

مقاله اصیل

مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین اورژانس مرکز شهدای تجریش قبل و بعد از استقرار طرح تحول نظام سلامت

بهروز هاشمی، علیرضا براتلو*، محمدمهدی فروزانفر، مریم معتمدی، محمدرضا طرخورانی

واحد توسعه تحقیقات بالینی، بیمارستان شهدای تجریش، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

*نویسنده مسئول: علیرضا براتلو؛ تهران، میدان تجریش، بیمارستان شهدای تجریش، بخش اورژانس؛ تلفن: ۰۰۹۸۹۱۲۲۸۴۳۶۴؛ فاکس: ۰۰۹۸۲۱۲۲۲۲۱۱۵۵؛ پست الکترونیک: alirezabaratloo@sbmu.ac.ir

تاریخ دریافت: اردیبهشت ۱۳۹۴

تاریخ پذیرش: تیر ۱۳۹۴

خلاصه:

مقدمه: سرانجام طرح تحول نظام سلامت بعد از مدت‌ها بحث و بررسی در تاریخ ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ در بیمارستان شهدای تجریش به طور همزمان با سایر بیمارستان‌های کشور به اجرا درآمد. این مطالعه با هدف مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین بخش اورژانس مرکز شهدای تجریش، قبل و بعد از طرح تحول نظام سلامت طراحی گردیده است. **روش کار:** مطالعه حاضر یک پژوهش مقطعی می باشد که با ارزیابی نتایج حاصل از پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط مراجعین بخش اورژانس مرکز شهدای تجریش در یک دوره ۶ ماهه قبل و یک دوره ۶ ماهه بعد از آغاز طرح تحول نظام سلامت انجام گرفته است. پرسشنامه‌های مورد استفاده شامل چک لیستهای استاندارد وزارت بهداشت جهت سنجش میزان رضایتمندی بود. **یافته‌ها:** در پژوهش حاضر داده‌های حاصل از نظرسنجی ۳۶۶۵ بیمار مورد ارزیابی قرار گرفت. در دوره پس از اجرای طرح، میزان رضایتمندی در خصوص ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص ($P=0/03$)، وضعیت اتاق‌های بستری ($P=0/002$)، نظافت سرویس‌های بهداشتی ($P=0/007$)، انجام به موقع ویزیت پزشکان ($P=0/04$)، صرف دقت و زمان برای معاینه ($P=0/007$)، توصیه در خصوص بهبودی و بهزیستی بیمار ($P=0/01$)، احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب ($P=0/03$)، وضعیت رسیدگی به امور مالی ($P=0/03$) و میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی ($P=0/01$) به طور چشمگیری کاهش یافته بود. **نتیجه گیری:** بر اساس نتایج مطالعه حاضر، پس از اجرای طرح تحول سلامت رضایتمندی از ارائه آموزش‌های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، نظافت سرویس‌های بهداشتی، ویزیت به موقع پزشکان، صرف دقت و زمان برای معاینه، توصیه‌های در خصوص بهبودی و بهزیستی بیمار، وضعیت رسیدگی به امور مالی و همچنین میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی به طور معنی داری کاهش یافته بود.

واژگان کلیدی: نظام سلامت، بخش اورژانس، رضایتمندی

مقدمه:

ماموریت اصلی نظام سلامت، ارتقای سطح سلامت و پاسخ گفتن به نیازهای مردم و جامعه است. این نیازها تحت تاثیر شرایط اقتصادی، اجتماعی، سیاسی پیوسته تغییر می کنند. پاسخگویی به این تغییرات مهمترین استدلالی بود که بر اساس آن بحث ایجاد تحول و ارتقا در نظام سلامت کشور طرح گردید و سرانجام "طرح تحول نظام سلامت" بعد از مدت‌ها بحث و بررسی در تاریخ ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ همزمان در سراسر کشور آغاز شد. یکی از مهمترین اهداف این طرح کاهش هزینه‌های پرداختی درمان از جیب مردم است که از برنامه چهارم توسعه بر کاهش آن تاکید گردیده ولی اجرای آن به فراموشی سپرده شده بود. همانند هر طرح دیگری که در گستره یک کشور مانند ایران، با چنین جمعیت و مساحتی انجام می شود، اجرای این طرح نیز با مشکلاتی روبرو بوده است و البته برنامه ریزی این طرح نیز به گفته صاحب نظران، دارای نقاط قوت و

ضعفی می باشد (۱، ۲). اجرای طرح تحول نظام سلامت در مراکز درمانی با انتقادات و حمایت‌های گوناگونی همراه بوده و موافقین و مخالفین زیادی داشته است. این طرح همزمان در ۵۵۷ بیمارستان در سراسر کشور و از جمله ۴۰ بیمارستان در سطح شهر تهران آغاز شد. بیمارستان شهدای تجریش نیز به عنوان یکی از مراکز استراتژیک منطقه شمال شهر تهران نیز مشمول این طرح گردید. بخش اورژانس این مرکز نیز با دارا بودن بیشترین آمار ورودی در میان کلیه بخش‌های این بیمارستان یکی از بخش‌های مهم و اصلی آن محسوب می گردد، به گونه‌ای که فعالیت آن بر کارکرد سایر بخش‌های بیمارستان نیز تاثیرگذار است. با توجه به انواع زمینه‌های فعالیتی، بخش اورژانس پذیرای طیف متنوعی از بیماران بوده و موظف به خدمت‌رسانی به کلیه مراجعین با شکایات بالینی مختلف و سطوح متفاوت نیازهای درمانی است و فعالیت ۲۴ ساعته با استفاده از تمام ظرفیت، دلیلی دیگر بر اهمیت آن می باشد. پس از اجرای طرح

استقرار گروه آموزشی طب اورژانس در سال ۱۳۹۰ در مرکز شهدای تجریش، بررسی میزان رضایتمندی مراجعین بخش اورژانس به صورت مرتب و به عنوان جزیی از ضوابط بخش اورژانس مرکز شهدای تجریش در حال انجام بوده و همچنان نیز ادامه دارد. برای انجام این مهم پرسشنامه ای از مدت ها قبل تهیه گردیده و به هنگام ترخیص از بخش اورژانس و انتقال بیماران به سایر بخش ها، بنابر شرایط موجود، در اختیار بیماران و یا همراهان ایشان قرار گرفته که این اقدام در ساعات مختلف شبانه روز و کلیه روزهای هفته انجام می گیرد. جهت ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعین روزانه ۱۰ عدد فرم به صورت تصادفی بین مراجعین توزیع می شود که شامل ۱۸ پرسش بوده که فقط با جواب بلی، خیر یا تا حدودی علامت گذاری می شود. پرسشنامه مورد استفاده در مطالعه حاضر شامل سوالاتی پیرامون روند درمان، آموزش های حین ترخیص، نحوه ارائه خدمات پرستاری، امکانات رفاهی و امور مالی است. پرسشنامه های مورد استفاده شامل چک لیستهای استاندارد وزارت بهداشت جهت سنجش میزان رضایتمندی بود. مسئول محترم دفتر رسیدگی به دفتر شکایات بخش اورژانس برای اطمینان از صحت و کیفیت کار انجام شده ضمن برقراری تماس تلفنی با مراجعینی که فرم را تکمیل کرده اند روزانه به صورت تصادفی تعدادی از پرسشنامه ها را دوباره با خود بیماران چک می کنند. فرم های تکمیل شده به صورت منظم در فواصل زمانی معین تفکیک و بایگانی شده و در دسترس محققین قرار گرفته است. یافته های حاصل توسط نرم افزار آماری STATA 10.0 مورد آنالیز قرار گرفته و نتایج در قالب جداول و نمودارها ارائه گردیده است. جهت توصیف داده ها از شاخص های توصیفی چون فراوانی، درصد و میانگین (\pm انحراف معیار) استفاده شد. مقدار p کمتر از ۰/۰۵ بعنوان سطح معناداری در نظر گرفته شد. مطالعه به تایید کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رسید.

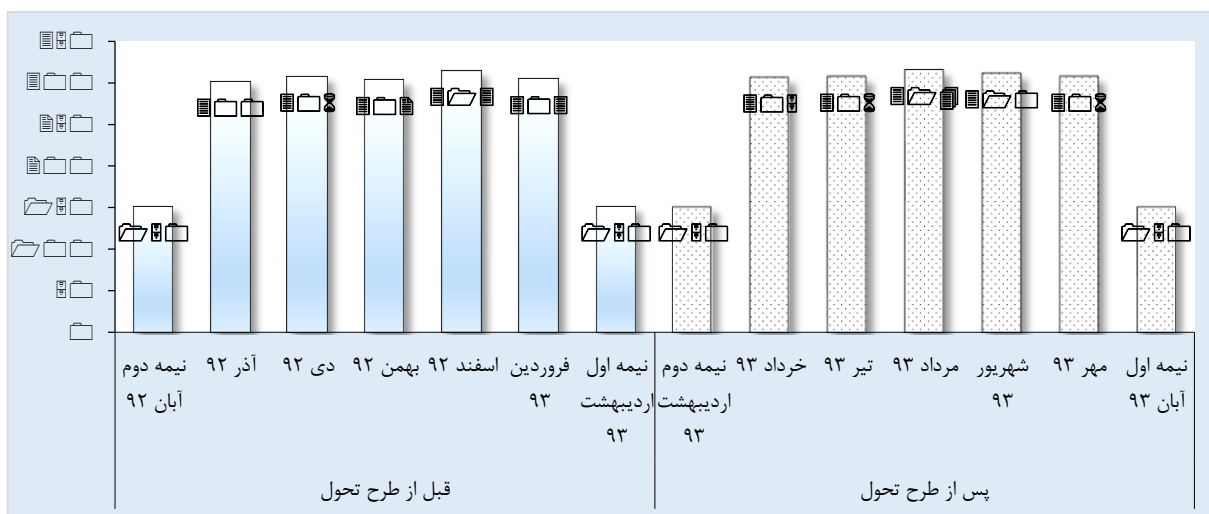
یافته ها:

در پژوهش حاضر داده های حاصل از نظرسنجی ۳۶۶۵ بیمار مورد ارزیابی

تحول نظام سلامت و کاهش محسوس هزینه های درمانی، بیمارستان های کشور شاهد مراجعه بی سابقه بیماران و افزایش ضریب اشغال تخت هستند که مرکز شهدای تجریش نیز از این قاعده مستثنی نبوده است. برخی از کارشناسان معتقدند که شیفت بیماران از بخشهای خصوصی به دولتی بدون اینکه تغییری در فضای بیمارستانی و نیروی انسانی ارائه دهنده خدمات صورت گرفته باشد، فشار زیادی را به دوش تیم سلامت تحمیل کرده است. افزایش درخواستهای القایی و سفارش آزمایشها و سایر پروسیجرهای کلینیکی و پاراکلینیکی بدون توجه علمی و همچنین کمبود نیرو و افزایش حجم کاری کادر سلامت از جمله پرستاران بخشی از مشکلات اجرایی شدن طرح تحول در نظام سلامت است (۲-۵). طبق اظهار نظر وزیر محترم بهداشت درمان و آموزش پزشکی در چشم انداز این طرح افزایش رضایتمندی مردم از خدمات سلامت و کاهش هزینه های بستری در بیمارستان های دولتی به عنوان اولویت های مهم دیده شده است. بنابراین بررسی میزان رضایتمندی مراجعین به عنوان یکی از فاکتورهای موثر بر بررسی کارآمدی این طرح میتواند به طراحان و عاملان اجرایی آن کمک کند تا نقاط قوت و ضعف آن را بهتر شناخته و به بهبود آن اهتمام ورزند. لذا این مطالعه با هدف مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین بخش اورژانس مرکز شهدای تجریش، قبل و بعد از استقرار طرح تحول نظام سلامت در این مرکز طراحی و اجرا گردید.

روش انجام پژوهش:

مطالعه حاضر یک پژوهش مقطعی گذشته نگر است که هدف آن مقایسه میزان رضایتمندی مراجعین بخش اورژانس بیمارستان شهدای تجریش قبل و بعد از استقرار طرح تحول نظام سلامت در این مرکز است. این مطالعه به بررسی دو فاصله زمانی از ۱۵ آبان ۱۳۹۲ لغایت ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ به عنوان بازه زمانی ماقبل استقرار طرح تحول نظام سلامت و همچنین ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ لغایت ۱۵ آبان ۱۳۹۳ به عنوان بازه زمانی بعد استقرار طرح تحول نظام سلامت پرداخته و کلیه اطلاعات مربوط به این فواصل زمانی گردآوری شده است. در طول سالهای اخیر و بعد از



نمودار ۱: توزیع فرآوانی تعداد ورودی بیماران بر حسب ماه های مورد مطالعه.

قرار گرفت. از این بین ۱۸۲۴ (۴۹/۸ درصد) بیمار قبل از شروع طرح

تحول سلامت و ۱۸۴۱ (۵۰/۲ درصد) پس از آغاز طرح تحول مورد پرسشگری قرار گرفته بودند. نمودار ۱ نمایانگر توزیع بیماران در ماه های مختلف مورد بررسی است.

رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده قبل از اجرای طرح تحول سلامت:

جدول ۱ فراوانی پاسخ های افراد مورد مطالعه قبل از اجرای طرح تحول سلامت را به نمایش گذارده است. همانطور که مشاهده می شود بیشترین رضایتمندی بیماران از رعایت موازین اخلاقی (۷۲/۹ درصد)، ارائه اطلاعات لازم در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی (۶۶/۱ درصد)، فاصله زمانی اطلاع رسانی پرستار تا ویزیت پزشک (۶۵/۷ درصد)، دقت و وقت اختصاص یافته برای معاینه و درمان توسط پزشکان (۶۷/۸ درصد) بود در حالی که کمترین میزان رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت صبح (۴۰/۱ درصد)، عصر (۴۴/۴ درصد) و شب (۴۴/۲ درصد) گزارش گردید.

رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده پس از اجرای طرح تحول سلامت:

جدول ۲ فراوانی پاسخ های افراد مورد مطالعه پس از اجرای طرح تحول سلامت را به نمایش گذارده است. همانطور که مشاهده می شود در این دوره نیز بیشترین رضایتمندی بیماران از رعایت موازین اخلاقی (۶۷/۸ درصد)، ارائه اطلاعات لازم در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی (۶۲/۷ درصد)، فاصله زمانی اطلاع رسانی پرستار تا ویزیت پزشک (۶۳/۲ درصد)، دقت و وقت اختصاص یافته برای معاینه و درمان توسط پزشکان (۶۳/۷ درصد) بود در حالی که کمترین میزان رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت صبح (۴۲/۱ درصد)، عصر

(۴۲/۷ درصد) و شب (۴۶/۶ درصد) گزارش گردید.

مقایسه رضایت مندی بیماران قبل و پس از اجرای طرح تحول سلامت:

جدول ۳ نتایج مقایسه ای قبل و بعد از اجراء طرح را به تصویر کشیده است. همانطور که مشاهده می شود در دوره پس از اجرای طرح، از دیدگاه بیماران، اطلاعات کمتری در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی توسط پرسنل بخش داده شده بود ($p=0/01$). همچنین پس از اجرای طرح، رضایتمندی از ارائه آموزش های لازم به صورت شفاهی یا کتبی قبل از ترخیص نیز به طور معنی داری کاهش یافته بود ($p=0/03$). شایان ذکر است میزان ناراضیاتی از وضعیت اتاق های بستری ($p=0/002$) و نظافت سرویس های بهداشتی ($p=0/007$) نیز افزایش معنی دار پیدا کرده بود. ویزیت پزشکان نیز با تاخیر بیشتری انجام پذیرفته بود ($p=0/04$). این در حالی است که از دیدگاه بیماران، پس از اجرای طرح، پزشکان دقت و زمان کمتری صرف معاینه بیماران نموده بودند ($p=0/007$). همچنین پزشکان پس از اجرای طرح توصیه های کمتری در خصوص بهبودی و بهزیستی بیمار به وی ارائه نموده بودند ($p=0/01$). همچنین احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب ($p=0/03$) و رضایتمندی بیماران از وضعیت رسیدگی به امور مالی ($p=0/03$) به طور چشمگیری کاهش یافته بود. این در حالی است که از دیدگاه بیماران، میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی نیز به طور بارزی کاهش یافته بود ($p=0/01$). در سایر موارد مورد پرسشگری اختلاف معنی داری مشاهده نشد (جدول ۳). اشکال ۲ تا ۱۱ توزیع پاسخ بیماران قبل و پس از اجرای طرح تحول سلامت را در مواردی که اختلاف معنی دار وجود دارد را به نمایش گذارده است.

بحث:

جدول ۱: فراوانی پاسخ های افراد مورد مطالعه قبل از اجرای طرح تحول سلامت (%)

سوال مورد بررسی	بدون جواب	بلی	تاحدودی	خیر
آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت صبح راضی می باشید؟	۸۶۴ (۴۷/۴)	۷۳۲ (۴۰/۱)	۱۷۷ (۹/۷)	۵۱ (۲/۸)
آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت عصر راضی می باشید؟	۷۵۳ (۴۱/۳)	۸۱۰ (۴۴/۴)	۱۹۰ (۱۰/۴)	۷۱ (۳/۹)
آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت شب راضی می باشید؟	۸۱۵ (۴۴/۷)	۷۵۲ (۴۱/۲)	۱۹۲ (۱۰/۵)	۶۵ (۳/۶)
آیا اطلاعات لازم در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی توسط پرسنل بخش به شما داده شده است؟	۱۳۵ (۷/۴)	۱۲۰۶ (۶۶/۱)	۳۰۵ (۱۶/۷)	۱۷۸ (۹/۸)
آیا آموزش های لازم به صورت شفاهی یا کتبی قبل از مبادرت به ترخیص به شما داده شده است؟	۲۶۷ (۱۴/۶)	۱۰۲۵ (۵۶/۲)	۲۹۴ (۱۶/۱)	۲۳۸ (۱۳/۱)
آیا امکانات رفاهی (سرمایشی، گرمایشی و تغذیه مناسب) برای شما فراهم بود؟	۱۷۴ (۹/۵)	۱۰۱۹ (۵۵/۹)	۳۸۴ (۲۱/۱)	۲۴۷ (۱۳/۵)
آیا دسترسی موثر و سریع به تلفن عمومی وجود داشت؟	۴۵۹ (۲۵/۲)	۹۳۸ (۵۱/۴)	۲۳۲ (۱۲/۷)	۱۹۵ (۱۰/۷)
آیا از وضعیت اتاق های بستری رضایت دارید؟	۲۶۲ (۱۴/۴)	۱۰۲۲ (۵۶/۰)	۳۸۶ (۲۱/۲)	۱۵۴ (۸/۴)
آیا از وضعیت نظافت سرویس های بهداشتی رضایت دارید؟	۲۲۷ (۱۲/۴)	۹۲۸ (۵۰/۹)	۳۶۰ (۱۹/۷)	۳۰۹ (۱۶/۹)
آیا در مدت زمان بستری لباس مناسب از نظر نظافت و آراستگی در اختیار شما قرار داده شده بود؟	۴۱۱ (۲۲/۵)	۷۹۹ (۴۳/۸)	۲۰۸ (۱۱/۴)	۴۰۶ (۲۲/۳)
آیا از حفظ اسرار بیماران و رازداری در این بیمارستان رضایت دارید؟	۳۷۰ (۲۰/۳)	۱۱۶۱ (۶۳/۶)	۲۳۵ (۱۲/۹)	۵۸ (۳/۲)
آیا ویزیت پزشک سریعاً بعد از اطلاع رسانی پرستار انجام شد؟	۱۴۰ (۷/۷)	۱۱۹۹ (۶۵/۷)	۳۰۹ (۱۶/۹)	۱۷۶ (۹/۷)
آیا پزشکان در این بیمارستان برای معاینه و درمان وقت و دقت کافی صرف می نمایند؟	۱۳۵ (۷/۴)	۱۲۳۶ (۶۷/۸)	۳۳۰ (۱۸/۱)	۱۲۳ (۶/۷)
آیا پزشک در خصوص بهبودی و بهزیستی توصیه های لازم را به شما داده است؟	۲۴۱ (۱۳/۲)	۱۱۳۲ (۶۲/۱)	۳۲۶ (۱۷/۹)	۱۲۵ (۶/۸)
آیا در هنگام ترخیص احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب را دارید؟	۲۸۸ (۱۵/۸)	۱۰۳۹ (۵۷/۰)	۳۷۵ (۲۰/۵)	۱۲۲ (۷/۷)
آیا امور مالی به نحوی رسیدگی می شود که موجب ناراضیاتی شما را فراهم نماید؟	۵۳۹ (۲۹/۶)	۸۸۶ (۴۸/۶)	۲۷۶ (۱۵/۱)	۱۲۳ (۶/۷)
آیا مدت انتظار قبل از دریافت خدمات درمانی (آزمایشگاه رادیولوژی) مطلوب بود؟	۲۳۸ (۱۳/۰)	۱۱۴۱ (۶۲/۶)	۳۰۸ (۱۶/۹)	۱۳۷ (۷/۵)
آیا موازین شرعی و اصول اخلاقی رعایت می شد؟	۱۹۷ (۱۰/۸)	۱۳۲۹ (۷۲/۹)	۲۳۱ (۱۲/۷)	۶۷ (۳/۷)

بیمار به وی ارائه نموده بودند. همچنین احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب و رضایتمندی بیماران از وضعیت رسیدگی به امور مالی به طور چشمگیری کاهش یافته بود. این در حالی است که از دیدگاه بیماران، میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی نیز به طور بارزی کاهش یافته بود. مطالعه بنکاوستیت و همکاری در سال ۲۰۰۳ علل ناراضی مردم از خدمات مراقبتی در سه گروه کاستی در سیستم مراقبت های بهداشتی، نقص در ارائه و کیفیت خدمات و نقص در نگرش، مهارت و کار پزشکی طبقه بندی گردید (۶). در مطالعه ای که در طی سال های ۱۳۹۱-۱۳۹۳ توسط دکتر رحمتی و همکاران در تهران انجام شد، کیفیت ضعیف ارائه مراقبت ها و برخورد نامناسب کارکنان از شایعترین علل ناراضی مراجعین برآورد گردید (۷). در تحقیق حاضر نیز کمترین میزان رضایتمندی قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران بوده است. رایت و همکاران با طراحی پرسشنامه ای به بررسی میزان رضایتمندی مراجعین اورژانس پیرامون زمان انتظار، کیفیت خدمات و نحوه رفتار پرسنل کادر درمان پرداخته اند و اظهار داشته اند که پرستاران این بخش با ایجاد رابطه مطلوب با بیماران و داشتن برخورد مناسب می توانند نقش بسزایی در بهبود میزان رضایتمندی مراجعین بخش اورژانس داشته باشند (۸). بررسی دیگری توسط سلیمانپور و همکارانش در سال ۲۰۱۱ نشان داد بیشترین میزان رضایت در مورد ارتباط بین پزشک و بیمار، ماموران امنیتی و ارتباط پرستاران با بیمار بوده است. ولی معدل زمان انتظار جهت اولین ویزیت عمدتاً موجبات ناراضی مراجعین را فراهم آورده بود (۹). مطالعه ترژیاب و همکارانش در سال ۲۰۰۵ ازدحام بیش از حد اورژانس را خطر تهدید

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، پس از اجرای طرح تحول سلامت رضایتمندی از ارائه آموزش های قبیل از ترخیص، وضعیت اتاق های بستری، نظافت سرویس های بهداشتی، ویزیت به موقع پزشکان، صرف دقت و زمان برای معاینه، توصیه های در خصوص بهبودی و بهزیستی بیمار، وضعیت رسیدگی به امور مالی و همچنین میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی به طور معنی داری کاهش یافته بود. بیشترین میزان رضایت قبل از اجرای طرح تحول نظام سلامت از رعایت موازین اخلاقی بوده و بعد از آن به ترتیب شامل ارائه اطلاعات لازم در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی، فاصله زمانی اطلاع رسانی پرستار تا ویزیت پزشک، دقت و وقت اختصاص یافته برای معاینه و درمان توسط پزشکان بوده است. این در حالی است که کمترین میزان رضایتمندی قبل از اجرای طرح تحول نظام سلامت از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران بوده است. در دوره پس از اجرای طرح، از دیدگاه بیماران، اطلاعات کمتری در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی توسط پرسنل بخش داده شده بود. همچنین پس از اجرای طرح، رضایتمندی از ارائه آموزش های لازم به صورت شفاهی یا کتبی قبل از ترخیص نیز به طور معنی داری کاهش یافته بود. شایان ذکر است میزان ناراضی از وضعیت اتاق های بستری و نظافت سرویس های بهداشتی نیز کاهش معنی دار پیدا کرده بود. به علاوه بیماران اظهار داشتند که پس از اجرای طرح تحول سلامت ویزیت پزشکان بعد از اطلاع رسانی پرستار، با تاخیر بیشتری انجام پذیرفته بود. از دیدگاه بیماران، پس از اجرای طرح تحول سلامت، پزشکان دقت و زمان کمتری صرف معاینه بیماران نموده بودند. همچنین پزشکان پس از اجرای طرح توصیه های کمتری در خصوص بهبودی و بهزیستی

جدول ۲: فراوانی پاسخ های افراد مورد مطالعه پس از اجرای طرح تحول سلامت (%)

سوال مورد بررسی	بدون جواب	بلی	تاحدودی	خیر
آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت صبح راضی می باشید؟	۸۰۶ (۴۳/۸)	۷۷۵ (۴۲/۱)	۲۰۴ (۱۱/۱)	۵۶ (۳/۰)
آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت عصر راضی می باشید؟	۷۹۳ (۴۳/۱)	۷۸۷ (۴۲/۷)	۱۹۵ (۱۰/۶)	۶۶ (۳/۶)
آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت شب راضی می باشید؟	۶۹۶ (۳۷/۸)	۸۵۷ (۴۶/۶)	۲۱۶ (۱۱/۷)	۷۲ (۳/۹)
آیا اطلاعات لازم در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی توسط پرسنل بخش به شما داده شده است؟	۱۲۹ (۷/۰)	۱۱۵۴ (۶۲/۷)	۳۴۳ (۱۸/۶)	۲۱۵ (۱۱/۷)
آیا آموزش های لازم به صورت شفاهی یا کتبی قبل از مبادرت به ترخیص به شما داده شده است؟	۲۶۴ (۱۴/۳)	۹۸۳ (۵۳/۴)	۳۱۹ (۱۷/۳)	۲۷۵ (۱۵/۰)
آیا امکانات رفاهی (سرمایشی، گرمایشی و تغذیه مناسب) برای شما فراهم بود؟	۱۷۳ (۹/۴)	۱۰۳۷ (۵۶/۳)	۳۴۹ (۱۹/۰)	۲۸۲ (۱۵/۳)
آیا دسترسی موثر و سریع به تلفن عمومی وجود داشت؟	۴۳۳ (۲۳/۵)	۹۲۹ (۴۰/۵)	۲۵۴ (۱۳/۸)	۲۲۵ (۱۲/۳)
آیا از وضعیت اتاق های بستری رضایت دارید؟	۲۸۳ (۱۵/۴)	۹۳۴ (۵۰/۷)	۳۹۸ (۲۱/۵)	۲۲۸ (۱۲/۴)
آیا از وضعیت نظافت سرویس های بهداشتی رضایت دارید؟	۲۰۸ (۱۱/۳)	۸۸۲ (۴۷/۹)	۳۷۱ (۲۰/۳)	۳۸۰ (۲۰/۶)
آیا در مدت زمان بستری لباس مناسب از نظر نظافت و آراستگی در اختیار شما قرار داده شده بود؟	۳۹۵ (۲۱/۵)	۷۹۳ (۴۳/۱)	۲۳۰ (۱۲/۴)	۴۲۳ (۲۳/۰)
آیا از حفظ اسرار بیماران و رازداری در این بیمارستان رضایت دارید؟	۳۵۱ (۱۹/۱)	۱۱۷۵ (۶۳/۸)	۲۴۷ (۱۳/۴)	۶۸ (۳/۷)
آیا ویزیت پزشک سریعاً بعد از اطلاع رسانی پرستار انجام شد؟	۱۳۱ (۷/۱)	۱۱۶۳ (۶۳/۳)	۳۳۸ (۱۸/۴)	۲۰۹ (۱۱/۳)
آیا پزشکان در این بیمارستان برای معاینه و درمان وقت و دقت کافی صرف می نمایند؟	۱۳۸ (۷/۵)	۱۱۷۳ (۶۳/۷)	۳۹۱ (۲۱/۲)	۱۳۹ (۷/۶)
آیا پزشک در خصوص بهبودی و بهزیستی توصیه های لازم را به شما داده است؟	۲۱۹ (۱۱/۹)	۱۱۰۸ (۶۰/۲)	۳۱۹ (۱۷/۳)	۱۹۵ (۱۰/۶)
آیا در هنگام ترخیص احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب را دارید؟	۳۰۸ (۱۶/۷)	۹۸۸ (۵۳/۷)	۳۸۷ (۲۱/۰)	۱۵۸ (۸/۶)
آیا امور مالی به نحوی رسیدگی می شود که موجب ناراضی شما را فراهم ننماید؟	۵۴۶ (۲۹/۷)	۸۴۱ (۴۵/۷)	۳۱۰ (۱۶/۸)	۱۴۴ (۷/۸)
آیا مدت انتظار قبل از دریافت خدمات درمانی (آزمایشگاه رادیولوژی) مطلوب بود؟	۲۶۵ (۱۴/۴)	۱۱۰۵ (۶۰/۰)	۳۱۵ (۱۷/۱)	۱۵۶ (۸/۵)
آیا موازین شرعی و اصول اخلاقی رعایت می شد؟	۲۴۱ (۱۳/۱)	۱۲۴۷ (۶۷/۸)	۲۷۶ (۱۵/۰)	۷۶ (۴/۱)

جدول ۳: مقایسه فراوانی پاسخ های افراد مورد مطالعه قبل و پس از اجرای طرح تحول سلامت

P	X ²	سوال مورد بررسی
۰/۵۰	۰/۴۶	آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت صبح راضی می باشید؟
۰/۸۲	۰/۰۵	آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت عصر راضی می باشید؟
۰/۸۶	۰/۰۳	آیا از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران در شیفت شب راضی می باشید؟
۰/۰۱*	۶/۷	آیا اطلاعات لازم در خصوص ادامه درمان و مراجعات بعدی توسط پرسنل بخش به شما داده شده است؟
۰/۰۳*	۴/۴	آیا آموزش های لازم به صورت شفاهی یا کتبی قبل از مبادرت به ترخیص به شما داده شده است؟
۰/۸۲	۰/۰۵	آیا امکانات رفاهی (سرمایشی، گرمایشی و تغذیه مناسب) برای شما فراهم بود؟
۰/۱۱	۲/۵	آیا دسترسی موثر و سریع به تلفن عمومی وجود داشت؟
۰/۰۰۳*	۱۳/۸	آیا از وضعیت اتاق های بستری رضایت دارید؟
۰/۰۰۷*	۷/۴	آیا از وضعیت نظافت سرویس های بهداشتی رضایت دارید؟
۰/۴۶	۰/۶	آیا در مدت زمان بستری لباس مناسب از نظر نظافت و آراستگی در اختیار شما قرار داده شده بود؟
۰/۴۸	۰/۵	آیا از حفظ اسرار بیماران و رازداری در این بیمارستان رضایت دارید؟
۰/۰۴*	۴/۴	آیا ویزیت پزشک سریعاً بعد از اطلاع رسانی پرستار انجام شد؟
۰/۰۰۷*	۷/۲	آیا پزشکان در این بیمارستان برای معاینه و درمان وقت و دقت کافی صرف می نمایند؟
۰/۰۱*	۶/۳	آیا پزشک در خصوص بهبودی و بهزیستی توصیه های لازم را به شما داده است؟
۰/۰۳*	۴/۵	آیا در هنگام ترخیص احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب را دارید؟
۰/۰۳*	۴/۷	آیا امور مالی به نحوی رسیدگی می شود که موجب نارضایتی شما را فراهم ننماید؟
۰/۲۲	۱/۵	آیا مدت انتظار قبل از دریافت خدمات درمانی (آزمایشگاه رادیولوژی) مطلوب بود؟
۰/۰۱*	۶/۴	آیا موازین شرعی و اصول اخلاقی رعایت می شد؟

بیمار، وضعیت رسیدگی به امور مالی و همچنین میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی به طور معنی داری کاهش یافته بود.

تقدیر و تشکر:

از سرکار خانم صالح، پرستار محترم واحد شکایات بخش اورژانس که نهایت همکاری را در انجام این مطالعه بعمل آوردند، کمال تشکر و قدردانی را ابراز می نمایم. این مقاله برگرفته از پایان نامه دوره دکترای عمومی محمدرضا طرخورانی در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می باشد.

سهم نویسندگان:

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی بر اساس پیشنهادات کمیته بین المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند.

تضاد منافع:

بدینوسیله نویسندگان تصریح می نمایند که هیچ گونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

منابع مالی:

این طرح با کمک و همکاری مرکز توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان شهدای تجریش انجام شده است.

منابع:

1. akhondzade R. Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors (Editorial). *Anesthesiol Pain*. 2014;5(1):1-2.
2. Haghdoost AA, Mehrolohasani MH, Khajehkazemi R, Fallah MS, * DR. Monitoring Indicators of Iranian Health System Reform Plan. *Hakim*. 2013;16(3):171-81. [Persian].
3. Mastaneh Z, MOUSELI L. Health information position in new reform of American health care system. *Health Inf Manag*. 2011;8(17):97-101. [Persian].

کننده ای برای سلامت و ایمنی مراجعین دانسته است (۱۰). رابطه قوی بین کیفیت و هزینه خدمات، کیفیت فرایندهای انجام شده و تعامل با بیمار با افزایش میزان رضایتمندی دیده شده است (۱۱). شیفت های کاری طولانی پرستاران بر روی کیفیت مراقبت از بیمار اثر می گذارد (۱۲). در مورد مهارت کار پزشکان قبل و بعد از طرح رضایت برابر بوده و تغییری نکرده ولی در مورد تاخیر ویزیت پزشکان و زمان ویزیت پزشکان و توصیه هایی که به پزشکان باید بکنند کاهش رضایت در بعد از اجرای طرح وجود داشته که این امر نشان دهنده افت عملکرد در اجرای طرح تحول نظام سلامت است. با توجه به نتایج مطالعه حاضر به نظر میرسد که طرح تحول نظام سلامت علیرغم همه محاسن احتمالی، در برخی جوانب با نقایصی روبروست و نیازمند پایش و ارزیابی دوره ای جهت رفع این نقایص می باشد.

نتیجه گیری:

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، پس از اجرای طرح تحول سلامت رضایتمندی از ارائه آموزش های قبل از ترخیص، وضعیت اتاق های بستری، نظافت سرویس های بهداشتی، ویزیت به موقع پزشکان، صرف دقت و زمان برای معاینه، توصیه های در خصوص بهبودی و بهزیستی

4. Nabipour I. Megatrend analysis of the health policies of I.R.Iran. *Iran South Med J*. 2014;17(5):1007-30. [Persian].
5. Hatamabadi H, Alimohammadi H. Reasons for long-stay admission in a typical overcrowded emergency of a teaching hospital in Tehran capital city. *Pajoohandeh Journal*. 2008;13(1):71-5.
6. Bankauskaite V, Saarelna O. Why are people dissatisfied with medical care services in Lithuania? A qualitative study using responses to open-ended questions. *Int J Qual Health Care*. 2003;15(1):23-9.

7. Rahmati F, Gholamalipoor H, Hashemi B, Forouzanfar MM, Hosseini F. The Reasons of Emergency Department Patients' Dissatisfaction. *Iran J Emerg Med.* 2015;2(2):59-63. [Persian].
8. Wright G, Causey S, Dienemann J, Guiton P, Coleman FS, Nussbaum M. Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department. *J Nurs Adm.* 2013;43(10):502-8.
9. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med.* 2011;4(1):2.
10. Trzeciak S, Rivers E. Emergency department overcrowding in the United States: an emerging threat to patient safety and public health. *Emerg Med J.* 2003;20(5):402-5.
11. 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.
12. Stimpfel AW, Sloane DM, Aiken LH. The longer the shifts for hospital nurses, the higher the levels of burnout and patient dissatisfaction. *Health Aff (Millwood).* 2012;31(11):2501-9.

ORIGINAL ARTICLE

Patient Satisfaction Before and After Executing Health Sector Evolution Plan

Behrouz Hashemi, Alireza Baratloo*, Mohammad Mehdi Forouzafar, Maryam Motamedi, Mohammadreza Tarkhorani

Clinical Research Development Center, Shohadaye Tajrish Hospital, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

*Corresponding author: Alireza Baratloo; Emergency Department, Shohadaye Tajrish Hospital, Tajrish Square, Tehran, Iran.
Tel: 00989122884364 Fax: 00982122721155; Email: alirezabaratloo@sbm.ac.ir

Abstract

Introduction: After long discussions, carrying out health sector evolution (HSE) plan began on May 5, 2014 throughout Iran. Shohadaye Tajrish Hospital, Tehran, was also included in this plan. This study aimed to evaluate the level of emergency department patient satisfaction, before and after running this plan. **Methods:** This cross-sectional study analyzed the data extracted from a standard questionnaire filled out by the patients presented to the emergency department of Shohadaye Tajrish Hospital over 6-month periods before and after the beginning of HSE. **Results:** 3665 patients were surveyed. After the execution of the plan, satisfaction decreased significantly regarding pre-discharge training ($p = 0.03$), hospitalization room condition ($p = 0.0002$), restroom sanitation ($p = 0.007$), waiting time to be visited by the physician ($p = 0.04$), accuracy and duration of physical examination ($p = 0.007$), feeling confident and desirable outcome ($p = 0.03$), commitment to religious and moral principles ($p = 0.01$), and handling financial affairs ($p = 0.03$). **Conclusion:** Based on the results of the present study, after execution of HSE plan, patient satisfaction has decreased significantly regarding pre-discharge training, hospitalization room condition, restroom sanitation, timely visit of the physicians, accuracy and duration of physical examination, suggestions for wellbeing of the patient, handling financial affairs, and commitment to religious and moral principles.

Keywords: Delivery of health care; emergency service, hospital; patient satisfaction