میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از طرح تحول نظام سلامت

نرگس هاشمی[1] سامره فرحانی نژاد[1] عارف فقیه[2*] الهام ایمانی[2] فاطمه نظری[3]
سعید کاشانی[4]

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۲. گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۳. گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
٤. گروه پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس،ایران.

چکیده

هدف: 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 هزینه‌های بیمارستان‌های دولتی است، بنابراین این مطالعه با هدف 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 پس از اخذ مجوز در سال ۱۳۹۵ انجام شد. نمونه‌ها به تعداد ۹۰۰ بیمار به روش تصادفی ساده ار تمام بخش‌های بیمارستان انتخاب شدند. اطلاعات مربوطه با استفاده از پرسشنامه رضایت‌مندی ارسالی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور جمع‌آوری شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Excel و با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی) تجزیه و تحلیل شد.

نتایج: یافته‌ها نشان داد بیشترین میزان رضایت‌مندی به ترتیب از دریافت نکردن وجه خارج از صندوق توسط بیمارستان و دریافت صورت‌حساب هنگام ترخیص (۱۰۰ درصد) و بیشترین نارضایتی بیماران(۳۵/۳ درصد) از خدمات پزشکی بوده است. نتایج همچنین نشان داد میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده طرح تحول نظام سلامت در حد مطلوبی قرار داشت.

نتیجه‌گیری: هر چند در مطالعه حاضر میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده طرح تحول نظام سلامت در حد مطلوبی قرار داشت اما نارضایتی بیماران از خدمات پزشکی می‌طلبد مسئولان و متولیان امر نسبت به اجرای بهیه خدمات پزشکی توجه بیشتری نشان دهند.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی بیمار، بیمارستان، خدمات سلامت، طرح سلامت.

نوع مقاله: پژوهشی

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؛ ۴(۲):۳۹-۳۲.

مقدمه

با توجه به اینکه سلامتی حق هر انسانی است و همه افراد طالب سلامتی‌اند، نظام بهداشت و درمان کشورمان جهت تأمین سلامتی افراد، خدمات بی‌شماری را عرضه می‌دارد. جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده، نظرات استفاده‌کنندگان از این خدمات می‌تواند به عنوان یک منبع موثق مورد استفاده قرار گیرد. رضایت‌مندی بیماران، از موارد مورد توجه در مراقبت‌های پزشکی است که شروع توجه به آن به دهه ۱۹۵۰ برمی‌گردد و در آن زمان جامعه‌شناس‌هایی مثل Parsons و Szas، تحقیقاتی درزمینه ارتباط بین پزشک و بیمار به عمل آوردند (۱).

پژوهشگران از مفهوم رضایت‌مندی بیمار، تعاریف متعددی براساس پژوهش‌های خود ارائه داده‌اند. برخی رضایت بیمار را یک صفت چند بعدی و تحت تأثیر عوامل مختلف فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی می‌دانند (۲،۳). از نظر سیستم بهداشتی

نویسنده مسئول: عارف فقیه، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
تلفن: ۷۶۳۳۶۶۶۳۶۷ ۹۸+ پست الکترونیکی:Aref_faghih@yahoo.com

رضایت‌مندی بیماران به معنی برآورده شدن نیازهای بیماران در ابعاد مختلف و دستیابی به اهداف مربوط به سلامتی می‌باشد (٤). اگر بیمار در طول دوره درمان، از نحوه عملکرد کادر درمانی بیمارستان رضایت بیشتری داشته باشد، دستورات و آموزش‌های داده شده را جدی‌تر می‌گیرد (٥). مسلما عامل اصلی بهبود ارتقاء نظام بهداشتی درمانی، افزایش کیفیت خدمات براساس نیازها و ترجیحات بیماران می‌باشد (١). بیمارستان از جمله تشکیلات مهم نظام سلامت است که خدمات مختلفی در زمینه پیشگیری، درمان و نوتوانی به عموم مردم ارائه می‌دهد (٦).

با توجه به اینکه بیماری از تجارب دردناکی است که یک فرد مستقل به ناچار خود را نیازمند مراقبت دیده و نحوه عملکرد کارکنان و شیوه رفتاری آن‌ها می‌تواند باعث کاهش ناراحتی و استرس وی گردد، بنابراین رضایت‌مندی بیمار در جوامع امروز، از مهم‌ترین اهداف وزارت بهداشت و درمان و دانشگاه‌های علوم پزشکی می‌باشد. این موضوع به اندازه‌ای دارای اهمیت است که رضایت‌مندی بیماران دریافت کننده خدمات مراقبت، از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی، یکی از پنج شاخص کیفیت ارائه خدمات به شمار می‌آید (٧). در این میان طرح تحول نظام سلامت در راستای دستیابی هرچه بیشتر به اهداف، در تاریخ ١٥ اردیبهشت ١٣٩٣ در سراسر کشور آغاز شد و یکی از مهم‌ترین اهداف آن کاهش هزینه‌های پرداختی از سوی مردم بود (٨).

این برنامه تحت عنوان طرح تحول نظام سلامت در ٨ بسته خدماتی شامل: کاهش میزان پرداخت بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی، ترویج زایمان طبیعی، حضور پزشک متخصص مقیم در بیمارستان دولتی بیش از ٦٤ تخت، ترویج ماندگاری پزشک در مناطق محروم، ارتقاء امکانات رفاهی و هتلینگ بیمارستان‌های دولتی، برنامه حمایت مالی از بیماری‌های صعب‌العلاج، ارتقای کیفیت ویزیت در بیمارستان‌های دولتی و برقراری اورژانس هوایی راه‌اندازی شد (٩). اجرای این طرح موجب افزایش اعتماد عموم مردم به‌عنوان نقطه اتکای نظام بهداشتی در حوزه سلامت مردم ازجمله اقشار نیازمند و محروم جامعه به شمار می‌آید (١٠).

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور نیز از سال ١٣٩٠ در راستای تحقق بیشتر اهداف مربوط به‌سلامت، بیمارستان‌ها را موظف به سنجش دوره‌ای میزان رضایت بیماران و افزایش مداخلات لازم در جهت افزایش رضایت مراجعین کرده است (١١). در مطالعه هاشمی و همکاران میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان شهدای تجریش پس از اجرای طرح تحول نظامت سلامت در خصوص ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، انجام ویزیت به موقع پزشکان و وضعیت رسیدگی به امور مالی کاهش یافته بود (٨). 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 (١٢). در مطالعه نعمتی و همکاران میزان رضایت بیماران در رده کاملا 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 (٧). در حال حاضر طرح تحول نظام سلامت در ٥٥٧ بیمارستان کشور و در ٦ بیمارستان دولتی استان هرمزگان در حال اجرا است. بیمارستان شهید محمدی بندرعباس نیز به عنوان 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. هاشمی و همکاران در پژوهش خود اشاره کردند در چشم‌انداز طرح تحول نظام سلامت، شاهد افزایش رضایت‌مندی مردم از خدمات سلامت و کاهش هزینه‌های بستری بیمارستان‌های دولتی خواهیم بود (٨). بنابراین بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین به بیمارستان‌های مشمول این طرح، به‌عنوان یکی از فاکتورهای موثر بر بررسی کارآمدی این طرح، می‌تواند به

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

مواد و 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. بیمارستان شهید محمدی، بعد از استقرار طرح تحول نظام سلامت در اردیبهشت ۱۳۹۳، هر ٦ ماه یک بار، میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. بنابراین اطلاعات مربوط به ٦ ماهه دوم سال ۹۳ و ٦ ماهه اول و دوم سال ۹٤ جمع‌آوری و مورد ارزیابی قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد 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 رضایت‌سنجی شامل ۱۵سؤال با طیف لیکرت سه گزینه‌ای در خصوص میزان رضایت بیمار و همراه وی از خدمات ارائه‌شده شامل خدمات آموزشی، مالی، رفاهی، پرسنلی توسط پزشکان، پرستاران و پیراپزشکان بوده است. تعداد نمونه‌ها، شامل ۳۰۰ بیمار بستری شده در بیمارستان در ٦ ماهه اول سال ۹۳ و ۳۰۰ بیمار در ٦ ماهه اول و دوم سال ۹٤ (درمجموع ۹۰۰ بیمار) بود. این تعداد نمونه‌ها، به شیوه تصادفی ساده از تمام بخش‌های بستری بیمارستان انتخاب شدند. اطلاعات پرسشنامه، پس از توضیح اهداف پژوهش، حفظ محرمانگی و اخذ رضایت کتبی، توسط بیماران تکمیل شد. در این مطالعه، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Excel و آمار توصیفی از قبیل مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها

آنالیز داده‌ها نشان داد بیشترین رضایت بیماران بستری در این بیمارستان به ترتیب مربوط به دریافت نکردن وجه خارج از صندوق توسط بیمارستان و دریافت صورت‌حساب هنگام ترخیص (۱۰۰ درصد)، تهیه اقلام و تجهیزات موردنیاز بیمار توسط بیمارستان (۹۳/۳ درصد)، خدمات پرستاری (۸۷/۳ درصد)، خدمات پاراکلینیکی (۸٦/۹ درصد) اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی طرح (۷۹/۹ درصد) و خدمات رفاهی (۷۷/۲ درصد) بوده است. براساس جدول ۱، بیشترین نارضایتی از خدمات پزشکی(۳۵/۳ درصد) و خدمات آموزشی توسط پزشک و پرستار(۲۷درصد) بوده است.

جدول ۱- فراوانی سطوح مختلف رضایت‌مندی بیماران براساس حیطه‌های 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 موردنیاز توسط بیمارستان	۸٤۰	۹۳/۳	٤۵	۵	۱۵	۱/۷
عدم دریافت وجه خارج از صندوق و ارائه صورت‌حساب هزینه‌ها	۹۰۰	۱۰۰	۰	۰	۰	۰
خدمات رفاهی	٦۹۵/۷	۷۷/۲	۷٤	۸/۲	۱۳۰/۳	۱٤/٤
خدمات آموزشی(پزشک و پرستار)	۵۲۲/۵	۵۸	۱۳۵	۱۵	۲٤۲/۵	۲۷
خدمات پزشکی	٤۸۵/۷	۵٤/۱	۹٦/۳	۱۰/۷	۳۱۸	۳۵/۳
خدمات پرستاری	۷۸٦	۸۷/۳	٦۰	٦/۷	۵٤	٦
خدمات پاراکلینیکی	۷۸۲	۸٦/۹	٤۷	۵/۲	۷۱	۷/۹
نیروهای خدماتی(بیمار بر و..)	۵۳۰	۵۸/۹	۱٦۵	۱۸/۳	۲۰۵	۲۲/۸
نگهبانی	٤۸٤	۵۳/۸	۲۳۷	۲٦/۳	۱۷۹	۱۹/۹

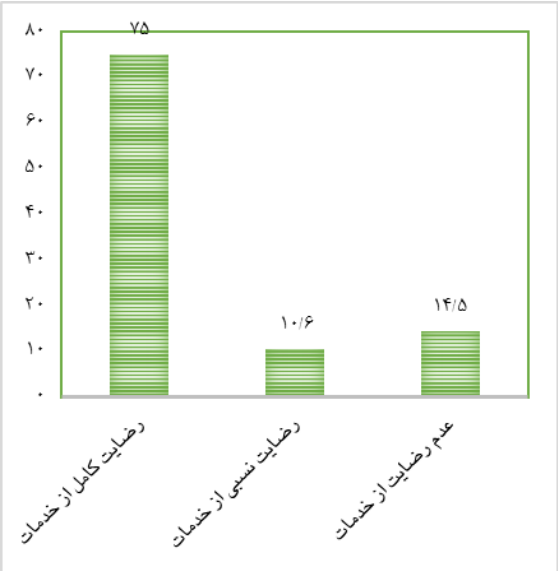
همچنین نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد بیشترین رضایت بیماران (۷٤/۹٦ درصد) در بخش خدمات پزشکی مربوط به ویزیت روزانه پزشک معالج و بیشترین نارضایتی مربوط به معرفی پزشک معالج بر بالین بیمار (٦۸/۲ درصد) و در بخش پرستاری مربوط به ارائه خدمات پرستاری در بخش بوده است.

در رابطه با شاخص خدمات رفاهی نیز بیشترین رضایت‌مندی (۸٤/۳ درصد) از تجهیزات اتاق بیمار و فضای فیزیکی و بیشترین نارضایتی (٦۷/۳ درصد) مربوط به غذای بیمارستان بوده است.

جدول ۲- میزان رضایت بیماران موردمطالعه از خدمات بالینی و رفاهی

شاخص	سطوح رضایت	رضایت دارد		تا حدودی رضایت دارد		ناراضی	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
شاخص پزشک	ویزیت روزانه پزشک معالج	٦۷٤	۷٤/۹	٦۰	٦/۷	۱٦٦	۱۸/٤
	معرفی پزشک معالج بر بالین بیمار	۱۸۷	۲۰/۸	۹۹	۱۱	٦۱٤	٦۸/۲
	نحوه برخورد و رفتار پزشک	۵۹٦	٦٦/۲۲	۱۳۰	۱٤/٤	۱۷٤	۱۹/۳
	آموزش ارائه‌شده توسط پزشک معالج،بر بالین بیمار	٤۷۲	۵۲/٤	۱٤۰	۱۵/٦	۲۸۸	۳۲
شاخص پرستار	خدمات کارکنان پرستاری بخش	۷۸٦	۸۷/۳	٦۰	٦/۷	۵٤	٦
	نحوه‌ی آموزش پرستار به بیمار در بخش	۵۷۳	٦۳/۷	۱۳۰	۱٤/٤	۱۹۷	۲۱/۹
خدمات رفاهی	تغذیه	٦۰٦	٦۷/۳	۵۷	٦/۳	۲۳۷	۲٦/۳
	نظافت و تمیزی	۷۲۲	۸۰/۲	۹۲	۱۰/۲	۸٦	۹/٦
	تجهیزات اتاق بیمار و فضای فیزیکی	۷۵۹	۸٤/۳	۷۳	۸/۱	٦۸	۷/٦

به‌طورکلی مطابق نمودار ۱، ۷۵ درصد از بیماران بستری از خدمات ارائه‌شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت رضایت کامل داشتند، ۱۰/٦ درصد تا حدودی ازاین خدمات راضی و ۱٤/۵ درصد ناراضی بودند.



نمودار ۱- 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. براساس نتایج مطالعه حاضر، پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، میزان رضایت‌مندی از دریافت نکردن وجه خارج از صندوق و دریافت صورت‌حساب کامل حین ترخیص، بیشترین درصد را به خود اختصاص داده بود. به‌طورکلی میزان رضایت‌مندی از طرح تحول نظام سلامت مطلوب گزارش شده است و بیشتر از نیمی از بیماران از خدمات ارائه شده پس از استقرار طرح تحول نظام سلامت رضایت داشتند. نتایج این مطالعه با مطالعه انجام شده توسط نظری و همکاران که میزان رضایت از خدمات طرح تحول نظام سلامت را در حد مطلوب گزارش کرده‌اند، هم‌خوانی دارد (۱۳). همچنین در مطالعه شریعتی

و همکاران بیشتر بیماران و همراهان از اجرای طرح تحول نظام سلامت راضی بودند ولی در این مطالعه میزان رضایت از هر بخش به‌طور جداگانه بررسی نشده است (۱٤).

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. این نتایج با نتایج پژوهش حاضر در تضاد است. این تضاد می‌تواند به علت تفاوت تعریف رضایت‌مندی از دیدگاه بیماران و تفاوت‌های دموگرافیکی بیماران مورد پژوهش باشد (۸). در پژوهش حاضر بیشترین نارضایتی مربوط به خدمات پزشکی و خدمات آموزشی توسط پزشک و پرستار بوده است. نارضایتی از خدمات پزشکی در مطالعه حاضر می‌تواند به علت افزایش آگاهی بیماران از حقوق درمانی خود و افزایش توقعات و انتظارات از پزشک معالج یا نارضایتی پزشکان از شرایط کاری ایجاد شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت باشد. 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). همچنین ابراهیمی‌نیا و همکاران نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بیشترین تعداد پاسخ ناراضی توسط مراجعین مربوط خدمات پزشکی بوده است (۱۵). این در حالی است که در مطالعه راد بیشترین میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات پزشک و آموزش در مورد روند خدمات درمانی بوده است (٦). 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 بود (۱). این تناقضات را می‌توان به تفاوت در نحوه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی و تفاوت سطح رضایت‌مندی از دیدگاه بیماران براساس 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 استفاده از ابزار سنجش متفاوت جهت ارزیابی رضایت‌مندی بیماران را می‌توان از دیگر دلایل تناقض دریافته‌ها دانست. در مطالعه حاضر بیشترین رضایت‌مندی از دریافت نکردن وجه خارج از صندوق و دریافت صورت‌حساب هنگام ترخیص بوده است. از آنجایی که قبل از اجرای طرح تحول سلامت، بیماران از هزینه گزاف بستری در بیمارستان و دریافت نکردن صورت حساب کامل هزینه‌ها حین ترخیص ناراضی بوده‌اند، این نتایج حاکی از تأثیر مثبت طرح تحول نظام سلامت می‌باشد. زیرا این طرح جمعیت زیادی از طیف مختلف افراد را تحت پوشش قرار می‌دهد به طوری که افراد دارای بیمه روستایی ۳ درصد فرانشیز و افراد تحت پوشش سایر بیمه‌ها ٦ درصد فرانشیز پرداخت می‌کنند و سایر هزینه‌های درمان و بستری توسط سازمان‌های بیمه‌گر پرداخت می‌شوند. بنابراین دور از انتظار نیست که بیمار از چنین خدمات بیمارستانی رضایت بیشتری داشته باشد.

در این مطالعه میزان رضایت از خدمات پرستاری در حد مطلوبی گزارش شده است. مطالعه انجام شده توسط Mtiraoui و همکاران نشان داد میزان رضایت از کلیه خدمات بیمارستانی (نظافت و تمیزی، خدمات پزشکی، خدمات پرستاری، امکانات رفاهی و تغذیه) ۷۰ درصد می‌باشد، آن‌ها دریافتند هر چه بیمار هنگام ترخیص از وضعیت سلامتی بیشتری برخوردار باشد، رضایت بیشتری خواهد داشت (۱٦). همچنین نتایج مطالعه بادپناه و همکاران در کانادا نیز نشان داد ۹۱ درصد بیماران از کلیه خدمات ارائه شده در بیمارستان (خدمات پزشکی، پرستاری، پاراکلینیکی واداری) رضایت داشتند (۱۷). این نتایج با مطالعه

Gotlieb کـه نشـان داد بـیش از ۹۰ درصـد افـراد از خـدمات پرستاری رضـایت داشـتند، همسـو می‌باشـد (۱۸). در مطالعـه حاضر بیشترین دلیل نارضایتی از خدمات پزشکی ویزیت نشدن روزانه پزشک معالج عنوان شد، که این نتایج با مطالعه Bourk که دریافت بیشـترین رضـایت‌مندی را خـدمات پزشـکی بـه خـود اختصـاص داده اسـت، مغـایرت داشـت (۱۹). شـاید دلیـل رضایت‌مندی در کشورهای دیگـر بـه علـت امکانـات و شـرایط کـاری متفـاوت در آن کشـورها و همچنـین برنامـه‌ریزی نظـام مدیریتی جهت رفع مشکلات باشد. از دیگر دلایل احتمالی می‌توان به تفاوت‌های دموگرافیک، فرهنگی و اجتماعی افراد آن کشـورها اشاره نمود. به هر حال رابطه قوی بـین هزینـه خـدمات، کیفیـت فرآینـدهای انجـام شـده و تعامـل بـا بیمـار بـا افـزایش میـزان رضایت‌مندی بیماران دیده شده اسـت (۲۰). در مطالعـه حاضـر میـزان رضـایت از خـدمات در حـد مطلـوبی قـرار دارد، ایـن نشان‌دهنده این است، که طرح تحـول نظـام سـلامت بـا افـزایش میزان رضایت‌مندی بیماران همراه بوده است ولی با ایـن وجـود در برخی از جوانب با نواقصی روبه‌روست. بنابراین متولیان امر خدمات سلامت بایـد در بـازار رقـابتی ارائـه خـدمات بهداشـتی درمانی، رضـایت دریافت‌کننـدگان خـدمات را سـرلوحه برنامـه خویش قرار دهند.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌تـوان بـه بررسـی نکـردن رضایت‌مندی بیماران به تفکیک بخش‌های بیمارستانی و بررسی نکردن رضایت‌مندی کارکنان اشاره کرد.

پیشنهاد می‌شود پژوهشی در راستای رضایت‌مندی بیماران به تفکیک بخش‌ها و رضایت‌مندی کارکنان بیمارسـتانی از طـرح تحول نظام سلامت انجام پذیرد.

تشکر و قدردانی

بدین‌وسیله از مسئول واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان شهید محمدی و همچنین از کلیه بیمارانی که با تکمیل پرسشنامه پژوهشگران را در انجام مطالعه یاری نمودند، تشـکر و قـدردانی می‌گردد.

References

1. Kazemeini SK, Mohammadi F, Owlia F. Evaluation of satisfication rate of patients admitted to Yazd Shaheed Sadoughi Burn Hospital in first nine months of the year 2011. TB. 2013; 11(4):91-102. [Persion]
2. Grogan S, Conner M, Willits D, Norman P. Development of a questionnaire to measure patients' satisfaction with general practitioners' services. Br J Gen Pract. 1995; 45(399):525-9.
3. Wikehult B, Ekselius L, Gerdin B, Willebrand M. Prediction of patient satisfaction with care one year after burn. Burns. 2009; 35(2):194-200.
4. Mack JL, File KM, Horwitz JE, Prince RA. The effect of urgency on patient satisfaction and future emergency department choice. Health Care Manag Rev. 1995; 20(2):7-15.
5. Jackson JL, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med. 2001; 52(4):609-20.
6. Nabilou B, Yusefzadeh H, Salem Safi P. Performance assessment of health system reform plan in the hospitals affiliated with Urmia University of Medical Sciences. J Urmia Nurs Midwifery Fac. 2017; 14(11):896-905. [Persion]
7. Nemati F, Mohammadnejad E, Tabatabaei A, Ehsani SR, Sajjadi A. Hajiesmaeilpoor A. Satisfaction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services. Med Ethics J. 2014; 8(28):29-50. [Persion]
8. Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient satisfaction before and after executing health sector evolution plan. SBMU. 2015; 2(3):127-33. [Persion]
9. Tavan H, Menati R, Alimardani O, Sayadi F, Borji M. Satisfaction with health reform plan from patients' and their accompanimentin Shahid Mostafa Khomeini Hospital of Ilamin 2015. NVJ. 2016; 2(5): 27-39. [Persion]

10. Mousavi J, Farhad N, Mohaddesi H, Fathi A. Evaluating satisfaction level among in-patients about the health system evolution program in affiliated hospitals of Urmia University of Medical Sciences. J Urmia Nurs Midwifery. 2016; 14(7):601-10. [Persion]

11. Khezri L, Ravanipour M, Jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. NVJ. 2015; 2(3): 36-46 [Persion]

12. Jabraeily M, Rahimi B, Khodayari R, Goli Farhodi G, Mohamadi A. Assessment of inpatient satisfaction with quality services in training centers of Urmia University of Medical Sciences with the servequal model. Health Inf Manage. 2012; 7(2):19-24. [Persion].

13. Nazari R, Amini J, Babaalipour Mouziraji F, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. J Urmia Nurs Midwifery Fac. 2011; 9(3):188-95. [Persion]

14. Shariati A, Jamshidbeigi Y, Baraz Pardnjati S, Haghighizadeh MH, Abbasi M. Assessment of nurses, patient satisfaction, patient attendants in educational hospitals in Ahvaz city health development plan in 2015. J Clin Nurs Midwifery. 2017; 6(1):9-18. [Persion]

15. Ebrahimnia M, Ameriun A, Azizabadi Farahani M, Khodami Vishte HR. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services. Journal Mil Med. 2010; 12(2):101-5. [Persion]

16. Mtiraoui A, Alouini B. Evaluation of satisfaction of patients hospitalized at the Kairouan Hospital. La Tunisie medicale. 2002; 80(3):113-21.

17. 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; 118(19):1938-45.

18. Gotlieb JB. Understanding the effects of nurses on the process by which patients develop hospital satisfaction. Holist Nurs Pract. 2002; 17(1):49-60.

19. Bourke L. Do people prefer general practitioners of the same sex?. Aust Fam Physician. 2002; 31(10):974.

20. 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. Glob J Health Sci. 2015; 7(1):1-9. [Persion]

Evaluation of inpatient satisfaction from the implementation of the health system evolution program (HSEP)

Narges Hashemi[1] Samereh Farhani Nezhad[1] Aref Faghih[2*] Elham Imani[2]
Fatemeh Nazari[3] Said Kashani[4]

1. MSC Student, Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
2. Department of Nursing, Faculty Member of Nursing and Midwifery, Hormozgan University of Medical Science, Bandar Abbas, Iran.
3. Department of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Science, Isfahan, Iran.
4. Department of Medicine, Faculty of Medicine, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.

ABSTRACT

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

Methods: This is a retrospective descriptive cross-sectional study which was performed using the documents in the statistics center of Shahid Mohammadi Hospital, after obtaining necessary permissions, in 2016. The study samples included 900 patients who were selected using simple randomized sampling method from all of the hospital wards. Data 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 and descriptive statistics (frequency and frequency percentage).

Results: Data analysis showed that the highest satisfaction was related to paying no money at the time of hospitalization and receiving the bill when discharged (100%) and the lowest satisfaction was associated with medical services (35.3%).

Conclusion: Although, in the present study, the satisfaction of hospitalized patients with the services provided by the health sector transformation plan was satisfactory, the dissatisfaction of patients with medical services requires authorities and carers to pay more attention to the implementation of medical services.

Key Words: Patient Satisfaction, Hospitals, Health Services, Health Planning.

Original Article
Received: 5 Mar 2016 Accepted: 19 Jun 2016
Citation: Hashemi N, Farhani Nezhad S, Faghih A, Imani E, Fatemeh N, Kashani S. Evaluation of inpatient satisfaction from the implementation of the health system evolution program (HSEP). JPM. 2017; 4(2):32-9.

Correspondence:Aref Faghih, PhD, 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_faghih@yahoo.com