مقاله‌ی پژوهشی

تاثیر طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران

علی‌محمد مصدق راد[۱]، ابراهیم جعفری پویان[۲]، سوده حاجی‌هاشمی[۳*]

۱) دانشیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده‌ی بهداشت، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران. ۲) دانشیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران. ۳) کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

***نویسنده مسئول:** گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران، تلفن: ۰۲۱۴۲۹۳۳۰۰۶، نمابر: ۰۲۱۸۹۸۹۱۲۹، پست الکترونیک: shajihashemi@yahoo.com

دریافت: ۹۷/۵/۱۵ پذیرش: ۹۷/۹/۲۲

چکیده

مقدمه: *اصلاحات نظام سلامت همانا تغییرات هدف‌مند، بنیادی و پایدار برای افزایش دسترسی، کارایی، کیفیت، عدالت، تاب‌آوری، پایداری، پاسخ‌گویی، رضایت و کاهش هزینه‌ها است. طرح تحول نظام سلامت ایران با هدف افزایش دسترسی به خدمات سلامت، کاهش هزینه‌ی بیماران و ارتقای کیفیت خدمات سلامت در اردیبهشت ۱۳۹۳ اجرا شد. هدف مطالعه‌ی حاضر، بررسی تاثیر طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران بود.*

روش کار: *مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی حاضر به‌صورت گذشته‌نگر با استفاده از داده‌های پنج سال (۱۳۹۱ تا ۱۳۹۵) رضایت بیماران از یک بیمارستان تخصصی شهر اصفهان انجام شد. به‌ترتیب تعداد ۵۳۸ و ۸۷۳ بیمار پیش و پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت مورد بررسی قرار گرفتند. از یک پرسش‌نامه‌ی ۲۹ گویه‌ای برای سنجش رضایت بیماران در چهار بعد خدمات پزشکی، پرستاری، پشتیبانی و هتلینگ استفاده شد. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی در نرم‌افزار SPSS-v24 تجزیه‌وتحلیل شد.*

یافته‌ها: *رضایت بیماران از ۸۴/۳٪ در پیش از اجرای طرح تحول نظام سلامت به ۸۹/۷٪ در پس از اجرای طرح افزایش یافت (۶/۳٪ افزایش)، که از نظر آماری معنی‌دار بود ($P<0/05$). میزان رضایت بیماران در همه‌ی ابعاد خدمات پزشکی، پرستاری، پشتیبانی و رفاهی افزایش نشان داد. بیش‌ترین افزایش رضایت بیماران مربوط به خدمات هتلینگ (۹/۹٪) و پشتیبانی (۶/۷٪) بیمارستان بود. رضایت بیماران در سال‌های اول، دوم و سوم اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان به‌ترتیب، ۵/۵٪، ۰/۳۷٪ و ۰٪ افزایش یافت.*

نتیجه‌گیری: *میزان رضایت بیماران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت به‌طور نسبی افزایش یافت. ارزشیابی اثرات برنامه‌ی طرح تحول نظام سلامت منجر به شناسایی نقاط قوت و ضعف آن و به‌کارگیری اقدامات اصلاحی می‌شود.*

کلیدواژه‌گان: *نظام سلامت، اصلاحات، رضایت بیماران، بیمارستان*

مقدمه

نظام سلامت شامل موسسات دولتی و خصوصی است که وظیفه‌ی قانون‌گذاری، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، تامین مالی، تولید منابع، تولیت و ارایه‌ی خدمات سلامت را با هدف تامین، ارتقا و حفظ سلامت جامعه برعهده دارند [۱]. تامین، حفظ و ارتقای سلامت مردم و پاسخ‌گویی به انتظارات و حمایت مالی از افراد در برابر هزینه‌های سلامت از اهداف اصلی نظام سلامت است. همچنین، دسترسی، کارایی، کیفیت، عدالت و تاب‌آوری از اهداف واسطه‌ای نظام سلامت به‌شمار می‌روند که دستیابی به آن‌ها زمینه‌ی تحقق اهداف اصلی نظام سلامت را فراهم می‌کند. در نهایت، حاکمیت، تامین مالی، نیروی انسانی، تجهیزات و ملزومات، سیستم اطلاعات و ارایه‌ی خدمات سلامت نیز از الزامات دستیابی به اهداف نظام سلامت هستند [۲]. سیاست‌گذاران و مدیران ارشد نظام سلامت، با تغییر و اصلاح اجزا و الزامات نظام سلامت، برای دستیابی به اهداف نظام سلامت تلاش می‌کنند.

بیمارستان، سازمان بهداشتی-درمانی تخصصی است که خدمات تشخیصی، درمانی و بازتوانی را با استفاده از کادر تخصصی پزشکی، جراحی، پرستاری و پیراپزشکی و همچنین تسهیلات و تجهیزات پیش‌رفته، در راستای تامین، ارتقا و حفظ سلامت جامعه به‌صورت ۲۴ساعته ارایه می‌دهد و

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

همچنین، مرکزی برای آموزش و پژوهش در حوزه‌ی علوم پزشکی است [۳]. هدف بیمارستان همانا ارایه‌ی خدمات باکیفیت به بیماران و تامین نیازها و انتظارات منطقی آنان است. مصدق راد (۲۰۱۲) کیفیت خدمات بیمارستانی را «تامین رضایت ارایه‌کننده‌ی خدمات سلامت و بیماران از طریق ارایه‌ی خدمات اثربخش و کارامد، مطابق با آخرین دستورالعمل‌های بالینی و تامین نیازهای تصریحی و تلویحی منطقی بیماران» تعریف کرد [۴].

خدمات بیمارستانی باید منجر به رضایت بیماران شود. رضایت بیمار بیانگر نگرش او در مورد ابعاد مختلف ساختاری، فرآیندی و پیامدی خدمات سلامت ارایه‌شده در بیمارستان است [۵]. خدمات اثربخش، باکیفیت و یکپارچه‌ی بیمارستانی باید به‌صورت بیمارمحور ارایه شود تا منجر به رضایت بیمار شود. رضایت بیمار یکی از شاخص‌های مهم کیفیت خدمات بیمارستانی است [۴]. بیماران راضی، از خود بهتر مراقبت کرده، همکاری بیش‌تری با ارایه‌کنندگان خدمات سلامت داشته و به‌صورت مداوم پیگیر درمان خود هستند، که منجر به تسریع روند بهبود آن‌ها و دستیابی به نتایج مثبت سلامت می‌شود [۹-۶]. علاوه‌براین، مشتریان راضی نسبت‌به سازمان وفادار بوده و نقش موثری در معرفی سازمان به دیگران دارند [۱۰]. در صنعت سلامت، از هر ۱۰۰ بیماری که خدمات بی‌کیفیت دریافت کنند، ۷۰ نفر هرگز مجددا به آن سازمان مراجعه نکرده و ۷۵ نفرشان، تجربه‌ی منفی خود را به‌طور متوسط با نه نفر از دوستان و اعضای خانواده به اشتراک می‌گذارند. حدود ۴۶۵ مشتری بالقوه، به‌خاطر تبلیغات منفی این ۷۵ مشتری ناراضی، به بیمارستان مربوطه مراجعه نمی‌کنند [۱۱]. بنابراین، مدیران بیمارستان‌ها باید تلاش بیش‌تری برای جلب رضایت بیماران به‌خرج دهند.

نظام بیمارستانی ایران با چالش‌های متعددی در زمینه‌های کیفیت، ایمنی و کارایی مواجه است. یک مرور نظام‌مند با بررسی و سنتز ۹۱ پژوهش انجام‌شده در زمینه‌ی کارایی بیمارستان‌های ایران در بازه‌ی زمانی ۱۳۷۶ تا ۱۳۹۵ چنین نتیجه گرفت که کارایی بیمارستان‌های ایران در حد متوسط است. براساس یافته‌های پژوهش حاضر، میانگین کارایی بیمارستان‌های کشور از ۰/۵۸۴ تا ۰/۹۹۸ متغیر بود [۱۲]. یک مرور نظام‌مند و متاآنالیز دیگر نیز با سنتز نه مقاله‌ی پژوهشی چاپ‌شده تا سال ۱۳۹۷، میزان خطاهای پزشکی در بیمارستان‌های ایران را از ۰/۰۶٪ تا ۴۲٪ گزارش کرد [۱۳]. نتایج مرور نظام‌مند دیگری با سنتز ۵۲ مطالعه تا سال ۱۳۹۷ نشان داد که میزان رضایت بیماران از بیمارستان‌های کشور، کم‌تر از متوسط است [۱۴]. عوامل مختلفی نظیر ساختمان، تسهیلات و تجهیزات بیمارستان، کارکنان بیمارستان و رفتار آن‌ها با بیماران، زمان انتظار برای دریافت خدمات سلامت و امکانات تشخیصی، درمانی، بازتوانی و رفاهی بیمارستان بر میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی اثرگذار است [۵،۱۵].

اصلاحات نظام سلامت همانا تغییرات هدف‌مند، بنیادی و پایدار برای افزایش دسترسی، کارایی، کیفیت، عدالت، تاب‌آوری، پایداری، پاسخ‌گویی، رضایت و کاهش هزینه‌ها است. اصلاحات نظام سلامت معمولا توسط دولت و بر شش بلوک ساختاری یا الزامات نظام سلامت، مانند حاکمیت، تامین مالی، نیروی انسانی، تجهیزات، سیستم اطلاعات و ارایه‌ی خدمات سلامت اعمال می‌شود. هدف اصلی اصلاحات نظام سلامت، بهبود عملکرد آن و در نهایت، ارتقای سطح سلامت جامعه است.

طرح تحول نظام سلامت در اواسط اردیبهشت ۱۳۹۳، با هدف افزایش دسترسی مردم به خدمات سلامت، کاهش پرداخت‌ازجیب مردم و بهبود کیفیت خدمات سلامت در کشور اجرا شد. این طرح در حوزه‌ی درمان دارای هفت بسته‌ی «برنامه‌ی کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی، برنامه‌ی حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، برنامه‌ی ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی، برنامه‌ی ماندگاری پزشکان در مناطق کم‌ترتوسعه‌یافته و محروم، برنامه حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان‌های دولتی، برنامه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی و برنامه‌ی ترویج زایمان طبیعی و کاهش سزارین» بود. براساس این طرح، کلیه‌ی بیمارستان‌های دانشگاهی کشور (۵۶۱ بیمارستان) ملزم به ارایه‌ی خدمات بستری مورد نیاز بیماران بوده و نباید بیماران را برای دریافت خدمات، دارو و ملزومات به بخش خصوصی ارجاع دهند. همچنین، پرداخت‌ازجیب بیماران باید حدود ۱۰٪ کل هزینه‌های درمان آن‌ها باشد [۱۶].

ارزشیابی اثرات اجرای طرح تحول نظام سلامت برای تعیین میزان دستیابی به اهداف این طرح، اصلاحات و درصورت لزوم، به‌کارگیری اقدامات اصلاحی مورد نیاز، ضروری است. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف ارزشیابی تاثیر طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران انجام شد. نتایج پژوهش حاضر، اطلاعات ارزشمندی را در اختیار سیاست‌گذاران و مدیران ارشد نظام سلامت و مدیران بیمارستان‌های کشور قرار می‌دهد تا از آن‌ها در توسعه و اجرای صحیح برنامه‌ی طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌ها استفاده کنند.

روش کار

اگرچه تاکنون پژوهش‌هایی در زمینه‌ی تاثیر طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران در بیمارستان‌های کشور صورت گرفته، اما انجام آن‌ها محدود به سنجش

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

رضایت بیماران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌ها بوده و مقایسه‌ای با میزان رضایت بیماران پیش از اجرای طرح انجام نشده تا میزان تاثیر اجرای طرح بر رضایت بیماران در بیمارستان‌ها تعیین شود [۲۱-۱۷]. بنابراین، پژوهش توصیفی حاضر به‌صورت گذشته‌نگر، با استفاده از پرسش‌نامه، در سال ۱۳۹۶ در یک بیمارستان تخصصی شهر اصفهان انجام شد. این بیمارستان دارای ۱۶۰ تخت مصوب، ۶۲۰ کارمند و ۱۴ بخش بالینی و رادیوتراپی است.

پرسش‌نامه دارای ۲۹ گویه در چهار بعد خدمات پزشکی، پرستاری، پشتیبانی و هتلینگ است که براساس طیف لیکرت سه گزینه‌ای (ضعیف، متوسط و خوب) نمره‌دهی می‌شود. گویه‌های خدمات پزشکی، حوزه‌های حضور به‌موقع پزشک بر بالین بیمار، نحوه‌ی تشخیص و درمان پزشک، برخورد پزشک با بیمار، آموزش پزشک به بیمار و پاسخ‌گویی پزشک به پرسش‌های بیمار را پوشش می‌دهد. بعد خدمات پرستاری شامل رضایت بیمار از حضور به‌موقع پرستار بر بالین وی، نحوه‌ی برخورد پرستار با او، مهارت پرستار در انجام مراقبت‌های پرستاری، میزان آموزش پرستار به او و پاسخ‌گویی پرستار به پرسش‌هایش است. بعد خدمات پشتیبانی شامل رضایت بیمار از عملکرد سایر بخش‌ها و واحدهای بیمارستان، نظیر پذیرش و ترخیص، مددکاری، خدمات تشخیصی و داروخانه است. در نهایت، بعد خدمات هتلینگ شامل رضایت بیمار از تسهیلات بهداشتی و رفاهی بیمارستان، نظیر حمام، سرویس‌های بهداشتی، سرمایش، گرمایش، تهویه، آرامش، روشنایی، البسه، غذا، امکانات رفاهی و نظافت عمومی محیط بیمارستان است. این پرسش‌نامه توسط واحد بهبود کیفیت بیمارستان در سال ۱۳۹۱ طراحی شد و روایی و پایایی آن تایید گردید (جدول ۱).

جدول ۱. ابعاد پرسش‌نامه‌ی رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی و ضریب آلفای کرونباخ

ابعاد رضایت بیماران	تعداد سوال	ضریب آلفای کرونباخ
رضایت از خدمات پزشکی	۵	۰/۶۹
رضایت از خدمات پرستاری	۵	۰/۷۳
رضایت از خدمات پشتیبانی	۹	۰/۷۴
رضایت از خدمات هتلینگ	۱۰	۰/۷۵
مجموع	۲۹	۰/۸۱

پرسش‌نامه‌ی رضایت بیماران به‌صورت ماهانه توسط کارشناس بهبود کیفیت بیمارستان در اختیار بیماران ترخیصی قرار گرفته و تکمیل شد. در پژوهش حاضر از داده‌های پنج سال رضایت سنجی بیماران (۱۴۱۱ پرسش‌نامه)، از فروردین ۱۳۹۱ تا اسفند ۱۳۹۵، استفاده‌شد. از داده‌های سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ برای تعیین رضایت بیماران پیش از اجرای طرح تحول نظام سلامت (۵۳۸ بیمار) و از داده‌های سال‌های ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵ برای تعیین میزان رضایت بیماران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت (۵۸۶ بیمار) استفاده‌شد. باتوجه‌به این‌که طرح تحول نظام سلامت در سال ۱۳۹۳ در این بیمارستان اجرا شد، داده‌های رضایت بیماران در همان سال به‌دلیل اجتناب از اثر هاتورن (Hawthorne effect) مورد استفاده قرارنگرفت [۲۲]. بنابراین، داده‌های ۲۴ ماه پیش و ۲۴ ماه پس از مداخله مورد مقایسه قرارگرفت.

از آمار توصیفی و استنباطی در نرم‌افزار SPSS-24 برای تحلیل داده‌ها استفاده‌شد. برای توصیف متغیرها از فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار بهره گرفته‌شد. از آزمون تی زوجی برای مقایسه‌ی رضایت بیماران در دوره‌های پیش و پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت استفاده‌شد. سطح معنی‌داری، کم‌تر از ۰/۰۵ درنظر گرفته‌شد.

ملاحظات اخلاقی رعایت‌شده در پژوهش حاضر شامل اخذ کد اخلاق از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، توضیح شفاف اهداف مطالعه به مدیران بیمارستان، محرمانه تلقی‌کردن اطلاعات شخصی بیماران و بی‌طرفی پژوهشگران در کلیه‌ی مراحل جمع‌آوری، تحلیل و گزارش داده‌ها بود.

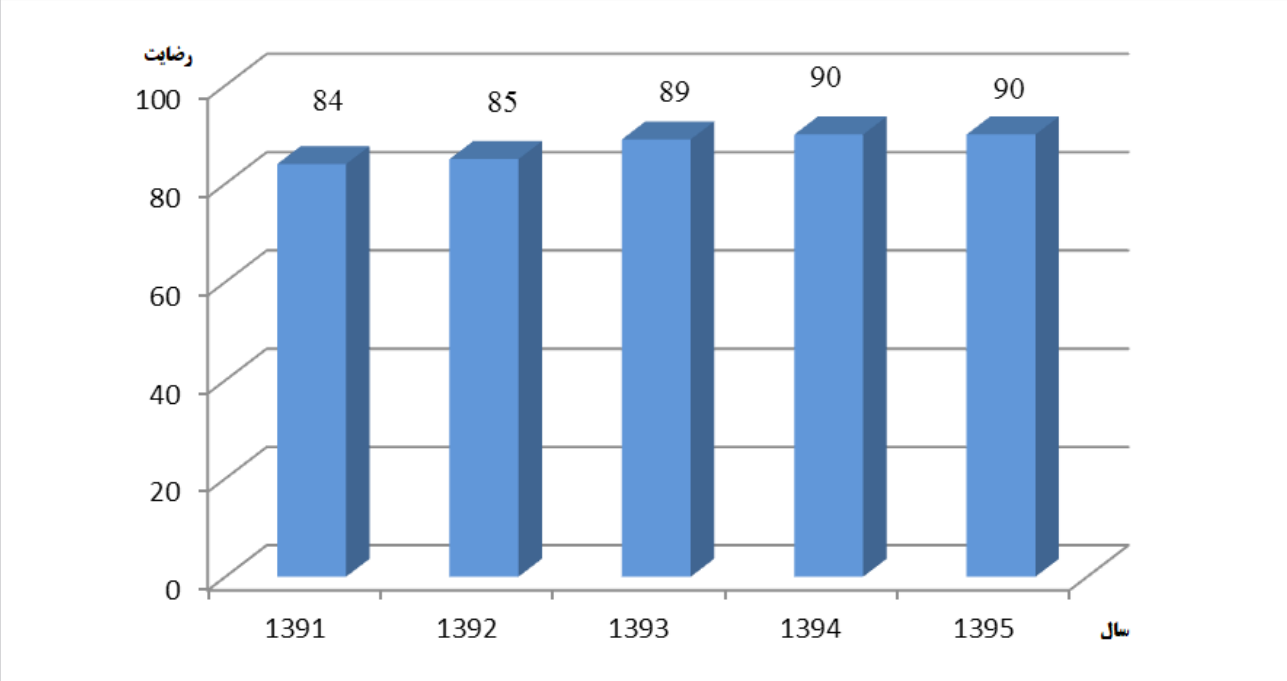
یافته‌ها

رضایت بیماران از خدمات دریافتی بیمارستان در سال ۱۳۹۱ برابر با ۲/۵۲ از ۳ امتیاز (۸۴٪) بود. بیماران از خدمات پشتیبانی و پزشکی رضایت بیش‌تر و از خدمات هتلینگ و پرستاری، رضایت کم‌تری داشتند. رضایت بیماران در سال ۱۳۹۵ به ۲/۶۹ از ۳ امتیاز (۸۹/۷٪) افزایش یافت. در این سال نیز بیماران از خدمات پشتیبانی و پزشکی بیش‌تر و از خدمات هتلینگ و پرستاری، کم‌تر راضی بودند. رضایت بیماران از خدمات بیمارستان در سال ۱۳۹۵ حدود ۶/۷۵٪ بیش‌تر از سال ۱۳۹۱ بود. درحالی‌که رضایت بیماران در سال ۱۳۹۳ حدود ۵/۵٪ بیش‌تر از سال ۱۳۹۲ بود. این میزان در سال ۱۳۹۴ حدود ۰/۳۷٪ نسبت‌به سال ۱۳۹۳ افزایش یافت و در سال ۱۳۹۵ بدون تغییر ماند (جدول ۲ و نمودار ۱).

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

جدول ۲: میانگین رضایت بیماران در دوره‌ی ۵ ساله‌ی مطالعه از ۳ امتیاز به‌تفکیک ابعاد رضایت بیماران

بعد رضایت بیمار	۱۳۹۱ (N=۲٦۷) Mean±SD	۱۳۹۲ (N=۲۷۱) Mean±SD	۱۳۹۳ (N=۲۸۷) Mean±SD	۱۳۹٤ (N=۲۸۱) Mean±SD	۱۳۹۵ (N=۳۰۵) Mean±SD
رضایت از خدمات پزشکی	۲/۵۴±۰/۴۷	۲/۵۶±۰/۴۶	۲/۷۲±۰/۴۰	۲/۷۱±۰/۴۰	۲/۷۲±۰/۳۹
رضایت از خدمات پرستاری	۲/۴۸±۰/۴۷	۲/۵۰±۰/۴۶	۲/۶۳±۰/۳۸	۲/۶۲±۰/۳۷	۲/۶۳±۰/۳۹
رضایت از خدمات پشتیبانی	۲/۶۴±۰/۲۳	۲/۶۷±۰/۲۲	۲/۷۳±۰/۲۹	۲/۷۷±۰/۲۷	۲/۷۶±۰/۲۵
رضایت از خدمات هتلینگ	۲/۴۰±۰/۳۱	۲/۴۲±۰/۳۱	۲/۶۳±۰/۳۹	۲/۶۴±۰/۳۹	۲/۶۵±۰/۳۷
رضایت کل بیماران	۲/۵۲±۰/۲۴	۲/۵۴±۰/۲۴	۲/۶۸±۰/۲۵	۲/۶۹±۰/۲۶	۲/۶۹±۰/۲۶



نمودار ۱: درصد رضایت بیماران در دوره‌ی ۵ ساله‌ی مطالعه

رضایت بیماران از ۲/۵۳ امتیاز پیش از اجرای طرح تحول نظام سلامت به ۲/۶۹ امتیاز پس از اجرای طرح افزایش یافت (جدول ۳ و نمودار ۲). به‌طور کلی، میزان رضایت بیماران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت به میزان ۶/۳۲٪ افزایش یافت که از نظر آماری معنی‌دار بود (P <۰/۰۵). رضایت بیماران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در همه‌ی ابعاد افزایش یافت.

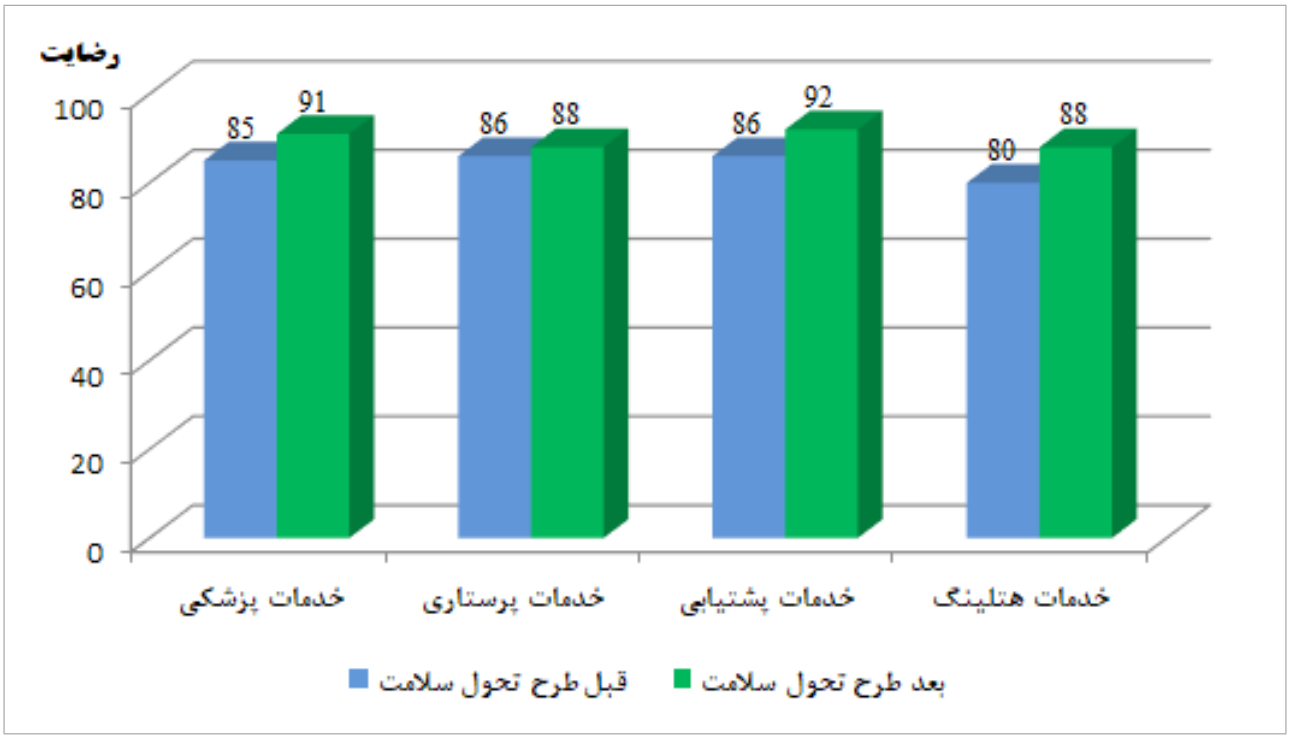
نتایج آزمون تی زوجی نشان داد که اختلاف میانگین رضایت بیماران پیش و پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان، در همه‌ی ابعاد معنی‌دار بوده‌است. بیش‌ترین تغییرات مربوط به رضایت بیماران از خدمات هتلینگ بیمارستان بود که در مقایسه با پیش از اجرای طرح تحول نظام سلامت، حدود ۱۰٪ افزایش نشان داد (جدول ۳).

جدول ۳. میانگین ابعاد رضایت بیماران پیش و پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت از ۳ امتیاز

رضایت بیمار	پیش از طرح تحول Mean±SD	پس از طرح تحول Mean±SD	اختلاف (درصد)	*P-value
رضایت از خدمات پزشکی	۲/۵۵±۰/۴۷	۲/۷۲±۰/۳۹	٪۶/۶۷	<۰/۰۰۱
رضایت از خدمات پرستاری	۲/۴۹±۰/۳۷	۲/۶۳±۰/۳۹	٪۵/۶۲	۰/۰۱۸
رضایت از خدمات پشتیبانی	۲/۶۵±۰/۳۷	۲/۷۶±۰/۲۵	٪۴/۱۵	<۰/۰۰۱
رضایت از خدمات هتلینگ	۲/۴۱±۰/۳۱	۲/۶۵±۰/۳۹	٪۹/۹۶	<۰/۰۰۱
رضایت کل بیماران	۲/۵۳±۰/۲۴	۲/۶۹±۰/۲۶	٪۶/۳۲	<۰/۰۱

*Paired Samples t-Test

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]



نمودار ۲. درصد رضایت بیماران پیش و پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت

بحث

مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی تاثیر طرح تحول نظام سلامت بر میزان رضایت بیماران در یک بیمارستان تخصصی شهر اصفهان انجام شد. نتایج مطالعه نشان داد که میزان رضایت بیماران پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت به میزان ۶/۳٪ افزایش یافته و به ۹۰٪ رسید. میزان رضایت بیماران در همه‌ی ابعاد خدمات پزشکی، پرستاری، پشتیبانی و رفاهی افزایش نشان داد. بیش‌ترین افزایش رضایت بیماران از خدمات هتلینگ و پشتیانی بیمارستان بود. افزایش رضایت بیماران در پژوهش حاضر به‌دلیل اجرای بسته‌های طرح تحول نظام سلامت، به‌ویژه کاهش میزان پرداختی بیماران بستری، بهبود کیفیت هتیلنگ بیمارستان، افزایش حضور پزشکان متخصص مقیم، ارتقای کیفیت ویزیت پزشکان و محافظت مالی از بیماران صعب‌العلاج در بیمارستان، بود.

مطالعات پیشین نیز نشان دادند که عدم‌دریافت وجه اضافه از بیمار، تهیه‌ی اقلام و تجهیزات مورد نیاز بیمار در بیمارستان، افزایش دسترسی بیمار به پزشکان، ارایه‌ی به‌موقع خدمات درمانی و ارتقای کیفیت خدمات رفاهی، منجر به افزایش رضایت بیماران در بیمارستان‌ها، پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت شده‌است [۱۹-۱۷]. پژوهشی روی ۵۰۰ بیمار در شش بیمارستان دولتی شهر تهران در نیمه‌ی اول سال ۱۳۹۴ نشان داد که بیماران از میزان هزینه پرداختی، دسترسی به خدمات پیراپزشکی و فراهم‌بودن دارو و ملزومات، بیش‌ترین رضایت را داشتند [۱۷]. در پژوهشی دیگر که در سال ۱۳۹۴ با مشارکت ۳۸۶ بیمار مبتلا به سرطان در بیمارستان امام خمینی(ره) ساری انجام شد، رضایت بیماران در حد خوب (۷۰٪) ارزشیابی شد. بیماران بیش‌ترین رضایت را از رفتار کارکنان، ارزش خدمات دریافتی در مقابل هزینه‌ی پرداختی، تجربه و تخصص کارکنان و تجهیزات بیمارستان و کم‌ترین رضایت را از دسترسی به امکانات و وسایل سرگرم‌کننده، دسترسی راحت و به‌موقع به داروهای مورد نیاز، فراغت از درد، دریافت خدمات کامل‌وجامع و غذای بیمارستان داشتند. رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت در حد ۶۴٪ درصد بوده‌است [۱۸]. مطالعه‌ای روی ۴۱۰ بیمار بستری در هفت بیمارستان آموزشی-درمانی استان خراسان جنوبی نشان داد که حدود ۸۸٪ بیماران، رضایتی در حد خوب و عالی داشتند [۱۹]. نتایج مطالعه‌ای دیگر که در سال ۱۳۹۵ روی ۹۰۰ بیمار در بیمارستان شهید محمدی شهر بندر عباس انجام شد، نشان داد که میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارایه‌شده در حد مطلوبی قرار داشته‌است [۲۰].

در مطالعه‌ی حاضر، اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان مورد مطالعه، منجر به افزایش ۶/۷٪ رضایت بیماران از خدمات پزشکی (از ۸۵٪ به ۹۱٪) شد. مطالعات پیشین، رضایت کم‌تر بیماران از خدمات پزشکی را پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت گزارش کردند. به‌عنوان مثال، در مطالعه‌ای در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۱۳۹۵، حدود یک‌سوم (۳۵٪) بیماران از خدمات پزشکی بیمارستان رضایت

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

داشتند [۲۱]. در مطالعه‌ی هاشمی و همکاران در بیمارستان شهید محمدی بندر عباس، بیش‌ترین نارضایتی بیماران از خدمات پزشکی بود [۲۰]. حدود ۵۷٪ بیماران از کادر پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-درمانی استان خراسان جنوبی رضایت داشتند [۱۹]. بیمارستان مورد مطالعه در پژوهش حاضر، یک بیمارستان تخصصی سرطان بود که بیماران این مراکز وابستگی بیش‌تری به خدمات پزشکی داشته، پزشکان نیز باتوجه‌به ماهیت بیماری، تمام تلاش خود را برای درمان و تامین رضایت بیماران به‌کار می‌گیرند. این بیماران به حمایت روحی-روانی بیش‌تری نیاز دارند. نتایج مطالعه‌ی دیگری در یک بیمارستان تخصصی سرطان در شهر ساری موید رضایت بالای بیماران از خدمات پزشکی بیمارستان بود [۱۸]. دلیل رضایت کم‌تر بیماران از خدمات پزشکی در سایر مطالعات را باید در افزایش تعداد بیماران مراجعه‌کننده به‌دنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت، فشار بیش‌تر به کادر پزشکی و برنامه‌های محدود بیمارستان‌ها برای افزایش رفاه و رضایت شغلی پزشکان جستجو کرد.

رضایت بیماران از خدمات پرستاری در پژوهش حاضر، با اجرای طرح تحول نظام سلامت از ۸۳٪ به ۸۸٪رسید. مطالعات پیشین نیز رضایت از خدمات پرستاری پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت را از متوسط تا مطلوب گزارش کردند. حدود ۸۶٪ از بیماران بستری در چهار بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی ارومیه در سال ۱۳۹۴، از خدمات پرستاری بیمارستان راضی بودند [۲۳]. در مطالعه‌ی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۱۳۹۵، حدود نیمی از بیماران از خدمات پرستاران بیمارستان رضایت داشتند [۲۱]. حدود ۵۹٪ بیماران از کادر پرستاری بیمارستان‌های آموزشی-درمانی استان خراسان جنوبی رضایت داشتند [۱۹].

هدف بیمارستان باید ارایه‌ی خدمات باکیفیت تشخیصی، درمانی و بازتوانی به بیماران باشد. مدیران بیمارستان‌ها باید توجه داشته باشند که دستیابی به رضایت بیمار در درجه‌ی اول مستلزم داشتن کارکنان راضی است. در سازمان‌های خدماتی چون بیمارستان‌ها، مشتری در ارتباط نزدیک با ارایه‌کننده‌ی خدمات است. بنابراین، تلاش برای افزایش رضایت بیماران، بدون‌توجه به رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی آن‌ها، در بلندمدت اثرات منفی به‌دنبال دارد. اجرای برنامه‌ی طرح تحول نظام سلامت منجر به افزایش تقاضا برای خدمات بیمارستانی در بیمارستان‌های دولتی شد. در نتیجه، فشار کاری زیادی بر کارکنان بیمارستان‌ها تحمیل گردید. در مقابل، کمیت و کیفیت کارکنان بیمارستان متناسب با افزایش بار کاری، تغییر زیادی نکرد و در نتیجه، نارضایتی‌هایی در کارکنان بیمارستان ایجاد شد. به‌عنوان مثال، مطالعه‌ای روی پرستاران ۱۳ بیمارستان آموزشی شهر شیراز در اسفند ۱۳۹۳ نشان داد که تنها ۳۰٪ پرستاران از اجرای طرح تحول نظام سلامت راضی بودند. بیش‌ترین نارضایتی پرستاران از تعداد مراجعان و امکات رفاهی و اقامتی بود [۲۴]. پژوهشی دیگر روی پرستاران دو بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۹۵ نشان داد که رضایت ۷۵٪ از پرستاران در سطح متوسط و کم‌ترین رضایت مربوط به شرایط کاری و حقوق و مزایا بوده‌است [۲۵]. بنابراین، عدم‌رضایت کارکنان در بلندمدت، منجر به فرسودگی شغلی، کاهش کیفیت خدمات و افزایش خطاها می‌شود که نارضایتی بیماران را به‌دنبال دارد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان مورد مطالعه منجر به افزایش ۴٪ و ۱۰٪ رضایت بیماران از خدمات پشتیبانی و رفاهی بیمارستان شد. اجرای بسته‌ی بهبود کیفیت هتلینگ طرح تحول نظام سلامت در سایر بیمارستان‌ها نیز افزایش رضایت بیماران را به دنبال داشته‌است. به‌عنوان مثال، حدود ۸۴٪ بیماران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کردستان در سال ۱۳۹۵ و ۵۱٪ بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ارومیه در سال ۱۳۹۴، کیفیت خدمات رفاهی را مناسب ارزشیابی کردند [۲۱،۲۳].

رضایت بیماران در سال‌های اول، دوم و سوم اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان مورد مطالعه به‌ترتیب، ۵/۵٪، ۰/۳۷٪ و ۰٪ افزایش یافت. افزایش بیش‌تر رضایت بیمار در سال اول می‌تواند ناشی از اثر هاثورن باشد که واکنش طبیعی بیمارستان نسبت‌به تغییرات طرح تحول نظام سلامت بوده و شرایط به‌مرور زمان، به ثبات نسبی رسیده‌است. در صورت عدم‌به‌کارگیری برنامه‌ای جامع، هدف‌مند و پایدار، رضایت بیماران کاهش می‌یابد. مدیران بیمارستان‌ها باید اصلاحات کشوری نظام سلامت را با به‌کارگیری برنامه‌های توسعه‌ی سازمانی داخلی تقویت کنند. در این حالت، در صورت ناپایداری و عدم‌تداوم برنامه‌ی اصلاحات کشوری، تداوم اجرای برنامه‌ی بهبود سازمانی، مانع از افت نتایج به‌دست‌آمده می‌شود.

اصلاحات نظام سلامت باید به‌صورت تدریجی، تکاملی و جامع انجام شود تا نتایج مثبت پایداری به‌همراه داشته‌باشد. برنامه‌های طرح تحول نظام سلامت بیش‌تر از نوع ساختاری بوده‌است. بنابراین، طرح تحول نظام سلامت در شروع، باتوجه‌به اجرای تغییرات ساختاری مثبت در بیمارستان‌ها، منجربه افزایش رضایت بیماران شد. ولیکن این نتایج باتوجه‌به عدم‌پایداری منابع مالی نظام سلامت کشور، استمرار نداشت. هرگونه تغییرات ساختاری برای اثربخشی بیش‌تر باید توام با تغییرات فرآیندی و فرهنگی باشد. به‌عبارتی، بودجه‌ی طرح تحول

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

نظام سلامت بایستی به‌طور متعادل صرف تغییرات ساختاری، فرآیندی و زمینه‌ای شود. افزایش تخت‌ها، تجهیزات و کارکنان بیمارستان‌ها باید همراه با آموزش مستمر و توانمندسازی مدیران و کارکنان بیمارستان‌ها، ارتقای فرآیندهای کاری بیمارستان و آموزش مردم به‌طور عام و بیماران به‌طور خاص برای استفاده‌ی درست و بهینه از خدمات بیمارستانی باشد تا منجر به دستیابی به نتایج درست شود. هدف اصلی اصلاحات نظام سلامت، بهبود عملکرد سازمان‌های بهداشتی-درمانی و ارتقای سلامت جامعه است. تمرکز صرف بر افزایش دسترسی مردم به خدمات سلامت، بدون توجه به سایر اهداف واسطه‌ای نظام سلامت، صرفا منجر به افزایش هزینه‌ها، فرسودگی کارکنان و کاهش کارایی نظام سلامت می‌شود.

برنامه‌های حوزه‌ی درمان طرح تحول نظام سلامت ایران تنها در بیمارستان‌های دولتی دانشگاهی اجرا شدند. نظام سلامت، سیستم اجتماعی پیچیده‌ای است متشکل از بخش عمومی و خصوصی، شامل مردم و بیماران، ارایه‌کنندگان خدمات سلامت، خریداران خدمات سلامت و پرداخت‌کنندگان هزینه‌های سلامت. اصلاحات نظام سلامت باید اجزای مختلف نظام سلامت را به‌صورت هماهنگ شامل شود. اصلاح جزئی از نظام سلامت، بدون توجه به تاثیر و تاثرات سایر اجزا، منجر به ایجاد چالش‌هایی می‌شود که دستیابی به اهداف نظام سلامت را محدود می‌کند.

کارکرد و عملکرد صحیح سیستم‌های اجتماعی پیچیده، نظیر بیمارستان‌ها، نیازمند اعتماد متقابل میان ذی‌نفعان کلیدی است. اعتماد میان بازیگران اصلی نظام سلامت منجر به تسهیل هماهنگی فعالیت‌ها شده و دستیابی به اهداف نظام سلامت را ممکن می‌سازد. اعتماد متقابل میان بیمار و تیم ارایه‌کننده‌ی خدمات سلامت و همچنین تیم ارایه‌کننده‌ی خدمات سلامت و مدیران بیمارستان، منجر به تقویت عملکرد بیمارستان و افزایش پاسخ‌گویی بیمارستان می‌شود. اعتماد، به‌ویژه هنگام اصلاحات نظام سلامت که توازن قدرت میان بازیگران نظام سلامت به‌هم می‌خورد، از اهمیت بیش‌تری برخوردار است.

نتیجه گیری

اجرای طرح تحول نظام سلامت، منجر به افزایش نسبی رضایت بیماران از خدمات بیمارستان مورد مطالعه در پژوهش حاضر شد. رضایت بیماران به‌ترتیب در سال‌های اول، دوم و سوم اجرای طرح تحول نظام سلامت، ۵/۵٪، ۰/۳۷٪ و ۰٪ افزایش داشت. مدیران باید هماهنگ با به‌کارگیری تغییرات ساختاری در بیمارستان، تغییرات فرآیندی و فرهنگی را نیز به‌کار گیرند تا اثرات طرح تحول نظام سلامت را تقویت نموده و تداوم بخشند. همچنین، اجرای برنامه‌های بهبود سازمانی، نیازمند تعهد سازمانی کارکنان است. بنابراین، مدیران باید برنامه‌های بهبود رضایت بیماران را هماهنگ با برنامه‌های بهبود رضایت کارکنان، تدوین و اجرا کنند تا به نتایج بهتری دست یابند.

پژوهش حاضر، به ارزشیابی رضایت بیماران بیمارستانی پرداخت که طرح تحول نظام سلامت در آن اجرا شده و با استفاده از رویکرد پیش و پس از مداخله، تاثیر طرح تحول سلامت بر رضایت بیماران را بررسی نمود. بنابراین، پژوهش حاضر به ارزشیابی ابعاد طرح تحول نظام سلامت ایران نپرداخته‌است. همچنین، باتوجه‌به این‌که این پژوهش به ارزشیابی تاثیر اجرای طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران در یک بیمارستان تخصصی شهر اصفهان پرداخته، نتایج آن به سایر بیمارستان‌های کشور قابل‌تعمیم نبوده و یافته‌ها باید با احتیاط مورد استفاده قرارگیرد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابهی در سایر بیمارستان‌های کشور انجام شود تا تصویر بهتری از تاثیر طرح تحول نظام سلامت بر رضایت بیماران بیمارستان‌های کشور به‌دست آید.

کاربرد در تصمیم‌های مرتبط با سیاست‌گذاری در نظام سلامت

ارزشیابی اثرات برنامه‌ی طرح تحول نظام سلامت منجر به شناسایی نقاط قوت و ضعف آن و به‌کارگیری اقدامات اصلاحی خواهدشد. در نتیجه، اهداف اصلاحات و یا روش‌های اجرای اصلاحات نظام سلامت مورد بازبینی قرارگرفته تا از منابع نظام سلامت به‌صورت بهینه استفاده‌شود. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که اجرای طرح تحول نظام سلامت منجر به افزایش نسبی رضایت بیماران شده‌است. سیاست‌گذاران نظام سلامت باید به‌دنبال تدوین سیاست اصلاحات نظام سلامت، یک برنامه‌ی راهبردی جامع و یک برنامه‌ی عملیاتی منسجم برای اجرای آن تدوین کنند. اهداف این برنامه‌ی راهبردی باید متعادل نوشته شود و جنبه‌های دسترسی، کیفیت، عدالت، کارایی و رضایت کارکنان و بیماران را پوشش دهد. توجه صرف به تامین رضایت بیماران و عدم توجه به سایر اهداف نظام سلامت در کوتاه‌مدت منجر به افزایش رضایت بیماران می‌شود، ولیکن در بلند مدت منجر به کاهش منابع و فرسودگی کارکنان سلامت و در نتیجه، نارضایتی بیماران خواهدشد. اجرای برنامه‌ی اصلاحات نظام سلامت باید منجر به بهبود عملکرد نظام سلامت و ارتقای سلامت جامعه شود. اطمینان از به‌کارگیری اصلاحات ساختاری، فرآیندی و زمینه‌ای، منجر به دستیابی به نتایج پایدار و قابل توجه خواهدشد.

سیاست‌گذاران و مدیران ارشد نظام سلامت باید پیش از اجرای برنامه‌ی اصلاحات، مدیران سازمان‌های بهداشتی-درمانی را توانمند سازند تا بتوانند به‌منظور عملیاتی‌سازی

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

برنامه‌ی اصلاحات در سازمان خود، یک برنامه عملیاتی تدوین کنند. به کارگیری برنامه‌های توسعه‌ی سازمانی در سطح خرد، همراستا و هماهنگ با برنامه‌ی اصلاحات نظام سلامت در سطح کلان، منجر به استفاده‌ی بهینه از منابع نظام سلامت و دستیابی به نتایج مثبت پایدار می‌شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از بخشی از پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی با عنوان «بررسی میزان شاخص‌های بیمارستان پیش و پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت» در دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران است. نویسندگان مقاله لازم می‌دانند از همکاری رییس و مدیر بیمارستان و کلیه‌ی کارکنانی که در این پژوهش شرکت کردند، تشکر و قدردانی کنند. همچنین، نویسندگان از داوران محترمی که با انتقادات سازنده و بیان نظرات کارشناسی خود به ارتقای کیفیت این مقاله کمک کردند، سپاس‌گذاری می‌کنند.

References

1- Mosadeghrad AM. Essentials of healthcare organization and management. 1st Edition, Tehran: Dibagran Tehran; 2015. [in Persian]
2- WHO. Everybody's business: strengthening health systems to improve health outcomes. WHO's framework for action. Geneva: World Health Organization, 2007; P.3.
3- Mosadeghrad, A.M. Handbook of hospital professional organization and management (1), Tehran: Dibagran Tehran, Iran. 2004. [in Persian]
4- Mosadeghrad AM. Healthcare service quality: Towards a broad definition. International Journal of Health Care Quality Assurance, 2013; 26 (3); 203-219.
5- Mosadeghrad AM, Ashrafi E. The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital: brief report. Tehran University Medical Journal TUMS Publications. 2017;75(3):228-34. [in Persian]
6- Landen Jr CN, Younger NO, Sharp BA, Underwood PB. Cancer patients' satisfaction with physicians: Princess Margaret Hospital satisfaction with doctor questionnaire results. American journal of obstetrics and gynecology. 2003;188(5):1177-9.
7- Saultz JW, Albedaiwi W. Interpersonal continuity of care and patient satisfaction: a critical review. Ann Fam Med. 2004;2(5):445-451.
8- Renzi C, Abeni D, Picardi A, Agostini E, Melchi CF, Pasquini P, Puddu P, Braga M. Factors associated with patient satisfaction with care among dermatological outpatients. British Journal of Dermatology. 2001;145(4):617-23.
9- Kennedy GD, Tevis SE, Kent KC. Is there a relationship between patient satisfaction and favorable outcomes?. Annals of surgery. 2014 Oct;260(4): 592-600.
10- Mosadeghrad AM. Patient choice of a hospital: Implications for health policy and management, International Journal of Health Care Quality Assurance, 2014; 27 (2): 152-164.
11- Lee PM, Khong P, Ghista DN. Impact of deficient healthcare service quality. The TQM Magazine. 2006; 18 (6): 563-571.
12- Mosadeghrad AM, Esfahani P, Nikafshar M. Hospitals' efficiency in Iran: A systematic review and meta-analysis of two decades of research. Journal of Payavard Salamat. 2017;11(3):318-31. [in Persian]
13- Mosadeghrad A M, Isfahani P, Yousefinezhadi T. Medical errors in Iranian hospitals: systematic review. Tehran Univ Med J. 2020; 78 (4) :239-247. [in Persian]
14- Esfahani P, Nezamdust F. Patients' Satisfaction in Hospitals of Iran: A systematic Review and Meta-Analysis. Qom University of Medical Sciences Journal. 2019;13(4):58-72. [in Persian]
15- Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. The American journal of managed care. 2014;20(5):393.
16- Mosadeghrad, A.M. Health Transformation Plan in Iran. in J. Braithwaite, W. James, & K. Ludlow (Eds.) Health Systems Improvement across the Globe: Success Stories from 70 Countries, Taylor & Francis. 2017: 309-316.
17- Omidi M, Hosseini M, Maher A. A Survey on Patients Satisfaction from Reducing Payment in Patients Admitted to the Health Care Plan. Hakim Research Journal. 2018; 20 (4) :195-201. [in Persian]
18- AkbariSari A, Mosadeghrad AM, Janbabaee G, Mousavi SE. Cancer Patient Satisfaction Following Implementation of Health Transformation Plan in a Hospital. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences. 2018;28(162):149-54. [in Persian]
19- Asadi F, Afrazandeh SS, Ebrahimi M. Assessing Patients' Satisfaction about Performance of Health Transformation Plan in Teaching Hospitals Affiliated to Southern Khorasan Province In 2016. Journal of Hospital. 2018;17(3):55-63. [in Persian]
20- 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. JPM. 2017; 4(2):32-9. [in Persian]
21- Rezaei S, Karami MB, Soltani S, Soofi M, Sepehrian E, Karizi M, Pouralmasi MS, Azadi Z, Kazemi KA. Patients' satisfaction with hospital services after the implementation of health sector evolution plan in Iran: a case study of educational hospitals affiliated to Kermanshah University of Medical Sciences. Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences 2019;7(1): 50-61. [in Persian]

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

22- Landsberger HA. Hawthorne Revisited: Management and the Worker, Its Critics, and Developments in Human Relations in Industry. New York: Cornell University, 1968; P.18.
23- Mousavi J, mohaddesi H, Farhad N, Fathi A A. Evaluating satisfaction level among in-patients about the health system evolution program in affiliated hospitals of Urmia university of medical sciences. Nurs Midwifery J. 2016; 14 (7) :601-610. [in Persian]
24- Bahmanziari N, Bastani P, Moradi R, Ahmadzadeh MS, Nazari M. Nurses' Satisfaction of Implementation of Health System Evolution Plan in Teaching Hospitals of Shiraz City, 2015. Qom University of Medical Sciences Journal. 2017;11(8):85-93. [in Persian]
25- Nakhaei Z, AbdolrezaGharehbagh Z, Jalalmanesh S. A survey on nurses' satisfaction concerning the health system reform plan in hospitals affiliated to Birjand University of Medical Sciences in 2016. Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences. 2017;16(1):61-72. [in Persian]

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]

Effect of Iran Health Transformation Plan on Patient Satisfaction

Ali Mohammad Mosadeghrad[1], Ebrahim Jaafaripooyan[2], Soodeh Hajihashemi[3]*

1- Associate Professor, Health Economics and Management Department, Health Information Management Research Center, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
2- Associate Professor, Health Economics and Management Department, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
3- MSc, Health Economics and Management Department, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Abstract

Introduction: The health system reform is a course of targeted, fundamental, and sustainable changes to increase accessibility, efficiency, quality, equity, resilience, sustainability, accountability, and satisfaction, and to reduce cost. Iran's Health Transformation Plan (HTP) was implemented in May 2014 to reduce patients' costs, improve the quality of services, and provide equal access to hospital care. The objective of this study was to evaluate the HTP effect on patient satisfaction.

Methods: A retrospective, descriptive-analytical research was conducted using patient satisfaction data from 2012 to 2016 in a specialized hospital in Isfahan, Iran. About 538 and 873 patients were examined before and after the HTP implementation, respectively. A 29-item questionnaire was used to measure patients' satisfaction with medical, nursing, supportive, and welfare services. Data were analyzed using SPSS-V24.

Results: Patient satisfaction increased from 84% in 2012 to 89.7% in 2016. The HTP implementation increased patient satisfaction by 6.3%, which was statistically significant ($p<0.05$). Patient satisfaction was increased in all medical, nursing, supportive, and welfare dimensions. The most increase occurred in supportive and welfare services and the least increase happened in nursing services. Patient satisfaction increased by 5.5%, 0.37%, and 0% after one, two, and three years of HTP implementation in the hospital.

Conclusion: Patient satisfaction increased in the hospital following HTP implementation. Evaluating the HTP effects regularly reveals its strengths and weaknesses and policy-makers can apply necessary and on-time changes to sustain its positive results.

Keywords: Health System, Reform, Patient Satisfaction, Hospital

Please cite this article as follows:

Mosadeghrad AM, Jaafaripooyan E, Hajihashemi S. Effect of Iran Health Transformation Plan on patient satisfaction. Hakim Health Sys Res. 2020; 23(2): 228-237.

***Corresponding Author:** Health Economics and Management Department, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. Tel: (+98)2142933006, E-mail: shajihashemi@yahoo.com

[Downloaded from hakim.tums.ac.ir on 2026-02-06]