

اولویت‌بندی بیماران با استفاده از منطق فازی در شرایط پاندمی

نگار حیدری^۱، سعید فضایی^{۲*}، علی دنیوی^۳، یلدا کاتبی^۴

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

۲- استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

۳- دانشیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

۴- استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

رسید مقاله: ۱۰ فروردین ۱۴۰۳

پذیرش مقاله: ۸ شهریور ۱۴۰۳

چکیده

امروزه پاندمی شرایط مهار آن به عنوان یک بحران سلامت در دنیا قابل توجه می‌باشد. اما با توجه به روش‌های پیشگیری و مدیریت عوامل موثر در انتقال آن، می‌توان از ابتلا به آن از طریق رعایت فاصله‌گذاری ایمن، جلوگیری کرد. از سوی دیگر در هر سازمانی توجه به موضوع رضایت‌مندی برای بقا و پایداری آن مرکز، امری غیرقابل انکار است و موفقیت و سودآوری هر مرکز درمانی در گرو رضایت مراجعه‌کنندگان آن واحد می‌باشد. هدف این پژوهش کسب رضایت بیماران، کاهش زمان انتظار ملاقات با پزشک، سودآوری برای مراکز درمانی و کاهش مراجعه‌کننده (بیمار) ازدست رفته است. سیستم ارائه‌شده در این پژوهش، سیستم اولویت‌بندی فازی می‌باشد که اولویت ویزیت هر بیمار بر اساس معیارهای فازی برآورده شده و بیمار با اولویت بالاتر سریع‌تر خدمات مورد نظرش را دریافت خواهد کرد. امروزه مراجعه‌کنندگان به مراکز درمانی از لحاظ کسب درآمد برای کلینیک ارزش یکسانی ندارند. از طرفی به دلیل محدودیت منابع و زمان، بیماران با ارزش بالاتر باید شناسایی و با اولویت‌بندی بتوان رضایت هرچه بیشتر آن‌ها را به ارمغان آورد. طبق تحقیقاتی که به عمل آمد ویژگی‌های فردی بیماران کمتر مورد توجه محققین بوده است. نوآوری در این پژوهش زمان انتظار برای ویزیت در نظر گرفته شده و به دنبال کاهش این زمان برای مراجعین می‌باشد. مدل اولویت‌بندی فازی مورد تحقیق در این پژوهش شامل دو مرحله می‌باشد. در مرحله اول برای محاسبه اولویت اولیه، ابتدا ۱۱ متغیر ورودی بدون در نظر گرفتن زمان انتظار تا ویزیت اولیه اقدام گردید. سپس با در نظر گرفتن زمان انتظار برای ویزیت بیمار به علت رعایت شرط انصاف و افزایش رضایت بیماران، اولویت اولیه‌ای که در مرحله قبل به دست آمد با این زمان مذکور ادغام و اولویت نهایی حاصل گردید.

کلمات کلیدی: منطق فازی-سیستم اولویت‌بندی فازی، اولویت‌بندی بیماران، کلینیک قلب، پاندمی.

* عهده‌دار مکاتبات

آدرس الکترونیکی: s.fazayeli@urmia.ac.ir

۱ مقدمه

در سال‌های اخیر، تغییر استانداردهای زندگی از یک سو و تقاضا برای مراقبت‌های بهداشتی به منظور بهبود سبک زندگی از سوی دیگر، موجب شده است که توجه به خدمات و مراقبت‌های پزشکی افزایش یابد. با وجود افزایش کلینیک‌ها بهبود کیفیت خدمات مراقبت‌های پزشکی به مهم‌ترین دغدغه و اولویت بیماران تبدیل شده است. با توجه به این که بیماران نقش کلیدی در تعریف و سنجش کیفیت خدمات دارند، شناخت ادراک و انتظار آن‌ها برای فراهم‌کنندگان خدمات از اهمیت خاصی برخوردار است. در بررسی کیفیت مراکز درمانی مبنای قضاوت، بیماران می‌باشند و دیدگاه بیمار مهمترین شاخص برای ارزیابی کیفیت این گونه از مراکز می‌باشد. ادراک کیفیت همان ارزشیابی تجربه قبلی بیمار یا مقایسه با استانداردهای مورد نظرش می‌باشد، عواملی نظیر رفتار کارکنان، توجه به نیازهای بیماران و ارایه درست و به‌موقع خدمت می‌باشد. انتظار در صف هر چند بسی ناخوشایند است، اما متأسفانه بخشی از واقعیت اجتناب‌ناپذیر زندگی را تشکیل می‌دهد. هر کس در زندگی روزمره خود با انواع مختلف صف، که از بین رفتن وقت، نیرو و سرمایه می‌انجامد، روبرو می‌شود. اوقاتی که در صف‌های اتوبوس، مراکز درمانی، خرید و نظایر آن‌ها به هدر می‌رود، نمونه‌های ملموسی از این نوع اتلاف‌ها در زندگی است. در جوامع امروزی صف‌های مهم‌تری وجود دارد که هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی آن به مراتب بیشتر از نمونه‌های ساده فوق است. با توجه به اینکه دسترسی و ارتباط آسان با پزشک از اهمیت خاصی در کیفیت خدمات برخوردار است، لازم است کلینیک‌ها ارتباطات مؤثرتری با بیمار داشته باشند و مراکز درمانی مدیریت اثربخش زمان را به پرسنل آموزش دهند که موجب بهبود کیفیت خدمات می‌شود [۱]. بیماران به عنوان ایفاکننده نقش اصلی درآمدزایی و افزایش منفعت سازمان، نقش به‌سزایی در سودآوری و بهره‌وری ایفا می‌کنند. هر چه فرآیند اولویت‌بندی به درستی و منصفانه انجام شود، زمان انتظار مراجعه‌کنندگان کمتر و رضایت آنها بیشتر خواهد شد، در نتیجه کارها سریع‌تر تحویل بیماران داده خواهد شد و از زمان انتظار بیماران با ارزش سازمان کاسته شده و وفاداری آن‌ها افزایش خواهد یافت. انتخاب رویکرد مناسب برای اولویت‌بندی به معیارهای برتری بیماران نسبت به یکدیگر و تابع هدف مورد ارزیابی بسیار وابسته است. همچنین الگوریتم‌های بی‌شماری برای کنترل اولویت‌بندی بر اساس سیستم استنتاج فازی برای بهبود عملکرد شبکه توسعه داده شده است [۲]. سیستم صفی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است سیستمی است که در آن داده‌های ورودی برای تمایز بیماران از یکدیگر، دارای عدم قطعیت هستند. این عدم قطعیت بصورت فازی در نظر گرفته شده است. در سیستم صف مطرح شده، اولویت‌دهی بر اساس مقایساتی بین ارقام انجام می‌شود. سیستم صف اولویت‌بندی شده طبق یک سری معیارهای ارزشمند برای سازمان، ارقام را اولویت‌بندی می‌کند که این معیارها بنا به ارزش‌های هر سازمان می‌تواند متفاوت باشد. با ورود هر بیمار به مرکز درمانی، ۱۱ ویژگی فردی آن بیمار بررسی و شناسایی می‌گردد و طبق معیارهای فازی مشخص شده اولویت و ضرورت دریافت زودترین خدمت به آن بیمار محاسبه می‌گردد. این سیستم به دنبال حداقل کردن زمان انتظار و حداکثر کردن عملکرد واحد و رضایت مراجعین می‌باشد. ماموریت اصلی مراکز درمانی مراقبت با کیفیت بیماران و برآورده کردن نیازها و انتظارات آن‌هاست [۳]. الگوی ارایه شده در این پژوهش با استفاده از برنامه‌نویسی فازی در نرم افزار MATLAB ایجاد شده است. به منظور اولویت‌بندی صحیح بیماران در مراکز درمانی، نیاز به مدلی وجود دارد تا بتوان سهم تاثیر

هریک از ویژگی‌های فردی را روشن ساخته و به دنبال آن اهمیت و ارزش مؤثر هر کدام از آن معیارها را با یکدیگر مقایسه نمود. رضایت بیمار پدیده پیچیده‌ای است که تحت تأثیر عوامل گوناگونی قرار دارد. یکی از مهم‌ترین اهداف و مساله این پژوهش، رضایت بیماران از مراکز در شرایط مختلف حتی در شرایط پاندمی به جهت جلوگیری از انتشار ویروس می‌باشد. ورودی‌های این الگو و امتیازات آن‌ها توسط افراد خیره ارایه شده است. با توجه به امتیازات، تصمیم نهایی در خصوص تعیین اولویت گرفته می‌شود. تحقیقات اخیر محققین [۴] نشان می‌دهد که مساله اولویت‌بندی بیماران، از جمله مهم‌ترین مسایل در مراکز بهداشتی است. از طرفی تمرکز بر بیماران با اولویت بالاتر، علی‌رغم افزایش رضایت‌مندی و وفاداری بیماران مورد نظر، ممکن است پیامدهای ناخوشایندی همانند عکس‌العمل منفی از جانب بیماران با اولویت پایین‌تر نیز داشته باشد. به همین جهت نحوه اولویت‌دهی و اجرای این فرآیند باید به گونه‌ای باشد که رضایت تمامی بیماران را شامل شود. در این پژوهش تلاش گردیده تا در جهت ارتقا اولویت‌بندی ویزیت بیماران در کلینیک‌ها، الگویی با استفاده از منطق فازی ارایه شود که به کمک آن بتوان در زمان اندک تصمیمات مناسبی در خصوص اولویت بیماران، جهت ویزیت اتخاذ کرد.

۲ مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

شناسایی بیماران با اولویت بالاتر، با توجه به معیارهای فازی تعیین‌شده و انجام درخواست آنها در کم‌ترین زمان ممکن جهت افزایش رضایت آنها است. در پژوهش‌هایی که تاکنون صورت گرفته شده است، هیچکدام ویژگی‌های فردی بیمار را جهت اولویت‌بندی آنها برای دریافت خدمت که تأثیر به‌سزایی در میزان رضایت و وفاداری بیمار دارد، آن‌هم به صورت مجموعه‌ای فازی در نظر نگرفته‌اند. در این پژوهش، ابتدا با ورود هر بیمار به سیستم، ویژگی‌های بیماران بر طبق معیارهای فازی، مشخص شده و ترتیب خدمت‌رسانی به بیماران برحسب اولویت محاسبه شده برای هر یک از آنها، تعیین می‌شود. این سیستم موجب حداکثرسازی عملکرد و مینیمم کردن هزینه‌های عملیاتی می‌شود و به طور کلی در سیستم‌هایی که کاربران متفاوت دارای کارهای متفاوت و اولویت‌های خدمت‌دهی متفاوت هستند، کاربرد دارد [۵]. انتظار می‌باشد که برای بیماران و کارکنان اداری که درگیر این موضوع هستند از اهمیت زیادی برخوردار است [۶]. کائو^۱ و همکاران به بررسی بهبود عملکرد بیمارستان به عنوان یک سیستم پرداخته‌اند که نیازمند درک پویایی این سیستم می‌باشد. برای به دست آوردن چنین درکی، آن‌ها تئوری صف و شبیه‌سازی را که مجموعه‌ای ایده‌آل از ابزارها برای تعیین و تخصیص ظرفیت مورد نیاز و پاسخ به موقع تقاضا را پیشنهاد کردند [۷]. کایرلی^۲ و همکاران برای طراحی یک سیستم نوبت‌دهی سه جزء اصلی را که شامل قانون قرار ملاقات، طبقه‌بندی یا اولویت بیمار و خط‌مشی تنظیم برای ورود و عدم حضور بیمار می‌باشد را معرفی کردند [۸]. صفایی و همکاران با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری‌های چند معیاره فازی به اهمیت شاخص رضایت بیماران، به پیشنهاد طراحی و اجرای سیستم‌های مرتبط با مراجعه‌کننده و مدیریت آن برای کسب دانش مربوطه به منظور افزایش رضایت بیماران را می‌پردازند [۹]. شکوری و همکاران با استفاده از یک رویکرد برنامه-

1 Kao
2 Cayirli

ریزی ریاضی فازی مساله غیرقطعی را به فرم قطعی تبدیل کرده و سپس با رویکرد برنامه‌ریزی دو مرحله‌ای فازی به نتایج کارا از جمله سود بیشتر برای شرکت و از همه مهم‌تر رضایت مراجعه‌کنندگان دست یافته‌اند [۱۰]. کایرل^۱ و همکاران نسبت به طراحی سیستم نوبت‌دهی برای خدمات مراقبت‌های سرپایی اقدام کردند. در حال حاضر صنعت مراقبت‌های بهداشتی نیازمند کارایی بالا و رضایت بیمار در ارائه مراقبت‌های پزشکی است. این مقاله از اقدامات مربوط به بیمار و پزشک برای ارزیابی عملکرد مراقبت‌های سرپایی استفاده می‌کند. روش تجزیه و تحلیل شامل مدل‌سازی شبیه‌سازی جلسات کلینیک است که در آن داده‌های تجربی اساس طراحی و مفروضات مدل را تشکیل می‌دهند [۱۱]. اوبلور^۲ و همکاران مدل صف کارآمد برای سیستم نوبت‌دهی را به عنوان راه‌حلی برای زمان انتظار طولانی در این بیمارستان‌ها پیشنهاد کرده‌اند. در بسیاری از بیمارستان‌ها بیماران برای مدت طولانی در مرکز مراقبت‌های بهداشتی منتظر می‌مانند تا پرسنل بهداشتی به آن‌ها رسیدگی کنند [۱۲]. شایگان و همکاران یک روش مبتنی بر فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی فازی برای تصمیم‌گیری، ادغام‌شده با نمودارهای علت و معلولی مورد استفاده در مطالعات بهبود کیفیت، برای این منظور پیشنهاد شده است. فرض بر این است که منابع برای بهبود کمیاب است و استفاده بهینه از آن‌ها مورد نیاز است. اولویت‌های مربوط به هر علت اصلی و علت فرعی را می‌توان برای تصمیم‌گیری در مورد پروژه‌های بهبود و ترتیب آن‌ها به دلیل منابع کمیاب استفاده کرد [۱۳]. کاتبی و همکاران یک سیستم خبره فازی را برای اولویت‌بندی بیماران ناهمگن با نیازهای مختلف ارائه کردند. طبق این پژوهش می‌توان میانگین هزینه انتظار سیستم نوبت‌دهی را بهبود بخشید و رضایت بیمار را به عنوان جزء اساسی سازمان‌ها افزایش داد. این مطالعه، سیستم استنتاج فازی ممدانی دو مرحله‌ای (FIS^۳) به عنوان یک رویکرد تصمیم‌گیری برای اولویت‌بندی بیماران بر اساس مدت زمان خدمات، ارزش خدمات، وفاداری بیمار، حداکثر تحمل و زمان انتظار استفاده کرده است [۱۴]. رانا^۴ و همکاران یک روش جدید برای اولویت‌بندی بیمار با استفاده از تکنیک فازی برای ترتیب اولویت بر اساس شباهت به راه حل ایده‌آل (TOPSIS) فرموله کرده‌اند. محققین مذکور به این نتیجه رسیدند که اولویت‌بندی بیماران یک نگرانی فزاینده در مراقبت‌های بهداشتی است. هنگامی که منابع محدود می‌شوند، اولویت‌بندی به عنوان یک راه حل مؤثر و قابل اجرا در ارائه خدمات درمانی به بیماران منتظر در نظر گرفته می‌شود. اولویت‌بندی یک رویکرد ترجیحی است که به پزشکان کمک می‌کند تا منابع کمیاب را به طور عادلانه و شفاف تقسیم کنند [۱۵]. آنوک^۵ و همکاران به مطالعه و شناسایی ویژگی‌های کلیدی یک زنجیره تامین مراقبت‌های بهداشتی پایدار پرداخته‌اند و یک مدل چهار بعدی جدید، متشکل از ابعاد اجتماعی، زیست‌محیطی، اقتصادی و فناوری ارائه کرده‌اند [۱۶]. امروزه مسایل اولویت‌بندی مورد توجه اکثر پژوهشگران واقع شده است که از جمله مهم‌ترین این مسایل، اولویت‌بندی بیماران و همچنین اولویت‌بندی سیستم‌های صف است. از آنجا که بیماران اصلی‌ترین جزء تشکیل‌دهنده سیستم‌های صف هستند، در این پژوهش سعی شده است با اولویت‌بندی بیماران، سیستم‌های صف نیز بهبود پیدا کرده و سرعت خدمت‌رسانی به بیماران افزایش و در نتیجه زمان انتظار آنها در صف کاهش یابد.

1 Cayirl
2 Obulor
3 Fuzzy Inference System
4 Rana
5 Anokphanvanich

معیارهایی برای اولویت‌بندی کردن بیماران در این پژوهش به کار گرفته شده است. در راستای ارایه جمع‌بندی کامل از پیشینه تحقیق، مطالعات صورت گرفته همسو با این مطالعه در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱. مقایسه مقالات

نویسنده (نویسندگان)	نوع الگوریتم	محل استفاده
Awotunde et al., (2014) [۱۷]	منطق فازی	مراکز بهداشتی و درمانی
Ahmadi-Javid et al., (2016) [۱۸]	سلسله مراتبی	سیستم مراقبت‌های بهداشتی
Obulor et al., (2016) [۱۲]	مدل صف	بیمارستان
Stan et al., (2016) [۱۹]	استنتاج فازی	مراکز مراقبت‌های اولیه
Firouzi Jahantigh et al., (2018) [۲۰]	تئوری صف	بیمارستان
MahmoumGonbadi et al., (2019) [۱۴]	منطق فازی	مراکز خدماتی شامل صف
Alizadeh et al., (2019) [۲۲]	الگوریتم ژنتیک	خدمات مراقبت‌های بهداشتی و غیر اورژانسی
Papo et al., (2020) [۲۳]	مدل نمایی	مراکز مراقبت‌های بهداشتی
Govindan et al., (2020) [۲۴]	استنتاج فازی	مراکز مراقبت‌های بهداشتی
Rana et al., (2023) [۱۵]	فازی و تاپسیس	بیمارستان
Kanokphanvanich et al., (2023) [۱۶]	دلفی فازی	مراکز درمانی

۳ روش پژوهش

۳-۱ اولویت‌بندی فازی

در این بخش مدل استنتاجی فازی توسعه داده می‌شود. در ابتدا طبق ویژگی‌های فردی، بیماران اولویت‌بندی می‌شوند و یک اولویت اولیه به دست می‌آید، سپس این اولویت اولیه به همراه مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت اولویت نهایی بیماران حاصل می‌شود.

همه بیمارانی که به یک مراکز درمانی وارد می‌شوند دارای ویژگی‌ها و فاکتورهای منحصر به فردی هستند که برای مجموعه ارزش یکسانی ندارند. این ارزش فقط شامل جنبه مالی نمی‌شود بلکه می‌توان به جنبه رضایت و وجهه خوب آن مجموعه در سطح شهر اشاره کرد. در این پژوهش بنابه نظر خبرگان (کارشناسان بیمارستان و کلینیک قلب و دکتر متخصص قلب و ۵ نفر از متخصصین و کارکنان بخش قلب) چند مورد از مهمترین ویژگی‌هایی که باعث تمایز بیماران از لحاظ اولویت و ارزش اقتصادی و ارزش کیفی برای سازمان می‌شود ذکر می‌گردد. که در مرحله اول عبارتند از: زمان درج نسخه، ارزش خدمت، سابقه مراجعه بیمار، مدت زمان انتظار بین فرآیند، مدت زمان مورد انتظار بیمار، استرس به پاندمی، توانایی بیمار برای انتظار و مدت زمان خدمت (ویزیت-نوار قلب-اکو-تست ورزش) می‌باشند و در مرحله دوم اولویت اولیه بیماران و مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه می‌باشد، که به شرح ذیل تفسیر می‌گردند. از طرفی چون نظرات قطعی نبوده و مبهم می‌باشند همه معیارهای فوق الذکر به صورت فازی در نظر گرفته شده است.

طبق این پژوهش، بیماران با توجه به این معیارهای فازی اولویت‌بندی می‌شوند تا ترتیب دریافت خدمت از مراکز درمانی مشخص گردد. هدف این روش برای کسب رضایت بیماران و کاهش زمان انتظار در مجموعه درمانی است و چون برخی از بیماران اولویت بالا و برخی اولویت پایین رتبه‌بندی می‌شوند دور از منطق و انصاف است که تمامی وقت آن روز پزشک شامل بیماران با اولویت بالا شود. برای مثال ممکن است در یک روز تعداد مراجعین بیماران با اولویت بالا زیاد باشد و پزشک فرصتی برای ویزیت بیماران با اولویت پایین نداشته باشد. برای حل این مشکل و رعایت ارزش انسانی در این پژوهش زمان ورود بیمار نیز در اولویت‌بندی لحاظ می‌گردد. سیستم اولویت‌بندی فازی (FPS) در این پژوهش دو مرحله ای در نظر گرفته شده است. مرحله اول اولویت اولیه بیماران بدون احتساب زمان ورود محاسبه می‌شوند و در مرحله دوم که اولویت نهایی بیماران است با احتساب زمان ورود به مراکز درمانی جهت ویزیت انجام می‌گردد.

۲-۳ معیارهای FPSI

معیارهای ورودی در مرحله اول در این پژوهش به قرار ذیل تفسیر می‌گردند.

• زمان درج نسخه (علامت اختصاری مورد استفاده IT)

یکی از موارد مهمی که در زمان نسخه‌نویسی به عنوان فاکتور مهم دخیل می‌باشد، نوع بیمه درمانی بیمار است. مدت زمان درج نسخه الکترونیکی بیمار، زمان‌بر می‌باشد. در صورت نداشتن دو بیمه مذکور، نسخه بیمار به صورت دستی در برگه‌های نسخ آزاد درج می‌شود که زمان درج نسخه کوتاه است.

• ارزش خدمت (علامت اختصاری مورد استفاده SV)

هر خدمتی بر اساس میزان سودآوری که برای سازمان دارد، دارای ارزش ویژه‌ای است. خدماتی که در کلینیک قلب ارایه می‌شود، دارای اهمیت و سودآوری برابری نیستند و هر خدمت دارای اهمیت و ارزش متفاوتی است. ارزش خدمات کلینیک قلب را می‌توان به ترتیب از نظر سودده بودن به شرح ذیل دسته‌بندی کرد: اکو کاردیوگرافی، تست ورزش، نوار قلب، ویزیت و نتایج پاراکلینیک. اگر ارزش خدمت بیمار بالاتر باشد، کلینیک آن بیمار را با اولویت بالا در نظر می‌گیرد.

• سابقه مراجعه بیمار (علامت اختصاری مورد استفاده PRH)

سابقه مراجعه بیمار به عنوان یک پرونده (سابقه) در سیستم ایجاد می‌شود و کلیه تماس‌ها و سوابق به صورت رکوردهای مستقل به پرونده اضافه می‌گردد. وفاداری بیمار به دو دسته رفتاری و ادراکی شده تقسیم می‌شود. نظارت بر وفاداری رفتاری با مشاهده رفتار واقعی بیمار انجام می‌شود. این بیماران قدیمی بایستی سریع‌تر از خدمات مجموعه بهره ببرند.

• مدت زمان انتظار بین فرآیند (علامت اختصاری مورد استفاده WBP)

این معیار برای آن دسته از بیمارانی اطلاق می‌شود که منشی وی را پذیرش و توسط دکتر یک مرحله ویزیت گردیده‌اند و منتظر دریافت خدمتی دیگر هستند. در واقع این دسته از بیماران نسبت به بیماران تازه وارد و ویزیت

نشده دارای آستانه تحمل بالاتری هستند. این معیار به میزان تحمل زمانی بیمار بستگی دارد به این صورت که چقدر فرد با حوصله و خوش اخلاق و یا فرد عجولی است.

• **مدت زمان مورد انتظار بیمار** (علامت اختصاری مورد استفاده PED)

مراکز پزشکی همچون مطب، کلینیک و درمانگاه‌های تخصصی، به دلیل این که درمان بیماران طی چند جلسه انجام می‌پذیرد، نیازمند تعیین وقت مراجعه برای جلسات بعدی هستند و از طرفی ازدحام مراجعات و ترتیب ویزیت بیماران توسط پزشک، باعث آن شده است تا این مراکز قبل از پذیرش و ویزیت هر بیمار، تاریخ مشخصی را برای مراجعه ایشان تعیین نمایند. این تاریخ در واقع همان وقت‌دهی یا رزرو وقت نامیده می‌شود.

• **استرس به پاندمی** (علامت اختصاری مورد استفاده PS)

این معیار برای افرادی لحاظ می‌شود که امکان حضور در محیط پرخطر و پر ازدحام برایشان امکان‌پذیر نیست. مثل بیماران سرطانی و یا خانم‌های باردار و... . مطالعات پزشکان نشان می‌دهد افرادی که در آغاز پاندمی، استرس، اضطراب و افسردگی بالا داشته‌اند، بیشتر در معرض خطر ابتلا به هر نوع پاندمی هستند.

• **توانایی بیمار برای انتظار** (علامت اختصاری مورد استفاده PAW)

خدمت‌دهنده باید توانایی لازم را برای برقراری ارتباط مؤثر با بیماران، همراهان بیماران خود داشته باشد. از طرفی ارتباط خوب و سالم بین پزشک و بیمار سنگ‌زیربنای مراقبت‌های خوب پزشکی است. معاینات بالینی شامل سه مؤلفه تاریخچه، معاینه و توضیحاتی است که پزشک معالج راجع به یافته‌های بالینی خود به بیمار ارائه می‌دهد این متغیر ورودی با توجه به دید و منطق خدمت‌دهنده (منشی) و سابقه پزشکی بیمار که توسط پزشک جمع‌آوری گردیده است، اولویت‌بندی می‌شود.

• **مدت زمان خدمت** (علامت اختصاری مورد استفاده SD)

مدت زمان ارائه خدمت یکی از مهم‌ترین فاکتورها در جهت بهبود خدمات هر سازمانی است. در واقع یکی از اصلی‌ترین منابع هر سازمان جهت پیشبرد اهداف و رضایت‌مندی ذینفعانش، استفاده‌ی بهینه از زمان است. خدماتی که در کلینیک تخصصی قلب انجام می‌گیرد عبارتند از: ویزیت، نوار قلب، اکو کاردیوگرافی، تست ورزش و نتیجه پاراکلینیک (آزمایش-اسکن قلب). هر کدام از خدمات مطرح شده دارای زمان‌بندی متفاوتی هستند.

• **اولویت اولیه** (علامت اختصاری مورد استفاده PI)

در آخر خروجی سیستم استنتاج فازی مرحله اول، اولویت اولیه بیماران در نظر گرفته شده است. که این اولویت بدون در نظر گرفتن ترتیب ورود به کلینیک می‌باشد.

۳-۳ **معیارهای FPSII**

پیش‌تر ذکر گردید که جهت رعایت انصاف و افزایش رضایت کلیه بیماران زمان ورود بیماران به مطب نیز لحاظ گردد. این مرحله شامل دو ورودی و یک خروجی است.

• **مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه** (علامت اختصاری مورد استفاده WIV)

این معیار مدت زمان انتظار ورود بیماران به کلینیک تا لحظه ویزیت اولیه پزشک را نشان می‌دهد. در واقع این مدت زمان وابسته به روحیات هر فرد متفاوت است. به همین علت از بعد مبهم بودن زمان انتظار به صورت فازی در نظر گرفته شده است. این شاخص یکی از مهم‌ترین فاکتورهای ورودی مرحله دوم می‌باشد و به این صورت است که بیمار از زمان ورودش تا زمان دریافت خدمت چه مدت زمانی منتظر مانده است. هر بیمار دارای آستانه تحمل زمانی می‌باشد، که مدت زمان انتظار کمتر از ۹۰ دقیقه را ترجیح می‌دهد و در غیراین صورت مراجعه کننده، بیمار از دست رفته به حساب می‌آید.

• اولویت اولیه (علامت اختصاری مورد استفاده PI)

با ترکیب این معیار با معیار مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه باعث به دست آمدن خروجی که همان اولویت نهایی بیماران می‌باشد، می‌گردد. خروجی مرحله اول (FPSI) اولویت اولیه بیماران می‌باشد. حال این متغیر به عنوان متغیر ورودی مرحله دوم (FPSII) در نظر گرفته شده است تا اولویت نهایی بیماران به دست آید.

• اولویت ثانویه (علامت اختصاری مورد استفاده PII)

در آخر خروجی مرحله دوم FPS II اولویت نهایی بیماران را تشکیل می‌دهد. تا به طور منصفانه اولویت ویزیت و یا خدمت‌رسانی تعیین گردد.

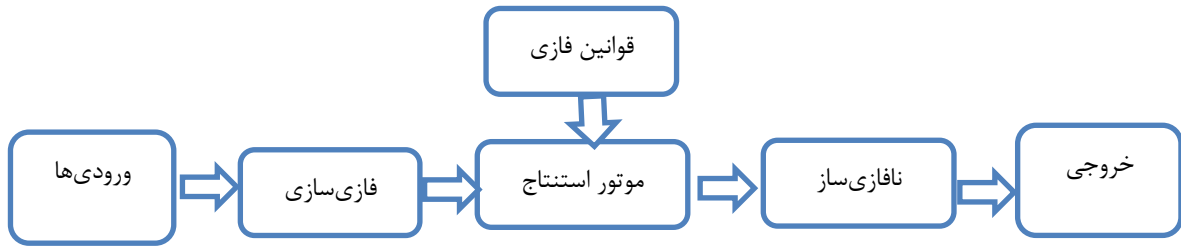
۳-۴ معرفی سیستم استنتاج فازی

منطق فازی تکنیک جدیدی است که شیوه‌هایی را که برای طراحی و مدل‌سازی یک سیستم نیازمند ریاضیات پیچیده و پیشرفته است، با استفاده از مقادیر زبانی و دانش فرد خبره جایگزین می‌سازد و تا حدود زیادی آن را تکمیل می‌کند. در واقع در منطق فازی می‌توان نتایج دقیق را با استفاده از مجموعه‌ای نادقیق که با الفاظ و مقادیر کلامی تعریف شده‌اند، استخراج کرد. پایه و اساس مجموعه‌ها و منطق فازی به وسیله پروفوسور لطفی‌زاده مطرح شده است. مجموعه‌های فازی در ریاضیات به مجموعه‌هایی اطلاق می‌شوند که عضویت بعضی یا تمام اعضا کاملاً روشن و مشخص نیست و عناصر آن به طور نسبی متعلق به آن مجموعه هستند. یک مجموعه فازی تعمیم یک مجموعه کلاسیک است که اجازه می‌دهد تا تعلق هر مقداری را در بازه (۰ و ۱) اختیار کند.

• ارایه مدل

مراحل پیاده‌سازی منطق فازی به ترتیب ذیل می‌باشد که در شکل یک به صورت شماتیک نشان داده شده است.

- ❖ تعریف متغیرهای زبانی
- ❖ ساخت توابع عضویت فازی
- ❖ ساخت پایگاه قواعد اگر-آنگاه فازی
- ❖ تبدیل داده‌های ورودی به مقادیر فازی با استفاده از توابع عضویت فازی (فازی‌سازی)
- ❖ ارزیابی قوانین در پایگاه قواعد فازی (موتور استنتاج فازی)
- ❖ ترکیب نتایج حاصل از هر قاعده
- ❖ تبدیل داده‌های خروجی به مقادیر غیر فازی (غیرفازی‌سازی)



شکل ۱. مدل‌سازی فازی

• فازی‌سازها

تعریف مجموعه‌های فازی برای متغیرهای ورودی و خروجی، فازی‌سازی نامیده می‌شود. ورودی‌های سیستم اطلاعاتی به شکل فازی هستند. این اطلاعات باید به زبان ریاضی برگردانده شوند. فازی‌سازها با توجه به توابع عضویت تعریف‌شده برای متغیرهای ورودی، این عمل را انجام می‌دهند. در این پژوهش، برخی از متغیرهای ورودی به دلیل داشتن دقت بالا، به صورت عدد فازی زنگوله‌ای همچنین برخی دیگر جهت سادگی محاسبات، به عدد فازی مثلثی تبدیل شده‌اند که ابتدا و انتهای هر یک از متغیرها به صورت عدد فازی ذوزنقه‌ای در نظر گرفته شده است. نظریه مجموعه‌های فازی تعمیمی بر نظریه مجموعه کلاسیک یا قطعی است که با زبان و فهم روزانه انسان‌ها انطباق دارد. یک مجموعه فازی، مجموعه‌ای از اشیا با درجات عضویت مختلف است و یک تابع عضویت به هر یک از اشیا، درجه عضویتی را نسبت می‌دهد. طبق تعریف تابع عضویت تابعی با برد (۰ و ۱) است. اعضای که تابع عضویت یک دارند با قاطعیت به مجموعه مورد نظر تعلق داشته و سایر مقادیر با قطعیتی متناسب با تابع عضویت-شان به مجموعه مورد نظر تعلق دارند.

• عدد فازی زنگوله‌ای

هر عدد فازی زنگوله‌ای به صورت سه تایی $A = (a_1, a_p, a_r)$ بیان می‌شود که در آن $a_1 < a_p < a_r$ است. تابع عضویت زنگوله‌ای به صورت زیر تعریف می‌شود:

$$\mu_A^{\sim} = \frac{1}{1 + \left| \frac{x - a_r}{a_1} \right|^{2a_r}} \quad (1)$$

• عدد فازی مثلثی

عدد فازی مثلثی به صورت سه تایی مرتب نظیر $A = (a, b, c)$ تعریف که به ترتیب بیانگر کمترین مقدار ممکن، محتمل‌ترین مقدار و بیش‌ترین مقدار ممکن برای عدد مورد نظر هستند ($a < b < c$) که عدد مورد نظر می‌تواند بین a تا c تغییر کند و تابع عضویت به صورت شکل زیر نمایش داده و طبق معادله زیر تعریف می‌شود:

$$\mu_A^{\sim} = \begin{cases} (x-a)/(b-a) & a \leq x \leq b \\ c-x/c-b & b \leq x \leq c \\ 0 & \text{Otherwise} \end{cases} \quad (2)$$

• عدد فازی ذوزنقه‌ای

هر عدد فازی ذوزنقه‌ای به صورت چهارتایی $A=(a,b,c,d)$ بیان می‌شود که عدد مورد نظر می‌تواند بین a تا d تغییر کند. که در آن $(a < b < c < d)$. تابع عضویت آن طبق معادله زیر تعریف می‌شود:

$$\text{trp}(x: a, b, c, d) = \begin{cases} 0 & x < a \\ (x-a)/(b-a) & a \leq x \leq b \\ 1 & b \leq x \leq c \\ (d-x)/(d-c) & c \leq x \leq d \\ 0 & x > d \end{cases}$$

• موتور استنتاج فازی

قلب یک سیستم فازی یک پایگاه قواعد فازی است که از قواعد اگر...آن‌گاه... تشکیل شده است. این مجموعه قواعد بر اساس دانش افراد خبره یا دانش حوزه مورد بررسی به دست می‌آید. موتور استنتاج فازی با انجام پردازش‌هایی روی قوانین فازی و سایر داده‌های موجود در پایگاه اطلاعات، پاسخ مورد نظر را که به شکل عبارات زبانی فازی یا مقادیر فازی می‌باشد، تعیین می‌کند. قواعد پایگاه را به یک نگاشت از مجموعه فازی در فضای ورودی به مجموعه فازی در فضای خروجی بر اساس منطق فازی تبدیل می‌کند. از دو موتور استنتاج ممدانی و تاکاگی سوگنو، موتور استنتاج ممدانی به دلیل دقت در منابع تحقیق بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

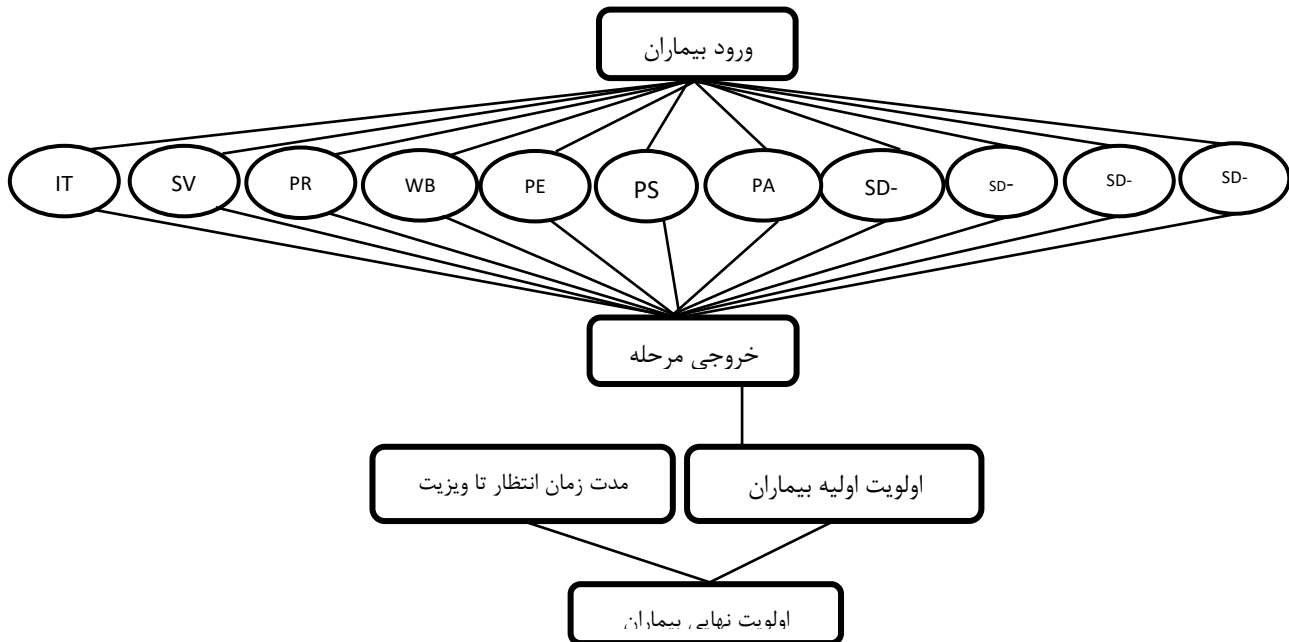
$$\mu_{A \rightarrow B}(x, y) = \min(\mu_A, \mu_B) \quad (4)$$

در روش ممدانی از عملگر MIN برای AND و از عملگر MAX برای OR که به روش استنتاج MIN-MAX معروف است، استفاده می‌شود.

• غیرفازی‌سازها

حاصل بخش استنتاج فازی یک مجموعه فازی است و به این دلیل که در عمل به یک عدد دقیق به عنوان خروجی سیستم نیاز است، باید این خروجی غیرقطعی را به شکل قطعی درآورد. در واقع ممکن است بخواهیم سطح خروجی فرآیند استنتاج فازی را در قالب یک عدد معمولی بیان کنیم. فرآیند تبدیل اعداد فازی به اعداد حقیقی قطعی، غیرفازی‌سازی نامیده می‌شود. نافازی‌ساز با توجه به تابع عضویت متغیر خروجی، این مجموعه فازی را به یک متغیر با مقدار حقیقی در خروجی تبدیل می‌کند. برای غیرفازی‌سازی، الگوریتم‌های مختلفی وجود دارد که پرکاربردترین آن‌ها روش مرکز ثقل (گرانینگاه) به دلیل پیوستگی و توجه‌پذیری، است. معادله (۵) نحوه عملکرد تولباکس فازی در نرم افزار متلب را نشان می‌دهد. در مدل ممدانی روش‌های مختلفی برای غیرفازی‌سازی ارائه شده ولی روش مرکز ثقل دقیق‌ترین و رایج‌ترین روش می‌باشد.

$$y^* = \frac{\int_V y \cdot \mu_B(y) dy}{\int_V \mu_B(y) dy} \quad (5)$$



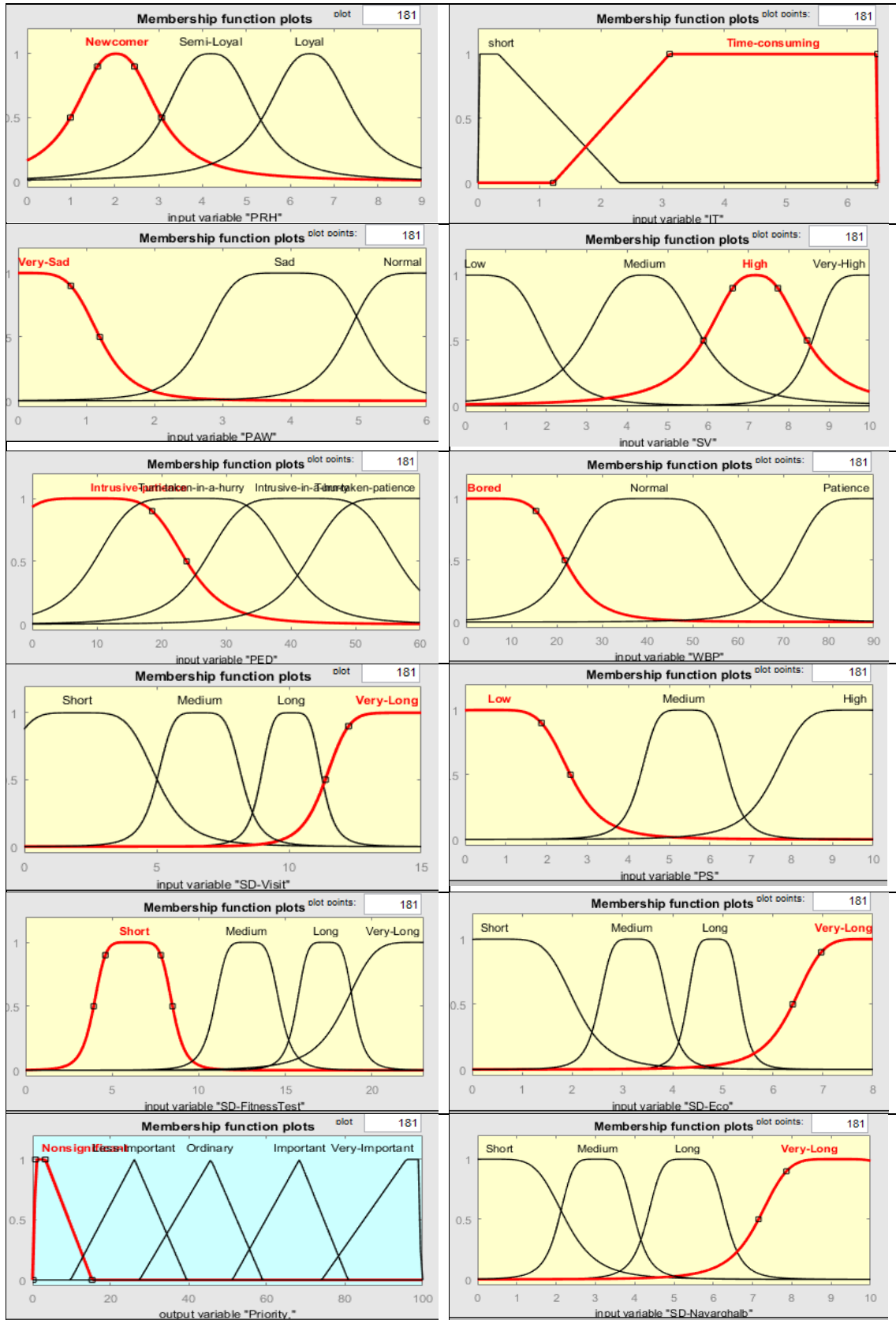
شکل ۲. شمای کلی عملکرد FPS

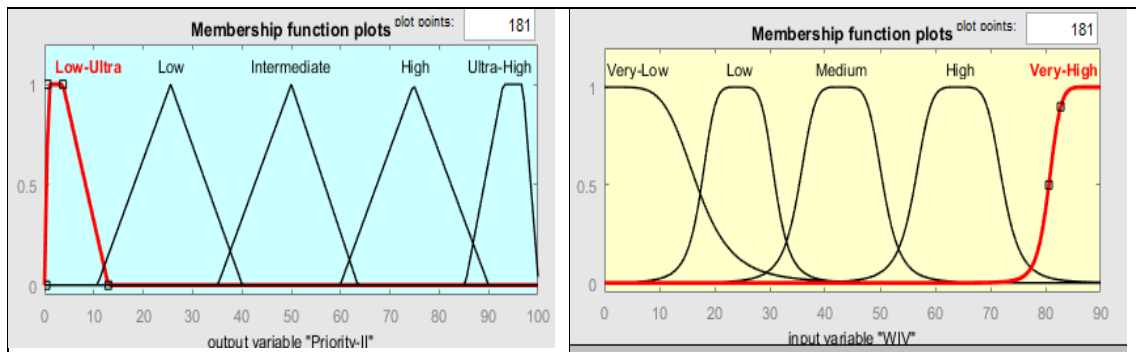
مدل فازی پیشنهادی در این پژوهش شامل دو مرحله است. که به صورت شماتیک در شکل ۲ نمایش داده شده است. در مرحله اول، هر یک از بیماران بر اساس معیارهای اولویت بندی بیان شده، ارزیابی می شوند؛ ورودی سیستم فازی در این مرحله، مقادیر به دست آمده حاصل از ارزیابی است. در مرحله دوم اولویت اولیه بیماران که از مرحله اول به دست آمده است و پنجره زمانی آن‌ها به عنوان ورودی‌های سیستم فازی مرحله دوم در نظر گرفته می شوند و اولویت نهایی بیماران، خروجی سیستم اولویت بندی فازی پیشنهادی خواهد بود.

۴ تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

هدف این پژوهش، بهینه‌سازی اولویت بندی بیماران جهت دریافت خدمات است تا بدین شکل میانگین زمان انتظار بیماران و همچنین تعداد بیماران ازدست رفته سازمان کمینه شود. در سیستم‌های سنتی، بیماران به ترتیب ورود، نوبت دهی شده و خدمت مورد نظر را دریافت می کنند. در شرایطی که بیماران از طول صف اطلاعی ندارند می توان علاوه بر زمان ورود بیمار به سیستم، معیارهای دیگری را در اولویت بندی بیماران در نظر گرفت. در این پژوهش، سیستم اولویت بندی فازی پیشنهاد شده است. در این بخش به تعیین توابع عضویت متغیرهای ورودی و خروجی FPS در نرم افزار متلب پرداخته می شود. توابع عضویت ورودی و خروجی مرحله اول و دوم به شرح جدول ۲ می باشد.

جدول ۲. توابع عضویت





• مقادیر متغیرهای ورودی مرحله اول و دوم:

- پس از بررسی نتایج، مقادیر داده‌های ورودی مراحل اول و دوم، مطابق (جدول ۳ و جدول ۴) و به صورت اعداد فازی زنگوله‌ای و مثلثی و دوزنقه‌ای در نظر گرفته شده‌اند.

جدول ۳. مقادیر متغیرهای ورودی مرحله اول FPSI

ردیف	متغیرهای ورودی مرحله اول	مقادیر زبانی	پارامترهای اعداد فازی	نوع عدد فازی
۱	زمان درج نسخه (IT)	Short) کوتاه	[۰/۰۰۶۱ ۰۲/۰۰۶ ۰/۳۳۶ ۲/۲۹۶]	دوزنقه-
		زمان‌بر (Time-consuming)	[۱۱/۲۶۶ ۳/۱۱۶ ۶/۴۶۸ ۶/۴۹۶]	ای
۲	ارزش خدمت (SV)	کم (Low)	[۲ ۲/۵ ۶/۹۳۹]	زنگوله-
		متوسط (Medium)	[۱/۴۷ ۱/۵۱ ۴/۴۱۹]	
		زیاد (High)	[۱/۲۸ ۱/۳۳ ۷/۱۷۱]	
		خیلی زیاد (Very High)	[۱/۴۱۵ ۲/۵ ۱۰]	
۳	سابقه مراجعه بیمار (PRH)	تازه وارد (Newcomer)	[۱/۰۴ ۱/۲۲۱ ۲/۰۳]	زنگوله-
		نیمه وفادار (Semi Loyal)	[۱/۱۱ ۱/۴۲ ۴/۱۹]	
		قدیمی (Loyal)	[۱/۰۸۱ ۱/۲۶ ۶/۴۵]	
۴	مدت زمان انتظار بین فرآیند (WBP)	بی حوصله (Bored)	[۱۸ ۲/۵ ۳/۸۱]	زنگوله-
		عادی (Normal)	[۱۸ ۲/۵ ۴۰/۵۲]	
		صبور (Patience)	[۱۸ ۲/۵ ۹۰/۴]	
۵	مدت زمان مورد انتظار بیمار (PED)	نوبت گرفته صبور (Turn taken Patience)	[۱۵ ۲/۵ ۸/۸۸۹]	زنگوله-
		نوبت گرفته عجول (Turn taken in a hurry)	[۱۵ ۲/۵ ۲۴/۶]	
		سرزده صبور (Intrusive Patience)	[۱۵ ۲/۵ ۴۱/۶۲]	
		سرزده عجول (Intrusive in hurry)	[۱۵ ۲/۵ ۵۷/۴۶]	
۶	استرس به پاندمی (PS)	کم (Low)	[۲ ۲/۵ ۰/۵۸۲]	زنگوله-
		متوسط (Medium)	[۱/۰۷۲ ۲/۵ ۵/۳۷]	
		زیاد (High)	[۲ ۲/۵ ۹/۵۵۷]	
۷	توانایی بیمار برای انتظار (PAW)	بسیار بدحال (Very Sad)	[۱/۲ ۲/۲ ۴/۱۶۴]	زنگوله-
		بدحال (Sad)	[۱/۲ ۲/۵ ۳/۹۲۱]	
		معمولی (Normal)	[۱/۲ ۲/۵ ۶/۰۱۸]	
۸	مدت زمان خدمت ویزیت (SD-Visit)	کوتاه (Short)	[۳ ۲/۵ ۲/۰۲۳]	

زنگوله- ای	[۱/۶۱ ۲/۵ ۶/۶۲۵]	متوسط (Medium)	
	[۱/۱۷ ۲/۳۷ ۱۰/۰۹]	طولانی (Long)	
	[۳/۵۱ ۳/۸۱ ۱۴/۸۸]	خیلی طولانی (Very-Long)	
زنگوله- ای	[۲ ۲/۵ ۰/۲۳۸۱]	کوتاه (Short)	مدت زمان خدمت نوارقلب (SD-) (Navarghalb)
	[۰/۹۶۹ ۲/۵ ۳/۰۳۹]	متوسط (Medium)	
	[۱/۰۱ ۲/۵ ۵/۳۲]	طولانی (Long)	
زنگوله- ای	[۱/۶ ۲/۵ ۰/۴۶۵۶]	کوتاه (Short)	مدت زمان خدمت اکو (SD-Eco)
	[۰/۹۹۰۹ ۲/۵ ۳/۲۲]	متوسط (Medium)	
	[۰/۵۴ ۲/۵ ۴/۸۵۲]	طولانی (Long)	
زنگوله- ای	[۶/۱ ۲/۵ ۸]	خیلی طولانی (Very-Long)	مدت زمان خدمت تست ورزش (SD-) (FitnessTest)
	[۲/۲۷۸ ۳/۱۳ ۶/۲۱]	کوتاه (Short)	
	[۱/۸۹۴ ۲/۵ ۱۲/۸]	متوسط (Medium)	
زنگوله- ای	[۱/۶۵ ۲/۵ ۱۷/۲]	طولانی (Long)	
	[۴/۶ ۲/۵ ۲۳]	خیلی طولانی (Very-Long)	
	[۲/۲۷۸ ۳/۱۳ ۶/۲۱]	کوتاه (Short)	

• مقادیر متغیرهای ورودی مرحله دوم: FPS II

جدول ۴. مقادیر متغیرهای ورودی FPSII

ردیف	متغیرهای ورودی مرحله دوم	مقادیر زبانی	اعداد فازی	نوع عدد فازی
۱	اولویت اولیه بیماران (Priority I)	بی‌اهمیت (Nonsignificant)	[۰/۱۵۶۶ ۰/۷۵۶۶ ۳/۲۶ ۱۵/۲۷]	ذوزنقه‌ای و مثلثی
		کم‌اهمیت (Less Important)	[۹/۷۵ ۲۶/۱ ۳۹/۵۵]	
		عادی (Ordinary)	[۲۷/۴ ۴۵/۷ ۵۸/۹۹]	
		مهم (Important)	[۵۱/۱۹ ۶۸/۴۱ ۸۰/۸۹]	
		بسیار مهم (Very Important)	[۷۴/۱ ۹۵/۸ ۹۹ ۹۹/۶]	
۲	مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه (WIV)	خیلی کم (Very Low)	[۱۶/۲ ۲/۲۵ ۰/۵۹۳]	زنگوله‌ای
		کم (Low)	[۶/۶۸ ۲/۵ ۲۴/۳]	
		متوسط (Medium)	[۷/۶۱ ۲/۵ ۴۲/۹۴]	
		زیاد (High)	[۷/۹۸۵ ۲/۵ ۶۴/۲۵]	
		خیلی زیاد (Very High)	[۹/۰۶ ۴/۰۸ ۸۹/۷]	

مقادیر خروجی در FPS I ، اولویت اولیه بیماران می‌باشد، که به عنوان ورودی به FPS II داده می‌شود و به صورت متغیرهای زبانی بیان می‌شود، که این متغیرهای زبانی و تمامی مقادیر آن در جدول ۴ آمده است. متغیر خروجی در FPS II اولویت نهایی بیماران می‌باشد که مقادیر آن به صورت متغیرهای زبانی مطابق جدول ۵ می‌باشد.

جدول ۵. مقادیر متغیرهای خروجی FPSII

ردیف	متغیرهای خروجی مرحله دوم	مقادیر زبانی	اعداد فازی	نوع عدد فازی
۱	اولویت نهایی بیماران (Priority II)	بسیار کم (Low Ultra)	[۰/۳۹۷۵ ۰/۶۲۷۵ ۳/۷۲۸ ۱۲/۹۳]	ذوزنقه‌ای
		کم (Low)	[۱۰/۷ ۲۵/۵۶ ۴۰/۱]	مثلی
		متوسط (Intermediate)	[۱/۳۵ ۵۰ ۶۳/۵]	
		زیاد (High)	[۵۹/۹ ۷۴/۸ ۹۰]	
		بسیار زیاد (Ultra High)	[۸۵/۲ ۹۲/۹ ۹۶/۹ ۱۰۰]	ذوزنقه‌ای

• پایگاه قواعد فازی

تعداد کل حالات برای مرحله اول و دوم قواعد استنتاج فازی، ۳۳۱۷۷۶۰ قاعده فازی برای مرحله اول و ۱۲۵ قاعده برای مرحله دوم حاصل گردید. که از این تعداد بر اساس نظرات خبرگان ۱۵ قاعده برای مرحله اول و ۱۰ قاعده برای مرحله دوم به شرح جداول ۶ و ۷ انتخاب گردید. این قواعد قلب سیستم استنتاج فازی است. تعدادی از قواعد مرحله اول و دوم و نحوه اولویت‌بندی به شرح جداول ذیل مشخص گردیده است.

جدول ۶. مجموعه قواعد FPSI

قواعد فازی مرحله اول												
اولویت اولیه بیماران (Priority I)	مدت زمان خدمت تست ورزش (SD) (Fitness Test)	مدت زمان خدمت آکو (SD-Eco)	مدت زمان خدمت نوار قلب (SD) (Navarqhalb)	مدت زمان خدمت ویزیت (SD-Visit)	قوانین بیمار برای انتظار (PAW)	استرس به پاندمی (PS)	مدت زمان مورد انتظار بیمار (PED)	مدت زمان انتظار بین فرآیند (WBP)	سابقه مراجعه بیمار (PRH)	ارزش خدمت (SV)	زمان درج نسخه (IT)	ردیف
بسیار مهم	کوتاه	کوتاه	کوتاه	متوسط	معمولی	زیاد	نوبت گرفته عجول	بی حوصله	قدیمی	خیلی زیاد	زمان بر	۱
مهم	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	معمولی	زیاد	نوبت گرفته عجول	بی حوصله	قدیمی	متوسط	زمان بر	۲
عادی	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	معمولی	زیاد	نوبت گرفته عجول	بی حوصله	قدیمی	کم	زمان بر	۳
عادی	متوسط	متوسط	متوسط	خیلی طولانی	معمولی	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	قدیمی	کم	زمان بر	۴
مهم	کوتاه	کوتاه	کوتاه	کوتاه	بدحال	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	وفادار	خیلی زیاد	کوتاه	۵
عادی	کوتاه	کوتاه	کوتاه	کوتاه	بدحال	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	وفادار	کم	کوتاه	۶
عادی	کوتاه	کوتاه	کوتاه	کوتاه	بدحال	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	وفادار	متوسط	کوتاه	۷
عادی	کوتاه	کوتاه	کوتاه	کوتاه	بدحال	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	وفادار	زیاد	کوتاه	۸
بسیار مهم	طولانی	طولانی	طولانی	طولانی	بسیار بدحال	کم	سرزده صبور	صبور	تازه وارد	خیلی زیاد	کوتاه	۹
عادی	متوسط	متوسط	متوسط	خیلی طولانی	معمولی	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	قدیمی	کم	زمان بر	۱۰
بسیار مهم	طولانی	طولانی	طولانی	طولانی	بسیار بدحال	کم	سرزده صبور	صبور	تازه وارد	کم	کوتاه	۱۱

بسیار مهم	طولانی	طولانی	طولانی	طولانی	بسیار بدحال	کم	سرزده صبور	صبور	تازه وارد	متوسط	کوتاه	۱۲
مهم	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	معمولی	زیاد	نوبت گرفته عجول	بی حوصله	قدیمی	زیاد	زمان‌بر	۱۳
بسیار مهم	طولانی	طولانی	طولانی	طولانی	بسیار بدحال	کم	سرزده صبور	صبور	تازه وارد	زیاد	کوتاه	۱۴
کم اهمیت	متوسط	متوسط	متوسط	خیلی طولانی	معمولی	متوسط	نوبت گرفته صبور	عادی	تازه وارد	کم	زمان‌بر	۱۵

با توجه به جداول ۶ و ۷ قواعد ذکر شده توسط خبرگان در مرحله اول، اولویت اولیه بیماران را بدون در نظر گرفتن زمان ورود جهت ویزیت و در مرحله دوم با در نظر گرفتن این ورودی، اولویت نهایی بیماران با استفاده از پایگاه قواعد فازی به دست می‌آید. به عنوان مثال اگر زمان درج نسخه زمان‌بر، ارزش خدمت خیلی زیاد، سابقه مراجعه بیمار قدیمی، مدت زمان انتظار بین فرآیند بی‌حوصله، مدت زمان مورد انتظار بیمار نوبت گرفته عجول، استرس به پاندمی زیاد، توانایی برای انتظار معمولی، مدت زمان خدمت ویزیت متوسط، مدت زمان خدمت نوار قلب کوتاه، مدت زمان خدمت اکو کوتاه و مدت زمان خدمت تست ورزش کوتاه باشد، اولویت اولیه بیمار بسیار مهم لحاظ می‌گردد. پس از مشخص شدن اولویت اولیه بیمار، اولویت نهایی با در نظر گرفتن زمان ورود در مرحله دوم به دست می‌آید. بدین صورت که مراجعه‌کننده اگر زمان انتظارش متوسط باشد و اولویت اولیه‌اش بسیار مهم تلقی گردد، در درجه اهمیت خیلی زیاد قرار می‌گیرد.

جدول ۷. مجموعه قواعد FPS II

قواعد فازی مرحله دوم			
ردیف	بیماران اولویت اولیه (Priority I)	مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه (WIV)	اولویت نهایی بیماران (Priority II)
۱	کم اهمیت	خیلی زیاد	زیاد
۲	عادی	متوسط	متوسط
۳	مهم	خیلی کم	متوسط
۴	بسیار مهم	خیلی کم	زیاد
۵	کم اهمیت	متوسط	متوسط
۶	عادی	خیلی زیاد	زیاد
۷	مهم	متوسط	زیاد
۸	بسیار مهم	متوسط	خیلی زیاد
۹	مهم	کم	زیاد
۱۰	بسیار مهم	خیلی زیاد	بسیار زیاد

۵ نتایج تجربی و بحث

• تحلیل مدل

جدول ۸. تحلیل مدل

زمان درج نسخه	ارزش خدمت	سابقه مراجعه بیمار	مدت زمان انتظار بین	مدت زمان مورد	استرس به پاندمی	توانایی انتظار بیمار	مدت زمان خدمت	مدت زمان خدمت	مدت زمان خدمت	مدت زمان خدمت	PI	مدت زمان انتظار تا	PII
۲	۷	۲	۳۵	۵۰	۱۰	۵	۱۴	۷	۳	۱۷	۱	۳۰	۱
۲	۷	۲	۳۵	۵۰	۴	۵	۱۴	۷	۳	۱۷	۰/۹۴	۳۰	۰/۹۸
۴.۹	۱۰	۱	۴۵	۲۵	۷	۲/۵	۴	۸	۷	۱۸	۱	۴۵	۱
۴.۹	۳	۱	۴۵	۲۵	۷	۲/۵	۴	۸	۷	۱۸	۰/۷۸	۴۵	۰/۹۲
۳.۱	۵	۳	۵۰	۲۰	۹	۳	۱۵	۱۰	۶	۱۲	۱	۵۰	۱
۳.۱	۵	۰/۵	۵۰	۲۰	۹	۳	۱۵	۱۰	۶	۱۲	۰/۸۱	۵۰	۰/۹۳

در جدول ۸ به تحلیل مدل پرداخته شده است. به این صورت که اگر تمامی متغیرها به جز متغیر مورد بررسی ثابت در نظر گرفته شود، اولویت بیمار چگونه خواهد بود. برای مثال اگر بیماری استرس به پاندمی بیشتری داشته باشد اولویت وی بالاست. و یا اینکه بیماری سابقه مراجعه اش زیاد باشد دارای اولویت بالاتری نسبت به بیمار با سابقه کم می باشد.

برای تحلیل مدل در این پژوهش برای مثال سه متغیر استرس پاندمی، ارزش خدمت و سابقه مراجعه بیمار مورد بررسی قرار گرفته است. به این صورت که یک متغیر ورودی در بازه مقیاسی اش تغییر داده شده است و بقیه متغیرها ثابت در نظر گرفته شده اند.

بر اساس نتایج به دست آمده از تحلیل مدل،

- اولویت ویزیت بیماران با استرس پاندمی بیشتر، بالاتر می باشد.
- اولویت ویزیت بیماران با ارزش خدمت بیشتر، بالاتر می باشد.
- اولویت ویزیت بیماران با سابقه مراجعه بیشتر، بالاتر می باشد.

• اعتبارسنجی مدل با داده قطعی

برای اعتبارسنجی سیستم اولویت بندی فازی پیشنهادی در پژوهش، جدول ۹ تهیه و مورد ارزیابی قرار گرفت. بنابراین، ابتدا وزن هر معیار از طریق نظر خبرگان جمع آوری و سپس داده های قطعی (ویژگی و معیارهای متغیر ورودی) از طریق مشاهده به صورت حضوری برای ۱۵ بیمار گردآوری گردید. در آخر با بررسی و نرمالیزه کردن داده های قطعی به دست آمده، اولویت اولیه و با در نظر گرفتن زمان انتظار، اولویت نهایی این ۱۵ بیمار به شرح جدول ذیل به دست آمد.

جدول ۹. ارزیابی و اعتبارسنجی مدل

بیمار	زمان درج نسخه	ارزش خدمت	سابقه مراجعه بیمار	مدت زمان انتظار بین فرآیند	مدت زمان مورد انتظار	استرس به پاندمی	توانایی بیمار برای انتظار	مدت زمان خدمت ویزیت	مدت زمان خدمت نوار قلب	مدت زمان خدمت اکو	مدت زمان خدمت تست ورزش	PI	مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه	PII
۱	۲	۲	۳	۶۰	۳۰	۹	۳	۱۴	۵	۶	۱۰	۱	۶۰	۱
۲	۶	۴	۲	۳۰	۴۵	۱۰	۵	۱۰	۴	۵	۱۵	۱	۳۰	۱
۳	۵	۶	۲	۶۰	۲۰	۸	۲	۵	۹	۶	۱۷	۱	۶۰	۱
۴	۵	۳	۱	۴۵	۲۵	۷	۳	۴	۸	۷	۱۸	۰	۴۵	۱
۵	۳	۵	۱	۵۰	۱۰	۶	۱	۱۲	۱۰	۸	۲۲	۰	۵۰	۱
۶	۵	۹	۲	۷۰	۴۰	۹	۴	۱۳	۵	۵	۱۶	۱	۷۰	۱
۷	۳	۴	۲	۶۵	۳۰	۸	۳	۹	۵	۴	۱۵	۰	۶۵	۱
۸	۱	۷	۱	۱۰	۳۰	۶	۳	۸	۹	۶	۱۳	۰	۱۰	۰
۹	۷	۱۰	۱	۵	۳۰	۵	۳	۱۰	۸	۵	۱۶	۰	۵	۰
۱۰	۲	۷	۲	۳۵	۵۰	۴	۵	۱۴	۷	۳	۱۷	۰	۳۵	۰
۱۱	۵	۸	۲	۲۰	۴۵	۳	۵	۸	۳	۷	۱۸	۰	۲۰	۰
۱۲	۵	۶	۲	۶۵	۳۰	۸	۳	۱۱	۴	۸	۱۴	۰	۶۵	۱
۱۳	۳	۷	۲	۴۵	۱۵	۷	۲	۱۳	۵	۲	۱۰	۰	۴۵	۰
۱۴	۴	۶	۱	۳۰	۶۰	۶	۶	۱۰	۶	۴	۱۳	۰	۳۰	۰
۱۵	۳	۵	۱	۵۰	۲۰	۹	۳	۱۵	۱۰	۶	۱۲	۰	۵۰	۰

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌گردد، برای هر بیمار، داده قطعی هر متغیر پس از نرمالیزه شدن و با احتساب وزن و ارزش آن داده میانگین وزنی اولویت اولیه به دست می‌آید و برای افزایش رضایت بیماران مدت زمان انتظار تا ویزیت اولیه را نیز دخیل کرده و مجدداً به روش میانگین وزنی اولویت نهایی محاسبه می‌گردد. با نگاه کلی به جدول ۹ این‌طور استنباط می‌گردد که از بین ۱۵ بیمار مورد بررسی، اولین اولویت جهت خدمت بیمار شماره شش با اولویت نهایی ۱۰۰ درصد و آخرین اولویت بیمار شماره نه با اولویت نهایی ۱۴ درصد می‌باشد. به عنوان مثال برای توضیح جدول فوق می‌توانیم بیمار شماره دو را با بیمار شماره چهار مقایسه کنیم. همان‌طور که مشاهده می‌گردد بیمار شماره دو دارای اولویت اولیه بالاتری نسبت به بیمار شماره چهار می‌باشد، ولی چون زمان انتظار بیمار شماره چهار بالاست به این معنی که زمان انتظار طولانی‌تری را متحمل گردیده است، اولویت نهایی این بیمار نسبت به بیمار شماره دو بالا می‌باشد. همچنین بیمار شماره چهار نسبت به بیمار شماره شش دارای اولویت اولیه پایین می‌باشد و چون از طرفی مدت زمان انتظار کوتاه‌تری نسبت به بیمار شماره شش دارد نسبت به بیمار مورد مقایسه اولویت نهایی پایین‌تر را داراست. بیمار شماره پنج دارای اولویت اولیه بالا ولی زمان انتظار کمتر نسبت به بیمار شماره هفت می‌باشد، در نتیجه اولویت نهایی بیمار شماره هفت بالاست. پیش‌تر ذکر گردید که اوزان توسط نظر خبرگان جمع‌آوری گردیده است. به طور خلاصه اهمیت برخی از وزن‌ها را می‌توان ذکر کرد به این صورت که، هرچه زمان مورد انتظار بیمار کوتاه‌تر باشد مراکز درمانی سریع‌تر نیاز به خدمت مراجعه‌کننده را مرتفع می‌کنند و همچنین هرچه قدر ارزش خدمت بیمار (سود) بالا باشد دارای اولویت بالاست و نیز هر چقدر بیمار برای کلینیک

وفادار باشد برای مرکز ارزشمند است. در آخر اینکه چون هدف کاهش ازدحام و افزایش رضایت بیماران از مراکز می باشد مدت زمان انتظار برای ویزیت را در محاسبات و مقایسات مورد استفاده قرار می گیرد تا اولویت نهایی به دست آید. با توجه به جدول مذکور می توان نتیجه گرفت که دقت سیستم اولویت بندی فازی بالاست و در مکان های پر ازدحام نیز می تواند کارا باشد.

۶ نتیجه گیری و پیشنهادها

در این پژوهش اولویت بندی بیماران جهت دریافت خدمت در مراکز درمانی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. نوع سیستم ارایه شده در این پژوهش سیستم "اولویت بندی فازی" می باشد که اولویت ویزیت هر بیمار بر اساس معیارهای فازی برآورده شده و بیمار با اولویت بالاتر سریع تر خدمات مورد نظر خود را دریافت خواهد کرد. در این تحقیق هر معیار به تفسیر شرح داده شده و مقیاس و ارزش هر یک از این معیارها، بنابر نظر خبرگان به دست آمده است. سپس با استفاده از منطق فازی، ابتدا متغیرهای زبانی هر معیار تعریف و در نرم افزار متلب توابع عضویت فازی نیز تعریف گردید.

مدل اولویت بندی فازی مورد تحقیق در این پژوهش شامل دو مرحله می باشد. در مرحله اول برای محاسبه اولویت اولیه، ابتدا ۱۱ متغیر ورودی بدون در نظر گرفتن زمان انتظار تا ویزیت اولیه اقدام گردید. سپس با در نظر گرفتن زمان انتظار برای ویزیت بیمار به علت رعایت شرط انصاف و افزایش رضایت بیماران، اولویت اولیه ای که در مرحله قبل به دست آمد با این زمان مذکور ادغام و اولویت نهایی حاصل گردید. برای اعتبارسنجی مدل فازی ۱۵ بیمار مورد بررسی قرار گرفت. ابتدا وزن هر متغیر توسط نظر خبرگان جمع آوری و برای تعیین اولویت اولیه مورد استفاده قرار گرفت. سپس برای کسب رضایت بیماران زمان مورد انتظار نیز در تعیین اولویت نهایی دخیل گردید. به این صورت که اگر امتیاز اولویت اولیه بیماری پایین باشد ولی مدت زمان انتظار وی جهت دریافت خدمت طولانی باشد، در مقایسه با بیماری که دارای اولویت اولیه بالاتری بوده ولی مدت زمان انتظار وی جهت دریافت خدمت کوتاه تر باشد، بیمار اول امتیاز اولویت بالاتری کسب می کند. این توصیف گویای رعایت شرط انصاف که یکی دیگر از اهداف این پژوهش می باشد را در برمی گیرد. نتایج مدیریتی این پژوهش را می توان به زمان انتظار کمتر، اولویت بندی بهتر، افزایش سودآوری پایدار و جلوگیری از انتشار پاندمی و... در شرایط ازدحام اشاره کرد. جهت بالا بردن دقت سیستم از متغیرهای ورودی زیادی می توان بهره برد. برای اعتبارسنجی مدل می توان از یکی از روش های تصمیم گیری چند معیاره بهره برد و نتایج را مقایسه کرد. توسعه قابل توجه دیگر بحث در مورد پیچیدگی بسیار بالاتر در مساله و توسعه رویکردهای بهینه سازی پیشرفته تر مانند روش های بهینه سازی شبیه سازی است. برای ارزیابی عملکرد روش پیشنهادی، با اجرای برخی مطالعات موردی در شرکت های خدمات محور، صنایع تولیدی و بانک ها به منظور حل مشکل اولویت بندی بیماران آنها انجام گیرد. در آخر نتایج این پژوهش به صورت تیتروار به شرح ذیل گردآوری می گردد: برنامه ریزی و اولویت بندی بیماران جهت دریافت ویزیت، جلوگیری از انتشار پاندمی در شرایط ازدحام کلینیک، ارایه خدمات مطلوب، رضایت بیماران، عدم اتلاف وقت بیماران، افزایش درآمد مراکز درمانی، وجهه خوب کلینیک در سطح شهر، بالا بردن سرعت و راندمان کلینیک،

القاء نظم و آرامش در مطب، آرایه خدمت بهتر و زودتر به بیماران، صرفه‌جویی در زمان و هزینه مراجعین، عدم دخالت سلیقه‌های شخصی منشی (خدمت‌دهنده) در نوبت‌دهی، افزایش سرعت، دقت و صرفه‌جویی در زمان و کاهش تاثیرات منفی روحی و روانی بر مراجعین از بعد انتظار طولانی در مطب.

منابع

- [1] Ahmadi, K.R. (2015) Prioritizing the patients' expectations of hospital service quality through using AHP(Case study: public hospital in Bandar Abbas). *Jhosp*, 13 (4), 83-91, (In persian).
- [2] Bouazzi, I., Bhar, J., Atri, M. (2017). Priority-based queuing and transmission rate management using a fuzzy logic controller in WSNs, 10.1016/j.ict.2017.02.001.
- [3] Taheri, S. (2020). A Review on Coronavirus Disease (COVID-19) and What is Known about it, *Depiction of Health*, 11(1), 87-93.
- [4] Mohammadi, R. (2015) Classification of customers and their prioritization in the decision-making center with the approach of Raff's theory and number theory, Faculty of Management, University of Tehran, 7 (1), 163-185, (In Persian).
- [5] MahmoudGonbadi, A., Katebi, Y., Doniavi, A. (2019). A generic two-stage fuzzy inference system for dynamic prioritization of customers, *Expert Systems With Applications*, 131, 240-253.
- [6] Bailey, N. (1954). Queuing for medical care. *Applied Statistics, Journal of the Royal Statistical Society*, 3(3), 137-145.
- [7] Kao E, Tung G. (1981). Bed allocation in a public health care delivery system. *Management Science*, 27(5).
- [8] Cayirli, T & Veral, E. (2003). Outpatient scheduling in health care: a review of literature, *Production and Operations Management*, 12(4), 519-549.
- [9] Safayi, A., Agajani, H., Dargahi, H. (1391). Presenting a combined approach of fuzzy multi criteria decision making techniques to The purpose of prioritizing strategies to achieve world-class production (Case study: Mazandaran steel industries), 33 (2), 81-99, (In Persian).
- [10] Shakori, G., Naseri, H., Paydar, M., (2022). Fuzzy Mathematical Programming Approach for Transportation Problem with Flexible Constraints, *Journal of Operational Research and Its Applications*, 74(3), 29-44, (In Persian).
- [11] Cayirli, T., Veral, E., Rosen, H. (2006). Designing appointment scheduling systems for ambulatory care services, *Health Care Manage Sci*, 9, 47-58.
- [12] Obulor, R., Eke, B.O. (2016). Outpatient queuing model development for hospital appointment system, *International Journal of Scientific Engineering and Applied Science (IJSEAS)*, Volume-2.
- [13] Shaygan, A., Müge Testik, M. (2017). A fuzzy AHP-based methodology for project prioritization and selection, Springer, DOI 10.1007/s00500-017-2851-9.
- [14] MahmoudGonbadi, A., Katebi, Y., Doniavi, A. (2019) A generic two-stage fuzzy inference system for dynamic prioritization of customers, *Expert Systems With Applications*, 131, 240-253.
- [15] Rana, H., Umer, M., Hassan, U., Asgher, U., Silva-Aravena, F., Ehsan, N. (2023). Application of fuzzy topsis for prioritization of patients on elective surgeries waiting list - a novel multi-criteria decision-making approach, *Applications in Management and Engineering*, 6 (1), 2023, 603-630.
- [16] Kanokphanvanich, C., Rattanawong, W., Vongmanee, V. (2023). A New Model for a Sustainable Healthcare Supply Chain Prioritizes Patient Safety: Using the Fuzzy Delphi Method to Identify Healthcare Workers' Perspectives, doi.org/10.3390/su15097123.
- [17] Awotunde, J.B., Matiluko, O.E., Fatai, O.W. (2014). Medical Diagnosis System Using Fuzzy Logic, *African Journal of Computing & ICT*, 7(2).
- [18] Ahmadi-Javid, A., Jalali, Z., Klassen, KJ. (2016). Outpatient appointment systems in healthcare: a review of optimization studies, *European Journal of Operational Research*, 258, 3-34.
- [19] Stan, O., Avram, C., Stefan, I., Astilean, A. (2016). Integrated Innovative Solutions to Improve Healthcare Scheduling, Department of Automation, Technical University of Cluj Napoca, Cluj, Romania, 19-21.
- [20] Firouzi Jahantigh, F., Aghajannejad, A. (2018) A Model to Improve the Allocation of Hospital Resources Using Queuing Theory, *shefaye khatam*, 5(2), (In Persian)
- [22] Alizadeh, R., Rezaeian, J., Abedi, M., Chiong, R. (2019). A modified genetic algorithm for non-emergency outpatient appointment scheduling with highly demanded medical services considering patient priorities, *Computers & Industrial Engineering*, doi.org/10.1016/j.cie.2019.106106.

- [21] Papo, D., Righetti, M., Fadiga, L., Biscarini, F., Zanin, M. (2020) A minimal model of hospital patients' dynamics in COVID-19, *Chaos, Solitons and Fractals* 140. doi.org/10.1016/j.chaos.2020.110157.
- [21] Govindan, K., Mina, H., Alavi, B. (2020) A decision support system for demand management in healthcare supply chains considering the epidemic outbreaks: A case study of coronavirus disease 2019 (COVID-19), *Transportation Research Part E*, VOL 138. doi.org/10.1016/j.tre.2020.101967.