

مروری بر رضایتمندی از طرح تحول نظام سلامت در ایران: گزارش کوتاه

چکیده

دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۱۴ ویرایش: ۱۳۹۷/۰۷/۲۱ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۲/۲۴ آنلاین: ۱۳۹۹/۰۲/۳۱

زمینه و هدف: با توجه به گذشت مدت زمان زیادی از اجرای طرح تحول نظام سلامت، تاکنون ارزیابی جامعی از میزان رضایتمندی بیماران و پرستاران در سطح کشور صورت نگرفته است. از این رو این مطالعه مروری جهت پاسخ به این سوال که ارزیابی طرح تحول نظام سلامت در کشور ایران در ابعاد رضایتمندی پرستاران و بیماران چگونه می‌باشد، طراحی و اجرا گردید.

روش بررسی: مرور سیستماتیک مطالعات مرتبط توسط واژگان کلیدی شامل "طرح تحول نظام سلامت"، "طرح تحول"، "سلامت"، "ایران"، "چالش"، "پزشک"، "پرستار"، "بیمار" و "رضایتمندی"، جهت جستجوی پایگاه‌های ایرانی و بین‌المللی استفاده شد.

یافته‌ها: به‌طور میانگین رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت مطلوب بود. اما در خصوص رضایتمندی گروه پرستاری گزارشات مثبت و منفی متعددی یافت شد. به‌طور کلی، به نظر استان تهران در اجرای طرح تحول نظام سلامت (از جنبه رضایتمندی گروه‌های مختلف) موفق‌تر بوده است.

نتیجه‌گیری: براساس نتایج حاصل شده، رضایت بیماران در اغلب مطالعات مناسب بوده و همچنین در گروه پرستاری به‌طور کلی متوسط به پایین بود.

کلمات کلیدی: ایران، مرور نظام‌مند، رضایتمندی شغلی، رضایتمندی بیماران.

طاهره یعقوبی^۱، حمید شریف‌نیا^۱، مبین محمدی نژاد^۲، آذر جعفری^۳، مصطفی حسینو^۴، امیرحسین گودرزیان^{۴*}

۱- گروه مدیریت پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی نسیه ساری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران.

۲- گروه پرستاری داخلی و جراحی، دانشکده پرستاری، دانشکده علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران.

۳- گروه روان‌پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۴- گروه پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران.

۵- معاونت تحقیقات و فناوری، ستاد مرکزی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، تهران، ایران.

* نویسنده مسئول: ساری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، کمیته تحقیقات دانشجویی.

تلفن: ۰۱۱-۳۳۲۵۹۵۸۷

E-mail: amir_sari@yahoo.com

مقدمه

یکی از اهداف سیستم‌های بهداشتی و درمانی، دستیابی مردم به سلامتی بوده و نیل به این هدف تنها با ارائه خدمات مناسب امکان‌پذیر می‌باشد.^۱ رضایت همه جانبه‌ی بیمار، پرستار و پزشک به‌عنوان یکی از شاخص‌های کیفیت مراقبت‌های سلامتی در مراکز درمانی تمامی کشورها به‌حساب می‌آید، بنابراین جلب رضایت آنان به‌عنوان یک سرلوحه برای مسئولین حوزه سلامت در کشورها بوده

است.^۱ 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 و درمانی سراسر کشور به اجرا درآورد.^۲ مطالعاتی تاکنون در راستای ارزیابی رضایتمندی بیماران و پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در ایران صورت گرفته است.^{۳-۵} ولی با توجه به پایگاه‌های در دسترس تاکنون مطالعه‌ای جهت مرور و جمع‌بندی جهت رسیدن به نتایج مستدل‌تر انجام نشده یا به چاپ نرسیده است. تأمین رضایت بیماران از ارکان

بررسی شد.^۷ در این چک‌لیست کمترین امتیاز قابل کسب نمره‌ی ۱۶ در نظر گرفته شد. در نهایت مطالعات با کیفیتی که کمترین امتیاز داده شده (نمره ۱۶) به سؤالات چک لیست را کسب کرده بودند، به پژوهش وارد شدند.

اطلاعات شامل نویسنده اول، سال انتشار مقاله، نوع مطالعه، تعداد و میانگین سن شرکت‌کنندگان، مکان انجام مطالعه، نوع جمعیت مورد بررسی و میزان رضایتمندی، از هر یک از مقالات وارد شده به مطالعه استخراج شد. همچنین جمع‌بندی و تحلیل داده‌های عددی مستخرج از مقالات گردآوری شده (میانگین نمره رضایت)، توسط نرم‌افزار exell با کمک آمار توصیفی (میانگین) انجام گردید.

یافته‌ها

از تعداد ۴۳ مقاله جستجو شده در مراحل ابتدایی تعداد ۱۸ مقاله پس از طی مراحل گوناگون غربالگری به مطالعه وارد گردید.^{۸-۱۰} با توجه به مطالعات گردآوری شده، به‌طور میانگین رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت مطلوب بود. اکثر بیماران از ایجاد شرایطی مانند عدم پرداخت هزینه در زمان پذیرش و ترخیص، تجهیزات بیمارستان، رفتار مناسب کارکنان، و بهبود کیفیت درمانی رضایت مناسبی داشتند.^{۱۱،۱۲} البته در برخی مطالعات این نکته دارای اهمیت بود که میزان رضایتمندی بیماران در ابعادی شامل وضعیت اتاق‌های بستری، نظافت سرویس‌های بهداشتی، کیفیت مراقبت و دقت در معاینات پزشکی پایین بود. همچنین شکایت‌هایی از افزایش هزینه خرید وسایل مورد نیاز و هزینه تخت بستری گزارش گردید.^{۱۳،۱۴} در مجموع با توجه به نمودار ۱، می‌توان استنباط نمود که استان قزوین نسبت به دیگر استان‌ها در کسب رضایت بیماران از طرح تحول نظام سلامت موفق‌تر بوده است.

در خصوص رضایتمندی پرستاران پس از اجرای طرح یادشده، پژوهشگران گزارشات مثبت و منفی متعددی داشتند. Ghorbani-Nia و همکاران یکی از علل نارضایتی بالای پرستاران (۶۷/۴٪) را افزایش چشمگیر بیماران بیان نمود.^{۱۵} مطالعه‌ای دیگر نیز در شیراز علت مهم نارضایتی پرستاران را افزایش بیماران و محل اقامت نامناسب دانست.^{۱۶} البته مطالعاتی نیز سطح رضایت پرستاران را متوسط دانستند.^۹

مهم و مستمر افزایش کیفیت در سیستم‌های بهداشتی می‌باشد، به این علت که ناخوشایندی ارکان سیستم بهداشتی و درمانی منجر به احساس عدم کفایت و در نهایت کاهش کارایی نظام درمانی می‌شود.^۶ این مطالعه مروری جهت پاسخ به این سوال که میزان رضایت بیماران و پرستاران از طرح تحول نظام سلامت در ایران چگونه است، طراحی و اجرا گردید.

روش بررسی

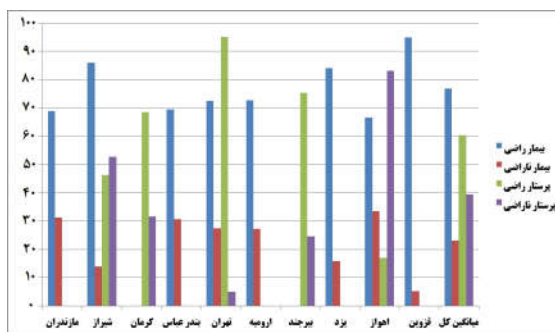
این مطالعه براساس کاردستور پریزما در سال ۱۳۹۷ انجام شد. روش انجام آن ابتدا توسط کمیته‌ی اخلاق دانشگاه علوم پزشکی مازندران تایید گردید (IR.MAZUMS.REC.1398.5050). مرور سیستماتیک مطالعات مرتبط در پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی PubMed، Scopus، Web of Knowledge، Google Scholar و ProQuest (از ۲۰۱۴/۳/۱ تا ۲۰۱۹/۴/۱) و پایگاه‌های داخلی شامل مرکز داده‌های علمی جهاد دانشگاهی (SID) و MagIran (از سال ۱۳۹۳/۱/۱ تا ۱۳۹۸/۱/۱) صورت گرفت. واژگان کلیدی فارسی "طرح تحول نظام سلامت"، "طرح تحول"، "سلامت"، "ایران"، "چالش"، "پزشک"، "پرستار"، "بیمار" و "رضایتمندی" جهت جستجوی پایگاه‌های داخلی و واژگان "Health System"، "Transformation Project"، "Transformation Project"، "Health"، "Iran"، "Challenges"، "doctor"، "nurse"، "patient" و "satisfaction" در پایگاه‌های بین‌المللی توسط عملگرهای OR و AND جستجو شد. تمامی مقالات اصیل جهت ورود به مطالعه گردآوری و بررسی گردیدند. مطالعاتی که شروط اولیه مقابل را داشتند، وارد مطالعه شدند: (۱) کلمات کلیدی در عنوان یا چکیده حتما درج شده باشد، (۲) به زبان فارسی یا انگلیسی منتشر شده باشد، (۳) میزان رضایتمندی در قالب آمار توصیفی بیان شده باشد. همچنین مطالعات منتشره در قالب پایان‌نامه، مقالات مروری، کتب و چکیده مقالات کنگره و همایش‌ها از مطالعه حذف گردیدند (علت حذف اطمینان کمتر به نتایج منتشر شده نسبت به مقالات چاپ شده در مجلات معتبر است). کیفیت روش‌کار مطالعات توسط دو پژوهشگر به صورت جداگانه به کمک چک‌لیست STROBE (جهت مطالعات مقطعی)

پی‌گیری پرداخت مطالبات، ارزش‌گذاری خدمات پرستاری و اعطای تسهیلات ویژه و رفاهی به این قشر محترم جهت جبران قسمت کوچکی از زحماتشان، می‌تواند تاثیر مثبتی بر رضایتمندی آنان داشته باشند.

در قسمت دیگری از یافته‌ها بیان گردید که در مجموع، بیماران و همراهان آنها از اجرای طرح تحول سلامت رضایت مناسبی داشتند. یکی از مهم‌ترین علل رضایت بالای بیماران، کاهش هزینه‌های پرداختی از جانب آنان بوده است. به‌عنوان مثال Hashemi و همکاران در مطالعه‌ی خود بیان داشتند که پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت، رضایتمندی نسبت به پیش از اجرای طرح تحول در خصوص ارایه آموزش‌های پیش از ترخیص، وضعیت اتاق‌های بستری، انجام ویزیت به موقع پزشکان و وضعیت رسیدگی به امور مالی، نظافت سرویس‌های بهداشتی، میزان رعایت موازین شرعی و اصول اخلاقی کاهش یافته است.^{۱۳}

البته علل احتمالی از قبیل سطوح مختلف توقع بیماران با توجه به منطقه زندگی و همچنین تعریف رضایتمندی از دیدگاه بیماران می‌تواند عامل ایجاد این اختلافات باشد. این طرح با توجه به کاردستورها و کارکرد بخش‌های کلینیکی و پاراکلینیکی و همچنین شرایط اقتصادی کشور با مخاطرات مهمی دست و پنجه نرم می‌کند. پس از اجرای این طرح مشکل ارجاع بیماران برای خرید دارو، تجهیزات و لوازم پزشکی و خدمات تشخیصی به خارج بیمارستان برطرف نگردیده است. با توجه وضعیت اقتصادی کشور و وابستگی بیمه‌ها به منابع دولتی، پذیرفتن درصد بالایی از هزینه‌های درمانی باعث کمبود منابع مالی گردیده است. همچنین طرح تحول نظام سلامت در قسمت پذیرش هزینه داروها، داروهایی که تولید کشور بوده است را به عهده بیمه‌ها قرار داده و در عمل داروهای وارداتی که در بیماری‌های سخت‌درمان مورد استفاده قرار می‌گیرند مورد بی‌توجهی قرار گرفته است.^{۱۴، ۱۵} البته در خصوص رضایتمندی پزشکان و پرسنل اداری، تنها یک مطالعه توسط Bastani و همکاران در شهرستان تهران انجام شد که نتایج حاکی از رضایت ضعیف این اقشار بود.^{۱۶}

این مطالعه‌ی مروری فرصتی مهیا نمود که به‌طور نسبی متوجه شویم وضعیت رضایتمندی اقشار مختلف درمانی پس از چهار سال از اجرای طرح تحول نظام سلامت در ایران چگونه بوده است. یکی از



نمودار ۱: مقایسه درصد رضایتمندی بیماران و پرستاران نسبت به طرح تحول نظام سلامت در ایران

در مجموع به‌نظر می‌رسد استان تهران بیشترین میزان رضایت پرستاران را پس از اجرای طرح داشت (سایر پارامترها به‌علت پراکندگی زیاد در نمودار ۲ آورده نشد). البته به‌طور کلی به نظر این استان در اجرای طرح تحول نظام سلامت (از جنبه رضایتمندی گروه‌های مختلف) موفق‌تر بوده است.

بحث

Komili و همکاران در مطالعه‌ی خود بیان داشتند که میزان فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت پس از اجرای طرح تحول در پرستاران شهرستان تهران روند افزایشی داشت.^۹ طرح تحول سلامت در راستای پاسخگویی نظام بهداشتی و درمانی به تغییرات روزافزون جامعه است و همانند سایر طرح‌های اجرایی در گستره یک کشور با مشکلاتی روبه‌رو است. با این وجود، هدف نهایی طرح، یعنی تأمین، حفظ، ارتقای سلامت مردم و برقراری عدالت در نظام سلامت، جز با صبر و هم‌افزایی توان تمام نیروهای انسانی حوزه سلامت میسر نمی‌شود.^{۹، ۱۷-۱۵} از این‌رو یکی از چالش‌های مهم پیش‌رو جهت حفظ و بقای این طرح، اخذ تدابیر مهم جهت ارتقای سطح رضایتمندی پرستاران به‌عنوان یکی از هسته‌های مهم تیم درمانی می‌باشد. به‌نظر مسئولین محترم در دبیرخانه طرح تحول نظام سلامت و همچنین سازمان نظام پرستاری، می‌تواند با اخذ تدابیری همچون افزایش میزان دریافتی پرستاران در قالب کارانه و سختی کار،

نتایج مطالعه‌ی حاضر می‌تواند توسط مدیران بهداشتی و درمانی کشور به‌عنوان یک غربالگری از میزان رضایت در سطح کشور مورد استفاده قرار گیرد. همچنین پژوهشگران می‌توانند با توجه به یافته‌های این طرح و محدودیت‌های کشف شده جهت تکمیل بیشتر اقداماتی را در آینده انجام دهند.

براساس نتایج حاصل شده، سطح رضایتمندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت مناسب بود. همچنین در خصوص رضایتمندی پرستاران گزارشات مثبت و منفی متعددی وجود داشت و برخی مطالعات به سطح متوسط رضایتمندی آنان اشاره نمودند. استان تهران در تمامی این ابعاد به‌طور میانگین بیشترین رضایت را از اجرای این طرح کسب نمود.

سپاسگزاری: این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی تحت عنوان "مروری بر طرح تحول نظام سلامت در ایران، رضایتمندی، راهکارها و چالش‌ها"، مصوب دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی مازندران در سال ۱۳۹۷ به کد ۵۰۵۰ می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی مازندران اجرا شده است.

بزرگترین محدودیت‌هایی که نویسندگان از ابتدا آن را حس نمودند پراکندگی بین مطالعات بود که ما را از انجام یک فراتحلیل باز داشت. انجام مطالعات بسیار محدود در رضایتمندی پزشکان یکی دیگر از این مشکلات بود که باعث شد نتوانیم با قطعیت بیشتری جمع‌بندی انجام دهیم. از این‌رو پیشنهاد می‌شود در آینده مطالعات بیشتری در ابعاد وسیع‌تر استانی و حتی کشوری بر رضایتمندی اقشار گوناگون به‌ویژه پرستاران و پزشکان صورت گیرد. همچنین یکی از ضعف‌هایی که محسوس بود عدم نظرسنجی و رضایت‌سنجی از مدیران پرستاری تاکنون بود. با اطمینان می‌توان گفت این مدیران به توجه به سابقه کاری بالا و ارتباط نزدیکشان با بیماران و قسمت‌های مختلف مراکز درمانی نظرات ارزشمندی را می‌توانند جهت ارتقای سطح این طرح ارایه دهند.

از دیگر محدودیت مهم این مطالعه نبود مطالعات گسترده در خصوص میزان رضایت پزشکان از این طرح بود و تنها در یکی مطالعه مورد بررسی قرار گرفت که پیشنهاد می‌شود در آینده میزان رضایت از اجرای طرح تحول نظام سلامت در پزشکان بیشتر مورد توجه قرار گیرد.^{۱۷}

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.
- Akhondzade R. Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors. *J Anesthesiol Pain* 2014;5(1):1-2.
- Nakhaei Z, Abdolreza Gharehbagh Z, Jalalmanesh S. A survey on nurses' satisfaction concerning the health system reform plan in hospitals affiliated to Birjand University of Medical Sciences in 2016. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2017;16(1):61-72.
- 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. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2016;26(136):190-5.
- Hashemi N, Farhani Nezhad S, Faghieh A, Imani E, Nazari F, Kashani S. Evaluation of inpatient satisfaction from the implementation of the health system evolution program (HSEP). *J Prev Med* 2017;4(2):32-9.
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health* 2017;137(2):89-101.
- Von Elm E, Altman DG, Egger M, Pocock SJ, Götzsche PC, Vandembroucke JP, et al. The Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology (STROBE) Statement: guidelines for reporting observational studies. *Int J Surg* 2014;12(12):1495-9.
- Akbari Sari A, Mosadegh Rad AM, Janbabaee Mola G, Mousavi SE. Cancer patient satisfaction following implementation of health transformation plan in a hospital: a brief report. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2018;28(162):149-54.
- Komili R, Adhami Moghadam F, Sahebalzamani M. The comparative study desire to quit serving of nurses, exhaustion and job satisfaction in nurses working in hospitals of Tehran University of Medical Sciences before and after implementation of the Health Care Reform Plan. *J Healthcare Manag* 2018;8(4):51-9.
- Shariati A, Jamshidbeigi Y, Baraz Pardnjati S, Haghhighizadeh MH, Abbasi M. Assessment of nurses, patient satisfaction, patient attendants in educational hospitals in Ahvaz city health development plan in 2015. *J Clin Nurs Midwifery* 2017;6(1):9-18.
- Dehghan A, Mirjalily MR, Zare Mehrjardi MH, Raghbeian M, Samiyezargar A, Kazemeini K. Patients' satisfaction referred to University Hospitals of Quality of Medical Services after the implementation of healthcare reform in Yazd. *Hakim Health Syst Res J* 2017;20(3):142-8.
- Faridfar N, Alimohammadzadeh K, Seyedin SH. The impact of health system reform on clinical, paraclinical and surgical indicators as well as patients' satisfaction in Rasoul-e-Akram Hospital in 2013 to 2014. *Razi J Med Sci* 2016;22(140):92-9.
- Hashemi B, Baratloo A, Forouzafar MM, Motamedi M, Tarkhorani M. Patient satisfaction before and after executing health sector evolution plan. *Iran J Emerg Med* 2015;2(3):127-33.
- Ebrahimnejad Gorji AA, Jadidi R, Delavari S. Comparison of costs and quality of inpatient services before and after the Health reform plan. *Nurs Dev Health* 2016;7(1):5-14.
- Ghorbani-Nia R, Khezri A, Kamali S, Ghorbani N. Survey of nurses' satisfaction with the healthcare reform plan at Pasteur Hospital of Bam, Iran, 2016. *Health Inf Manag* 2017;14(3):138-41.

16. Bahmanziari N, Bastani P, Moradi R, Ahmadzadeh MS, Nazari M. Nurses' Satisfaction of implementation of health system evolution plan in teaching hospitals of Shiraz City, 2015 (Iran). *Qom Univ Med Sci J* 2017;11(8):85-93.
17. Bastani P, Mousa Kazemi Z, Ahmadzadeh MS. A comprehensive evaluation of the satisfaction rate related to implementation of health transformation plan in southern Iran in 2015. *Daneshvar Med* 2017;24(129):75-86.

Review on satisfaction of health system transformation project in Iran: *brief report*

Abstract

Received: 06 Oct. 2019 Revised: 13 Oct. 2019 Accepted: 13 May 2020 Available online: 20 May 2020

Tahereh Yaghoubi Ph.D.¹
Hamid Sharif Nia Ph.D.²
Mobin Mohammadi Nejad
M.Sc.³
Azar Jafari M.Sc.⁴
Mostafa Hoseinoo M.Sc.⁵
Amir Hossein Goudarzian
M.Sc.^{4*}

1- Department of Nursing Management, Faculty of Nasibeh Nursing and Midwifery, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran.

2- Department of Medical-Surgical Nursing, School of Nursing, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran.

3- Department of Psychiatric Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

4- Department of Nursing, Student Research Committee, Faculty of Nursing and Midwifery, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran.

5- Deputy of Research and Technology, Iran Ministry of Health and Medical Education, Tehran, Iran.

* Corresponding author: Student Research Committee, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran.
Tel: +98-11-33259587
E-mail: amir_sari@yahoo.com

Background: Long after the implementation of the “Health System Transformation Project”, no comprehensive assessment of patient and nurse satisfaction rate has been carried out in Iran based on available databases. Thus, this review study was designed and performed to answer this question: “How is the evaluation of the Health System Transformation Project in nurse and patient satisfaction dimensions.”

Methods: A systematic review of related studies based on preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses (PRISMA) guidelines was performed via keywords such as “Health System Transformation Project”, “Transformation Project”, “health”, “Iran”, “challenges”, “physician”, “nurse”, “patient”, and “satisfaction” to search Iranian (Magiran and Scientific Information Database, SID) and international databases (PubMed, ISI web of knowledge, Scopus, Google Scholar, and ProQuest) with OR and AND operators from March 2014 to April 2019. Also the quality of studies was assessed using STROB checklist (special for cross-sectional studies). Then required information (for example type of studies, sample size, mean age of participants and satisfaction score) were gathered from studies.

Results: From 43 articles that were gathered from primary stages, 18 articles were selected after passing different screening levels. On average, the level of patient satisfaction with the Health System Transformation Project was acceptable. Ghazvin province was seems more successful in satisfaction of patients against of other provinces. However, various positive and negative reports were found about the satisfaction of nursing groups. Generally, it seems that Tehran province (at the center of Iran) was more successful in performing the Health System Transformation Project (from the aspect of satisfaction of different groups).

Conclusion: Based on obtained results, patient’s satisfaction was appropriate in most of studies and also in nursing group was under average level.

Keywords: Iran, systematic review, job satisfaction, patient satisfaction.