

An Investigation of Patients' Satisfaction during Their Treatment Process Following Implementation of Health System Reform Plan at the Selected Educational Treatment Centers of Qom University of Medical Sciences, (Iran)

Sarallah Shojaei¹ , Reza Shirvani² , Fariba Dehghani^{3*} , Faezeh Razavian³,
Maryam Mirizadeh³ , Reza Heidarifar² 

¹Faculty of Nursing & Midwifery, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

²Hospital Research of Development Committee, Forghani Hospital, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

³Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

*Corresponding Author:
Fariba Dehghani; Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

Email:
faribadehghan@ymail.com

Received: 16 Aug, 2018
Accepted: 18 Feb, 2019

Abstract

Background and Objectives: The main mission of the Health System is improving the level of health and meeting the needs of the society and its correct implementation also plays a very important role in the Health and Treatment System. This study aimed to investigate Patients' satisfaction during their treatment process following implementation of Health System Reform Plan at selected treatment centers affiliated to the Qom University of Medical Sciences.

Methods: This descriptive cross-sectional study was carried out on 550 patients who were hospitalized in different wards of hospitals in Qom city in 2017. Sampling was performed by stratified random sampling using the table of random numbers. The data were collected using the standard questionnaire prepared by the Ministry of Health, and the questionnaires completed by the clients of different wards of selected public hospitals in Qom city, were evaluated.

Results: In the present study, the total satisfaction level of the patients during their treatment process was 72%, which this satisfaction was reported to be 78% at Shahid Behshti hospital, 72% at Nekouee Hospital, and 61.5% at Karmkar Hospital. Moreover, the highest level of satisfaction was reported in the areas of drug provision (95.5%) and franchise and lack of informal payment to doctors (93.5%) and the lowest level of satisfaction was in the complaints management (53%) and discharge process (58%) areas.

Conclusion: According to the results of this study, the execution of the Health System Reform Plan in the treatment centers is effective in the promotion of patients' satisfaction. Thus, it is suggested that the weak points should be paid attention, and the quality of services be promoted and the program be continued in order to increase the level of satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction; Health care reform; Qom, Iran.

DOI: 10.29252/qums.12.12.70

ارزیابی رضایتمندی بیماران در طول درمان، به دنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در مراکز آموزشی درمانی منتخب دانشگاه علوم پزشکی قم

ناراله شجاعی^۱، رضا شیروانی^۲، فریبا دهقانی^{۳*}، فائزه رضویان^۳، مریم میری زاده^۳، رضا حیدری فر^۲

چکیده

زمینه و هدف: مأموریت اصلی نظام سلامت، ارتقای سطح سلامت و پاسخ به نیازهای جامعه می‌باشد و اجرای درست آن نقش بسیار مهمی در سیستم بهداشت و درمان ایفا می‌کند. این مطالعه با هدف بررسی رضایتمندی بیماران در طول درمان، به دنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در مراکز درمانی منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قم صورت گرفت.

روش بررسی: این مطالعه به روش توصیفی - مقطعی بر روی ۵۵۰ بیمار بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های شهر قم در سال ۱۳۹۵ انجام شد. نمونه‌گیری به شیوه تصادفی طبقه‌بندی شده با استفاده از جدول اعداد تصادفی صورت گرفت. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد وزارت بهداشت جمع‌آوری شد و پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط مراجعین بخش‌های مختلف بیمارستان‌های دولتی و منتخب استان قم ارزیابی گردید.

یافته‌ها: در این مطالعه، در کل میزان رضایتمندی بیماران در طول درمان، ۷۲٪ بود که این رضایتمندی به ترتیب از بیمارستان شهید بهشتی، ۷۸٪؛ بیمارستان نکویی، ۷۲٪ و بیمارستان کامکار، ۶۱/۵٪ گزارش شد. همچنین بیشترین رضایتمندی در حیطه‌های فراهمی دارو (۹۵/۵٪)، فرانشیز و عدم پرداخت غیررسمی به پزشکان (۹۳/۵٪) بود و کمترین رضایتمندی از حیطه‌های مدیریت شکایات (۵۳٪) و فرآیند ترخیص (۵۸٪) گزارش شد.

نتیجه‌گیری: براساس نتایج این مطالعه، اجرای طرح تحول نظام سلامت در مراکز درمانی، در بالا رفتن میزان رضایتمندی بیماران مؤثر است؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد نقاط ضعف مورد توجه قرار گیرند. همچنین کیفیت خدمات ارتقا یافته و برنامه ادامه یابد تا سطح رضایت افزایش پیدا کند.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی بیماران؛ تحول سلامت؛ قم، ایران.

^۱دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

^۲مرکز توسعه تحقیقات بیمارستانی، بیمارستان نکویی-هدایتی فرقانی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

^۳دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

*نویسنده مسئول مکاتبات:

فریبا دهقانی؛ دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

آدرس پست الکترونیکی:

faribadehghan@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۷/۵/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۱/۲۹

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

Shojaei S, Shirvani R, Dehghani F, Razavian F, Mirizadeh M, Heidarifar R.
An investigation of patients' satisfaction during their treatment process following implementation of health system reform plan at the selected educational treatment centers of Qom University of Medical Sciences, (Iran).
Qom Univ Med Sci J 2018;12(12):70-78. [Full Text in Persian]

Archive of SID

مقدمه

جهت بهبود آن انجام دهند (۷). بررسی‌ها نشان می‌دهد کشورهای مختلف، بسته به میزان توسعه‌یافتگی و توجه به حقوق مردم، رضایتمندی عمومی از نظام سلامت را مورد توجه قرار داده‌اند. همه‌ساله در آمریکا اقدام به شناسایی بیمارستان‌ها و مراکز درمانی می‌شود که تلاش زیادی را برای بالابردن عملکرد نظام درمانی مبذول داشته‌اند.

الگویی که برای ارزشیابی به کار گرفته می‌شود، الگوی تعالی عملکرد بالدريج (Balderige National Quality Program) است. در این الگو بخش قابل توجهی از امتیاز عملکرد نظام درمانی به رضایت بیماران و سایر مشتریان اختصاص می‌یابد. در کشورهای اروپایی توجه به رضایت مردم از نظام درمانی، حتی بالاتر از آمریکا بوده و در الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، بیش از ۲۰٪ از امتیاز عملکرد، به جلب رضایت مشتریان منوط شده است (۸). میزان رضایتمندی در کشورهای مختلف از نظام سلامت، متفاوت است؛ به‌عنوان مثال رضایت مردم از نظام سلامت در استرالیا ۸۳٪، فرانسه ۷۸٪، فنلاند ۷۳٪، انگلستان ۵۶٪، آلمان ۵۰٪، کانادا ۴۶٪، آمریکا ۴۰٪، ایتالیا ۲۴٪ و کمترین میزان رضایتمندی مردم از کشور یونان با ۱۹٪ بوده است؛ این در حالی است که ارقامی که به‌عنوان رضایتمندی از نظام سلامت در بیشتر کشورهای در حال توسعه مطرح می‌شوند، به مراتب بالاتر از درصدهای فوق است. با پذیرش این نکته که توسعه‌یافتگی کشورهای اخیر در بخش سلامت، کمتر از کشورهای مذکور است، باید دلایل بالاتر بودن رضایتمندی را در زمینه‌های دیگری از جمله تفاوت در میزان آگاهی‌ها، تجارب و انتظارات مردم جستجو کرد (۹). طرح تحول نظام سلامت در ایران، شامل ۸ بسته اجرایی است که عبارت‌اند از:

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؛ ۸- راه‌اندازی اورژانس هوایی (۵). اگرچه در کشور، نظام ملی رضایت مشتری شکل نگرفته و تنها به صورت بخشی با

بیمار به دلیل شرایط بحرانی برای برقراری مجدد تعادل و سازگاری به کمک سایرین، به‌خصوص افراد تیم درمانی نیازمند است و چنانچه از خدمات ارائه‌شده رضایت داشته باشد، سریع‌تر بهبود می‌یابد (۱). در دنیای امروز، اهمیت سنجش رضایتمندی بیماران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین معیارهای تعیین کیفیت خدمات مراقبتی برکسی پوشیده نیست. سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات بهداشتی، ملزم به ارتقای کیفیت خدمات خود هستند؛ به همین دلیل توجه و مسئولیت‌پذیری آنان نسبت به رضایتمندی به‌عنوان معیار ارتقای سطح کیفیت خدمات رو به رشد است (۲). رضایت بیمار، مهم‌ترین جنبه کیفیت خدمات است (۳). همچنین مسئله رضایتمندی بیمار برای کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی حایز اهمیت است؛ در صورتی که کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی مایل باشند پیشه موفقی داشته باشند باید در نهایت، رضایت بیماران را جلب کنند (۴). از این رو رضایتمندی بیماران به‌طور فزاینده‌ای به یکی از ابزارهای مهم در ارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها تبدیل شده است (۱). مأموریت اصلی نظام سلامت، ارتقای سطح سلامت و پاسخ‌گویی به نیازهای مردم و جامعه است. این نیازها تحت تأثیر شرایط اقتصادی - اجتماعی و سیاسی پیوسته تغییر می‌کنند. پاسخ‌گویی به این تغییرات، مهم‌ترین استدلالی بود که براساس آن بحث ایجاد تحول و ارتقا در سلامت کشور مطرح گردید و سرانجام "طرح تحول نظام سلامت" بعد از مدت‌ها بحث و بررسی (مورخ ۱۵ اردیبهشت‌ماه سال ۱۳۹۳) همزمان در سراسر کشور آغاز شد. یکی از مهم‌ترین اهداف این طرح، کاهش هزینه‌های پرداختی درمان توسط مردم است که از برنامه چهارم توسعه بر کاهش آن تأکید گردید، ولی عملاً این طرح اجرا نشد و انجام آن مانند هر طرح دیگری در گستره یک کشور مانند ایران، با چنین جمعیت و مساحتی با مشکلاتی روبرو شد که البته برنامه‌ریزی این طرح نیز به گفته صاحب‌نظران، دارای نقاط قوت و ضعف است (۵، ۶). اجرای طرح تحول نظام سلامت در کشور، مراکز درمانی را بیش‌ازپیش ملزم به رعایت حقوق بیماران و رضایتمندی آن‌ها ساخته است؛ اما با توجه به محدودیت منابع، سازمان‌ها باید مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان را شناسایی و اقدامات لازم را در

Archive of SID

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه "رضایت‌سنجی بیماران بستری از خدمات" بود که در شهریورماه سال ۱۳۹۴ توسط حوزه معاونت درمان، دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت با رعایت استانداردها در انتخاب شاخص‌ها و ابزارسازی تدوین شده است. این پرسشنامه مشتمل در شش بخش طراحی شده که شامل: بخش اول سؤالات کلی و مشخصات دموگرافیک بیمار؛ بخش دوم سؤالات مربوط به فرآیند پذیرش؛ 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 می‌باشد. نمره‌دهی سؤالات در هر بخش به صورت لیکرت چندگزینه‌ای بوده که براساس نمره کسب‌شده در هر بخش به دو دسته نارضایتی و رضایت کامل تقسیم‌بندی می‌شوند

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹، آزمون‌های توصیفی، کای‌اسکوئر و تی مستقل آنالیز شدند.

یافته‌ها

در این مطالعه، ۵۵۰ بیمار که بیش از نیمی از آنان را مردان (۶۱٪) تشکیل می‌دادند، با میانگین سنی ۴۲ سال شرکت کردند. میزان رضایتمندی بیماران در طول درمان، به دنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در مراکز درمانی منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قم، در کل ۷۲٪ برآورد شد که این رضایتمندی به ترتیب در بیمارستان شهید بهشتی ۷۸٪، بیمارستان نکویی ۷۲٪ و بیمارستان کامکار ۶۱/۵٪ بود. همچنین بیشترین رضایتمندی در حیطه‌های فراهمی دارو (۹۵/۵٪)، فرانشیز و عدم پرداخت غیررسمی به پزشکان (۹۳/۵٪) و کمترین رضایتمندی از حیطه‌های مدیریت شکایات (۵۳٪) و فرآیند ترخیص (۵۸٪) گزارش شد (نمودار).

این موضوع برخورد می‌شود، اما در بخش سلامت، رضایت بیماران تنها در ارزیابی بیمارستان مدنظر قرار می‌گیرد. همچنین نقش محدود این موضوع در ارزیابی عملکرد بیمارستان و توجه ناکافی به مدیریت نظام رضایت‌سنجی در بیمارستان، موجب شده که نقش و کارکرد این عامل در بهبود و توسعه نظام درمانی به حداقل ممکن تنزل یابد. لذا با توجه به اهمیت رضایتمندی بیماران و کم‌توجهی به این موضوع، در مطالعه حاضر به بررسی رضایتمندی بیماران در طول درمان، به دنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در مراکز درمانی منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قم پرداخته شد.

روش بررسی

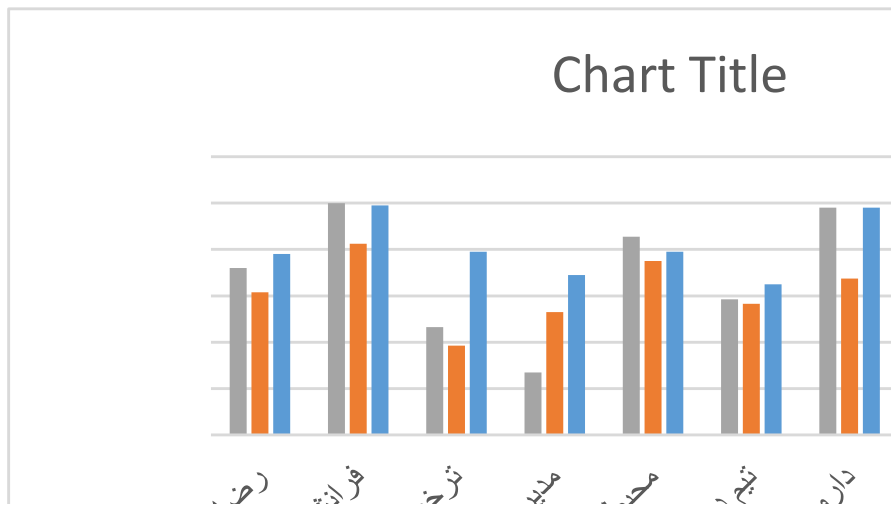
این پژوهش به روش توصیفی - مقطعی (cross-sectional) در پاییز سال ۱۳۹۶ انجام شد. جامعه آماری را بیماران بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های شهید بهشتی، نکویی و کامکار (داخلی، جراحی، زایمان و نوزادان، ارتوپدی، مغز و اعصاب، CCU، ICU، اورژانس، جراحی قلب، آنژیوگرافی، دیالیز و ...) تشکیل می‌دادند.

معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از: بیمارانی که حداقل ۴۸ ساعت با پرونده پزشکی در بخش‌های مذکور بستری و یا در حال ترخیص بودند و بیمارانی که تمایل به تکمیل پرسشنامه داشتند. معیارهای خروج شامل: عدم تمایل بیماران به شرکت در پژوهش یا نقص عمده در تکمیل پرسشنامه‌ها به سؤالات بود.

براساس مطالعه هاشمی و همکاران (سال ۱۳۹۴) (۱۰) و با در نظر گرفتن میزان رضایتمندی حدود ۶۵٪ و میزان خطای ۴٪، با استفاده از فرمول زیر:

$$n = \frac{z^2 * pq}{d^2} = \frac{1.96^2 * 0.65 * 0.35}{0.04^2} = \frac{0.87}{0.04^2} = 550$$

حجم نمونه برابر با ۵۵۰ نفر محاسبه گردید. نمونه‌گیری به شیوه تصادفی طبقه‌بندی‌شده با استفاده از جدول اعداد تصادفی انجام شد.



نمودار: میزان رضایتمندی بیماران در ۹ حیطه، در مراکز درمانی منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قم. نمودار: a بیمارستان شهید بهشتی؛ بیمارستان کامکار؛ c بیمارستان تکیوی-فرقانی.

همچنین در این حیطه در هر سه بیمارستان، بیشترین رضایتمندی مربوط به عدم تغییر زمان پذیرش (۹۸/۵٪)، برخورد مناسب کارکنان پذیرش (۹۱/۵٪) و وجود تابلوهای راهنما (۸۸/۵٪) بود و کمترین رضایتمندی، از عدم اطلاع‌رسانی در مورد آموزشی بودن مرکز (۲۹٪) گزارش شد (جدول).

در بین تمامی سؤالات، بیشترین رضایتمندی مربوط به عدم تغییر زمان پذیرش (۹۸/۵٪)، همچنین در کل کمترین میزان رضایتمندی در بین تمامی سؤالات مربوط به عدم معرفی کردن پرستار به بیمار بود (۲۶٪).

۶۱/۵٪ بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های قم، از فرآیند پذیرش رضایت داشتند که در بین بیمارستان‌های منتخب، بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی به ترتیب به بیمارستان بهشتی (۷۱/۵٪) و کامکار (۵۳/۵٪) اختصاص داشت که این اختلاف معنی‌دار بود (p<۰/۰۵).

جدول شماره یک: میزان درصد رضایت بیماران در ۹ حیطه سؤالات، در مراکز منتخب درمانی قم

حیطه سؤالات	بیمارستان کامکار	بیمارستان شهید بهشتی	مراکز درمانی تکیوی-فرقانی
تغییر در تاریخ پذیرش	۹۴٪	۹۹/۵٪	۱۰۰٪
معرفی پزشک به سایر آشنایان	۹۵/۵٪	۹۵٪	۹۶/۵٪
وقت کافی گذاشتن پرستاران*	۷۳/۵٪	۹۵/۵٪	۹۳٪
عدم ارجاع برای تهیه دارو و ملزومات به بیرون	۹۲/۵٪	۹۸/۵٪	۹۹٪
احترام به اعتقادات*	۹۴/۵٪	۸۰٪	۹۷٪
امکانات و شرایط آمبولانس*	۹۰٪	۹۹٪	۵۰٪
نحوه مناسب رسیدگی به شکایات*	۶۱/۵٪	۷۳/۵٪	۵۰٪
آموزش ترخیص*	۷۱٪	۹۳٪	۹۴٪
عدم پرداخت هزینه غیر تعرفه	۹۷/۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪
رضایت کل	۶۱/۵٪	۷۸٪	۷۲٪

داده‌ها براساس درصد می‌باشد.

* نشان‌دهنده ارتباط معنی‌دار است.

Archive of SID

تعرفه به پزشکان، (۹۹/۵٪)، رضایت بیماران نسبت به هزینه‌هایی که قبل از طرح تحول سلامت پرداخت می‌شد (۹۷/۵٪) و پرداخت هزینه مناسب (۹۷٪) نسبت به سایر حیطه‌ها با اختلاف معنی‌دار، بسیار مطلوب گزارش شد ($p < 0/05$).

بحث

نتایج این مطالعه نشان داد میزان رضایتمندی از بیمارستان‌های منتخب استان قم، ۷۲٪ بوده که پس از اجرای طرح تحول سلامت در سراسر کشور، میزان رضایتمندی بیماران و همراهان آن‌ها در حد خوب گزارش شد؛ به‌عنوان مثال در مطالعه احمد و همکاران، سطح رضایت در بیمارستان‌های اتیوپی، ۵۲/۷٪ بود (۱۱). همچنین در مطالعه عرب، رضایت از بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۶۶/۲٪ گزارش شد (۱۲).

در بین تمامی سؤالات، بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه پذیرش و مربوط به عدم تغییر تاریخ پذیرش بود (۹۸/۵٪)، که رضایت بالا در این مورد احتمالاً سیستم نوبت‌دهی مکانیزه بوده که با نتایج مطالعه آمرونی در بررسی رضایتمندی بیماران بیمارستان‌های نظامی، همخوانی داشت (۱۳).

در مطالعه جولایی و همکاران نیز میزان رضایتمندی از بیمارستان‌های دانشگاه ایران، ۹۰٪ بود (۲). در مطالعه‌ای دیگر با بررسی رضایت مراجعین به بیمارستان بابل در سال ۱۳۸۴، میزان رضایت، ۹۳/۶٪ اعلام شد (۱۴).

همچنین کمترین میزان رضایتمندی مربوط به عدم معرفی کردن پرستار به بیمار بود (۲۶٪) که علت این عدم رضایت احتمالاً شیفت‌های زیاد و گردشی پرستاران، همچنین عدم پرداخت به‌موقع طرح و کارانه‌ها بوده است. هاشمی در مطالعه خود عنوان کرد شیفت‌های کاری طولانی پرستاران بر روی کیفیت مراقبت از بیمار اثر می‌گذارد و به‌نظر می‌رسد با جلوگیری از شیفت‌های فشرده توسط دفتر پرستاری و به‌روز کردن مطالبات پرستاران، میزان کارایی آن‌ها دوچندان شده است (۱۰).

در مطالعه حاضر، میزان رضایتمندی از پزشکان، ۷۶/۵٪ بود که در مطالعه کریم‌الله حاجیان در بیمارستان‌های بابل، این میزان رضایت، ۹۴٪ گزارش شد (۱۴).

میزان رضایتمندی از پزشکان در بیمارستان‌های قم، ۷۶/۵٪ گزارش شد که در این بین، بیشترین رضایتمندی در بیمارستان نکویی (۸۶/۵٪) و کمترین رضایت در بیمارستان کامکار (۶۴/۵٪) بود. بیشترین رضایتمندی به ترتیب معرفی پزشک معالج به آشنایان توسط بیمار (۹۵/۵٪)، اختصاص وقت کافی و نتیجه درمان مناسب (۹۳٪) بود. در این حیطه، بیشترین نارضایتی به‌علت معرفی نکردن پزشک در حین ویزیت (۳۹٪) ذکر گردید. میزان رضایتمندی از پرستاران نیز ۷۰/۵٪ برآورد شد که در این بین، بیشترین رضایتمندی در بیمارستان بهشتی (۷۷٪) و کمترین در بیمارستان کامکار (۶۰٪) بود. همچنین در این حیطه به ترتیب گذاشتن وقت کافی پرستار برای بیمار (۸۹/۵٪)، آموزش ترخیص (۸۷٪) و حفظ حریم خصوصی توسط پرستاران (۸۶٪) در هر سه بیمارستان، بیشترین رضایت را به خود اختصاص دادند. میزان رضایتمندی در حیطه تیم درمان، ۶۰/۵٪ بود که در این بین رضایتمندی در بیمارستان شهید بهشتی، ۶۵٪ و در بیمارستان کامکار، ۵۶/۵٪ گزارش شد که این اختلاف معنی‌دار بود ($p < 0/05$). بیشترین رضایت، احترام به ارزش‌ها و اعتقادات بیماران (۸۹/۵٪) و کمترین رضایتمندی عدم توجه به مشکلات و نگرانی‌های غیربالینی بیماران (۳۶٪) عنوان شد.

میزان رضایتمندی در حیطه محیط فیزیکی، ۸۰/۵٪ گزارش شد که در این بین میزان رضایتمندی در بیمارستان نکویی، ۸۵/۵٪ و در بیمارستان کامکار، ۷۵٪ بود. در این حیطه بیشترین رضایت، شرایط مناسب آمبولانس‌ها (۹۶٪) و کمترین رضایتمندی توجه کم به همراه بیماران (۶۴٪) اعلام شد. میزان رضایتمندی در حیطه مدیریت شکایات، ۵۳٪ بود که در این بین، میزان رضایتمندی در بیمارستان شهید بهشتی، ۶۹٪ و در بیمارستان نکویی، ۲۷٪ گزارش شد که این اختلاف نیز معنی‌دار بود ($p < 0/05$). در این حیطه بیشترین رضایتمندی، رسیدگی مناسب به شکایات بیماران (۷۰٪) و کمترین رضایتمندی عدم اطلاع‌رسانی مناسب نحوه رسیدگی به شکایات (۳۵٪) گزارش شد.

میزان رضایتمندی در حیطه فرانشیز، ۹۳/۵٪ بود که در این میان، رضایتمندی در بیمارستان نکویی، ۱۰۰٪ و در بیمارستان کامکار، ۸۲/۵٪ به دست آمد، این اختلاف معنی‌دار بود. در این حیطه رضایتمندی در هر سه سؤال شامل: عدم پرداخت هزینه خارج از

Archive of SID

همچنین کمترین میزان رضایت در این حیطه به سؤال مربوط به عدم توجه به مراقبت در منزل تعلق داشت که علت احتمالی این عدم رضایتمندی توجه نداشتن کارکنان درمانی به توان بخشی در منزل است (۱۰). در مطالعه حاضر، در حیطه مدیریت شکایات، عدم توضیح به بیماران در مورد نحوه رسیدگی به شکایات، کمترین رضایت را در بین مراجعین داشت. همچنین رضایتمندی در بخش فرانشیز (مربوط به هزینه‌های درمان) بین تمامی حیطه‌ها، از سطح بالاتری برخوردار بود که به نظر می‌رسد دلیل این اختلاف معنی دار وجود پوشش بیمه‌ای مناسب تحت عنوان «بیمه سلامت و حذف زیرمیزی توسط تعداد اندکی از پزشکان» بوده که باعث رضایت بالا در بیماران شده است. همچنین توجه بیشتر وزارت بهداشت به پوشش بیمه‌ای مناسب باعث شده دغدغه اصلی بیماران که هزینه درمان است برای آن‌ها حل شده به نظر برسد و این رضایتمندی بالا باعث بهبودی هرچه سریع‌تر بیماران شده است؛ البته نکته قابل تأمل، سوءاستفاده برخی از بیماران از شرایط موجود می‌باشد؛ به گونه‌ای که توقع بیماران بالاتر از سطح واقعی از درمان است، همچنین سیستم سلامت را به گونه‌ای وظیفه دولت می‌دانند که این امر باعث ایجاد برخورد بد برخی بیماران با کادر درمان و حتی پزشکان شده است. نکته دیگر این طرح، عدم جبران به موقع بیمه‌ها، تسویه حساب با بیمارستان‌ها و سایر مراکز دولتی بوده که این امر خود باعث تأخیر در پرداخت مبتنی بر عملکرد پرستاران و کارانه پزشکان می‌شود و این موضوع در برخی از کادر درمان نیز باعث دل‌سردی آنان به حرفه خود شده که عدم رضایت بیماران را نیز در پی داشته است.

همچنین در طرح تحول سلامت، بالا بردن دستمزد پزشکان باعث شده بسیاری از پزشکان مطرح، سیستم دولتی را به خصوصی ترجیح دهند که خود باعث رضایتمندی بالای بیماران شده است. به نظر می‌رسد حمایت از این طرح، مهم‌تر از شروع آن باشد؛ به طوری که در صورت عدم پرداخت به موقع دستمزدها، دلگرمی کادر درمان، به خصوص پزشکان به طرح تحول کم شده که این موضوع می‌تواند موجب عدم رضایت بیماران و مراجعین به مراکز دولتی شود.

همچنین میزان رضایت از خدمات پزشکی در بیمارستان‌های اراک، ۶۷٪ اعلام شد که در این حیطه، سؤال مربوط به تشخیص مناسب پزشکان، بیشترین رضایت را در پی داشت (۱۵). در مطالعه حاضر، سؤال مربوط به دانش و مهارت پزشکی در حیطه پزشکان نیز ۹۰/۵٪ گزارش شد.

در مطالعه کرمی (سال ۱۳۸۶)، قبل از طرح تحول سلامت در تبریز با عنوان «عوامل مؤثر بر رضایت بیماران» تهیه دارو توسط همراهیان باعث نارضایتی آن‌ها شده بود (۱۶). در پژوهش حاضر نیز در حیطه دارو، میزان رضایتمندی به علت عدم ارجاع آزمایش‌ها، تصویربرداری و خرید دارو (۹۷/۵٪) به خارج از مرکز، بالا گزارش شد که دلیل این رضایت بالا، وجود تمامی امکانات پزشکی و دارویی در بیمارستان‌ها بود. در مطالعه‌ای توسط هاشمی در سال ۱۳۹۴ (قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت)، میزان رضایت در سؤالات مربوط به آموزش و فرانشیز پس از اجرای طرح تحول سلامت در سطح بالاتری قرار داشت، همچنین در سؤالات مربوط به تیم درمانی، کمترین رضایت به عدم توجه تیم درمانی به مشکلات غیربالینی بیماران تعلق داشت (۶۳٪) که به نظر می‌رسد این عدم رضایت به علت توجه نداشتن کارکنان درمان به مسائل روانشناسی و روان‌شناختی بیماران بوده است (۱۰). در مطالعه حاضر، میزان رضایت از محیط فیزیکی در سؤال مربوط به فضای عبادت، بیشترین رضایتمندی را در بین مراجعین داشت که علت این رضایت بالا شاید فضای معنوی قم، همچنین توجه ویژه این شهر به نمازخانه‌ها و مراسم‌های مذهبی باشد. در مطالعه هاشمی و همکاران نیز رضایتمندی از ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، همچنین رعایت موازین شرعی در سطح بالا گزارش شد (۱۰). در مطالعه جولایی میزان رضایت از پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه ایران، ۹۰٪ بود (۲). در مطالعه فرمینی نیز میزان رضایت از پرستاران بیمارستان‌های اراک، ۶۹٪ اعلام شد (۱۷).

میزان رضایتمندی از فرآیند ترخیص در بیمارستان‌های قم، ۵۸٪ بود که در این حیطه سؤال مربوط به آموزش ترخیص، بیشترین (۸۸/۵٪) رضایت را به خود اختصاص داد. در مطالعه هاشمی و همکاران نیز پس از اجرای طرح تحول سلامت، ارائه آموزش قبل از ترخیص، رضایتمندی بالایی از سوی بیماران را به همراه داشت.

نتیجه گیری

با توجه به نتایج این مطالعه، طرح تحول سلامت بیشتر از هر موردی، نیازمند تأمین بودجه و همکاری بالای بیمه‌ها می‌باشد که این موضوع خود باعث افزایش رضایتمندی کادر درمان و در پی آن افزایش رضایت مراجعین می‌شود؛ بنابراین امید است با بالابردن دانش و ایجاد انگیزه در بین کادر درمان در بالا بردن رضایتمندی، شادی مراجعین و بیماران گامی مؤثر برداشته شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله منتج از طرح پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی منتخب قم در پی اجرای طرح تحول نظام سلامت در سال ۱۳۹۶ (با شماره ۹۵۷۶۲) می‌باشد که با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی قم و همکاری واحد توسعه تحقیقات بیمارستان نکویی-فرقانی به انجام رسید.

References:

1. Sheykhi M, Javadi A. Patients' satisfaction of medical services in Qazvin educational hospitals. *J Qazvin Univ Med Sci* 2001;18(4):3-12. Link [Full Text in Persian]
2. Joolae S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of patient satisfaction from nursing care in hospitals of Iran University Of Medical Sciences. *Hayat* 2011;17(1):35-44. [Full Text in Persian] Link
3. Parsamoin S, Nasiripour AA. The impact of outsourcing on satisfaction and respect the rights of patients to the radiology department of the hospital in Tehran. *Health Manage J* 2015;6(1):51-58. [Full Text in Persian] Link
4. Roodpeyma SH, Sadeghyan N, Khalighi Monfared M, Azadfar S, Naraghi E, Shakibafar F, et al. Surveying the Out-patient service in Taleghani Hospital are Patients Satisfied. *J Res Med* 2003;27(3):89-95. [Full Text in Persian] Link
5. Haghdoost AA, Mehrolohasani MH, Khajehkazemi R, Fallah MS, Dehnavieh R. Monitoring Indicators of Iranian Health system reform plan. *Hakim* 2013;16(3):171-81. [Full Text in Persian] Link
6. Akhondzade R. Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors (Editorial). *J Anesthesiol Pain* 2014;5(1):1-2. [Full Text in Persian] Link
7. Azizi K, Mode MM, Mazdaki AR. Identify and prioritize the factors influencing patient satisfaction and treatment centers using a combination of multiple criteria decision making approach. *J Health Manage Administr* 18(60):90-103. [Full Text in Persian] Link
8. Aydın S, Kahraman C. Evaluation of firms applying to Malcolm Baldrige National Quality Award: A modified fuzzy AHP method. *Complex Intell Syst* 2018:1-11. Link
9. OECD Health Statistics. OECD Health Data 2005: How Does The United States Compare. Link
10. Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient satisfaction before and after executing health sector evolution plan. *Iran J Emerg Med* 2015;2(3):127-33. [Full Text in Persian] Link
11. Ahmed T, Assefa N, Demisie A, Kenay A. Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public hospitals in Ethiopia. *Int J Health Sci* 2014;8(4):371-9. PubMed
12. Arab M, Khabiri R, Pouragha B, Movahed Kor E, Mohammadzadeh Jamalian M. Development of an outpatients' satisfaction questionnaire for hospitals of Tehran University of Medical Science. *Hakim* 2014;17(2):127-37. [Full Text in Persian] Link
13. Ameryoun A, Pourtaghi Gh, Yahaghi E, Heidari S, Bahadori M, Ebrahimnia M, et al. Outpatient and inpatient services satisfaction in Iranian military hospitals. *Iran Red Crescent Med J* 2013;15(9):843-7. PubMed

14. Hajian K. Evaluation of patients' satisfaction with hospital care in Shahid Beheshti and Yahyanejad hospitals. *J Babol Univ Med Sci* 2007;9(2):51-60. [Full Text in Persian] [Link](#)
15. Jafar Jalal E, Joolae S, Hajibabae F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. *Iranian J Nurs Res* 2015.10(1):25-34. [Full Text in Persian] [Link](#)
16. Karami Kabir N. Patient viewpoint regarding factor affecting satisfaction of patient attending emergency department of sina and Imam Khomeini Hospital of Tabriz University of Medical Science. Tabriz. Nursing Midwifery Faculty; 2004. [Link](#)
17. 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. *Nurs Midwifery Stud* 2014;3(3):e14022. PubMed