

رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستانی بعد از اجرای طرح تحول سلامت

در ایران: مطالعه موردی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

کرمانشاه

ستار رضایی^۱، بهزاد کرمی متین^۱، شاهین سلطانی^۱، مسلم صوفی^۱، الهه سپهریان^۲، مهنوش کهریزی^۲، مریم السادات پورالماسی^۲،

زهرا آزادی^۲، علی کاظمی کربانی^{۱*}

۱. مرکز تحقیقات عوامل محیطی موثر بر سلامت، پژوهشکده سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.

۲. کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.

چکیده

زمینه و هدف: امروزه یکی از شاخص‌های بسیار مهم در ارزشیابی عملکرد خدمات بیمارستانی مربوط به رضایت بیماران و دریافت‌کنندگان خدمات سلامت می‌باشد. هدف این مطالعه بررسی رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی بعد از طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بود.

روش‌ها: این مطالعه به صورت توصیفی و مقطعی و در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه آماری شامل بیماران بستری شده با طول مدت بستری بیشتر از ۲ روز در ۷ بیمارستان آموزشی بود. اطلاعات مورد نیاز از ۹۸۰ بیمار بستری شده و از طریق پرسشنامه "رضایت سنجی بیماران بستری از خدمات" موسسه ملی تحقیقات سلامت ایران جمع‌آوری شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار استاتا ویرایش ۱۴ انجام شد.

نتایج: حدود ۹۲٪ از بیماران از فرآیند پذیرش در بیمارستان‌های عمومی مورد بررسی رضایت داشتند. بیش از ۸۴٪ از بیماران بستری، کیفیت خدمات رفاهی بیمارستان‌ها را مناسب ارزیابی نمودند. همچنین به ترتیب ۳۵/۵٪ و ۵۴/۱٪ بیماران از رفتار پزشکان و پرستاران و پاسخگویی آن‌ها به نیازهایشان رضایت داشتند. بیش از ۷۰٪ بیماران از فرانشیز پرداختی بعد از طرح تحول رضایت داشتند. بسیاری از بیماران از روند پیگیری و بررسی شکایات توسط مراجع ذیصلاح ناراضی بودند.

نتیجه‌گیری: سطح رضایتمندی کلی از خدمات ارائه شده توسط بیمارستان‌های شهر کرمانشاه پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت مطلوب و قابل قبول بود. با توجه به ناراضی‌های بیماران از فرآیند بررسی شکایات در بیمارستان‌ها، لازم است برنامه‌هایی برای تسهیل این فرآیند تدوین و اجرا شود.

کلید واژه‌ها:

رضایتمندی، بیمار، خدمات بیمارستانی، بستری، طرح تحول نظام سلامت، کرمانشاه

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه محفوظ است.

مقدمه

سلامت و رضایتمندی از آن در طرح اعتباربخشی بیمارستان‌ها در سال ۱۳۹۰ به طور جدی‌تری مطرح شده است (۳). معمولاً رضایت را به عنوان قضاوت گیرندگان خدمات از میزان برآورده شدن انتظارات آن‌ها از مراقبت‌های انجام شده تعریف می‌کنند و از آنجا که دریافت‌کنندگان اصلی خدمات و

امروزه یکی از شاخص‌های بسیار مهم در ارزشیابی عملکرد خدمات بیمارستانی مربوط به رضایت بیماران و دریافت‌کنندگان خدمات سلامت می‌باشد و این موضوع از دهه ۱۹۹۰ در مراکز بهداشتی درمانی آمریکا نیز مورد توجه بوده است (۱، ۲). در نظام سلامت ایران نیز موضوع کیفیت خدمات

*آدرس نویسنده مسئول: کرمانشاه، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، دانشکده بهداشت، مرکز تحقیقات عوامل محیطی موثر بر سلامت

آدرس پست الکترونیک: alikalzemi.k20@gmail.com

صورت گرفته است. با توجه به بسته‌های تعریف شده در این طرح، اجرای اثربخش آن ملزم به برقراری ارتباطات و همکاری‌های برون بخشی مناسب می‌باشد. طرح تحول نظام سلامت شامل ۷ بسته اجرایی و یک بسته نظارتی است که شامل ۱. کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی ۲. حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم ۳. حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان‌های دولتی ۴. ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی ۵. ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی ۶. برنامه ترویج زایمان طبیعی ۷. برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند. بر اساس دانش ما قبلاً مطالعه‌ای در استان کرمانشاه در رابطه با رضایتمندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت صورت گرفته است. به همین منظور هدف این مطالعه بررسی تعیین میزان رضایتمندی از خدمات بیمارستانی ارائه شده به بیماران از دیدگاه بیماران بستری شده در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بعد از طرح تحول نظام سلامت می‌باشد. بازخورد نتایج این مطالعه به سیاست‌گذاران نظام سلامت جهت بازبینی مداخلات و اصلاحات بهداشتی-درمانی و مدیریت برنامه‌های نظام سلامت، می‌تواند مفید باشد.

روش‌ها

این مطالعه به صورت توصیفی و مقطعی در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه آماری شامل بیماران بستری شده با طول مدت بستری بیشتر از ۲ روز در ۷ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه می‌باشد. در این مطالعه ۹۸۰ بیمار بستری شده وارد مطالعه شد. با توجه به نسبت تخت‌های هر بیمارستان نسبت به کل تخت‌های بیمارستانی شهرستان کرمانشاه نمونه‌گیری به روش تصادفی در هر بیمارستان انجام شد. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه "رضایتمندی بیماران بستری از خدمات" که توسط موسسه ملی تحقیقات سلامت ایران به منظور ارزیابی طرح تحول سلامت طراحی گردیده و روایی و پایایی آن تأیید شده است (۹) گرد

مراقبت‌های بیمارستانی، بیماران می‌باشند بنابراین رضایت بیمار تا حدودی نشان دهنده روش صحیح ارائه خدمات می‌باشد (۴، ۵). همچنین یکی از راه‌های اساسی برای بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی ارزشیابی و پایش رضایت و دیدگاه بیماران و دریافت کنندگان این خدمات می‌باشد، چرا که این ارزشیابی و پایش اطلاعات مهم و مفیدی را به منظور بهبود برنامه‌های مدیریتی و سیاست‌گذاری و شناسایی عملکرد کارکنان برای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان سلامت فراهم می‌کند (۶). به‌طور کلی به منظور ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی باید رضایت بیمار و دیدگاه او از فرآیند ارائه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرد و همواره بین رضایت بیمار، کیفیت خدمات بیمارستانی و سطح سلامت مردم رابطه مستقیم وجود داشته است. از طرف دیگر رضایت بیماران و دیدگاه آن‌ها در مورد کیفیت خدمات بهداشتی درمانی در دنیای رقابتی امروز در بخش خدمات سلامت اهمیت روز افزونی پیدا کرده است. اهمیت موضوع از آن رو بیشتر می‌شود که تجربه بیماری و ضرورت تبعیت و پیگیری فرآیند درمان و مراقبت، آسیب‌پذیری بیماران را افزایش داده و نیاز آن‌ها را به حمایت همه جانبه بیشتر می‌کند. علاوه بر این رضایت یکی از وجوه سلامتی فرد است و در صورت عدم توجه به رضایت بیمار، نظام بهداشتی بر خلاف رسالت خود که پاسخ به نیاز مردم برای سلامتی است عمل کرده است (۶-۴).

ارائه خدمات با کیفیت و اثربخش سلامت، همواره از مهم‌ترین دغدغه‌های حکومت‌ها و دولت‌ها است. نظام مراقبت سلامت به منظور افزایش کارایی و اثربخشی، ایجاد عدالت و امکان دسترسی آحاد مردم به خدمات سلامت به منظور افزایش کارایی و اثربخشی، ایجاد عدالت و امکان دسترسی به آحاد مردم به خدمات سلامت همواره مورد اصلاحات قرار می‌گیرد. در همین راستا در کشور نیز اصلاحاتی در قالب طرح تحول نظام سلامت در اردیبهشت سال ۱۳۹۳ انجام شد (۷، ۸). اجرای طرح تحول نظام سلامت ایران، به منظور ارتقاء نظام سلامت

نتایج در مورد متوسط طول مدت بستری نشان داد که متوسط طول مدت بستری بیماران بستری شده برابر با ۶/۹ روز با انحراف معیار ۸/۹ روز بود. خصوصیات دموگرافیک افراد مورد مطالعه در جدول ۱ نشان داده شده است.

در مورد وضعیت فرآیند پذیرش در بیمارستان‌ها نتایج نشان داد که به‌طور کلی ۹۲/۲٪ از بیماران (۹۰۴ بیمار) از فرآیند پذیرش رضایت داشتند و فقط ۷/۸٪ (۷۶ بیمار) ناراضی بودند. در مورد فاصله زمانی بین دستور پزشک برای بستری و بستری شدن در بیمارستان نتایج نشان داد که به‌طور کلی ۹۳/۸٪ از بیماران (۹۱۹ بیمار) اظهار داشتند که این فاصله زمانی کوتاه و مناسب بوده است و فقط ۶/۲٪ (۶۱ بیمار) از بیماران فاصله زمانی بین دستور بستری و بستری شدن را طولانی یا نامناسب اظهار کرده بودند. در مورد ارزیابی امکانات رفاهی و آسایشی فرآیند پذیرش هم نتایج نشان داد که ۱۱/۱٪

آوری شد. این پرسشنامه مشتمل بر شش بخش شامل: بخش اول- سؤالات کلی و مشخصات جمعیت شناختی بیمار؛ بخش دوم- سؤالات مربوط به فرآیند پذیرش (۴ سؤال)؛ بخش سوم- سؤالات مربوط به طول مدت بستری در بیمارستان؛ بخش چهارم- سؤالات مربوط به فرآیند ترخیص؛ بخش پنجم- سؤالات مربوط به مدیریت شکایات و بخش ششم- فرانشیز است. ۳ نفر پرسشگر آموزش دیده، در یک دوره ۱۲ هفته‌ای به بیمارستان‌ها مراجعه و تعداد پرسشنامه‌های مورد نیاز تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اکسل و STATA تحلیل شد.

نتایج

میانگین سنی جامعه مورد مطالعه برابر با 41.5 ± 25 بود. حدود ۴۸/۸٪ از کل نمونه‌ها مرد و بقیه زن بودند. همچنین نتایج نشان داد که ۶۵/۴٪ از بیماران متأهل و ۴۵/۶٪ بی‌سواد بودند.

جدول ۱. خصوصیات دموگرافیک افراد مورد مطالعه

متغیر	فراوانی	درصد	
جنسیت	مرد	۴۷۸	۴۸/۸
	زن	۵۰۲	۵۱/۲
گروه سنی	کمتر از ۱۵ سال	۱۹۱	۱۹/۵
	۱۶-۳۰ سال	۱۵۲	۱۵/۵
	۳۱-۴۵ سال	۱۸۶	۱۹
	۴۶-۶۰ سال	۱۹۶	۲۰
	بیشتر از ۶۱ سال	۲۵۵	۲۶
	وضعیت تأهل	متأهل	۶۴۱
مجرد		۲۷۸	۲۷/۴
سایر		۶۱	۶/۲
سطح تحصیلات	بی‌سواد	۴۴۷	۴۵/۶
	ابتدایی و راهنمایی	۳۱۵	۳۲/۲
	دبیرستان	۱۵۴	۱۵/۷
	دانشگاهی	۶۴	۶/۵
	متوسط طول مدت بستری (روز)	۴-۶ روز	۲۶۴
	۷ روز و بیشتر	۳۱۵	۳۲/۲

راحتی ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده بودند. در مورد دیدگاه بیماران از وضعیت آمبولانس بیمارستان ۶۳۹ نفر از بیماران از آمبولانس استفاده نکرده بودند و تنها ۳۴۱ نفر از آن استفاده کرده بودند که ۷۴/۲٪ وضعیت آمبولانس را خوب و بسیار خوب گزارش کرده بودند.

نتایج دیدگاه بیماران بستری شده در مورد هزینه‌های درمانی بر اساس فرانشیز ۶٪ برای شهر و ۳٪ برای روستاییان نشان داد که ۷۳/۵٪ از بیماران اظهار داشتند که هزینه‌های پرداختی از کل صورتحساب بسیار خوب و خوب می‌باشد و ۱۸/۳٪ از بیماران وضعیت هزینه‌های درمانی را ضعیف و بسیار ضعیف گزارش کرده بودند. نتایج در مورد مدیریت شکایات و این سؤال که "یا رفتار و برخورد پرسنل با شما به گونه‌ای بود که در صورتی که از موضوعی ناراضی داشتید با آن‌ها مطرح نمایید؟" نتایج نشان داد ۴۹/۵٪ از بیماران بیان کرده بودند که امکان مطرح کردن عدم رضایت با کارکنان وجود داشت و بقیه اظهار کرده بودند که این امکان وجود نداشت. همچنین در مورد نحوه رسیدگی به شکایات نتایج نشان داد که ۸۶/۹٪ از بیماران شکایتی نداشتند و در میان ۱۳/۱٪ از بیماران که شکایت داشتند نتایج نشان داد که ۲۱٪ از نحوه رسیدگی به شکایات رضایت داشتند و ۷۹٪ مابقی از نحوه رسیدگی به شکایت ناراضی بودند.

نتایج در مورد وضعیت پرداخت‌های غیررسمی هم نشان داد که ۹۹/۵٪ از بیماران اظهار داشتند که هرگز با پیشنهاد پرداخت غیررسمی (پرداخت خارج از صورتحساب بیمارستان) از طرف کارکنان و پرسنل بیمارستان روبرو نشده‌اند و فقط ۰/۵٪ از بیماران بیان کرده بودند که با پیشنهاد دریافت پرداخت غیررسمی از سوی پرسنل بیمارستان مواجه بودند. در مورد اطلاع از وجود مراجع ذیصلاح رسیدگی به شکایات مردم در خصوص پرداخت‌های غیررسمی نتایج نشان داد که فقط ۲۹٪ از بیماران از این مراجع اطلاع داشتند و ۷۰/۹٪ از بیماران بیان کرده بودند که در صورت برخورد با پرداخت غیررسمی از مراجع ذیصلاح برای رسیدگی اطلاع نداشتند.

این امکانات را بسیار خوب، ۷۳٪ خوب، ۸/۸٪ متوسط، ۶/۴٪ ضعیف و ۰/۷٪ بسیار ضعیف ارزیابی می‌کردند.

نتایج مربوط به رفتار پزشکان و پرستاران در طول مدت بستری در جدول ۲ نشان داده شده است. بر اساس یافته‌های مطالعه، ۳۵/۵٪ از بیماران (۳۴۸ بیمار) اعتقاد داشتند که پزشکان همیشه به نیازهای درمانی آن‌ها به موقع پاسخ داده‌اند درحالی‌که این ٪ برای پرستاران برابر با ۵۴/۱٪ (۵۳۰ بیمار) بود. همچنین در مورد دیدگاه بیماران از تبحر و مهارت پزشکان و پرستاران، نتایج نشان داد که به ترتیب ۹۰/۲٪ و ۷۷/۸٪ از بیماران مهارت و تبحر پزشکان و پرستاران را بسیار خوب و خوب ارزیابی کرده بودند.

در مورد میزان رضایت کلی از پزشکان و پرستاران در طول بستری نتایج نشان داد که ۸۷٪ از بیماران از پزشکان و ۸۰٪ از بیماران از پرستاران راضی بودند. نتایج در مورد ارجاع بیمار به بیرون از بیمارستان برای دریافت مراقبت‌های درمانی یا خرید خدمات درمانی نشان داد که ۹۷/۵٪ بیماران اظهار داشتند که برای خرید دارو در زمان بستری در بخش یا اورژانس به بیرون از بیمارستان مراجعه نکرده‌اند و فقط ۲/۵٪ اظهار داشتند که برای خرید دارو به بیرون از بیمارستان مراجعه کرده‌اند (جدول ۳).

نتایج مطالعه در مورد دیدگاه بیمار در مورد محیط فیزیکی بیمارستان در طول بستری در بیمارستان برای بیماران بستری شده در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۱۳۹۵ در جدول ۴ نشان داده شده است. دیدگاه بیماران در مورد کمیت و کیفیت غذای بیمارستان نشان داد که ۵۲/۸٪ از بیماران بستری شده اظهار داشتند که کمیت و کیفیت غذای بیمارستان بسیار خوب و خوب می‌باشد و ۱۸/۷٪ بیماران کمیت و کیفیت آن را ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده بودند. در مورد راحتی و آرامش در بیمارستان نتایج نشان داد که ۶۵/۸٪ از بیماران بستری شده اظهار داشتند که در محیط بیمارستان احساس آرامش و راحتی دارند و تنها ۹/۷٪ بیماران محیط بیمارستان را از لحاظ احساس آرامش و

جدول ۲. توزیع فراوانی رفتار پزشکان و پرستاران در طول مدت بستری بیماران (n=۹۸۰)

رفتار پزشکان و پرستاران				
هرگز (درصد) فراوانی	گاهی اوقات (درصد) فراوانی	بیشتر اوقات (درصد) فراوانی	همیشه (درصد) فراوانی	
۳۰ (۳)	۵۰ (۵/۱)	۱۱۵ (۱۱/۷)	۷۸۵ (۸۰/۱)	آیا رفتار پزشک/ پزشکانتان با شما محترمانه و متواضعانه بود؟
۴۰ (۴)	۷۷ (۷/۹)	۱۱۲ (۱۱/۴)	۷۵۱ (۷۶/۶)	آیا پزشک/ پزشکانتان با شما صادقانه صحبت می نمودند؟
۱۷۰ (۱۷/۳)	۱۴۹ (۱۵/۲)	۱۲۲ (۱۲/۵)	۵۳۹ (۵۵)	آیا علت و نتایج اقدامات تشخیصی- درمانی توسط پزشک/ پزشکان برای شما توضیح داده شد؟
۱۰۲ (۱۰/۴)	۱۱۳ (۱۱/۵)	۱۳۳ (۱۲/۶)	۶۳۱ (۶۴/۵)	آیا پزشک/ پزشکانتان توضیحات لازم را به زبان قابل فهم و ساده برای شما ارائه می نمودند؟
۲۲۳ (۲۲/۸)	۱۷۶ (۱۸)	۲۳۳ (۲۳/۸)	۳۴۸ (۳۵/۵)	آیا پزشک/ پزشکانتان به نیازهای درمانی شما به موقع پاسخ می دادند؟
۵۷۷ (۵۸/۹)	۹۹ (۱۰/۱)	۶۳ (۶/۴)	۲۴۱ (۲۴/۶)	آیا توضیح پزشک/ پزشکانتان در خصوص اهداف و عوارض جانبی داروهای تجویز شده مناسب بود؟
۲۷ (۲/۸)	۱۱۸ (۱۲)	۲۰۷ (۲۱/۱)	۶۲۸ (۶۴)	آیا پرستاران با مهربانی، دلسوزی و احترام از شما مراقبت می نمودند؟
۵۵ (۵/۶)	۱۵۳ (۱۵/۶)	۲۴۲ (۲۴/۷)	۵۳۰ (۵۴/۱)	آیا پرستاران به نیازها و خواسته های مراقبتی شما به موقع پاسخ می دادند؟
۱۲۳ (۱۲/۶)	۶۶ (۶/۷)	۳۶ (۳/۷)	۷۵۵ (۷۷/۱)	آیا پرستاران در تمامی نوبت های کاری (شیفت کاری) خودشان را به شما معرفی می نمودند؟
دانش و تبحر کاری				
بسیار خوب (درصد) فراوانی	خوب (درصد) فراوانی	متوسط (درصد) فراوانی	ضعیف (درصد) فراوانی	بسیار ضعیف (درصد) فراوانی
۲۷۸ (۲۸/۴)	۶۰۶ (۶۱/۸)	۵۴ (۵/۵)	۲۹ (۳)	۱۳ (۱/۳)
۱۶۴ (۱۶/۸)	۶۰۲ (۶۱/۴)	۱۱۶ (۱۱/۸)	۸۳ (۸/۵)	۱۵ (۱/۵)
۲۰۴ (۲۰/۸)	۵۵۹ (۵۷)	۱۰۶ (۱۰/۸)	۷۲ (۷/۴)	۳۹ (۴)
۱۸۸ (۱۹/۲)	۴۵۲ (۴۶/۱)	۷۶ (۷/۸)	۲۳۶ (۲۴)	۲۸ (۲/۹)
۱۶۹ (۱۷/۲)	۵۲۴ (۵۳/۵)	۱۶۱ (۱۶/۴)	۹۰ (۹/۲)	۳۶ (۳/۷)
دانش و تبحر پزشک خود را چگونه ارزیابی می کنید؟				
مدت زمان مؤثری که پزشک جهت رسیدگی به مشکلات و نیازهای شما اختصاص داد چگونه است؟				
مهارت و تبحر پرستاران خود را چگونه ارزیابی می کنید؟				
حفظ حریم خصوصی شما در طول مدت بستری توسط پرستاران را چگونه ارزیابی می کنید؟				
مدت زمان مؤثری که پرستاران جهت رسیدگی به مشکلات و نیازهای شما اختصاص دادند، چگونه است؟				

جدول ۳. توزیع فراوانی ارجاع بیماران بستری به خارج از بیمارستان برای خرید دارو و دریافت مراقبت درمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه سال ۱۳۹۵

ارجاع بیماران بستری به خارج از بیمارستان		
بله (%)	خیر (%)	
(درصد) فراوانی	(درصد) فراوانی	
۲۵ (۲/۵)	۹۵۵ (۷۵/۵)	ارجاع همراه بیمار برای خرید دارو به خارج از بیمارستان
۳ (۰/۳)	۹۷۷ (۹۹/۷)	ارجاع همراه بیمار برای خرید تجهیزات پزشکی به خارج از بیمارستان
۱ (۰/۱)	۹۷۹ (۹۹/۹)	ارجاع بیمار یا همراه جهت تحویل نمونه آزمایش به آزمایشگاه دیگری خارج از بیمارستان
۱ (۰/۱)	۹۷۹ (۹۹/۹)	ارجاع بیمار یا همراه، شخصاً و بدون آمبولانس برای گرفتن هر نوع عکس رادیولوژی

جدول ۴. دیدگاه بیماران بستری شده از وضعیت محیط فیزیکی و هزینه‌های درمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه سال ۱۳۹۵

وضعیت محیط فیزیکی و هزینه‌های درمانی بیمارستان					
بسیار خوب (درصد)	خوب (درصد)	متوسط (درصد)	ضعیف (درصد)	بسیار ضعیف (درصد)	
فراوانی	فراوانی	فراوانی	فراوانی	فراوانی	
۲۰۰ (۲۰/۴)	۴۴۵ (۴۵/۴)	۲۴۰ (۲۴/۵)	۴۸ (۴/۹)	۴۷ (۴/۸)	راحتی و آرامش خود را در بیمارستان چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
۳۳ (۳/۷)	۴۱۲ (۴۲)	۲۱۰ (۲۱/۴)	۲۶۱ (۲۶/۶)	۶۴ (۶/۵)	امکانات و فضای مناسب برای خلوت و عبادت را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
۳۳ (۳/۴)	۴۱۲ (۴۲)	۲۱۰ (۲۱/۴)	۲۶۱ (۲۶/۶)	۶۴ (۶/۵)	وضعیت نور، تهویه و سیستم گرمایش و سرمایش بخش بستری خود را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
۸۷ (۸/۹)	۴۳۰ (۴۳/۹)	۲۴۰ (۲۴/۵)	تنه	۷۶ (۷/۸)	کمیت و کیفیت غذای بیمارستان را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
۱۰۰ (۱۰/۲)	۵۰۷ (۵۱/۷)	۱۳۹ (۱۴/۲)	۱۴۲ (۱۴/۵)	۹۲ (۹/۴)	محیط بیمارستان از لحاظ نظافت عمومی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
۴۳ (۱۲/۶)	۲۱۰ (۲۱/۶)	۳۶ (۱۰/۶)	۲۶ (۷/۶)	۲۶ (۷/۶)	وضعیت آمبولانس بیمارستان را در صورت استفاده چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
۲۲۷ (۲۳/۲)	۴۹۳ (۵۰/۳)	۸۰ (۸/۲)	۱۵۰ (۱۵/۳)	۳۰ (۳)	ارزیابی شما از هزینه‌های درمانی (۶ و ۳ درصد از کل هزینه‌های بستری برای شهری و روستایی) چگونه است؟
۳۲۳ (۳۳)	۵۲۶ (۵۳/۷)	۱۰۳ (۱۰/۵)	۲۳ (۲/۴)	۵ (۰/۵)	هزینه‌های قبل از طرح تحول را نسبت به بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت چگونه ارزیابی می‌کنید؟

بحث

مطالعه‌ای در ایلام مشخص شد میزان رضایت بیماران از خدمات بستری بعد از طرح تحول مطلوب بوده و میزان رضایت از خدمات پذیرش و ترخیص، امکانات رفاهی و خدمات پزشکی و پرستاری تقریباً به یک نسبت صحیح است (۹). لازم به ذکر است که خدمات پرستاری نقش بسیار مهمی در بهبود مراقبت‌های بستری دارد و خدمات پرستاری باکیفیت می‌تواند کیفیت خدمات بستری و پیامدهای بالینی را در بیماران افزایش دهد (۱۱).

برخلاف مطالعه حاضر، مطالعه‌ای در شهر اهواز نشان داد که میزان رضایت از طرح تحول نظام سلامت در سه گروه پرستاران، بیماران و همراهان بیماران پایین و بیشترین نارضایتی از اجرای این طرح مربوط به پرستاران است (۱۲). مطالعه دیگری هم نشان داده است که رضایتمندی پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت نسبتاً پایین است (۱۳). بهبود شرایط کاری و رفاهی پرستاران و افزایش رضایت آن‌ها از شرایط کاری خود می‌تواند در بهبود خدمات ارائه‌شده از طرف آن‌ها و در نهایت بهبود رضایتمندی بیماران بستری تأثیر قابل‌توجهی داشته باشد. بنابراین لازم است این مهم در برنامه‌ریزی‌های نظام سلامت کشور مورد توجه قرار گیرد. شواهد حاکی از این است که علی‌رغم بهبود کیفیت و کمیت خدمات در سال‌های گذشته در کشور، میزان رضایتمندی بیماران از خدمات بستری در طی زمان کاهش یافته است (۱۲). یکی از علل این موضوع افزایش میزان انتظارات بیماران است. هرگاه میزان انتظارات بر میزان درک افراد از کیفیت خدمات پیشی بگیرد به‌منزله کاهش کیفیت خدمات خواهد بود هرچند که کیفیت خدمات نسبت به قبل رشد داشته باشد (۲).

مطالعه دیگری در شهر مازندران نشان که میزان رضایتمندی از خدمات بستری بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت نسبتاً مطلوب بوده است. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد عواملی مانند سن، میزان تحصیلات و شغل بر میزان رضایت از خدمات تأثیرگذار است (۱۴). مطالعه اکبری و همکاران نیز نشان داد متغیرهایی مانند وضعیت تأهل، تحصیلات، نوع بیمارستان

یافته‌های مطالعه نشان داد بیشتر بیماران از فرآیند پذیرش در بیمارستان‌های عمومی مورد بررسی رضایت داشتند (۹۲/۲٪). همچنین از نظر اکثر بیماران فاصله بین دستور پزشک تا انجام فرآیند پذیرش کوتاه بوده است (۹۳/۸٪). بخشی از بسته‌های طرح تحول نظام سلامت مربوط به ارتقا کیفیت هتلینگ و خدمات رفاهی بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی است. بیش از ۸۴٪ از بیماران بستری، کیفیت این خدمات را مناسب ارزیابی نمودند. یکی دیگر از ابعاد رضایتمندی از خدمات بیمارستانی مربوط به رفتار پزشکان و پرستاران است. یافته‌ها نشان داد که به ترتیب ۳۵/۵٪ و ۵۴/۱٪ بیماران از رفتار پزشکان و پرستاران و پاسخگویی آن‌ها به نیازهایشان رضایت داشتند. اکثر بیماران به‌طورکلی از پرستاران و پزشکان رضایت داشتند، اما رضایتمندی از پرستاران اندکی بیشتر از پزشکان بود. همچنین بیش از ۵۰٪ بیماران از محیط فیزیکی بیمارستان‌های مورد مطالعه رضایت داشتند. در مورد هزینه‌های درمانی مشخص شد که بیش از ۷۰٪ بیماران از فرانشیز پرداختی بعد از طرح تحول رضایت دارند. نکته قابل‌توجه این بود که اکثر بیماران شکایتی از خدمات بیمارستانی نداشتند، اما بیمارانی که از بیمارستان شکایت داشتند از روند پیگیری و بررسی شکایات توسط مراجع ذیصلاح ناراضی بودند. یافته‌ها نشان داد شیوع پرداخت‌هایی غیررسمی تنها ۰/۵٪ است. جالب توجه اینکه اکثر بیماران (۷۰/۹٪) از مراجع ذیصلاح برای رسیدگی به شکایات مربوط با پرداخت غیررسمی اطلاع نداشتند.

مطالعه هاشمی و همکاران نشان داد که بیماران بستری در بیمارستان محمدی شهر بندرعباس بیشترین میزان رضایت را از کاهش پرداختی ناشی از اجرای طرح تحول نظام سلامت داشتند، اما کمترین میزان رضایتمندی این بیماران مربوط به خدمات پزشکی بود (۱۰). در مقایسه با این مطالعه، میزان رضایتمندی از کاهش پرداخت‌ها در مطالعه حاضر کمتر و رضایت کلی از خدمات پزشکان و پرستاران بالاتر بود. در

شهر تهران حدود ۶۸٪ است. عواملی مانند کیفیت اتاق بستری، کیفیت غذا و رفتار پزشکان و پرستاران و هزینه‌های درمان به‌عنوان منابع اصلی نارضایتمندی بیماران بیان شد (۲۲). مطالعه مصدق راد نیز نشان داد که سطح رضایتمندی از خدمات بیمارستانی در قبل از طرح تحول در شهر قزوین مطلوب بوده است و عوامل دموگرافیک، اجتماعی و اقتصادی و همچنین نحوه پرداخت و مدت بستری بر رضایتمندی تأثیر دارد (۲۳). در مطالعه دیگری میزان رضایتمندی از خدمات بستری کمتر از ۶۰ درصد بود. بیشترین میزان نارضایتمندی از کیفیت غذا و امکانات اتاق بستری بود. در این مطالعه رفتار پزشکان و پرستاران بیشترین رضایتمندی را ایجاد نمود (۲۴). مطالعه نظری و همکاران نیز نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پزشکی، پرستاری و عمومی بیمارستان‌های شهر آمل مطلوب بوده است و خدمات پرستاری بیشترین میزان رضایتمندی را داشته است (۲۵). بررسی میزان رضایتمندی از خدمات پرستاری در شهرکرد نیز نشان داده است که میزان رضایتمندی از این خدمات مطلوب است (رضایتمندی بیش از ۷۰٪) (۲۶). مطالعه دیگری در اراک نشان داده است که میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان‌های شهر اراک از خدمات پرستاری و پزشکی مطلوب است (۲۷). با این حال، مطالعه‌ای در شهر بوشهر نشان داد که نارضایتمندی بالایی از خدمات پرستاری قبل از طرح تحول وجود داشته است (۲۸).

این مطالعه به‌صورت مقطعی و در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه انجام شد. بنابراین ممکن است یافته‌های این مطالعه تعمیم‌پذیری کاملی برای کل کشور نداشته باشد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های این مطالعه نشان داد سطح رضایتمندی کلی از خدمات ارائه‌شده توسط بیمارستان‌های شهر کرمانشاه پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت مطلوب و قابل قبول می‌باشد. کیفیت هتلینگ، خدمات رفاهی و کیفیت غذا توسط اکثریت بیماران مطلوب ارزیابی شد. همچنین اکثر بیماران از رفتار و تبحر

(عمومی/ خصوصی)، نوع بخش، هزینه‌های پرداختی می‌توانند بر میزان رضایتمندی بیماران اثرگذار باشند (۱۳). همچنین میزان استفاده از خدمات کلینیکی، پاراکلینیکی و جراحی پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت افزایش یافته است. با این وجود میزان رضایتمندی بیماران نیز نسبت به قبل اجرای این طرح افزایش یافته است (۱۶). شواهد دیگری نشان می‌دهد کیفیت ویزیت‌های سرپایی در سه ماهه دوم اجرای طرح تحول سلامت به‌علی‌مانند افزایش با مراجعات و مسائل مربوط به درآمد پزشکان متخصص کاهش یافته است اما در ادامه اجرای این طرح کیفیت شاخص‌های ویزیت بهبود یافته است (۱۷).

پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در ایران میزان فرانشیز پرداختی بیماران کاهش یافت. بنابراین بسیاری از بیماران در مطالعه حاضر از کاهش پرداختی‌های خود ابراز رضایت نمودند. بررسی دیگری نشان داد که میزان پرداختی بیماران و پرداخت از جیب آن‌ها به‌صورت معناداری نسبت به قبل از طرح تحول نظام سلامت کاهش یافته است. این در حالی است که میزان هزینه‌های کلی بیماران پس از طرح تحول افزایش قابل‌توجهی داشته است (۱۸). بنابراین با توجه به ناپایداری منابع طرح تحول سلامت و افزایش تعرفه‌های درمانی، به‌نظر می‌رسد پایین نگه‌داشتن پرداخت از جیب بیماران در آینده به چالشی برای نظام سلامت ایران تبدیل گردد. لذا لازم است تدابیری در جهت تأمین مالی پایدار و کاهش پرداخت از جیب بیماران اندیشیده شود.

در این مطالعه میزان رضایتمندی از خدمات پزشکان (۷۸٪) به‌عنوان یکی از ارکان اصلی ارائه خدمات درمانی نسبتاً بالا بود. در مقایسه، میزان رضایتمندی بیماران از خدمات پزشکی در مطالعات انجام شده در ارومیه (۸۳/۶٪) (۱۹)، ایلام (۹۵/۲٪) (۲۰)، بابل (۹۴٪) (۲۱) و تهران (۸۳/۸٪) (۱۵) بیشتر بوده است.

برخی مطالعات نیز به بررسی رضایتمندی از خدمات بیمارستانی در سال‌های قبل از طرح تحول نظام سلامت پرداخته‌اند. برای مثال مطالعه‌ای نشان داد که میزان رضایتمندی از خدمات بیمارستانی در یکی از بیمارستان‌های

پزشکی کرمانشاه به خاطر حمایت مالی از این پژوهش تشکر نمایند (کد طرح: ۹۵۴۴۶). همچنین از مدیران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی به خاطر حمایت های آنها تشکر می شود. این مقاله دارای کد اخلاق به شماره IR.KUMS.REC.1395.471 است.

تضاد منافع

در این پژوهش هیچ گونه تعارض منافی توسط نویسندگان گزارش نشده است.

پزشکان و پرستاران رضایت بالایی داشتند. کاهش فرانشیز نیز موجب رضایتمندی درصد قابل توجهی از بیماران شده است، اما رضایت کامل در این زمینه وجود ندارد. با توجه به نارضایتمندی بیماران از فرآیند بررسی شکایات در بیمارستان ها، لازم است برنامه هایی برای تسهیل این فرایند تدوین و اجرا شود. به نظر می رسد پژوهش های بیشتری برای بررسی ابعاد مختلف رضایتمندی بیماران از بسته های طرح تحول نظام سلامت در کشور لازم است.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از یک طرح تحقیقاتی است که در دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه تصویب شده است. نویسندگان بر خود لازم می دانند از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم

References

1. Mitchell PH, Ferketich S, Jennings BM. Quality health outcomes model. *Journal of Nursing Scholarship*. 1998;30(1):43-6.
2. Özsoy S, Özgür G, Durmaz Akyol A. Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: a literature review. *International Nursing Review*. 2007;54(3):249-55.
3. Jafari G, Khalifegari S, Danaei K, Davlatshahi P, Rezapour A, Rouhparvar R. Hospital accreditation standards in Iran. Ministry of health and medical education 1st ed Tehran Nashreseda. 2010.
4. Poormovahed Z, Shakiba M, Shahri T. [Mothers satisfaction with hospital services at pediatrics ward of Shahidsadooghi hopsitl-2004]. *Research journal of Kermanshah university of medical sciences*. 2007;11(2): 47-52. [Persian]
5. Karimollah H. [Hospitalized patients satisfaction with services provision manner in Shahidbeheshti and Yahyanejad Hospitals of Babol-2005]. *Journal of Babol University of Medical Sciences*. 2007;9(2):51-60. [Persian]
6. Bragadottir H, Reed D. Psychometric instrument evaluation: the pediatric family satisfaction questionnaire. *Pediatric Nursing*. 2002;28(5):475.
7. Moradi-Lakeh M, Vosoogh-Moghaddam A. Health sector evolution plan in Iran; equity and sustainability concerns. *Int J Health Policy Manag*. 2015 Oct; 4(10): 637-640.
8. Tavan H, Menati R, Alimardani O, Sayadi F and Borgi M. A survey on patients and patient' companion satisfaction for health reform plan in the Shahid Mostafa Khomeini hospital of Ilam city in 2015. *Nursing of the Vulnerable Journal*. 2016;2(5):27-39.
9. Iran National Institute of Health Research. <http://nihr.tums.ac.ir/upfiles/307718014.pdf>
10. Hashemi N, Farhani Nezhad S, Faghieh A, Imani E, Nazari F, Kashani S. Evaluation of Inpatient Satisfaction from the Implementation of the Health System Evolution Program (HSEP). *Journal of Preventive Medicine*. 2017;4(2):60-7.
11. Ikegami N. Universal health coverage for inclusive and sustainable development: lessons from Japan: World Bank Publications; 2014.
12. Shariati A, Jamshidbeigi Y, Baraz pardnjati s, Haghhighizadeh MH, Abbasi M. Assessment of nurses, patient satisfaction, patient attendants in educational hospitals in Ahvaz city health development plan in 2015. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*. 2017;6(1):9-18.
13. Nakhaei Z, Abdolreza Gharehbagh Z, Jalalmanesh S. [A survey on Nurses' Satisfaction Concerning the Health System Reform Plan in Hospitals Affiliated to Birjand University of Medical Sciences in 2016. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*]. 2017;16(1):61-72. [Persian].
14. Goudarzian AH, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiiee M, Sayemi Z, et al. [Inpatient Satisfaction with Health System Transformation Project in Mazandaran Educational Hospitals, Iran]. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*. 2016;26(136):190-5. [Persian].
15. Akbary F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. [Study of effective factors on inpatient satisfaction in hospitals of Tehran University of Medical Sciences]. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 2006;4(3):25-35. [Persian].
16. Faridfar N, Alimohammadzadeh K, Seyedin SH. [The impact of health system reform on clinical, paraclinical and surgical indicators as

well as patients' satisfaction in Rasoul-e-Akram hospital in 2013 to 2014]. *Razi Journal of Medical Sciences*. 2016;22(140):92-9. [Persian].

17. Masoud Ferdosi, Ahmadreza Raeisi, Hamid Ganji, Sahar Vesal, Amir Jannesari, Yazdi H. [Investigating the effects of Quality improvement package of patient visit from Iran health transformation plan in Alzahra University hospital, Isfahan, Iran (2014-2015)]. *Health Information Journal*. 2016;13(4):292-6. [Persian].

18. Maharloo HR, Barati O, Maher MH. [Comparative study of costs of inpatient services for cardiovascular patients, before and after Health Sector Evolution plan (the case study of Alzahra heart hospital, Shiraz)]. *Journal Of Healthcare Management* 2017;7(2):31-8. [Persian].

19. Mousavi J, mohaddesi h, Farhad N, Fathi AA. Evaluating satisfaction level among in-patients about the health system evolution program in affiliated hospitals of Urmia University of Medical Sciences. *Journal of Nursing and Midwifery Urmia University of Medical Sciences*. 2016;14(7):601-10.

20. Azim Azami, Akbarzade K. Patient satisfaction in hospitals of Ilam . *Journal of Ilam University of Medical Sciences*. 2004;45(12):10-6.

21. Hajian K. Satisfaction of patients admitted from the delivery of services and treatment in Shahid Beheshti hospital. *J Babol Univ Med Sci*. 2007;9(2):51-60.

22. Piri Z, Zohoor A. Patients Satisfaction with Provided Services in the Akbarabady Hospital. *Journal of Health Administration*. 2004;6(14):63-70.

23. Rad AM. Evaluation of satisfaction of patient from inpatient services of Razi hospital

Qazvin, 2002. *Journal of Health Information* 2005;1(1):28-32. [Persian].

24. Zohoor A, Eslaminejad T. [Patients Satisfaction at Hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences & in 2002]. *Journal of Health Administration*. 2005;8(19):29-36. [Persian].

25. Nazari R, Babaalipour Mouziraji F, Sharif nia H, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. *Journal of Nursing and Midwifery Urmia University of Medical Sciences*. 2011;9(3):1-8.

26. Parvin N, Alavi A, Tahmasbi B. Study of patient satisfaction from nursing care and behaviors in Shahrekord hospitals. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery*. 2007;17(1):1-6.

27. Farmahini Farahani M, Shamsikhani S, Sajadi Hezaveh M. Patient Satisfaction With Nursing and Medical Care in Hospitals Affiliated to Arak University of Medical Sciences in 2009. *Nursing and Midwifery Studies*. 2014;3(3):e14022.

28. Lila Khezri, Maryam Ravanipoor, Faezeh Jahanpoor, Mirzaei K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. *Nursing of the Vulnerable Journal*. 2015;2(3):36-46.

Patients' satisfaction with hospital services after the implementation of health sector evolution plan in Iran: a case study of educational hospitals affiliated to Kermanshah University of Medical Sciences

Satar Rezaei¹, Behzad Karami Matin¹, Shahin Soltani¹, Moslem Soofi¹, Elahe Sepehrian², Mahnoosh Karizi², Maryam Sadat Pouralmasi², Zahra Azadi², Ali Kazemi Karyani^{1*}

1. Research Center for Environmental Determinants of Health, Health Institute, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

2. Students Research Committee, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

Corresponding author: alikalzemi.k20@gmail.com

Abstract

Background & Aim: Nowadays, one of the most important indicators in evaluating the performance of hospital services is the satisfaction of patients with the provided services. The purpose of this study was to evaluate patients' satisfaction with hospital services after health evolution plan in hospitals affiliated to Kermanshah University of Medical Sciences.

Methods: This descriptive and cross-sectional study was conducted in 2017. The statistical population consisted of hospitalized patients with hospital stay of more than 2 days in 7 educational hospitals. The required information was collected from 980 patients through "the questionnaire of Iran national institute of health research about patients' satisfaction with inpatient services ". Data analysis was performed with Stata software version 14.

Results: Approximately 92% of patients were satisfied with the admission process in public hospitals. More than 84% of hospitalized patients rated the quality of hospital welfare services as appropriate. Also, 35.5% and 54.1% of the patients were satisfied with the behaviors of physicians and nurses and their responsiveness to their needs. More than 70% of the patients were satisfied with the amount of coinsurance payment after the implementation of health evolution plan. Many of the patients were dissatisfied with the process of complaints.

Conclusion: The overall satisfaction level of the services offered by hospitals affiliated to Kermanshah university of Medical Sciences after the implementation of the health sector evolution plan is desirable and acceptable. Given the patient's dissatisfaction with the process of complaints in hospitals, it is necessary to design and perform related programs to facilitate this process.

Keywords:

Satisfaction, Patient,
Hospital Services,
Health Sector
Evolution Plan,
Kermanshah

©2018 Torbat Heydariyeh
University of Medical
Sciences. All rights
reserved.

How to Cite this Article: Rezaei S, Karami Matin B, Soltani S, Soofi M, Sepehrian E, Karizi M, Pouralmasi MS, Azadi Z, Kazemi Karyani A. Patients' satisfaction with hospital services after the implementation of health sector evolution plan in Iran: a case study of educational hospitals affiliated to Kermanshah University of Medical Sciences. Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2019;7(1):50-61.