



گزاره برگ^۱ رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان‌های دولتی

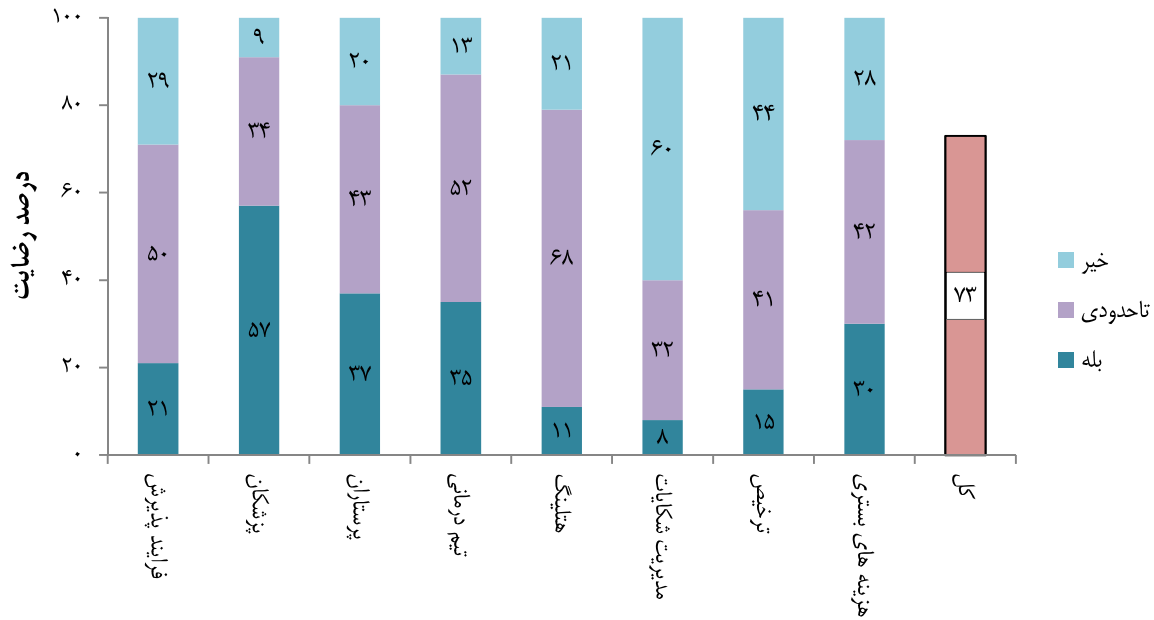
بعد از اجرای طرح تحول سلامت

مطابق اهداف طرح، اصلاح پوشش بیمه، یک پیش‌نیاز مطرح شد. براساس مطالعات قبلی، تعدد صندوق‌های بیمه‌ای و محدود بودن پوشش در بیمه‌های پایه، باعث کاهش دسترسی مردم، خصوصاً دهک‌های پایین می‌شود. لذا ارائه بیمه پایه سلامت ایرانیان در دستور کار قرار گرفت و اجرا شد. تقریباً ۹۸ درصد مردم تحت پوشش بیمه قرار گرفتند. براساس افزایش دسترسی به خدمات سلامت و کاهش هزینه‌های دریافتی، زنجیره تأمین برای بیمارستان‌ها تعریف شد و مقرر شد دارو، تجهیزات و خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی در داخل بیمارستان‌ها انجام شود و هیچ بیماری را برای دریافت این خدمات، به خارج از بیمارستان ارجاع ندهند. از مهم‌ترین اهداف این اقدامات، افزایش رضایت بیمارانی است که از خدمات بیمارستان‌های دولتی استفاده می‌کنند. به همین منظور، مؤسسه ملی تحقیقات سلامت جمهوری اسلامی ایران، از همان ابتدای شروع طرح تحول سلامت، مبادرت به سنجش رضایت بیماران بستری (گروه هدف اصلی طرح تحول سلامت) کرد. به همین منظور، از ابتدای تابستان ۱۳۹۳ براساس نمونه بیمارستانی، مطابق مداخلات ارائه شده به‌عنوان مداخلات حوزه درمان، از بیماران ترخیص شده پرسش‌هایی صورت گرفت. نتایج این ارزیابی‌ها برای دوره‌های انجام شده، به مدت دو سال، در نمودارهای شماره ۱ تا ۷ ارائه شده است:

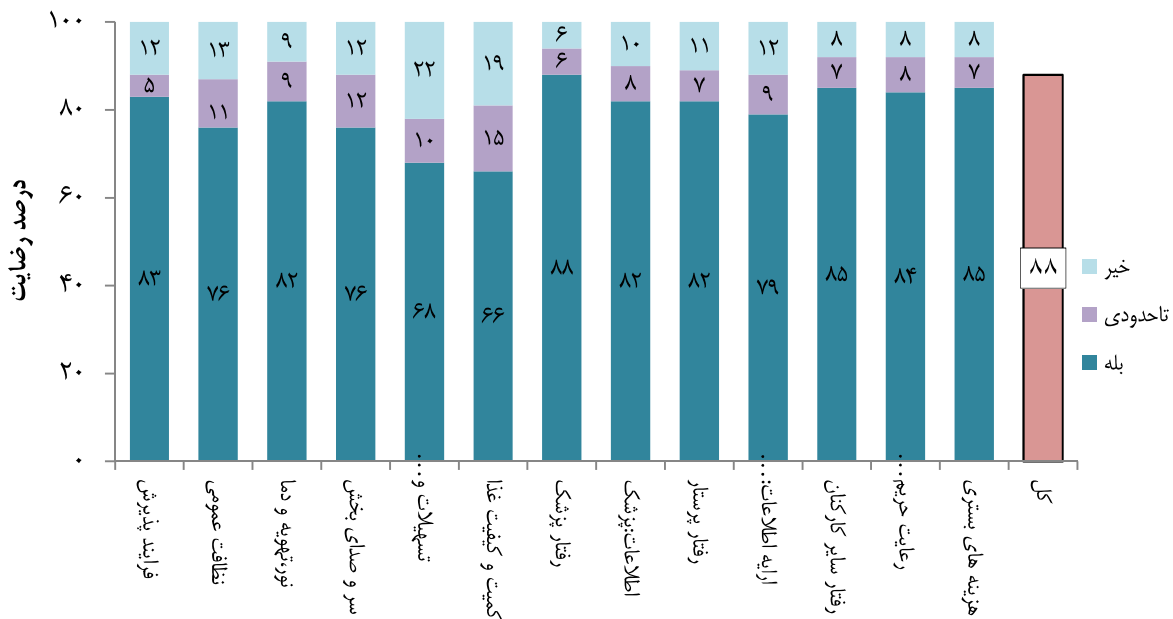
طرح تحول سلامت، با سه رویکرد حفاظت مالی، ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات سلامت و ارتقای کیفیت خدمات شروع شد. این طرح طی سه فاز اصلی به ترتیب زیر شروع و سپس عملیاتی شد: فاز اول با هشت بسته اجرایی؛ فاز دوم در ارائه مراقبت‌های اولیه سلامت؛ فاز سوم با تصحیح تعرفه‌های خدمات پزشکی.

دستاوردهای طرح تحول سلامت در فاز اول که مقرر شد خدمات بیمارستانی را هدف قرار دهد، شامل:

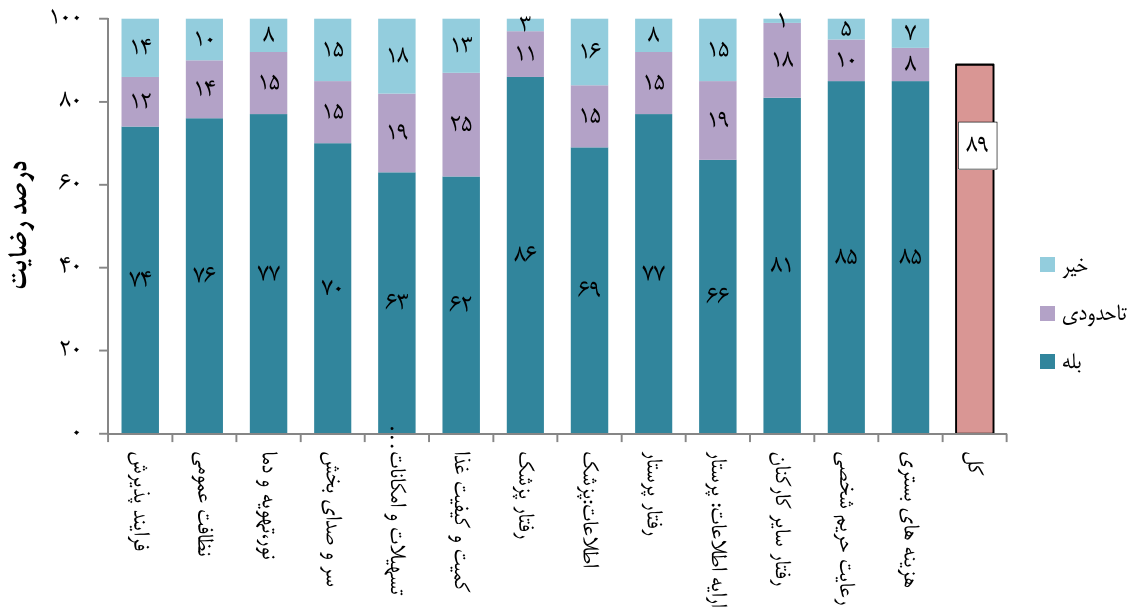
۱. کاهش فرانشیز پرداختی مردم در بیمارستان‌های دولتی؛ بستری غیر روستایی ۱۰ درصد و بستری روستایی ۵ درصد که طی ماه‌های آتی مطابق ارائه شواهد پایش و ارزیابی، به ترتیب به ۶ درصد و ۳ درصد، کاهش داده شد؛
۲. رایگان شدن زایمان طبیعی؛
۳. حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم؛
۴. ارتقای کیفیت وضع اقامت بیماران در بیمارستان‌های دولتی (هتلینگ)؛
۵. مقیم‌شدن پزشکان متخصص در بیمارستان‌های دولتی وابسته به وزارت بهداشت؛
۶. ارتقای کیفیت ویزیت بیمار در کلینیک‌های تخصصی این بیمارستان‌ها.



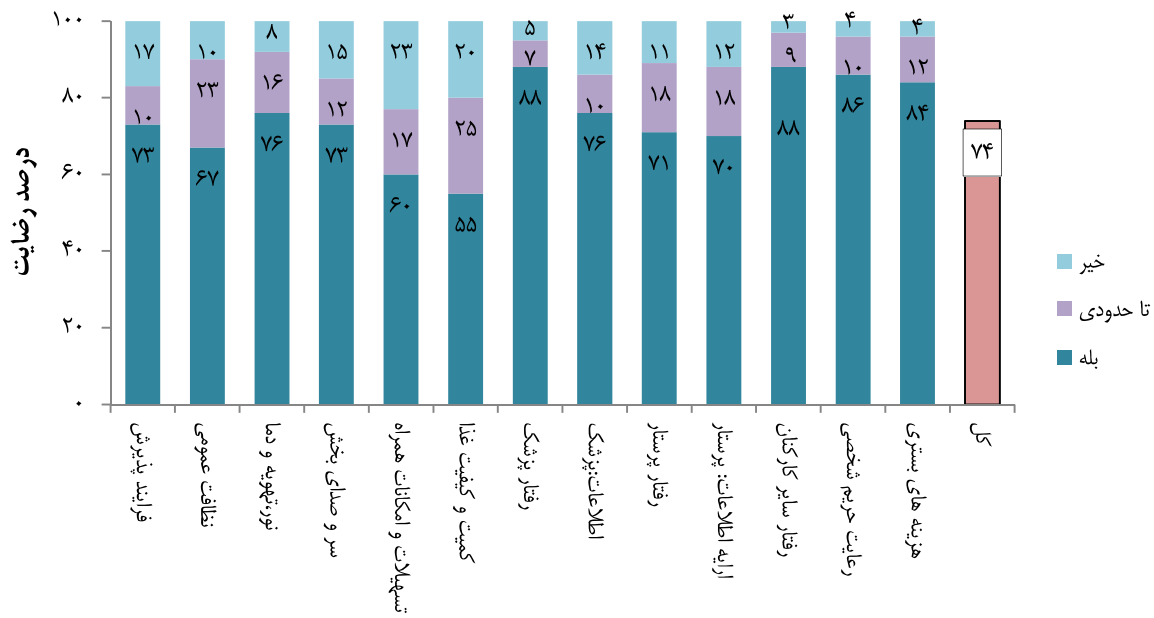
نمودار شماره ۱. رضایت بیماران بستری از مداخلات ارائه شده در طرح تحول سلامت، تابستان ۱۳۹۳



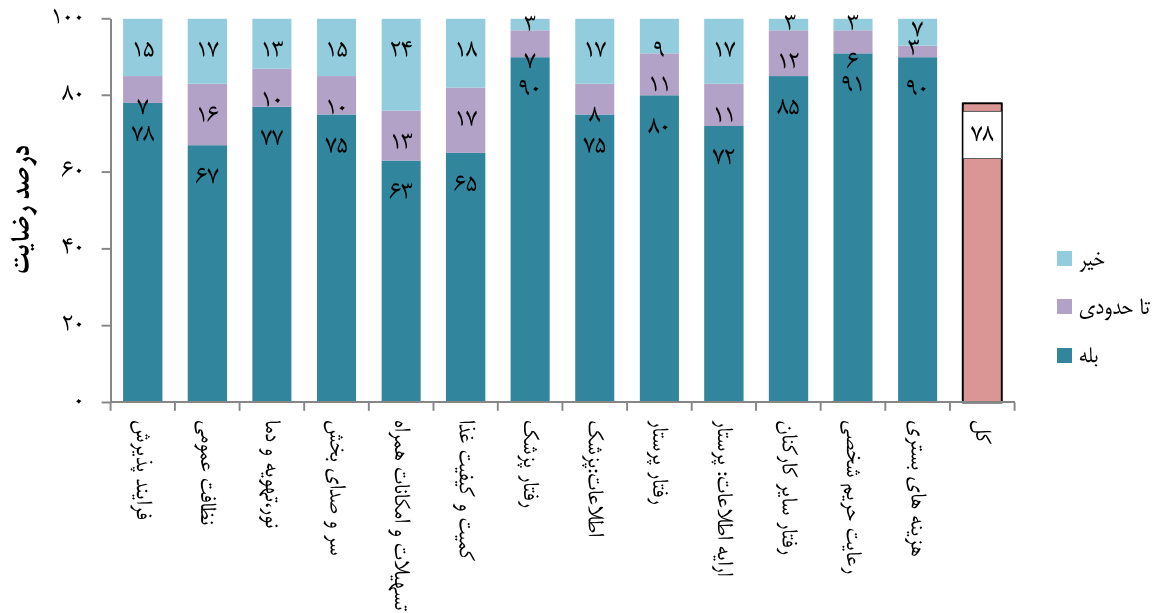
نمودار شماره ۲. رضایت بیماران بستری از مداخلات ارائه شده در طرح تحول سلامت، پاییز ۱۳۹۳



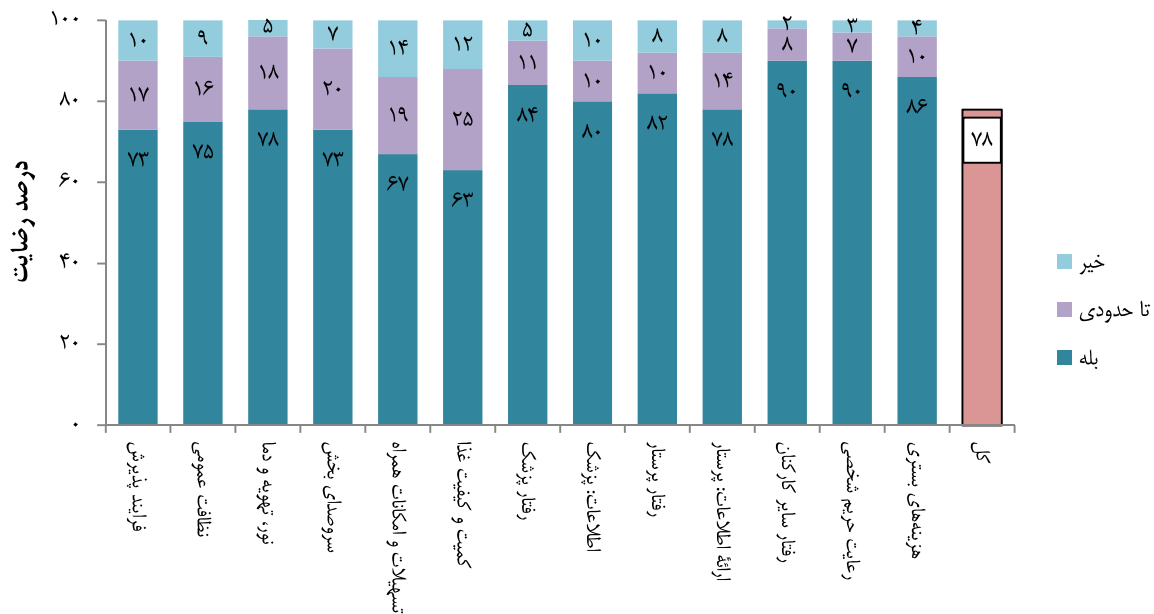
نمودار شماره ۳. رضایت بیماران بستری از مداخلات ارائه شده در طرح تحول سلامت، زمستان ۱۳۹۳



نمودار شماره ۴. رضایت بیماران بستری از مداخلات ارائه شده در طرح تحول سلامت، بهار ۱۳۹۴



نمودار شماره ۵. رضایت بیماران بستری از مداخلات ارائه‌شده در طرح تحول سلامت، تابستان ۱۳۹۴



نمودار شماره ۶. رضایت بیماران بستری از مداخلات ارائه‌شده در طرح تحول سلامت، پاییز ۱۳۹۴



نمودار شماره ۷. مقایسه رضایت کل بیماران بستری در سال‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴

نتیجه‌گیری

رضایت مطلوب بیماران قابل مشاهده است. در این مطالعه، ارزیابی رضایت بیماران نشان‌دهنده رضایت مناسب از بسته‌های ارائه‌شده در قالب فاز یک و سه طرح تحول است؛ به‌طوری‌که رضایت از فرانشیز به‌عنوان یکی از اهداف مهم ابتدایی طرح، تقریباً بیش از ۸۰ درصد در دوره‌های مطالعاتی مشاهده می‌شود و این درصد روند صعودی دارد. ارائه‌دهندگان خدمات، از مهمترین عوامل دخیل در رضایت بیمار هستند. در این مطالعه، رضایت بیمار به تفکیک برخورد با بیمار و اطلاعاتی که برای بیمار ارائه می‌کنند، بررسی شده‌اند. دو جنبه ذکر شده در سه گروه پزشک، پرستار و سایر پرسنل شاغل در بیمارستان در این مطالعه بررسی شده‌اند. در بیشتر دوره‌ها، مهم‌ترین رضایت ذکر شده از رفتار پزشک ارائه شده است. با وجودی که رضایت بیمار برآیندی از مجموعه علل است، اما فرض می‌شود مداخلاتی که در قالب طرح تحول سلامت هر چند مدت یک‌بار ارائه می‌شود، ممکن

نتایج به‌طور کلی نشانگر این است که طرح تحول سلامت تأثیر مناسبی در رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی دارد. کاهش فرانشیز و همچنین ارتقای هتلینگ، از جمله مهم‌ترین اقداماتی بوده که در این طرح در بیمارستان‌ها اجرا شده است و هر دو اقدام با درصد قابل قبولی در طی ارزیابی دوم نسبت به پایه، افزایش معنی‌دار دارد. نتایج ارزیابی نشان‌دهنده رضایت قابل قبول گیرنده خدمت از ارائه‌دهنده خدمت است. در طی فازهای اجرایی طرح تحول سلامت (فاز سوم)، ارزش‌گذاری نسبی تعرفه خدمات پزشکی ارائه شد و این ارزش‌گذاری، منجر به افزایش دریافتی ارائه‌دهندگان خدمت شد. با توجه به این موضوع که افزایش درآمد ممکن است عاملی در ارائه خدمت مناسب‌تر باشد، لذا این تأثیر افزایش درآمد در



است بلافاصله رضایت بیمار را تحت تأثیر قرار دهد. همان طور که مشاهده می‌شود، در اجرای فاز سوم، طرح تحول سلامت و کاهش فرانشیز در مرحله دوم، رضایت بیمار را در فصل بررسی شده، به طور معنی‌داری تا حدود ۱۵ درصد افزایش داد. با توجه به اینکه پژوهشی (ارزیابی) به‌عنوان مطالعه پایه قبل از اجرای طرح تحول سلامت انجام نشده بود، این اقدامات ارائه‌شده در کشور در قالب طرح تحول سلامت ارائه شده و از قبل به این شکل اجرا نشده است. لذا مقایسه اعداد بدست آمده رضایت بیمار از این بررسی، با مطالعات قبلی ممکن است مناسب نباشد؛ به همین دلیل، در این بررسی از مقایسه تک‌به‌تک اعداد به دست آمده در نتایج اجتناب می‌شود. با توجه به اینکه امکان ارائه بسته‌های جدید وجود دارد و همچنین امکان اینکه با دور شدن از شروع طرح تحول سلامت ممکن است تغییر در رضایت بیمار به هر دلیلی مشاهده شود، این بررسی همچنان به طور فصلی برای مقایسه رضایت با سال‌های ابتدایی طرح تحول ادامه دارد. از سویی، مطابق آنچه در بررسی سایر کشورها به دست می‌آید، توصیه می‌شود تمام پروژه‌هایی که به نوعی مقرر است در سطح کشور خدمات مرتبط با سلامت را بسنجند، برای ارزیابی کیفیت و کمیت مناسب ارائه این خدمات، سؤالات مرتبط با رضایت بیمار را در ابزار ارزیابی‌شان بگنجانند. بدین ترتیب، می‌توان نمای جامعی از رضایت عموم و بیماران را از خدمات سلامت به دست آورد. برای رسیدن به این منظور، اگر کمیته‌ای مرکزی برای مطالعات ملی سلامت در کشورها وجود داشته باشد، ابزارهای طراحی شده می‌توانند به صورت استاندارد و هم‌خوان، این جنبه‌ها را هم مدنظر قرار دهند و سؤالات مرتبط با خدمات ارائه‌شده در تمام مطالعات مرتبط بررسی شوند.