

Inpatient Satisfaction with Health System Transformation Project in Mazandaran Educational Hospitals, Iran

Amir Hossein Goudarzian¹,
Hamid Sharif Nia²,
Hedayat Jafari³,
Saman Jamali⁴,
Milad Badiee¹,
Zahra Sayemi⁵,
Mahya Ghahramanlou⁶,
Zainab Khan Amiri⁷,
Hafez Eslami¹

¹ BSc Student in Nursing, Student Research Committee, Nasibeh Faculty of Nursing and Midwifery, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

² Assistant Professor, Department of Medical-Surgical Nursing, Amol Faculty of Nursing, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

³ Assistant Professor, Department of Medical-Surgical Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

⁴ BSc Student in Nursing, Student Research Committee, Amol Faculty of Nursing, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

⁵ BSc Student in Information Health Technology, Student Research Committee, Faculty of Paramedical, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

⁶ Medical Student, Student Research Committee, Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

⁷ BSc Student in Nursing, Student Research Committee, Ramsar Faculty of Nursing, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

(Received April 26, 2015 ; Accepted January 18, 2016)

Abstract

Background and purpose: One of the aims of health systems is to promote the health of people which is obtained by providing appropriate healthcare services. This study was conducted to survey the inpatient satisfaction level from Health System Transformation Project (HSTP) in educational hospitals in Mazandaran province, Iran.

Materials and methods: A cross-sectional study was done in 2015 on 1200 patients going to be discharged from eight educational hospitals in Mazandaran province. The hospitals were selected using random sampling. Data was collected using a demographic questionnaire and a questionnaire measuring satisfaction levels of HSTP parameters.

Results: The patients' satisfaction level was found to be good in majority of the participants (50.2%). There was a significant difference between the mean score for patients' satisfaction level and marital status ($P=0.002$), educational level ($P<0.001$), and occupation ($P<0.001$).

Conclusion: According to this study the patients were rather satisfied with HSTP. Our results indicated that various factors affect the level of patient's satisfaction.

Keywords: inpatients, satisfaction, hospital, educational, health

J Mazandaran Univ Med Sci 2016; 26(136): 190-195 (Persian).

بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان های آموزشی درمانی استان مازندران و عوامل مرتبط با آن از طرح تحول نظام سلامت سال ۹۴

امیر حسین گودرزیان^۱

سید حمید شریف نیا^۲

هدایت جعفری^۳

سامان جمالی^۴

میلاد بدیعی^۱

زهرا صایمی^۵

مهیا قهرمانلو^۶

زینب خان امیری^۷

حافظ اسلامی^۱

چکیده

سابقه و هدف: یکی از اهداف سیستم های بهداشتی درمانی، دستیابی مردم به سلامتی بوده و نیل به این هدف تنها با ارائه خدمات مناسب امکان پذیر می باشد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان های آموزشی درمانی استان مازندران و عوامل مرتبط با آن از طرح تحول نظام سلامت در سال ۹۴ صورت گرفت.

مواد و روش ها: این مطالعه تحلیلی مقطعی در سال ۱۳۹۴ با مشارکت ۱۲۰۰ بیمار در حال ترخیص از ۸ بیمارستان آموزشی درمانی گزینش شده به صورت تصادفی در سراسر استان مازندران انجام شد. داده ها توسط پرسشنامه بررسی رضایتمندی از پارامترهای طرح تحول نظام سلامت از بیماران در حال ترخیص گزینش شده به صورت تصادفی جمع آوری شد. **یافته ها:** از میان ۱۲۰۰ بیمار شرکت کننده در طرح، اکثر بیماران (۵۰/۲ درصد) سطح رضایت مناسبی داشتند. میانگین نمره رضایتمندی بیماران از لحاظ آماری اختلاف معنی داری با وضعیت تأهل ($p=0/002$)، سطح تحصیلات ($p<0/001$) و شغل ($p<0/001$) داشت.

استنتاج: طبق نتایج حاصل، رضایت بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت مناسب بود. نتایج حاکی از ارتباط عوامل گوناگون بر سطح رضایتمندی بود.

واژه های کلیدی: بیمار، رضایت، بیمارستان، آموزشی، سلامت، طرح تحول نظام سلامت

مقدمه

به عنوان یکی از شاخص های کیفیت مراقبت های سلامتی در مراکز درمانی تمامی کشورها به حساب می آید، بنابراین جلب رضایت مراجعه کنندگان به عنوان یک سرلوحه برای

یکی از اهداف سیستم های بهداشتی درمانی، دستیابی مردم به سلامتی بوده و نیل به این هدف تنها با ارائه خدمات مناسب امکان پذیر می باشد (۱). رضایت بیمار

E-mail: h.sharifnia@mazums.com

مؤلف مسئول: سید حمید شریف نیا- آمل: دانشکده پرستاری حضرت زینب، دانشگاه علوم پزشکی مازندران

۱. دانشجوی کارشناسی پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری و مامایی نسیه ساری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۲. استادیار، گروه داخلی و جراحی، دانشکده پرستاری حضرت زینب آمل، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۳. استادیار، گروه داخلی و جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی نسیه ساری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۴. دانشجوی کارشناسی پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری حضرت زینب آمل، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۵. دانشجوی کارشناسی فناوری اطلاعات سلامت، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۶. دانشجوی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

۷. دانشجوی کارشناسی پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری رامسر، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۲/۶ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات: ۱۳۹۴/۲/۱۹ تاریخ تصویب: ۱۳۹۴/۱۰/۲۸

مسئولان بیمارستان‌ها بوده است (۲،۱). رضایتمندی بیمار برآیند مجموعه‌ی پیچیده‌ای از اقدامات گوناگون بوده و جهت دستیابی به آن لازم است ابعاد مختلفی از خدمات پزشکی، مراقبت‌های پرستاری و بخش‌های کلی سازمانی بیمارستان هماهنگی‌های لازم را کسب کرده و با رعایت کامل حقوق بیمار شرایط لازم را مهیا کنند (۳). طرح تحول نظام سلامت که در دولت یازدهم اجرایی شد، به میزان چشمگیری از هزینه‌های درمانی کاست و قوانینی را در راستای بهبود کیفیت مراقبتی در مراکز بهداشتی درمانی سراسر کشور به اجرا درآورد (۴). 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 (۵،۶). در مطالعه‌ی، بر این نکته تاکید شد که افزایش رضایت، حس امنیت و آرامش بیمار را تا حد چشمگیری بیش تر کرده که خود عامل بهبودی هر چند بیش تر بیمار به شمار می‌رود (۷). با توجه به پایگاه‌های در دسترس، تاکنون پژوهشی در زمینه‌ی رضایتمندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت در کشور صورت نگرفته یا به چاپ نرسیده است. با نظر بر به این که افزایش رضایت بیماران سبب تحقق اهداف سازمان‌های بهداشتی (ارتقاء سطح سلامت مددجویان) شده و این مهم سبب ارتقای رتبه سلامت کشور در جهان خواهد شد (۸)، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی درمانی استان مازندران و عوامل مرتبط با آن از طرح تحول نظام سلامت در سال ۹۴ انجام شد.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه تحلیلی مقطعی، ۱۲۰۰ بیمار بستری در مراکز آموزشی و درمانی استان مازندران در سال ۱۳۹۴ (۱۲ فروردین تا ۱۵ مرداد) وارد مطالعه شدند. حجم نمونه با فرض سطح معنی‌داری دو طرفه $\alpha=0/05$ و توان آزمون ۸۰ درصد محاسبه شد. از تعداد کل ۳۴ بیمارستان آموزشی و درمانی سراسر استان مازندران،

ابتدا ۱۴ بیمارستان با نظر متخصص مربوطه به علت شرایط دسترسی نامناسب از مطالعه حذف شده و از ۲۰ بیمارستان باقی‌مانده به صورت تصادفی هشت بیمارستان (امام خمینی ساری، رازی قائمشهر، روحانی بابل، شهید رجائی تنکابن، امام خمینی بهشهر، ۱۷ شهریور آمل، شهید بهشتی نوشهر و بوعلی ساری) انتخاب شد. از هر بخش بیمارستان شامل انکولوژی، داخلی، جراحی، ارتوپدی، گوارش، زایمان، بخش‌های مراقبت ویژه و اورژانس، بیمارانی که در حال ترخیص بودند، به صورت در دسترس جهت ورود به مطالعه طبق معیارهای ورود (بستری بودن حداقل به مدت ۲ روز، رضایت کامل بیمار از ورود به مطالعه، سلامت روحی و روانی کامل - بررسی شده توسط خود اظهاری) و خروج (بیماران بخش جراحی قلب باز به علت شرایط ویژه - و سایر موارد حاد) انتخاب شدند.

داده‌ها توسط پرسشنامه عوامل جمعیت شناختی (شامل سن، جنس، شغل، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و کفایت وضعیت اقتصادی) و پرسشنامه رضایت سنجی بیمار از طرح تحول نظام سلامت جمع‌آوری شد. ابتدا با حضور در بخش، اهداف مطالعه برای هر بیمار توسط محقق و دستیار محقق به‌طور کامل تشریح شده و رضایت بیماران کسب شد. پرسشنامه رضایت سنجی بیماران شامل ۱۰ گویه بوده که مسائلی از قبیل رضایت از امکانات رفاهی، کادر پزشکی، کادر پرستاری، میزان هزینه پرداختی، کیفیت غذای بیمارستان، نحوه دریافت دارو و زایمان طبیعی را می‌سنجد. این پرسشنامه بر گرفته از چک لیست استاندارد میزان رضایت بیمار از طرح تحول نظام سلامت، از سوی دانشگاه علوم پزشکی گیلان می‌باشد (۹). نحوه امتیازدهی به سؤالات پرسشنامه به صورت طیف لیکرت از ۱ تا ۳ (به ترتیب کم تا زیاد) و امتیاز ۱ و ۲ (به ترتیب بلی و خیر) می‌باشد که هر دو شامل ۵ پرسش بودند. دامنه مجموع نمرات از ۱۰ تا ۲۵ متغیر بوده که نمرات ۱۰-۱۳، ۱۴-۱۷، ۱۸-۲۱ و ۲۲-۲۵ به ترتیب بیانگر سطح رضایتمندی ضعیف، متوسط،

خوب و عالی می باشد. روایی محتوایی این پرسشنامه پس از ارائه به ۱۰ نفر از اساتید صاحب نظر دانشگاه علوم پزشکی مازندران و انجام اصلاحات لازم مورد تأیید قرار گرفته و پایایی آن به روش آزمون- بازآزمون به فاصله ۱۰ روز بر روی ۱۵ تن از بیماران ارزیابی شد و ضریب همبستگی ۰/۹۱ به دست آمد. میانگین نمرات سنجش رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت در گروه‌های مختلف به کمک آزمون آنالیز واریانس و تی تست مستقل ارزیابی شد. جهت بررسی اختلاف میانگین در بین گروه‌ها از آزمون تعقیبی شفه استفاده شد. هم چنین جهت بررسی همبستگی بین سن و نمره رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. آنالیز آماری به کمک نرم‌افزار SPSS 21.0 (released 2007; SPSS for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA) انجام شد.

۲/۸ درصد) بیمار رضایت کم، ۳۶۶ (۳۰/۵ درصد) بیمار رضایت متوسط، ۶۰۳ (۵۰/۲ درصد) بیمار رضایت خوب و ۱۹۷ (۱۶/۵ درصد) بیمار رضایت عالی داشتند. Khamis مطالعه‌ای در مورد سطح رضایت بیماران از کیفیت مراقبت‌های بهداشتی در بیمارستان تانزانی انجام داد (۱۰) و نتیجه گرفت که درصد بالایی از بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان رضایت ندارند که با مطالعه حاضر همخوانی نداشت. علت احتمالی این تفاوت را می‌توان در تفاوت نوع پرسنل، محیط بیمارستان و عوامل فرهنگی دانست که به میزان زیادی بر کیفیت کار پرسنل و متعاقب آن رضایتمندی اثر می‌گذارد. بیش‌ترین میزان رضایت بیماران مربوط به کادر پرستاری (۶۲/۸ درصد) و پرداخت پول ناچیز (۸۵/۸ درصد) بود. نتایج مطالعه Boev در آمریکا (۱۱) نشان داد بیماران از مدیریت و کیفیت کلی در بخش پرستاری رضایت بالایی دارند. رضایت بیماران از خدمات پرستاری، شاخص بسیار مهمی جهت ارزیابی کیفیت و نحوه ارائه خدمات توسط کادر پرستاری می‌باشد و از دستاوردهای مطلوب گسترش مراقبت بهداشتی و خدمات درمانی محسوب می‌شود (۱۲). کم‌ترین میزان رضایت در ارتباط با کیفیت غذا (۴۹/۷ درصد) بود. در مطالعه‌ای که در ایتالیا انجام شد (۱۳)، بیماران از کیفیت مواد غذایی رضایت بالایی داشتند که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد. از جمله علل احتمالی این تناقض می‌توان به تفاوت شرکت‌های مسئول آماده‌سازی غذا و نوع کالاهای مصرفی اشاره نمود.

نتایج آزمون پیرسون نشان داد همبستگی مثبت و معنی‌داری بین سن و نمره رضایتمندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت وجود دارد ($t=0/199, p<0/001$). با توجه به جدول شماره ۲ مشخص شد میانگین نمره طرح تحول نظام سلامت از لحاظ آماری اختلاف معنی‌داری با وضعیت تأهل ($p=0/002$)، سطح تحصیلات ($p<0/001$) و شغل ($p<0/001$) داشت که با مطالعات دیگر همسو می‌باشند (۱۴، ۱۵).

خوب و عالی می باشد. روایی محتوایی این پرسشنامه پس از ارائه به ۱۰ نفر از اساتید صاحب نظر دانشگاه علوم پزشکی مازندران و انجام اصلاحات لازم مورد تأیید قرار گرفته و پایایی آن به روش آزمون- بازآزمون به فاصله ۱۰ روز بر روی ۱۵ تن از بیماران ارزیابی شد و ضریب همبستگی ۰/۹۱ به دست آمد. میانگین نمرات سنجش رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت در گروه‌های مختلف به کمک آزمون آنالیز واریانس و تی تست مستقل ارزیابی شد. جهت بررسی اختلاف میانگین در بین گروه‌ها از آزمون تعقیبی شفه استفاده شد. هم چنین جهت بررسی همبستگی بین سن و نمره رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. آنالیز آماری به کمک نرم‌افزار SPSS 21.0 (released 2007; SPSS for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA) انجام شد.

یافته ها و بحث

از میان ۱۲۰۰ شرکت‌کننده، ۵۹۲ بیمار مرد (۴۹/۳ درصد) و ۶۰۸ بیمار زن (۵۰/۷ درصد) با میانگین سنی $46/13 \pm 18/27$ سال ($CI_{95}: 45/09-47/16$) بودند (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱: میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های تحت مطالعه

بیمارستان	میانگین (انحراف معیار)	CI ₉₅
امام خمینی ساری	۱۶/۸۰۲ (۲/۵۰۲)	۱۷/۱۹۷-۱۶/۴۰۸
بوعلی ساری	۱۹/۰۱۳ (۲/۳۰۶)	۱۹/۳۸۴-۱۸/۶۴۲
رازی قانمشهر	۱۹/۷۹۷ (۲/۱۴۷)	۲۰/۱۴۶-۱۹/۴۴۸
روحانی بابل	۱۹/۲۷۶ (۲/۲۹۶)	۱۹/۶۴۴-۱۸/۹۰۸
شهید رجایی تنکابن	۱۸/۲۶۵ (۲/۱۳۲)	۱۸/۶۱۳-۱۷/۹۱۷
امام خمینی بهشهر	۱۸/۷۹۴ (۲/۷۴۳)	۱۹/۲۳۵-۱۸/۳۵۳
۱۷ شهریور آمل	۱۸/۵۳۳ (۲/۵۸۱)	۱۸/۹۴۹-۱۸/۱۱۶
شهید بهشتی نوشهر	۱۹/۵۶۳ (۲/۲۳۲)	۱۹/۹۳۳-۱۹/۱۹۳
مجموع	۱۸/۷۳۹ (۲/۵۳۳)	۱۸/۸۸۳-۱۸/۵۹۵

میانگین نمره رضایتمندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت $18/73 \pm 2/53$ ($CI_{95}: 18/59-18/88$) بود (جدول شماره ۲). از میان تمامی شرکت‌کنندگان، ۳۴

جدول شماره ۲: پیش بینی کنندگان میزان رضایت بیماران از طرح

تحول نظام سلامت		متغیر	میانگین (انحراف معیار)	سطح معنی داری
جنسیت	مرد		۱۸/۸۲ (۲/۴۲)	۰/۲۷۲
	زن		۱۸/۶۶ (۲/۶۳)	
وضعیت تاهل	مجرد		۱۸/۲۵ (۲/۵۴)	*۰/۰۰۲
	متاهل		۱۸/۸۳ (۲/۵۲)	
	فوت همسر		۱۹/۲۰ (۲/۴۲)	
	مطلقه		.	
سطح تحصیلات	بی سواد		۱۹/۴۳ (۲/۳۵)	* < ۰/۰۰۱
	دیپلم تا لیسانس		۱۸/۱۳ (۲/۵۴)	
	فوق لیسانس		۱۷/۹۳ (۲/۵۰)	
وضعیت اقتصادی	ضعیف		۱۸/۹۰ (۲/۵۵)	۰/۰۵۴
	متوسط		۱۸/۷۱ (۲/۴۷)	
	خوب		۱۸/۶۳ (۲/۵۷)	
	عالی		۱۶/۴۲ (۴/۳۹)	
شغل	دانشجو		۱۷/۹۱ (۲/۴۴)	* < ۰/۰۰۱
	خانه دار		۱۸/۹۶ (۲/۵۸)	
	آزاد		۱۸/۷۵ (۲/۵۱)	
کارمند		۱۷/۹۹ (۲/۵۴)		

سراسر کشور و تمامی بیماران در حال ترخیص می‌باشد. لذا پیشنهاد می‌شود در آینده مطالعات جامع تری با دقت بیش تر به عمل آید. طبق یافته های این مطالعه، سطح رضایتمندی بیماران از پارامترهای طرح تحول نظام سلامت مناسب بود. باید آموزش کارکنان بیمارستان و ایجاد انگیزه در آنان برای مشارکت فعال در جلب رضایت بیماران در اولویت های مدیریت بیمارستانی قرار گیرد. هم چنین لازم است گام هایی در راستای تقویت هرچند بیش تر کیفیت اقدامات و خدمات در مراکز آموزشی و درمانی (از جمله کیفیت غذا، بهسازی امکانات رفاهی، بهبود کیفیت مراقبت های پزشکی و پرستاری) به گونه محکم برداشته شود.

سپاسگزاری

از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی مازندران و تمامی مسئولان و بیماران بیمارستان ها جهت همکاری قدردانی می‌شود.

از جمله محدودیت های مطالعه فعلی، عدم دسترسی به مراکز آموزشی درمانی پوشش دهنده این طرح در

References

- Parker WA, Steyn NP, Levitt NS, Lombard CJ. Health promotion services for patients having non-communicable diseases: Feedback from patients and health care providers in Cape Town, South Africa. *BMC Public Health* 2012; 12: 503.
- Johansson P, Oléni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci* 2002; 16(4): 337-344.
- Gunther M, Alligood MR. A discipline-specific determination of high quality nursing care. *J Adv Nurs* 2002; 38(4): 353-359.
- Akhondzade R. Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors (Editorial). *Journal of Anesthesiology and Pain (JAP)* 2014; 5(1): 1-2 (Persian).
- Aiken LH, Sermeus W, Heede KVD, 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.
- Joolae S, Givari A, Taavoni S, Bahrani N, Reza Pour R. Patients' satisfaction with provided nursing care. *Iranian Journal of Nursing Research (IJNR)* 2008; 2(7): 37-44 (Persian).
- You LM, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He GP, et al. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud* 2013; 50(2): 154-161.
- Bleich Sara N, Özaltın Emre, Murray Christopher JL. How does satisfaction with

- the health-care system relate to patient experience? Bull World Health Organ 2009; 87(4): 271-278.
9. Patient satisfaction questionnaire from Health system transformation project. Gilan university of medical sciences. Available at: <http://www.gums.ac.ir/darman/module/eForms/eFormView/page-6491/index.aspx?frmId=145&ft=0>.
 10. Khamis K, Njau B. Patients' Level Of Satisfaction On Quality Of Health Care At Mwananyamala Hospital In Dar Es Salaam, Tanzania. BMC Health Services Resarch (BMC) 2014; 14(400): 1-8.
 11. Boev Ch. The Relationship Between Nurses' Perception Of Work Environment And Patient Satisfaction In Adult Critical Care. J Nurs Scholarsh 2012; 44(4): 368-375.
 12. Wolf ZR, Colahan M, Costello A. Relationship between nurse caring and patient satisfaction. Medsurg Nurs .1998; 7(2): 99-105.
 13. Messina G, Fenucci R, Vencia F, Niccolini F, Quercioli C, Nante N. Patients' Evaluation Of Hospital Foodservice Quality In Italy: What Do Patients Really Value? Public Health Nutrition 2011; 16(4): 730-737.
 14. Joolae S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. Hayat 2011; 17(1): 35-44.
 15. Nazari R, Babaalipour Mouziraji F, Sharifnia H, Amini J, Akbari S. A comparative study on patients satisfaction with hospital services in Amol. J Urmia Nurs Midwifery Fac 2011; 9(3): 188-195.