

فصلنامه علمی پژوهش در ایمنی، سلامت و محیط زیست

بررسی تأثیر عوامل ایمنی، بهداشت و محیط زیست بر رضایتمندی گردشگران سلامت (مطالعه موردی: بیمارستان محب کوثر تهران)

زهره دانش^۱، محمدجواد امیری^{۲*}، مهناز جدیدی^۳

- ۱- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد ایمنی بهداشت و محیط زیست، پردیس بین‌المللی ارس، دانشگاه تهران، تهران، ایران
۲- نویسنده مسئول: دانشیار، گروه مهندسی سوانح، آموزش و سیستم‌های محیط زیست، دانشکده محیط زیست، دانشگاه تهران، تهران، ایران
۳- مربی، گروه برنامه‌ریزی، مدیریت محیط زیست و HSE، دانشکده محیط زیست، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده	مشخصات مقاله
با رشد صنعت گردشگری سلامت و تشدید رقابت میان کشورها برای جذب بیماران بین‌المللی، توجه به کیفیت خدمات درمانی و رعایت اصول ایمنی، بهداشت و محیط زیست (HSE) به یکی از عوامل کلیدی موفقیت در این حوزه تبدیل شده است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر عوامل HSE بر رضایتمندی گردشگران سلامت در بیمارستان محب کوثر تهران انجام شده است. این پژوهش کاربردی با روش توصیفی-تحلیلی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق را بیماران بین‌المللی بیمارستان محب کوثر در پاییز ۱۴۰۴ تشکیل داده‌اند که با روش نمونه‌گیری در دسترس، ۳۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه محقق‌ساخته و همچنین پرسشنامه استاندارد رضایتمندی گردشگران سلامت بود. روایی ابزارها با نظر خبرگان و پایایی آن‌ها با ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، آزمون t تک‌نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چندگانه و به کمک نرم‌افزار SPSS انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین عوامل HSE و رضایتمندی گردشگران سلامت رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. در میان مؤلفه‌ها، بعد بهداشت محیط و کنترل عفونت بیشترین و معنادارترین تأثیر را بر رضایتمندی گردشگران سلامت داشته است. همچنین نتایج رگرسیون نشان داد که این عوامل قادرند بخش قابل توجهی از تغییرات رضایتمندی گردشگران سلامت را تبیین نمایند. بر این اساس، ارتقای استانداردهای HSE، به‌ویژه در حوزه بهداشت محیط و کنترل عفونت، می‌تواند نقش مؤثری در بهبود تجربه درمانی، افزایش رضایتمندی و تقویت جایگاه رقابتی مراکز درمانی در صنعت گردشگری سلامت ایفا کند.	تاریخچه مقاله: نوع مقاله: علمی دریافت: ۱۴۰۴/۱۰/۲۰ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۲/۰۷ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۳۰ ارائه آنلاین: ۱۴۰۵/۰۳/۳۰ نویسنده مسئول: mjamiri@ut.ac.ir کلید واژه‌ها: ایمنی بهداشت و محیط زیست رضایتمندی کیفیت خدمات درمانی گردشگری سلامت مدیریت محیط زیست



© نویسندگان

این مقاله تحت لایسنس آفرینندگی مردمی (Creative Commons License- CC BY) در دسترس شما قرار گرفته است.

ناشر: دانشگاه جامع امام حسین (ع)

۱- مقدمه

در دهه‌های اخیر، صنعت گردشگری سلامت به عنوان یکی از سودآورترین و پویاترین بخش‌های گردشگری بین‌المللی مورد توجه قرار گرفته است. گردشگری سلامت به سفری گفته می‌شود که افراد با هدف دریافت خدمات درمانی، پزشکی، جراحی یا مراقب سلامت به کشوری دیگر یا شهری غیر از محل اقامت خود انجام می‌دهند. این مفهوم علاوه بر دریافت درمان، شامل جنبه‌های رفاهی، فرهنگی و اقتصادی نیز می‌شود و بیانگر جابه‌جایی بیماران جهت بهره‌مندی از درمان با کیفیت بالاتر، هزینه کمتر یا دسترسی به روش‌های درمانی نوین است [۱]. رشد چشمگیر این صنعت، بسیاری از کشورها را بر آن داشته تا از طریق توسعه زیرساخت‌های درمانی، بهبود خدمات سلامت و ارتقای استانداردهای بین‌المللی، سهم بیشتری از بیماران خارجی را جذب نمایند. بر اساس گزارش سازمان جهانی گردشگری [۲]، سالانه میلیون‌ها نفر با هدف دریافت خدمات درمانی و مراقبتی مقصدهای مختلفی را برای بهره‌مندی از امکانات و خدمات پزشکی انتخاب می‌نمایند. این صنعت نه تنها به دلیل جنبه‌های اقتصادی، بلکه به واسطه نقش آن در توسعه پایدار و ارتقای کیفیت نظام سلامت کشورها اهمیت یافته و موجب شکل‌گیری رقابت شدید میان مراکز درمانی و بیمارستان‌ها برای ارائه خدمات باکیفیت‌تر و جلب رضایت بیماران بین‌المللی شده است [۳]. در این راستا، کشورهایی همچون هند، ترکیه، تایلند و مالزی با سیاست‌های جذب هدفمند، هزینه‌های مقرون به صرفه و انتقال دانش و فناوری‌های نوین، توانسته‌اند جایگاه ویژه‌ای در بازار جهانی گردشگری سلامت به دست آورند [۴، ۵].

ایران نیز با برخورداری از پتانسیل‌های علمی و تخصصی متنوع، هزینه پایین خدمات، نیروی انسانی مجرب، وجود کلینیک‌ها و بیمارستان‌های پیشرفته، تجربه طولانی در حوزه پزشکی و ارائه مراقبت‌های درمانی، به عنوان یکی از مقاصد اصلی و رقابتی گردشگری سلامت در منطقه خاورمیانه شناخته می‌شود [۶]. علاوه بر این، امکان دریافت سریع خدمات درمانی و نبود لیست‌های انتظار طولانی، امکانات رفاهی مناسب برای همراهان بیمار، رفتار مناسب کادر درمان با بیماران خارجی و همچنین جاذبه‌های

گردشگری و فرهنگی متنوع در سراسر کشور، زمینه توسعه و رونق هر چه بیشتر این صنعت را فراهم نموده است. در حوزه خدمات درمانی و گردشگری سلامت، رعایت اصول HSE ابزار کلیدی برای ارائه خدمات ایمن، بهداشتی و سازگار با محیط زیست محسوب می‌شود [۷].

با وجود این مزایا، باید توجه داشت که برخورداری از تجهیزات پیشرفته یا وجود پزشکان مجرب، تضمین‌کننده موفقیت پایدار و رشد مستمر این صنعت نیست؛ چرا که مؤلفه‌هایی همچون رضایتمندی گردشگران سلامت، تجربه کلی بیماران از حضور در مراکز درمانی ایرانی و اعتماد آن‌ها به فرایند درمان، نقش حیاتی در تثبیت اعتبار بین‌المللی و افزایش پذیرش بیمارستان‌های ایرانی در بازار رقابتی منطقه‌ای و جهانی ایفا می‌کند [۸]. این موارد نه تنها بر جذب روزافزون گردشگران جدید مؤثر است، بلکه باعث افزایش احتمال معرفی مراکز درمانی ایران به سایر متقاضیان درمان و ارتقاء جایگاه صنعت سلامت کشور نزد افکار عمومی خارجی نیز می‌شود [۹]. از این رو، ارتقای کیفیت خدمات و توجه ویژه به نیازها و توقعات بیماران خارجی در عرصه رقابت‌های منطقه‌ای و فرامنطقه‌ای، اهمیت بسزایی دارد و توجه مستمر به این مؤلفه، پیش‌نیاز بقا و رشد صنعت گردشگری سلامت ایران محسوب می‌شود.

در سال‌های گذشته پژوهش‌هایی در داخل و خارج از کشور در حوزه گردشگری سلامت و HSE انجام شده است به برخی از آنها اشاره می‌شود. جلیلی‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰) عوامل مؤثر بر رضایت گردشگران سلامت به واسطه کیفیت ادراک شده خدمات را در بیمارستان‌های منتخب شهر مشهد بررسی نمودند. آنها دریافتند که متغیرهایی مانند دسترسی آسان به بیمارستان، منطقی بودن هزینه‌های مراقبت، کیفیت فنی مراقبت و رفتارهای بین‌فردی پرسنل، همگی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت ادراک شده خدمات دارند و کیفیت ادراک شده خدمات نیز به صورت مستقیم، رضایت گردشگران سلامت را افزایش می‌دهد [۱۰].

صابری و همکاران (۱۴۰۲) نیز عوامل مؤثر بر بازاریابی گردشگری سلامت در شهر تهران را با هدف شناسایی و ارائه مدلی جامع از عوامل مؤثر بر بازاریابی گردشگری سلامت تحلیل نمودند. آنها نشان دادند کیفیت و اعتبار مراکز درمانی،

چالش‌هایی مانند نبود رویکرد نظام‌مند به HSE، ارزیابی ناکافی نیازهای بیماران خارجی و فقدان سیاست‌های عملیاتی مشخص وجود دارد که ارتقای رضایتمندی گردشگران سلامت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از سوی دیگر، توجه و سرمایه‌گذاری در این حوزه می‌تواند باعث ارتقای کیفیت خدمات، افزایش اعتماد بیماران بین‌المللی، جذب بیشتر گردشگران سلامت و تثبیت جایگاه کشور در بازار رقابتی گردشگری درمان شود. علی‌رغم اهمیت راهبردی این مقوله، پژوهش‌های جامع و نظام‌مندی که به طور ویژه نقش عوامل HSE را در تجربه و رضایت بیماران بین‌المللی در بیمارستان‌های شاخص ایرانی بررسی کند، بسیار محدود است. لذا پژوهش پیش‌رو با هدف بررسی تأثیر عوامل HSE بر رضایتمندی گردشگران سلامت در بیمارستان محب کوثر تهران انجام می‌شود تا با شناسایی عوامل کلیدی، سنجش میزان رضایت گردشگران سلامت نسبت به رعایت اصول HSE و ارائه راهکارهای عملی، زمینه بهبود مدیریت بیمارستانی و ارتقاء جایگاه کشور در بازار بین‌المللی گردشگری سلامت را فراهم آورد.

۲- مواد و روش‌ها

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، پیمایشی-مقطعی می‌باشد. هدف این تحقیق، شناسایی و تحلیل تأثیر عوامل HSE بر رضایتمندی گردشگران سلامت در بیمارستان محب کوثر تهران است. تحلیل داده‌ها نیز بر اساس مدل‌های آماری همبستگی و رگرسیون انجام شده تا امکان بررسی روابط بین متغیرها و سنجش قدرت پیش‌بینی HSE بر رضایتمندی را فراهم آورد. برای سنجش ابعاد مختلف HSE، پرسشنامه محقق‌ساخته طراحی شد که شامل سه مؤلفه ایمنی، بهداشت محیط و مدیریت محیط‌زیست است. همچنین برای اندازه‌گیری رضایتمندی گردشگران سلامت، از گویه‌های استاندارد بین‌المللی و متناسب با فضای بیمارستانی استفاده گردید. پرسشنامه شامل گویه‌هایی در سه بُعد اصلی طراحی شد:

هزینه‌های قابل قبول، سهولت دسترسی به خدمات، اعتماد بیماران به مراکز درمانی و کادر پزشکی و وجود قوانین منظم و شفاف، جزو عوامل کلیدی برای جذب گردشگران سلامت محسوب می‌شوند [۱۱]. فونگام^۱ (۲۰۲۴) نیز توسعه نوآوری‌های گردشگری سلامت در تایلند را با هدف شناسایی نیازهای گردشگران سلامت خارجی انجام داد. نتایج پژوهش وی نشان داد که تنوع و ادغام برنامه‌های سلامت، تکنولوژی، تعامل چندذینفعی و پاسخ به نیازهای خاص گردشگران سلامت می‌تواند رضایتمندی و جذب گردشگران سلامت را به شکل چشم‌گیری افزایش دهد [۱۲]. همچنین ژانگ و همکاران^۲ (۲۰۲۵) در پژوهشی به بررسی نقش محیط فیزیکی بیمارستان در رضایتمندی بیماران بین‌المللی در چین را پرداختند. کیفیت تهویه، پاکیزگی محیط، مدیریت اصولی پسماندهای پزشکی و فضای فیزیکی ایمن، به عنوان متغیرهای اصلی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد که رعایت این مؤلفه‌ها به طور معناداری رضایتمندی بیماران بین‌المللی را افزایش داده و احتمال توصیه بیمارستان به دیگران را تقویت می‌کند [۱۳].

در این میان، رعایت اصول ایمنی، بهداشت و محیط زیست (HSE) یکی از مهم‌ترین عوامل موثر بر ارتقاء سطح رضایت بیماران خارجی تلقی می‌شود. ارائه خدمات درمانی منطبق بر استانداردهای بهداشت و ایمنی، نه تنها امکان بروز عوارض و ریسک‌های درمانی را کاهش داده و سلامت مراجعه‌کنندگان را تضمین می‌کند، بلکه موجب تقویت اعتماد و اطمینان بیماران نسبت به نظام سلامت کشور مقصد می‌شود [۱۴]. ایمنی فضای درمان، کنترل عفونت، نظافت عمومی محیط، مدیریت و دفع اصولی پسماندهای پزشکی، کنترل کیفیت هوا و تهویه مناسب مجموعه‌ای از مؤلفه‌هایی هستند که نقش مستقیم و غیرقابل انکاری در تجربه ذهنی بیماران و رضایت نهایی آنان دارند. بنابراین لزوم شناخت دقیق و تحلیل نقش عوامل HSE بر رضایتمندی گردشگران سلامت دوچندان می‌شود. بررسی‌ها نشان می‌دهد در بسیاری از بیمارستان‌های ایرانی، همچنان

1 - Fungam

2 - Zhang et al

طی مکاتبات رسمی، مجوز اجرای پژوهش در بیمارستان اخذ و با مسئول IPD برای دسترسی به بیماران خارجی هماهنگی صورت گرفت. در مدت یک ماه در آذر ماه ۱۴۰۴، به صورت در دسترس و هدفمند، پرسشنامه‌ها در بخش IPD بین گردشگران سلامت توزیع شد. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، داده‌های ناقص حذف و داده‌های معتبر وارد نرم‌افزار آماری شدند. داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۷ تحلیل شدند. در نهایت نیز یافته‌های پژوهش تحلیل و تبیین شدند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه گردشگران سلامت است که در بیمارستان محب کوثر تهران در بازه پاییز ۱۴۰۴ پذیرش شده و حداقل یک خدمت درمانی (سرپایی/ بستری/ جراحی/ پاراکلینیک) دریافت نموده‌اند.

در این پژوهش، حجم نمونه بر مبنای توان آماری تعیین شد. با فرض کشف یک اثر حداقل متوسط تا نسبتاً قوی در رابطه بین شاخص ترکیبی HSE و رضایتمندی (به‌طور محافظه کارانه $20/45 \approx$ تا $0/50$)، در سطح خطای $\alpha/0.05$ و توان آماری $0.70 \approx$ ، حجم نمونه $30 \approx$ نفر کفایت دارد. بر این اساس، اندازه نمونه ۳۰ نفر انتخاب شد. هر بیمار بین المللی یک واحد تحلیل مستقل محسوب می‌شود؛ در صورت وجود همراه، پاسخ‌ها صرفاً از خود بیمار (یا نماینده قانونی/ مترجم وی) اخذ شد. فهرست روزانه بیماران IPD (بخش بیماران بین الملل) شامل: نام / کد بیمار، ملیت، نوع خدمت، تاریخ پذیرش/ ترخیص، وضعیت تماس‌پذیری. این فهرست مبنای تماس و سطح دسترسی بخش IPD برای دسترسی به نمونه بوده است. با توجه به ویژگی‌های جامعه آماری پژوهش و عدم وجود فهرست کامل و از پیش تعریف شده از همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس و هدفمند استفاده شد.

مطالعه موردی

بیمارستان فوق تخصصی محب کوثر تهران یکی از مراکز درمانی پیشرو در حوزه گردشگری سلامت در کشور است که طی سال‌های اخیر توانسته جایگاه ویژه‌ای در میان بیماران بین‌المللی به دست آورد. انتخاب این مرکز برای پژوهش حاضر مبتنی بر دلایل علمی، عملیاتی و راهبردی زیر بوده است:

- ایمنی و مدیریت ریسک (شامل ایمنی فیزیکی ساختمان، مدیریت خطرات و بلایا، ایمنی تجهیزات پزشکی)
- بهداشت محیط و کنترل عفونت (شامل نظافت محیط، ضدعفونی تجهیزات، تهویه و دفع بهداشتی زباله‌ها)
- مدیریت محیط‌زیست و پسماند (شامل کاهش ضایعات، تفکیک پسماند، مصرف بهینه منابع)
- گویه‌ها با استفاده از طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از «کاملاً مخالفم» (۱) تا «کاملاً موافقم» (۵) تنظیم شدند. طراحی این بخش بر اساس مرور ادبیات موضوع، استانداردهای HSE در حوزه خدمات درمانی، و نظرات کارشناسان حوزه بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست انجام شد. پرسشنامه سه زبانه شامل فارسی، عربی و انگلیسی در اختیار خبرگان و اعضای هیئت علمی قرار گرفت و سپس با اجرای پیش‌آزمون ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه گردید. بخش دوم پرسشنامه نیز شامل گویه‌هایی برگرفته از پرسشنامه‌های معتبر بین‌المللی رضایتمندی بیماران در محیط‌های درمانی بود که با شرایط فرهنگی و خدماتی ایران تطبیق داده شده‌اند. ابعاد این بخش شامل: کیفیت خدمات درمانی، رفتار و مهارت ارتباطی کارکنان، سهولت دسترسی به خدمات، هزینه‌ها، و تجربه کلی بیمار می‌باشد. سوال‌های ابعاد مختلف پژوهش در جدول ۱ قابل مشاهده است.

جدول ۱. سوال‌های ابعاد مختلف پژوهش

نوع سوال	سوال
اصلی	تأثیر عوامل HSE بر رضایتمندی گردشگران سلامت چگونه است؟
فرعی	مهم‌ترین عوامل ایمنی و بهداشت محیط تأثیرگذار بر رضایتمندی گردشگران سلامت کدامند؟
فرعی	سطح رضایتمندی گردشگران سلامت از نظر ایمنی و بهداشت محیطی بیمارستان چگونه است؟
فرعی	آیا بین رعایت مؤلفه‌های ایمنی و بهداشت محیطی و میزان رضایتمندی گردشگران سلامت ارتباط معناداری وجود دارد؟
سوال فرعی	چه راهکارهایی برای ارتقای رضایتمندی گردشگران سلامت در زمینه ایمنی و بهداشت محیط قابل پیشنهاد است؟

دریافتی و زبان خدمات بوده است. در ادامه، نتایج به صورت توصیفی بیان شده است (جدول ۲).

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

ویژگی	گروه	فراوانی (نفر)	درصد %
جنسیت	زن	۱۸	۶۰٪
	مرد	۱۲	۴۰٪
رده سنی	کمتر از ۳۰ سال	۱۸	۱۶/۷٪
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۲	۲۶/۷٪
	۴۱ تا ۵۰ سال	۱۸	۴۰٪
	بیشتر از ۵۰ سال	۱۲	۱۶/۷٪
کشور محل اقامت	عراق	۱۲	۴۰٪
	افغانستان	۶	۲۰٪
	کویت	۴	۱۳/۳٪
	عمان	۴	۱۳/۳٪
	لبنان	۴	۱۳/۳٪
سطح تحصیلات	کمتر از دیپلم	۳	۱۰٪
	دیپلم	۱۰	۳۳/۳٪
	فوق دیپلم	۴	۱۳/۳٪
	کارشناسی	۸	۲۶/۷٪
نوع خدمت دریافتی	کارشناسی ارشد	۵	۱۶/۷٪
	تشخیصی	۱۸	۶۰٪
	جراحی	۱۲	۴۰٪
زبان خدمت	عربی	۲۴	۸۰٪
	انگلیسی	۶	۲۰٪

به طور کلی، ترکیب جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد که اکثریت گردشگران سلامت، زن، میانسال، عرب‌زبان و دارای تحصیلات متوسط تا عالی هستند و عمدتاً از کشورهای همسایه برای دریافت خدمات تشخیصی و درمانی به بیمارستان مراجعه نموده‌اند.

در راستای بررسی پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، ضرایب آلفای کرونباخ برای هر یک از مقیاس‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت و HSE کل و رضایتمندی گردشگران سلامت به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۹۱ به دست آمد که نشان دهنده پایایی بسیار خوب پرسشنامه است. در ادامه به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون شاپیرو-ویلک استفاده شد (جدول ۳).

- پایگاه فعال در جذب گردشگران سلامت:

این بیمارستان به صورت رسمی در فهرست مراکز دارای مجوز IPD (بخش بیماران بین‌الملل) از سوی وزارت بهداشت قرار دارد و سالانه میزبان تعداد قابل توجهی از بیماران خارجی به‌ویژه از کشورهای همسایه (عراق، افغانستان، عمان) است.

- زیرساخت‌های استاندارد HSE:

محب کوثر از جمله مراکزی است که برخی استانداردهای ایمنی و بهداشت را در سطح بین‌المللی رعایت می‌کند. بررسی این مرکز به عنوان یک نمونه موفق، امکان تحلیل عمیق‌تر ابعاد HSE را فراهم می‌سازد.

- دسترسی پژوهشگر به اطلاعات و همکاری مجموعه.

انجام تحقیقات میدانی در مراکز درمانی با چالش‌هایی مانند محرمانگی اطلاعات و دسترسی به بیماران همراه است. بیمارستان محب کوثر با همکاری مناسب در اختیار قرار دادن منابع، فضا و بیماران واجد شرایط، زمینه اجرای دقیق و اخلاقی پژوهش را مهیا ساخت.

- موقعیت جغرافیایی و سهولت دسترسی:

این مرکز در یکی از مناطق مرکزی و قابل دسترس تهران واقع شده است و از نظر امکانات، نیروی متخصص و خدمات پشتیبانی، شرایط مناسبی برای مطالعه داشت.

- جامعیت خدمات درمانی:

تنوع خدمات تخصصی و فوق تخصصی، وجود بخش‌های پاراکلینیکی، جراحی، بستری، IPD و مراقبت‌های پس از درمان باعث شد نمونه‌های تحقیق در محیطی با تجربه کامل درمانی قرار گیرند.

با توجه به مجموع دلایل فوق، انتخاب بیمارستان محب کوثر نه تنها از نظر اجرایی منطقی بوده، بلکه از منظر علمی نیز انتخابی هدفمند و متناسب با موضوع پژوهش محسوب می‌شود.

۳- یافته‌ها

برای آشنایی با جامعه آماری پژوهش، اطلاعات جمعیت‌شناختی ۳۰ نفر از گردشگران سلامت مورد بررسی قرار گرفت. ویژگی‌های مورد مطالعه شامل جنسیت، رده سنی، کشور محل اقامت، سطح تحصیلات، نوع خدمت

جدول ۳. نتایج آزمون شاپیرو - ویلک برای سنجش نرمال بودن داده‌ها

متغیر	تعداد (N)	سطح معنی - داری (Sig)	آماره آزمون
ایمنی و مدیریت ریسک	۳۰	۰/۴۱۲	۰/۹۶۵
بهداشت محیط و کنترل عفونت		۰/۵۲۸	۰/۹۷۱
مدیریت محیط زیست و پسماند		۰/۳۲۷	۰/۹۵۹
HSE کل		۰/۶۱۲	۰/۹۷۸
رضایتمندی گردشگران سلامت		۰/۷۴۵	۰/۹۸۲

مطابق نتایج جدول ۳، سطح معنی داری آزمون شاپیرو - ویلک برای تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ است. بنابراین فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک شامل آزمون t تک نمونه‌ای، همبستگی و رگرسیون (جدول‌های ۴ تا ۶) برای تحلیل‌ها استفاده نمود.

جدول ۴. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای

متغیر	مقدار t	سطح معنی داری (Sig)	میانگین مشاهده شده
ایمنی و مدیریت ریسک	۴/۸۸	۰/۰۰۰	۳/۴۵
بهداشت محیط و کنترل عفونت	۳/۳	۰/۰۰۱	۳/۴
مدیریت محیط زیست و پسماند	۴/۹۴	۰/۰۰۰	۳/۵۳
HSE کل	۶/۵۳	۰/۰۰۰	۳/۴۵
رضایتمندی گردشگران سلامت	۸/۸۶	۰/۰۰۰	۳/۶۴

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، میانگین همه متغیرها به‌طور معناداری بالاتر از مقدار متوسط بوده است. این بدان معناست که سطح رعایت اصول HSE در بیمارستان مورد مطالعه و نیز رضایتمندی گردشگران سلامت در سطح مطلوب و بالاتر از حد متوسط ارزیابی شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین عوامل HSE و رضایتمندی گردشگران سلامت

متغیر	ضریب همبستگی پیرسون (r)	سطح معنی داری (Sig)	نتیجه آزمون
کل عوامل HSE و رضایتمندی گردشگران سلامت	۰/۵۱۵	۰/۰۰۴	معنادار
ایمنی و مدیریت ریسک با رضایتمندی گردشگران سلامت	۰/۴۰۰	۰/۰۲۹	معنادار
بهداشت محیط و کنترل عفونت با رضایتمندی گردشگران سلامت	۰/۴۱۲	۰/۰۲۲	معنادار
محیط زیست و پسماند با رضایتمندی گردشگران سلامت	۰/۲۳۰	۰/۲۲۰	غیرمعنادار

همان‌گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی پیرسون بین کل عوامل HSE و رضایتمندی گردشگران سلامت برابر با ۰/۵۱۵ بوده و در سطح معنی داری ۰/۰۰۴ ($p < 0.01$) معنادار است. این نتیجه بیانگر وجود رابطه‌ای مثبت، مستقیم و نسبتاً قوی بین دو متغیر است. در ادامه از مدل رگرسیون خطی چندگانه (جدول ۶) برای امکان تبیین بهتر روابط و مقایسه اثر نسبی هر یک از مؤلفه‌های HSE استفاده شده است. بدین ترتیب، می‌توان تعیین نمود که کدامیک از ابعاد HSE بیشترین نقش را در پیش‌بینی رضایتمندی گردشگران سلامت ایفا می‌کند.

جدول ۶. نتایج رگرسیون خطی چندگانه برای پیش‌بینی رضایتمندی گردشگران سلامت بر اساس مؤلفه‌های HSE

متغیر مستقل	ضریب استاندارد (Beta)	آماره t	سطح معنی داری (Sig)
ایمنی و مدیریت ریسک	۰/۲۴۵	۱/۶۳	۰/۱۱۴
بهداشت محیط و کنترل عفونت	۰/۳۱۲	۲/۱۰	۰/۰۴۴
مدیریت محیط زیست و پسماند	۰/۱۱۸	۰/۹۶	۰/۳۴۵
ضریب تعیین (R^2)	۰/۳۱	-----	-----
آماره F مدل کلی	-----	-----	۰/۰۴۷

براساس نتایج مدل رگرسیون چندگانه، مؤلفه بهداشت محیط و کنترل عفونت بیشترین سهم را در پیش‌بینی رضایتمندی بیماران بین‌المللی داشته است. چنین نتیجه‌ای نشان‌دهنده اهمیت توجه به پاکیزگی فضاهای درمانی، تهویه مناسب، و کنترل دقیق آلودگی‌ها در تجربه مثبت بیماران است. در مقابل، مؤلفه‌های ایمنی و مدیریت پسماند هرچند تأثیر مثبتی داشتند، اما از نظر آماری به سطح معنی‌داری نرسیدند. این مسئله می‌تواند ناشی از آن باشد که بیماران، تأثیر مستقیم بهداشت محیط را ملموس‌تر از جنبه‌های مدیریتی و محیط زیستی احساس می‌کنند.

مقدار ضریب تعیین ($R^2 = 0.31$) نشان می‌دهد که حدود ۳۱ درصد از تغییرات رضایتمندی گردشگران سلامت توسط مؤلفه‌های HSE تبیین می‌شود. این میزان از برآزش، برای پژوهش‌های حوزه علوم انسانی و مدیریتی مطلوب ارزیابی می‌شود و حاکی از آن است که اصول HSE بخشی اساسی از تجربه گردشگران سلامت را تشکیل می‌دهند. در عین حال، باقی‌مانده ۶۹ درصد از تغییرات به عواملی چون رفتار کارکنان، نحوه ارتباط‌گیری، هزینه‌ها، امکانات رفاهی و تفاوت‌های فرهنگی میان بیماران مربوط می‌شود. این نکته نشان می‌دهد که رضایتمندی بیماران بین‌المللی پدیده‌ای چندبعدی است و نیاز به توجه هم‌زمان به ابعاد انسانی، مدیریتی و خدماتی دارد.

تحلیل یافته‌ها همچنین نشان داد که ارزیابی بیماران از وضعیت ایمنی و بهداشت محیطی در سطحی بالاتر از میانگین قرار دارد. این امر بیانگر موفقیت نسبی بیمارستان در اجرای استانداردهای HSE و ایجاد محیطی ایمن و پاکیزه برای بیماران خارجی است. چنین شرایطی می‌تواند موجب تقویت اعتماد، کاهش اضطراب و افزایش تمایل بیماران به توصیه خدمات بیمارستان به دیگران شود.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت که رعایت اصول HSE نه تنها جنبه‌ای الزامی برای حفظ سلامت و ایمنی بیماران دارد، بلکه به عنوان عاملی استراتژیک در افزایش رضایتمندی و بهبود جایگاه رقابتی بیمارستان در حوزه گردشگری سلامت محسوب می‌شود. تداوم آموزش‌های تخصصی در زمینه HSE، پایش منظم شاخص‌های بهداشت و ایمنی و

نتایج تحلیل رگرسیون خطی چندگانه نشان می‌دهد که مجموعه مؤلفه‌های HSE در مجموع ۳۱ درصد از تغییرات متغیر رضایتمندی گردشگران سلامت را تبیین می‌کنند ($R^2 = 0.31$). این مقدار نشان‌دهنده برآزش مناسب مدل رگرسیون و بیانگر آن است که عوامل HSE در مجموع تأثیر قابل توجهی بر رضایتمندی بیماران بین‌المللی دارند. مقدار آماره F برابر با ۰/۴۷ و کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ است؛ که نشان‌دهنده معنی‌دار بودن مدل کلی رگرسیون است؛ بنابراین می‌توان گفت مجموعه عوامل HSE به طور کلی تأثیر معناداری بر رضایتمندی گردشگران سلامت دارند. در میان مؤلفه‌های سه‌گانه HSE، بعد بهداشت محیط و کنترل عفونت با ضریب استاندارد $\beta = 0.312$ و $\text{Sig} = 0.044$ دارای بیشترین و معنی‌دارترین تأثیر بر رضایتمندی گردشگران سلامت است. این یافته نشان می‌دهد که پاکیزگی محیط بیمارستان، ضدعفونی تجهیزات، تهویه مناسب و رعایت اصول کنترل عفونت، بیش از سایر مؤلفه‌ها در شکل‌گیری تجربه مثبت بیماران بین‌المللی نقش دارد. مؤلفه‌های ایمنی و مدیریت ریسک و مدیریت محیط زیست و پسماند نیز هرچند اثر مثبت بر رضایتمندی دارند، اما در سطح آماری معنی‌دار نیستند. در مجموع، می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های HSE در کنار هم بر رضایتمندی گردشگران سلامت اثرگذارند و به‌ویژه بعد بهداشت محیط به عنوان مهم‌ترین پیش‌بین رضایتمندی بیماران بین‌المللی شناخته می‌شود.

۴- بحث و نتیجه‌گیری

تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد که رعایت اصول HSE در بیمارستان‌ها، به‌ویژه در مؤلفه‌های ایمنی، بهداشت محیط و مدیریت محیط زیستی، تأثیر چشمگیری بر رضایتمندی گردشگران سلامت دارد. بررسی ضریب همبستگی بین متغیرها بیانگر وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار میان HSE و رضایتمندی بیماران است. این یافته تأیید می‌کند که هرچه میزان رعایت اصول ایمنی و بهداشت محیطی افزایش یابد، درک بیماران از کیفیت خدمات درمانی نیز بهبود پیدا می‌کند.

- توسعه نظام بازخورد و ارزیابی رضایتمندی بیماران
- ایجاد نظام تشویق برای رعایت استانداردهای HSE
- ارتقای همکاری بین‌سازمانی برای تدوین استانداردهای ملی HSE

۵- مراجع

- [1] Roman M, Roman M, Wojcieszak-Zbierska M. Health tourism—subject of scientific research: a literature review and cluster analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022; 20(1):480. DOI 10.3390/ijerph20010480
- [2] UNWTO. Tourism highlights 2023 edition. World Tourism Organization. 2023.
<https://www.untourism.int/news/international-tourism-to-end-2023-close-to-90-of-pre-pandemic-levels>
- [3] Hosseinabadi N, Badizadeh A, Zaboli R, & Nemati A. Challenges and Solutions in Medical Tourism at Iran University of Medical Sciences: A Qualitative Study. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran (MJIRI)*. 2025; 39(1), 27-33. DOI 10.47176/mjiri.39.5
- [4] Yadav SJ. Patient Satisfaction and Safety in Digital Medical Tourism: A Comparative Study. In *Revolutionizing Healthcare Experience With Digital Medical Tourism 2025* (pp. 231-250). IGI Global Scientific Publishing. DOI 10.4018/979-8-3693-7888-5.ch009
- [5] زارع مهرجردی، یحیی؛ سرو، سهیلا؛ اخوان، آفرین و باصولی، مهدی (۱۴۰۱). بررسی عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری درمانی با استفاده از روش پویایی سیستم و ارزیابی نقش آن در رشد اقتصادی با شاخص منفعت به هزینه. گردشگری و توسعه، ۱۱(۳)، ۳۹-۵۹. DOI 10.22034/239904.2084/10.22034
- [6] Sag I, Zengul FD, Weech-Maldonado R. Competition in Medical Tourism and Consumer Spending: Evidence from Turkey's Growing Healthcare Market. *Tourism and Hospitality*. 2025; 6(4):186. DOI 10.3390/tourhosp6040186
- [7] Chatzoglou PD, Kotzakolios AE, Marhavilas PK. Health and Safety

ارتقای ارتباطات فرهنگی با بیماران بین‌المللی می‌تواند زمینه‌ساز افزایش اعتماد و وفاداری آنان به خدمات درمانی کشور باشد.

در سطح داخلی، نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های جلیلی‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰) و صابری و همکاران (۱۴۰۲) همسو می‌باشد. در این مطالعات نیز مشخص شد که رعایت استانداردهای ایمنی، پاکیزگی محیط درمان و کنترل عفونت نقش مؤثری در رضایتمندی بیماران دارد. همچنین، پژوهش تأکید داشتند که وجود برنامه‌های منظم نظافت و تهویه مناسب فضاهای درمانی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر اعتماد و رضایت بیماران است؛ امری که در یافته‌های پژوهش حاضر نیز مشاهده شد. در میان مطالعات خارجی، نتایج تحقیق حاضر با پژوهش‌های ژانگ و همکاران (۲۰۲۲) و فونگام (۲۰۲۴) مطابقت دارد. این محققان نیز در مطالعات خود بر اهمیت رعایت استانداردهای HSE در ارتقای کیفیت تجربه بیماران و توسعه گردشگری سلامت تأکید داشتند. یافته‌های آنها نشان داد که رعایت بهداشت محیط، کنترل عفونت و مدیریت پسماندهای پزشکی از عوامل کلیدی در ایجاد اعتماد و رضایتمندی بیماران بین‌المللی است.

در مجموع، مقایسه نتایج پژوهش حاضر با پیشینه نظری نشان می‌دهد که یافته‌های این تحقیق نه تنها با مطالعات پیشین سازگار است، بلکه در تأیید آن‌ها تأکید می‌کند که رعایت اصول HSE در بیمارستان‌ها، عاملی مؤثر و تعیین‌کننده در افزایش رضایتمندی بیماران بین‌المللی و ارتقای جایگاه مراکز درمانی در حوزه گردشگری سلامت است.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها و تفسیر یافته‌های پژوهش، می‌توان مجموعه‌ای از پیشنهادهای اجرایی و مدیریتی را برای ارتقای عملکرد بیمارستان‌ها در حوزه گردشگری سلامت ارائه نمود.

- ایجاد واحد تخصصی پایش و ارزیابی HSE بیمارستان‌ها
- بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در نظافت و کنترل عفونت

(31), 176-192.
10.52783/jisem.v10i31s.5019

DOI

Management System (HSMS) and Its Impact on Employee Satisfaction and Performance—A New HSMS Model. Safety. 2025 Jun 6;11(2):52. DOI 10.3390/safety11020052

[8] شیرمحمدی، علی و محمدی اقدم، فیاض (۱۴۰۳).

تحلیل موانع و فرصت های توسعه گردشگری سلامت در ایران با تکنیک SWOT، اولین همایش بین المللی صنعت گردشگری، تهران.

<https://civilica.com/doc/2155646>

[9] Sadeghi H, Fathi M, & Rahimi M. Iran's medical tourism challenges and opportunities: A managerial perspective. Tourism Management Perspectives. 2023; 46, 101075. DOI 10.1016/j.tmp.2023.101075

[10] جلیلی نژاد، عاطفه؛ رجوعی، مرتضی و محمدپور، سعید (۱۴۰۰).

بررسی عوامل موثر بر رضایت گردشگران سلامت به واسطه کیفیت ادراک شده خدمات. کنفرانس ملی مدیریت گردشگری و خدمات سلامت بین المللی، مشهد.

<https://civilica.com/doc/1453553>

[11] صابری، ساناز؛ زکی پور، مهدی و میری، عبدالرضا

(۱۴۰۲). تحلیل عوامل موثر بر بازاریابی گردشگری

سلامت مطالعه موردی: شهر تهران. مدیریت تبلیغات

و فروش، ۱۵، ۱۹۵-۲۱۰. DOI ۱۰.۲۲۰۵۹

10.22059/jut.2023.347593.1059

[12] Phon-ngam P. Developing Health Tourism Innovations In Thailand. International Journal of Interreligious and Intercultural Studies. 2024; 7(2), 12-23.

researchgate.net/publication/389676426_Developing_Health_Tourism_Innovations_In_Thailand

[13] Zhang J, Li Y, Qu H, Chen P. Correction: An analysis of operational efficiency and its influencing factors in traditional Chinese medicine hospitals in Shaanxi Province, China. Frontiers in Public Health. 2025; 13:1759504. DOI 10.3389/fpubh.2025.1759504

[14] Saranya M, Priya KN. Analyzing the Influence of Patient Safety Culture on Patient Satisfaction Using the Kano Model in a Multispecialty Hospital. Journal of Information Systems Engineering and Management. 2025; 10

Investigating the impact of HSE factors on health tourists' satisfaction (Case Study: Moheb Kowsar Hospital, Tehran)

Zohreh Danesh 1, Mohammad Javad Amiri 2*, Mahnaz Jadidi 3

1- M.Sc. Graduate in Health, Safety, and Environment (HSE), Aras International Campus, University of Tehran, Tehran, Iran

2- Corresponding Author: Associate Professor, Department of Disaster Engineering, Education, and Environmental Systems, Faculty of Environment, University of Tehran, Tehran, Iran

3- Instructor, Department of Planning, Environmental Management, and HSE, Faculty of Environment, University of Tehran, Tehran, Iran

ARTICLE INFO

Article history:

Article Type: Research paper

Received: 10 January 2026

Received in revised form: ... December 2026

Accepted: 8 December 2026

Available online: 13 December 2026

*Correspondence:

mjamiri@ut.ac.ir

Keywords:

Health, Safety and Environment

Satisfaction

Quality of Healthcare Services

Health Tourism

Environmental Management

ABSTRACT

The growth of the health tourism industry and the intensification of competition to attract international patients have led to attention to the quality of medical services and compliance with health, safety, and environmental (HSE) principles. The present study aimed to investigate the effect of HSE factors on the satisfaction of health tourists at Moheb Kowsar Hospital in Tehran. This applied research is conducted with a descriptive-analytical method and a survey type. The statistical population of the study consisted of international patients of the hospital in the fall of 2025, who were selected using the available sampling method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire and a standard questionnaire on health tourist satisfaction. Data analysis was performed using SPSS software. The results of the study showed that there is a positive and significant relationship between HSE factors and health tourist satisfaction. Among the components, the environmental hygiene and infection control dimension had the greatest impact on health tourist satisfaction. The regression results showed that these factors are able to explain a significant part of the changes in satisfaction. Therefore, improving HSE standards can play an effective role in strengthening the competitive position in the health tourism industry.