



## بررسی میزان رضایت از طرح تحول سلامت از دیدگاه بیماران و همراهان بیمار از خدمات بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) شهر ایلام در سال ۱۳۹۴

حامد توان<sup>۱\*</sup>، رستم منتی<sup>۲</sup>، عمران علیمردانی<sup>۳</sup>، فاطمه صیادی<sup>۴</sup>، میلاد برجی<sup>۵</sup>

<sup>۱\*</sup> مربی گروه پرستاری، مرکز تحقیقات پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ایلام، ایران  
<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری جامعه شناسی، مرکز تحقیقات پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی، دانشگاه علوم انسانی دانشگاه کاشان، کاشان، ایران  
<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد حسابداری، مرکز تحقیقات پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ایلام، ایران  
<sup>۴</sup> کارشناس ارشد مدیریت، مرکز تحقیقات پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران  
<sup>۵</sup> مربی گروه پرستاری، مرکز تحقیقات پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ایلام، ایران  
(دریافت: ۱۳۹۴/۱۰/۲۱ - پذیرش: ۱۳۹۴/۱۲/۶)

### چکیده

**مقدمه:** بیماران خدمات درمانی را از بیمارستان دریافت می کنند و نظر آن ها شاخص مناسبی جهت اندازه گیری میزان رضایت از عملکرد بیمارستان می باشد. تامین سلامت جامعه از اهداف بیمارستان ها است که با ارایه ی کیفیت مطلوب امکان پذیر است..

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی میزان رضایت از طرح تحول سلامت از دیدگاه بیماران و همراهان بیمار از خدمات دهی بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) شهر ایلام می باشد.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع مقطعی بوده که جامعه ی آن را بیماران و همراهان آنان در ماه خرداد ۱۳۹۴ شامل می شد. ابزار پژوهش شامل دو قسمت بود؛ قسمت اول اطلاعات دموگرافیک، قسمت دوم پرسشنامه ای محقق ساخته ی ۲۱ سوالی، که هر سوال بازه ی بین ۱-۵ نمره را به صورت لیکرت دارد و در کل بازه ی بین ۱۰۵-۲۱ نمره را شامل می شد. نمرات به ۴ سطح طبقه بندی شد، دسته ی ضعیف (نمرات بین ۲۱-۴۲)، دسته ی متوسط رو به پایین (۶۳-۴۳ نمره)، دسته ی متوسط رو به بالا (۸۴-۶۴ نمره) و دسته ی خوب (۱۰۵-۸۵ نمره). در آنالیز اطلاعات از نرم افزار SPSS v.19 استفاده شد.

**یافته ها:** نمونه های پژوهش شامل ۱۷۱ نفر (۴۸/۹ درصد) بیمار و ۱۷۹ نفر (۵۱/۱ درصد) همراه بیمار بودند، ۱۱۳ نفر مرد (۳۲/۳ درصد) و ۲۳۷ نفر (۶۷/۷ درصد) زن بودند و میانگین سنی ۳۰/۵ سال بود. بیش ترین درصد رضایت مربوط به دسته ی خوب (۴۸ درصد)، سپس دسته ی متوسط رو به بالا (۴۴/۶ درصد)، دسته ی متوسط رو به پایین (۷/۴ درصد) و کم ترین آن، دسته ی ضعیف (۰٪) بود. بین جنسیت با میزان رضایت ارتباط آماری معنی داری وجود داشت ( $P=0/000$ ) بدین صورت که زنان بیش تر از میزان خدمات رسانی رضایت داشته اند.

**نتیجه گیری:** از آنجا که بیش تر نمونه های پژوهش از طرح تحول سلامت رضایت داشتند، پیشنهاد می شود که در دیگر گروه ها (پرستاران، پزشکان) و هم چنین مقایسه ی میزان رضایتمندی قبل و بعد از طرح تحول سلامت انجام شود.

**کلیدواژه ها:** رضایت مندی، بیمارستان، طرح تحول سلامت

## مقدمه:

پوشش فراگیر سلامت در ایران، به عنوان یک کشور در حال توسعه، یکی از اهداف غایی نظام سلامت و از مهم ترین اصول قانون اساسی و نیز بند های سیاست های کلی سلامت، ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری می باشد. در برنامه های توسعه ای کشور و از جمله برنامه ی توسعه ی پنج ساله ی چهارم و پنجم نیز بر این ضرورت مهم تاکید شده است. در اصل ۲۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت های پزشکی به عنوان حق همگانی برای تمام شهروندان در نظر گرفته شده است. (۱ و ۲) با توجه به مشکلات مربوط به نظام سلامت در سالیان گذشته در خصوص توزیع ناعادلانه ی تجهیزات، تخصص ها و بودجه در کشور و افزایش روز افزون فاصله ی مناطق برخوردار و کم تر توسعه یافته از این نظر و سنگین بودن هزینه های تشخیصی و درمانی در مراکز خصوصی و نامناسب بودن و حتی عدم دسترسی به اکثر خدمات تشخیصی و درمانی در مراکز دولتی و نارضایتی مراجعین از کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی و درمانی دولتی با نظام سلامت و مدیریت اجرایی کشور را به اصلاح این نظام سلامت موجود و تامین مطالبات به حق مردم از نظام سلامت وادار نمود تا اینکه در سند چشم انداز دور نمای نظام سلامت کشور مطابق با انتظارات به حق مردم و استاندارد های روز دنیا تدوین گردید (۳ و ۴) و بخشی از این برنامه در مرحله ی اول در اردیبهشت ماه ۹۳ تحت عنوان تحول نظام سلامت در ۸ بسته ی خدمتی (کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان های

دولتی، حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم، حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان های دولتی بیش از ۶۴ تختخواب، ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان های دولتی، ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان های دولتی، برنامه ی ترویج زایمان طبیعی، برنامه ی حفاظت مالی از بیماران صعب العلاج، خاص و نیازمند، راه اندازی اورژانس هوایی) کلید خورد. (۵ و ۶)

کشورهای توسعه یافته مثل چین، ترکیه، تایلند، کره جنوبی، مکزیک و برزیل دست به اصلاحات گسترده ای زده اند که برای دستیابی به هدف غایی هر نظام سلامت که همان حفظ و ارتقای سلامتی آحاد جامعه می باشد و اکثر این کشورها، جمعیت خود را از بسته ی مزایای جامع متشکل از خدمات پیشگیری، ارتقایی، درمانی و توان بخشی بهره مند ساخته اند. (۷)

یکی از اهداف بیمارستان ها تامین سلامتی افراد جامعه است و با ارایه ی کیفیت مطلوب امکان پذیر است و میزان آن با توجه به نظر بیماران بستری شده و همراهان آنان اندازه گیری می شود، (۸ و ۹) اگر مجریان طرح تحول سلامت بتوانند این طرح را به خوبی اجرا کنند، به جرأت می توان گفت که هم وطنان از عدالت درمانی که حق مسلم آن ها می باشد بهره مند خواهند شد و هم چنین با توجه به این که قبلاً میزان رضایت از خدمات بیمارستان های آموزشی شهر ایلام اندازه گیری شده بود، (۹) لذا هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایت از طرح تحول سلامت از دیدگاه بیماران و همراهان بیمار از خدمات دهی بیمارستان

شهید مصطفی خمینی(ره) شهر ایلام در سال ۱۳۹۴ می باشد.

### روش مطالعه:

پژوهش حاضر یک مطالعه از نوع مقطعی است که جامعه ی مورد پژوهش، شامل بیماران بستری شده در ماه خرداد ۱۳۹۴ و همراهان آنان در بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) را شامل می شد. نحوه ی نمونه گیری، به صورت در دسترس بود. بدین صورت که بیماران بستری شده و همراهان آنان در بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) که حداقل یک روز از بستری شدن آن ها گذشته بود جهت شرکت در مطالعه دعوت شدند و نهایتاً ۳۵۰ نفر که تمایل به همکاری در این پژوهش داشتند، به عنوان نمونه انتخاب شدند. ازمعیارهای ورودی بیماران بستری شده در بیمارستان و همراهان آنان این بود که تمایل به شرکت در پژوهش داشته و هم چنین حداقل سواد خواندن و نوشتن داشته باشند.

ابزار گرد آوری داده ها، یک پرسش نامه ی محقق ساخته می باشد که بر اساس مرور متون مرتبط و نظرات متخصصین طراحی گردید و شامل دو قسمت است. قسمت اول در خصوص اطلاعات دموگرافیک نمونه های پژوهش مانند سن، جنس، شغل، مدرک تحصیلی، نوع بیمه، محل سکونت و علت انتخاب بیمارستان بود. قسمت دوم شامل پرسشنامه ای محقق ساخته ی ۲۱ سوالی بود که هر سوال بازه ی بین ۱-۵ نمره را به خود اختصاص داد و در کل بازه ی بین ۲۱-۱۰۵ نمره را شامل

می شد و گزینه ی سوالات شامل لیکرت ۵ گزینه ای(خیلی زیاد=۵ امتیاز، زیاد=۴ امتیاز، متوسط=۳ امتیاز، کم=۲ امتیاز و خیلی کم=۱ امتیاز) بود و به چهار بعد تقسیم بندی شد که هر بعد شامل ۵ سوال می باشد. بعد اول شامل ۵ سوال(میزان رضایت از انتظارات، پذیرش و پزشک معالج) می باشد، بعد دوم(میزان رضایت اقدامات پرستاری، فضای فیزیکی و رادیولوژی) را شامل می شد، بعد سوم(میزان رضایت از تجهیزات پزشکی، آشپزخانه و کارشناسان بیمه) و در نهایت بعد چهارم(میزان رضایت از واحد ترخیص، هزینه، مددکاری و مراقبت های پس از ترخیص) را شامل می شد. که در مجموع هر بعد نمره ی بین ۵-۲۵ را شامل می شد. در کل نمرات نمونه های پژوهش به ۴ سطح طبقه بندی شد، در دسته ی ضعیف شامل(نمرات بین ۲۱-۴۲)، دسته ی متوسط رو به پایین(۶۳-۴۳ نمره)، دسته ی متوسط رو به بالا(۸۴-۶۴ نمره) و دسته ی خوب(۱۰۵-۸۵ نمره) تقسیم بندی شد. به منظور تایید روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوی استفاده گردید بدین ترتیب که پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از افراد صاحب نظر قرار گرفت و نظرات اصلاحی ایشان اعمال گردید و مورد تأیید نهایی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز بر اساس یک مطالعه ی مقدماتی با استفاده از ۱۰ نفر از بیماران به روش آزمون- باز آزمون تعیین شد. هم چنین ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۰۱ بود. پس از تصویب پژوهش و کسب تاییدیه ی کمیته ی اخلاق، رضایت آگاهانه از نمونه های مطالعه اخذ شد. سپس پژوهشگر در روزها و شیفت های مختلف به صورت

## یافته‌ها:

طبق یافته‌های پژوهش ۱۷۱ نفر (۴۸/۹ درصد) بیمار و ۱۷۹ نفر (۵۱/۱ درصد) همراه بیمار بودند، ۱۱۳ نفر مرد (۳۲/۳ درصد) و ۲۳۷ نفر (۶۷/۷ درصد) زن بودند. بیش‌ترین گروه سنی بین ۲۱-۳۰ سال (۴۲/۹ درصد)، شغل آزاد (۸۵/۱ درصد)، مدرک تحصیلی دیپلم (۴۰/۳ درصد) و بومی (۸۶/۶ درصد) بودند. سایر مشخصات دموگرافیک شرکت کنندگان در جدول ۱ آورده شده است.

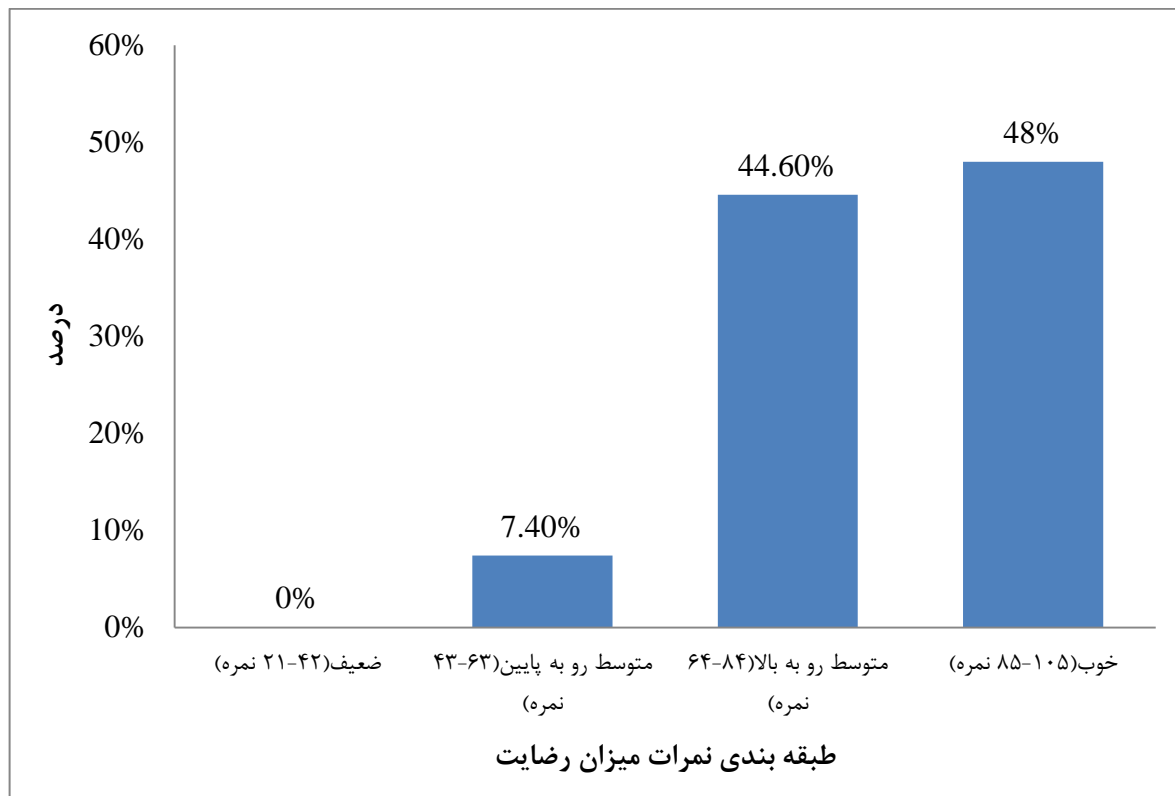
حضور مراجع کرده و پرسش نامه را بین نمونه‌های مورد پژوهش توزیع کرده و بعد از پاسخ دهی، پرسش نامه‌ها جمع آوری شد. جمع آوری اطلاعات از اول خرداد ماه ۱۳۹۴ تا آخر خرداد ماه ۱۳۹۴ انجام گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS v.19 انجام شد. از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون تی مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه (ONE WAY ANOVA) و آنالیز واریانس دو طرفه (TWO WAY ANOVA) در تعیین ارتباط ابعاد پرسشنامه با ویژگی‌های جمعیت شناختی استفاده شد. سطح معنی داری برای آزمون‌ها ( $P < 0.05$ ) در نظر گرفته شد.

جدول شماره (۱): اطلاعات دموگرافیکی نمونه‌های پژوهش

| متغیرهای دموگرافیکی | زیر مجموعه‌ها   | تعداد (درصد) |
|---------------------|-----------------|--------------|
| فرد پاسخ دهنده      | بیمار           | ۱۷۱ (۴۸/۹)   |
|                     | همراه بیمار     | ۱۷۹ (۵۱/۱)   |
|                     | کمتر از ۲۰ سال  | ۲۳ (۶/۶)     |
| سن                  | ۲۱-۳۰ سال       | ۱۵۰ (۴۲/۹)   |
|                     | ۳۱-۴۰ سال       | ۹۷ (۲۷/۷)    |
|                     | ۴۱-۵۰ سال       | ۴۷ (۱۳/۴)    |
| جنسیت               | بیشتر از ۵۱ سال | ۳۳ (۹/۴)     |
|                     | مذکر            | ۱۱۳ (۳۲/۳)   |
|                     | مونث            | ۲۳۷ (۶۷/۷)   |
| شغل                 | دولتی           | ۵۲ (۱۴/۹)    |
|                     | آزاد            | ۲۹۸ (۸۵/۱)   |
|                     | بیسواد          | ۲۲ (۶/۳)     |
| مدرک تحصیلی         | ابتدایی         | ۳۹ (۱۱/۱)    |
|                     | زیر دیپلم       | ۵۹ (۱۶/۹)    |
|                     | دیپلم           | ۱۴۱ (۴۰/۳)   |
| نوع سکونت           | دانشگاهی        | ۸۹ (۲۵/۴)    |
|                     | بومی            | ۳۰۳ (۸۶/۶)   |
|                     | غیر بومی        | ۴۷ (۱۳/۴)    |

درصد رضایت مربوط به دسته ی خوب (۴۸ درصد) و کم ترین آن دسته ی ضعیف (۰ درصد) بود.

نمودار ۱ تقسیم بندی نمرات رضایت از بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) را نشان می دهد که بیش ترین



نمودار ۱: تقسیم بندی نمرات رضایت از بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) را نشان می دهد که بیشترین درصد رضایت مربوط به دسته ی خوب (۴۸٪)، سپس دسته ی متوسط رو به بالا (۴۴/۶٪)، دسته ی متوسط رو به پایین (۷/۴٪) و کمترین آن دسته ضعیف (۰٪) بود.

دارد ( $P=0/000$ ) بدین صورت که زنان بیشتر از میزان خدمات رسانی رضایت داشته اند. بین سن و شغل و نوع سکونت و علت انتخاب بیمارستان با میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان ارتباط آماری معنی داری وجود دارد، ( $P<0/05$ ) بقیه اطلاعات در جدول ۲ با ذکر جزئیات آورده شده است.

در جدول ۲ ارتباط بین ابعاد میزان رضایت با متغیرهای دموگرافیکی آورده شده است. در کل ارتباط بین فرد پاسخ دهنده (بیمار، همراه بیمار) با میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان ارتباط آماری معنی داری وجود دارد؛ (۰/۰۲۶  $P=$ ) بدین صورت که بیماران از خدمات بیمارستان بیش تر رضایت داشته اند. بین جنسیت با میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان ارتباط آماری معنی داری وجود

جدول شماره ۲: ارتباط آماری بین متغیرهای دموگرافیکی با ابعاد پرسشنامه

| متغیرهای دموگرافیکی  | بعد اول | بعد دوم | بعد سوم | بعد چهارم | کل      |
|----------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|
| فرد پاسخ دهنده       | P=۰/۰۱۲ | P=۰/۲۲۳ | P=۰/۰۵۴ | P=۰/۰۱۹   | P=۰/۰۲۶ |
| جنس                  | P=۰/۰۱۳ | P=۰/۰۸۶ | P=۰/۰۰۰ | P=۰/۰۰۳   | P=۰/۰۰۰ |
| سن                   | P=۰/۰۰۱ | P=۰/۱۵۴ | P=۰/۷۸۰ | P=۰/۴۴۷   | P=۰/۰۰۱ |
| بخش بستری شده        | P=۰/۲۳۶ | P=۰/۰۰۱ | P=۰/۰۲۷ | P=۰/۰۰۲   | P=۰/۰۶۶ |
| شغل                  | P=۰/۰۵۵ | P=۰/۴۹۵ | P=۰/۲۵۲ | P=۰/۷۷۶   | P=۰/۰۰۵ |
| میزان تحصیلات        | P=۰/۵۰۶ | P=۰/۲۳۸ | P=۰/۲۲۳ | P=۰/۳۴۰   | P=۰/۱۴۳ |
| نوع بیمه             | P=۰/۰۲۷ | P=۰/۰۰۲ | P=۰/۰۰۱ | P=۰/۰۰۰   | P=۰/۰۱۴ |
| نوع سکونت            | P=۰/۰۰۰ | P=۰/۱۶۰ | P=۰/۳۶۸ | P=۰/۰۰۶   | P=۰/۰۰۰ |
| علت انتخاب بیمارستان | P=۰/۳۷۵ | P=۰/۰۰۴ | P=۰/۷۴۵ | P=۰/۴۷۵   | P=۰/۰۲۴ |

سطح معنی داری برای آزمون‌ها (P value < ۰/۰۵) در نظر گرفته شد.

در جدول ۳ مقایسه‌ی نمرات میزان رضایت نمونه‌های پژوهش بر حسب آنالیز واریانس دو طرفه آورده شده است که نتایج آن نشان می‌دهد بیش‌ترین رضایت از عملکرد بیمارستان مربوط به زنانی بوده است که بیمه‌ی آزاد داشته‌اند و کم‌ترین آن مربوط به مردانی بوده است که بیمه‌ی نیروهای مسلح داشته‌اند، بقیه‌ی اطلاعات در جدول ۳ آمده است.

جدول شماره ۳: مقایسه‌ی نمرات میزان رضایت نمونه‌های پژوهش بر حسب آنالیز واریانس دو طرفه از میزان رضایت عملکرد بیمارستان

| متغیرهای دموگرافیکی | زیر مجموعه‌ها      | میانگین نمره رضایت |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| مرد                 | بیمار              | ۸۱/۵               |
|                     | همراه بیمار        | ۸۴/۵               |
| زن                  | بیمار              | ۸۱/۳               |
|                     | همراه بیمار        | ۸۱/۲۵              |
| مرد                 | بومی               | ۸۱/۱               |
|                     | غیر بومی           | ۸۶/۳               |
| زن                  | بومی               | ۸۴/۶               |
|                     | غیر بومی           | ۷۸/۸               |
| مرد                 | دولتی              | ۷۸/۵               |
|                     | آزاد               | ۸۲/۸               |
| زن                  | دولتی              | ۸۲/۰۱              |
|                     | آزاد               | ۸۲/۹               |
| مرد                 | بیمه آزاد          | ۸۴/۱               |
|                     | بیمه تامین اجتماعی | ۸۳/۵               |
| زن                  | خدمات درمانی       | ۸۰/۱               |
|                     | نیروهای مسلح       | ۶۹/۸               |
| بیمار               | بیمه آزاد          | ۸۶/۵               |
|                     | بیمه تامین اجتماعی | ۸۳/۱               |
| بیمار               | خدمات درمانی       | ۸۰/۰۲              |
|                     | نیروهای مسلح       | ۸۰/۰۷              |
| بیمار               | شغل آزاد           | ۸۱/۸               |

| متغیرهای دموگرافیکی | زیر مجموعه ها | میانگین نمره رضایت |
|---------------------|---------------|--------------------|
| همراه بیمار         | شغل دولتی     | ۷۹/۸               |
|                     | شغل آزاد      | ۸۴/۱               |
|                     | شغل دولتی     | ۷۹/۷               |
| بیمار               | بومی          | ۸۴/۵               |
|                     | غیر بومی      | ۷۸/۵               |
| همراه بیمار         | بومی          | ۸۳/۵               |
|                     | غیر بومی      | ۸۴/۷               |

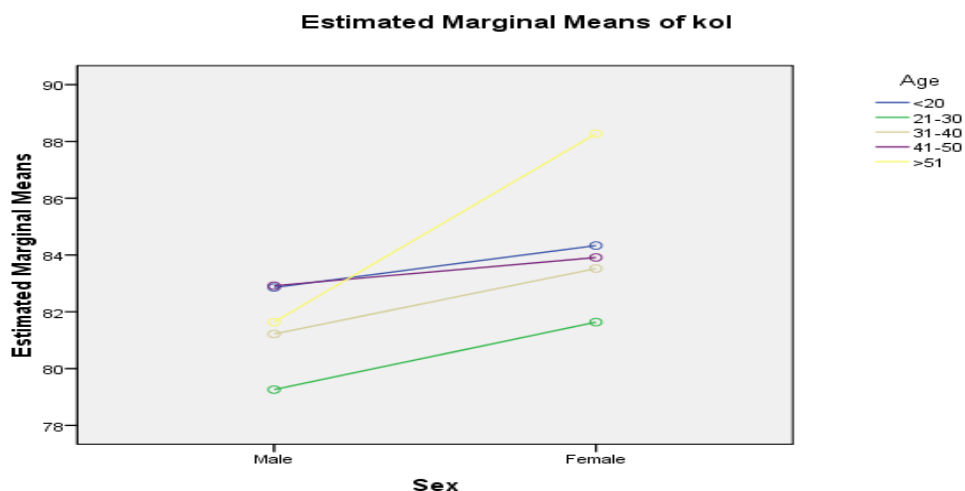
در جدول ۴ میانگین و انحراف معیار ابعاد رضایت از بیمارستان با ذکر جزئیات آورده شده است.

جدول شماره ۴ (۴): میانگین نمرات ابعاد رضایت نمونه های پژوهش از عملکرد بخش های مختلف بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره)

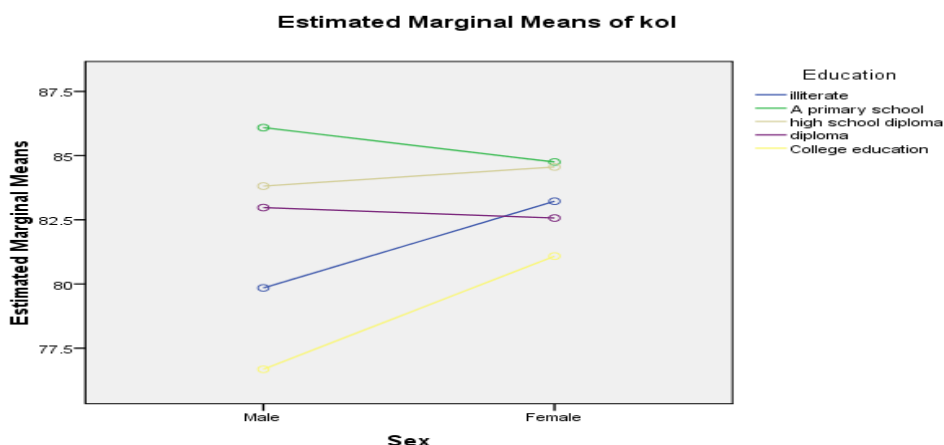
| انحراف معیار | میانگین | بیشترین امتیاز | کمترین امتیاز | ابعاد پرسشنامه میزان رضایت   |
|--------------|---------|----------------|---------------|--|
| ۳/۵۳         | ۲۰/۵    | ۲۵             | ۸             | بعد اول (میزان رضایت از انتظامات، پذیرش و پزشک معالج)                          |
| ۳/۳۴         | ۲۰/۳۷   | ۲۵             | ۸             | بعد دوم (میزان رضایت اقدامات پرستاری، فضای فیزیکی و رادیولوژی)                 |
| ۴/۹          | ۲۰/۷۳   | ۲۵             | ۱۰            | بعد سوم (میزان رضایت از تجهیزات پزشکی، آشپزخانه و کارشناسان بیمه)              |
| ۳/۶۴         | ۲۰/۴۹   | ۲۵             | ۶             | بعد چهارم (میزان رضایت از واحد ترخیص، هزینه، مددکاری و مراقبت های پس از ترخیص) |
| ۱۱/۹۷        | ۸۲/۱۰   | ۱۰۰            | ۴۷            | کل ابعاد پرسشنامه (میزان رضایت از کل واحد های بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره)) |

نمودار ۲ الف) نمودار آنالیز واریانس دوطرفه (جنسیت و گروه سنی) و میزان کسب رضایت از عملکرد بیمارستان را نشان می دهد؛ که مردان دارای تحصیلات ابتدایی، بیشترین میزان کسب رضایت، (۸۶/۷) و مردان با تحصیلات دانشگاهی کمترین میزان رضایت از عملکرد بیمارستان (۷۶/۵) را داشته اند.

نمودار ۲ ب) نمودار آنالیز واریانس دوطرفه (جنسیت و گروه سنی) و میزان کسب رضایت از عملکرد بیمارستان را نشان می دهد که زنان بالای ۵۱ سال بیشترین میزان کسب رضایت (۸۸/۹) و مردان با گروه سنی ۲۱-۳۰ سال کمترین میزان رضایت از عملکرد بیمارستان (۷۹/۲) را داشته اند. نمودار ۲ ب) نمودار آنالیز واریانس دوطرفه



نمودار ۲ الف) نمودار آنالیز واریانس دوطرفه (جنسیت و گروه سنی) و میزان کسب رضایت از عملکرد بیمارستان را نشان می‌دهد که زنان بالای ۵۱ سال بیشترین میزان کسب رضایت (۸۸/۹) و مردان با گروه سنی ۲۱-۳۰ سال کمترین میزان رضایت از عملکرد بیمارستان (۷۹/۲) را داشته‌اند.



نمودار ۲ ب) نمودار آنالیز واریانس دوطرفه (جنسیت و تحصیلات) و میزان کسب رضایت از عملکرد بیمارستان را نشان می‌دهد که مردان دارای تحصیلات ابتدایی بیشترین میزان کسب رضایت (۸۶/۷) و مردان با تحصیلات دانشگاهی کمترین میزان رضایت از عملکرد بیمارستان (۷۶/۵) را داشته‌اند.

توسط دولت تایید شده است، اگر افراد دفترچه بیمه داشته باشند هزینه‌ی بیمارستان توسط سازمان داده می‌شود و بیمار شخصاً هزینه‌ی بابت بستری شدن در بیمارستان نمی‌پردازد؛ قاعدتاً باید رضایت بیش تری از خدمات بیمارستان داشته باشند و این امر کاملاً طبیعی است و لذا

**بحث:**

با توجه به اینکه بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) در شهر ایلام تنها مرکز آموزشی و درمانی داخلی و قلب می‌باشد و جمعیت قابل قبولی را از طیف مختلف مردم تحت پوشش قرار می‌دهد؛ و به خاطر طرح تحول سلامت که



در تضاد است و همخوانی ندارد؛ و از دلایل آن می توان جامعه ی آماری متفاوت و متفاوت بودن توقع افراد را ذکر کرد.

در مطالعه ی انصاری و همکاران سطح کلی میزان رضایت بیماران ۶۷/۳ درصد بوده است. (۱۱) که با افزایش سال و امکانات این رقم نیز بیش تر شده است و با نتایج مطالعه ی حاضر همخوانی دارد.

نتایج ابعاد پرسشنامه ی میزان رضایت از خدمات بیمارستان، به ترتیب بعد سوم (میزان رضایت از تجهیزات پزشکی، آشپزخانه و کارشناسان بیمه) با میانگین نمره ۲۰/۷۳، بعد اول (میزان رضایت از انتظامات، پذیرش و پزشک معالج) با میانگین نمره ۲۰/۵، بعد چهارم (میزان رضایت از واحد ترخیص، هزینه، مددکاری و مراقبت های پس از ترخیص) با میانگین نمره ۲۰/۴۹ و در نهایت بعد دوم (میزان رضایت اقدامات پرستاری، فضای فیزیکی و رادیولوژی) ۲۰/۳۷ بوده است.

طبق نتایج پژوهش میزان رضایت از اقدامات پرستاری، فضای فیزیکی و رادیولوژی کم ترین میزان رضایت را داشته اند ولی در کل اختلاف چشمگیری نبوده است. بررسی کیفیت مراقبت های پرستاری از دیدگاه بیماران یکی از ابزارهای مهم در ارزشیابی کیفیت خدمات بیمارستانی است. زمانی که بیمار در بیمارستان بستری می شود، انتظارات زیادی از نظام ارایه ی خدمات سلامت دارد، و سطح توقعات بیماران بر میزان رضایت آنها تاثیر می گذارد؛ از طرفی پرستاران تنها نقش مراقبتی را ایفا نمی کنند، بلکه اداره

هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایت از خدمات بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) شهر ایلام بعد از طرح تحول سلامت بوده است؛ یعنی بعد از اجرای طرح تحول سلامت میزان رضایت بیماران و همراهان بیمار از خدمات بیمارستان (خدمات کادر درمان، خدمات و...) افزایش یافته است و با توجه به این که طبق مطالعه ی گذشته که بیمارستان های آموزشی شهر ایلام میزان رضایتمندی از خدمات بیمارستان شهید مصطفی خمینی انجام گرفته شده است؛ در این پژوهش فقط به بررسی میزان رضایت بعد از طرح تحول سلامت پرداخته شده است.

در این پژوهش تمام فاکتورهای موثر بر میزان رضایت بیمار و همراه بیمار (جنسیت، سن، بخش بستری شده، شغل، میزان سواد، نوع بیمه، محل سکونت، علت انتخاب بیمارستان) و مقایسه ی آن ها با همدیگر از طریق آنالیز واریانس دو طرفه آمده شده است و هم چنین ارتباط آماری بین متغیرهای دموگرافیکی با نمره ی کل رضایت از خدمات بیمارستان نیز آورده شده است.

تقسیم بندی نمرات رضایت از بیمارستان شهید مصطفی خمینی (ره) که بیش ترین درصد رضایت مربوط به دسته ی خوب، سپس دسته ی متوسط رو به بالا، دسته ی متوسط رو به پایین و کم ترین آن دسته ی ضعیف بود. در مطالعه ی نعمتی و همکاران نتایج مطالعه نشان داد که میزان رضایت از خدمات بیمارستان، ۶۳/۹ درصد رضایت کامل داشته اند، ۸/۳ درصد رضایت متوسط و ۱۵/۳ درصد ناراضی بوده اند. (۱۰) نتایج این مطالعه با پژوهش حاضر

مردان با تحصیلات دانشگاهی کم ترین میزان رضایت از عملکرد بیمارستان (۷۶/۵) را داشته اند. در مطالعه ی رودباری و همکاران نیز چنین نتیجه ای بدست آمد (۱۸)، به نظر می رسد که افرادی که سطح تحصیلات آنان پایین بوده است، کم تر از بیمارستان توقع دارند؛ و هم چنین کسانی که سطح تحصیلات بالاتری دارند سطح توقع آنان نیز بیش تر است.

طبق نتایج پژوهش، زنان بالای ۵۱ سال بیش ترین میزان کسب رضایت (۸۸/۹) و مردان با گروه سنی ۲۱-۳۰ سال کم ترین میزان رضایت از عملکرد بیمارستان (۷۹/۲) را داشته اند. در دیگر مطالعات انجام شده در داخل و خارج کشور نیز به چنین نتیجه ای دست یافته اند. (۱۹ و ۲۰) شاید یکی از دلایل آن این باشد که جوانان سطح آگاهی بیشتری نسبت به حقوق خود می دانند و به همین دلیل است که در مقایسه با افراد مسن سطح رضایت کم تری داشته اند.

#### نتیجه گیری نهایی:

اکثریت نمونه های پژوهش (بیمار، همراه بیمار) از عملکرد بیمارستان کاملاً راضی، ۴۴/۶ درصد از عملکرد بیمارستان راضی و ۷/۴ درصد از عملکرد بیمارستان ناراضی بوده اند. این پژوهش شامل چند محدودیت بود. اول این که بیماران و همراهان بیمار شاید نظرات واقع بینانه ی خود را وارد نکرده اند و شاید نظرات آنان سوگرا بوده است و برای کاهش آن به بیماران و همراهان بیمار توضیح داده شد که نظرات وارد شده توسط آنان تاثیری در روند درمان و هزینه ی اضافی بر آنان ندارد و فقط صرفاً برای ارزشیابی

کنندگان وضعیت مراقبتی بیماران نیز می باشند؛ (۱۲ و ۱۳ و ۱۴) که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی ندارد. در کل میزان رضایت بیماران و همراهان بیمار از ارائه ی خدمات توسط پرستاران در حد قابل قبول بوده است و بیش تر ناراضی، مربوط به فضای فیزیکی بیمارستان بوده است. در مطالعه ی جولایی و همکاران آمده است که تنها فقط ۸/۶ درصد از خدمات پرستاری ناراضی بوده اند، ۷۲ درصد رضایت متوسط و ۱۹/۴ درصد رضایت کامل داشته اند (۱۵) و با نتایج پژوهش حاضر همسو است. در کل میزان رضایتمندی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی قزوین و کاشان بالای ۹۰ درصد اعلام شده است (۱۶ و ۱۷) و با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد.

در کل ارتباط بین فرد پاسخ دهنده (بیمار، همراه بیمار) با میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان ارتباط آماری معنی داری وجود دارد؛ ( $P=0/026$ ) بدین صورت که بیماران از خدمات بیمارستان بیش تر رضایت داشته اند. بین جنسیت با میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان ارتباط آماری معنی داری وجود دارد؛ ( $P=0/000$ ) بدین صورت که زنان بیش تر از میزان خدمات رسانی رضایت داشته اند. بین سن و شغل و نوع سکونت و علت انتخاب بیمارستان با میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان ارتباط آماری معنی داری وجود دارد. ( $P<0/05$ )

طبق نتایج پژوهش بین میزان رضایت مندی با سطح تحصیلات رابطه وجود دارد؛ بدین صورت که مردان دارای تحصیلات ابتدایی بیش ترین میزان کسب رضایت (۸۶/۷) و

کاربرد یافته های پژوهشی در بالین: با استفاده از نتایج پژوهش حاضر، مدیران و مسئولان بیمارستان ها می توانند جهت ارایه ی خدمات بیش تر به مراجعه کنندگان از لحاظ کیفیت و کمیت، اطلاعات مفیدی قرار دهند و در ارزیابی سالیانه از آن استفاده نمایند که در نتیجه باعث رضایت مندی بیش تر بیماران و همراهان آنان خواهد شد.

#### تشکر و قدردانی:

این پژوهش مصوب دانشگاه علوم پزشکی ایلام با کد ۹۲۸۲۷/۲ در تاریخ شهریور ۹۴ می باشد. بدین منظور از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی ایلام به خاطر حمایت مالی و از بیماران و همراهان بیمار به خاطر شرکت در پژوهش تقدیر و تشکر می گردد.

بیمارستان است. دوم اینکه نتوانسته ایم مقایسه ی نتیجه ی درمان گروهی که کاملاً راضی و گروهی که راضی و ناراضی بودند را بسنجیم. پیشنهاد می شود که در مطالعات بعدی مورد استفاده قرار بگیرد. به نظر می رسد که بعد از طرح تحول سلامت میزان رضایتمندی بیماران و همراهان آنان افزایش یافته است؛ اما مقایسه ای که قبل از طرح تحول سلامت و بعد از آن هنوز انجام نشده است، پیشنهاد می شود که در مطالعات آتی مورد استفاده قرار بگیرد و در این پژوهش فقط میزان رضایت مندی بیماران و همراهان بیمار بعد از طرح تحول سلامت انجام شده است. طرح تحول سلامت با وجود این که توانسته است خیلی از مشکلات را حل کند اما به پیشگیری از بیماری نپرداخته است؛ زیرا اگر پیشگیری از بیماری انجام شود میزان بروز و شیوع بیماری ها کاهش می یابد و در نتیجه دولت هزینه ی کم تری پرداخت خواهد کرد.

#### 1. References:

- .....
1. Carrin G, Xu K, Evans DB. Exploring the features of universal coverage. Bull World Health Organ. 2008; 86 (11): 818.
  2. Savedoff WD, de Ferranti D, Smith AL, Fan V. Political and economic aspects of the transition to universal health coverage. The Lancet. 2012; 380 (9845): 924-32.
  3. Pinelopi K, et al. Greek surgical patients' satisfaction related to preoperative anesthetic services in an academic institute. Patient Preference and Adherence journal. 2012; 6: 569-578.
  4. Saleh M, et al. Determinants of Patient Satisfaction in the surgical ward at a University Hospital in Saudi Arabia. Life Science Journal. 2012; 9(1): 277-280.
  5. Boerma T, Eozenou P, Evans D, Evans T, Kieny MP, Wag staff A. Monitoring progress towards universal health coverage at country and global levels. Plops Med. 2014; 11(9): e1001731. doi: 10.1371/journal.pmed.

6. Carrin G, Xu K, Evans DB. Exploring the features of universal coverage. Bull World Health Organ. 2008; 86 (11): 818.
7. National Institute of Health Research, Islamic Republic of Iran. Universal Health Coverage in Iran. 2015; 1(1): 19-23.
8. Madani Gh. Patient satisfaction from medical and nursing care. J Nurs Midwifery Res. 2004 ; 15(24): 30-38. [in Persian]
9. Azami A, Akbarzade K. Patient satisfaction in hospitals of Ilam. J Ilam Univ Med Sci. 2004; 45(12): 10-16. [in Persian]
10. Nemati F, Mohammadnejad E, Tabatabaei A, Ehsani SR, Sajjadi A, Hajiesmaeilpoor A. Satisfaction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services. Journal of Medical Ethics. 2014; 7(28): 29-50.
11. Ansari H, Ebadi F, Mollasadeghi GhA. Evaluation of Patients Satisfaction in Hospitals under Iran University of Medical Sciences, Journal of Medical Sciences of Birjand. 2004; 11(3): 38-46.
12. Abdosh B. The quality of hospital services in eastern Ethiopia: Patient's perspective. Ethiop J Health Dev. 2006; 20(3): 199-200. [In Persian]
13. Wysong PR, Driver E. Patients' perceptions of Nurses' skill. Crit Care Nurse. 2009; 29(4): 24-37.
14. Khezri L, Ravanipour M, jahanpour F, Mirzaee K. Assessment of patient satisfaction with nursing services provided in general wards of university hospitals in Bushehr 2012. NJV. 2015; 2(3): 36-46.
15. 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.
16. Mosadgh rad A. Assessment of patient satisfaction Razih ospitalin Qazvinin 2000, J Health Information Management. 2002; 1(1): 32-28. [in Persian]
17. Masoud A, Taghizadeh M, Atharzadh M. Study of satisfaction patients discharged from Shahid Beheshti hospital of medical services in the winter of 1999. Medicine and purification. 2004; 48: 22-5. [in Persian]
18. Roudbari M, Sanjarani F, Somayeh Hosseini S. The patients' satisfaction of the function of Khatam-Al-Anbia emergencydepartment at Zahedan, Journal of Research in Medical Sciences of Zahedan. 2009; 12(4): 49-53.
19. Mack jk. The effect of urgency on patient satisfaction and future emergency department choice. Heath care management Rewiew. 2004; 20 (2): 15-7.
20. Klorosis F, Dadgari F, Zareian A. Factors affecting patients' satisfaction with the health care team about implementation Where the provisions of patient rights in health centers in Tehran, Army Nursing Faculty of Islamic Republic of Iran. 2008-200.

Original Article**Satisfaction with health reform plan from patients' and their accompaniment in Shahid Mostafa Khomeini Hospital of Ilam in 2015****H. Tavan<sup>1\*</sup>, R. Menati<sup>2</sup>, O. Alimardani<sup>3</sup>, F. Sayadi<sup>4</sup>, M. Borgi<sup>5</sup>**

<sup>1\*</sup> Lecturer of Nursing Department, Psychosocial Injuries Research Center, Ilam University of Medical Sciences, Ilam, Iran

<sup>2</sup> PhD student of Sociology, Psychosocial Injuries Research Center, University of Kashan, Kashan, Iran

<sup>3</sup> MSc of Accounting, Psychosocial Injuries Research Center, Ilam University of Medical Sciences, Ilam, Iran

<sup>4</sup> MSc of Management, Psychosocial Injuries Research Center, Ilam University, Ilam, Iran

<sup>5</sup> Lecturer of Nursing Department, Psychosocial Injuries Research Center, Ilam University of Medical Sciences Ilam, Iran

(Received: 11 Jan, 2016 – Accepted: 25 Feb, 2016)

**Abstract**

**Introduction:** Since patients receive care services in hospitals, their opinion is an appropriate indicator to measure the degree of satisfaction with hospital performance.

**Objective:** This study aimed to evaluate satisfaction of patients and patients' accompaniment with health reform plan in Shahid Mostafa Khomeini Hospital of Ilam city in 2015.

**Method:** This cross-sectional study recruited a sample of patients and their accompaniment May-June, 2015. The tool consisted of demographic section and a 21-item section with questions that were scored Likert style from 1 to 5 (the total score ranged from 21 to 105). The overall score was categorized as poor (scoring from 21-42), low-moderate (scoring from 43 to 63), high-moderate (scoring from 64 to 84) and good (scoring from 85 to 105). SPSS V.19 was used for data analysis.

**Results:** The sample consisted of 171 patients (48.9 %) and 179 patients' accompaniments (51.1 %) with 113 (32.3%) male and 237 (67.7 %) female participants with the mean age of 30.5 years old. Most participants rated their satisfaction with hospital services as good (48 %), then the up-moderate level (44.6 %), the low-moderate level (7.4 %) and the poor level (0.0 %). A significant relationship was found between sex and hospital satisfaction ( $P= 0.0$ ) in which females were more satisfied with hospital services.

**Conclusion:** As most participants were satisfied with the health reform plan, it is recommended to conduct a survey to compare hospital satisfaction for other groups (e.g., nurses and doctors) before and after the health reform plan in future studies.

**Keywords:** satisfaction, hospital, health reform plan