



## بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی شهر یزد

### بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت

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

<sup>۱</sup>دکترای تخصصی طب سنتی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران  
<sup>۲</sup>پزشک عمومی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران  
<sup>۳</sup>کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران  
<sup>۴</sup>کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران  
<sup>۵\*</sup>استادیار معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران

(دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۲۰ - پذیرش: ۱۳۹۶/۰۶/۱۹)

### چکیده

**مقدمه:** رضایتمندی بیماران، شاخص مهم کیفیت مراقبت سلامت می باشد. با توجه به اجرایی شدن برنامه ی طرح تحول نظام سلامت باهدف ارائه ی خدمات مطلوب به بیماران، توجه به رضایتمندی بیماران از اجرایی شدن این طرح، از اهمیت بسزایی برخوردار است.

**هدف:** مطالعه ی حاضر باهدف تعیین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی شهریزد بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت انجام گرفته است.

**روش:** این پژوهش به صورت توصیفی-مقطعی در سال ۱۳۹۴ انجام شد. جامعه ی پژوهش شامل کلیه بیماران مراجعه کننده به سه درمانگاه شهریزد بودند؛ که حداقل یکبار قبل از اجرای طرح تحول (بازه ی زمانی ۹۲-۸۹) و مجددا در نیمه ی اول- سال ۱۳۹۴ به درمانگاه مراجعه داشته اند. ۱۷۶۰ بیمار به نسبت سهم هر درمانگاه، به روش تصادفی چندمرحله ای و با مراجعه ی مستمر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ی محقق ساخته بود؛ که با نرم افزار SPSS<sub>v.22</sub> تجزیه و تحلیل شد.

**یافته ها:** طی پژوهش انجام شده ۵۲/۱ درصد مراجعه کنندگان، بیماران بومی و ۴۷/۹ درصد غیربومی بودند. به طور کلی میانگین رضایت کلی بیماران مراجعه کننده به کلینیک های مربوطه از وضعیت درمانگاه ها ۷۸/۱ درصد مطلوب، ۱۵/۷ درصد متوسط و ۶/۲ درصد ناراضی بود. در نهایت ۹۶/۳ درصد از بیماران مراجعه کننده به درمانگاه ها اعلام کردند که به دلیل وجود پزشکان مجرب، کیفیت بالای خدمات و هزینه ی درمانی کم، مجددا این درمانگاه ها را انتخاب می کنند.

**نتیجه گیری:** با توجه به رضایتمندی خوب بیماران از درمانگاه ها به دلیل افزایش امکانات و مزایایی که طی اجرایی شدن طرح تحول برای بیماران در درمانگاه ها فراهم شده و نیز افزایش بیماران غیربومی در استان یزد، به نظر می رسد در سال های آینده بیماران بیشتری به کلینیک های مربوطه مراجعه داشته باشند؛ بنابراین پیشنهاد می گردد مدیران درمانگاه ها و مسئولین محترم، برنامه های جامعی را در جهت ماندگاری و افزایش رضایت مراجعه کنندگان تدوین و زمینه را برای توریست درمانی مهیا نمایند.

**کلید واژه ها:** رضایتمندی بیماران، درمانگاه، طرح تحول نظام سلامت

## مقدمه

در چند دهه ی گذشته عواملی همانند تغییر در شیوه ی زندگی مردم، افزایش شیوع بیماری‌های غیرواگیردار و ظهور بیماری‌های نوپدید 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 به طور مناسب عمل کند؛ با توجه به این موضوع، توجه سیاست گذاران در هر دوره نسبت به تغییر در برنامه ی موجود و نیز ارائه ی برنامه‌های جدید معطوف شده است. (۱) از جمله این برنامه‌ها می‌توان به طرح تحول نظام سلامت اشاره نمود. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عنوان متولی سلامت در کشور، با عنایت به وظایف و مأموریت‌های کلی و اسناد بالادستی به ویژه سند چشم انداز ۲۰ ساله، سیاست‌های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری، مواد قانونی مرتبط با سلامت در برنامه ی پنجم توسعه و برنامه‌های دولت یازدهم اجرای برنامه تحول سلامت را پس از یک مرحله ی مطالعاتی شش ماهه آغاز کرده است. (۲)

منظور از طرح تحول نظام سلامت برنامه‌ای است که دولت در کاهش میزان پرداختی بیماران بستری و افزایش ارتقاء خدمات سلامت و درمان در بیمارستان‌ها و درمانگاه‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اجرا می‌شود. میزان رضایت بیماران در اجرای طرح تحول نظام سلامت نشان دهنده ی نگرش مثبت یا منفی بیماران نسبت به نظام اجرایی در درمانگاه‌ها و بیمارستان‌ها است که تحت تأثیر تغییرات جدید نظام سلامت قرار می‌گیرد. (۳)

رضایتمندی بیماران، برآیند مجموعه ی پیچیده‌ای از عوامل گوناگون است؛ (۴) و برای دست یابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت‌های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و بخش‌های گوناگون سازمانی به طریقی با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل حقوق بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقای آن فراهم سازد. (۵) اهمیت موضوع رضایتمندی در نظام ارائه خدمات سلامت از آن رو بیشتر می‌شود؛ که تجربه ی بیماری و ضرورت تبعیت و پیگیری فرایند درمان و مراقبت، آسیب پذیری بیماران را افزایش داده و نیاز آن‌ها را به حمایت همه جانبه بیشتر می‌کند؛ هرچند که تغییر شرایط اجتماعی، هم زمان با ارتقای آگاهی عمومی نیز در سال‌های اخیر، انتظارات بیمار را از نحوه ی دریافت خدمات بیشتر کرده است. رضایتمندی بیماران را می‌توان به حالتی تعبیر کرد که نه تنها درمان و مراقبت‌های ضروری را دریافت کنند، بلکه از شرایط موجود و خدمات ارائه شده توسط کارکنان و کل نظام راضی و خشنود بوده و تمایل داشته باشند که در صورت لزوم، دوباره به آن مرکز مراجعه نمایند و فراتر از آن، مراجعه به مراکز فوق را به دیگران نیز توصیه کنند. (۶)

برنامه‌ریزی و ارائه ی مراقبت‌ها و خدمات درمانی بیمار محور مبنی بر نظرات، نیازها و ترجیحات بیماران، مراقبان آنان و جامعه، نکته ی 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 هزینه اثربخش بودن خدمات ارائه شده و در نهایت بهبود پیامدهای سلامت، کیفیت زندگی، رضایتمندی بیماران

جامعه اقدام نماید؛ و راه ارزیابی این نظام، ارزیابی خدمات است. رضایتمندی مفهومی است که از سال ۱۹۵۰ به سازمان‌های درمانی وارد گردید. در آن زمان جامعه شناسان دریافتند که رضایتمندی بیماران با سه عامل ادامه ی مراجعات بعدی، توافق برای درمان و تعهدات مصرف داروها ارتباط مستقیم دارد. (۱۳)

هنگامی که بیمار برای دریافت خدمات به یک درمانگاه مراجعه می‌کند؛ ارزش‌هایی در ذهن خود دارد که طبق آن‌ها رفتار و کوشش کارکنان، ساختارها، فضای فیزیکی و تجهیزات درمانگاه را ارزیابی نموده و میزان رضایت خود را اعلام می‌نماید. این امر نیز با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی در جوامع مختلف برای هر بیمارستان متفاوت است. بنابراین رضایتمندی، ملاک تمام فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی واحد درمانی است. (۱۴)

از آنجا که درمانگاه به عنوان یکی از اولین نقاطی است که بیمار در بدو بیماری به آنجا مراجعه می‌نماید؛ لذا بررسی رضایتمندی بیماران نقش بسزایی 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 مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت موضوع، مطالعات مختلفی در ایران، رضایت بیماران را از خدمات دریافت شده سنجیده است. (۱۳)

کاظمینی و همکاران در سال ۱۳۹۰، در یک مطالعه ی توصیفی - مقطعی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش‌های بستری بیمارستان سوانح سوختگی شهید

می‌شود. لذا پذیرفتن بیمار به عنوان شریک سیستم‌های درمانی و تعمیم فرهنگ استقبال و انعطاف نسبت به نظرات و انتقادهای بیماران در سطح درمانگاه‌ها، اهرم رشد درمانگاه‌های تعالی جو بوده است؛ و در سطح ملی تدوین و تنظیم خط مشی‌ها، طرح‌ها و خدمات و سیاست گذاری‌های کلان سلامت، مؤثر است. (۷)

عدم رضایت بیمار از خدمات بهداشتی و درمانی، عواقب نامطلوبی را به دنبال دارد. ناخرسندی مردم منجر به قطع ارتباط آنان با نظام بهداشتی می‌شود. به علاوه ناخشنودی مردم منجر به احساس عدم کفایت و ناخشنودی پرسنل و به تبع آن کاهش کارایی نظام بهداشتی می‌گردد؛ و بالاخره آنکه نظام بهداشتی بر خلاف رسالت خود که پاسخ به نیاز مردم برای سلامتی است؛ عمل کرده است. (۸) عدم رضایت بیمار و بی‌توجهی به نظرات او، بهبودی بیمار و اخذ نتیجه ی مطلوب درمانی را خدشه دار می‌کند. (۹) استفاده از نظرات دریافت کنندگان خدمت، در واقع زیر ساخت برنامه‌ها و پروژه‌های خدماتی جهت مشارکت مردمی در آن‌هاست. (۱۰)

در مراکز درمانی نیز توجه به نظارت و خواسته‌های بیماران و جلب رضایت آنان یک شاخص کیفی به شمار می‌رود؛ زیرا این نظرات منجر به نو آوری شده و ارتقاء کیفیت خدمات و اعاده سلامتی را به دنبال خواهد داشت. (۱۱) یک سیستم پویای ارزیابی رضایتمندی، خود به خود به ارتقاء میزان رضایتمندی منتهی می‌گردد. (۱۲)

یک نظام بهداشتی کارا فقط از طریق ارائه ی خدمات مطلوب می‌تواند به رسالت خود یعنی تأمین سلامت افراد

صدوقی یزد را بررسی نمودند؛ که در آن میزان رضایت بیماران از عملکرد پزشک معالج و پرستاران، محیط، خدمات بخش و امکانات بخش‌ها سؤال شد؛ که رضایت بیماران درمورد خدمات پرستاری، پزشکی و پیراپزشکی در حد مطلوب بود؛ در حالی که میزان رضایت از خدمات تغذیه‌ای و سرویس‌های خدماتی از حد پایین‌تری برخوردار بود. (۷)

نارنجی‌ها و همکاران در سال ۱۳۸۹، یک بررسی را بر روی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه قدس تأمین اجتماعی تهران انجام دادند؛ و شاخص‌هایی چون نحوه ی برخورد پزشک، نحوه ی معاینه ی پزشک، نحوه ی آموزش دادن به بیمار و نحوه ی پیگیری توسط پزشک بررسی شد؛ که رضایتمندی ۴۴ درصد ذکر شده بود؛ و بیماران با سطح تحصیلات بالاتر و مشاغل کارمندی، رضایت بیشتری داشتند. (۱۵)

نظری و همکاران در سال ۱۳۹۰، به یک مطالعه ی توصیفی مقطعی بر روی ۳۰۰ نفر از بیماران بستری و در حال ترخیص در بیمارستان‌های منتخب شهر آمل پرداختند؛ که خدمات پرستاری و پزشکی و خدمات عمومی، مورد بررسی قرار گرفت؛ که ۶۹/۳ درصد بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستان رضایت کلی داشتند. (۱۶)

طی مطالعه‌ای که حاجی فتاحی و همکاران در سال ۱۳۸۷، بر روی تمام بیماران مراجعه کننده به کلینیک‌ها و دانشکده ی دندان پزشکی دانشگاه آزاد تهران انجام دادند، ۲۹ درصد مراجعین نسبت به خدمات ارائه شده (فضای اتاق انتظار، زمان توقف در اتاق انتظار، طول زمان درمان، هزینه در ساعت کار کلینیک‌ها) ناراضی بودند. (۱۷)

رودپیما و همکاران در سال‌های ۸۱-۸۰ بیماران سرپایی مراجعه کننده به درمانگاه بیمارستان آیت الله طالقانی شهر تهران، به منظور بررسی رضایتمندی آنان از نحوه ی ارائه خدمات درمانی و نیز علت و نحوه ی مراجعه ی آن‌ها به این درمانگاه را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاصل از بررسی آن‌ها حاکی از این بود که میزان رضایت بیماران از کادر پرستاری و خدماتی درمانگاه حدود ۷۵ درصد قابل قبول بود؛ ولی درمورد کادر پزشکی حدود ۵۴ درصد و نگران کننده بود. (۱۸)

لذا با توجه به مطالب ذکر شده و اهمیت روز افزون رضایت بیماران و نیز سیر رو به افزایش بیماری‌ها، دولت یازدهم به طراحی و اجرای برنامه ی طرح تحول نظام سلامت پرداخت؛ تا بار روانی بیماری را برای بیماران و اطرافیانشان کاهش دهد؛ و بر میزان رضایت آن‌ها بیفزاید. از آنجا که آگاهی از میزان دستیابی به اهداف، برای ادامه یا تغییر روند هر برنامه جدید ضرورت دارد؛ بررسی میزان رضایت بیماران از اجرای دستورالعمل‌های مختلف این برنامه از اهمیت خاصی برخوردار است. بنابراین در مطالعه ی حاضر، به ارزیابی میزان رضایت بیماران از کلیه خدمات ارائه شده در سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی پر مراجعه ی شهر یزد که میزبان تعداد زیادی از بیماران خارج از استان می‌باشند؛ (درمانگاه الف، ب و ج) بعد از اجرایی شدن طرح تحول پرداخته شده است. امید است با بررسی و تلاش بیشتر، بتوان در زمینه ی جلب رضایت بیماران و تأمین نیازها و خواسته‌های آن‌ها قدم‌های مؤثرتری برداشت.

#### روش مطالعه

رضایت‌مندی مطلوب، ۱۵-۲۵ رضایت‌مندی متوسط و ۲۶-۴۴ ناراضی تلقی می‌گردد. رضایت سنجی این پرسشنامه در ۱۱ حیطه مورد بررسی قرار گرفته شد؛ ( محل جغرافیایی، سیستم نوبت دهی، نظافت، خدمات رفاهی، هزینه‌ی درمان، زمان انتظار، عملکرد پزشک، خدمات پاراکلینیک، برخورد پرسنل، مقایسه‌ی کلینیک با مطب خصوصی، رضایت کلی) هم‌چنین در این پرسشنامه وضعیت بومی بیماران، علت انتخاب درمانگاه و انتخاب مجدد درمانگاه از سوی بیمار، مورد بررسی قرار گرفته است. پرسشنامه‌ی رضایت سنجی بیماران از درمانگاه‌ها به وسیله‌ی تیم توزیع کننده‌ی پرسشنامه که آموزش لازم جهت نحوه‌ی پخش و رعایت حقوق و احترام به بیماران را دیده بودند؛ به صورت مراجعه‌ی مستمر و مصاحبه‌ی حضوری از بیماران پس از مشخص کردن هدف پژوهش و پاسخ دادن به سؤالات بیماران، تکمیل شد. پس از اتمام پخش و جمع‌آوری پرسشنامه‌های رضایت سنجی بیماران از درمانگاه‌ها، داده‌ها توسط نرم افزار Spss v.22 به صورت فراوانی، میانگین و درصد، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

#### یافته‌ها

این مطالعه بر روی ۱۷۶۰ بیمار مراجعه کننده به سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی استان یزد صورت گرفت. ۷۳/۱ درصد بیماران از درمانگاه الف، ۱۳/۱ درصد از درمانگاه ب و ۱۵/۶ درصد از درمانگاه ج در این مطالعه شرکت نمودند. (جدول ۱) هم‌چنین ۵۲/۱ درصد از کل بیماران بومی و ۴۷/۹ درصد از کل بیماران مشارکت کننده، غیر بومی بودند؛ (جدول ۱) که ۴۹/۴۷ درصد از بیماران غیر بومی

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی-مقطعی در شش ماهه‌ی اول سال ۱۳۹۴ بود. جامعه‌ی آماری شامل کلیه بیماران مراجعه کننده به سه درمانگاه شهریزد بود؛ که حداقل یک‌بار قبل از اجرای طرح تحول (بازه‌ی زمانی ۹۲-۸۹) و مجدداً در نیمه‌ی اول سال ۹۴ به درمانگاه‌های مربوطه مراجعه داشته‌اند. حداقل نمونه ده درصد میانگین مراجعین در ماه برای هر کلینیک در نظر گرفته شد. بنابراین بین کلیه بیماران مراجعه کننده به کلینیک‌های مربوطه، ۱۷۶۰ بیمار از درمانگاه‌ها نسبت به سهم هر کلینیک به صورت تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند؛ به این ترتیب که ابتدا با توجه به تعداد مراجعین به هر درمانگاه، سهم آن‌ها از حجم نمونه تعیین شد؛ (طبقه‌ای) و در مرحله‌ی دوم داخل هر درمانگاه نمونه‌گیری به روش تصادفی، آنقدر ادامه یافت تا به تعداد نمونه‌ی مقرر آن درمانگاه نائل شود. شرط ورود و خروج در این تحقیق مراجعه‌ی بیماران در دو بازه‌ی زمانی مورد نظر به درمانگاه‌ها بود. برای گردآوری داده‌ها از منابع کتابخانه‌ای، اینترنتی و پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه‌ی مذکور، محقق ساخته و مقیاس سنجش، میزان رضایت بیماران از درمانگاه‌ها می‌باشد. این پرسشنامه شامل ۱۴ سؤال بسته پاسخ و یک سؤال باز بود. روایی محتوا و ساختار چک لیست، توسط چند نفر از اساتید و صاحب نظران، مورد بررسی و ویرایش قرار گرفت؛ و پایایی ابزار مورد نظر نیز با استفاده از آزمون همبستگی درونی آلفای کرونباخ (۸۳ درصد) تعیین شد؛ که نمره دهی به سؤالات آن در طیف ۵ گزینه‌ای بر مبنای رتبه بندی (۰، ۱، ۲، ۳، ۴) به صورت لیکرت جمع‌آوری می‌شود. در جمع بندی نمرات ۱۴-۰

علت انتخاب استان یزد را برای درمان، وجود پزشکان ۶/۴۱ درصد کم بودن هزینه‌های درمانی شهر یزد اعلام مجرب، ۲۷/۱۶ درصد، نبود پزشک متخصص در شهرشان و کردند. (جدول ۱)

جدول شماره ۱ (۱): فراوانی مشارکت کنندگان در مطالعه به تفکیک نوع درمانگاه، وضعیت بومی بودن و علت انتخاب درمانگاه

متغیر	فراوانی	درصد
درمانگاه الف	۱۲۵۵	٪۷۱٫۳
درمانگاه ب	۲۳۱	٪۱۳٫۱
درمانگاه ج	۲۷۴	٪۱۵٫۶
جمع	۱۷۶۰	٪۱۰۰
بومی	۹۱۷	٪۵۲٫۱
وضعیت بومی بودن	۸۴۳	٪۴۷٫۹
جمع	۱۷۶۰	٪۱۰۰
نبود پزشک و امکانات پزشکی در شهر خود	۲۲۹	٪۲۷٫۱۶
وجود پزشکان مجرب در استان یزد	۴۱۷	٪۴۹٫۴۷
علت انتخاب	۵۴	٪۶٫۴۱
ارزان بودن خدمات درمانی در یزد	۱۴۳	٪۱۶٫۹۶
درمانگاه	۸۴۳	٪۱۰۰
سایر علل		
جمع		

بنابر نظرسنجی انجام شده، ۹۵/۶ درصد بیماران مشارکت کننده از عملکرد پزشک، ۹۰/۴ درصد از هزینه‌های درمان، ۸۰/۷ درصد از محل جغرافیایی، ۶۰ درصد از سیستم نوبت دهی، ۸۴/۸ درصد از نظافت، ۸۱/۷ درصد از خدمات رفاهی، ۴۹/۸ درصد از زمان انتظار، ۸۳/۳ درصد از خدمات پاراکلینیک، ۷۶/۶ درصد از برخورد پرسنل راضی بودند؛ و ۷۷/۶ درصد از بیماران رضایت خود را از درمانگاه نسبت به مطب خصوصی، بهتر ارزیابی کردند؛ و در کل ۷۸/۱ درصد از بیماران مشارکت کننده در مطالعه از درمانگاه رضایت داشتند؛ و تنها ۶/۲ درصد بیماران ناراضی بودند. (جدول ۲)

جدول شماره ۲ (۲): درصد میزان رضایت مراجعه کنندگان به درمانگاه‌ها

آیتم مورد سؤال	میزان رضایتمندی	رضایتمندی مطلوب	رضایتمندی متوسط	ناراضی
محل جغرافیایی	٪۸۰٫۷	٪۱۴٫۹	٪۴٫۴	
سیستم نوبت دهی	٪۶۰	٪۲۵٫۳	٪۱۴٫۷	
نظافت	٪۸۴٫۸	٪۱۱٫۶	٪۳٫۷	
خدمات رفاهی	٪۸۱٫۷	٪۱۴	٪۴٫۳	
هزینه درمان	٪۹۰٫۴	٪۷٫۵	٪۲٫۱	
زمان انتظار	٪۴۹٫۸	٪۳۲٫۳	٪۱۸	
عملکرد پزشک	٪۹۵٫۶	٪۳٫۶	٪۰٫۹	
خدمات پاراکلینیک	٪۸۳٫۳	٪۱۴٫۳	٪۲٫۴	
برخورد پرسنل	٪۷۶٫۶	٪۱۶٫۲	٪۷٫۱	

درمقایسه با مطب خصوصی	٪۷۷٫۶	٪۱۷٫۷	٪۴٫۷
رضایت کل	٪۷۸٫۱	٪۱۵٫۷	٪۶٫۲

در نهایت طی بررسی انجام شده، ۹۶/۳ درصد از بیماران اعلام کردند که مجدداً این درمانگاه‌ها را به عنوان مکان درمان انتخاب می‌کنند. (جدول ۳)

جدول شماره ۳ (۳): مراجعه‌ی مجدد بیماران به کلینیک‌های استان یزد

انتخاب مجدد این درمانگاه	تعداد	درصد
بله	۱۶۹۵	٪۹۶٫۳
خیر	۶۵	٪۳٫۷
جمع	۱۷۶۰	٪۱۰۰

### بحث

مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به سه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی شهر یزد بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت انجام گرفت؛ که در پی آن ۷۸/۱ درصد بیماران مراجعه کننده به ۳ درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی یزد که ۴۷/۹ درصد از آن‌ها بیماران غیر بومی بوده؛ از این درمانگاه‌ها رضایتمندی مطلوبی داشتند؛ که نشان دهنده‌ی سطح خوبی از رضایت می‌باشد و این رضایت گواه از آن است که با اجرایی شدن طرح تحول، مسئولین توانسته‌اند اولویت‌های بیماران مراجعه کننده به این درمانگاه‌ها را شناسایی و زمینه را برای برآورده کردن نیازهایشان فراهم کنند. 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 درحال

پیشرفت همواره مسئله‌ی کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار داده و تلاش‌های محدودی در رابطه با ارتقاء کیفیت خدمات در این کشورها صورت پذیرفته است. (۱۹) امروزه اهمیت رضایت بیماران و نقش محوری آنان در ارتقاء مراکز ارائه دهنده‌ی خدمات سلامت، به خوبی آشکار است. (۲۰)

هدف نهایی درمانگاه‌ها و بیمارستان‌ها ارتقاء کیفیت مراقبت از بیماران و جلب رضایت آنان می‌باشد. این امر خود یکی از شاخص‌های رعایت اخلاق حرفه‌ای در درمانگاه‌ها و بیمارستان‌ها می‌باشد. سنجش رضایتمندی بیماران، جهت حرکت را به مدیران و مسئولین نشان می‌دهد. (۱۳)

هم چنین طی این مطالعه، بیماران مراجعه کننده به درمانگاه‌ها بیشترین رضایت خود را به ترتیب از عملکرد پزشک (۹۵/۶ درصد)، هزینه‌ی درمان (۹۰/۴ درصد)، نظافت (۸۴/۸ درصد)، خدمات پاراکلینیک (۸۳/۳ درصد)، خدمات رفاهی (۸۱/۷ درصد)، محل جغرافیایی (۸۰/۷ درصد)، مقایسه‌ی درمانگاه با مطب خصوصی (۷۷/۶ درصد)،

درصد)، برخورد پرسنل (۷۶/۶ درصد)، سیستم نوبت‌دهی (۶۰ درصد) و زمان انتظار (۴۹/۸ درصد) داشتند؛ و بیشترین ناراضی‌شان در زمینه ی زمان انتظار (۱۸ درصد) بود. در نهایت ۹۶/۳ درصد بیماران اعلام کردند که در مواقع بیماری، مجدداً این درمانگاه‌ها را انتخاب می‌کنند.

همگام با مطالعه ی انجام شده، مطالعاتی در سراسر ایران در رابطه با ارزیابی سطح رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات سلامت در سطوح مختلف و در نقاط مختلف ایران، به عنوان یکی از کشورهای در حال پیشرفت، اجرا گردیده است. برای نمونه، پژوهشی که طباطبایی و همکارانش، طی بررسی میزان رضایتمندی گیرندگان خدمات از کلینیک تخصصی دندان پزشکی خاتم الانبیا یزد در سال ۱۳۹۰ قبل از اجرایی شدن طرح تحول انجام دادند؛ اعلام کردند که میانگین و انحراف معیار نمره ی رضایتمندی بیماران در این بررسی  $0.2 \pm 3$  از ۴ است که نشان دهنده ی رضایتمندی تقریباً کامل مراجعین به کلینیک است. اما ناراضی‌تی در رابطه با خدمات پاراکلینیک و نیز بالا بودن تعرفه ی برخی درمان‌ها از دیدگاه بعضی از بیماران وجود داشت. (۲۱)

یافته‌های امین‌الرعیایی و شهشهانی در تحقیقی با عنوان بررسی مقایسه‌ای رضایتمندی بیماران و کادر درمانی در پژوهش‌های انجام شده پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، نشان دهنده ی رضایتمندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت است. با توجه به ارزیابی انجام شده که با فرم نظر سنجی در دانشگاه بابل انجام شد؛

میزان رضایت بیماران، ۹۰ درصد بود؛ از سوی دیگر طی بررسی که به طور همزمان در دانشگاه یاسوج انجام شد؛ میزان رضایت بیماران ۸۵ درصد و در نهایت در ارزیابی انجام شده توسط مرکز افکار سنجی دانشجویان ایران که از طریق نظرسنجی تلفنی انجام شد میزان رضایت بیماران ۷۰ درصد بوده است. (۲۲)

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 انجام دادند؛ که نتیجه ی آن رضایتمندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت بود. بیشترین رضایت بیماران از پرداخت پول ناچیز (۸۵/۶ درصد) و بیشترین ناراضی‌تی، از کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان بود. (۲۳)

هم چنین توان و همکارانش 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 آوردند؛ که بیماران و همراهان بیمار از خدمات درمانی بعد از اجرایی شدن طرح تحول نظام سلامت رضایت کامل داشتند. (۲۴)

### نتیجه گیری نهایی

همان گونه که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد؛ بیشترین میزان رضایت مراجعه کنندگان به درمانگاه‌ها، از عملکرد پزشکان (۹۵،۶ درصد) و هزینه‌های درمان (۹۰،۴ درصد) و کمترین میزان رضایت آن‌ها، از زمان انتظار (۴۹،۸ درصد) و سیستم نوبت دهی (۶۰ درصد) بوده است؛ که



درجهت افزایش رضایت مراجعه کنندگان تدوین و نیز با افزایش بیماران غیر بومی در کلینیک‌های درمانی استان یزد، زمینه را برای توریست درمانی مهیا نمایند.

#### تشکر و قدردانی

این مطالعه حاصل تلاش دبیرخانه ی طرح تحول نظام سلامت استان یزد بود که با حمایت ریاست محترم و معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد انجام گرفت. نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند مراتب امتنان و تشکر صمیمانه خود را از ایشان و مسئولان محترم درمانگاه‌های خاتم الانبیاء، بقایی پور و امام علی و نیز پرسشگرانی که در این تحقیق ما را یاری نمودند؛ اعلام نمایند.

تصریح کننده ی تأثیر اجرای بسته ی ارتقاء کیفیت خدمات ویزیت طرح تحول نظام سلامت بر میزان رضایت بیماران است. از سویی، حضور پزشکان متخصص و ماهر و کاهش هزینه‌ها موجب افزایش مراجعه بیماران از داخل استان و نیز استان‌های هم جوار (حداقل ۴۷,۹ درصد از مراجعه کنندگان) به درمانگاه‌های استان یزد گردیده است؛ و از سوی دیگر، افزایش تعداد مراجعه کنندگان با توجه به محدود بودن وقت و امکانات، موجب نارضایتی نسبی بیماران از مدت زمان انتظار و سیستم نوبت دهی گردیده است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران درمانگاه‌ها و مسئولین محترم با توجه به نقاط قوت و ضعف حاصله از این پژوهش‌ها برنامه ی جامعی را

#### References:

- 1- 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. Biannual J of Med Edu; Education Development Center, Babol Univ of Med Sci. 2013; 1(2): 58-66. [in Persian]
- 2- Zabuli R, Sajjad H. Strength, Weakness and threats to health reform plan from the Viewpoint of managers. Abstract Proceedings of the International Conference on sustainable development in the health system, 2015. Isfahan University of Medical Sciences, Iran; Isfahan. 2015; 12(2): 24-26. [in Persian]
- 3- Kalhor M, Samiei Rad F, Garshasbi M. Job satisfaction of health care workers in Kosar hospital of Qazvin after the implementation of health systems. Journal of the National Conference and the eleventh critical of the government in the field of health. 2014; 1 (1): 46. [in Persian]
- 4- Mosadegh Rad A. Textbook specialist hospital organization and management. 1th ed. Tehran: Dibagaran. 2004; 230. [in Persian]
- 5- Joolae S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. Journal of Faculty of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences. 2011; 17(1): 35-44. [in Persian]
- 6- Grogan S, Conner M, Willits D, Norman P. Development of a questionnaire to measure patients' Satisfaction with general practitioners' services. Br J Gen Pract. 1995; 45(399): 525-9.
- 7- 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. The journal of tolooe behdasht. 2012; 4(37): 91-101. [in Persian]

- 8- Abolhasani F. The quality of health care services. *Seminars optimizing medical services in hospitals*. 1996; 1(1):105-108. [in Persian]
- 9- Tabibi J. *TQM in Health Care System*. 2nd ed. Tehran: Jahan Rayne. 2001; 51-68. [in Persian]
- 10- Sadaghiani E. *Management and Hospital Organization*. Tehran: Jahan Rayne. 2006; 280-325. [in Persian]
- 11- Baghbanian A. Assessing the relationship between Shiraz Hospital performance and their Evaluation degree. [Thesis in Persian]. Iran: School of Public Health Tehran University of Medical Sciences. 2001; 2(1): 20-35. [in Persian]
- 12- Joshi M. High scores in hospital accreditation not always linked with low mortality rates. *Managed Care Daily Digest*. 2003; 4: 9-14. [in Persian]
- 13- Hojat M, Charkhandaz M, Javadpour Sh, Imanian M. Patients' satisfaction as a moral indicator in hospitals: a longitudinal study. *Journal of Education and Ethics in Nursing*. 2013; 2(1):1-6. [in Persian]
- 14- Elham L. Assessment of work satisfaction related to economic psychological factors. *Soc SciQ*. 2008; 13(4):13-19.
- 15- Narenjiha M, Haghghat Sh, Bahador H, Shajari J, Haji Molla Hoseini F. Patients' Satisfaction from Doctors' Communication: a survey in Ghods Clinic in Tehran. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012; 12(1): 77-85. [in Persian]
- 16- Nazari R, Bahaalipour Mouziraji F, Sharif nia SH, Amini J, Akbari S. A comparative study on patient satisfaction with hospital services in Amol. *Bimonthly Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2011; 9(3): 178-190. [in Persian]
- 17- Haji Fattahy F, Rezaie M, Valaie N, Khosravani B, Haraji A, Mehrshadian M. Evaluation of patients' satisfaction of departments in Islamic Azad University Dental branch, in 2009. *Journal of Research in Dental Sciences*. 2010; 7 (3): 26-32. [in Persian]
- 18- Rodpeima Sh, Sadeghian N, Khaleghi Monfared M, Azadfar S, Naraghi E, Shakebafar F, Saber skndary M, taheri Nick azam S. Surveying the Out-Patient Service in Taleghani Hospital is Patients Satisfied. *Research in Medicine*. 2003; 27(3): 209-215. [in Persian]
- 19- Mera JA. A review of the 'welfare state' and alternative ways of delivering Health care. *International Journal for Quality in Health Care*. 2002; 14 (2): 87-90.
- 20- Amerian A, Ebrahimnia M, Azizabadi Farahani M, Khodami H R, MehrabiTavana A, Heydari S. The Impact of Demographic Characteristics on Patients' Satisfaction Level with Hospital Care Services In Selected Military Hospitals' Clinics. *Military management quarterly*. 2010; 2 (13): 215-227. [in Persian]
- 21- Tabatabaei SH, Lotfi MH, Yarmand S, Fotoohi A, Motahari M, MomeniSarvestani M, Nabieian M. Evaluation of Patients' satisfaction with the services at Khatamolambia Dental Clinic in Yazd, 2011. *The journal of tolooe behdasht*. 2015; 13(4): 66-82. [in Persian]
- 22- Aminoroayaei M R, Shahshahani S H. Comparison of patient satisfaction and medical staff in research after the implementation of healthcare reform. *Abstract Articles First International Conference on Accounting, Audit, Management and economic*. 2015; 1 (1): 34-36. [in Persian]
- 23- Goudarzian A H, Sharif Nia H, Jafari H, Jamali S, Badiiee M, Sayemi Z, Ghahramanlou M, Khan Amiri Z, Eslami. Inpatient Satisfaction with Health System Transformation Project in Mazandaran Educational Hospitals, Iran. *J Mazandaran Univ Med Sci*. 2016; 26(136): 190-195. [in Persian]
- 24- 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. *Nursing Journal of the Vulnerable (NJV)*. 2016; 2 (5): 27-39. [in Persian]

*Original Article***Patient satisfaction referred to three specialized and ultra-specialized clinics of Yazd after the implementation of health Sector Evolution****K. Kazemeini<sup>1</sup>, M.H. Zare Mehrjardi<sup>2</sup>, A. Samiyezargar<sup>3</sup>, M. Raghebian<sup>4</sup>, A. Dehghan<sup>5\*</sup>**

<sup>1</sup>PhD traditional medicine, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran.

<sup>2</sup>MD, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran.

<sup>3</sup>M.A Executive Management, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran.

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

<sup>5\*</sup> Assistant Professor, Deputy Treatment, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran

**(Received: 13 May, 2017 – Accepted: 10 Sep, 2017)****Abstract**

**Introduction:** Patient satisfaction is an important indicator of health care quality. With regard to the implementation of the healthcare reform plan aims to provide optimal service to patients, Pay attention to patient satisfaction of the implementation of this project, is of great importance.

**Objective:** this study aimed to determine the level of patient satisfaction into three specialized and ultra-specialized clinics of Yazd after the implementation of healthcare reform has been carried out.

**Method:** This cross-sectional study was conducted in 1394. The study population included all patients referred to three clinics in Yazd (Khatamolanbia, Imam Ali and Baghaeipoor) that were also referred to these clinics before the implementation of the development plan (period 92-89). 1760 patients in proportion to each clinic were selected by multistage random and with concurrent controls. Data were collected by a questionnaire that was analyzed with SPSS 22 software.

**Results:** In this study 52.1% of patients were endemic and 47.9% of patients were non-native. Overall, the average satisfaction with the favorable situation of clinics was 78.1%, average was 15.7% and 6.2% were dissatisfied. Finally, 96.3% of patients referred to the clinics announced re-elect these clinics due to the presence of senior doctors, quality of service and low-cost health.

**Conclusion:** According to the satisfaction of patients from clinics due to increased features and benefits that the implementation of the development plan for patients in clinics are provided as well as increased presence of non-native in Yazd province seems to be in the coming years more patients are referred to the clinic

**Keywords:** patient satisfaction, health system reform plan, clinic