

## *Cancer Patient Satisfaction Following Implementation of Health Transformation Plan in a Hospital: A Brief report*

Ali Akbarisari<sup>1</sup>,  
Ali Mohamad Mosadeghrad<sup>2</sup>,  
Ghasem Janbabai<sup>3</sup>,  
Seyedeh Elaheh Mousavi<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Professor, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Associate Professor, Department of Oncology and Hematology, Cancer Research Center, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

<sup>4</sup> MSc in Health Care Management, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

(Received January 11, 2015 ; Accepted January 15, 2018)

### **Abstract**

**Background and purpose:** Improving patient satisfaction was the main goal of Health Transformation Plan (HTP) in Iran. This research aimed to study cancer patient satisfaction following implementation of HTP in Sari Imam Khomeini Hospital, Iran 2015.

**Materials and methods:** A descriptive cross-sectional study was conducted in 386 cancer patients using census sampling. Data was collected by administering cancer patient satisfaction questionnaire and analyzed in SPSS.

**Results:** The respondents reported 70% overall satisfaction. They were more satisfied with the staff attitude and helpfulness, service value, staff competence, and hospital equipment. On the other hand, they were least satisfied with access to recreational facilities, medicines, comprehensive services, pain management and relief, and hospital catering. Patient satisfaction of the HTP was about 64%. About 12, 49.2 and 38.8% of the participants were found to be dissatisfied, moderately, and fully satisfied with HTP, respectively.

**Conclusion:** Overall, patients were satisfied with The HTP. However, hospital managers should be trained and empowered to apply quality management strategies to increase patient satisfaction.

**Keywords:** satisfaction, health reform, health transformation plan, cancer patients, quality of services, patient satisfaction

J Mazandaran Univ Med Sci 2018; 28 (162): 149-154 (Persian).

\* Corresponding Author: Seyedeh Elaheh Mousavi - School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran (E-mail: Mousavi.eli777@gmail.com)

## رضایت بیماران سرطانی پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در یک بیمارستان: گزارش کوتاه

علی اکبری ساری<sup>۱</sup>

علی محمد مصدق راد<sup>۲</sup>

قاسم جان بابایی<sup>۳</sup>

سیده الهه موسوی<sup>۴</sup>

### چکیده

**سابقه و هدف:** یکی از مهم ترین اهداف طرح تحول نظام سلامت افزایش رضایت بیماران بوده است. این پژوهش با هدف ارزشیابی رضایت بیماران سرطانی در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این پژوهش توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۹۴ با مشارکت ۳۸۶ بیمار سرطانی به صورت سرشماری در سه ماه در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری انجام شد. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه رضایت بیماران جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شد.

**یافته‌ها:** رضایت بیماران بیمارستان در حد خوب (۷۰ درصد) ارزشیابی شد. حوزه‌هایی از خدمات بیمارستان نظیر رفتار کارکنان، ارزش خدمات دریافتی در مقابل هزینه پرداختی، تجربه و تخصص کارکنان و تجهیزات بیمارستان بیشترین رضایت بیماران را به دنبال داشت. در مقابل، بیماران از دسترسی راحت و سریع به بیمارستان، دسترسی به امکانات و وسایل سرگرم کننده، دسترسی راحت و به موقع به داروهای مورد نیاز، راحتی از درد، دریافت خدمات کامل و جامع و غذای بیمارستان رضایت کم تری داشتند. رضایت بیماران از طرح تحول سلامت در حد ۶۴ درصد بوده است. به ترتیب ۱۲، ۴۹/۲ و ۳۸/۸ درصد بیماران از طرح تحول سلامت ناراضی، تا حدودی راضی و کاملاً راضی بودند.

**استنتاج:** بیماران از نتایج طرح تحول سلامت در بیمارستان راضی بودند. با این وجود، توانمندسازی مدیران بیمارستان‌ها و استفاده از استراتژی‌های مناسب مدیریت کیفیت منجر به افزایش تأثیرات مثبت طرح تحول سلامت در بیمارستان‌ها خواهد شد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت، اصلاحات سلامت، طرح تحول نظام سلامت، بیماران سرطانی، کیفیت خدمات، رضایت بیماران

### مقدمه

رضایت بیماران شود. رضایت بیماران یکی از شاخص‌های مهم کیفیت و اثربخشی خدمات بیمارستانی است (۳). بیماران راضی با ارائه‌کنندگان خدمات سلامت همکاری

ارائه خدمات با کیفیت، ایمن و اثربخش به بیماران و برآورده‌سازی نیازها و انتظارات منطقی آن‌ها هدف بیمارستان‌ها است (۲، ۱). خدمات بیمارستانی باید منجر به

**مؤلف مسئول:** سیده الهه موسوی - تهران: میدان انقلاب، خیابان پور سینا، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده بهداشت E-mail : Mousavi.eli777@gmail.com

۱. استاد، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۲. دانشیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۳. دانشیار، گروه داخلی جراحی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۴. کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۰/۲۲ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات: ۱۳۹۴/۱۰/۲۸ تاریخ تصویب: ۱۳۹۶/۱۰/۲۵

بیش تری دارند که منجر به تسریع روند بهبود آن‌ها نیز می‌شود (۴). علاوه بر این، مشتریان راضی نسبت به سازمان وفادار بوده و نقش موثری در معرفی سازمان به دیگران دارند (۵). بنابراین، مدیران بیمارستان‌ها باید برای جلب رضایت بیماران تلاش کنند. طرح تحول سلامت در اواسط اردیبهشت ۱۳۹۳ با هدف افزایش دسترسی مردم به خدمات سلامت، کاهش پرداخت از جیب مردم و بهبود کیفیت خدمات سلامت در کشور اجرا شد. این طرح در حوزه درمان دارای ۷ بسته شامل برنامه کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاهی، برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند، برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی، برنامه ماندگاری پزشکان در مناطق کم‌تر توسعه یافته و محروم، برنامه حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان‌های دولتی، برنامه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی و برنامه ترویج زایمان طبیعی و کاهش سزارین بود (۶). براساس این طرح کلیه بیمارستان‌های دانشگاهی کشور (۵۶۱ بیمارستان) باید خدمات بستری مورد نیاز بیماران را ارائه دهند، بیماران را برای دریافت خدمات، دارو و ملزومات به بخش خصوصی ارجاع ندهند و پرداخت از جیب بیماران باید حدود ۱۰ درصد کل هزینه‌های درمان آن‌ها شود. بیمارستان امام خمینی (ره) ساری در سال ۱۳۳۲ تأسیس شد. این بیمارستان با ۳۲۸ تخت مصوب و ۱۱ بخش بستری بزرگ‌ترین مرکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی مازندران و مرکز ارجاع بیماران استان و استان‌های هم‌جوار در رشته‌های کانسر، جراحی مغز و اعصاب، زنان، مامایی، عروق، توراکیس و ترومای متعدد است. طرح تحول سلامت از اواسط اردیبهشت ۱۳۹۳ در این بیمارستان اجرا شد. ارزشیابی اثرات اجرای طرح تحول سلامت در این بیمارستان اطلاعات ارزشمندی را در اختیار مدیران بیمارستان و سیاستگذاران نظام سلامت استان و کشور در جهت پیشبرد طرح تحول سلامت قرار می‌دهد. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف ارزشیابی رضایت

بیماران سرطانی در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت انجام شد.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش توصیفی-مقطعی در سال ۱۳۹۴ با استفاده از پرسش‌نامه در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری انجام شد. برای سنجش میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستان از پرسش‌نامه رضایت بیماران سرطانی استفاده شد (۷). گویه‌های پرسش‌نامه در مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای از خیلی بد (امتیاز ۱) تا بسیار خوب (امتیاز ۵) تنظیم شدند. پرسش‌نامه پیش‌تر هم در بیمارستان‌های ایران استفاده شد (۷). ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه در این مطالعه ۰/۹۴ بود. برای بررسی تأثیر اجرای طرح تحول سلامت بر خدمات بیمارستان نظر بیماران در مورد میزان پرداخت از جیب، دسترسی به پزشک، دسترسی به خدمات درمانی، ارایه به موقع خدمات درمانی، زمان انتظار برای دریافت خدمات بیمارستانی، ارجاع به خارج بیمارستان برای خرید دارو، تجهیزات و لوازم پزشکی و خدمات تشخیصی درمانی و ارتقای کیفیت خدمات رفاهی بیمارستان پرسیده شد. از بیماران خواسته شد که تغییر مشاهده شده در این هفت حوزه را نسبت به قبل از اجرای طرح تحول سلامت در طیف لیکرت ۵ تایی از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) بیان کنند.

کلیه بیماران سرطانی مراجعه‌کننده به بیمارستان در ماه‌های خرداد، تیر و مرداد ۱۳۹۴ جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند. معیارهای ورود شامل دریافت خدمات قبل از اجرای طرح تحول نظام سلامت در راستای درمان بیماری سرطان و توانایی پاسخگویی به سوالات بوده است. پرسش‌نامه به ۴۰۲ بیمار سرطانی داده شد و تعداد ۳۸۶ پرسش‌نامه کامل دریافت و تحلیل شد. کلیه ملاحظات اخلاقی در این پژوهش رعایت شدند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS21 تحلیل شدند.

## یافته ها و بحث

بیش تر بیماران مرد (۴۵/۳ درصد)، متأهل (۸۷/۸ درصد)، ساکن شهر (۷۶/۲ درصد)، دارای بیمه درمان (۹۵/۹ درصد)، در گروه سنی بالای ۶۰ سال (۳۸/۱ درصد) و با درآمد خانواده کم تر از یک میلیون تومان در ماه (۶۹/۲ درصد) بودند. میانگین سنی بیماران ۵۳ سال بود. میانگین امتیاز رضایت بیماران سرطانی از خدمات بیمارستان امام خمینی (ره) ساری پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در سال ۱۳۹۴ برابر با  $0.51 \pm 0.49/3$  از ۵ امتیاز (حدود ۷۰ درصد) بود (رضایت خوب). بیش ترین رضایت بیماران از بعد فرآیندی با میانگین ۳/۵۸ بود. حدود ۶۱/۴ درصد بیماران از خدمات بیمارستان رضایت خوب و بسیار خوب داشتند. حدود ۳۳ درصد بیماران هم رضایت در حد متوسط داشتند. رضایت بیماران از خدمات پزشکی، پرستاری، تشخیصی و پشتیبانی به ترتیب برابر با ۷۰، ۷۵، ۷۴ و ۶۹ درصد بود. بیش ترین رضایت بیماران در حوزه های رفتار دلسوزانه و با صبر و حوصله کارکنان و صرف وقت برای بیمار (۳/۷۷)، ارزش خدمات دریافت شده در مقابل هزینه پرداخت شده (۳/۷۴)، قابل اعتماد بودن کارکنان و احساس راحتی در برقراری ارتباط با آنها (۳/۷۴)، تجربه و تخصص بالای کارکنان بیمارستان (۳/۷۲)، تجهیزات و ملزومات مدرن و پیشرفته تشخیصی و درمانی بیمارستان (۳/۷۱) و رفتار و برخورد کارکنان به لحاظ رعایت احترام، ادب و جدیت در کار (۳/۷۱) بوده است. در مقابل، بیماران کم ترین رضایت را از دسترسی به امکانات و وسایل سرگرم کننده (۳/۲۱)، دسترسی راحت و به موقع به داروهای مورد نیاز (۳/۲۴)، راحتی از درد (۳/۲۴)، دسترسی راحت و سریع به بیمارستان (۳/۲۶)، کیفیت غذای بیمارستانی (۳/۲۷) و دریافت خدمات کامل و جامع (۳/۲۸) داشتند.

وقتی در زمینه تأثیر اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان پرسیده شد، بیماران اعتقاد داشتند که بیش ترین تأثیر طرح تحول نظام سلامت در دسترسی به

پزشکان (۳/۴۰)، دسترسی به خدمات درمانی (۳/۳۷)، ارایه به موقع خدمات درمانی (۳/۳۱) و ارتقای کیفیت خدمات رفاهی (۳/۲۳) بوده است. از نظر بیماران طرح تحول نظام سلامت کم ترین تأثیر را بر کاهش پرداخت از جیب بیماران (۲/۸۹)، جلوگیری از ارجاع بیماران برای خرید دارو، تجهیزات و لوازم پزشکی و خدمات تشخیصی درمانی به خارج بیمارستان (۳/۰۶)، و زمان انتظار بیمار برای دریافت خدمات (۳/۱۳) داشته است. میانگین رضایت بیماران از طرح تحول سلامت برابر با ۳/۲۰ از ۵ امتیاز بوده است (۶۴ درصد). به ترتیب ۱۲، ۴۹/۲ و ۳۸/۸ درصد بیماران از طرح تحول سلامت ناراضی، تا حدودی راضی و کاملاً راضی بودند. بیماران نمره ۱۶/۱ از ۲۰ به کیفیت خدمات بیمارستان دادند. حدود ۷۴/۱ درصد بیماران گفتند که بیمارستان را به دوستان و آشنایان برای دریافت خدمات حتماً معرفی خواهند کرد. حدود ۲۰/۵ درصد بیماران عنوان کردند که شاید بیمارستان را به دیگران پیشنهاد کنند.

در مورد تأثیر طرح تحول سلامت بر بیمارستان های دانشگاهی کشور پژوهش های متعددی انجام شده است. به عنوان مثال، در پژوهشی که به بررسی رضایت ۳۰۰ بیمار از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان های آموزشی شهر اهواز در سال ۱۳۹۴ پرداخت، به ترتیب ۳۳/۵، ۵۷/۵ و ۹ درصد بیماران از طرح تحول سلامت ناراضی، تا حدودی راضی و کاملاً راضی بودند (۸). در پژوهشی دیگر که در سال ۱۳۹۴ به بررسی رضایت بیماران بستری در ۸ بیمارستان آموزشی درمانی استان مازندران از طرح تحول سلامت پرداخت، رضایت بیماران از طرح تحول سلامت حدود ۷۵ درصد بوده است، به ترتیب ۳۰/۵، ۵۰/۲ و ۱۶/۵ درصد بیماران رضایت متوسط، خوب و عالی داشتند (۹). در پژوهشی دیگر که به بررسی رضایت ۱۷۱ نفر از بیماران بیمارستان شهید مصطفی خمینی شهر ایلام از طرح تحول سلامت خدمات در سال ۱۳۹۴ پرداخت، رضایت بیماران حدود ۷۸ درصد ارزشیابی شد. به ترتیب ۵۲ و ۴۸ درصد بیماران رضایت

بیمارستان‌ها برخوردار است (۱۲). به عنوان مثال، اجرای یک مدل مدیریت کیفیت در بیمارستانی در تهران منجر به افزایش ۵۴/۵ درصدی کیفیت خدمات و ۷/۲ درصدی رضایت بیماران شد. رضایت بیماران به حدود ۸۱ درصد افزایش یافت (۷). اجرای مدل مدیریت کیفیت استراتژیک در یک بیمارستان دانشگاهی در اصفهان نیز رضایت بیماران را حدود ۱۲/۳ درصد افزایش داد (۱۳). بنابراین، توانمندسازی مدیران بیمارستان‌ها برای اجرای تغییرات هدفمند و هماهنگ درون سازمانی نقش به‌سزایی در افزایش اثربخشی طرح‌های ملی سلامت دارد.

### سپاسگزاری

این مقاله حاصل بخشی از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی با عنوان "بررسی رضایت بیماران سرطانی پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری در سال ۱۳۹۴" است که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران اجرا شد.

### References

- Mosadeghrad AM. Factors Affecting Medical Service Quality. *Iran J Public Health* 2014; 43(2): 210-220.
- Mosadeghrad AM. Essentials of total quality management: a meta-analysis. *Int J Health Care Qual Assur* 2014; 27(6): 544-558.
- Mosadeghrad AM. Healthcare service quality: towards a broad definition. *Int J Health Care Qual Assur* 2013; 26(3): 203-219.
- Renzi C, Abeni D, Picardi A, Agostini E, Melchi CF, Pasquini P, et al. Factors associated with patient satisfaction with care among dermatological outpatients. *Br J Dermatol* 2001; 145(4): 617-623.
- Mosadeghrad AM. Patient choice of a hospital: implications for health policy and management. *Int J Health Care Qual Assur* 2014; 27(2): 152-164.
- NIHR. An evaluation of Health Transformation Plan. Iran National Institute of Health Research. 2014 (Persian). Available from: <http://nihrtums.ac.ir/wp-content/uploads/2017/02/Series-ONE-HTP-Fact-Sheets.pdf>. Accessed May 2, 2017.
- Mosadeghrad AM, Ashrafi E. The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital: brief report. *Tehran Univ Med J* 2017; 75(3): 228-234 (Persian).
- Shariati A, Jamshidbeigi Y, Baraz pardnjati S, Haghhighizadeh M H, Abbasi M. Assessment of nurses, patient satisfaction, patient attendants in educational hospitals in Ahvaz city health development plan in 2015.

- Journal of Clinical Nursing and Midwifery 2017; 6(1): 9-18 (Persian).
9. Goudarzian A H, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiie M, Sayemi Z, et al. Inpatient Satisfaction with health transformation plan in Mazandaran educational hospitals, Iran. J Mazandaran Univ Med Sci 2016; 26(136): 190-195 (Persian).
  10. Tavan H, Mennati R, Alimardani O, Sayadi F, Borji M. Satisfaction with health reform plan from patients' and their accompaniment in ShahidMostafa Khomeini Hospital of Ilamin 2015. Nursing Journal of the Vulnurable 2015 (NJV) 2016; 2(5): 27-39 (Persian).
  11. Mosadeghrad AM. Why TQM does not work in Iranian healthcare organisations. Int J Health Care Qual Assur 2014; 27(4): 320-335.
  12. Mosadeghrad AM. Verification of a quality management theory: using a delphi study. Int J Health Policy Manag 2013; 1(4): 261-271.
  13. Mosadeghrad AM. Implementing strategic collaborative quality management in healthcare sector. Int J Strateg Change Manag 2012; 4(3): 203-228.