



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

بررسی رابطه نگرش جنسیتی با رفتار مصرف کننده و ارائه کننده خدمات

سلامت در بیمارستان های آموزشی شهر کرمان و ارائه راهکار مناسب

توسط: محمدعلی جلیوند

استاد راهنما: دکتر محمود نکویی مقدم

استاد مشاور: دکتر رضا گودرزی

سال تحصیلی: ۱۳۹۵-۱۳۹۶

چکیده:

مقدمه و اهداف: یکی از موضوعاتی که در قابل پذیرش بودن خدمات نقش کلیدی ایفا می کند مساله جنسیت و نگرش های مبتنی بر آن بین ارائه کنندگان و مصرف کنندگان خدمات سلامت است. بنابراین پژوهش حاضر با هدف تعیین تاثیر نگرش های جنسیتی بر رفتار مصرف کننده و ارائه کننده خدمات سلامت در بیمارستان های آموزشی شهر کرمان و ارائه راهکار مناسب صورت گرفت.

روش تحقیق: پژوهش حاضر به صورت ترکیبی در بیمارستان های آموزشی شهر کرمان انجام شده است. در بخش کمی ۹۲ ارائه کننده به همراه ۱۰۶ نفر از گیرندگان خدمات سلامت با استفاده از دو پرسشنامه مجزای محقق ساخته که روایی و پایایی آن تایید شده است مورد مطالعه قرار گرفتند. نمونه گیری بین ارائه کنندگان به روش نمونه گیری طبقه ای و در بین مصرف کنندگان به شیوه در دسترس انجام شد. داده های حاصل با استفاده از آمار توصیفی (شاخص های پراکندگی و مرکزی) و آمار تحلیلی (رگرسیون خطی) با کمک نرم افزار STATA 13 مورد تحلیل قرار گرفت. در بخش کیفی از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۲۳ نفر از خبرگان آشنا به موضوع که به شیوه نمونه گیری هدفمند انتخاب شده بودند، انجام شد و داده های حاصل به شیوه پدیدار شناسی توصیفی هفت مرحله ای کلایزی تحلیل گردید.

یافته ها: در مطالعه حاضر در گروه گیرندگان خدمات بین اعتقاد به برتری مردان و انتخاب ارائه کننده مرد، تاثیر جنسیت در کیفیت روابط و تغییر ارائه کننده و عدم ادامه مراقبت موجود رابطه معنادار وجود داشت ($P < 0.05$). همچنین در گروه ارائه کنندگان اعتقاد به تاثیر جنسیت بر کیفیت روابط بر معاینه و اخذ شرح حال اثر معکوس داشت ($P < 0.05$). بین سایر ابعاد نگرش های جنسیتی و رفتار مصرف کننده و ارائه کننده خدمات سلامت رابطه معناداری مشاهده نشد. در بخش کیفی تم های اصلی نحوه تاثیر جنسیت بر روابط ارائه کننده و گیرنده خدمات سلامت، روش تغییر در نگرش جنسیتی، مداخلات برای تسهیل ارتباط، منشا نگرش های جنسیتی، چالش های طرح انطباق، موانع ارتباطی به دست آمده است.

نتیجه گیری: پژوهش حاضر نشان داد که ابعادی از نگرش های جنسیتی بر رفتار ارائه کننده و مصرف کننده خدمات سلامت موثر است. بعلاوه رفتار در هر دو گروه با مشکلاتی مواجه بود که می تواند کیفیت مراقبت را به طور جدی تحت تاثیر قرار دهد. بنابراین لازم است تغییراتی در نگرش افراد در خصوص جنسیت و نیز رفتار های آنان انجام شود. در بخش کیفی پژوهش حاضر راهکارهایی معرفی شده است که می تواند از طریق مطالعات مداخله ای ارزیابی شده و به عنوان ابزاری برای بهبود ارتباط مبتنی بر جنسیت در نظام سلامت استفاده شود.

کلمات کلیدی: نگرش های جنسیتی، رفتار، مصرف کننده خدمات سلامت، ارائه کننده خدمات سلامت

Abstract:

Introduction: Studies have shown that acceptability of service packages plays an important role in providing universal coverage. One of the factors that plays key role in accepting services is gender and attitudes about gender between providers and customers of health services. The objective of this study was to determine the effect of gender attitudes on customers and provider behaviors in educational hospitals in Kerman.

Method: The present study was carried out on mix-method in educational hospitals in Kerman. In the quantitative section, 92 providers and 106 health care customers were studied using separate, researcher-made questionnaires whose validity and reliability were confirmed. providers Sampling was done by stratified sampling and among consumers was convenience sampling. Data were analyzed using descriptive statistics (dispersion and central indexes) and analytical statistics (linear regression) using STATA 13 software. In the qualitative section, a semi-structured interview was conducted with 23 experts interested in the topic, selected through purposive sampling, and the results were analyzed by content analysis according to Colaizzi's method.

Results: In the present study, in customer group there was a significant relation between male privilege attitude and selecting male provider, Belief in effect of gender in relationship quality and the change of healthcare provider and the lack of care continuity ($P < 0.05$). in provider group Belief in effect of gender in relationship quality had reversed impact on examination and taking history ($P < 0.05$). There was no significant relationship between other dimensions of gender attitudes and consumer and provider behavior in present study. In the qualitative section the main themes were the effect of gender on the relationship between the provider customer in healthcare, the method of changing gender attitudes, interventions to facilitate communication, the origin of gender attitudes, the challenges of the adaptation plan, and communication barriers were obtained.

Conclusion: Dimensions of gender attitudes are effective on the behavior of the provider and consumer of health services. In addition, the behavior in both groups was confronted with problems that could seriously affect the quality of care. Therefore, changing people's attitudes about gender and their behavior is an important issue. In the qualitative section of the present study, some strategies are presented that can be evaluated through interventional studies and used as tools for improving gender-based communication in the health system.

Keywords: Gender Attitudes, Behavior, Health Services Consumer, Health Services Provider