

بررسی میزان رضایت بیماران بستری طرح تحول سلامت در بیمارستان شهدای تکاب

منوچهر ویسی نصرت آباد
کارشناس ارشد حسابداری

نام نویسنده مسئول:
منوچهر ویسی نصرت آباد

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۹/۲۷
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۲۸

چکیده

عدم رضایت بیمار و بی توجهی به نظرات او، بهبودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه دار می کند. برنامه ی تحول نظام سلامت درهشت گام پاسخ دولت به مطالبات آسیب پذیر در بخش بهداشت و درمان در جامعه می باشد که بر مراحل تبیین اصول، ارزشها و چشم انداز سلامت، تحلیل روندها (اجتماعی، اقتصادی، فناوری، سیاسی و محیطی) و تهدیدهای ناشی از آنها و مشخص کردن نقاط قوت و ضعف موجود می باشد. لذا پژوهش حاضر با هدف میزان اطلاع رسانی در ارتباط با طرح تحول سلامت به دریافت کننده گان خدمات پزشکی و تعیین میزان رضایتمندی بیماران بستری در زمان اجرای برنامه تحول نظام سلامت در بیمارستان شهدای تکاب شامل در چهار گام ۱- برنامه کاهش میزان پرداختی بیماران بستری ۲- برنامه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت ۳- برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستانها ۴- برنامه ترویج زایمان طبیعی انجام گرفته است. در این پژوهش توصیفی- مقطعی میزان رضایتمندی بیماران بستری در زمان اجرای برنامه تحول نظام سلامت در بیمارستان شهدای تکاب مورد بررسی قرار گرفته که نمونه های آن ۶۰ بیمار می باشد. نمونه ها حداقل یک روز بستری شده که به صورت تصادفی انتخاب و طبق معیارهای ورود به مطالعه به نسبت حجم بستری در مراکز فوق تعیین شدند و میزان رضایت آنان با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته با طیف لیکرت سنجیده شد و با استفاده از آزمونهای آماری و نرم افزار SPSS 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد بین میانگین نمره رضایت از وضعیت زایمان (۲/۲۵)، رضایت از هتلینگ (۲/۴۶)، رضایت از وضعیت پرداخت هزینه ها (۲/۳۴) و وضعیت کیفیت ویزیت (۲/۱۲) با میانگین فرضی یا حد متوسط نمرات (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و وضعیت رضایت بیماران بستری از طرح تحول سلامت در بیمارستان شهدای تکاب در سطح پایین است. همچنین نشان می دهد که از برنامه کاهش میزان پرداختی بیماران بستری ۵۰ درصد، برنامه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت ۶۰ درصد، برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستانها ۵۵ درصد، و برنامه ترویج زایمان طبیعی ۴۵ درصد رضایتمندی نسبی (متوسط) وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت بیماران، طرح تحول نظام سلامت، تکاب.

مقدمه

استراتژی خدمت به مشتری موضوعی کلیدی است، حساس ترین عنصر در بررسی محیطی، آگاهی سازمان از مشتریان، تعیین اولویت بندی نیازهای مشتریان میباشد (۱،۲). شاخص رضایت بیمار یکی از نشانگرهای کیفیت مراقبتهای بهداشتی و درمانی است که به صورت برآوردن نیازهای جسمی با انجام مراقبت حرفه ای، حمایت‌های روانی، اجتماعی، رضایتمندی از مراقبت‌ها و اطمینان از ارائه خدمات جامع و همه جانبه به بیمار تعریف شده است (۳،۴). رضایتمندی بیمار پدیده ذهنی و منحصر به فرد که فاکتورهایی نظیر روش معاینه، پذیرش، درمان، مراقبت، و تأمین نیازهای درمانی و رفاهی در طول درمان و وضعیت محل درمان و همچنین تجربیات قبلی بیمار، سطح تحصیلات و آگاهی بر آن تأثیرگذار است (۵،۶). بیماران انتظار دارند به خدمات پزشکی و پرستاری به سهولت دسترسی داشته باشند، امور مربوط به درمان و مراقبت آنها به موقع و بدون تأخیر و با مهارت لازم، دقت بالا و مستمر انجام گیرد. آنها مایل اند توسط افرادی مطلع، قابل اعتماد، دارای رابطه خوب با درک متقابل مورد مراقبت قرار گیرند، بر همین اساس توانایی و صلاحیت مهارت مراقبت از بیمار و داشتن مهارت ارتباطی مناسب و دانش کارکنان سهم زیادی در جلب رضایتمندی بیماران دارند. بیمار محور اصلی بیمارستان است و همه خدمات بیمارستان برای او انجام میشود رضایت وی تا حدودی نشان دهنده انجام صحیح خدمات است و این رضایت از تلاش عملکرد کارکنان به دست می‌آید (۴)

بیماری به فرد احساس نا امنی میدهد و او فکر میکند مرز بین سلامتی و بیماری خیلی به هم نزدیک است و فاصله مرگ با زندگی چندان زیاد نیست. بنابراین بیمار دچار وحشت و هراس میگردد و احساس میکند که هر چند عزیزانش او را دوست دارند، ولی قادر نخواهند بود، در امر بازگشت به سلامتی و زندگی او را حمایت کنند بنابراین بیماری او را متوجه گروه درمان مینماید (۷). عدم رضایت بیمار و بی توجهی به نظرات او بهبودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه دار میکند. در مراکز بهداشتی و درمانی توجه به نظرات و خواسته های بیمار جلب رضایت آنان یک شاخص کیفی به شمار میرود زیرا این نظرات منجر به نوآوری شده و ارتقاء کیفیت خدمات و اعاده سلامتی را به دنبال خواهد داشت. بیمارستان ها با استفاده از شاخص رضایت بیمار عملکرد خود را ارزیابی نموده و آن را با دیگر بیمارستان ها مقایسه میکنند (۱). در حال حاضر مسائل اقتصادی پیچیده‌های در بیمارستان ها مطرح میشود یکی از آنها برنامه ریزی هماهنگ با نظام بهداشتی است، طرح تحول نظام سلامت از جمله گام های ارزنده دولت برای پاسخگویی به اولین نیاز افراد جامعه و بهبود ساختار درمانی کشور میباشد که بی شک انقلاب در حوزه سلامت محسوب میشود. اجرای برنامه تحول نظام سلامت، موجب افزایش اعتماد عمومی و نقطه اتکای نظام در حوزه سلامت مردم از جمله اقشار آسیب پذیر و محروم جامعه محسوب میشود. طرح تحول نظام نوین سلامت در تمامی بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی در هشت گام کلی جهت اجرا ارائه شده است که از موارد مهم این طرح برنامه کاهش پرداختی بیماران بستری، حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم، برنامه حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستانهای وابسته، ارتقای کیفیت خدمات ویزیت، ارتقای کیفیت هتلینگ، حفاظت مالی از بیماران صعب العلاج، خاص نیازمند، برنامه ترویج زایمان طبیعی میباشد (۸). در مطالعه های مرتبط، سیدموسی طباطبایی و همکاران نشان دادند که هزینه هر پرونده پزشکی در سال ۹۳ نسبت به سال ۱۳۹۲ به میزان ۲ برابر افزایش داشته است. میزان پرداخت از جیب بیماران در سال ۹۳ نسبت به سال قبل ۱،۸ برابر کاهش را نشان می دهد در سال ۹۲ سهم بیمه شده از مبلغ کل پرونده ۳۲ درصد و در سال ۹۳ ۱۵ درصد را تشکیل میداد نتیجه آنکه دولت توانسته میزان پرداختی از جیب مردم را به میزان قابل توجهی کاهش دهد (۹). در پژوهش مرتبطی دیگر نیز فرزاد سلیمانی و همکاران نشان دادند که پرداخت مستقیم بیماران در هنگام دریافت خدمت میزان ۶/۳۷ درصد کاهش یافته که در آن پرداخت یارانه سلامت به بیمارستان توسط دولت مؤثر بوده است (۶). همچنین طبق مطالعه ای که سازمان بسیج جامعه پزشکی تهران بزرگ، در تیر ماه سال ۱۳۹۳، در مورد عملکرد طرح تحول نظام سلامت در بیمارستانهای تابعه دانشگاه های علوم پزشکی تهران انجام داده نیز نشان داده شد که اجرای طرح تحول نظام سلامت باعث کاهش پرداخت از جیب بیماران و افزایش رضایت مندی بیماران از بیمارستانهای دولتی گردیده است (۷). در مطالعه نعمتی و همکاران نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت از خدمات بیمارستان، ۶۳/۹ درصد رضایت کامل بوده است ۸/۳ درصد رضایت متوسط و ۱۵/۳ درصد ناراضی بودند (۱۰). در مطالعه انصاری و همکاران سطح کلی میزان رضایت بیماران ۶۷/۳ درصد بوده (۱۱) که با افزایش سال و امکانات این رقم نیز بیشتر شده است (۱۰). لذا پژوهش حاضر به بررسی ۴ گام شامل ۱ طرح برنامه کاهش پرداختی بیماران بستری ۲ کیفیت خدمات ویزیتدر بخش های بستری ۳-ارتقای کیفیت هتلینگ ۴ برنامه ترویج زایمان طبیعی، باهدف تعیین میزان اطلاع رسانی در مورد طرح تحول سلامت و به تبع آن میزان آگاهی مشتریان از طرح مذکور و همچنین رضایتمندی بیماران بستری در بیمارستان شهدای تکاب می پردازد. این پژوهش بعد از اجرای طرح نظام نوین سلامت در راستای شناسایی مشکلات اجرایی مؤثر بر رضایتمندی بیماران بستری انجام گرفته تا با استفاده از نتایج آن مدیران بیمارستان شهدای تکاب را در شناخت

ضعف ها و نارسایی ها در فرآیند ارائه خدمات به نیازمندان سلامتی در قالب طرح تحول نظام سلامت به عنوان بخش حساس حوزه بهداشت و درمان یاری نموده و بسترسازی لازم را جهت اتخاذ تصمیم مناسب در مسیر اصلاح و بهبود فرآیند درمان بیماران فراهم نماید.

مواد و روش کار

پژوهش حاضر پیمایشی از نوع توصیفی و مقطعی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل بستری شدگان در بیمارستان شهدای تکاب است که حداقل یکبار تحت درمان بوده اند یا با تشخیص پزشک مربوطه دستور ترخیص دریافت نموده اند. تعداد ۶۰ نفر از بیماران به طور تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر ۱۳ سوال و چهار مولفه رضایت از کاهش میزان پرداختی بیماران بستری (۳ سوال) رضایت از برنامه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت (۳ سوال) رضایت از برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستانها (۴ سوال) رضایت از برنامه ترویج زایمان طبیعی (۳ سوال) بود که پاسخها به صورت مقیاس لیکرت پنج قسمتی تنظیم شده به نحوی که حداکثر امتیاز از هر خدمت ۵ و حداقل امتیاز ۱ محسوب میشود. برای تعیین روایی پرسشنامه به دلیل ترکیبی بودن از روش روایی محتوا استفاده شده است. پرسشنامه بعد از طراحی توسط محقق به صاحب نظران (اساتید دانشگاه و کارشناسان با سابقه حوزه درمان به طور مستقل در مراکز آموزشی - درمانی ارائه گردیده بعد از لحاظ نکته و نظرات و جمع بندی نهایی مورد استفاده قرار گرفت. پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه و برای نمره کلی مقیاس ۰/۸۵ و برای مولفه های رضایت از کاهش میزان پرداختی بیماران بستری، رضایت از برنامه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت، رضایت از برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستانها و رضایت از برنامه ترویج زایمان طبیعی به ترتیب مقادیر ۰/۷۹، ۰/۸۴، ۰/۸۰ و ۰/۷۴ به دست آمد که نشان از پایایی مطلوب مقیاس مورد استفاده بود. از نمونه های پژوهش به صورت شفاهی رضایت اخذ شده و بیماران در صورت داشتن تمایل و تحصیلات لازم با راهنمایی پرسشگران خود نسبت به تکمیل پرسشنامه اقدام نمودند. بیشتر سؤالات در بالین بیماران بعد از اطمینان از ترخیص در همان روز تکمیل شده و جهت کاهش خطای پیش بینی نشده هر روز کاری ۵ درصد پرسشنامه ها تکمیل می شدند. جهت بررسی فرضیات پژوهش از آزمون تی تک نمونه ای با مقایسه آن با نمره میانگین مورد انتظار یا متوسط (۳) پرسشنامه بهره گرفته می شود. در خصوص دلیل استفاده از این آزمون باید گفت با توجه به اینکه پرسش های این تحقیق دارای مقیاس فاصله ای و در طیف پنج گزینه ای لیکرت است. گزینه ها در پنج طیف خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، زیاد (۴) و خیلی زیاد (۵) هستند. با توجه به این که میانگین امتیازات فوق عدد ۳ است، این عدد به عنوان میانگین فرضی و مورد انتظار برای جامعه فرض شده است و با نتایج به دست آمده از پاسخگویی نمونه های آماری مقایسه می شود. در ضمن تمامی مراحل آماری مذکور و مورد نظر توسط نرم افزار SPSS ۲۲ مورد بررسی قرار می گیرد.

تجزیه و تحلیل داده ها

جدول ۱ اطلاعات جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه

اطلاعات جمعیت شناختی		فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۳۶	۶۰
	زن	۲۴	۴۰
وضعیت اقتصادی	دخل کمتر از خرج	۳	۵
	دخل مساوی خرج	۵۱	۸۳
	دخل بیش از خرج	۶	۱۲
تحصیلات	دیپلم تا کارشناسی	۵۶	۹۲
	کارشناسی ارشد	۱۲	۸
وضعیت تاهل	متاهل	۴۸	۸۰
	مجرد	۱۲	۲۰
سن	≤۲۵	۲۳	۳۸/۳
	۲۶-۳۰	۲۱	۳۵
	≥۳۱	۱۶	۲۶/۷
	کل	۶۰	۱۰۰،۰

جدول شماره ۱ که مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه (بیماران) می باشد نشان دهنده توزیع فراوانی دموگرافیک جامعه مورد مطالعه به شرح فوق می باشد. همان طور که در جدول بالا مشاهده می کنید ۶۰٪ درصد نمونه ها زن و ۴۰٪ درصد نیز مرد هستند. با توجه به وضعیت اقتصادی بیشتر افراد (۸۳ درصد) دخل مساوی با خرج دارند. بیش از ۹۲ درصد افراد دارای مدرک دیپلم تا کارشناسی بودند ۸۰ درصد افراد وضعیت تاهل داشتند و بیشتر افراد در طیف سنی ۳۰-۲۵ سال قرار داشتند.

جدول ۲ تفاوت میانگین رضایت از وضعیت ترویج زایمان طبیعی با میانگین فرضی در جامعه آماری

میانگین یا حد متوسط = ۳							رضایت از زایمان
فاصله اطمینان ۹۵		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میانگین	t	
پایین ترین حد	بالا ترین حد						
۰/۷۰۱	۰/۸۱۰	۰/۷۵۵	۰/۰۰۰	۵۹	۲/۲۵	۲۷/۳۵	

در جدول شماره ۲ مقدار t برابر با ۲۷/۳۵ و درجه آزادی برابر با ۵۹ می باشد. با توجه به این مقادیر و چون سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، این نتیجه حاصل می شود که بین میانگین نمره رضایت از وضعیت زایمان (۲/۲۵) با میانگین فرضی یا حد متوسط نمرات (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و ادعای مبنی بر برابری میانگین نمره رضایت از وضعیت زایمان با حد متوسط نمرات رد می گردد. در نتیجه فرض تحقیق مورد تایید قرار می گیرد.

جدول ۳ تفاوت میانگین نمرات رضایت از کیفیت هتلینگ با میانگین فرضی در جامعه آماری

میانگین فرضی = ۳							رضایت از هتلینگ
فاصله اطمینان ۹۵		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میانگین	t	
پایین ترین حد	بالا ترین حد						
۰/۳۹۶	۰/۵۲۳	۰/۴۶۰	۰/۰۰۰	۵۹	۲/۴۶	۱۴/۲۸	

در جدول شماره ۳ مقدار t برابر با ۱۴/۲۸ و درجه آزادی برابر با ۵۹ می باشد. با توجه به این مقادیر و چون سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، این نتیجه حاصل می شود که بین میانگین نمره رضایت از هتلینگ (۲/۴۶) با میانگین فرضی یا حد متوسط نمرات (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و ادعای مبنی بر برابری میانگین نمرات رضایت از هتلینگ با حد متوسط نمرات رد می گردد. در نتیجه فرض تحقیق مورد تایید قرار می گیرد.

جدول ۴ تفاوت میانگین نمرات وضعیت کیفیت خدمات ویزیت با میانگین فرضی در جامعه آماری

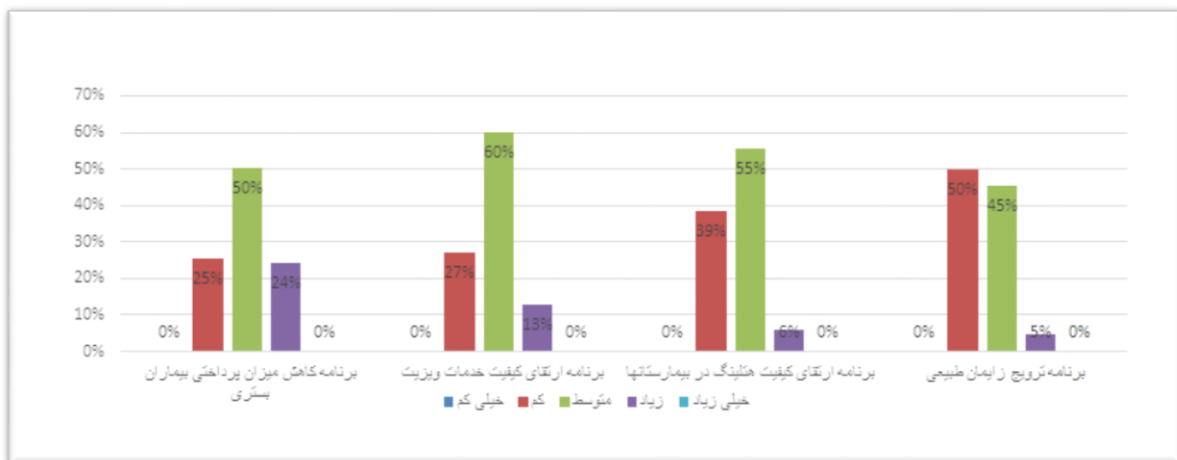
میانگین فرضی = ۳							وضعیت کیفیت ویزیت
فاصله اطمینان ۹۵		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میانگین	t	
پایین ترین حد	بالا ترین حد						
۰/۱۸۱	۰/۹۵۳	۰/۸۸۵	۰/۰۰۰	۵۹	۲/۳۴	۲۵/۸۱	

در جدول شماره ۴ مقدار t برابر با ۲۵/۸۱ و درجه آزادی برابر با ۵۹ می باشد. با توجه به این مقادیر و چون سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، این نتیجه حاصل می شود که بین میانگین نمره وضعیت کیفیت ویزیت (۲/۳۴) با میانگین فرضی یا حد متوسط نمرات (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و ادعای مبنی بر برابری میانگین نمرات وضعیت کیفیت ویزیت با حد متوسط نمرات رد می گردد. در نتیجه فرض تحقیق مورد تایید قرار می گیرد.

جدول ۵ تفاوت میانگین نمرات رضایت از وضعیت کاهش میزان پرداختی ها با میانگین فرضی در جامعه آماری

میانگین فرضی = ۳					رضایت از وضعیت پرداخت هزینه ها	
فاصله اطمینان ۹۵		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی		میانگین
پایین ترین حد	بالا ترین حد					
.۸۲۶	.۹۶۸	.۸۹۷	.۰۰۰	۵۹	۲/۱۲	
					۲۴/۹۶	

در جدول شماره ۴ مقدار t برابر با ۲۴/۹۶ و درجه آزادی برابر با ۵۹ می باشد. با توجه به این مقادیر و چون سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، این نتیجه حاصل می شود که بین میانگین نمره رضایت از وضعیت پرداخت هزینه ها (۲/۱۲) با میانگین فرضی یا حد متوسط نمرات (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و ادعای مبنی بر برابری میانگین نمرات رضایت از وضعیت پرداخت هزینه ها با حد متوسط نمرات رد می گردد. در نتیجه فرض تحقیق مورد تایید قرار می گیرد.



نمودار شما ۱ توزیع فراوانی و درصد مولفه های طرح نظام سلامت

با توجه به نمودار ۱ بیشترین رضایت در محدوده متوسط از برنامه ارتقای کیفیت ویزیت مشاهده می گردد (۶۰٪) و کمترین رضایت در محدوده کم مربوط به برنامه ترویج زایمان (۴۵٪) طبیعی می باشد

بحث و نتیجه گیری

در نهایت طرح تحول نظام سلامت با تاکید بر دستیابی به نیازهای بهداشتی - درمانی آحاد مردم اجرا گردیده است و با تکیه بر نتایج این پژوهش و مطالعات مشابه دیگر، می توان گفت که طرح تحول نظام سلامت بنابر دیدگاه مدیران تا حد مطلوبی توانسته به اهداف خود برسد، اما عملکرد برخی از دستورالعمل های طرح تحول نظام سلامت در حد انتظار نبوده است .

رضایتمندی بیمار در جوامع امروز از مهمترین اهداف وزارت بهداشت، درمان و دانشگاه های علوم پزشکی می باشد پژوهش حاضر در بیمارستان شهدای تکاب در خصوص ۴ مولفه شامل مولفه اول بررسی میزان رضایت کاهش میزان پرداختی بیماران بستری نشان داد که ۵۰٪ درصد مردم رضایت نسبی (متوسط) و ۲۵٪ درصد رضایت ندارند در بررسی مولفه دوم شامل کیفیت خدمات ویزیت در بخش های بستری ۶۰٪ بیماران رضایت نسبی داشتند و تنها ۲۷٪ در صد عدم رضایت اعلام نموده بودند.

بررسی مولفه سوم شامل رضایت از برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان ها نشان داد ۵۵٪ بیماران رضایت نسبی (متوسط) دارند و ۳۹٪ عدم رضایت اعلام نموده اند.

و نهایتاً بررسی مولفه چهارم شامل میزان رضایت از برنامه ترویج زایمان طبیعی نشان داد ۴۵٪ رضایت نسبی و ۵۵٪ درصد رضایت ندارند ک بنظر میرسد نشان دهنده افزایش آگاهی بیماران از حقوق خود نبودن اتاقهای تک نفره برای زایمان طبیعی و نبود شرایط مناسب برای تحقیقات پژوهشگر می باشد.

در حالت کلی و بررسی هر ۴ مولفه متوسط رضایت از طرح مذکور ۵۲٫۵ درصد بود که این مطالعه با تحقیقات سیدموسی طباطبایی و همکاران رابطه همسویی دارد. همچنین طبق مطالعه ای که سازمان بسیج جامعه پزشکی تهران بزرگ، در تیر ماه سال ۱۳۹۳، در مورد عملکرد طرح تحول نظام سلامت در بیمارستانهای تابعه دانشگاه های علوم پزشکی تهران انجام داده نیز نشان داده شد که اجرای طرح تحول نظام سلامت باعث کاهش پرداخت از جیب بیماران و افزایش رضایت مندی بیماران از بیمارستانهای دولتی گردیده است. که نتایج این پژوهش را با در نظر گرفتن شرایط پیشگفت تأیید میکند در مطالعات انجام گرفته در یزد (۹) محمد عارفی از بیمارستان بهارلو (۷) و هوشنگ تهرانی (۶) بیشترین نارضایتی از خدمات هتلینگ بوده که با نتایج یافته های این پژوهش (جدول ۶) همخوانی ندارد و بنظر میرسد این عدم همسویی ناشی از برداشت مردم از خدمات رفاهی در بیمارستان ها می باشد که شهرستان تکاب به دلیل اینکه جزو مناطق کمتر توسعه یافته می باشد به حداقل ها قانع می باشد. همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد بین میانگین نمره رضایت از وضعیت زایمان (۲/۲۵)، رضایت از هتلینگ (۲/۴۶)، رضایت از وضعیت پرداخت هزینه ها (۲/۳۴) و وضعیت کیفیت ویزیت (۲/۱۲) با میانگین فرضی یا حد متوسط نمرات (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و وضعیت رضایت بیماران بستری از طرح تحول سلامت در بیمارستان شهدای تکاب در سطح پایین است.

از محدودیت های این پژوهش می توان به عدم صداقت کامل تکمیل کننده گان سوالات، عدم آشنایی تکمیل کننده گان فرمها با اهداف طرح تحول سلامت (اطلاع رسانی کم) با تحقیق مذکور می توان اشاره نمود. در نهایت پیشنهاد می گردد با توجه به نوپا بودن این طرح در ایران اقدامات مداخله ای در این زمینه امری ضروری است و وظیفه برنامه ریزان و مسوولین مرتبط است که برای بهبود در راه رسیدن به اهداف طرح تحول نظام سلامت، مداخلات علمی ارائه دهند و به دلیل پژوهش های اندک در زمینه طرح تحول نظام سلامت بر پژوهشگران لازم است با در نظر گرفتن اهمیت موضوع و نیز استفاده از نتایج حاصله از این پژوهش، پژوهش های جامع تری را برای دستیابی به راهکار های مناسب در زمینه بهبود نقاط ضعف و تکیه بر نقاط قوت و تقویت آن بتوان شاهد عملکرد خوبی از طرح تحول نظام سلامت باشیم.

منابع و مراجع

- [1] Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009 Payavard Salamat 2010;4(2): 44-53.
- [2] Sadaghiani E. Assessing Health Care Organizations and Hospital Standards. Tehran: Moein; 1997.
- [3] 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.
- [4] Ebrahimnia M, Ameriun A, Azizabadi Farahani M. Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services. J Mil Med 2010;12(2): 101-5.
- [5] Ahmad I, ud Din S. Patients Satisfaction from the Health Care Services. Gomal J Med Sci [Internet] 2010 [cited 2015 Nov 30];8(1). Available from: <http://www.gjms.com.pk/ojs/index.php/gjms/article/download/214/213>
- [6] Mohseni M. Medical sociology. Tehran: Tahoori Publications; 2009.
- [7] Boudreaux ED, d'Autremont S, Wood K, Jones GN. Predictors of emergency department patient satisfaction: stability over 17 months. Acad Emerg Med 2004;11(1): 51-8.
- [8] Treatment and medication. The modern system of health action plan development plan, the Ministry of Health in 2014 [Internet]. 2015 [cited 2015 Nov 28]. Available from
- [9] kazemi sk mohammad f .owlia f evaluation of satsficaton rate of patients Admitted of yazd Shaheed sadoughi burn hospital in firist nine monthe of the year 2011 Toloo-e-behdasht 2013 :19-102
- [10] arefim.talaein.patint satisfaction in baharloo Hospital ni 2008 payavard salamat 2010;4(2):97-103
- [11] sadaghiani e hospital organization and managment .vol 1.tehran:jahan rayane :1998p.27.147.(Persian)