

میزان رضایتمندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت

نرگس هاشمی^۱، ساره فرحانی نژاد^۲، عارف فقیه^۳، الهام ایمانی^۴، فاطمه نظری^۵، سعید کاشانی^۶

^۱دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری داخلی جراحی، عضو کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

^۲دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری داخلی جراحی، عضو کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

^۳استادیار، دکتری تخصصی آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

^۴استادیار، دکتری پرستاری، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

^۵استادیار، دکتری علوم اعصاب، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

^۶استادیار، فلوشیپ بیهوشی قلب، گروه پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

مجله طب پیشگیری سال چهارم شماره دوم تابستان ۹۶ صفحات ۶۷-۶۰

چکیده

مقدمه: رضایت بیماران از کیفیت خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده امری مهم است و هدف از اجرای طرح تحول نظام سلامت افزایش رضایتمندی مردم از خدمات سلامت و کاهش هزینه های بیمارستان های دولتی است، لذا این مطالعه باهدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان شهید محمدی شهر بندرعباس طراحی و اجرا گردید.

روش ها: مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی- مقطعی گذشته نگر است که با استفاده از مستندات و مدارک موجود در مرکز آمار بیمارستان شهید محمدی بندرعباس پس از اخذ مجوز در سال ۱۳۹۵ انجام شد. اطلاعات مربوط به ۶ ماهه دوم سال ۹۳ و ۶ ماهه اول و دوم سال ۹۴ با استفاده از پرسشنامه رضایتمندی ارسالی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور جمع آوری شد. داده ها با استفاده از نرم افزار Excel و با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، درصد) مورد بررسی گرفت.

یافته ها: در پژوهش حاضر، داده های حاصل از نظر سنجی ۹۰۰ بیمار مورد ارزیابی قرار گرفت. آنالیز داده ها نشان داد که بیشترین میزان رضایتمندی به ترتیب از عدم دریافت وجه خارج از صندوق توسط بیمارستان و دریافت صورت حساب هنگام ترخیص (۱۰۰ درصد) و بیشترین نارضایتی بیماران از خدمات پزشکی بوده است (۳۵/۳ درصد).

نتیجه گیری: در مطالعه حاضر میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در حد مطلوبی قرار داشت که این نشان دهنده این است که طرح تحول نظام سلامت با افزایش میزان رضایتمندی بیماران همراه بوده است.

کلیدواژه ها: رضایتمندی، بیمار، خدمات بیمارستانی، نظام سلامت.

نویسنده مسئول:
عارف فقیه، استادیار، دکتری
تخصصی آموزش بهداشت و
ارتقاء سلامت، گروه پرستاری،
دانشکده پرستاری و مامایی،
دانشگاه علوم پزشکی
هرمزگان، بندرعباس، ایران
تلفن: +۹۸۷۶۳۳۱۱۱۳۳۷
پست الکترونیکی:
Aref_faghhi@yahoo.com

دریافت مقاله: ۹۵/۱۲/۱۵ پذیرش مقاله: ۹۶/۳/۲۹

ارجاع: هاشمی نرگس، فرحانی نژاد ساره، فقیه عارف، ایمانی الهام، نظری فاطمه، کاشانی سعید. بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان شهید محمدی

شهر بندرعباس در سال ۱۳۹۵. طب پیشگیری ۱۳۹۶؛ ۲(۲۴): ۶۷-۶۰.

مقدمه:

رضایتمندی بیماران، از موارد مورد توجه در مراقبت های پزشکی است که شروع توجه به آن به دهه ۱۹۵۰ برمی گردد و در آن زمان جامعه شناس هایی مثل لاسزاسوپارسون، تحقیقاتی در زمینه ارتباط بین پزشک و بیمار به عمل آوردند (۱). پژوهشگران از مفهوم رضایتمندی بیمار، تعاریف متعددی بر اساس پژوهش های خود ارائه کرده اند. برخی رضایت بیمار را

با توجه به اینکه سلامتی حق هر انسانی است و همه افراد طالب سلامتی اند. نظام بهداشت و درمان کشورمان جهت تأمین سلامتی افراد، خدمات بی شماری را عرضه می دارد. جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده، نظرات استفاده کنندگان از این خدمات می تواند به عنوان یک منبع موثق مورد استفاده قرار گیرد.

یک صفت چندبعدی و تحت تأثیر عوامل مختلف فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی می‌دانند (۲۰۳). از نظر سیستم بهداشتی، به معنی برآورده شدن نیازهای بیماران در ابعاد مختلف و دستیابی به اهداف مربوط به سلامتی می‌باشد (۴). اگر بیمار در طول دوره درمان، از نحوه عملکرد کادر درمانی بیمارستان رضایت بیشتری داشته باشد، دستورات و آموزش‌های داده شده را جدی‌تر می‌گیرد (۵). مسلماً عامل اصلی بهبود ارتقاء نظام بهداشتی درمانی، افزایش کیفیت خدمات بر اساس نیازها و ترجیحات بیماران می‌باشد (۱). بیمارستان، از جمله تشکیلات مهم نظام سلامت است که خدمات مختلفی در زمینه پیشگیری، درمان و نو توانی به عموم مردم ارائه می‌دهد (۶). با توجه به اینکه بیماری از تجارب دردناکی است که یک فرد مستقل به‌ناچار خود را نیازمند مراقبت دیده و نحوه عملکرد کارکنان و شیوه رفتاری آن‌ها می‌تواند باعث کاهش ناراحتی و استرس وی گردد، لذا رضایتمندی بیمار در جوامع امروز، از مهم‌ترین اهداف وزارت بهداشت و درمان و دانشگاه‌های علوم پزشکی می‌باشد. این موضوع به‌اندازه‌ای دارای اهمیت است که رضایتمندی بیماران دریافت‌کننده خدمات مراقبت، از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی، یکی از پنج شاخص کیفیت ارائه خدمات به شمار می‌آید (۷). در این میان، طرح تحول نظام سلامت، در راستای دستیابی هرچه بیشتر به اهداف، در تاریخ ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ در سراسر کشور آغاز شد و یکی از مهم‌ترین اهداف آن، کاهش هزینه‌های پرداختی از جیب مردم بود (۸). این برنامه تحت عنوان طرح تحول نظام سلامت در ۸ بسته خدماتی شامل: کاهش میزان پرداخت بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی، ترویج زایمان طبیعی، حضور پزشک متخصص مقیم در بیمارستان دولتی بیش از ۶۴ تخت، ترویج ماندگاری پزشک در مناطق محروم، ارتقای امکانات رفاهی و هتلینگ بیمارستان‌های دولتی، برنامه حمایت مالی از بیماری‌های صعب‌العلاج و نیازمند، ارتقای کیفیت ویزیت در بیمارستان‌های دولتی و برقراری اورژانس هوایی راه‌اندازی شد (۹). اجرای این طرح موجب افزایش اعتماد عموم مردم به عنوان

نقطه اتکای نظام بهداشتی در حوزه سلامت مردم از جمله اقبال نیازمند و محروم جامعه به شمار می‌آید (۱۰). وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور نیز از سال ۱۳۹۰ در راستای تحقق بیشتر اهداف مربوط به سلامت، بیمارستان‌ها را موظف به سنجش دوره‌ای میزان رضایت بیماران و افزایش مداخلات لازم در جهت افزایش رضایت مراجعین کرده است (۱۱). در مطالعه هاشمی و همکاران میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان شهدای تجریش پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در خصوص ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، انجام ویزیت به‌موقع پزشکان و وضعیت رسیدگی به امور مالی کاهش یافته بود (۸). همچنین در مطالعه جبرائیلی و همکاران نیز میزان کیفیت خدمات بیمارستان‌های آموزشی شهرستان ارومیه از سطح انتظار بیماران پایین‌تر بود و بیشترین نارضایتی مربوط به تمایل و اشتیاق کارکنان برای پاسخ‌گویی و ارائه خدمات سریع بود (۱۲). هرچند در مطالعه نعمتی و همکاران میزان رضایت بیماران در رده کاملاً راضی قرار داشت و بیشترین رضایت مربوط به پاسخ‌گویی به سؤالات و خواسته‌های بیمار و کمترین رضایت از دسترسی به کادر درمانی در هنگام نیاز بود (۷). طرح تحول نظام سلامت در ۵۵۷ بیمارستان کشور و در ۶ بیمارستان دولتی استان هرمزگان در حال اجرا است. بیمارستان شهید محمدی بندرعباس نیز به‌عنوان مهم‌ترین مرکز استان، مشمول این طرح گردید. بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت و کاهش هزینه‌های درمانی شاهد مراجعه بی‌شمار بیماران و افزایش ضریب اشتغال تخت‌های بیمارستانی هستیم. بر اساس گفته وزیر محترم بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، در چشم‌انداز این طرح، شاهد افزایش رضایتمندی مردم از خدمات سلامت و کاهش هزینه‌های بستری بیمارستان‌های دولتی خواهیم بود (۸). با توجه به مطالعات، بررسی میزان رضایتمندی مراجعین به بیمارستان‌های مشمول این طرح، به‌عنوان یکی از فاکتورهای موثر بر بررسی کارآمدی این طرح، می‌تواند به مسئولین مربوطه

بیمار و پزشک معالج وی بر روی پرسشنامه‌ها خودداری گردید. در این مطالعه، نتایج اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه‌های تکمیل شده در ۶ ماهه دوم سال ۱۳۹۳، ۶ ماهه اول و ۶ ماهه دوم سال ۹۴ با استفاده از نرم‌افزار Excel نسخه ۲۰۰۷ و آمار توصیفی از قبیل فراوانی و درصد مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها:

در پژوهش حاضر داده‌های حاصل از نظر سنجی ۹۰۰ بیمار بعد از استقرار طرح مورد ارزیابی قرار گرفت. آنالیز داده‌ها نشان داد که بیشترین رضایت بیماران بستری در این بیمارستان به ترتیب مربوط به عدم دریافت وجه خارج از صندوق توسط بیمارستان و دریافت صورت حساب هنگام ترخیص (۱۰۰ درصد)، تهیه اقلام و تجهیزات مورد نیاز بیمار توسط بیمارستان (۹۳/۳ درصد)، خدمات پرستاری (۸۷/۳ درصد)، خدمات پاراکلینیکی (۸۶/۹ درصد) اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی طرح (۷۹/۹ درصد) و خدمات رفاهی (۷۷/۲ درصد) بوده است. نمودار شماره ۱ بر اساس جدول شماره ۱، فراوانی و درصد هر یک از سه گزینه در ۳ دوره ۶ ماهه محاسبه شد. بیشترین میزان رضایتمندی به ترتیب از عدم دریافت وجه خارج از صندوق توسط بیمارستان و دریافت صورت حساب هنگام ترخیص (۱۰۰ درصد) و تهیه اقلام و تجهیزات مورد نیاز توسط بیمارستان (۹۳/۳ درصد) و بیشترین عدم رضایت از خدمات پزشکی (۳۵/۳) و خدمات آموزشی توسط پزشک و پرستار (۲۷ درصد) بوده است. جدول شماره ۱، رضایت بیماران از خدمات بالینی و رفاهی: یافته‌های مطالعه نشان داد که بیشترین رضایت بیماران در بخش خدمات پزشکی مربوط به ویزیت روزانه پزشک معالج و بیشترین نارضایتی مربوط به معرفی پزشک معالج بر بالین بیمار و در بخش پرستاری مربوط به ارائه خدمات پرستاری در بخش بوده است. در رابطه با شاخص خدمات رفاهی بیشترین رضایتمندی از تجهیزات اتاق بیمار و فضای فیزیکی و بیشترین عدم رضایت مربوط به غذای بیمارستان بوده است. جدول شماره ۲، به‌طور کلی ۷۵ درصد از بیماران بستری از خدمات ارائه شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت رضایت کامل داشتند، ۱۰/۶ درصد تا حدودی از این خدمات راضی و ۱۴/۵ درصد ناراضی بودند. نمودار شماره ۲.

آن کمک کند تا نقاط قوت و ضعف آن را بهتر شناخته و جهت بهبود آن تلاش‌های لازم را به عمل آورند. لذا این مطالعه باهدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان شهید محمدی شهر بندرعباس طراحی و اجرا گردید.

روش‌ها:

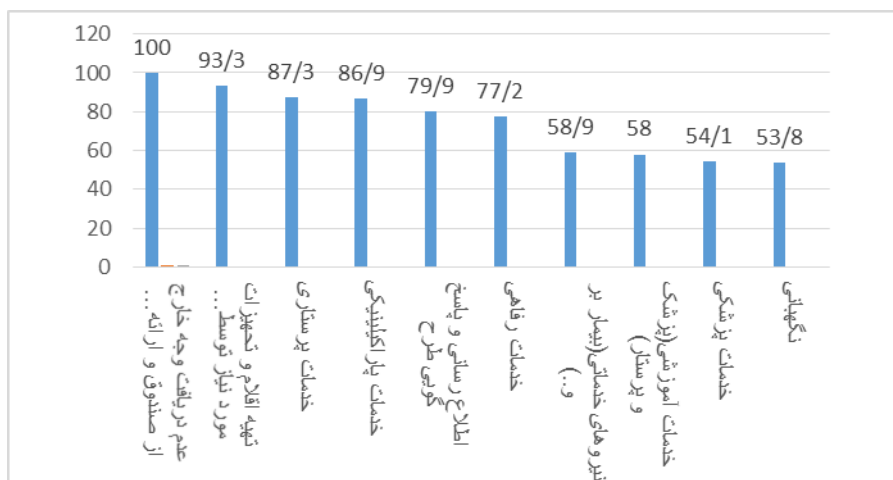
مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی-مقطعی گذشته‌نگر است که با استفاده از مستندات و مدارک موجود در مرکز آمار بیمارستان شهید محمدی بندرعباس در سال ۱۳۹۵ انجام شد. اطلاعات موجود، پس از اخذ مجوز انجام پژوهش و ارائه آن به ریاست محترم بیمارستان، از مرکز آمار بیمارستان دریافت و مورد بررسی قرار گرفت. بیمارستان شهید محمدی، بعد از استقرار طرح تحول نظام سلامت در اردیبهشت ۱۳۹۳، هر ۶ ماه یکبار، میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. بنابراین اطلاعات مربوط به شش‌ماهه دوم سال ۹۳ و شش‌ماهه اول و دوم سال ۹۴ جمع‌آوری و مورد ارزیابی قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه ارسالی از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی جهت سنجش رضایتمندی بیماران بود که شامل دو بخش مشخصات فردی (نام بخش و شماره پرونده) و یک فرم رضایت سنجی ۱۵ سؤالی با طیف لیکرت سه گزینه‌ای (کاملاً رضایت دارم، تا حدودی رضایت دارم و رضایت ندارم) در خصوص میزان رضایت بیمار و همراه وی از خدمات ارائه شده شامل خدمات آموزشی، مالی، رفاهی، پرسنلی توسط پزشکان، پرستاران و پیراپزشکان بود. تعداد نمونه‌ها، شامل ۳۰۰ بیمار بستری شده در بیمارستان در ۶ ماهه اول سال ۹۳ و ۳۰۰ بیمار در ۶ ماهه اول و دوم سال ۹۴ (در مجموع ۹۰۰ بیمار) بود. این تعداد نمونه‌ها، به شیوه تصادفی از تمام بخش‌های بستری بیمارستان انتخاب شدند. اطلاعات پرسشنامه، پس از توضیح اهداف، روش کار به بیمار و اخذ رضایت کتبی از وی، توسط منشی هر بخش تکمیل شد. بدین صورت که با روش مصاحبه با بیمار، سؤالات از وی پرسیده شده و میزان رضایت وی از هر یک از خدمات در پرسشنامه علامت زده می‌شد. جهت حفظ اطلاعات و رعایت معیارهای اخلاقی از ثبت نام و نام خانوادگی

جدول شماره ۱- فراوانی سطوح مختلف رضایتمندی بیماران بر اساس ۱۰ حیطه مورد مطالعه

سطوح رضایت حیطه‌ها	رضایت دارد		تا حدودی رضایت دارد		ناراضی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی طرح	۷۱۹/۵	۷۹/۹	۹۰/۵	۱۰/۰۵	۹۰	۱۰
تهیه اقلام و تجهیزات مورد نیاز توسط بیمارستان	۸۴۰	۹۳/۳	۴۵	۵	۱۵	۱/۷
عدم دریافت وجه خارج از صندوق و ارائه صورت حساب هزینه‌ها	۹۰۰	۱۰۰	۰	۰	۰	۰
خدمات رفاهی	۶۹۵/۷	۷۷/۲	۷۴	۸/۲	۱۳۰/۳	۱۴/۴
خدمات آموزشی (پزشک و پرستار)	۵۲۲/۵	۵۸	۱۳۵	۱۵	۲۴۲/۵	۲۷
خدمات پزشکی	۴۸۵/۷	۵۴/۱	۹۶/۳	۱۰/۷	۳۱۸	۳۵/۳
خدمات پرستاری	۷۸۶	۸۷/۳	۶۰	۶/۷	۵۴	۶
خدمات پاراکلینیکی	۷۸۲	۸۶/۹	۴۷	۵/۲	۷۱	۷/۹
نیروهای خدماتی (بیمار بر و...)	۵۳۰	۵۸/۹	۱۶۵	۱۸/۳	۲۰۵	۲۲/۸
نگهبانی	۴۸۴	۵۳/۸	۲۳۷	۲۶/۳	۱۷۹	۱۹/۹

جدول شماره ۲- میزان رضایت بیماران مورد مطالعه از خدمات بالینی و رفاهی

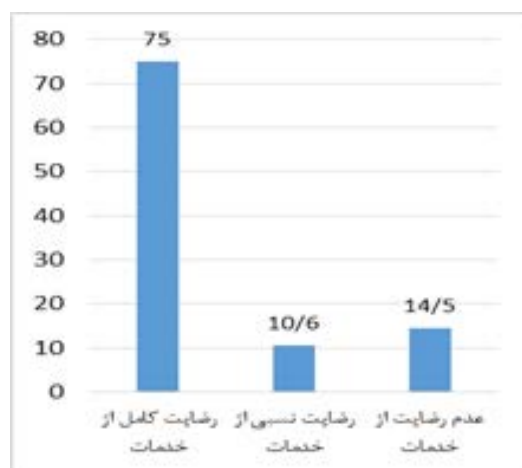
سطوح رضایت شاخص	رضایت دارد		تا حدودی رضایت دارد		ناراضی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
شاخص پزشک						
ویزیت روزانه پزشک معالج	۶۷۴	۷۴/۹	۶۰	۶/۷	۱۶۶	۱۸/۴
معرفی پزشک معالج بر بالین بیمار	۱۸۷	۲۰/۸	۹۹	۱۱	۶۱۴	۶۸/۲
نحوه برخورد و رفتار پزشک	۵۹۶	۶۶/۲۲	۱۳۰	۱۴/۴	۱۷۴	۱۹/۳
آموزش ارائه شده توسط پزشک معالج بر بالین بیمار	۴۷۲	۵۲/۴	۱۴۰	۱۵/۶	۲۸۸	۳۲
شاخص پرستار						
خدمات کارکنان پرستاری بخش	۷۸۶	۸۷/۳	۶۰	۶/۷	۵۴	۶
نحوه آموزش پرستار به بیمار در بخش	۵۷۳	۶۳/۷	۱۳۰	۱۴/۴	۱۹۷	۲۱/۹
خدمات رفاهی						
تغذیه	۶۰۶	۶۷/۳	۵۷	۶/۳	۲۲۷	۲۶/۳
نظافت و تمیزی	۷۲۲	۸۰/۲	۹۲	۱۰/۲	۸۶	۹/۶
تجهیزات اتاق بیمار و فضای فیزیکی	۷۵۹	۸۴/۳	۷۳	۸/۱	۶۸	۷/۶



نمودار شماره ۱- رضایت کامل بیماران بستری از بخش‌های مختلف بیمارستان شهید محمدی شهر بندرعباس برحسب درصد

(بیمار و همراه) از اجرای طرح تحول نظام سلامت راضی بودند ولی در این مطالعه میزان رضایت از هر بخش به طور جداگانه بررسی نشده است (۱۴).

اما نتایج مطالعه هاشمی و همکاران در رابطه با میزان رضایتمندی پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت نشان داد که، رضایتمندی نسبت به قبل از اجرای طرح تحول در خصوص ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، انجام ویزیت به موقع پزشکان و وضعیت رسیدگی به امور مالی، نظافت سرویس‌های بهداشتی، میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی کاهش یافته است و این نتایج با نتایج پژوهش حاضر در تضاد است (۸). در پژوهش حاضر بیشترین نارضایتی مربوط به خدمات پزشکی و خدمات آموزشی توسط پزشک و پرستار بوده است. این نتایج با مطالعه جبرائیلی و همکاران که در مراکز آموزش درمانی تبریز انجام شده بود، همسو می‌باشد. نتایج حاصل نشان داده است که میزان رضایت از سطح کیفیت خدمات پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه پایین‌تر از سطح مورد انتظار بیماران بوده است (۱۲). این در حالی است که در مطالعه راد بیشترین میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات پزشک و آموزش در مورد خدمات درمانی بوده است (۶). همچنین ابراهیمی نیا و همکاران نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بیشترین تعداد پاسخ ناراضی توسط مراجعین مربوط به امکانات رفاهی و کمترین آن مربوط به خدمات پزشکی بوده است (۱۵). کاظمینی و همکاران نیز گزارش کردند که ۸۱/۲ درصد از مراجعین از خدمات ارائه شده رضایتمندی خوب داشته‌اند که بیشترین رضایتمندی مربوط به خدمات پزشکی و کمترین رضایتمندی مربوط به امکانات رفاهی بود (۱۶). این تناقضات را می‌توان به تفاوت در نحوه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی و تفاوت سطح رضایتمندی از دیدگاه بیماران بر اساس عوامل فردی (سن، جنس، تحصیلات)، عوامل شخصیتی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و حتی منطقه جغرافیایی یا تفاوت در انتظارات و توقعات بیمار در رابطه با خدمات ارائه شده نسبت داد. علاوه بر این عوامل استفاده از ابزار متفاوت جهت سنجش رضایتمندی بیماران از دیگر دلایل تناقض در یافته‌ها است. در مطالعه حاضر بیشترین رضایتمندی از عدم دریافت وجه خارج از صندوق و دریافت صورت حساب هنگام ترخیص بوده است زیرا قبل از اجرای طرح تحول بیماران از



نمودار شمار ۲۰- وضعیت رضایتمندی بیماران از بیمارستان شهید محمدی شهر بندرعباس برحسب درصد

بحث و نتیجه‌گیری:

رضایتمندی بیمار در جوامع امروز، از مهم‌ترین اهداف وزارت بهداشت و درمان و دانشگاه‌های علوم پزشکی می‌باشد. پژوهش حاضر با بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان شهید محمدی شهر بندرعباس انجام شد. بر اساس نتایج مطالعه حاضر، پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، میزان رضایتمندی از عدم دریافت وجه خارج از صندوق و دریافت صورت حساب کامل حین ترخیص، بیشترین درصد را به خود اختصاص داده بود و به‌طور کلی میزان رضایتمندی از طرح تحول نظام سلامت به صورت مطلوب گزارش می‌شود زیرا بیشتر از نیمی از بیماران از خدمات ارائه شده پس از استقرار طرح تحول نظام سلامت رضایت داشتند. نتایج این مطالعه با مطالعه صورت گرفته توسط نظری همکاران که میزان رضایت از خدمات غیر پزشکی پرستاری در حد مطلوب گزارش کرده‌اند، همخوانی داشت (۱۳). نعمتی و همکاران نیز مجموع رضایتمندی بیماران را از کل خدمات درمانی به صورت کاملاً راضی گزارش کرده‌اند و بیشترین رضایتمندی از ارائه آگاهی و پاسخ‌گویی به سؤالات و نیازهای بیمار و بیشترین عدم رضایت را از دسترسی به کادر درمانی در هنگام نیاز ذکر کرده‌اند (۷). همچنین در مطالعه شریعتی و همکاران اکثریت نمونه‌های پژوهش

بود، مغایرت داشت (۲۰). شاید دلیل رضایتمندی در کشورهای دیگر به علت امکانات و شرایط کاری متفاوت در آن کشورها و همچنین بررسی عوامل دخیل در نارضایتی بیماران و برنامه‌ریزی نظام مدیریتی جهت رفع مشکلات باشد. از دیگر دلایل احتمالی می‌توان به تفاوت‌های دموگرافیک، فرهنگی و اجتماعی افراد آن کشور اشاره نمود. به‌طور کلی رابطه قوی بین هزینه خدمات و کیفیت فرآیندهای انجام‌شده و تعامل با بیمار با افزایش میزان رضایتمندی بیماران دیده‌شده است (۲۱). در مطالعه حاضر نیز میزان رضایت از خدمات در حد مطلوبی قرار دارد که این نشان‌دهنده این است که طرح تحول نظام سلامت با افزایش میزان رضایتمندی بیماران همراه بوده است ولی با توجه به اینکه در برخی از جوانب با تقابلی روبه‌روست و باید توجه داشت که در بازار رقابتی ارائه خدمات بهداشتی درمانی مؤسسه‌ای موفق خواهند بود که رضایت دریافت‌کنندگان خدمات را سرلوحه برنامه خویش قرار دهند، نیاز به ارزشیابی‌های دوره‌ای جهت رفع این نواقص است. عدم بررسی رضایتمندی بیماران به تفکیک بخش‌های بیمارستانی و عدم بررسی رضایتمندی کارکنان بیمارستانی از محدودیت‌های این مطالعه است، که پیشنهاد می‌شود بررسی رضایتمندی بیماران به تفکیک بخش‌ها و همچنین پژوهشی در راستای رضایتمندی کارکنان بیمارستانی از طرح تحول نظام سلامت انجام گیرد.

سپاسگزاری:

بدین‌وسیله نویسندگان این مقاله بر خود لازم دانستند، از سرکار خانم جعفری مسئول واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان شهید محمدی که نهایت تلاش و همکاری را جهت جمع‌آوری اطلاعات به عمل آوردند و همچنین از کلیه بیمارانی که با قرار دادن وقت خود جهت تکمیل پرسشنامه پژوهشگران را در انجام مطالعه یاری کردند، سپاسگزاریم

هزینه‌گزارف بستری در بیمارستان و عدم دریافت صورت‌حساب کامل هزینه‌ها حین ترخیص ناراضی بوده‌اند و این نتایج حاکی از تأثیر مثبت طرح تحول نظام سلامت بوده است زیرا این طرح جمعیت زیادی از طیف مختلف افراد را تحت پوشش قرار می‌دهد و اگر افراد بیمه روستایی باشند ۳ درصد فرانشیز و اگر تحت پوشش سایر بیمه‌ها باشند ۶ درصد فرانشیز پرداخت می‌کنند و سایر هزینه‌های درمان و بستری توسط سازمان‌های بیمه‌گر پرداخت می‌شوند. این امر طبیعی تلقی می‌شود که بیمار از این چنین خدمات بیمارستانی رضایت بیشتری داشته باشد. نارضایتی از خدمات پزشکی در مطالعه حاضر می‌توان به علت افزایش آگاهی بیماران از حقوق درمانی خود و افزایش توقعات و انتظارات از پزشک معالج یا نارضایتی پزشکان از شرایط کاری ایجادشده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت باشد. مطالعات صورت گرفته در کشورهای دیگر مانند Mtiraoui و همکاران میزان رضایت از کلیه خدمات بیمارستانی (نظافت و تمیزی، خدمات پزشکی، خدمات پرستاری، امکانات رفاهی و تغذیه) را ۷۰ درصد گزارش کردند و بیان کردند هرچه بیمار هنگام ترخیص از وضعیت سلامتی بیشتری برخوردار باشد، رضایت بیشتری دارد (۱۷). همچنین نتایج مطالعه بادپناه و همکاران در کانادا نیز نشان داد ۹۱ درصد بیماران از کلیه خدمات ارائه‌شده در بیمارستان (خدمات پزشکی، پرستاری، پاراکلینیکی و اداری) رضایت داشتند (۱۸). در این مطالعه نیز میزان رضایت از خدمات پرستاری در حد مطلوبی گزارش شده است. این نتایج با مطالعه Gottlieb که نشان داد بیش از ۹۰ درصد افراد از خدمات پرستاری رضایت داشتند، همسو می‌باشد (۱۹). همان‌گونه که گفته شد در مطالعه حاضر بیشترین عدم رضایت مربوط به خدمات پزشکی و بیشترین دلیل عدم رضایت را، عدم ویزیت روزانه پزشک معالج به خود اختصاص داده بود که این نتایج با مطالعه BOURK که در استرالیا انجام و بیشترین رضایتمندی را خدمات پزشکی به خود اختصاص داده

References

1. Kazemeini, SK & Mohammadi, F & Owlia, F 2011, 'Evaluation of Satisfaction Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in First Nine Months of the year 2011', Journal of School of Public Health from Yazd, vol. 11, no. 4, pp. 91-102.
2. Grogan, S. Conner, M. Willits, D. Norman, P. (1995). Development of a questionnaire to measure patients' satisfaction with general practitioners' services. Br J Gen Pract. 45 (399): 525-9.

3. Wikehult, B. Ekselius, L. Gerdin, B. Willebrand, M. (2008). Prediction of patient satisfaction with care one year after burn. *Burns*. 35 (2): 194-200.
4. Mack, JK. (2004). The Effect of urgency on patient satisfaction and future emergency department choice. *Health Care Manage Rev*. 20 (2): 15-7.
5. Jackson, JL. Chamberlin, J. Kroenke, K. (2001). Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med*. 52: 609-20.
6. Mossadegh Rad, A 2003, 'Evaluation of satisfaction of patients from inpatient services Razi hospital in Qazvin 2003', *Journal of Healthcare Information Management*, vol. 1, no. 1, pp. 28-32. [In Persian]
7. Nemati, et al, 2014, 'Satisfaction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services', *Journal of Medical Ethics*, vol. 7, no. 28, pp. 29-50. [In Persian]
8. Hashemi et al, 2015, 'Patient Satisfaction Before and After Executing Health Sector Evolution Plan', *Journal of Emergency Medicine*, vol. 2, no. 3, pp. 127-133.
9. Tavan H, Menati R, Alimardani O, Sayadi F, Borji, 2016, 'Satisfaction with health reform plan from patients' and their accompaniment in Shahid Mostafa Khomeini Hospital of Ilamin 2015', *NJV*, vol. 2, no. 5, pp. 27-39. [In Persian]
10. Mousavi J, 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 Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2016 Oct 15; 14(7):601-10.
11. Khezri, et al, 2015, 'Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012', *NJV*, vol. 2, no. 3, pp. 36-46. [In Persian]
12. Jabraeily et al, 2011, 'Assessment of inpatient satisfaction with quality services in training centers of Urmia University of Medical Sciences with the servequal model', *IHIMA*, vol. 7, no. 2, pp. 19-24. [In Persian].
13. Nazari, et al, 2011, 'Comparative study of the satisfaction level of medical – Nursing and public services of Amol hospitals', *journal of faculty of nursing and midwifery of urmia*, vol. 9, no. 3, pp. 188-195. [In Persian]
14. Shariati A, Jamshidbeigi Y, 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 Apr 15; 6(1):9-18. [In Persian]
15. Ebrahimnia, M & Ameriyoon, A & Azizabadi Farahani, M & Khoddami Vishte H. R, 2010, 'Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services', *Iranian Journal of Military Medicine*, vol. 12, no. 2, pp. 101-105. [In Persian]
16. Kazemeini SK, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of Satisfaction Rate of Patients Admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in First Nine Months of the year 2011. *TB*. 2013; 11(4):91-102.
17. Mtiraoui A, Alouini B. Evaluation of satisfaction of patients hospitalized at the Kairouan Hospital. *La Tunisie medicale*. 2002; 80(3):113-21.
18. Lee DS, Tu JV, Chong A, Alter DA. Patient satisfaction and its relationship with quality and outcomes of care after acute myocardial infarction. *Circulation*. 2008 Nov 4; 118(19):1938-45.
19. Gotlieb JB. Understanding the effects of nurses on the process by which patients develop hospital satisfaction. *Holistic Nursing Practice*. 2002 Oct 1; 17(1):49-60.
20. Bourke L. Do people prefer general practitioners of the same sex? *Australian family physician*. 2002 Oct; 31(10):974.
21. Zarei E, Daneshkohan A, Pouragha B, Marzban S, Arab M. An Empirical study of the Impact of Service Quality on patient Satisfaction in private Hospitals, Iran. *Global J Health Sci*. 2014; 7(1):1-9. [In Persian]

Evaluation of Inpatient Satisfaction from the Implementation of the Health System Evolution Program (HSEP)

Narges Hashemi¹, Samereh Farhani Nezhad², Aref Faghieh³, Elham Imani⁴, Fatemeh Nazari⁵, Said Kashani⁶

¹MSC Student of Nursing, Student Research Committee, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.

²MSC Student of Nursing, Student Research Committee, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.

³Assistant Professor, PhD of Health Education and Promotion, Department of Nursing, Faculty Member of Nursing and Midwifery, Hormozgan University of Medical Science, Bandar Abbas, Iran.

⁴Assistant Professor, PhD of nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Hormozgan University of Medical Science, Bandar Abbas, Iran.

⁵Assistant Professor, PhD of Neurosciences, Department of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Science, Isfahan, Iran.

⁶Assistant Professor of Cardiac Anesthesia Fellowship, Department of Medicine, Faculty of Medicine, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran

(Received 5 Mar, 2016 Accepted 19 Jun, 2016)

ABSTRACT

Introduction: Satisfaction of patients with the quality of health care services is important and the aim of implementing the health system reform plan is to increase people's satisfaction with health services and reduce the costs of public hospitals. Therefore this study was conducted to determine the inpatient Satisfaction from HSTP in Shahid Mohammadi Educational Hospital, Bandar Abbas, Iran.

Methods: This retrospective descriptive cross-sectional study was performed using the documents in the statistics center of Shahid Mohammadi Hospital in 2016. The information of the 6 months of 2014 and the whole 2015 year were collected using a satisfaction questionnaire which was obtained from the Iranian Ministry of Health and Medical Education. Data were analyzed using Excel 2007 software.

Results: In this study, data of 900 patients were evaluated. Data analysis showed that the highest satisfaction was related to not paying money at the time of hospitalization and receiving the bill when discharged and the lowest satisfaction was associated with medical services (35.3%).

Conclusion: According to the results of this study, the majority of subjects were satisfied with the HSEP, This indicates that the HSEP increases patients' satisfaction.

Key words: Patient, satisfaction, hospital services, Health System.

Citation: Hashemi N, Farhani Nezhad S, Faghieh A, Imani E, Fatemeh N, Kashani S. Evaluation of Inpatient Satisfaction from the Implementation of the Health System Evolution Program (HSEP) in Shahid Mohammadi Educational Hospital, Bandar Abbas 2016. Journal of Preventive Medicine 2017; 4(2):60-67

Correspondence:
Aref Faghieh, Assistant
Professor, PhD of Health
Education and Promotion,
Department of Nursing,
Faculty Member of
Nursing and Midwifery,
Hormozgan University of
Medical Science, Bandar
Abbas, Iran
Tel: +98 763 366 6376
Email:
Aref_faghieh@yahoo.com