

## بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بیمارستان های دانشگاهی از سطح کیفیت خدمات درمانی بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در استان یزد

علی دهقان<sup>۱</sup>، محمدرضا میرجلیلی<sup>۲</sup>، محمدحسین زارع مهرجردی<sup>۳</sup>، ملیحه راغبیان<sup>۴</sup>، اعظم سامیه زرگر<sup>۵</sup>، سید کاظم کاظمینی<sup>۶\*</sup>

۱- فوق تخصص روماتولوژی، استادیار، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران ۲- فلوشیپ مراقبت های ویژه، دانشیار، ریاست دانشگاه، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران ۳- پزشک عمومی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران ۴- کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران ۵- کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران ۶- دکترای تخصصی طب سنتی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران.

\* نویسنده مسئول: ایران، یزد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، معاونت درمان، طب سنتی. تلفن: ۰۹۱۳۱۵۴۶۱۰۳، ۰۳۵-۳۷۲۴۴۵۵۱  
پست الکترونیک: sk\_kazemeini@yahoo.com

دریافت: ۹۶/۴/۳ پذیرش: ۹۶/۶/۲۱

### چکیده

**مقدمه:** بیمار در بیمارستان محور اصلی است و همه خدمات بیمارستانی برای خدمت به او انجام می شود. رضایت او می تواند نشان دهنده انجام صحیح خدمات باشد و این رضایت نمی تواند صرفاً از تکنولوژی بالا به دست آید، بلکه بیش تر ناشی از خدمات عمومی و روابط مؤثر پزشک و پرسنل با بیمار حاصل می شود. ارزشیابی اخیر به دلیل اجرایی شدن برنامه طرح تحول در جهت افزایش کیفیت خدمات درمانی موضوعیت بیش تری یافته است. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بیمارستان های دانشگاهی بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در استان یزد انجام گرفته است.

**روش کار:** این پژوهش به صورت توصیفی- مقطعی در خرداد ۱۳۹۴ انجام گرفت. جامعه آماری شامل تمامی بیماران مراجعه کننده به بیمارستان های دانشگاهی استان یزد که قبل از اجرای طرح تحول (بازه زمانی ۹۲-۸۹) هم به بیمارستان ها مراجعه داشتند، بود که به صورت تصادفی طبقه ای ۱۶۲ بیمار در این مطالعه شرکت کردند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بود که با نرم افزار SPSS ۲۱ تجزیه و تحلیل شد.

**یافته ها:** طی بررسی انجام شده ۹۱٪ بیماران از محیط بخش، ۹۵/۷٪ از کارکرد درمانی و رفتاری پرستاران، ۸۵/۴٪ از خدمات اورژانس و ۸۸/۳٪ از بهتر شدن کیفیت خدماتی و درمانی کل بیمارستان نسبت به قبل از اجرای طرح تحول نظام سلامت رضایت داشتند. همچنین ۱۰۰٪ بیماران اعلام کردند که هیچ گونه هزینه ای را به عنوان زیرمیزی به پزشک پرداخت نکرده اند. در نهایت ۹۶/۹٪ از بیماران برای خرید دارو و تجهیزات پزشکی به خارج از بیمارستان ارجاع نشده بودند.

**نتیجه گیری:** با توجه به نتایج حاصل از پژوهش می توان ارزیابی نمود که رضایت بیماران از کیفیت خدمات بیمارستانی بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در وضعیت خیلی خوبی قرار دارد.

**کل واژگان:** رضایت بیمار، کیفیت خدمات درمانی، طرح تحول نظام سلامت

### مقدمه

سازمان های مسئول در تأمین سلامتی، برای بقاء و موفقیت نیازمند اتخاذ و اجرای ابتکار عمل هایی در زمینه بهبود کیفیت برنامه های خود که منجر به بهبود رضایت بیماران شود؛ هستند (۱). این سازمان ها برای مواجهه با عدم اطمینان محیطی باید خود را برای آینده؛ تجدید سازمان و نوسازی کنند (۲). بیمار محور اصلی خدمات و یگانه علت وجودی بیمارستان است لذا رضایتمندی او معیار

مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات درمانی می باشد (۳). توسعه روزافزون کیفیت گرایي در بخش بهداشت و درمان و لزوم رعایت استانداردها و آرایه خدمات با کیفیت بالا، امروزه به صورت موضوعی بحث برانگیز و قابل تحقیق مطرح شده است (۴). در چند دهه گذشته عواملی همانند تغییر در شیوه زندگی مردم، افزایش شیوع بیماری های غیرواگیردار و ظهور بیماری های نوپدید، همچنین تغییر

مجله تحقیقات نظام سلامت حکیم

درمانی کشور نیازمند بیشترین ارزیابی‌هاست. خدمات بیمارستانی به‌خاطر حضور بیمار انجام می‌شود (۱۱).

البته میزان رضایت بیمار نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی بالا به دست آید بلکه بیشتر ناشی از برآیند مجموعه پیچیده‌ای از اقدامات گوناگون می‌باشد و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد مختلفی از خدمات پزشکی، مراقبت پرستاری و بخش‌های کلی سازمانی بیمارستان هماهنگی‌های لازم را کسب کرده و با رعایت کامل حقوق بیمار شرایط لازم را محیا کنند (۱۲). برنامه‌ریزی و ارایه مراقبت‌ها و خدمات درمانی بیمار محور مبنی بر نظرات، نیازها و ترجیحات بیماران، مراقبان آنان و جامعه، نکته کلیدی سیستم‌های سلامت کشورهای توسعه‌یافته می‌باشد و عنصر الزامی در بهبود و ارتقاء نظام درمانی و جلب اعتماد عمومی است. این خود موجب تناسب بیش‌تر و هزینه‌اتر بخش بودن خدمات ارایه شده و در نهایت بهبود پیامدهای سلامت، کیفیت زندگی، رضایتمندی بیماران می‌شود. لذا پذیرفتن بیمار به‌عنوان شریک سیستم‌های درمانی و تعمیم فرهنگ استقبال و انعطاف نسبت به نظرات و انتقادهای بیماران در سطح بیمارستان‌ها، اهرم رشد بیمارستان‌های تعالی‌جو بوده است و در سطح ملی در تدوین و تنظیم خط مشی‌ها، طرح‌ها و خدمات و سیاست‌گذاری‌های کلان سلامت؛ مؤثر است (۱۳).

عدم رضایت بیمار از خدمات بهداشتی و درمانی عواقب نامطلوبی را به‌دنبال دارد. ناخرسندی مردم منجر به قطع ارتباط آنان با نظام بهداشتی می‌شود. به‌علاوه ناخشنودی مردم منجر به احساس عدم کفایت و ناخشنودی پرسنل و به تبع آن کاهش کارایی نظام بهداشتی می‌گردد (۱۴) همچنین عدم رضایت بیمار و بی‌توجهی به نظرات او به‌بودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه‌دار می‌کند (۱۵). استفاده از نظرات دریافت‌کنندگان خدمت در واقع زیرساخت برنامه‌ها و پروژه‌های خدماتی جهت مشارکت مردمی در آنهاست (۱۶). در بیمارستان‌ها نیز توجه به نظرات و خواسته‌های بیماران و جلب رضایت آنان یک شاخص کیفی به‌شمار می‌رود زیرا این نظرات منجر به نوآوری شده و ارتقاء کیفیت خدمات و اعاده سلامتی را به‌دنبال خواهد داشت (۱۷).

طرح تحول نظام سلامت که در دولت یازدهم اجرایی شد، به‌میزان چشمگیری از هزینه‌های درمانی بیماران کاست و قوانینی را در راستای بهبود کیفیت مراقبتی در مراکز بهداشتی درمانی سراسر کشور به اجرا درآورد (۱۸). مطالعات متعددی تاکنون در جهان و ایران در راستای ارزیابی رضایتمندی بیماران از کیفیت خدمات تیم درمانی و عوامل مرتبط با آن صورت گرفته است (۱۹). در مطالعه‌ای بر این نکته تأکید شد که افزایش رضایت، حس امنیت و آرامش بیمار را تا حد چشمگیری بیش‌تر کرده که خود عامل بهبودی هرچه بیشتر بیمار به‌شمار می‌رود

پاییز ۹۶، دوره بیستم، شماره سوم، پیاپی ۷۸

مفهوم سلامتی از درمان محوری به سلامت‌محوری و نیز افزایش هزینه‌های تشخیصی و درمانی موجب شده است که نظام سلامت پاسخگویی مناسبی به اولویت‌های سلامتی مردم نداشته باشد و گاهی حتی در موارد اورژانس نتواند به‌طور کامل عمل کند؛ با توجه به این موضوع، توجه سیاست‌گذاران در هر دوره نسبت به تغییر در برنامه موجود و نیز ارایه برنامه‌های جدید معطوف شده است (۵). از جمله این برنامه‌ها می‌توان به طرح تحول نظام سلامت اشاره نمود. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به‌عنوان متولی سلامت در کشور با عنایت به وظایف و مأموریت‌های کلی و اسناد بالادستی به‌ویژه سند چشم‌انداز ۲۰ساله، سیاست‌های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری، مواد قانونی مرتبط با سلامت در برنامه پنجم توسعه و برنامه‌های دولت یازدهم اجرای برنامه تحول سلامت را پس از یک مرحله مطالعاتی عمده آغاز کرده است (۶).

منظور از طرح تحول نظام سلامت؛ برنامه‌ای است که دولت در کاهش میزان پرداختی بیماران بستری و سرپایی بیمارستان و افزایش ارتقاء خدمات سلامت و درمان در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اجرا کرده است (۹). طرح تحول نظام سلامت شامل ۷ بسته اجرایی است (کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی، حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم، حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان‌های دولتی، ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی، ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی، برنامه ترویج زایمان طبیعی، برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند) که این ۷ بسته به‌عنوان ۷ بسته خدمتی سلامت تعریف شده است و در سایت رسمی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی وجود دارد (۷). با بررسی عناوین و محتوای ۷ بسته خدمتی سلامت، آنچه پررنگ به‌نظر می‌رسد تمرکز سیاست‌ها بر حوزه خدمات بیمارستانی می‌باشد. در واقع همه این ۶ مورد به اضافه بسته هفتم که نظارت بر بسته‌های دیگر است، برای فضای بیمارستانی تعریف شده است (۸) و نیز میزان رضایت بیماران در اجرای طرح تحول نظام سلامت نشان‌دهنده نگرش مثبت یا منفی بیماران نسبت به نظام اجرایی در بیمارستان‌ها است که تحت تأثیر تغییرات جدید نظام سلامت قرار می‌گیرد (۹). رضایتمندی مفهومی است که از سال ۱۹۵۰ به سازمان‌های درمانی وارد گردید. در آن زمان جامعه‌شناسان دریافتند که رضایتمندی بیماران با سه عامل: ادامه مراجعات بعدی، توافق برای درمان و تعهدات مصرف داروها ارتباط مستقیم دارد (۱۰).

کنترل و ارزیابی خدمات درمانی اولین گام در ارایه صحیح خدمات بوده و بیمارستان به‌عنوان مهم‌ترین سازمان

مذکور، محقق ساخته و مقیاس سنجش میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی استان یزد قبل و بعد از اجرایی شدن طرح تحول نظام سلامت بود، این پرسشنامه شامل ۱۵ سؤال بسته پاسخ و یک سؤال باز بود، روایی محتوا و ساختار چک‌لیست توسط ۲ نفر از اساتید و صاحب‌نظران مورد بررسی و ویرایش قرار گرفت و پایایی ابزار موردنظر نیز با استفاده از آزمون همبستگی درونی آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> (۸۲٪) تعیین شد. جامعه آماری شامل تمامی بیماران مراجعه کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی استان یزد که قبل از اجرای طرح تحول در بازه زمانی سال‌های ۸۹-۹۲ و هم بعد از اجرای طرح تحول در خرداد ماه ۹۴ به بیمارستان‌های دانشگاهی مراجعه داشتند، بودند. ۱۶۲ بیمار به صورت تصادفی طبقه‌ای بر اساس تعداد بیماران بستری در هر بیمارستان از لیست بیماران مراجعه کننده در خردادماه ۹۴ که شرایط ورود به تحقیق را داشتند و حداقل ۴۸ ساعت از ترخیص‌شان گذشته بود، انتخاب شدند. پرسشنامه‌های رضایت‌سنجی بیماران از بیمارستان به صورت تلفنی از بیماران پس از مشخص کردن هدف پژوهش و پاسخ دادن به سؤالات بیماران تکمیل شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های رضایت‌سنجی بیماران از بیمارستان‌ها، داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS ۲۱ به صورت فراوانی و درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

این مطالعه بر روی ۱۶۲ بیمار مراجعه کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی استان یزد صورت گرفت، ۹۱٪ بیماران مشارکت کننده از محیط بخش، ۸۵/۴٪ از اورژانس، ۸۸/۳٪ از کیفیت خدمات بیمارستانی و ۹۵/۷٪ از کادر درمانی و رفتاری پرستاران بیمارستان‌های دانشگاهی استان یزد؛ نسبت به قبل از اجرایی شدن طرح تحول نظام سلامت رضایت بیش تری داشته‌اند (جدول ۱).

جدول ۱- تعداد و درصد رضایت بیماران از محیط بخش، اورژانس، خدمات بیمارستانی و پرستاران بیمارستان‌های دانشگاهی استان یزد نسبت به قبل از اجرای طرح تحول نظام سلامت

رضایتمندی	راضی		ناراضی		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
رضایت از محیط بخش نسبت به قبل از طرح تحول	۱۴۸	۹۱	۱۴	۹	۱۶۲	۱۰۰
رضایت از اورژانس نسبت به قبل از طرح تحول	۷۰	۸۵/۴	۱۲	۱۴/۶	۸۲	۱۰۰
بهبود شدن کیفیت خدمات بیمارستانی نسبت به قبل از طرح تحول	۹۰	۸۸/۳	۱۲	۱۱/۸	۱۰۲	۱۰۰
رضایت از کارکرد درمانی و رفتاری پرستاران نسبت به قبل از طرح تحول	۱۵۵	۹۵/۷	۷	۴/۳	۲۱۶	۱۰۰

پزشکی موردنیازشان (اعم از دارو و وسایل) را خارج از بیمارستان تهیه نکرده‌اند و همه را بیمارستان در اختیار آنها قرار داده است و تنها ۳/۱٪ دارو را به دلیل خاص بودنش از خارج بیمارستان تهیه کرده‌اند (جدول ۲).

<sup>۱</sup> Cronbach's alpha

(۲۰) و از آنجا که بیمارستان‌ها به عنوان یکی از نقاطی است که بیمار در زمان بیماری به آنجا مراجعه می‌نماید لذا بررسی رضایتمندی بیماران نقش به‌سزایی در برداشت بیمار از وضعیت بهداشتی درمانی آن مجموعه دارد. در واقع بررسی میزان رضایت بیماران فواید و نتایج متعددی دارد و بیمار احساس می‌کند نیازها و انتظاراتش موردتوجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت موضوع؛ مطالعات مختلفی در ایران رضایت بیماران را از خدمات دریافت شده سنجیده است (۱۰).

توان و همکاران در سال ۱۳۹۴، در یک مطالعه مقطعی میزان رضایت از طرح تحول سلامت از دیدگاه بیماران و همراهان بیمار از خدمات بیمارستان شهید مصطفی (ره) شهر ایلام را بررسی نمودند که در آن بیش تر بیماران و همراهان بیمار از اجرایی شدن طرح تحول سلامت در بیمارستان رضایت داشته‌اند (۲۱). همچنین گودرزبان و همکاران در سال ۱۳۹۴، یک مطالعه تحلیلی مقطعی بر روی ۱۲۰۰ بیمار بستری در بیمارستان‌های آموزشی درمانی استان مازندران در زمینه رضایتمندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت انجام داد که طبق نتایج حاصله از آن، رضایت بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت مناسب بود (۲۲). لذا با توجه به اهمیت این موضوع، این مطالعه با هدف بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در استان یزد انجام شده است، امید است بتوان بر این اساس، تلاش‌های بیش تری در زمینه جلب رضایت و تأمین نیازها و خواسته‌های بیماران پی‌ریزی نمود.

### روش کار

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی- مقطعی در خرداد ماه سال ۱۳۹۴ بود. برای گردآوری داده‌ها از منابع کتابخانه‌ای، اینترنتی و پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه

بنابر نظرسنجی انجام شده تمامی بیماران اعلام کردند تنها هزینه بیمارستان را پرداخت نموده‌اند و هیچ هزینه اضافه‌ای را به پزشک نداده‌اند. در نهایت طی بررسی انجام شده ۹۶/۹٪ از بیماران اعلام کردند که تجهیزات

جدول ۲- خرید تجهیزات پزشکی خارج از بیمارستان بعد از اجرایی شدن طرح تحول نظام سلامت

درصد	تعداد	خرید تجهیزات از خارج بیمارستان
۹۶/۹	۱۵۷	خیر
۳/۱	۵	بله
۱۰۰	۱۶۲	جمع

## بحث

مطالعات نشان داده‌اند که برخلاف کشورهای پیشرفته، نگرانی‌های اصلی کشورهای در حال پیشرفت در رابطه با ارائه خدمات سلامت و در حال حاضر کماکان در رابطه با فراهم آوردن امکان دسترسی به تسهیلات و خدمات سیستم‌های درمانی می‌باشد، به بیان دیگر مشکل کمیت خدمات سلامت در کشورهای در حال پیشرفت همواره مسئله کیفیت خدمات را تحت‌تأثیر قرار داده و تلاش‌های محدودی در رابطه با ارتقاء کیفیت خدمات در این کشورها صورت پذیرفته است (۲۳). امروزه اهمیت رضایت بیماران و نقش محوری آنان در ارتقاء مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت، به‌خوبی آشکار است (۲۴). با توجه به این که افزایش رضایت بیمار، سبب تحقق اهداف سازمان‌های بهداشتی (ارتقاء سطح سلامت مددجویان) شده و این مهم سبب ارتقاء رتبه سلامت کشور در جهان خواهد شد (۲۵)، این مطالعه با هدف بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های دانشگاهی از ابعاد طرح تحول نظام سلامت در استان یزد انجام گرفت که در پی آن ۹۱٪ بیماران از محیط بخش، ۹۵/۷٪ از کارکرد درمانی و رفتاری پرستاران، ۸۵/۴٪ از خدمات اورژانس و ۸۸/۳٪ از بهتر شدن کیفیت خدماتی و درمانی کل بیمارستان نسبت به قبل از اجرای طرح تحول نظام سلامت؛ رضایت داشتند. این رضایت گواه آن است که با اجرایی شدن طرح تحول، مسئولین توانسته‌اند اولویت‌های بیماران مراجعه‌کننده به این بیمارستان‌های دانشگاهی را شناسایی و زمینه را برای برآورده کردن نیازهایشان فراهم کنند. همچنین طی این مطالعه ۱۰۰٪ بیماران اعلام کردند که هیچ‌گونه هزینه‌ای را به‌عنوان زیرمیزی به پزشک پرداخت نکرده‌اند و نیز ۹۶/۹٪ از بیماران برای خرید دارو و تجهیزات پزشکی به خارج از بیمارستان ارجاع نشده بودند که این دو مورد حکایت از برنامه مناسب طرح تحول برای افزایش آرامش و رضایت بیماران است.

همگام با مطالعه انجام شده، مطالعاتی در سراسر ایران در رابطه با ارزیابی سطح رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات سلامت در سطوح مختلف و در نقاط مختلف ایران، به‌عنوان یکی از کشورهای در حال پیشرفت، اجرا گردیده است مانند مؤسسه آموزش عالی سلامت مشکین‌شهر اما در زمینه رضایتمندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت

بسیار اندک بوده است یا این که به چاپ نرسیده است. برای نمونه پژوهشی که طباطبایی و همکارانش (۱۳۹۳)، طی بررسی میزان رضایتمندی گیرندگان خدمات از کلینیک تخصصی دندانپزشکی خاتم‌الانبیا یزد در سال ۱۳۹۰ قبل از اجرایی شدن طرح تحول انجام دادند؛ اعلام کردند که میانگین و انحراف معیار نمره رضایتمندی بیماران در این بررسی  $2 \pm 0.3$  از ۴ است که نشان‌دهنده رضایتمندی تقریباً کامل مراجعین به کلینیک است. اما نارضایتی در رابطه با خدمات پاراکلینیک و نیز بالا بودن تعرفه برخی درمان‌ها از دیدگاه بعضی از بیماران وجود داشت (۲۶).

یافته‌های امین‌الرعایایی و شهشهانی (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان بررسی مقایسه‌ای رضایتمندی بیماران و کادر درمانی در پژوهش‌های انجام شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، نشان‌دهنده رضایتمندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت است. با توجه به ارزیابی انجام شده که با فرم نظرسنجی در دانشگاه بابل انجام شد؛ میزان رضایت بیماران ۹۰٪ بود. در بررسی دیگری که در دانشگاه یاسوج انجام شد، میزان رضایت بیماران ۸۵٪ و در نهایت در ارزیابی انجام شده توسط مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران که از طریق نظرسنجی تلفنی انجام شد، میزان رضایت بیماران ۷۰٪ بوده است (۲۷).

گودرزیان و همکارانش در سال ۱۳۹۴ پژوهشی را با عنوان بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی درمانی استان مازندران و عوامل مرتبط با آن از طرح تحول نظام سلامت سال ۹۴ انجام دادند که نتیجه آن رضایتمندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت بود (۲۱). همچنین توان و همکارانش (۱۳۹۵) در بررسی میزان رضایت از طرح تحول سلامت از دیدگاه بیماران و همراهان بیمار از خدمات بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) شهر ایلام این نتیجه را به دست آمد که بیماران و همراهان بیمار از خدمات درمانی بعد از اجرایی شدن طرح تحول نظام سلامت؛ رضایت کامل داشتند (۲۲).

## نتیجه‌گیری

در نهایت چنانچه نتایج این پژوهش و مطالعات و بررسی‌های مختلف نشان می‌دهند، میزان رضایت بیماران از خدمات درمانی بیمارستان‌ها بعد از اجرایی شدن طرح تحول سلامت، رو به افزایش است. با شروع طرح تحول نظام سلامت زمینه خوبی برای افزایش رضایت بیماران در ایران آغاز شده که در پی آن انگیزه کاهش درد بیماری به‌خاطر خدمات مناسب درمانی به حد استاندارد جهانی در استان‌های مختلف ایران به‌خصوص استان یزد فراهم گردیده است. بنابراین پیشنهاد می‌شود مطالعات جامع‌تری به‌عمل آید و آموزش کارکنان بیمارستان و ایجاد انگیزه در آنان برای مشارکت فعال در جلب رضایت

افراد جامعه بهتر تأمین گردد و نگرانی و دغدغه آنها از نظر صرف هزینه و دریافت خدمات درمانی با کیفیت، کاهش یابد.

### تشکر و قدردانی

این مطالعه حاصل تلاش دبیرخانه طرح تحول نظام سلامت استان یزد بود که با حمایت معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد انجام گرفت. نویسندگان این مقاله مراتب امتنان و تشکر صمیمانه خود را از مسئولان محترم بیمارستان‌های دانشگاهی استان یزد و نیز بیمارانی که با پاسخگویی صبورانه خود؛ ما را در این امر یاری نموده‌اند، اعلام می‌نمایند.

### References

- 1- Torres EJ, Guo KL. *Quality improvement techniques to improve patient satisfaction*. International journal of health care quality assurance incorporating Leadership in health services. 2004;17(6):334-8.
- 2- Zineldin M. *The quality of health care and patient satisfaction: an exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics*. International journal of health care quality assurance incorporating Leadership in health services. 2006;19(1):60-92.
- 3- Sheikh Taheri A, Farzandipour M, Sadughi F. *Customers' satisfaction in teaching Hospital affiliated to Kashan University of Medical Sciences in 1385. (in Persian)*. Quarterly Scientific-Res Health Manag. 2007;10(29):15-24.
- 4- Mahmoudi Rad G, Mogharab M. *Patient satisfaction of Nursing-medical and welfare services in Vali Asr hospital in Birjand in 1374 (in Persian)*. J Faculty Nurs Midwifery. 2005;2(1):11-4.
- 5- Seyedmajidi M, Motallebnejad M, Bijani A, Sabbagzadeh M. *Defining effective factors on patients' satisfaction referring to dental faculty in babol university of medical sciences: A principle step to socially accountable medical education (in Persian)*. Biannual J of Med Edu, Education Development Center, Babol Univ of Med Sci. 2013;1(2):58-66.
- 6- Zabuli R, Sajjad H. *Weakness and threats to health reform plan from the Viewpoint of managers (in Persian)*. Abstract Proceedings of the International Conference on sustainable development in the health system Isfahan University of Medical Sciences, Iran2015. p. 24-6.
- 7- Ghanbari A, Moadab F, Heidarzadeh A, JafarAghaei F, Barabari F. *Challenges facing the health system reform plan: Inequality in health care (in Persian)*. Abstract proceedings of the international conference on sustainable development in the health system, 2015; February 24-26; Isfahan University of Medical Sciences, Iran2015.
- 8- Mohammadi M. *Is it possible to predict the future of reforms plan? (in Persian)*. Abstract Proceedings of the Eleventh National Congress critical of the government in the field of health, 2015; May 5-6; The national institute for health research islamic republic of Iran, Tehran, Iran2015. p. 26-7.
- 9- Kalhor M, Samiei Rad F, Garshasbi M. *Job satisfaction of health care workers in Kosar hospital of Qazvin after the implementation of health systems (in Persian)*. Journal of the national conference and the eleventh critical of the government in the field of health. 2014;1(1):46.
- 10- Hojat M, Charkhandaz M, Javadpour S, Imanian M. *Patients' satisfaction as a moral indicator in hospitals: a longitudinal study (in Persian)*. J Edu Ethic Nurs. 2013;2(1):1-6.
- 11- Joolaei S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. *Assessment of patient satisfaction from nursing care in hospitals of iran university of medical sciences (in Persian)*. J Faculty Nurs Midwifery. 2011;17(1):35-44.
- 12- Gunther M, Alligood MR. *A discipline-specific determination of high quality nursing care*. Journal of advanced nursing. 2002;38(4):353-9.
- 13- 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 (in Persian)*. J Toloee Behdasht. 2012;4(37):91-101.
- 14- Abolhasani F. *The quality of health care services (in Persian)*. 1996.
- 15- Tabibi J. *TQM in health care system (in Persian)*. 2nd ed. Tehran: Jahan Rayne; 2001.
- 16- Sadaghiani E. *Management and hospital organization (in Persian)*. Tehran: Jahan Rayne; 2006.
- 17- Baghbanian A. *Assessing the relationship between Shiraz Hospital performance and their Evaluation degree (in Persian)*. Iran: School of Public Health Tehran University of Medical Sciences; 2001.
- 18- Akhondzade R. *Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors (in Persian)*. J Anesthesiol Pain. 2014;5(1):1-2.
- 19- Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, et al. *Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States*. Bmj. 2012;344:e1717.
- 20- You LM, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He GP, Hu Y, et al. *Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction:*

- cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe*. International journal of nursing studies. 2013;50(2):154-61.
- 21- Tavan H, Menati R, Alimardani O, Sayadi F, Borgi M. *Satisfaction with health reform plan from patients' and their accompaniment in Shahid Mostafa Khomeini Hospital of Ilamin 2015 (in Persian)*. Nurs J Vulnerable. 2016;2(5):27-39.
- 22- Goudarzian AH, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiie M, Sayemi Z, et al. *Inpatient satisfaction with health system transformation project in mazandaran educational hospitals, Iran (in Persian)*. J Mazandaran Univ Med Sci. 2016;26(136):190-5.
- 23- Mera JA. *A review of the 'welfare state' and alternative ways of delivering health care*. International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care. 2002;14(2):87-90.
- 24- Amerian A, Ebrahimnia M, Azizabadi Farahani M, Khodami HR, MehrabiTavana A, Heydari S. *The impact of demographic characteristics on patients' satisfaction level with hospital care services in selected military hospitals' clinics (in Persian)*. Military Manag Quarter. 2010;2(13):215-27.
- 25- Bleich SN, Ozaltin E, Murray CK. *How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience?* Bulletin of the World Health Organization. 2009;87(4):271-8.
- 26- Tabatabaei SH, Lotfi MH, Yarmand S, Fotoohi A, Motahari M, MomeniSarvestani M, et al. *Evaluation of Patients' satisfaction with the services at Khatamolanbia dental clinic in Yazd, 2011 (in Persian)*. J Tolooe Behdasht. 2015;13(4):66-82.
- 27- Aminoroayaei MR, Shahshahani SH. *Comparison of patient satisfaction and medical staff in research after the implementation of healthcare reform (in Persian)*. First International Conference on Accounting, Audit, Management and economic 2015. p. 34-6.

## Patients' Satisfaction Referred to University Hospitals of Quality of Medical Services After the Implementation of Healthcare Reform in Yazd

Ali Dehghan (MD)<sup>1</sup>, Mohammad Reza Mirjalily (MD)<sup>2</sup>, Mohammad Hosein Zare Mehrjardi (MD)<sup>3</sup>, Malihe Raghebian (MSc)<sup>4</sup>, Azam Samiyezargar (MSc)<sup>5</sup>, Seyed Kazem Kazemeini (MD)<sup>6\*</sup>

<sup>1</sup> Assistant Professor, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

<sup>2</sup> Associated Professor, University President, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

<sup>3</sup> Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

<sup>4</sup> Clinical Psychology, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

<sup>5</sup> Executive Management, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

<sup>6</sup> Traditional Medicine, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

### Abstract

**Introduction:** The main axis in the hospital is the patient and all hospital services are carried out to serve him. His satisfaction can show the right performance service, which cannot be obtained merely with high technology, but rather be achieved from public services and effective relationships between physicians and staff with patient. Recent evaluations have become more relevant due to the implementation of the health transformation plan in order to increase quality of care and access as well as financial protection of people. Therefore, the present study was conducted to evaluate the satisfaction of patients in university hospitals from hospital services after the implementation of healthcare reform in Yazd.

**Methods:** This cross-sectional study was conducted in June 2015. The study population included all patients referred to university hospitals in Yazd province that were referred to hospitals before HTP (Period 1392-1389). A total of 162 patients were randomized and participated in this study. The data collection tool was a questionnaire that was analyzed with the SPSS 21 software.

**Results:** During the survey, 91% of patients were more satisfied than before the implementation of HTP of the hospital environment, 95.7% of nurse's behaviors and services, 85.4% of emergency services, and 88.3% of improving health and quality of services. Also, 100% of patients stated that they have paid no money as complementary to their insurance services and kickbacks to doctors. Ultimately, 96.9% of the patients were not sent out of the hospital to purchase their medication or medical equipments.

**Conclusions:** According to the results, it can be evaluated that patient satisfaction of hospital services after the implementation of health transformation plan is high.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Quality of Care; Health System Reform Plan

#### Please cite this article as follows:

Dehghan A, Mirjalily MR, Zare Mehrjardi MH, Raghebian M, Samiyezargar A, Kazemeini SK. Patients' Satisfaction Referred to University Hospitals of Quality of Medical Services After the Implementation of Healthcare Reform in Yazd. *Hakim Health Sys Res* 2017; 20(3): 142- 148.

\*Corresponding Author: Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran. Tel: +98-9131546103, E-mail: sk\_kazemeini@yahoo.com