن، وضعیت بیمه، نوع بیمه، میزان تحصیلات، محل سکونت دایم بیمار و این‌که آیا قبل از این نیز در بیمارستان بستری بوده است؟ نحوه مراجعه به بیمارستان فعلی چگونه بوده است؟ مسافت تقریبی تا بیمارستان (بر حسب زمان)، شدت بیماری خود را تا چه حد تخمین می‌زنید؟ با چه وسیله‌ای به بیمارستان مراجعه کرده‌اید؟ و پذیرش شما به بیمارستان به چه صورتی بوده است؟

بخش دوم شامل ۱۶ سؤال ۵ گزینه‌ای بود که بر اساس طیف لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) تنظیم گردید. حداکثر نمره هر سؤال برابر با ۵ و حداقل آن برابر با ۱ بود که در مجموع نمره کل پرسش‌نامه برای هر فرد حداقل ۱۶ و حداکثر ۸۰ امتیاز می‌باشد.

داده‌ها در سطح آمار توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ (Version 18, SPSS Inc., Chicago, IL) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری  $t$ ،  $\chi^2$  و Mann-Whitney U استفاده گردید. ملاحظات اخلاقی در نظر گرفته شده در این پژوهش شامل گرفتن رضایت‌نامه از بیماران، محرمانه ماندن اطلاعات جمع‌آوری شده از بیمارستان‌ها از طریق اختصاص کد معین برای هر بیمارستان به جای نام بیمارستان در پرسش‌نامه و گزارش نتایج پژوهش بود.

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

P	خصوصی		دولتی		متغیرهای مورد بررسی
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰/۰۲۰	۵۲/۵	۶۳	۴۵	۴۵	جنس
	۴۷/۵	۵۷	۵۵	۵۵	مرد
۰/۰۴۰	۶۹/۱	۸۳	۶۳	۶۳	تعداد افراد خانوار
	۲۹/۱	۳۵	۳۷	۳۷	زن
۰/۱۰۰	۵۱/۶	۶۲	۴۵	۴۵	وضعیت تأهل
	۲۵/۰	۳۰	۴۳	۴۳	۱-۴ نفر
	۲۳/۳	۲۸	۱۲	۱۲	بیش از ۴ نفر
۰/۰۰۲	۲۹/۱	۳۵	۲۳	۲۳	وضعیت تأهل
	۳۱/۶	۳۸	۳۴	۳۴	متأهل
	۱۳/۳	۱۶	۱۰	۱۰	مجرد
	۳۰/۸	۳۷	۳۳	۳۳	سایر
۰/۰۰۱	۵/۸	۷	۱۰	۱۰	شغل
	۴۰/۰	۴۸	۳۲	۳۲	کارمند
	۴۹/۲	۵۹	۵۲	۵۲	آزاد
	۶/۷	۸	۶	۶	کارگر
۰/۰۲۰	۶/۷	۸	۱۰	۱۰	در حال تحصیل، بی‌کار، خانه‌دار و سایر موارد
	۹۱/۶	۱۱۰	۹۰	۹۰	کمتر از سیصد هزار تومان
	۷۴/۲	۸۹	۴۵	۴۵	بین سیصد تا ششصد هزار تومان
	۲۵/۸	۳۱	۵۵	۵۵	بین ششصد تا یک میلیون تومان
۰/۰۰۱	۷۴/۲	۸۹	۴۵	۴۵	برخورداری از بیمه
	۲۵/۸	۳۱	۵۵	۵۵	بیمه
	۳۰/۸	۳۷	۴۰	۴۰	غیر بیمه
	۶/۷	۸	۱۴	۱۴	دارد
۰/۰۰۲	۶/۷	۸	۱۴	۱۴	ندارد
	۱۶/۷	۲۰	۱۵	۱۵	تحصیلات
	۱۷/۵	۲۱	۲۲	۲۲	بی‌سواد
	۱۳/۳	۱۶	۹	۹	ابتدایی
۰/۰۳۰	۶۲/۵	۷۵	۴۰	۴۰	راهنمایی - متوسطه
	۳۷/۵	۴۵	۶۰	۶۰	دیپلم
	۴۶/۶	۵۶	۴۲	۴۲	فوق دیپلم و بالاتر
	۱۳/۳	۱۶	۹	۹	دیپلم
۰/۰۰۲	۲۹/۲	۳۵	۲۵	۲۵	سابقه بستری
	۳۲/۵	۳۹	۳۶	۳۶	بلی
	۱۸/۳	۲۲	۱۳	۱۳	خیر
	۲۰/۰	۲۴	۲۶	۲۶	مطب خصوصی پزشک
۰/۰۰۳	۳۰/۸	۳۷	۵۲	۵۲	نحوه مراجعه به بیمارستان
	۴۶/۷	۵۶	۲۸	۲۸	درمانگاه بیمارستان
	۲۲/۵	۲۷	۲۰	۲۰	سیستم ارجاع
	۱۰۰	۱۲۰	۱۰۰	۱۰۰	نظر شخصی
۰/۲۰	۲۹/۲	۳۵	۲۵	۲۵	معرفی اقوام و آشنایان
	۳۲/۵	۳۹	۳۶	۳۶	سایر
	۱۸/۳	۲۲	۱۳	۱۳	کمتر از ۳۰ دقیقه
	۲۰/۰	۲۴	۲۶	۲۶	۳۰-۶۰ دقیقه
۰/۰۰۳	۳۰/۸	۳۷	۵۲	۵۲	بیشتر از ۱۲۰ دقیقه
	۴۶/۷	۵۶	۲۸	۲۸	اورژانسی
	۲۲/۵	۲۷	۲۰	۲۰	وقت قبلی
	۱۰۰	۱۲۰	۱۰۰	۱۰۰	با میل شخصی
					جمع برای هر جدول

جدول ۲. توزیع فراوانی مطلق و نسبی بیماران مورد بررسی بر حسب عوامل مستعد کننده و توانا کننده در انتخاب نوع بیمارستان در حیطه پزشکی به تفکیک بیمارستان خصوصی و دولتی

عوامل مؤثر	میانگین		نتایج آزمون
	دولتی	خصوصی	
به طور کلی ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیمار تا چه اندازه در انتخاب بیمارستان توسط شما مؤثر بوده است؟	۳/۴۸	۴/۰۸	< ۰/۰۰۱
وجود کادر پزشکی مجرب و ورزیده تا چه اندازه در جهت درمان نقش داشته است؟	۳/۷۸	۳/۸۴	۰/۰۰۸
وجود کادر پرستاری مجرب و کارآزموده در بیمارستان تا چه اندازه در انتخاب بیمارستان توسط شما مؤثر بوده است؟	۲/۷۴	۳/۸۱	< ۰/۰۰۱
دسترسی به پزشک معالج بعد از درمان یا عمل جراحی تا چه اندازه در انتخاب بیمارستان توسط شما مؤثر بوده است؟	۲/۹۸	۳/۵۷	< ۰/۰۰۱
تا چه اندازه لیست انتظار و تأخیر در پذیرش در بیمارستان‌های دیگر باعث انتخاب این بیمارستان شده است؟	۲/۷۶	۳/۲۲	< ۰/۰۰۱
میل شخصی تا چه اندازه در انتخاب بیمارستان توسط شما تأثیرگذار بوده است؟	۳/۱۶	۳/۹۲	< ۰/۰۰۱
برخورد کارکنان بیمارستان در انتخاب بیمارستان توسط شما مؤثر بوده است؟	۳/۰۹	۳/۶۸	< ۰/۰۰۱
برخورد بهتر و مناسب کادر پرستاری تا چه اندازه در انتخاب بیمارستان توسط شما تأثیرگذار بوده است؟	۳/۰۰	۴/۰۰	< ۰/۰۰۱
چه حد وضع بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	۳/۱۲	۳/۵۶	۰/۰۱۱
فکر می‌کنید تا چه حد این بیمارستان نسبت به بیمارستان‌های دیگر مزیت دارد؟	۳/۰۰	۳/۴۰	۰/۰۶۱
تا چه حد وجود نظم و قانون در بیمارستان در انتخاب بیمارستان توسط شما مؤثر بوده است؟	۲/۸۵	۳/۳۰	۰/۰۳۴
تا چه حد به لحاظ پرستیژ این بیمارستان را انتخاب نموده‌اید؟	۲/۱۳	۲/۱۵	۰/۰۶۰
ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیمار تا چه حد در انتخاب شما مؤثر بوده است؟	۳/۵۲	۴/۰۱	< ۰/۰۰۱
هزینه بیمارستان تا چه اندازه موجب شده است که این بیمارستان را انتخاب کنید؟	۳/۷۳	۱/۲۰	< ۰/۰۰۱
نزدیک بودن بیمارستان به محل سکونت شما تا چه اندازه موجب انتخاب این بیمارستان شده است؟	۲/۵۴	۲/۷۴	۰/۰۶۱
درآمد شما تا چه اندازه در انتخاب این بیمارستان مؤثر بوده است؟	۳/۴۳	۳/۰۰	۰/۰۰۲

خوب، شهرت خوب بیمارستان و تجهیزات و امکانات آن را در انتخاب بیمارستان تأثیرگذار دانسته‌اند (۱۵).

بر طبق مطالعه آصف زاده، بیمارانی که تحت پوشش بیمه‌های تکمیلی هستند به سبب آرایه تسهیلات در هنگام بستری شدن در بیمارستان‌های خصوصی، همگی در بیمارستان‌های خصوصی بستری شده‌اند و اکثریت افراد تحت پوشش بیمه‌های تأمین اجتماعی و خدمات درمانی در بیمارستان‌های دولتی بستری شده‌اند (۷).

در مطالعه Rahmqvist وضعیت سلامتی بیماران نیز در میزان رضایت از کیفیت خدمات تأثیرگذار بود و بیمارانی که در زمان ترخیص وضعیت سلامتی خود را خوب ارزیابی کرده بودند، رضایت بیشتری از کیفیت خدمات آرایه شده داشتند. در مطالعات قبلی نیز ثابت شده است که وضعیت بهتر سلامتی جسمانی و روانی تأثیر معنی‌داری بر رضایت بیماران از خدمات دارد (۱۶). در مطالعه مشابیهی که در ترکیه توسط Bakar و همکاران انجام شد، بیماران بدون بیمه نسبت به بیماران دارای پوشش بیمه، رضایت کمتری از کیفیت خدمات بیمارستانی داشتند (۱۷). یافته‌های این پژوهش اهمیت ایجاد

خصوصی، فعالیت پزشک معالج در بیمارستان بوده است (۱۴) که این نتایج با مطالعه حاضر همخوانی دارد. در بیمارستان‌های خصوصی به طور معمول پزشک معالج تنها به درمان بیمار می‌پردازد و می‌تواند وقت بیشتری در اختیار بیمار قرار دهد و این یکی از دلایل مهم انتخاب بیمارستان خصوصی توسط بیمار است.

نتایج مطالعه حاکی از آن است که در بیمارستان‌های دولتی پرستاران برخورد نامناسب‌تری نسبت به بیمار و خانواده او انجام می‌دهند. یکی از دلایل این امر، زیاد بودن کار آن‌ها و تعداد زیاد بیماران مراجعه کننده است. دلیل دیگر شلوغی بیمارستان‌های دولتی، عدم هماهنگی متناسب بین پرسنل پرستاری و کادر نگهداری و خدماتی بیمارستان می‌باشد. یک بیمارستان خصوصی هزینه‌های سرسام‌آوری را به دنبال دارد که ممکن است افراد توانایی این هزینه‌ها را نداشته باشند. نتایج مطالعه بهبودی نشان می‌دهد که بیماران بستری شده در بیمارستان‌های دولتی «عوامل اقتصادی» را بیش از همه در انتخاب این بیمارستان‌ها مؤثر دانسته‌اند و بیماران بیمارستان‌های خصوصی بیش از همه مراقبت پرستاری

همچنین سایر عوامل مانند نزدیک بودن بیمارستان، ارتباط پزشک بر بالین بیمار، نظم و قانون و بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان نیز در انتخاب قشر وسیعی از افراد جامعه مؤثر می‌باشد. این مطالعه برای سیاست‌گذاران و مدیران سلامت جهت برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری برای بهبود و اصلاح خدمات بیمارستانی مفید خواهد بود.

### قدردانی

این طرح با شماره ۹۱/۱۴۳ در معاونت تحقیقات به ثبت رسیده است. از جناب آقای دکتر ملک‌پور افشار معاونت محترم تحقیقات و فن‌آوری دانشگاه علوم پزشکی کرمان، استاد ارجمند جناب آقای دکتر محمدرضا افلاطونیان، سرکار خانم مریم عسکر مولایی و پرسنل بخش آنکولوژی بیمارستان افضل‌پور به پاس راهنمایی‌های بی‌دریغشان کمال تشکر و نهایت قدردانی را می‌نماییم.

رابطه قوی بین بیماران با پزشکان و کارکنان بیمارستان و نیاز به پاسخگو بودن، معتبر بودن و همدل بودن پزشک و کارکنان با بیماران را روشن ساخت. بیمارستان‌ها به آموزش کارکنان خود درباره خواسته‌ها و انتظارات بیماران و چگونگی برآورده کردن مؤثر این خواسته‌ها و انتظارات نیازمند هستند.

نتایج این مطالعه بر اساس بررسی در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر کرمان بود و تصمیم‌پذیری این نتایج به بیمارستان‌های دولتی و خصوصی ایران محدودیت دارد. همچنین به دلیل مسایل فرهنگی، بسیاری از افراد از بیان صحیح درآمد خود خودداری کردند.

نتایج مطالعات مختلف از جمله مطالعه حاضر حاکی از آن است که عوامل متعددی در انتخاب مردم به سوی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی نقش دارد. از جمله عوامل مؤثر در این زمینه می‌توان به وجود پزشکان مجرب، کادر پرستاری، برخورد پرسنل، هزینه، درآمد و ... اشاره کرد.

### References

1. Healy J, Mckee M. Hospitals in a changing Europe (European Observatory on Health Care Systems Series). Buckingham, UK: Open University Press; 2002.
2. Skinner BF. Beyond freedom and dignity. Cambridge, MA: Hackett Publishing; 2002.
3. McMullan R, Silke B, Bennett K, Callachand S. Resource utilisation, length of hospital stay, and pattern of investigation acute medical hospital admission. *Postgrad Med J* 2004; 80(939): 23-6.
4. Borghans I, Heijink R, Kool T, Lagoe RJ, Westert GP. Benchmarking and reducing length of stay in Dutch hospitals. *BMC Health Serv Res* 2008; 8: 220.
5. Lee AH, Gracey M, Wang K, Yau KK. A robustified modeling approach to analyze pediatric length of stay. *Ann Epidemiol* 2005; 15(9): 673-7.
6. Abeadi Dizaji H. The most important factors that patient chose public or private hospital [MSc Thesis]. Tabriz, Iran: University of Medical Sciences; 2000. [In Persian].
7. Asefzadeh S. Hospital management and research. Qazvin, Iran: Qazvin University of Medical Sciences; 2003. [In Persian].
8. Toyabe S, Cao P, Abe T, Uchiyama M, Akazawa K. Impact of sociocultural factors on hospital length of stay in children with nephrotic syndrome in Japan. *Health Policy* 2006; 76(3): 259-65.
9. Sepehri A, Simpson W, Sarma S. The influence of health insurance on hospital admission and length of stay--the case of Vietnam. *Soc Sci Med* 2006; 63(7): 1757-70.
10. Jenkinson C, Burton JS, Cartwright J, Magee H, Hall I, Alcock C, et al. Patient attitudes to clinical trials: development of a questionnaire and results from asthma and cancer patients. *Health Expect* 2005; 8(3): 244-52.
11. Merle V, Germain JM, Tavolacci MP, Brocard C, Chefson C, Cyvoct C, et al. Influence of infection control report cards on patients' choice of hospital: pilot survey. *J Hosp Infect* 2009; 71(3): 263-8.
12. Vafaei Najar A, Karimi E, Sadaghiani E. A comparative study of supplementary healthcare services packages in selected countries and presenting a model for Iran. *Health Inf Manage* 2006; 3(1): 51-62. [In Persian].
13. Varmaghani M, Arab M, Zeraati H, Sari AA. Factors affecting the choice of public and private hospitals in Tehran in 2008 to treat. *Hospital* 2011; 10(1): 45-52. [In Persian].
14. Sadeghi R. The survey of effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients in 2006 year [MSc Thesis]. Shiraz, Iran: Shiraz University of Medical Sciences; 2000. [In Persian].

15. Beboodi F. Effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients. *J Guilan Univ Med Sci* 2000; 9(35-36): 34-40. [In Persian].
16. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care* 2001; 13(5): 385-90.
17. Bakar C, Akgun HS, Al Assaf AF. The role of expectations in patients' hospital assessments: a Turkish university hospital example. *Int J Health Care Qual Assur* 2008; 21(5): 503-16.

## Effective Factors on Selecting Public or Private Hospitals by Patients in Kerman City, Iran

Mahla Hayatbakhsh-Abbasi<sup>1</sup>, Lia Ranjbar<sup>2</sup>, Masoomeh Parizad<sup>3</sup>,  
Mehdi Mohamadi<sup>4</sup>, Behnaz Aflatoonian<sup>5</sup>

### Original Article

#### Abstract

**Introduction:** Since the condition of hospital services is important from the perspective of patients referring to hospitals, this study was carried out to recognize the factors influencing the choice of public or private hospitals by patients in Kerman city, Iran, in 2012.

**Method:** In this cross-sectional descriptive-analytical study, the statistical population consisted of hospitalized patients in private and public hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences, of whom 220 were selected through random sampling. A questionnaire consisting of two parts was applied for data collection; the first part included demographic questions and the second part contained questions on the effect of different factors on referring to hospital. Data were analyzed using chi-square, Man-Whitney U and t statistical tests.

**Results:** The most principal factors of choosing public hospitals by patients were access to skillful physicians, good physician-patient relationship, and presence of physician on the bedside, and physicians' relations and reputations. However, the most principal factors of choosing private hospitals were access to qualified and experienced physicians and patients income.

**Discussion and Conclusion:** The most important factor in selecting public or private hospitals by patients is the expert physicians. The hospital costs and patient's income are also effective factors in the selection.

**Keywords:** Influential factors, Hospital selection, Private hospitals, Public hospitals, Kerman, Iran

**Citation:** Hayatbakhsh-Abbasi M, Ranjbar L, Parizad M, Mohamadi M, Aflatoonian B. **Effective Factors on Selecting Public or Private Hospitals by Patients in Kerman City, Iran.** J Manage Med Inform Sch 2014; 1(2): 146-53

Received: 20.10.2013

Accepted: 21.12.2013

1- MSc Student, Research Center for Tropical and Infectious Diseases, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran (Corresponding Author) Email: mahlahayatbakhsh@yahoo.com

2- Research Center for Tropical and Infectious Diseases, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

3- Student, Research Center for Tropical and Infectious Diseases, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

4- Shahid Bahonar Hospital, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

5- MSc Student, Research Center for Tropical and Infectious Diseases, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran