

چکیده:

مقدمه و هدف:

کیفیت بالای خدمات موجب جذب بیماران جدید و رضایتمندی بیماران موجود و تقویت رابطه بیماران با ارائه کنندگان خدمات می گردد. لذا توجه به مولفه های تاثیر گذار بر کیفیت درمان و توجه به آن ها امری ضروری می باشد. در همه ی نظام های سلامت، پاسخگویی مناسب به نیازها و خواسته های بیماران یک اولویت اساسی است. با توجه به اهمیت ویژه و خصوصیات منحصر به فرد بخش بهداشت و سلامت سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه شده به مردم در بخش بهداشت و درمان از اولویت های مهم وزارت بهداشت است.

بنابراین پژوهش حاضر تصمیم دارد با استفاده از روش انتخاب گسسته ترجیحات بیماران در بخش سلامت برای دریافت خدمات استخراج کند تا بیش از پیش به دیدگاه بیماران در بخش سلامت اهمیت داده و هم روشی مناسب برای اولویت بندی کیفیت از دیدگاه بیماران داشته باشیم و هم زمینه ای جهت شناسایی ترجیحات بیماران از نظر مطلوبیت ارائه خدمات بیمارستانی فراهم کنیم.

مواد و روش ها:

این مطالعه کاربردی و از نظر انجام پژوهش مقطعی می باشد و از نظر نوع مطالعه در ردیف مطالعات توصیفی تحلیلی قابل تقسیم بندی است. جمعیت مورد مطالعه بیماران بستری در بیمارستان های آموزشی شهر کرمان بود. داده ها توسط چک لیست جمع آوری شدند. پس از گردآوری اطلاعات، داده ها وارد نرم افزار آماری Stata نسخه ۱۲ شدند و تابع مطلوبیت تخمین زده شد. سپس مطلوبیت نهایی مشخصه ها را محاسبه گردید و با محاسبه مطلوبیت نهایی مشخصه ها ترجیحات بیماران جامعه پژوهش را در مراجعه به بیمارستان و دریافت خدمات بیمارستانی به ترتیب اولویت مشخص شد.

یافته ها:

پس از محاسبه مطلوبیت نهایی مشخصه ها مشخص شد که نوع معاینه اولویت اول را در دریافت خدمات بیمارستانی و آموزش هنگام ترخیص اولویت دوم را در این پژوهش داشتند. در بین مشخصه ها همه بجز «برخورد پرسنل» رابطه معناداری را نشان دادند ($P < 0.05$) اما مشخصات جمعیت شناختی در این پژوهش معنی دار نبودند. در بررسی نرخ نهایی جانشینی مشخص شد که نرخ نهایی جانشینی معاینه کامل نسبت به زمان انتظار از همه موارد بیشتر است به این صورت که این عدد ۳/۸ است یعنی مطلوبیت حاصل از معاینه کامل ۳/۸ برابر زمان انتظار.

بحث و نتیجه گیری:

نتایج این مطالعه نشان داد که از دیدگاه بیماران، کیفیت معاینه مهمترین مشخصه کیفی بیمارستان می باشد به عبارتی می توان دریافت خدمت و معاینه را هدف نهایی از مراجعه به بیمارستان نامید و بقیه مشخصه ها اهداف واسطه ای بیمار از مراجعه به بیمارستان می باشند. به گونه ای که بسیاری از بیماران حاضرند برای دریافت خدمت مورد نظر به نحو احسن مدتها منتظر بمانند. به طور کلی با توجه به نتایج و اهمیت ترجیحات بیماران و به منظور افزایش مطلوبیت بیماران در مراجعه به بیمارستان ها و دریافت خدمات، باید برنامه های مختلف از سوی متولیان نظام سلامت به منظور افزایش کیفیت و ایمنی خدمات درمانی در بیمارستان ها اجرا گردد.

واژه های کلیدی: آزمون انتخاب گسسته، اولویت، ترجیحات بیمار

Abstract:

Background:

high quality services can attract new patients , satisfy the existing ones and also tighten the relationship between them and service providers. Therefore, it is necessary to pay attention to the effecting elements of the care quality. It is a priority n all health systems to respond appropriately to the needs and demands of patients .Due to the importance and uniqueness of the health sector's characteristics, one of the most important priorities of the Ministry of Health is measuring the efficiency and quality of services which are provided for the people who refer to the health sectors.

So ,the present study intends to use discrete choice experiment to elicit patients preferences in the health sector in order to consider patient's point of view in there, more than before; and also using a proper way to prioritize health care quality using patient's opinion and detecting a pattern to prioritize it, using utility.

Materials and Methods:

This is a descriptive cross-sectional study and it can be classified into an applied study in terms of results. Data were collected by a checklist filled by patients who were admitted to Kerman's teaching hospitals, and to estimate the utility function, STATA software(version 12) was applied. In this study the preferences of patients admitted to hospitals were identified by calculating the marginal utility of the characteristics. after calculating the marginal utility, patient preferences for hospital and health care quality was prioritized.

Results:

Determination of the marginal utility of the characteristics showed that the first priority in receiving hospital services is "type of examination" and the second most important priority was "training the patient before hospital dismissal". All attributes were statistically significant ($P < 0.05$) except staff behavior. None of the demographic characteristics were significant. The results

of marginal rate of substitution showed that the ratio between "type of examination" and "waiting time" is the highest (3.8). This means that the utility gained from examination type is 3.8 times more than waiting time.

Conclusion:

The results of this study showed that from the patient's perspective, "type of examination" is the most important quality characteristic. In other words, we can say that the ultimate purpose of the hospital visit is the quality of service and examination, where many patients are willing to wait longer to get the best services.

Overall according to the importance of patient preference, to increase the utility of patients admitted to hospitals and using hospital services the trustees of the health system have to have various programs to enhance the quality and safety of health care in hospitals.

Keywords: discrete choice experiment, priority, patient preferences