



# دانشگاه علوم پزشکی کرمان

## دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان:

تحلیل رقابتی صنعت بیمارستان های خصوصی به منظور شناسایی چالش های موجود با استفاده از الگوی رقابتی پورتر در شهر کرمان سال ۱۳۹۳

توسط: آذر ایزدی

استاد راهنما: دکتر محمود نکویی مقدم

استاد مشاور: دکتر محمدرضا امیر اسماعیلی

سال تحصیلی ۱۳۹۳

## چکیده

**مقدمه و هدف:** افزایش شهرنشینی، تغییر سبک زندگی تغییر الگوی بیماری ها از عفونی به غیر عفونی، افزایش امید به زندگی و بالا رفتن درصد سالمندان، افزایش تعداد نیروهای متخصص و فوق تخصص، پیشرفت تکنیک های تشخیصی و درمانی سبب افزایش تقاضا برای خدمات سلامت شده است لذا بخش دولتی و خصوصی در کنار هم ارائه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را به عهده دارند. این پژوهش ضمن تاکید بر فعالیت بخش خصوصی در حوزه بهداشت و درمان، با هدف تحلیل صنعت بیمارستان های خصوصی به منظور رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت این دسته از بیمارستان ها در سال ۱۳۹۳ انجام پذیرفت.

**مواد و روش ها:** مطالعه حاضر یک مطالعه ترکیبی (کیفی- کمی) بود. مدل رقابتی الماس پورتر مبنای انجام این پژوهش بود. بر اساس این مدل چالش ها و مشکلات بیمارستان های خصوصی در قالب ۴ مؤلفه اصلی فاکتورهای درونی، شرایط تقاضای داخلی، سازمان های حمایت کننده و تأمین کننده و استراتژی و ساختار رقابتی تبیین و شناسایی گردید. در فاز اول مطالعه، ضمن بررسی متون و استخراج مدل الماس پورتر، با انجام مصاحبه عمیق با سه نفر از خبرگان و صاحب نظران صنعت بیمارستان های خصوصی، راهنمای مصاحبه برای شروع فاز دوم مطالعه تدوین گردید. در فاز دوم (فاز کیفی) با انجام مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۱۷ نفر از مدیران ارشد بیمارستان های خصوصی و دولتی و افراد صاحب نظر در سازمان های مرتبط از جمله معاونت بهداشت و درمان که به روش هدفمند و گلوله برفی شناسایی گردیدند، مشکلات و چالش های موجود در بیمارستان های خصوصی در قالب مدل الماس طراحی و تدوین شد و پرسشنامه ای بر اساس موارد مطرح شده طراحی گردید و در نهایت در فاز سوم مطالعه (فاز کمی) با تکمیل پرسشنامه محقق ساخته توسط صاحب نظران در صنعت بیمارستان خصوصی، اولویت بندی موارد مطرح شده با استفاده از آزمون فریدمن انجام شد.

**یافته ها:** چالش های صنعت بیمارستان خصوصی در قالب مدل الماس پورتر شامل ۴ مفهوم اصلی و ۲۱ مفهوم فرعی شناسایی گردید. بر اساس اولویت بندی انجام شده با تست فریدمن، بالا بودن هزینه درمان (۵۴/۹۵)، کم بودن حقوق و پایین بودن سطح رضایت و امنیت شغلی پرستاران (۵۳/۹۵)، عدم پایبندی بیمه های پایه و تکمیلی طرف قرارداد به تعهداتشان (۵۳/۷۴)، کمبود نیروی انسانی (۵۰/۱۴)، فرسوده بودن ساختمان و فضای فیزیکی و کمبود امکانات و تجهیزات درمانی (۴۸/۴۰)، بالا میزان میزان جراحی های الکتیو (۴۵/۷۴) و فقدان پشتوانه مالی دولت (۴۵/۰۴) از مهم ترین مشکلات بیمارستان های خصوصی بودند. نقاط قوت بیمارستان های خصوصی عبارت بودند از رضایت بیماران از خدمات هتلینگ، مناسب بودن ارتباط کادر درمانی با بیماران و رعایت منشور حقوق بیمار.

**نتیجه گیری:** حاکم بودن دیدگاه انتفاعی مدیران بخش خصوصی، عدم حمایت مالی دولت، محدودیت انعقاد قرارداد با انواع بیمه های تکمیلی و ضعف نظارت دولت از علل عمده بروز مشکلات متعدد در بیمارستان های خصوصی محسوب می گردد. می توان انتظار داشت که با افزایش حمایت دولت و با ارتقای کمی و کیفی منابع انسانی، اطلاعاتی و فیزیکی به هدف مشارکت بخش خصوصی و دولتی در ارتقای وضعیت سلامت جامعه دست یافت.

**کلمات کلیدی:** بیمارستان خصوصی، رقابت، مدل الماس پورتر

## **Abstract**

**Introduction:** Increasing urbanization, changes of lifestyle, change patterns of infection diseases to non-infection, increasing life expectancy and increasing the percentage of elderly, increasing the number of experts and specialists and development of diagnostic and therapeutic techniques lead to increase of demand for health services. Therefore, public and private sectors are responsible together to provide health services. This research with emphasize on private sector in the field of health care, in order to resolve the weaknesses and improve the strengths of these hospitals was conducted in 2014.

**Methods:** This study was a Mixed Methods Research. Porter's competitive diamond model was based on this research. According to this model, the challenges of private hospitals was explained and identified in the format of 4 main components: Factor conditions, Demand conditions, Related and supporting industries and Context for Firm strategy and Rivalry. In the first phase, by studying the texts and diamond model of Porter, by doing depth interview with 3 experts in the private hospital industry, the interview guide was designed for the second phase of study. In the second phase (qualitative phase) with doing semi-structured interviews with 17 chief officers of private and public hospitals and experts in relevant organizations, which were identified using purposive sampling and snowball, such as Department of Health and Care problems and challenges of private hospitals was designed in the format of diamond model. The questionnaire was designed based on the points introduced and finally in the third phase of the study (quantitative phase) by completing the questionnaire made by researcher by experts in the private hospital industry, points introduced were prioritized by using Friedman Test.

**Results:** Challenges of private hospitals industry in the form of Porter's diamond model was identified in 4 main concept and 21 subsidiary concept. According to prioritize performed by Friedman test, the high cost of treatment (54.95), Low salaries and lack of job security and satisfaction (53.95), lack of commitment basic and supplementary insurance to their commitments (53.74), shortages of manpower (50.14), the old hospital building and shortage of medical equipment and facilities(48.40), high rates of elective surgery(45.74) and lack of government funding(45.04) are the most important problems of private hospitals. Strengths of private hospitals are patient satisfaction with welfare services, good relationship between staff and patients and respect to the patients' rights charter.

**Conclusion:** Dominance of profit on private sector's management viewpoint, lack of states financial support, Limitations on contracting with a variety of supplemental insurance and the weakness of government monitoring are considered the major causes of private hospitals problems. It can be expected to reach private-public cooperation in community health improvement by increased government's support and improving the quality and quantity of human, informational and physical resources.

**Keywords:** private hospitals, competition, porter's diamond model.