




«کاری کنیم بیمار جز درد بیماری رنج دیگری نداشته باشد».
«مقام معظم رهبری»





ارزیابی طرح تحول نظام سلامت در حوزه درمان

شهریور ماه ۱۳۹۳



تقدیر و تشکر:

فرصت مغتنمی است که از همه بزرگوارانی که در طراحی، حمایت و اجرای طرح تحول سلامت نقش آفریده‌اند تشکر نماییم. امید است که مجموعه این تلاش‌ها منجر به رفع آلام بیماران و محرومین شود و در تحقق اهداف نظام سلامت نقش محوری بیافریند. در تدوین این گزارش حوزه معاونت درمان و دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت به طور خاص در انتخاب شاخص‌ها، گردآوری داده‌ها و بازبینی صحت شیوه‌های جمع‌آوری داده مشارکت تعیین‌کننده‌ای داشته‌اند. همچنین جمع‌آوری داده‌های مربوط به رضایت‌سنجی بیماران و نظرسنجی از ارائه‌کنندگان خدمات سلامت توسط مرکز افکارسنجی دانشجویان (ایسپا) انجام شده است.



فهرست مطالب

- پیام‌های مهم..... ۱۱
- خلاصه اجرایی..... ۱۳
- مقدمه..... ۱۵
- اهداف نهایی طرح تحول نظام سلامت:..... ۱۷
- طرح تحول نظام سلامت چه اجزایی دارد؟..... ۱۸
- ۱. روش اجرا..... ۲۱
- ۲. نتایج..... ۳۱
- ۳. برخی چالش‌های موجود طرح تحول نظام سلامت ۵۵
- پیوست‌ها..... ۶۱
- پیوست ۱- جدول شاخص‌های ارزیابی برنامه طرح تحول سلامت در حوزه درمان (جهت ارائه در هفته دولت)..... ۶۴
- پیوست ۲- پرسشنامه رضایت‌سنجی بیماران بستری از خدمات..... ۶۷
- پیوست ۳- پرسشنامه نظر سنجی از پزشکان..... ۸۳
- پیوست ۴- پرسشنامه نظر سنجی از پرستاران..... ۹۰

فهرست نمودارها

- نمودار ۱- درصد رضایت از بسته‌های طرح تحول سلامت ارایه شده توسط بیماران ترخیص شده در اول تا هفتم تیرماه ۱۳۹۳..... ۳۴
- نمودار ۲- درصد رضایت پزشکان همکار طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت از طرح تحول سلامت..... ۳۶
- نمودار ۳- درصد تغییرات ذکر شده توسط پزشکان همکار طرح بعد از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت..... ۳۷
- نمودار ۴- درصد تغییرات ذکر شده توسط پزشکان غیر همکار طرح بعد از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت..... ۳۸
- نمودار ۵- درصد تغییرات ذکر شده بعد از اجرای طرح تحول سلامت توسط پزشکان شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت..... ۳۹
- نمودار ۶- درصد تغییرات ذکر شده بعد از اجرای طرح تحول سلامت پزشکان شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از دولتی، خصوصی و خیریه) و غیر همکار طرح..... ۴۰
- نمودار ۷- درصد رضایت از طرح تحول سلامت ارایه شده توسط پرستاران همکار طرح شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت..... ۴۲
- نمودار ۸- تمایل به ماندگاری در محل کار کنونی (پزشکان و پرستاران)..... ۴۴
- نمودار ۹- تمایل به همکاری در طرح تحول سلامت (پزشکان و پرستاران)..... ۴۴
- نمودار ۱۰- میانگین سهم بیمار از هزینه پرونده‌های بستری - تیرماه ۱۳۹۳..... ۵۰
- نمودار ۱۱ - مقایسه نسبت زایمان به روش سزارین در سال ۱۳۹۲ با سه ماهه اول طرح تحول در سال ۱۳۹۳..... ۵۲
- نمودار ۱۲- تعداد پزشکان مقیم متخصص در سه ماه خرداد، تیر و مرداد ۱۳۹۳..... ۵۲

فهرست اشکال

- شکل ۱- توزیع مکانی بیماران پرسشگری شده در رضایت‌سنجی از بیماران..... ۳۵
- شکل ۲- توزیع مکانی کل پزشکان پرسشگری شده در نظرسنجی از پزشکان..... ۴۱
- شکل ۳- توزیع مکانی پرستاران همکار طرح تحول سلامت در نظر سنجی از پرستاران..... ۴۳

- جدول ۱- مشخصات بیماران ترخیص شده در تاریخ ۱ الی ۷ تیر ماه ۱۳۹۳..... ۳۳
- جدول ۲- مشخصات پزشکان همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت ۳۶
- جدول ۳- مشخصات پزشکان غیر همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت..... ۳۸
- جدول ۴- مشخصات پزشکان شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از دولتی، خصوصی و خیریه) و غیر همکار طرح..... ۴۰
- جدول ۵- پرستاران شاغل در بخش‌های همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت..... ۴۱
- جدول ۶- مشخصات پرستاران شاغل در بیمارستان‌های غیر همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از تامین اجتماعی، خصوصی، خیریه و غیره)..... ۴۳
- جدول ۷- فراوانی پزشکان مورد مطالعه بر حسب تخصص (حجم نمونه = ۲۰۰)..... ۴۵
- جدول ۸- فراوانی پاسخ به ادامه فعالیت در مناطق محروم پس از ایفای تعهدات..... ۴۶
- جدول ۹- فراوانی دلایل اصلی ذکر شده برای عدم تمایل پزشکان به ادامه خدمت در مناطق محروم پس از ایفای تعهدات ۴۶
- جدول ۱۰- نسبت مراجعه خریدار و یا ملزومات پزشکی و یا خدمات (شامل رادیولوژی، آزمایشگاه و مشاوره) از خارج از زنجیره تامین بیمارستان و هزینه خدمات..... ۴۸



پیام‌های مهم

جمع‌آوری اطلاعات مرتبط با شاخص‌های آرایه شده با استفاده از منابع مختلفی انجام شد که شامل بررسی رضایت‌مندی بیماران و ارائه‌کنندگان خدمات، دسترسی به سامانه پرونده الکترونیک سلامت (سپاس) و استخراج شاخص‌های مرتبط با حفاظت مالی و بررسی‌ها و استفاده از نظام جاری داده‌های وزارت بهداشت برای شاخص‌های مرتبط با دسترسی به خدمات تخصصی بوده است. بررسی رضایت‌سنجی از بیماران بستری و آرایه‌کنندگان خدمات با پرسشگری تلفنی در طی تیر و مرداد ماه سال ۱۳۹۳ انجام شد.

خلاصه نتایج ارزیابی شاخص‌های طرح تحول نظام سلامت در حوزه درمان عبارتند از:

- ◀ ۳۰٪ بیماران از خدمات آرایه شده اظهار رضایت کامل داشته و ۴۳٪ رضایت نسبی داشتند؛
- ◀ ۷۳٪ بیماران از هزینه‌های درمانی بعد از اجرای طرح تحول اظهار رضایت کردند؛
- ◀ ۷۹٪ بیماران از خدمات هتلینگ اظهار رضایت کردند؛
- ◀ ۲۲٪ پزشکان از اجزای طرح تحول رضایت کامل داشتند؛
- ◀ ۴۲٪ پزشکان اظهار تمایل کردند در صورت اطمینان از استمرار روند کنونی پس از اتمام دوره طرح خود در مناطق محروم بمانند؛





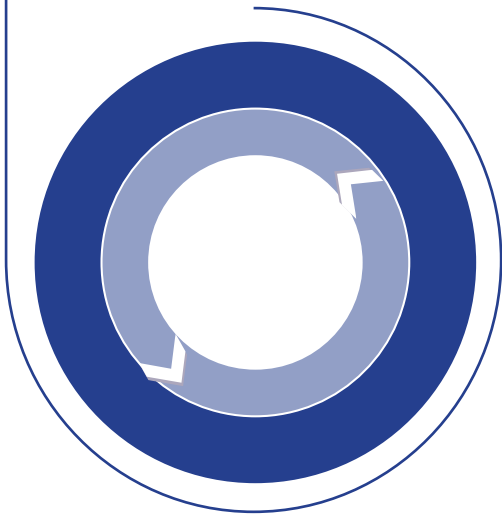
بیشترین علت ذکر شده برای عدم تمایل پزشکان به ادامه خدمت در مناطق محروم پس از ایفای تعهدات، نارضایتی از وضعیت پرداخت‌های فعلی بود؛

۹/۸٪ از بیماران برای خرید دارو، ۳/۲٪ از بیماران برای خرید ملزومات، ۶/۱٪ از بیماران برای خدمات آزمایشگاهی و ۷/۸٪ از بیماران برای خدمات تشخیصی تصویربرداری خارج از زنجیره تامین بیمارستان حداقل یک بار از بیمارستان خارج شده‌اند.

بیماران واجد بیمه پایه سلامت، تنها ۰/۸٪ از کل هزینه‌های پرونده‌های بستری را پرداخته‌اند؛

میزان سزارین در بیمارستان‌های دولتی از ۴۷٪ در سال ۱۳۹۲ به ۴۲٪ در سه ماهه اول طرح تحول کاهش یافته است؛

۸۱۳ نفر از پزشکان متخصص بصورت شبانه‌روزی مقیم بیمارستان‌های دانشگاهی هستند.



خلاصه اجرایی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عنوان متولی اصلی نظام سلامت کشور با عزم جدی طرح تحول نظام سلامت را با سه رویکرد حفاظت مالی از مردم، ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات سلامت و ارتقای کیفیت خدمات و با حمایت‌های رئیس‌جمهور محترم، هیئت دولت و مجلس شورای اسلامی از نیمه دوم اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۳ در سراسر کشور آغاز نموده است تا به تدریج با همکاری خدمت‌گذاران عرصه سلامت، شاهد تحقق سیاست‌های کلی رهبری و پاسخگویی به انتظارات مردم در نظام سلامت باشیم.

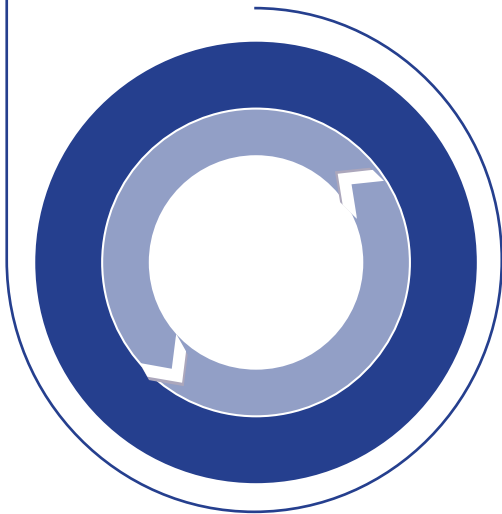
با توجه به اهمیت وجود شواهد دال بر اثربخشی برنامه‌های تحول کشوری، موسسه ملی تحقیقات سلامت به عنوان مرجع و مشاور تامین شواهد علمی تصمیم‌گیران سلامت در کشور وظیفه ارزیابی طرح تحول نظام سلامت را برعهده گرفته و جهت اجرای این وظیفه و به منظور طراحی و نهادینه‌سازی سیستم پایش و ارزشیابی طرح تحول نظام سلامت با همکاری اعضای محترم ستاد طرح تحول نظام سلامت در حوزه درمان وزارت بهداشت نسبت به احصاء شاخص‌های ارزیابی طرح تحول اقدام نموده است.

به این منظور در یک دوره فعالیت سه‌ماهه با همکاری متخصصان بخش سلامت ۵۳ شاخص تعیین گردیدند که از بین آنها ۱۴ شاخص برای ارزیابی طرح تحول در کوتاه مدت انتخاب شدند. جمع‌آوری اطلاعات مرتبط با این شاخص‌ها با استفاده از منابع مختلفی انجام شد که



شامل بررسی رضایت‌مندی بیماران و ارائه‌کنندگان خدمات، دسترسی به سامانه پرونده الکترونیک سلامت (سپاس) و استخراج شاخص‌های مرتبط با حفاظت مالی و بررسی‌ها و استفاده از نظام جاری داده‌های وزارت بهداشت برای شاخص‌های مرتبط با دسترسی به خدمات تخصصی بود. این ارزیابی با همکاری بخش‌های مختلف معاونت درمان وزارت بهداشت، مرکز آمار ایران، سازمان بیمه سلامت، سازمان غذا و دارو، متخصصان، دست‌اندرکاران و کارشناسان مرتبط با موضوع انجام گردید.

بدون شک همگام با گسترش طرح تحول نظام سلامت در حوزه‌های مختلف می‌باید نسبت به بازبینی، بسط و گسترش این شاخص‌ها اقدام نمود، اما این خود گامی هر چند کوچک در جهت فراهم کردن چارچوبی برای پایش و ارزشیابی طرح تحول سلامت است. امید است نتایج این ارزیابی بتواند راه‌گشای مناسبی برای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان در مراحل مختلف طرح تحول نظام سلامت باشد.



مقدمه

در دنیای امروز دیدگاه‌های سلامت چشم‌اندازی وسیع‌تر یافته و به انتظارات غیر پزشکی توجه ویژه‌ای معطوف شده است. رشد انتظارات و توجه مردم نسبت به ایمنی، کیفیت و عدالت، فشار جهت ایجاد نظام سلامتی پاسخگو در برابر عملکرد را افزایش داده است. قرار دادن موضوع عدالت در تدوین اهداف و چهارچوب تحلیلی نظام‌های سلامت نه تنها با استراتژی‌هایی که بیان‌گر تعهد به عدالت است قابل توجیه است بلکه شواهد بیانگر این است که افراد در جوامع مختلف نیز اولویت بالایی به موضوع عدالت می‌دهند. اگرچه در سال‌های اخیر نظام سلامت توانسته است با استفاده از راهبرد مراقبت‌های بهداشتی اولیه به پیشرفت‌های چشم‌گیری در سطح کلی سلامت مردم و بالا رفتن شاخص‌های مربوط به آن برسد، اما همچنان یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های سیاستگذاران، برقراری عدالت در سلامت و دسترسی به خدمات سلامتی است.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عنوان متولی سلامت در کشور با عنایت به وظایف و مأموریت‌های کلی و اسناد بالادستی بویژه سند چشم‌انداز ۲۰ ساله، سیاست‌های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری، مواد قانونی مرتبط با سلامت در برنامه پنجم توسعه و برنامه‌های دولت یازدهم اجرای برنامه تحول سلامت را پس از یک مرحله مطالعاتی شش ماهه از اردیبهشت ماه ۱۳۹۳ آغاز کرده است. تحول در نظام سلامت با سه رویکرد حفاظت مالی از



مردم، ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات سلامت و نیز ارتقای کیفیت خدمات اجرا می‌شود تا بتدریج با همکاری خدمتگذاران عرصه سلامت شاهد تحقق سیاست‌های کلی رهبری و ارتقای مورد انتظار در نظام سلامت باشیم.

سیاست‌های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری به همگانی ساختن بیمه پایه درمان و پوشش کامل نیازهای پایه درمان توسط بیمه‌ها برای آحاد جامعه و کاهش سهم مردم از هزینه‌های درمان تاکید ویژه‌ای دارد تا آنجا که بیمار جز رنج بیماری، دغدغه و رنج دیگری نداشته باشد.

◀ اهداف نهایی طرح تحول نظام سلامت:

- افزایش پاسخگویی نظام سلامت؛
- کاهش پرداخت مستقیم از جیب مردم؛
- کاهش درصد خانوارهایی که بخاطر دریافت خدمات سلامت دچار هزینه کمرشکن شده‌اند؛
- بهبود پی آمدهای بیماران اورژانسی؛
- افزایش زایمان طبیعی.

◀ طرح تحول نظام سلامت چه اجزایی دارد؟



طرح تحول نظام سلامت شامل ۸ بسته اجرایی است:

۱. کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی

تمامی بیماران دارای بیمه پایه سلامت ساکن در شهرها که در بیمارستان‌های دولتی بستری می‌شوند تنها ۱۰ درصد از کل صورتحساب بیمارستان را پرداخت می‌کنند و بیماران روستایی، عشایر و ساکنان شهرهای زیر ۲۰ هزار نفر که از طریق نظام ارجاع به بیمارستان‌های دولتی مراجعه می‌کنند ۵ درصد هزینه‌های درمان را پرداخت می‌کنند. همچنین بیماران و یا همراهان آنها برای تهیه دارو، خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری و سایر ملزومات پزشکی به بیرون از بیمارستان ارجاع داده نمی‌شوند.

۲. حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم

ماندگاری پزشکان عمومی و متخصص در مناطق محروم یکی دیگر از بسته‌های خدمتی طرح تحول نظام سلامت است تا مناطق محروم کشور معضل کمبود پزشک نداشته باشند و مردم این مناطق ناچار نباشند برای انجام امور درمانی خود، با زحمت و مشقت به شهر دیگری مراجعه کنند. هدف از اجرای این بسته، حذف زیرمیزی در مناطق محروم و افزایش دسترسی مردم به خدمات تخصصی و عمومی از طریق افزایش میزان دریافتی پزشکان شاغل در این مناطق است تا بیماران مناطق محروم بتوانند کلیه خدمات درمانی مورد نیاز خود را از نزدیک‌ترین مکان محل سکونت خود دریافت کنند.

۳. حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان‌های دولتی

حضور پزشک متخصص (داخلی، طب اورژانس، اطفال، جراحی عمومی، زنان و زایمان، بیهوشی مقیم اتاق عمل، ارتوپدی، قلب و عروق و هر متخصص دیگر به

تشخیص بیمارستان) بصورت شبانه‌روزی در بیمارستان‌های دولتی بالای ۶۴ تخت امکان دسترسی مردم به پزشک متخصص برای بیماران اورژانسی را فراهم می‌کند. انجام به موقع معاینه و ویزیت بیماران، تعیین تکلیف بیماران اورژانسی در نخستین فرصت و پاسخگویی به موقع و بصورت ۲۴ ساعته در بیمارستان‌های دولتی، فعال بودن اتاق عمل در شیفت عصر و شب از ویژگی‌های این بسته حمایتی است.

۴. ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی

ارتقای کیفیت خدمات بیمارستان‌ها از دیگر برنامه‌های طرح تحول سلامت است که بر پایه آن چهره فیزیکی بیمارستان‌های دولتی مانند وضعیت اتاق‌ها، سرویس‌های بهداشتی و تخت‌های آسیب‌دیده بهسازی و نوسازی می‌شود و خدمات هتلینگ و سرویس‌های تغذیه و پرستاری ارتقا می‌یابد.

۵. ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی

ارتقای کیفیت ویزیت در بیمارستان‌های دولتی، کلینیک‌ها و بیمارستان‌های وزارت بهداشت بسته دیگر طرح تحول سلامت است. این طرح در ۵۶۰ بیمارستان کشور اجرا می‌شود و در این طرح پزشکان متخصص، فوق تخصص و عمومی همکاری می‌کنند. استانداردهای خدمات ویزیت از طریق بهبود وضعیت کلینیکی و تجهیزات کلینیکی، استانداردهای زمان ویزیت همکاران پزشک و توجه ویژه به معاینات بالینی از جمله استانداردهای این طرح است. اجتناب از انجام تست‌های پاراکلینیکی بی‌مورد، جلوگیری از تکرار ویزیت‌های بی‌مورد و افزایش دسترسی مردم به پزشکان متخصص از دیگر دستاوردهای این طرح است.

۶. برنامه ترویج زایمان طبیعی

برنامه ترویج زایمان طبیعی با هدف ارتقای سلامت مادر و نوزاد از اولین روز اجرای



طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های کشور به اجرا درآمد. بر اساس این برنامه، کلیه بیمارستان‌ها ملزم به کاهش میزان سزارین می‌باشند. به منظور تشویق مادران به انجام زایمان طبیعی و کاهش پرداخت از جیب ایشان، زایمان طبیعی در بیمارستان‌های دولتی رایگان انجام می‌شود و بیمار هیچ هزینه‌ای بابت زایمان طبیعی پرداخت نمی‌نماید. به علاوه، به منظور حفظ حریم مادر و خوشایندسازی فرایند زایمان طبیعی برای مادر، بهینه‌سازی فضای فیزیکی بخش‌های زایمان مد نظر قرار گرفته است. تشویق مراکز دولتی و ارائه‌دهندگان خدمت به فراهم‌سازی روش‌های کاهش درد زایمان شامل روش‌های دارویی و غیردارویی از دیگر اقدامات انجام شده به شمار می‌رود. ترویج فرهنگ طبیعی بودن فرایند بارداری و زایمان با برگزاری کلاس‌های آمادگی برای زایمان برای مادران باردار و توانمندسازی ارائه‌دهندگان خدمت از دیگر اقدامات انجام شده در برنامه ترویج زایمان طبیعی می‌باشد.

۷. برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند

برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند یکی دیگر از بسته‌های حمایتی طرح تحول نظام سلامت است. در این برنامه بیماران مبتلا به بیماری‌های خاص و صعب‌العلاج تحت عنوان مشترک بیماری‌های ویژه تحت پوشش معاونت درمان وزارت بهداشت قرار گرفته و هزینه‌های بالای تشخیصی و درمانی بیماری آنها که مشمول بیمه نمی‌باشند طبق بسته خدمتی تعیین شده تحت حمایت قرار می‌گیرد.

۸. راه‌اندازی اورژانس هوایی

یکی دیگر از برنامه‌های طرح تحول راه‌اندازی اورژانس هوایی است که از نیمه مرداد اجرایی شد. در مرحله نخست ۱۴ پایگاه اورژانس هوایی با همکاری هوانیروز و ارتش جمهوری اسلامی راه‌اندازی شد و حدود یک سوم کشور تا شعاع ۱۵۰ کیلومتری تحت پوشش اورژانس هوایی قرار گرفت و انتظار می‌رود که دو سوم باقی مانده طی یکی تا دو سال آینده نهایی شود و به سرعت بتواند ارتقا و توسعه یابد.

روش اجرا >

در این بخش اطلاعات مربوط به روش احصاء هر شاخص جداگانه و به تفکیک در قالب هفت گروه ذکر شده است:

۱ روش اجرا

۱-۱- رضایت‌مندی از خدمات بستری از دیدگاه بیماران و نظرسنجی از کارکنان و ارائه‌کنندگان خدمات

الف- رضایت‌مندی بیماران بستری از خدمات

طرح «بررسی رضایت‌مندی بیماران بستری» با هدف بررسی رضایت‌مندی از خدمات مراکز درمانی و تیم درمانی انجام شد. به منظور اجرای این طرح، پرسشنامه‌ای (پیوست شماره دو) مشتمل بر شش بخش طراحی گردید که شامل: بخش اول- سوالات کلی و مشخصات جمعیت شناختی بیمار؛ بخش دوم- سوالات مربوط به فرایند پذیرش؛ بخش سوم- سوالات مربوط به طول مدت بستری در بیمارستان؛ بخش چهارم- سوالات مربوط به فرایند ترخیص؛ بخش پنجم- سوالات مربوط به مدیریت شکایات و بخش ششم- فرانشیز می‌باشد.

به منظور اطمینان از تطبیق پرسشنامه تدوین شده با ارزش‌ها، شرایط و مقتضیات بومی کشور و سنجش اعتبار ابزارها با اساتید اخلاق پزشکی و صاحب‌نظران رضایت‌مندی از بیمار، جلسه تشکیل و تمامی سوالات براساس

چهار معیار شفافیت، مرتبط بودن، اهمیت و میزان امکان‌پذیری، مورد ارزیابی قرار گرفت. با توجه به این که یکی از اصول مهم در طراحی ابزارهای نظرسنجی، ایجاد زبان مشترک و برداشت منطقی از ابزارها می‌باشد تا از این طریق راهنمای عملی برای کاربران پرسش‌نامه‌ها تدوین گردد، لذا از همان ابتدا تلاش گردید نکات کلیدی که رعایت آن‌ها در استفاده از ابزار الزامی به نظر می‌رسید، در قالب راهنمای کاربرد پرسشنامه‌ها، تدوین شود. تمام مراحل بررسی از نظر تضمین و کنترل کیفیت، طی بازدیدهای مرتب براساس فرم‌ها ارزیابی گردید.

برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز ابتدا از کل بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور که دارای سیستم ثبت الکترونیکی هستند، اطلاعات اخذ شد و سپس بیماران ترخیص شده در طی یک الی هفت تیرماه ۱۳۹۳ در سراسر کشور مورد پرسشگری قرار گرفتند. پرسشگری برای ۱۵۳۰ نفر انجام شد. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌بندی شده (براساس نسبت بیماران بستری در بیمارستان‌های تحت پوشش سامانه ثبت الکترونیکی - سپاس) و با اعمال معیارهای ورود و خروج از بین تمام بیماران انتخاب و به روش تلفنی در فاصله زمانی ۲۴ تیر الی ۲۵ مردادماه ۱۳۹۳ پرسشگری شدند. در این مطالعه بیماران غیر ایرانی و بیمارانی که مدت بستری آنها کمتر از ۴۸ ساعت بود، پرسشگری نشدند.

ب- نظرسنجی از پزشکان

این طرح با هدف بررسی رضایت‌مندی پزشکان از اجرای طرح تحول سلامت و شناسایی نقاط قابل بهبود مراکز درمانی انجام شد. به این منظور، پرسشنامه‌ای (پیوست شماره سه) مشتمل بر دو بخش طراحی گردید که شامل: بخش اول - سوالات کلی و مشخصات پزشک؛ بخش دوم - سوالات مربوط به رضایت‌سنجی می‌باشد.

به منظور اطمینان از تطبیق پرسشنامه تدوین شده با ارزش‌ها، شرایط و مقتضیات بومی کشور و سنجش اعتبار ابزارها با اساتید و صاحب‌نظران، جلسه تشکیل و تمامی سوالات براساس چهار معیار شفافیت، مرتبط بودن، اهمیت

و میزان امکان‌پذیری، مورد ارزیابی قرار گرفت و به این ترتیب روایی و پایایی پرسشنامه تایید شد.

گروه هدف در این بررسی پزشکان متخصص شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت و غیرتابعه وزارت بهداشت می‌باشد که هم اکنون به کار طبابت اشتغال دارند. در این مطالعه سه پرسشنامه برای چهار گروه از پزشکان براساس روش‌های استاندارد طراحی و پرسشگری شد: گروه اول-پزشکان شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت که همکار طرح هستند؛ گروه دوم-پزشکان شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت که همکار طرح نیستند؛ گروه سوم- پزشکان شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت اعم از دولتی، خصوصی و خیریه؛ گروه چهارم-پزشکان شاغل در مناطق محروم که در قالب ضریب کا، مشغول گذراندن تعهدات خدمت هستند. گروه آخر در قالب شاخص دسترسی به ارائه‌کنندگان تخصصی (شماره ۲-۱) در این طرح بیان شده است.

در این پرسشگری، ۸۰۰ پزشک در خصوص اجرای طرح تحول سلامت و تاثیر آن بر طبابت و فعالیت‌شان مورد پرسشگری قرار گرفتند، که شامل ۳۰۳ پزشک در گروه اول و دوم، ۳۰۰ پزشک در گروه سوم و ۲۰۰ پزشک در گروه چهارم بودند. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌بندی شده بوده و براساس پیش شماره‌های تلفن همراه در مرداد ماه ۱۳۹۳ انجام گرفت. تمام مراحل اجرا از نظر تضمین و کنترل کیفیت با استفاده از فرم‌های مربوطه بازدید و ارزیابی شد.

ج- نظرسنجی از پرستاران

این طرح باهدف بررسی رضایت‌مندی پرستاران از اجرای طرح تحول سلامت و شناسایی نقاط قابل بهبود مراکز درمانی انجام شد. به منظور انجام این طرح پرسشنامه‌ای (پیوست شماره سه) مشتمل بر دو بخش طراحی گردید که شامل: بخش اول- سوالات کلی و مشخصات پرستار؛ بخش دوم- سوالات مربوط به رضایت‌سنجی می‌باشد. به منظور اطمینان از تطبیق پرسشنامه همانند موارد قبلی رضایت‌سنجی، روایی و پایایی این پرسشنامه هم قبل از اجرا تایید شد.

گروه هدف در این مطالعه تمام پرستاران شاغل در بخش‌های دولتی و

خصوصی می‌باشد که هم اکنون به کار پرستاری اشتغال دارند. در این مطالعه دو پرسشنامه برای دو گروه از پرستاران براساس روش‌های استاندارد طراحی و اجرا شد: گروه اول-پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت (همکار طرح)؛ گروه دوم-پرستاران شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (غیر همکار طرح).

حجم نمونه برای این نظرسنجی ۲۰۰ نفر بود که در خصوص اجرای طرح تحول سلامت و تاثیر آن بر فعالیت‌شان به روش تلفنی در مرداد ۱۳۹۳ پرسشگری شدند. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌بندی شده بوده و براساس پیش شماره‌های تلفن همراه انجام گرفت. تمام مراحل اجرا از نظر تضمین و کنترل کیفیت با استفاده از فرم‌ها بازدید و ارزیابی شد.

۱-۲- دسترسی به ارائه‌کنندگان تخصصی (ماندگاری-مقیمی)

پزشکان متخصصی که دوره طرح نیروی انسانی و دوره تعهدات خود را می‌گذرانند، منبعی مهم جهت تامین نیروهای متخصص مناطق محروم بوده و در عین حال، جذب آنها در مناطق محروم پس از پایان دوره تعهدات آنها می‌تواند یکی از راهکارهای اصلی افزایش نسبت پزشک به جمعیت در مناطق محروم و افزایش دسترسی مردم این مناطق به خدمات سلامت باشد. به منظور بررسی نظرات پزشکان متخصص مشمول طرح نیروی انسانی در خصوص ادامه فعالیت در مناطق محروم پس از پایان دوره تعهدات، اطلاعات مربوط به پزشکان از سامانه برنامه ماندگاری استخراج گردید. جهت اجرای این مطالعه، حجم نمونه برابر ۲۰۰ نفر برآورد گردید و اطلاعات مربوط به نمونه به صورت تصادفی طبقه‌بندی شده (براساس نام دانشگاه‌ها) از این سامانه استخراج گردید. نظرات این دسته از پزشکان در خصوص تمایل به ادامه فعالیت در مناطق محروم به صورت پرسشگری تلفنی در اواخر مرداد ماه سال ۱۳۹۳ بررسی گردید.

۱-۳- تأمین دارو و تجهیزات پزشکی

براساس دستورالعمل برنامه کاهش پرداختی بیماران بستری در طرح تحول سلامت، کلیه داروها، تجهیزات و ملزومات مصرفی پزشکی بیماران بستری

باید توسط بیمارستان تامین گردد و بیماران جهت تهیه این اقلام به خارج از بیمارستان ارجاع داده نشوند. علاوه بر این، بیمارستان‌های مشمول این طرح موظف شده‌اند که تمامی خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را که در فهرست بیمه پایه و برنامه می‌باشد، به بیمار عرضه نمایند و در صورتی که بیمارستان امکانات موجود را دارا نباشد، براساس زنجیره ارجاع بیمارستانی عمل نماید. لازم به ذکر است که در صورت ارجاع بیمار به دیگر مراکز جهت خدمات تشخیصی و مشاوره، هزینه خدمات یاد شده، انتقال بیمار و هزینه نقل و انتقال بر عهده بیمارستان ارجاع دهنده می‌باشد.

در پرسشگری تلفنی سنجش رضایت‌مندی بیماران بستری با حجم نمونه ۵۱۶ نفر در چند سوال جداگانه از بیماران در مورد ارجاع بیماران جهت تهیه دارو و ملزومات مصرفی به بیرون از بیمارستان در طی مدت بستری (اقامت در بخش) سؤال گردید. در صورت ارجاع بیمار به بیرون از بیمارستان، در خصوص نحوه پرداخت هزینه (پرداخت توسط بیمار یا بیمارستان) نیز از بیماران سؤال گردید. در پرسشگری تلفنی سنجش رضایت‌مندی بیماران بستری با حجم نمونه ۱۵۳۰ از بیماران در خصوص ارجاع به بیرون از بیمارستان جهت دریافت خدمات تشخیصی رادیولوژی و آزمایشگاه (در زمان اقامت در بخش اورژانس یا بستری) سؤال گردید. در صورت ارجاع بیمار به بیرون از بیمارستان، در خصوص نحوه پرداخت هزینه (پرداخت توسط بیمار یا بیمارستان) نیز از بیماران سؤال گردید.

به منظور مقایسه قیمت ملزومات پزشکی و میزان مصرف آنها پیش از اجرای طرح تحول و پس از اجرای آن، مطالعه‌ای در مرداد ماه سال ۱۳۹۳ به وسیله ستاد طرح تحول سلامت و با همکاری سازمان غذا و دارو صورت گرفت و میزان مصرف تجهیزات و ملزومات پزشکی در چهار گروه تخصصی چشم، مغز و اعصاب، ارتوپدی و قلب مورد بررسی قرار گرفت. در مرحله اول تجهیزات مصرفی در گروه‌های تخصصی مورد نظر و پروسیجرهای مرتبط با آنها طبق آمار مصرف ثبت شده در سامانه دارو و تجهیزات و با توجه به نسبت هزینه آنها به کل هزینه‌های ملزومات پزشکی مصرفی بر اساس نظرات کارشناسان انتخاب گردیدند. منبع داده‌ها، پرونده پزشکی بیماران بستری در بیمارستان‌های آموزشی منتخب شهر تهران در بازه زمانی یک ماهه

(تیر ماه ۱۳۹۳ / تیر ماه ۱۳۹۲) بود. با مراجعه به فهرست اعمال اتاق‌های عمل بیمارستان‌های منتخب و طی جلسات مشترک با نمایندگان واحد ترخیص، واحد فناوری اطلاعات و واحد مدارک پزشکی هر بیمارستان، فهرست بیمارانی که اقلام مورد نظر برای آنها به کار گرفته شده بود استخراج و طبق فرمت طراحی شده مشخصات کالاهای مصرفی و هزینه‌های مربوطه به تفکیک سهم بیمار، سازمان و یا یارانه سلامت از اطلاعات ثبت شده در پرونده بیماران، گردآوری شد. در پایان صحت کلی اطلاعات گردآوری شده طی جلسه با نمایندگان اداره کل تجهیزات پزشکی سازمان غذا و دارو بررسی شد.

۴-۱- پرداخت‌های غیر رسمی

پرداخت‌های غیر رسمی عبارت است از پرداخت‌های نقدی و یا غیرنقدی توسط یک فرد به ارائه‌کنندگان خدمات سلامت که بخشی از صورتحساب بیمار نمی‌باشد. پرداخت‌های غیررسمی یک مانع عمده در راه اصلاح سیستم بهداشت و درمان در هر کشور می‌باشد و شکلی از فساد مالی تلقی شده و اثرات نامطلوب بسیاری بر عملکرد نظام سلامت دارد.

• تعداد شکایات از پرداخت‌های غیر رسمی

از طریق دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان وزارت بهداشت در مرداد ماه سال ۱۳۹۳ با معاونت‌های درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی در خصوص گزارش تعداد موارد شکایات در خصوص پرداخت‌های غیر رسمی در تیر و مرداد ۱۳۹۲ و مدت مشابه در سال ۱۳۹۳ مکاتبه گردید.

۵-۱- حفاظت مالی بیماران

شاخص سهم بیمار از پرونده‌های بستری عبارت است از نسبت میزان پرداخت مستقیم بیمار بیمه شده در هنگام دریافت خدمات به کل هزینه‌های بخش بستری. این شاخص برای سنجش میزان مشارکت کلی بیمار در هزینه‌های درمانی به کار می‌رود و میزان بالای پرداخت نقدی بیمار کاملاً مرتبط با صرف

هزینه‌های کمرشکن و فقیرکننده توسط مردم است. سهم بیمار بیمه شده از پرونده‌های بستری شامل قسمتی از هزینه درمان است که بر مبنای تعرفه مصوب، بیمه شده باید در زمان دریافت خدمات پرداخت نماید.

دیگر شاخص‌های حفاظت مالی عبارتند از ۱- شاخص سهم بیمه از هزینه پرونده‌های بستری و ۲- سهم یارانه دولت از هزینه پرونده‌های بستری. اطلاعات مربوط به میانگین سهم بیمار از پرونده‌های بستری، سهم بیمه و سهم یارانه دولت از پرونده‌های موجود در سامانه سپاس وزارت بهداشت، استخراج گردید. برای اطمینان از کیفیت داده‌های بیمارستان‌های متصل به سپاس چک لیستی تهیه شد که مهم‌ترین معیارهای ورود بیمارستان‌ها برای قابل قبول بودن داده‌های مربوط به تیر ماه ۱۳۹۳ به شرح زیر است:

- اختلاف مجموع سهم بیمار، بیمه پایه و تکمیلی، یارانه و تخفیفات از هزینه کل پرونده بیمار بستری کمتر از ۲۰ هزار ریال باشد؛
 - سرجمع کلی هزینه‌های پرونده با گروه خدمات اختلافی نداشته باشد؛
 - سهم بیمار، بیمه و یارانه در سرجمع کلی هزینه‌های پرونده برابر با سهم بیمار، بیمه و یارانه در گروه خدمات باشد؛
 - بیمارستان‌های تحت پوشش سامانه ثبت الکترونیکی که بیش از ۵۰ پرونده در تیرماه ۱۳۹۳ وارد کرده باشند؛
 - تایید فنی اطلاعات بیمارستان‌ها توسط کارشناسان حوزه سامانه ثبت الکترونیکی انجام شده باشد.
- در نهایت ۴۷ بیمارستان (۱۹۰۰۰ پرونده) برای ارائه شاخص‌های هزینه انتخاب شدند (تاریخ استخراج داده‌ها: ۲۸ مرداد ماه سال ۱۳۹۳ می باشد) شامل:
- الف- میانگین سهم بیمار از پرونده‌های بستری؛
 - ب- میانگین سهم یارانه دولت از پرونده‌های بستری؛
 - ج- میانگین سهم بیمه از پرونده‌های بستری.
- علاوه بر این، به منظور تعیین تعداد افرادی که بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در سامانه الکترونیک سازمان بیمه سلامت ثبت نام کرده و تحت پوشش بیمه پایه قرار گرفته‌اند،

یک استعلام کتبی توسط معاونت درمان وزارت بهداشت از سازمان بیمه ایرانیان صورت گرفت.

۱-۶- نسبت زایمان به روش سزارین

میزان زایمان به تفکیک نوع زایمان و نوع مراکز ارائه دهنده خدمت به تفکیک دولتی، خصوصی، تامین اجتماعی، نیروهای مسلح، خیریه و سایر نهادها (دانشگاه آزاد، بنیاد جانبازان، شاهد، صنعت نفت و بانکها) در سال ۱۳۹۲ و سه ماهه اول طرح تحول در سال ۱۳۹۳ (۱۵ اردیبهشت الی ۱۵ مرداد) از اطلاعات موجود در سامانه ثبت اطلاعات مادر و نوزاد وزارت بهداشت و درمان و اطلاعات ارسالی معاونت درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی سرارسر کشور استخراج گردید.

۱-۷- تعداد بیمارستان‌های دارای پزشک متخصص مقیم به کل بیمارستان‌ها و

تعداد پزشکان متخصص به بیمارستان

با هدف دسترسی مردم در تمام ساعات به پزشک متخصص خصوصاً برای بیماران اورژانسی، این شاخص تدوین شده است. از پرتال ستاد طرح تحول سلامت این شاخص اخذ شد و حداقل، حداکثر و میانگین تعداد پزشک مقیم متخصص برای سه ماهه خرداد، تیر و مرداد رایه شده است.

نتایج



نتایج ارزیابی شاخص‌های هشت گروه بترتیب زیر است:

۲ نتایج

۲-۱- رضایت‌سنجی بیماران بستری، پزشکان و پرستاران از طرح تحول سلامت

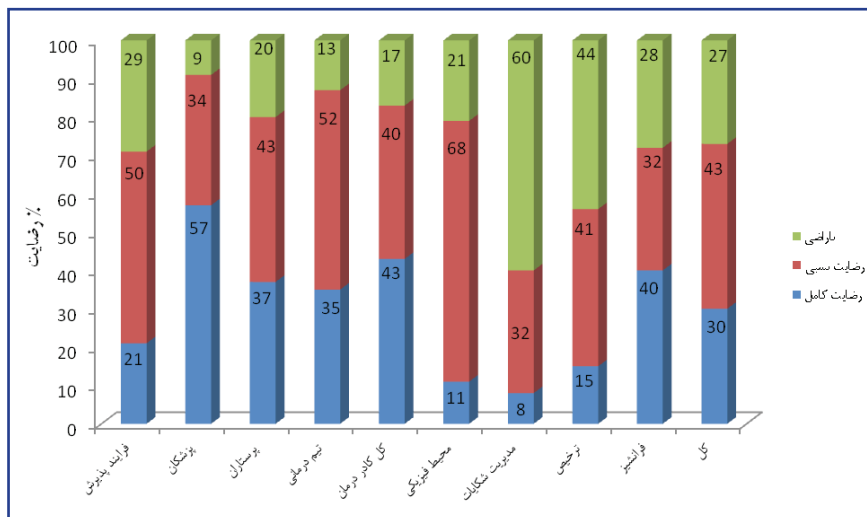
◀ الف- رضایت‌مندی بیماران بستری از خدمات:

جدول ۱- مشخصات بیماران ترخیص شده در تاریخ ۱ الی ۷ تیر ماه ۱۳۹۳



| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| حجم نمونه | ۱۵۳۰ نفر |
| نسبت زن به مرد | ۴۸/۵۲ درصد |
| میانگین سن | ۴۲/۷ سال |
| میانگین مدت بستری | ۵/۳ روز (بیشترین ۵۲ و کمترین ۲ روز) |

نمودار ۱- درصد رضایت از بسته‌های طرح تحول سلامت ارایه شده توسط بیماران ترخیص شده در اول تا هفتم تیرماه ۱۳۹۳

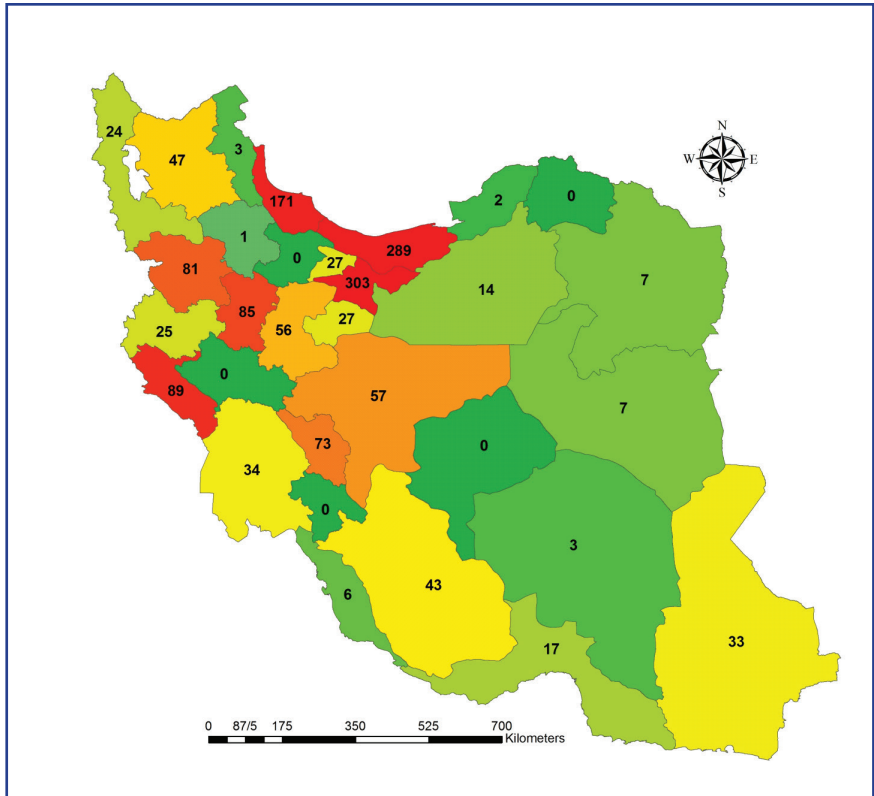


در این نظرسنجی، رضایت‌مندی کامل از تمام خدمات ارایه شده، ۳۰ درصد بود. بیشترین نارضایتی از مدیریت شکایات در بیمارستان و سپس فرایند ترخیص بود. رضایت‌مندی کامل از هتلینگ فقط ۱۱ درصد بود. در بین تیم درمانی (تیم درمانی شامل پزشک، پرستار و سایر پرسنل شاغل در بخش‌های بستری می‌باشد)، بیشترین نارضایتی از خدمات پرستاری بود و رضایت کامل از کل تیم درمانی در این پرسشگری ۳۵ درصد بود. در بین تیم درمانی، خدمات ارایه شده از طرف پزشکان بیشترین رضایت‌مندی کامل را در مقایسه با سایر اعضای تیم بدست آورده است. ارایه فرانشیز جدید در طرح تحول سلامت، همچنان با ۲۸ درصد نارضایتی از طرف مردم اعلام شده است.

- رضایت از فرانشیز: ۷۳ درصد
- رضایت از هتلینگ: ۷۹ درصد



شکل ۱- توزیع مکانی بیماران پر سشگری شده در رضایت‌سنجی از بیماران (حجم نمونه = ۱۵۳۰)



◀ ب- پزشکان شاغل در بیمارستان های تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

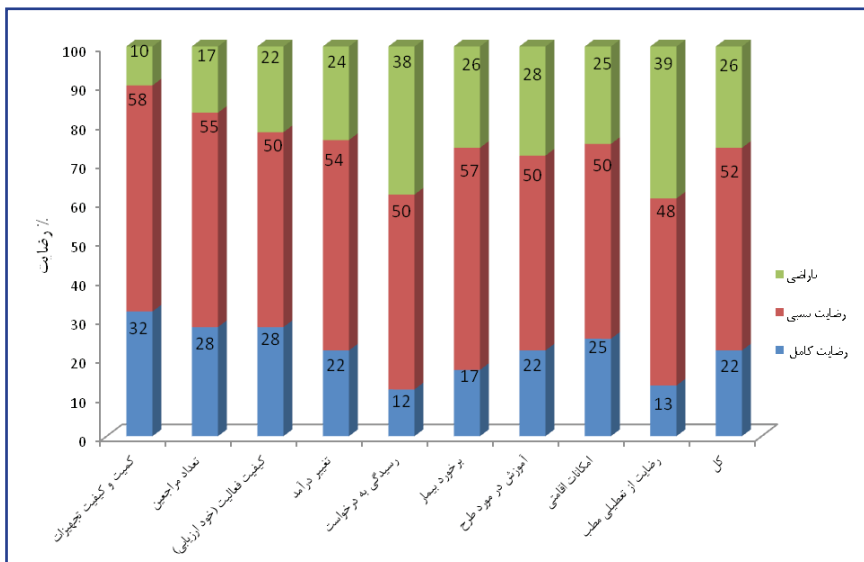
• همکاران طرح:

جدول ۲- مشخصات پزشکان همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان های تابعه وزارت بهداشت

| | |
|---|---------------|
| حجم نمونه | ۲۰۶ نفر |
| نسبت زن به مرد | ۳۰/۷۰ درصد |
| میانگین سن | ۴۷/۸ سال |
| تاهل | ۹۰ درصد متاهل |
| وضعیت استخدام | ۵۱ درصد رسمی |
| تمایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال | ۹۱ درصد |
| دارای مطب شخصی قبل از طرح | ۶۲ درصد |

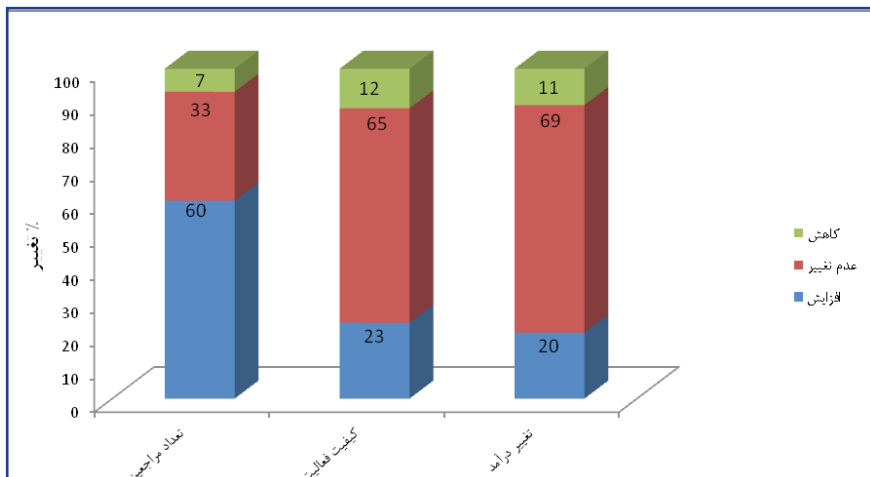
این گروه از پزشکان بعنوان گروه اصلی همکار در طرح تحول سلامت، ۹۱ درصد اعلام ماندگاری در محل کار کنونی را کرده اند.

نمودار ۲- درصد رضایت پزشکان همکار طرح تحول سلامت در بیمارستان های تابعه وزارت بهداشت از طرح تحول سلامت



در این بررسی ۲۲ درصد پزشکان رضایت کامل از اجزای طرح تحول داشتند. بیشترین دلیل نارضایتی، تعطیلی مطب (۳۹ درصد) و سپس رسیدگی به شکایات و درخواستها (۳۸ درصد) بود. بیشترین رضایت در مقایسه با سایر اجزاء، از تجهیزات و تسهیلات تشخیصی (۳۲ درصد) بود. کیفیت فعالیت پزشکان بعد از اجرای طرح هنوز ارزیابی نشده است، اما در پرسشگری تلفنی از خود افراد رضایت از کیفیت کار (در قالب خود ارزیابی) پرسش شد. در این پرسشگری، ۲۸ درصد از پزشکان همکار طرح تحول سلامت، از کیفیت خدماتی که ارائه کرده‌اند، رضایت کامل داشته‌اند.

نمودار ۳- درصد تغییرات ذکر شده توسط پزشکان همکار طرح بعد از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت



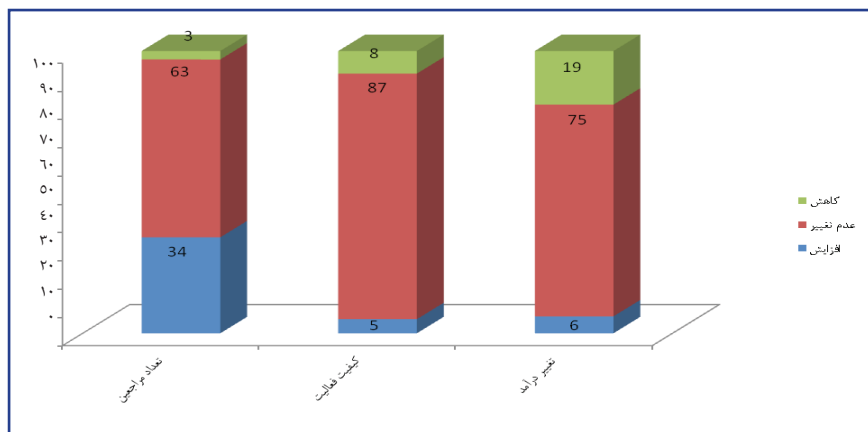
در حدود ۶۰ درصد از پزشکان همکار طرح تحول ابراز کرده‌اند که تعداد مراجعین آنها افزایش داشته است. در بین گروه پرسشگری شده، ۲۰ درصد افزایش درآمد را ذکر کرده‌اند.

- پزشکان شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی غیر همکار در طرح:

جدول ۳- مشخصات پزشکان غیر همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت

| | |
|---|---------------|
| حجم نمونه | ۹۷ نفر |
| نسبت زن به مرد | ۳۰/۶۷ درصد |
| میانگین سن | ۴۷/۱ سال |
| تاهل | ۹۱ درصد متاهل |
| وضعیت استخدام | ۵۴ درصد رسمی |
| تمایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال | ۸۳ درصد |
| دارای مطب شخصی | ۶۸ درصد |
| تمایل به همکاری در طرح تحول سلامت | ۳۴ درصد |

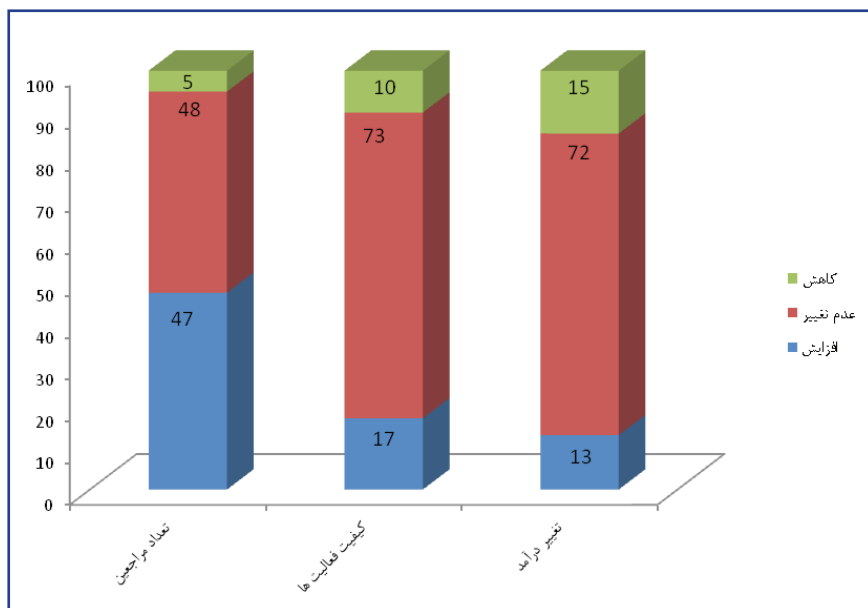
نمودار ۴- درصد تغییرات ذکر شده توسط پزشکان غیر همکار طرح بعد از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت



تعداد مراجعین ۳۴ درصد از پزشکان غیر همکار شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت، افزایش داشته است



نمودار ۵- درصد تغییرات ذکر شده بعد از اجرای طرح تحول سلامت توسط پزشکان شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت



پزشکان شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت (همکار و غیرهمکار در طرح) ۴۷ درصد اعلام کردند که مراجعین به بیمارستان‌ها افزایش یافته است. ۱۳ درصد از پزشکان افزایش درآمد را ذکر کرده‌اند.

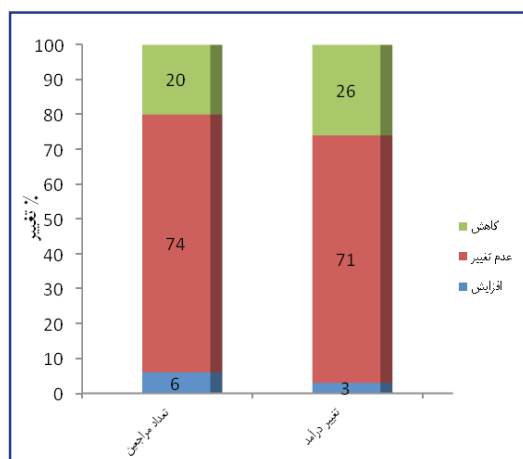
- پزشکان شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از دولتی، خصوصی و خیریه) و غیر همکار طرح:

جدول ۴- مشخصات پزشکان شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از دولتی، خصوصی و خیریه) و غیر همکار طرح



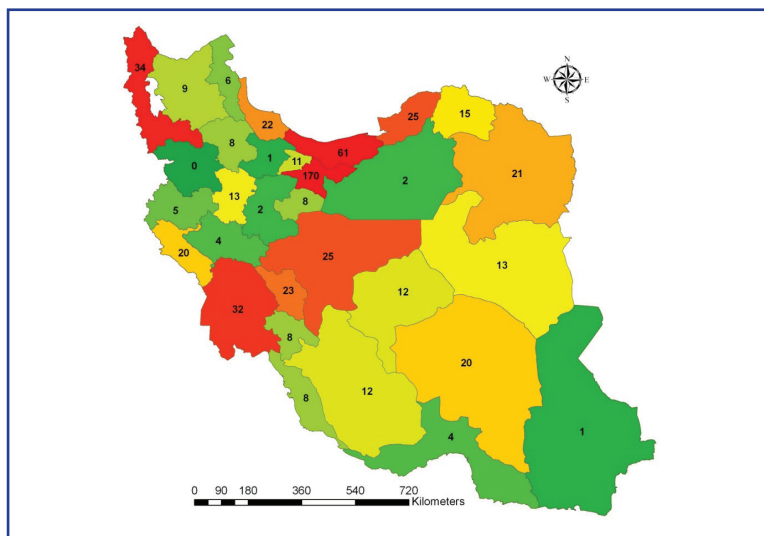
| | |
|---|---------------|
| حجم نمونه | ۳۰۰ نفر |
| نسبت زن به مرد | ۲۶/۷۴ درصد |
| میانگین سن | ۵۳/۴ سال |
| تاهل | ۹۱ درصد متاهل |
| وضعیت استخدام | ۱۳ درصد رسمی |
| تمایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال | ۸۱ درصد |
| تمایل به همکاری در طرح تحول سلامت | ۳۹ درصد |

نمودار ۶- درصد تغییرات ذکر شده بعد از اجرای طرح تحول سلامت پزشکان شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از دولتی، خصوصی و خیریه) و غیر همکار طرح



تعداد مراجعین و تغییر درآمدی در این گروه نسبت به پزشکان شاغل در بیمارستان‌های وزارت بهداشت خیلی کمتر بوده است. افزایش تعداد مراجعین بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت، در مقایسه با این گروه ۷ برابر بیشتر ذکر شده است

شکل ۲- توزیع مکانی کل پزشکان پرسشگری شده در نظرسنجی از پزشکان (حجم نمونه = ۸۰۰)



ج- پرستاران

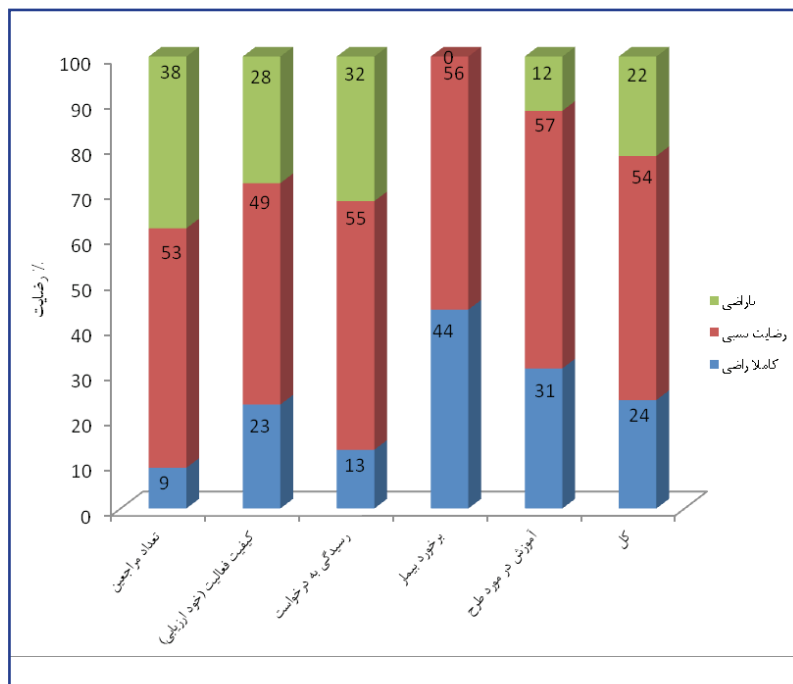
- پرستاران شاغل در بخش‌های همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت

جدول ۵- پرستاران شاغل در بخش‌های همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت

| | |
|---|--------------------|
| حجم نمونه | ۱۲۶ نفر |
| نسبت زن به مرد | ۸۲/۱۷ درصد |
| میانگین سن | ۳۶ سال |
| تاهل | ۷۳/۸ درصد متاهل |
| وضعیت استخدام | ۶۰/۳ درصد رسمی |
| تمایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال | ۷۶/۲ درصد |
| افزایش تعداد شیفت | ۳۹/۴ درصد |
| میانگین افزایش | ۲۵ ساعت در ماه |
| تعداد مراجعین | ۷۴ درصد بدون تغییر |

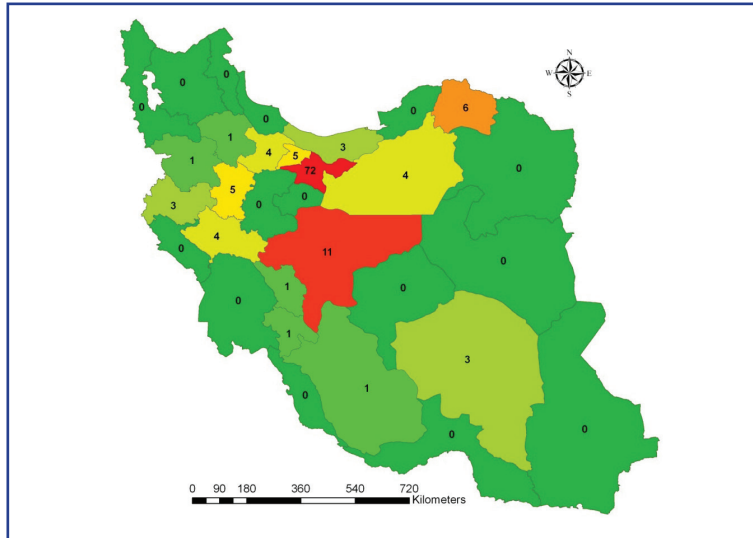
تعداد شیفت با میانگین ۲۵ ساعت در ماه افزایش یافته است این افزایش را ۳۰ درصد پرستاران همکار طرح تحول سلامت ذکر کردند.

نمودار ۷- درصد رضایت از طرح تحول سلامت ارایه شده توسط پرستاران همکار طرح شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت



بیشترین نارضایتی از تعداد مراجعین (۳۸ درصد) بوده است برخورد بیمار بعد از اجرای طرح تحول سلامت، موجب نارضایتی در پرستاران نشده است (صفر درصد). نارضایتی کل از اجزای طرح تحول سلامت ۲۲ درصد در پرستاران ذکر شده است.

شکل ۳- توزیع مکانی پرستاران همکار طرح تحول سلامت در نظر سنجی از پرستاران
(حجم نمونه = ۱۲۶)

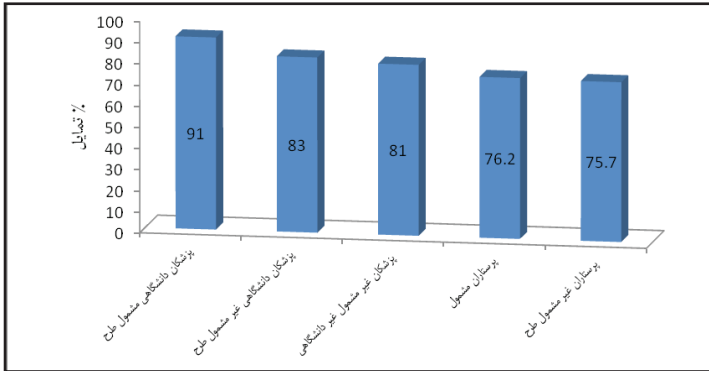


- پرستاران شاغل در بخش‌های غیر همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از تامین اجتماعی، خصوصی، خیریه و غیره)

جدول ۶- مشخصات پرستاران شاغل در بیمارستان‌های غیر همکار طرح تحول سلامت شاغل در بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت (اعم از تامین اجتماعی، خصوصی، خیریه و غیره)

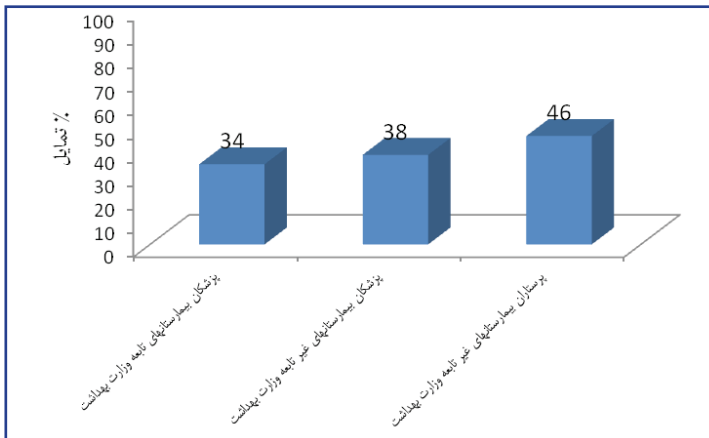
| | |
|---|----------------|
| حجم نمونه | ۷۴ نفر |
| نسبت زن به مرد | ۸۴/۱۶ درصد |
| میانگین سن | ۳۳/۶ سال |
| تاهل | ۷۰ درصد متاهل |
| وضعیت استخدام | ۲۵/۷ درصد رسمی |
| تمایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال | ۷۵/۷ درصد |
| تمایل به همکاری در طرح تحول سلامت | ۴۶ درصد |

نمودار ۸- تمایل به ماندگاری در محل کار کنونی (پزشکان و پرستاران)



همکاران پزشک شاغل در بیمارستان‌های تابعه وزارت بهداشت بیشترین تمایل به ماندگاری در بین گروه‌های آرایه‌دهندگان خدمات مربوط به در طرح تحول سلامت را دارند. تمایل به ماندگاری در محل کار کنونی می‌تواند نشانگر رضایت افراد از مداخلات اجرا شده در طرح تحول باشد. با توجه به افزایش دریافتی پزشکان همکار طرح، در مقایسه با سایر گروه‌ها، این گروه بیشترین تمایل را ذکر کرده‌اند.

نمودار ۹- تمایل به همکاری در طرح تحول سلامت (پزشکان و پرستاران)



پزشکان و پرستاران غیرهمکار طرح، تمایل به همکاری را ذکر کرده‌اند. درصد تمایل به همکاری از طرف بیمارستان‌های غیر تابعه وزارت بهداشت، بالاتر است.

۲-۲- دسترسی به ارائه‌کنندگان تخصصی (ماندگاری-مقیم)

پزشکان شرکت‌کننده در این مطالعه، ۹۵ نفر زن (۴۷/۵ درصد) و ۱۰۵ نفر (۵۲/۵ درصد) مرد بودند. جدول شماره هفت توزیع تخصص‌ها را در نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد.

جدول ۷- فراوانی پزشکان مورد مطالعه بر حسب تخصص (حجم نمونه = ۲۰۰)

| تخصص | تعداد | درصد | تخصص | تعداد | درصد |
|------------------|-------|------|--------------------|-------|------|
| بیهوشی | ۳۲ | ۱۶ | کلیه و مجاری ادرار | ۷ | ۳/۵ |
| داخلی | ۳۲ | ۱۶ | جراحی مغز و اعصاب | ۷ | ۳/۵ |
| کودکان | ۲۶ | ۱۳ | چشم پزشکی | ۷ | ۳/۵ |
| جراحی عمومی | ۲۳ | ۱۱/۵ | روانپزشکی | ۶ | ۳ |
| زنان و زایمان | ۲۲ | ۱۱ | عفونی | ۵ | ۲/۵ |
| داخلی قلب و عروق | ۱۴ | ۷ | طب اورژانس | ۵ | ۲/۵ |
| | | | پوست و مو | ۱ | ۰/۵ |

در پاسخ به سوال: "آیا پرداخت‌های مربوط به مقیمی و (یا) ماندگاری مربوط به دو ماه قبل (ماه‌های خرداد و تیر) را دریافت کرده‌اید؟" ۳۰ درصد از پزشکان چنین ادعان داشتند که پرداخت‌های مرتبط با طرح تحول را به طور کامل دریافت کرده‌اند، ۴۰ درصد چنین پاسخ داده‌اند که تا حدودی این پرداخت‌ها را دریافت کرده‌اند و ۳۰ درصد گزارش کردند که هنوز پرداختی بابت طرح دریافت نکرده‌اند. علاوه بر این، در پاسخ به سوال "آیا کارانه دو ماه قبل (ماه‌های خرداد و تیر) را دریافت کرده‌اید؟" ۳۳ درصد از پزشکان اعلام کردند که کارانه را به طور کامل دریافت کردند، ۳۵ درصد چنین گزارش کردند که کارانه دو ماه قبل را به طور کامل دریافت نکرده‌اند و ۳۲ درصد هم اعلام کردند که هنوز وجهی بابت کارانه دو ماه قبل از پرسشگری دریافت نکرده‌اند.

در جدول شماره ۸ نظرات پزشکان در خصوص اقامت در مناطق محروم پس از پایان دوره فعالیت منعکس شده است. براساس نتایج این نظرسنجی ۴۲ درصد از پزشکان در صورتی که از روند پرداخت‌های کنونی به پزشکان در قالب طرح تحول در آینده مطمئن باشند، حاضر به ادامه فعالیت در مناطق محروم هستند.



جدول ۸- فراوانی پاسخ به ادامه فعالیت در مناطق محروم پس از ایفای تعهدات

| | |
|--|-------------|
| در صورت ادامه روند پرداخت‌های کنونی حتما می‌مانم | ۳۶ (٪۱۸) |
| در صورت ادامه روند پرداخت‌های کنونی احتمالا می‌مانم | ۴۸ (٪۲۴) |
| بعید می‌دانم که در مناطق محروم ادامه فعالیت بدهم | ۳۳ (٪۱۶/۵) |
| هرگز حاضر نیستم که تحت هیچ شرایطی در این مناطق بمانم | ۴۶ (٪۲۳) |
| هنوز تصمیم نگرفته‌ام | ۳۷ (٪ ۱۸/۵) |

از جمله مهم‌ترین دلایل عدم تمایل پزشکان برای کار در مناطق محروم نارضایتی از وضعیت پرداخت‌های فعلی، عدم اطمینان به استمرار پرداخت‌ها و آینده طرح تحول، تعداد ناکافی بیماران در این مناطق، دلایل شخصی و خانوادگی، سختی زندگی در مناطق محروم، کمبود نیرو و بار کاری زیاد، و کمبود تجهیزات و امکانات در مراکز درمانی مناطق محروم اعلام گردید (جدول شماره ۹).



جدول ۹- فراوانی دلایل اصلی ذکر شده برای عدم تمایل پزشکان به ادامه خدمت در مناطق محروم پس از ایفای تعهدات

| درصد | علل نارضایتی |
|------|---|
| ۳۴ | نارضایتی از وضعیت پرداخت‌های فعلی |
| ۱۴ | دلایل شخصی و خانوادگی |
| ۱۲ | عدم اطمینان در مورد تداوم پرداخت‌ها و وضعیت طرح تحول در آینده |
| ۱۰ | سختی زندگی در مناطق محروم |
| ۱۰ | نارضایتی از بسته شدن مطب‌ها |
| ۸ | کمبود نیرو و بار کاری زیاد |
| ۵ | عدم وجود تجهیزات و امکانات کافی |
| ۵ | زیاد بودن مالیات‌ها |
| ۲ | برخورد نامناسب مسئولین |

۳-۲- تأمین دارو و تجهیزات پزشکی

الف- نسبت مراجعه خرید دارو یا ملزومات پزشکی و یا خدمات (شامل رادیولوژی،

آزمایشگاه و مشاوره) از خارج از زنجیره تامین بیمارستان

براساس دستورالعمل طرح تحول (دستورالعمل برنامه کاهش پرداختی بیماران بستری) کلیه داروها، تجهیزات و ملزومات مصرفی پزشکی بیماران بستری باید توسط بیمارستان تامین گردد و بیماران جهت تهیه این اقلام به خارج از بیمارستان ارجاع داده نشوند. علاوه بر این، بیمارستان‌های مشمول این طرح موظف شده‌اند که تمامی خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را که در فهرست بیمه پایه و برنامه می‌باشد به بیمار عرضه نمایند و در صورتی که بیمارستان امکانات موجود را نداشته باشند، براساس زنجیره ارجاع بیمارستانی عمل نمایند. لازم به ذکر است که در صورت ارجاع بیمار به دیگر مراکز جهت خدمات تشخیصی و مشاوره، هزینه خدمات یاد شده و هزینه نقل و انتقال بیمار بر عهده بیمارستان ارجاع دهنده می‌باشد. نتایج پرسشگری تلفنی ۵۱۶ بیمار پذیرش شده در بیمارستان‌های کل کشور در مرداد ماه ۱۳۹۳ حاکی از این امر است که در کل بیمارستان‌های مورد مطالعه ۹/۸۵ درصد از بیماران بستری (در زمان بستری در بخش) جهت خرید دارو و ۳/۲ درصد از بیماران بستری (در زمان بستری در بخش) جهت خرید ملزومات پزشکی به بیرون از بیمارستان ارجاع داده شده‌اند. از طرف دیگر، براساس نتایج پرسشگری صورت گرفته از بین ۱۵۳۰ بیمار بستری در بیمارستان‌های منتخب از کل بیمارستان‌های کشور در تاریخ ۲۴ تیر ماه الی ۲۵ مرداد ماه ۱۳۹۳، مجموعاً ۶/۱ درصد از بیماران بستری در بیمارستان در طی مدت حضور در بیمارستان (اقامت در بخش اورژانس یا بستری) جهت دریافت خدمات تشخیصی آزمایشگاه و ۷/۸ درصد از بیماران بستری در بیمارستان در طی مدت حضور در بیمارستان (اقامت در بخش اورژانس یا بستری) جهت دریافت خدمات تشخیصی تصویربرداری به بیرون از بیمارستان (خارج از زنجیره تامین) ارجاع داده شده‌اند و هزینه خدمات دریافتی تصویربرداری یا آزمایشگاه آنها نیز توسط بیمارستان پرداخت نشده است.

ب- هزینه خرید دارو یا ملزومات پزشکی یا خدمات (شامل رادیولوژی، آزمایشگاه و

مشاوره) از خارج از زنجیره تامین بیمارستان

براساس نتایج، میانگین هزینه پرداخت شده توسط بیماران بستری در بخش برای تهیه دارو خارج از زنجیره تامین بیمارستان ۸۸۰,۰۰۰ ریال و برای ملزومات مصرفی ۱,۴۱۰,۰۰۰ ریال

بوده است. علاوه بر این، میانگین هزینه پرداخت شده توسط بیماران (در زمان اقامت در بخش اورژانس یا بستری) برای دریافت خدمات آزمایشگاه (خارج از زنجیره تامین بیمارستان) به طور متوسط ۱,۱۲۴,۸۵۰ ریال و برای خدمات تشخیصی تصویربرداری ۹۴۸,۲۰۰ ریال بوده است.

جدول ۱۰- نسبت مراجعه خرید دارو یا ملزومات پزشکی و یا خدمات (شامل رادیولوژی، آزمایشگاه و مشاوره) از خارج از زنجیره تامین بیمارستان و هزینه خدمات



| تعداد موارد ارجاع | حجم نمونه مورد بررسی | درصد | متوسط هزینه (ریال) |
|-------------------------|----------------------|------|--------------------|
| دارو | ۵۱۶ | ۹/۸۵ | ۸۸۰,۰۰۰ |
| ملزومات مصرفی و تجهیزات | ۵۱۶ | ۳/۲ | ۱,۴۱۰,۰۰۰ |
| آزمایش | ۱۵۳۰ | ۶/۱ | ۱,۱۲۴,۸۵۰ |
| تشخیصی تصویربرداری | ۱۵۳۰ | ۷/۸ | ۹۴۸,۲۰۰ |

ج- مقایسه میانگین قیمت ملزومات مصرفی پزشکی در تیرماه ۱۳۹۲ با تیرماه ۱۳۹۳
 نتایج مطالعه گذشته‌نگر بررسی پرونده بیماران مراجعه کننده به بیمارستان‌های منتخب شهر تهران نشان داد که میانگین قیمت ملزومات پزشکی مصرفی در چهار گروه اصلی پزشکی (قلب، ارتوپدی، مغز و اعصاب و چشم پزشکی) در تیرماه ۱۳۹۳ نسبت به تیرماه ۱۳۹۲، به ترتیب ۳۷٪، ۳۲٪، ۳۲٪، و ۴۸٪ کاهش داشته است.

د- مقایسه میزان مصرف ملزومات پزشکی در تیرماه ۱۳۹۲ با تیرماه ۱۳۹۳
 نتایج مطالعه گذشته‌نگر بررسی پرونده بیماران مراجعه کننده به مراکز قلب منتخب شهر تهران نشان داد که میزان مصرف ملزومات پزشکی قلب در تیرماه ۱۳۹۳ نسبت به تیرماه ۱۳۹۲، میزان ۳/۶۸٪ رشد داشته که این میزان رشد در مصرف اقلام مورد مطالعه (انواع استنت، بالون، کاتتر و گایدوایر) با توجه به افزایش بار ارائه خدمات مربوطه (نه درصد افزایش بار مراجعات بستری)، کمتر از حد انتظار به نظر می‌رسد و این امر می‌تواند بدین مفهوم باشد که افزایش مصرف ناشی از کاهش قیمت‌ها و یا کاهش هزینه‌های بستری به دنبال طرح

تحول صورت نگرفته است. با این حال، به علت محدودیت‌های مطالعه تا زمان انتشار این گزارش رقم دقیق افزایش یا کاهش مصرف در ملزومات مصرفی دیگر تخصص‌ها مشخص نشد که این مهم نیازمند بررسی بیشتر می‌باشد.

۴-۲- تعداد شکایات از پرداخت‌های غیر رسمی

تعداد کل شکایات واصله به معاونین درمان در خصوص پرداخت‌های غیر رسمی در ۳۴ دانشگاه، در ماه‌های خرداد و تیر سال ۱۳۹۲ برابر ۱۵۸ مورد و در مدت مشابه سال ۱۳۹۳ برابر ۱۳۷ مورد بود.

لازم به ذکر است براساس استعلام کتبی معاونت درمان وزارت بهداشت از سازمان بیمه ایرانیان، تعداد افرادی که بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در سامانه الکترونیک سازمان بیمه سلامت ثبت نام کرده و تحت پوشش بیمه پایه قرار گرفته‌اند برابر با ۶,۴۰۰,۰۰۰ نفر بوده است.

۴-۲-۵- حفاظت مالی بیماران

میانگین سهم بیمار از پرونده‌های بستری

میانگین سهم بیمار بیمه شده از هزینه پرونده‌های بستری در تیرماه سال ۱۳۹۳، برابر ۸ درصد بوده است. این میزان برای کل بیماران بستری (بیمه شده و فاقد بیمه) ۱۰ درصد بوده است.



نمودار ۱۰- میانگین سهم بیمار از هزینه پرونده های بستری - تیرماه ۱۳۹۳
در ۴۷ بیمارستان کشور (۱۹۰۰۰ پرونده)

میانگین سهم بیمار از هزینه پرونده های بستری - تیرماه ۱۳۹۳

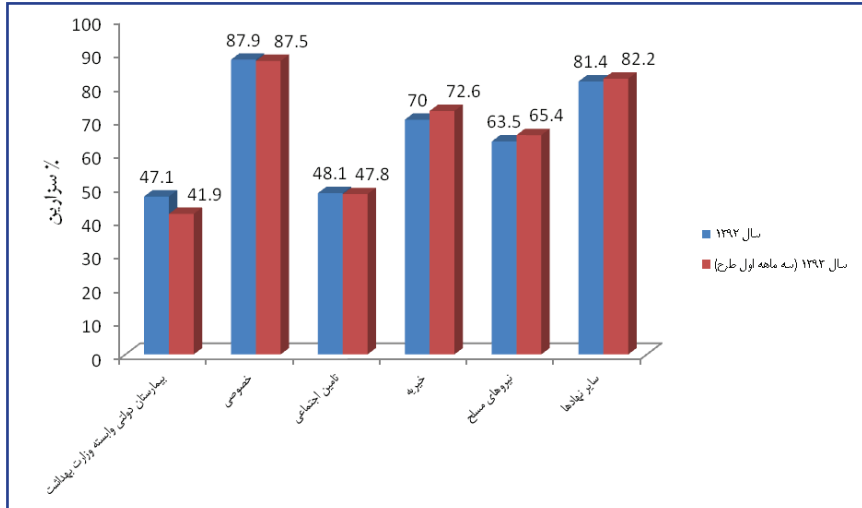
در ۸۹ درصد از بیمارستانها سهم بیمار از
پرونده های بستری کمتر از ۱۰ درصد بوده
است.



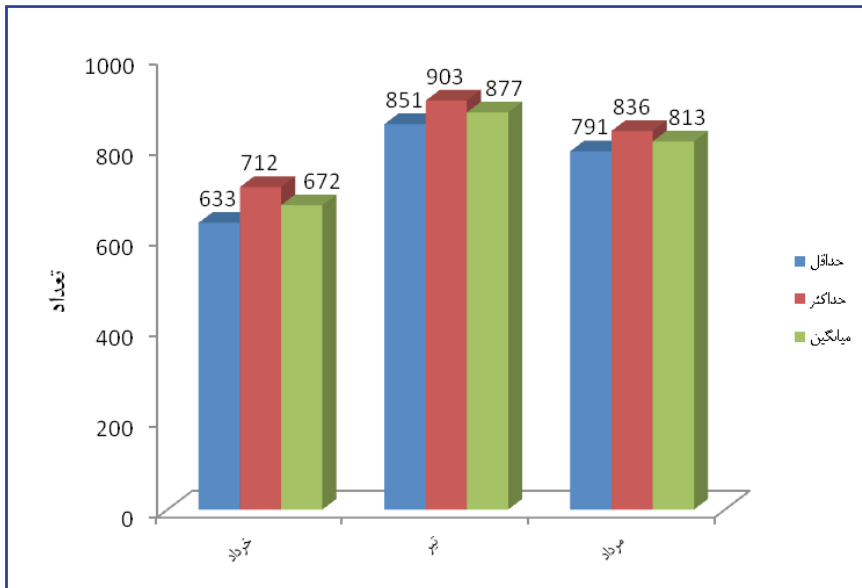
۶-۲- نسبت زایمان به روش سزارین به کل زایمان ها

بر اساس آمار موجود، میزان سزارین در کل کشور در سال ۱۳۹۲ برابر ۵۶/۱ درصد از کل زایمان های صورت گرفته (۱۴۳۰۷۳۹ مورد زایمان) و در سه ماهه اول طرح تحول (۱۳۹۳/۲/۱۵ الی ۱۳۹۳/۵/۱۵) برابر ۵۳/۶ درصد از کل موارد زایمان (۳۸۹۴۹۲ مورد زایمان) بوده و با کاهش ۲/۵ درصدی همراه بوده است. در نمودار ۱۱، آمار میانگین سزارین در سال ۱۳۹۲ در ۳۶۶ بیمارستان دولتی وابسته به وزارت بهداشت، ۱۳۹ بیمارستان خصوصی، ۶۳ بیمارستان تأمین اجتماعی، ۳۶ بیمارستان وابسته به نیروهای مسلح، ۲۶ بیمارستان خیریه و ۲۴ بیمارستان وابسته به سایر نهادها (دانشگاه آزاد، شرکت نفت، بنیاد جانبازان، بانک ها و شاهد) با آمار سزارین در سه ماهه اول طرح تحول (۱۳۹۳/۲/۱۵ تا ۱۳۹۳/۵/۱۵) در همین بیمارستان ها مقایسه شده است. درصد سزارین از کل موارد زایمان در سال ۱۳۹۲ در بیمارستان های دولتی وابسته به وزارت بهداشت، خصوصی، تأمین اجتماعی، خیریه، نیروهای مسلح و سایر بیمارستان ها به ترتیب برابر ۴۷/۱، ۸۷/۹، ۴۸/۱، ۷۰، ۶۵/۳ و ۸۱/۴ بوده است. این در حالی است که درصد سزارین از کل موارد زایمان در سه ماهه اول طرح در بیمارستان های مذکور به ترتیب برابر ۴۱/۸، ۸۷/۵، ۴۷/۹، ۷۲/۶، ۶۵/۵ و ۸۲/۲ بوده است. بر اساس داده های موجود می توان گفت که میزان سزارین در سه ماهه اول طرح نسبت به میانگین سال قبل در بیمارستان های دولتی برابر ۵/۳ درصد، در بیمارستان های تأمین اجتماعی برابر ۰/۲ درصد، و در بیمارستان های خصوصی برابر ۰/۴ درصد کاهش داشته و در دیگر بیمارستان ها توأم با افزایش بوده که نیازمند توجه و بررسی بیشتر در این خصوص می باشد.

نمودار ۱۱ - مقایسه نسبت زایمان به روش سزارین در سال ۱۳۹۲ با سه ماهه اول طرح تحول
در سال ۱۳۹۳



نمودار ۱۲ - تعداد پزشکان مقیم متخصص در سه ماهه خرداد، تیر و مرداد ۱۳۹۳



حداکثر تعداد پزشک مقیم متخصص در تیر ماه ۱۳۹۳ (۹۰۳ نفر) گزارش شده است



۲-۷- تعداد بیمارستان‌های دارای پزشک متخصص مقیم به کل بیمارستان‌ها و تعداد پزشکان متخصص به بیمارستان

- تعداد بیمارستان‌های دانشگاهی کل کشور: ۵۶۱
- تعداد بیمارستان‌های دارای پزشک مقیم متخصص: ۳۸۲ بیمارستان (۶۷ درصد کل بیمارستان‌های دانشگاهی)
- میانگین پزشکان مقیم متخصص در مرداد ماه: ۸۱۳

برخی چالش‌های موجود
طرح تحول نظام سلامت



۳ برخی چالش‌های موجود طرح تحول نظام سلامت

۳-۱- رضایت‌سنجی‌ها

- الف- با وجود اجرای فرانشیز ده درصد، هنوز نزدیک به ۳۰ درصد از بیماران از پرداخت‌ها، اظهار نارضایتی داشتند.
- ب- بیشترین تمایل به ماندگاری در محل کار کنونی در بین گروه‌های ارایه‌دهندگان خدمات، مربوط به پزشکان شاغل در بخش‌های دانشگاهی همکار طرح بود. با توجه به تمایل گروه‌های غیرهمکار برای ورود و همکاری در طرح، بهتر است مشارکت این گروه‌ها در طرح جلب شود.
- ج- رضایت‌سنجی‌ها بلافاصله بعد از اجرای طرح تحول سلامت انجام شد. بررسی‌های مقطعی برای مشخص نمودن روند رضایت‌سنجی در آینده می‌تواند مناسب باشد.

۳-۲- دسترسی به ارایه‌کنندگان تخصصی

ماندگاری پزشکان در مناطق محروم ترغیب پزشکان به فعالیت در مناطق

محروم و کمتر توسعه یافته کشور یکی از دغدغه‌های سیاست‌گذاران بخش سلامت کشور می‌باشد. براساس نتایج نظرسنجی صورت گرفته، نارضایتی از وضعیت پرداخت‌ها و عدم اطمینان در مورد آینده طرح تحول از جمله دلایل مهم عدم تمایل پزشکان برای ماندگاری در مناطق محروم است. توجه به نتایج این پژوهش و اجرای اقدامات مقتضی جهت بهبود وضعیت دریافت‌ها و افزایش اطلاع‌رسانی به پزشکان در خصوص طرح تحول و اهداف آن می‌تواند سیاست‌گذاران را در راستای ترغیب پزشکان به فعالیت در مناطق محروم و کمتر توسعه یافته کشور کمک نماید.

۳-۳- تأمین دارو و تجهیزات پزشکی

یکی از اهداف اصلی طرح کاهش و در نهایت حذف ارجاع بیمار برای خرید دارو، ملزومات پزشکی و دریافت خدمات تشخیصی به بیرون از بیمارستان می‌باشد. با این که از آغاز طرح تحول اقدامات ارزشمندی جهت کاهش میزان ارجاع بیمار به بیرون از بیمارستان صورت گرفته، با این حال براساس نتایج ارزیابی، برای دستیابی به این هدف مهم لازمست تلاش و نظارت بیشتری از سوی دانشگاه‌ها و بیمارستان‌های همکار طرح صورت گیرد.

۳-۴- حفاظت مالی

هنوز ۸ درصد از بیماران فاقد بیمه هستند.

سیاست‌های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری به همگانی ساختن بیمه پایه درمان، پوشش کامل نیازهای پایه درمان توسط بیمه‌ها برای آحاد جامعه و کاهش سهم مردم از هزینه‌های درمان اشاره نموده است. تا آنجا که بیمار جز رنج بیماری، دغدغه و رنج دیگری نداشته باشد. اما با گذشت بیش از سه ماه از اجرای برنامه تحول سلامت هنوز همه بیماران مراجعه کننده به بیمارستان بطور کامل بیمه نشده‌اند. این درحالی است که تعهدات بسته‌های طرح تحول نظام سلامت فقط بیماران بیمه شده را تحت پوشش قرار می‌دهد.

۳-۵- لزوم تقویت زیرساخت‌های مورد نیاز برای اجرای تحول نظام سلامت

سیستم اطلاعات سلامت (HIS):

- کمتر از ۵۰ بیمارستان از ۵۶۳ بیمارستان تحت پوشش برنامه تحول نظام سلامت (۸/۸ درصد) دارای اطلاعات قابل اعتماد در سامانه سپاس هستند؛
- نظام اطلاعات سلامت از یکپارچگی و انسجام مورد نیاز برخوردار نیست. مسئولیت داده‌های سلامت اغلب در بین وزارخانه‌ها و سازمان‌های مختلف تقسیم می‌شود. برای اطمینان از هماهنگی کافی یا اشتراک اطلاعات بین وزارت بهداشت و سایر سازمان‌ها تلاش‌های ویژه‌ای مورد نیاز است.

پیوستها >

پیوست‌ها ۴

۱. جدول شاخص‌های ارزیابی (۱۴ شاخص احصاء شده در این گزارش) طرح تحول نظام سلامت
۲. پرسشنامه رضایت سنجی بیماران بستری از خدمات
۳. پرسشنامه نظر سنجی از پزشکان
۴. پرسشنامه نظر سنجی از پرستاران

پیوست ۱- جدول شاخص‌های ارزیابی برنامه طرح تحول سلامت در حوزه درمان
(جهت ارائه در هفته دولت)

| ردیف | شاخص | منبع | اقدامات انجام شده |
|------|--|----------------------|---|
| ۱ | نظرسنجی از پزشکان مبنی بر تصمیم به اقامت در مناطق محروم بعد از اتمام طرح نیروی انسانی | پیمایش | نتایج پرسشگری ۲۰۰ پزشک نشان می‌دهد که ۴۲٪ از پزشکان در صورت اطمینان از استمرار روند کنونی اظهار تمایل کردند که پس از اتمام دوره طرح خود در مناطق محروم می‌مانند. |
| ۲ | نسبت مراجعه خرید دارو یا ملزومات پزشکی و یا خدمات (شامل رادیولوژی، آزمایشگاه و مشاوره) از خارج از زنجیره تامین بیمارستان | پیمایش | در تحلیل ۵۱۶ مورد پرسشنامه ارزیابی رضایت بیمار، ۹۸٪ از بیماران برای دارو، ۳۲٪ از بیماران برای ملزومات از بیمارستان خارج شده‌اند. در تحلیل ۱۵۳۰ مورد پرسشنامه ۶۱٪ از بیماران برای خدمات آزمایشگاهی و ۷۱٪ از بیماران برای خدمات تشخیصی تصویربرداری حداقل یک بار از بیمارستان خارج شده‌اند. |
| ۳ | هزینه خرید دارو یا ملزومات پزشکی یا خدمات (شامل رادیولوژی و آزمایشگاه و مشاوره) از خارج از زنجیره تامین بیمارستان | پیمایش | متوسط هزینه برای دارو: ۸۸۰,۰۰۰ ریال متوسط هزینه برای ملزومات: ۱,۴۱۰,۰۰۰ ریال متوسط هزینه برای خدمات آزمایشگاهی: ۱,۱۲۴,۸۵۰ ریال متوسط هزینه برای خدمات تشخیصی تصویربرداری: ۹۴۸,۲۰۰ ریال |
| ۴ | تعداد شکایات راجع به پرداخت‌های غیررسمی در بیمارستان/دانشگاه (مقایسه تیر ۱۳۹۲ و تیر ۱۳۹۳) | | تعداد کل موارد شکایات مرتبط با پرداخت‌های غیر رسمی واصله به معاونین درمان: در دو ماهه (خرداد و تیر) سال ۱۳۹۲: ۱۵۸ مورد در مدت مشابه سال ۱۳۹۳: ۱۳۷ مورد. |
| ۵ | رضایت‌سنجی پزشکان | پیمایش | در این بررسی ۶۰۳ پزشک پرسشگری شدند. رضایت‌مندی کامل پزشکان از اجزای طرح: ۲۲ درصد؛ بیشترین دلیل نارضایتی تعطیلی مطب (۳۹ درصد) و سپس رسیدگی به شکایات و درخواست‌ها (۳۸ درصد) بود. بیشترین رضایت در مقایسه با سایر اجزاء از ارایه تجهیزات و تسهیلات تشخیصی جدید (۳۲ درصد) بود. تعداد مراجعین ۶۰ درصد از پزشکان همکار طرح تحول، افزایش داشته است. در بین گروه پرسشگری شده، ۲۰ درصد آنها افزایش درآمد را ذکر کرده‌اند. در بین گروه غیر همکار طرح (دانشگاهی و غیر دانشگاهی) در کل ۳۷ درصد تمایل به ورود به طرح را اعلام کرده‌اند. |
| ۶ | مقایسه میانگین قیمت ملزومات مصرفی پزشکی در تیرماه ۱۳۹۲ با تیرماه ۱۳۹۳ | بررسی پرونده بیماران | میانگین قیمت ملزومات پزشکی مصرفی در چهار گروه اصلی (قلب، ارتوپدی، مغز و اعصاب و چشم پزشکی) در تیرماه ۱۳۹۳ نسبت به تیرماه ۱۳۹۲، به ترتیب ۳۲٪، ۳۲٪، ۳۷٪، ۴۸٪ کاهش داشته است. |

| ردیف | شاخص | منبع | اقدامات انجام شده |
|------|---|---------------------------|---|
| ۷ | مقایسه تعداد مصرف ملزومات مصرفی پزشکی در تیرماه ۱۳۹۲ با تیرماه ۱۳۹۳ | بررسی پرونده بیماران | میانگین تعداد لوازم مصرفی پزشکی قلبی در تیرماه ۱۳۹۳ نسبت به تیرماه ۱۳۹۲ معادل ۲/۶۸٪ افزایش داشته است. |
| ۸ | رضایت‌سنجی کادر پرستاری | پیمایش | تعداد ۲۰۰ پرستار پرسشگری شده‌اند. رضایت‌مندی کامل پرستاران از اجزای طرح: ۲۴ درصد در بین همکاران طرح، بیشترین نارضایتی از تعداد مراجعین بوده است اما با وجود این، برخورد بیمار بعد از اجرای طرح تحول سلامت، هیچ گونه نارضایتی در پرستاران را بوجود نیاورده است. در بین غیر همکاران، ۴۶ درصد ابراز تمایل برای ورود به طرح را داشتند. |
| ۹ | رضایت‌سنجی بیماران بستری از خدمات | پیمایش | تعداد ۱۵۳۰ (بیماران ترخیص شده در هفته اول تیرماه) پرسشگری شدند. رضایت‌مندی کامل بیماران بستری از خدمات: ۳۰ درصد؛ بیشترین نارضایتی از مدیریت شکایات در بیمارستان و سپس فرایند ترخیص بود. رضایت‌مندی کامل از خدمات هتلینگ فقط ۱۱ درصد بود. در بین تیم درمانی، بیشترین نارضایتی از خدمات پرستاری بود و رضایت کامل از کل تیم درمانی در این پرسشگری ۳۵ درصد بود. در بین تیم درمانی، خدمات ارایه شده از طرف پزشکان بیشترین رضایت‌مندی را باعث شده است. ارایه فرانشیز جدید در طرح تحول سلامت همچنان با ۳۰٪ نارضایتی از طرف مردم اعلام شده است. |
| ۱۰ | میانگین سهم بیمار در پرونده‌های بستری | HIS | میانگین سهم بیماران بیمه شده از کل هزینه پرونده‌های بستری در تیرماه ۱۳۹۳: ۸٪ داده‌های ۴۷ بیمارستان که معیارهای مورد نظر را کسب کرده‌اند مورد استفاده قرار گرفت و در متن گزارش ارائه شده است. |
| ۱۱ | تعداد بیمارستان‌های دارای پزشک متخصص مقیم به کل بیمارستان‌ها و تعداد پزشکان متخصص به بیمارستان در مردادماه ۱۳۹۳ | پرتال طرح تحول نظام سلامت | تعداد بیمارستان‌های دانشگاهی کل کشور: ۵۶۲ تعداد بیمارستان‌های دارای پزشک مقیم متخصص: ۳۸۲ (۶۷ درصد کل بیمارستان‌های دانشگاهی) تعداد پزشکان مقیم متخصص: ۸۱۳ |
| ۱۲ | نسبت زایمان به روش سزارین به کل زایمان‌ها (به تفکیک بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، تامین اجتماعی و سایر) | سامانه مادر و نوزاد | در سال ۱۳۹۲ بیشترین نسبت زایمان سزارین گزارش شده نسبت به سایر زایمان‌ها از بیمارستان‌های خصوصی (۸۸٪) گزارش شد. این نسبت در بیمارستان‌های دانشگاهی به ۴۷٪ بود و شامل کمترین نسبت در بین کل بیمارستان‌های کشور بود. در سال ۱۳۹۳ این نسبت در بیمارستان‌های دانشگاهی به ۴۲٪ رسیده است که همچنان کمترین نسبت در مقایسه با بیمارستان‌های دیگر است. بیمارستان‌های خصوصی با بیشترین نسبت سزارین (۸۸٪) همچنان در رأس قرار دارند. |

| ردیف | شاخص | منبع | اقدامات انجام شده |
|------|--|--|--|
| ۱۳ | تعداد افراد بیمه شده جدید در جامعه بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت | سامانه ثبت الکترونیک سازمان بیمه سلامت ایران | براساس اعلام سازمان بیمه ایران تعداد افراد بیمه شده جدید بعد از اجرای طرح تحول برابر با ۶,۴۰۰,۰۰۰ نفر بوده است. |
| ۱۴ | تعداد مراجعه بستری بیماران به بیمارستان‌های دانشگاهی (در تیرماه ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳) | | تعداد مراجعه بستری بیماران به بیمارستان‌های دانشگاهی (در تیرماه ۱۳۹۳ نسبت به تیرماه ۱۳۹۲) ۹ درصد افزایش داشته است. |

شماره پرسشنامه ...

این طرح توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به منظور بررسی رضایت‌مندی بیماران بستری در مراکز درمانی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بدنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در حال انجام می‌باشد، تا میزان دستیابی به برخی از اهداف طرح تحول سلامت را مشخص کند. بنابراین از شما تقاضا می‌شود به دقت به این پرسش‌ها پاسخ دهید تا پاسخ‌های شما راهگشای مداخلات مناسب باشد. لازم به ذکر است که کلیه اطلاعات این پرسشنامه محرمانه خواهد ماند و شما نسبت به پاسخ این پرسش‌ها آزاد می‌باشید.

بخش اول: سوالات کلی و مشخصات دموگرافیک بیمار

.....

۱- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی

۲- نام بیمارستان

۳- نام پزشک/ پزشکان معالج

۴- بخش/بخش‌های محل بستری

۵- تاریخ بستری ۵.۲ ساعت بستری

۶- تاریخ ترخیص ۶.۲ ساعت ترخیص

چند روز در بیمارستان بستری بودید؟

۷- علت ترخیص: ۱- اتمام دوره درمانی ۲- رضایت شخصی

۳- مرگ ۴- غیره

۸- سن بیمار: (بیمار چند سال سن دارد؟)

- ۱- از چه طریق برای پذیرش در بیمارستان اقدام نمودید؟
- ۱- از طریق درمانگاه بیمارستان ۲- از طریق مطب پزشک
- ۳- از طریق انتقال توسط اورژانس ۴- انتقال از یک بیمارستان دیگر
- ۵- نمی دانم ۶- غیره (لطفا ذکر نمایید)
- ۹- کل هزینه پرداختی برای بستری شدن به تومان ذکر شود.....
- ۱۰- چگونه از اجرای برنامه تحول نظام سلامت مطلع شدید؟
- ۱- رسانه (رادیو/ تلویزیون/ روزنامه/ اینترنت) ۲- مراجعه به بیمارستان
- ۳- نماز جمعه ۴- دوستان و همکاران
- ۵- سایر موارد ۶- اطلاعی از این برنامه ندارم
- ۱۱- نوع بیمه:
- ۱- خدمات درمانی ۲- تأمین اجتماعی ۳- نیروهای مسلح
- ۴- سلامت ایرانیان ۵- سایر (با ذکر نام.....) ۶- فاقد بیمه
- ۱۲- در صورتی که به هنگام مراجعه به بیمارستان بیمه درمانی نداشتید، آیا واحد بیمه‌گری بیمارستان برای بیمه درمانی شما اقدام نمود؟
- ۱- بلی ۲- خیر
- آیا از بیمه مکمل (تکمیلی) استفاده می فرمایید؟ ۱- بلی ۲- خیر

بخش دوم: سوالات مربوط به فرایند پذیرش

.....

۱. فاصله زمانی میان دستور بستری توسط پزشک تا زمان بستری در بیمارستان را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
- (از نظر شما زمان انتظار قبل از بستری در بیمارستان کوتاه بود یا طولانی؟)
- ۱- کوتاه (مناسب) ۲- طولانی (نامناسب) ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد
- مدت زمان به روز:
۲. آیا قبل از پذیرش در بیمارستان اطلاعات کافی در مورد بیمارستان دریافت نمودید؟ (آیا

قبل از بستری در بیمارستان، مطالب مکتوبی در قالب بروشور، دفترچه راهنما، سی دی و . . . جهت افزایش اطلاعات شما در خصوص مشخصات محیط بیمارستان در اختیار شما قرار داده شد؟ () ۱- بله () ۲- خیر () ۳- نمی دانم () ۴- موردی ندارد

۳. آیا تاریخ پذیرش شما در بیمارستان تغییر کرد؟ (آیا پس از اینکه تاریخ بستری به شما اعلام شد، تاریخ اولیه اعلام شده از طرف بیمارستان تغییر کرد؟)

() ۱- بله () ۲- خیر () ۳- نمی دانم () ۴- موردی ندارد

در صورتی که جواب پاسخ دهنده مثبت است سوال ۴ مطرح شود و در صورتی که جواب پاسخ دهنده منفی است، سوال ۴ پرسیده نشود.

۴. آیا تاریخ پذیرش جدید قبل از مراجعه به بیمارستان به شما اطلاع داده شد؟ (در صورتی که تاریخ پذیرش شما در بیمارستان تغییر کرد تاریخ پذیرش جدید شما قبل از مراجعه به بیمارستان برای بستری به شما اطلاع داده شد یا زمانی که برای بستری به بیمارستان مراجعه نمودید متوجه شدید که تاریخ پذیرش شما تغییر کرده است؟)

() ۱- بله () ۲- خیر () ۳- نمی دانم () ۴- موردی ندارد

۵. آیا علایم و تابلوهای راهنمای بیمارستان و بخش اطلاعات و راهنمایی پرسنل بیمارستان کمک نمود تا بخش های بیمارستان را به راحتی و بدون سرگردانی پیدا کنید؟ (آیا بخش ها یا واحدهای بیمارستان را خیلی راحت و بدون سرگردانی پیدا نمودید؟)

() ۱- هرگز () ۲- گاهی اوقات () ۳- معمولاً (بیشتر اوقات)

() ۴- همیشه

در صورتی که بیمارستان آموزشی و درمانی می باشد سوال ۶ مطرح شود و در صورتی که بیمارستان آموزشی و درمانی نمی باشد سوال ۶ پرسیده نشود.

۶. آیا در مورد قوانین و چارچوب های بیمارستان آموزشی به شما اطلاع رسانی شد؟ (آیا در هنگام پذیرش برای شما توضیح داده شد که در فرایند درمان دانشجویان در کنار کادر پزشکی و پرستاری حضور و مشارکت فعال دارند؟)

() ۱- بله () ۲- خیر () ۳- نمی دانم () ۴- موردی ندارد

۷. آیا از نحوه برخورد پرسنل پذیرش رضایت دارید؟ (آیا پرسنل پذیرش خیلی مودب، با حوصله، با احترام و در کمال آرامش، پذیرش شما را انجام دادند؟)

() ۱- بله () ۲- خیر () ۳- نمی دانم () ۴- موردی ندارد

۸. امکانات رفاهی، آسایشی و باجه واحد پذیرش را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
 (امکانات رفاهی اتاق انتظار واحد پذیرش مثل صندلی، تلویزیون، تلفن همگانی و ... را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟ واحد پذیرش از نظر برقراری ارتباط راحت و آسان متصدی پذیرش و امکان رد و بدل نمودن دفترچه بیمه و اسناد را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟)

۱- عالی ۲- بسیارخوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف
 ۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۹. آیا پرسنل پذیرش به خواسته‌های شما توجه می‌نمودند؟ (آیا حق انتخاب امکانات رفاهی در بدو پذیرش توسط پرسنل پذیرش به شما داده شد؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

۱۰. زمان انتظار برای خالی شدن تخت و بستری در بخش را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟ (فاصله زمانی حضور شما در بیمارستان تا زمان بستری شدن در بخش را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟)

۱- کوتاه (مناسب) ۲- طولانی (نامناسب) ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد
 مدت زمان به دقیقه:

۱۱. آیا پس از اتمام فرایند پذیرش، پرستلی از بیمارستان شما را به بخش بستری، راهنمایی و منتقل نمود؟

(آیا پس از اینکه کار شما در واحد پذیرش به اتمام رسید، پرستلی از بیمارستان شما را از واحد پذیرش تا بخش بستری راهنمایی و منتقل نمود و در خصوص مشکلات و نگرانی‌هایتان سوالاتی از شما پرسید و سعی داشت تا از نگرانی‌های شما بکاهد؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

بخش سوم: سوالات مربوط به طول بستری در بیمارستان

.....

الف) پزشک/پزشکان

۱۲. آیا رفتار پزشک/پزشکانتان با شما محترمانه و متواضعانه بود؟ (آیا پزشک/پزشکانتان با شما

محترمانه و متواضعانه رفتار می نمودند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۱۳. آیا سخنان پزشک/پزشکانتان با شما صادقانه بود؟ (آیا پزشک/پزشکانتان با شما صادقانه صحبت می نمودند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۱۴. آیا فرایند درمانی توسط پزشک/پزشکانتان برای شما توضیح داده شد؟ (آیا پزشک/پزشکانتان مراحل و گام‌های درمانی و اینکه قرار است در مدت بستری در بیمارستان چه کارها و اقداماتی برایتان انجام شود را برای شما توضیح دادند؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

۱۵. آیا علت و نتایج اقدامات تشخیصی-درمانی توسط پزشک/پزشکان معالج و مشاور برای شما توضیح داده شد؟ (آیا پزشک/پزشکانتان نتایج بررسی‌های آزمایشگاهی و میزان موفقیت/عدم موفقیت اقدامات انجام شده را برای شما تشریح می نمودند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۱۶. آیا پزشک/پزشکانتان توضیحات لازم را به زبان قابل فهم و ساده برای شما ارائه می نمودند؟ (آیا پزشک/پزشکانتان هنگامی که با شما در زمینه بیماریتان صحبت می کردند، از اصطلاحات پزشکی یا کلماتی که برای شما قابل فهم باشد، استفاده می کردند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۱۷. آیا گزینه‌های مختلف درمانی که می‌توانست برای شما انجام شود توسط پزشک/پزشکانتان برای شما توضیح داده شد؟

(آیا تمام روش‌های درمانی مرتبط برای شما و مزایا و معایب آن‌ها قبل از هرگونه اقدام درمانی برای شما تشریح شد؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

۱۸. آیا در انتخاب روش درمانی که برای شما انجام شد مشارکت داشتید؟

(آیا پزشک/پزشکانتان پس از توضیح روش‌های درمانی مختلف، اجازه تصمیم‌گیری جهت انتخاب روش درمانی را به شما دادند؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

۱۹. آیا پزشک/پزشکانتان حاضر می‌شدند خودشان را به شما معرفی می نمودند؟

۲۰. آیا پزشک/پزشکان هنگامی که شما را ویزیت می‌نمودند، خودشان را به شما معرفی می‌نمودند؟

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۲۱. آیا توضیحات پزشک/پزشکانتان در خصوص اهداف و عوارض جانبی داروهای تجویز شده مناسب بود؟

(در صورتی که برای شما دارویی تجویز می‌شد، آیا در خصوص نام دارو، هدف مصرف دارو، حساسیت دارویی و عوارض دارو که مثلاً ممکن است این دارو باعث تپش قلب، خواب آلودگی، سرگیجه و... شود به شما توضیح لازم و کافی توسط پزشک/پزشکانتان ارائه شد؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۲۲. آیا پزشک/پزشکانتان به نیازهای درمانی شما به موقع پاسخ می‌دادند؟ (در صورتی که به پزشک/پزشکانتان نیاز داشتید، آیا سریعاً می‌توانستید به آن‌ها دسترسی داشته باشید؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۲۳. دانش و تبحر پزشک خود را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ (پزشک شما حاذق بوده و علم، مهارت و سواد مورد نیاز برای درمان مشکل شما را داشت؟)

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط
۵- ضعیف ۶- نمی‌دانم

۲۴. ارزیابی شما از مدت زمان موثری که پزشک جهت رسیدگی به مشکلات و نیازهای شما اختصاص داد چگونه است؟

(منظور از مدت زمان موثر برای رسیدگی به مشکلات و نیازهای بیمار آن است که پزشک باحوصله و در زمان کافی به نیازهای بیمار رسیدگی کند و در صورتی که بیمار به پزشک نیاز داشت سریعاً به وی دسترسی داشته باشد)

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط
۵- ضعیف ۶- نمی‌دانم

۲۵. آیا از نتیجه درمان خود توسط پزشک رضایت دارید؟

۱- بله ۲- خیر

۲۶. در صورتی که یکی از دوستان یا آشنایان شما نیاز به مراقبت درمانی داشته باشند، آیا این

پزشک را توصیه می‌کنید؟

- ۱- بله حتماً ۲- بله ممکن است (چاره‌ای نیست) ۳- خیر به هیچ وجه ۴- نمی‌دانم

ب) پرستاران

۲۶. آیا پرستاران در خصوص مقررات بخش و بیمارستان به شما توضیحات لازم را ارائه نمودند؟

(آیا پرستاران بخش در خصوص مقررات بخش مانند زمان صرف غذا، شماره تلفن بیمارستان و اتاقتان، زمان ملاقات و زمان ویزیت پزشک و . . . توضیحات لازم را به شما ارائه نمودند؟)

۱- بله ۲- خیر

۲۷. آیا به شما در خصوص جنسیت (با رعایت طرح انطباق) و زبان پرستار/پرستارانی که قرار بود از شما مراقبت نمایند، حق انتخاب داده شد؟ (مثلاً اینکه من ترجیح می‌دهم پرستار زن یا مرد باشد و با توجه به ترک بودن من بتواند به زبان ترکی تکلم نماید؟)

- ۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

۲۸. آیا پرستاران در تمامی نوبت‌های کاری (شیفت کاری) خودشان را به شما معرفی می‌نمودند؟ (وقتی که نوبت کاری (شیفت کاری) عوض می‌شد پرستاری که کارهای مربوط به شما را انجام می‌داد، خودش را به شما معرفی می‌نمود؟)

- ۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۲۹. آیا پرستاران با مهربانی، دلسوزی و احترام از شما مراقبت می‌نمودند؟ (آیا پرستاران مودبانه و محترمانه از شما مراقبت می‌نمودند؟)

- ۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۳۰. آیا پرستاران به نیازها و خواسته‌های مراقبتی شما به موقع پاسخ می‌دادند؟

(در صورتی که هم اتافی شما با ایجاد سر و صدا آرامش شما را مختل می‌نمود و شما این مشکل را با پرسنل در میان می‌گذاشتید، آیا برای حل این مشکل اقدامی انجام دادند؟ آیا هنگامی که به کمک پرستاران و سایر کارکنان مثلاً برای قطع و وصل نمودن سرم، خارج کردن آنژیوکت و کمک گرفتن برای توالیت رفتن، دوش گرفتن یا پایین آمدن از تخت، نیاز

داشتید به محض اعلام نیاز سریعاً به شما کمک رسانی می‌شد؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۳۱. مهارت و تبحر پرستاران خود را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

(مهارت پرستارانتان را در انجام اموری مانند رگ‌گیری، سوند گذاری، نمونه‌گیری و خون‌گیری

و ... چگونه ارزیابی می‌کنید؟)

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف

۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۳۲. حفظ حریم خصوصی شما در طول بستری توسط پرستاران را چگونه ارزیابی

می‌کنید؟

(منظور از حفظ حریم خصوصی آن است که هنگامی که بیمار توسط پرستاران بیمارستان

مراقبت و معاینه می‌شود- مثلاً به هنگام انجام تزریقات، تعویض پانسمان، تعویض ملحفه،

سوندگذاری و ...- با کشیدن پرده یا بستن در اتاق و یا برهنه نکردن تمام بدن بیمار، سعی در

حفظ حریم خصوصی وی شده باشد.)

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف

۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۳۳. ارزیابی شما از مدت زمان موثری که پرستاران جهت رسیدگی به مشکلات و نیازهای شما

اختصاص دادند، چگونه است؟

(منظور از مدت زمان موثر برای رسیدگی به مشکلات و نیازهای بیمار آن است که پرستاران

باحوصله و در زمان کافی به نیازهای بیمار رسیدگی کنند و در صورتی که بیمار به پرستار

نیاز داشت، به محض اعلام نیاز سریعاً به وی کمک‌رسانی شود و به پرستاران دسترسی

داشته باشد.)

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف

۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۳۴. میزان و کیفیت آموزش‌های ارائه شده توسط پرستاران بیمارستان در هنگام ترخیص را

چگونه ارزیابی می‌کنید؟ (منظور از آموزش‌های هنگام ترخیص توسط پرستاران موارد زیر

می‌باشد: زمان بعدی که برای معاینه باید مراجعه کنید؛ روز و ساعت ویزیت بعدی شما،

آموزش لازم برای مراقبت از خودتان در منزل، پیگیری مراقبت از شما در منزل توسط سایر

افراد خانواده)

- ۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط
۵- ضعیف ۶- نمی دانم

ج) فراهمی دارو و ملزومات

۳۵. آیا پرسنل بیمارستان، همراهانتان را جهت خرید دارو (در زمان بستری در اورژانس/بخش و نه در زمان ترخیص) به بیرون بیمارستان ارجاع می دادند؟
(آیا پزشک/پزشکانتان، پرستاران و سایر پرسنل بیمارستان، همراهانتان را برای خرید دارو به خارج از بیمارستان می فرستادند؟ (به تفکیک اورژانس و بخش درج شود)
۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه
نام داروها.....

هزینه داروها (مبلغ به تومان ذکر شود).....

۳۶. آیا پرسنل بیمارستان، همراهانتان را جهت خرید ملزومات پزشکی (در زمان بستری در اورژانس/بخش و نه در زمان ترخیص) به بیرون بیمارستان ارجاع می دادند؟ (آیا پزشک/پزشکانتان، پرستاران و سایر پرسنل بیمارستان، همراهانتان را برای خرید تجهیزات پزشکی (لنز، پروتزهای ارتوپدی، استنت های عروقی و...) به خارج از بیمارستان می فرستادند؟ (به تفکیک اورژانس و بخش درج شود)

- ۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

نام تجهیزات پزشکی.....

هزینه ملزومات و تجهیزات (مبلغ به تومان ذکر شود).....

۳۷. آیا پزشک، پرستار یا مسئولین آزمایشگاه از شما یا همراهمان خواستند که شخصا نمونه آزمایش را به آزمایشگاه دیگری خارج از بیمارستان ببرید؟

- ۱- بله ۲- خیر ۳- موردی ندارد

در صورت پاسخ بله، میزان هزینه را ذکر کنید (مبلغ به تومان ذکر شود).....

۳۸. آیا پزشک، پرستار یا مسئولین رادیولوژی از شما خواستند شخصا و بدون استفاده از آمبولانس بیمارستان برای گرفتن هر نوع عکس رادیولوژی، سی تی اسکن، سونوگرافی و موارد

مشابه به خارج از بیمارستان بروید؟

۱- بله ۲- خیر ۳- موردی ندارد

در صورت پاسخ بله، میزان هزینه را ذکر کنید (مبلغ به تومان ذکر شود).....

۵) سوالات مشترک تیم درمانی

۳۹. آیا تیم درمانی برای کاهش و تسکین درد شما اقدامات لازم را به موقع انجام می‌دادند؟
(در صورتی که در طول دوره بستری احساس درد نمودید آیا اقدام سریع و مناسبی به منظور کاهش درد شما از سوی تیم درمانی صورت گرفت و درد شما به خوبی کنترل شد؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۴۰. آیا حریم خصوصی شما در طول دوره بستری رعایت شد؟ (آیا هنگامی که توسط پرسنل بیمارستان اعم از پزشک و پرستار مراقبت و معاینه می‌شدید، ایشان سعی می‌نمودند که مثلاً با کشیدن پرده یا بستن در اتاق و یا برهنه نکردن تمام بدن حریم خصوصی شما را حفظ نمایند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۴۱. آیا پزشک، پرستار و... در طول دوره بستری به اعتقادات و ارزش‌های شما احترام می‌گذاشتند؟

(آیا پرسنل بیمارستان شئونات ظاهری و پوشش حرفه‌ای را در حدود موازین بیمارستان رعایت می‌نمودند و به باورها و اعتقادات مذهبی شما احترام می‌گذاشتند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۴۲. آیا کارکنان بیمارستان به مشکلات و نگرانی‌های غیربالینی شما توجه داشتند و اقدام مناسب را انجام می‌دادند؟

(آیا پرسنل بیمارستان به مشکلات غیربالینی شما توجه نشان می‌دادند؟ مثلاً در صورتیکه مشکل مالی داشتید یا مثلاً فرزند شما در منزل تنها بود و باعث ایجاد نگرانی شما شده بود و نگرانی خودتان را با پرسنل در میان می‌گذاشتید، آیا برای رفع مشکل مالی و نگرانی شما اقدامی انجام می‌دادند؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

۴۳. در صورتی که در مدت بستری در بیمارستان مشاور مذهبی درخواست نمودید، آیا مشاور مذهبی بر بالین شما حاضر شد؟

(در صورت درخواست مشاور مذهبی آیا به مشاور مذهبی دسترسی داشتید؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

ی) محیط فیزیکی

۴۴. راحتی و آرامش خود را در بیمارستان چگونه ارزیابی می‌نمایید؟

(آیا در مدت بستری در بیمارستان احساس راحتی، آسودگی و امنیت می‌نمودید همچنین تخت شما راحت بود؟)

۱- رضایت کامل ۲- رضایت نسبی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۴۵. راحتی و آرامش خود را در بیمارستان چگونه ارزیابی می‌نمایید؟ (آیا در مدت بستری در بیمارستان احساس راحتی، آسودگی و امنیت می‌نمودید و کلیه پرسنل بیمارستان تمام تلاش خود را برای برقراری سکوت می‌کردند و از بلند صحبت کردن، فریاد زدن و غیره خودداری می‌نمودند؟ صدای پیچ بیمارستان به گونه‌ای نبود که موجب آزار و اذیت شما شود؟)

۱- رضایت کامل ۲- رضایت نسبی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۴۶. امکانات و فضای مناسب برای خلوت و عبادت را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟

(در صورتی که نیاز به خلوت و عبادت با خدای خود را داشتید فضا و امکانات در دسترس شما مناسب بود؟)

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف ۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۴۷. آیا محیط بیمارستان از نظافت عمومی مناسبی برخوردار بود؟

(آیا محیط بیمارستان، توالت، حمام و اتاقی که در آن بستری بودید بدون نیاز به تذکر دادن دائماً تمیز می‌شد؟)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه ۵- نمی‌دانم

۴۸. آیا کیفیت و کمیت غذای بیمارستان مناسب بود؟

(آیا غذای بیمارستان بو، ظاهر و مزه مطبوع و مناسبی داشت؟ زمان صرف غذا مناسب بود؟ هنگامی که غذا را برای شما سرو می‌نمودند درجه حرارت غذا مناسب بود؟ مدت زمان صرف غذا کافی بود؟ و ...)

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات) ۴- همیشه

□۵- نمی دانم

۴۹. وضعیت نور، تهویه و سیستم گرمایش و سرمایش بخش بستری خود را چگونه ارزیابی

می نمایید؟

(آیا تهویه بخش و اتاق بستری مناسب بود به طوری که بوی بد مواد شوینده یا ضدعفونی کننده اصلاً به مشام نمی رسید و هوای اتاق کاملاً سبک و مطبوع بود و گرما یا سرمای اتاق موجبات ناراحتی شما را فراهم نکرده بود؟)

□۱- عالی □۲- بسیارخوب □۳- خوب □۴- متوسط □۵- ضعیف

□۶- نمی دانم □۷- موردی ندارد

۵۰. آیا برای ملاقات کنندگان و همراهان شما تسهیلات و امکانات مناسب در نظر گرفته شده بود؟

(آیا برای ملاقات کنندگان شما صندلی در نظر گرفته شده بود و در صورتی که همراه داشته‌اید

آیا برای همراه شما تخت خواب و غذای مناسب در نظر گرفته شده بود؟)

□۱- بله □۲- خیر □۳- نمی دانم □۴- موردی ندارد

۵۱. وضعیت آمبولانس بیمارستان را چگونه ارزیابی می نمایید؟ (در صورتی که از آمبولانس

بیمارستان استفاده نمودید، وضعیت آمبولانس را چگونه ارزیابی می نمایید؟)

□۱- عالی □۲- بسیارخوب □۳- خوب □۴- متوسط □۵- ضعیف

□۶- نمی دانم □۷- موردی ندارد

و) مدیریت شکایات

۵۲. آیا کارکنان شما را تشویق می نمودند که در خصوص رضایت یا عدم رضایت خود ب

آنها بازخورد دهید؟

(آیا رفتار و برخورد پرسنل با شما به گونه‌ای بود که در صورتی که از موضوعی ناراضی

داشتید، با آنها مطرح نمائید؟)

□۱- بله □۲- خیر □۳- نمی دانم □۴- موردی ندارد

۵۳. آیا از نحوه رسیدگی به شکایات در مدت بستری در بیمارستان رضایت داشتید؟

(در صورتی که در مدت بستری در بیمارستان شکایتی مطرح نمودید، آیا به شکایت شما ب

طور رضایت بخشی رسیدگی شد؟)

□۱- بله □۲- خیر □۳- نمی دانم □۴- موردی ندارد

بخش چهارم: سوالات مربوط به فرایند ترخیص

.....

۵۴. آیا پزشک/پزشکانتان با شما در مورد کارهایی که پس از ترک بیمارستان باید انجام دهید یا انجام ندهید، صحبت نمودند؟

(آیا در زمان ترخیص، پزشک/پزشکانتان با شما در مورد این که داروهایتان را چگونه و در چه زمانی مصرف کنید و اینکه مجاز به انجام دادن چه کارهایی (مثلا نوع غذاهایی که می تواند میل کنید) هستید و چه کارهایی (مثلا ورزش سنگین و اجتناب از خوردن یک سری غذاها) نیستید صحبت نمودند؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی دانم ۴- موردی ندارد

۵۵. آیا با شما در مورد این که اگر پس از ترخیص، مشکل یا نیازی داشتید باید چه اقدامی انجام دهید اطلاعاتی ارائه شد؟

(آیا در زمان ترخیص به شما گفته شد در صورتی که مشکلاتی مثل تهوع و استفراغ، التهاب محل جراحی و ... برای شما پیش آمد، با چه کسی تماس بگیرید و به کجا مراجعه نمایید؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی دانم ۴- موردی ندارد

۵۶. آیا وقت ویزیت برای ملاقات با دکتر یا رفتن به درمانگاه برای شما رزرو شده بود؟ (آیا به شما هنگام ترخیص گفته شد که مثلا چه تاریخی و راس چه ساعتی برای ویزیت به کجا مراجعه نمایید؟ مثلا روز شنبه ساعت ۴ به مطب دکتر یا درمانگاه بیمارستان برای پیگیری مراجعه نمایید؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی دانم ۴- موردی ندارد

۵۷. آیا خدمات و مراقبت هایی توسط بیمارستان برای مراقبت از شما در منزل برنامه ریزی و تنظیم شده بود؟ (آیا پرسنل بیمارستان از شما پرسیدند که برای مراقبت و کمک به شما در خانه فردی وجود دارد یا نه و در صورتی که کسی وجود نداشت، تمهیداتی برای شما در نظر گرفته شد و ایا در هنگام ترخیص آموزش لازم برای مراقبت از خودتان در منزل را از پرسنل بیمارستان دریافت نمودید؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی دانم ۴- موردی ندارد

۵۸. آیا ساعت ترخیص و مدت زمان ترخیص شما مناسب بود؟ (آیا ساعتی از روز که پزشک

شما را مرخص نمود، مناسب بود؟ و از زمان مطلع نمودن شما برای ترخیص تا زمان ترک بیمارستان زمان زیادی منتظر نماندید؟

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد
مدت زمان به دقیقه:

۵۹. اطلاعات مکتوبی که در هنگام ترخیص به شما ارائه شد را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
(کیفیت اطلاعات مکتوبی که در خصوص نگهداری از خودتان در منزل و مواردی که باید رعایت نمایید به شما تحویل داده شد را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟)

۱- عالی ۲- بسیارخوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف
۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۶۰. آیا گزارش مکتوبی جهت ارائه به پزشک خانواده در خصوص روند درمانتان و مراقبت‌های آتی مورد نیاز در اختیارتان قرار داده شد؟

(آیا برگه‌ای غیر از برگه خلاصه پرونده در خصوص اقدامات درمانی که برای شما انجام شده است به شما تحویل داده شد تا به پزشک خانواده خود ارائه نمایید؟)

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم ۴- موردی ندارد

بخش پنجم: فرانشیز و پرداخت‌های غیر رسمی به پزشکان

.....

۶۱. ارزیابی شما از هزینه‌های درمانی طبق تعرفه (۱۰٪ از کل هزینه‌ها و ۵٪ از بیمه روستایی و ارجاعی از پزشک خانواده) چگونه است؟

۱- عالی ۲- بسیارخوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف
۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۶۲. در مقایسه هزینه‌های قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

۱- عالی ۲- بسیارخوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف
۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۶۳. آیا پرسنل بیمارستان در زمان پذیرش، بستری و ترخیص از شما یا همراهانتان هزینه غیرمعارف یا خارج از صورت حساب دریافت کرده‌اند؟ (منظور از پرداخت غیرمعارف، پرداخت غیررسمی به جز مواردی که در صورت‌حساب بیمار ذکر شده است).

۱- هرگز ۲- گاهی اوقات ۳- معمولاً (بیشتر اوقات)

۴- همیشه ۵- نمی‌دانم

مقدار پرداخت تومان

۶۴. در صورت پاسخ مثبت به سؤال فوق، به کدام دلایل زیر پرداخت را انجام داده‌اید؟

۱- قدردانی ۲- به درخواست پزشک به عنوان حق‌الزحمه

۳- امید به دریافت خدمات بیشتر ۴- مجبور به پرداخت به منظور دریافت خدمات قانونی

۵- غیره (لطفاً ذکر کنید:.....)

۶۵. پرداخت غیر رسمی به کدامیک از پرسنل بیمارستان بوده است؟

۱- پزشکان متخصص ۲- پزشک عمومی ۳- پرستار (ماما، کمک پرستار)

۴- نگهبان ۵- خدمات ۶- غیره

۶۶. آیا با درخواست پرداخت غیررسمی (زیرمیزی) از سوی کارکنان مواجه بوده‌اید که به آن ترتیب اثر نداده باشید؟

۱- بلی ۲- خیر

۶۷. آیا از مراجع ذیصلاح رسیدگی به شکایات مردم در خصوص پول زیرمیزی اطلاع داشتید؟

۱- بلی ۲- خیر

۶۸. ارزیابی شما از هزینه‌های درمانی طبق تعرفه (۱۰٪) از کل هزینه‌ها و ۵٪ از بیمه روستایی و ارجاعی از پزشک خانواده چگونه است؟

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف

۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

۶۹. در مقایسه هزینه‌های قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

۱- عالی ۲- بسیار خوب ۳- خوب ۴- متوسط ۵- ضعیف

۶- نمی‌دانم ۷- موردی ندارد

بخش ششم: سوالات مربوط به تجربه کلی بیمار در بیمارستان

۱. آیا در مدت بستری در بیمارستان اتفاق خوب یا بدی رخ داد که باعث تعجب شما شود یا برای شما غیرمنتظره باشد؟ مثلاً:

• غذای شما را به بیمار دیگری و غذای او را به شما داده باشند.

• آزمایشات بیمار دیگر را در پرونده شما قرار دهند.

• داروی شما را اشتباهی به دیگری و داروی دیگری را اشتباهی به شما بدهند.

● بعد از رفتن به اتاق عمل متوجه شوند که شما مشکل قلبی دارید بنابراین جراحی شما لغو شود و یا . . .)

لطفاً ذکر شود:

۲. آیا مسأله‌ای وجود دارد که بیمارستان باید برای بهبود آن کاری کند تا نیازهای بیماران را بهتر برآورده نماید؟

(توصیه‌ها، پیشنهادات و انتقادات خودتان را در خصوص خدمات بیمارستان بفرمایید همچنین در صورتی که فکر می‌کنید فردی در بیمارستان به دلیل خدمت‌رسانی خوب باید تشویق شود او را معرفی نمایید.)

.....
.....

پاسخگوی گرامی سلام؛
 این طرح توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با دستور مقام محترم وزارت به منظور بررسی رضایت‌مندی پزشکان در مراکز درمانی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بدنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در حال انجام می‌باشد، تا میزان دستیابی به برخی از اهداف طرح تحول سلامت را مشخص کند. گزارش‌ها بطور مستقیم جهت بررسی به وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال خواهد شد. بنابراین از شما تقاضا می‌شود به دقت به این پرسش‌ها پاسخ دهید تا پاسخ‌های شما راهگشای مداخلات مناسب باشد. لازم به ذکر است که کلیه اطلاعات این پرسشنامه محرمانه خواهد ماند و شما نسبت به پاسخ این پرسش‌ها آزاد می‌باشید

«با تشکر؛ مرکز افکارسنجی، دانشجویان ایران»

شماره تلفن مصاحبه شونده:

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ۰ | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

- ۱- نام بیمارستان یا مرکز درمانی محل کار:
- ۲- نوع بیمارستان: ۱- ۲- ۳- ۴- ۵- ۶- ۷- ۸- ۹- ۱۰-
- ۳- نام و نام خانوادگی: (در صورت تمایل)
- ۴- سن: سال
- ۵- جنسیت: ۱- زن ۲- مرد
- ۶- تاهل: ۱- متأهل ۲- مجرد ۳- مطلقه
- ۴- همسر فوت شده
- ۷- سطح تحصیلات: ۱- متخصص ۲- فوق تخصص ۳- فلوشیپ ۴- غیره
- ۸- رشته تحصیلی (تخصص، فوق تخصص و یا فلوشیپ):

۹- وضعیت کاری:

- ۱- رسمی ۲- پیمانی ۳- قراردادی ۴- طرحی
۵- شاغل در بخش خصوصی ۶- سایر موارد:.....

(چنانچه در محل‌های مختلف مشغول به کار می‌باشید، سؤالات ۵- ۱- مربوط به محل کار اصلی شما که بیشترین زمان را در آن صرف می‌کنید، می‌باشد).

۱۰- نحوه آشنایی شما با طرح تحول سلامت چگونه بوده است؟

- ۱- مسوولان دانشگاهی یا بیمارستان ۲- دوستان
۳- همکاران ۴- رسانه‌ها
۵- سایر موارد:.....

۱۱- آیا طرح تحول سلامت مشمول شما شده است؟ ۱- بلی

۲- خیر برو به سؤال ۴-۱۱

چنانچه پاسخ شما بلی (همکار در طرح تحول سلامت) است:

۱-۱۱- آیا همکاری شما در طرح تحول سلامت به صورت داوطلبانه بوده است؟

- ۱- بلی ۲- خیر

۲-۱۱- نحوه همکاری شما در طرح تحول سلامت: (شما می‌توانید برای سوال فوق بیشتر از یک گزینه را ذکر نمایید)

۱- مدیریتی ۲- پزشک مقیم ۲۴ ساعته ۳- پزشک انکال

۴- کلینیک ویژه ۵- غیره (ذکر شود):.....

۳-۱۱- آیا در طرح تحول سلامت آنکالی یا شیفت در ماه برای شما افزایش یافته است؟

۱- بلی (اگر بلی چه تعداد؟..... برو به سؤال ۱۲) ۲- خیر

- چنانچه پاسخ شما خیر (غیر همکار در تحول سلامت) است،

۴-۱۱- در صورتی که امکان همکاری در طرح تحول سلامت را داشته باشید، مایل به ورود به طرح هستید؟

- ۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم

۱۲- کمیت و کیفیت تجهیزات و تسهیلات تشخیصی و درمانی محل کار شما بعد از طرح

تحول سلامت چه تغییری کرده است؟

۱- بسیار بهتر شده ۲- بهتر شده ۳- تغییر نکرده ۴- بدتر شده

۵- بسیار بدتر شده ۶- نظری ندارم

۱-۱۲- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۳- تعداد مراجعین شما بعد از طرح تحول سلامت چه تغییری کرده است؟

۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته

{ ۳- تغییری نکرده است ۴- بررسی نکرده‌ام

۵- نظری ندارم } برو به سؤال ۱۴

۱-۱۳- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۴- کیفیت فعالیت‌های تشخیصی و درمانی شما بعد از طرح تحول سلامت در مقایسه با

قبل چه تغییری کرده است؟

۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته

{ ۳- تغییری نکرده است ۴- بررسی نکرده‌ام

۵- نظری ندارم } برو به سؤال ۱۵

۱-۱۴- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۵- آیا مایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی خود تا آخر سال هستید؟

۱- بلی برو به سؤال ۱۶ ۲- خیر برو به سؤال ۱-۱۵

۱۵-۱- در صورت عدم تمایل به همکاری، دلیل خود را ذکر

فرمایید:.....

۱۶- در آمد شما بعد از طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل چه تغییری کرده است؟

۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته

۳- تغییری نکرده است ۴- بررسی نکرده‌ام

۵- نظری ندارم برو به سؤال ۱۷

۱۶-۱- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۷- آیا از نحوه رسیدگی به پیش نهادها و درخواست‌های خود (مرتبط با طرح تحول

سلامت) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۸- برخورد بیماران و همراهان آنان با شما بعد از اجرای طرح تحول سلامت در مقایسه با

قبل چه تغییری کرده است؟

۱- بسیار بهتر شده ۲- بهتر شده ۳- بدتر شده

۴- بسیار بدتر شده ۵- تغییری نکرده ۶- نظری ندارم برو به سؤال ۹

۱۸-۱- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال ۱۸) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۹- آیا از آموزش‌های داده شده در مورد جزئیات طرح تحول سلامت به خود راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

□ ۴- کاملاً ناراضی □ ۵- نمی دانم

۲۰- امکانات اقامتی محل کار شما در مقایسه با قبل از طرح تحول سلامت چه تغییری کرده است؟

□ ۱- بسیار بهتر شده □ ۲- بهتر شده

□ ۳- تغییر نکرده □ برو به سؤال ۲۱

□ ۴- بدتر شده □ ۵- بسیار بدتر شده

□ ۶- نظری ندارم □ برو به سؤال ۲۱

۲۰-۱- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

□ ۱- کاملاً راضی □ ۲- نسبتاً راضی □ ۳- نه چندان راضی

□ ۴- کاملاً ناراضی □ ۵- نمی دانم

۲۱- آیا قبل از طرح تحول سلامت در بخش خصوصی (مطب شخصی یا سایر مراکز

خصوصی) فعال بوده‌اید؟

□ ۱- بلی □ ۲- خیر □ برو به سؤال ۲۳

۲۲- در صورت پاسخ بلی آیا از تغییر وضعیت خود بعد از طرح تحول سلامت (عدم ادامه

فعالیت در بخش خصوصی) راضی هستید؟

□ ۱- کاملاً راضی □ ۲- نسبتاً راضی □ ۳- نه چندان راضی

□ ۴- کاملاً ناراضی □ ۵- نمی دانم

۲۳- چنانچه فکر می‌کنید به موردی اشاره نشده است، بفرمایید.

..... ۱-

..... ۲-

☞ مشخصات پرسشگر:

نام پرسشگر: کد پرسشگر: تاریخ مصاحبه:

مدت زمان مصاحبه: کدبازبین:

شماره پرسشنامه ...

پاسخگوی گرامی سلام؛
این طرح توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با دستور مقام محترم وزارت به منظور بررسی رضایت‌مندی پزشکان در مراکز درمانی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بدنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در حال انجام می‌باشد، تا میزان دستیابی به برخی از اهداف طرح تحول سلامت را مشخص کند. گزارش‌ها بطور مستقیم جهت بررسی به وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال خواهد شد. بنابراین از شما تقاضا می‌شود به دقت به این پرسش‌ها پاسخ دهید تا پاسخ‌های شما راهگشای مداخلات مناسب باشد. لازم به ذکر است که کلیه اطلاعات این پرسشنامه محرمانه خواهد ماند و شما نسبت به پاسخ این پرسش‌ها آزاد می‌باشید.

شماره تلفن مصاحبه شونده:

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ۰ | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

بخش اول- سوالات کلی و مشخصات جمعیت شناختی پزشک

- ۱- نام بیمارستان یا مرکز درمانی محل کار:.....
- ۲- نوع بیمارستان:
 ۱- خیریه ۲- تامین اجتماعی ۳- نظامی ۴- خصوصی ۵- غیره
- ۳- نام و نام خانوادگی:..... (در صورت تمایل)
- ۴- سن: سال
- ۵- جنسیت: ۱- زن ۲- مرد
- ۶- تاهل: ۱- متأهل ۲- مجرد ۳- مطلقه ۴- همسر فوت شده
- ۷- سطح تحصیلات:
 ۱- متخصص ۲- فوق تخصص ۳- فلوشیپ ۴- غیره
- ۸- رشته تحصیلی (تخصص، فوق تخصص و یا فلوشیپ):.....
- ۹- وضعیت کاری:
 ۱- رسمی ۲- پیمانی ۳- قراردادی ۴- طرحی
 ۵- شاغل در بخش خصوصی ۶- سایر
 موارد:.....

- چنانچه در محل‌های مختلف مشغول به کار می‌باشید، سؤالات ۱۳ تا ۱۰ مربوط به محل کار اصلی شما که بیشترین زمان را در آن صرف می‌کنید، می‌باشد.
- ۱۰- تعداد مراجعین شما بعد از شروع طرح تحول سلامت تغییری کرده است؟
- ۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته ۳- تغییری نکرده است ۴- برو به سؤال ۹
- ۴- بررسی نکرده‌ام ۵- نظری ندارم

۱۰-۱- آیا از تغییر تعداد مراجعین خود (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی
- ۵- نمی‌دانم

۱۰-۲- آیا تغییر تعداد مراجعین (بنا بر پاسخ سؤال فوق) بر کیفیت خدمت شما اثرگذار بوده است؟

- ۱- بسیار خوب بوده ۲- خوب بوده ۳- متوسط بوده ۴- ضعیف بوده
- ۵- بسیار ضعیف بوده ۶- نظری ندارم

۱۱- آیا مایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال هستید؟

- ۱- بسیار زیاد ۲- زیاد ۳- متوسط ۴- کم ۵- بسیار کم
- ۶- نظری ندارم

۱۲- آیا درآمد شما بعد از اجرای طرح تحول سلامت تغییر کرده است؟

- ۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته ۳- تغییری نکرده است ۴- بررسی نکرده‌ام
- ۵- نظری ندارم

۱۳- در صورتی که امکان همکاری در طرح تحول سلامت را داشته باشید، آیا مایل به ورود به طرح هستید؟

- ۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم

مشخصات پرسشگر:

نام پرسشگر: کد پرسشگر: تاریخ مصاحبه:

مدت زمان مصاحبه: کدبازبین:

شماره پرسشنامه:.....

این طرح توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با دستور مقام محترم وزارت به منظور بررسی رضایت‌مندی پرستاران در مراکز درمانی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بدنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در حال انجام می‌باشد، تا میزان دستیابی به برخی از اهداف طرح تحول سلامت را مشخص کند. گزارش‌ها بطور مستقیم جهت بررسی برای وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال خواهد شد. بنابراین از شما تقاضا می‌شود به دقت به این پرسش‌ها پاسخ دهید تا پاسخ‌های شما راهگشای مداخلات مناسب باشد. لازم به ذکر است که کلیه اطلاعات این پرسشنامه محرمانه خواهد ماند و شما نسبت به پاسخ این پرسش‌ها آزاد می‌باشید.

سوالات مربوط به طرح تحول سلامت

- ۱- نحوه آشنایی شما با طرح تحول سلامت چگونه بوده است؟
- ۱- مسوولان دانشگاهی یا بیمارستان ۲- دوستان ۳- همکاران ۴- رسانه‌ها ۵- سایر موارد:.....
- ۲- آیا در طرح تحول سلامت آنکالی یا شیف‌ت در ماه برای شما افزایش یافته است؟
- ۱- بلی (اگر بلی چه تعداد؟.....) ۲- خیر
- ۳- تعداد مراجعین شما بعد از طرح تحول سلامت چه تغییری کرده است؟
- ۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته ۳- تغییری نکرده است
- ۴- بررسی نکرده‌ام ۵- نظری ندارم برو به سوال ۵
- ۴- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟
- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم
- ۵- کیفیت فعالیت‌های تشخیصی و درمانی شما بعد از طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل چه تغییری کرده است؟
- ۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته ۳- تغییری نکرده است
- ۴- بررسی نکرده‌ام ۵- نظری ندارم برو به سوال ۷
- ۶- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟
- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۷- آیا مایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی خود تا آخر سال هستید؟

- ۱- بسیار زیاد ۲- زیاد ۳- کم ۴- بسیار کم ۵- نظری ندارم

۷-۱- در صورت عدم تمایل به همکاری، دلیل خود را ذکر فرمایید.....

۸- آیا از نحوه رسیدگی به پیش نهادها و درخواست‌های خود (مرتبط با طرح تحول سلامت) راضی هستید؟

- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۹- برخورد بیماران و همراهان آنان با شما بعد از اجرای طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل چه تغییری کرده است؟

- ۱- بسیار بهتر شده ۲- بهتر شده ۳- تغییر نکرده ۴- بدتر شده ۵- بسیار بدتر شده

۶- نظری ندارم { برو به سوال ۱۱

۱۰- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۱- آیا از آموزش‌های داده شده در مورد جزییات طرح تحول سلامت به خود راضی هستید؟

- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۱۲- امکانات اقامتی محل کار شما در مقایسه با قبل از طرح تحول سلامت چه تغییری کرده است؟

- ۱- بسیار بهتر شده ۲- بهتر شده ۳- تغییر نکرده ۴- بدتر شده ۵- بسیار بدتر شده

۶- نظری ندارم { برو به سوال ۱۴

۱۳- آیا از تغییر فوق (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

- ۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی ۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

مشخصات پاسخگو:.....

۱۵- شماره تلفن مصاحبه شونده:

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ۰ | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

۱۶- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی

۱۷- نام بیمارستان یا مرکز درمانی محل خدمت:..... ..

۱- نوع بیمارستان: ۱- دولتی-آموزشی ۲- دولتی-غیرآموزشی

۱۸- نام و نام خانوادگی:

۱۹- سن: سال

۲- جنسیت: ۱- زن ۲- مرد

۲۱- تاهل: ۱- متأهل ۲- مجرد ۳- بدون همسر(فوت)

۴- بدون همسر (طلاق)

۲۲- سطح تحصیلات: ۱- لیسانس ۲- فوق لیسانس ۳- دکترا

۴- غیره.....

۲۳- وضعیت کاری: ۱- رسمی ۲- پیمانی ۳- قراردادی

۴- طرحی ۵- شاغل در بخش خصوصی ۶- سایر موارد:.....

شما می توانید برای سوال فوق بیشتر از یک گزینه را ذکر نمایید.

.....

نام و نام خانوادگی پرسشگر:.....

تاریخ انجام مصاحبه:..... زمان آغاز مصاحبه:.....

زمان پایان مصاحبه:.....

کد بازبین:.....

این طرح توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با دستور مقام محترم وزارت به منظور بررسی رضایت‌مندی پرستاران در مراکز درمانی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بدنبال اجرای طرح تحول نظام سلامت در حال انجام می‌باشد، تا میزان دستیابی به برخی از اهداف طرح تحول سلامت را مشخص کند. گزارش‌ها بطور مستقیم جهت بررسی به وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال خواهد شد. بنابراین از شما تقاضا می‌شود به دقت به این پرسش‌ها پاسخ دهید تا پاسخ‌های شما راهگشای مداخلات مناسب باشد. لازم به ذکر است که کلیه اطلاعات این پرسشنامه محرمانه خواهد ماند و شما نسبت به پاسخ این پرسش‌ها آزاد می‌باشید.

(چنانچه در محل‌های مختلف مشغول به کار می‌باشید، سؤالات ۷-۱ مربوط به محل کار اصلی شما که بیشترین زمان را در آن صرف می‌کنید، می‌باشد).

سؤالات مربوط به طرح تحول سلامت

۱- تعداد مراجعین شما بعد از شروع طرح تحول سلامت تغییری کرده است؟

۱-افزایش یافته ۲- کاهش یافته ۳- تغییری نکرده است

۴- بررسی نکرده‌ام ۵- نظری ندارم برو به سوال ۲

۲- آیا از تغییر تعداد مراجعین خود (بنا بر پاسخ سؤال فوق) راضی هستید؟

۱- کاملاً راضی ۲- نسبتاً راضی ۳- نه چندان راضی

۴- کاملاً ناراضی ۵- نمی‌دانم

۳- آیا تغییر تعداد مراجعین (بنا بر پاسخ سؤال فوق) بر کیفیت خدمت شما اثرگذار بوده است؟

۱- بسیار خوب بوده ۲- خوب بوده ۳- متوسط بوده

۴- ضعیف بوده ۵- بسیار ضعیف بوده ۶- نظری ندارم

۴- آیا مایل به ادامه همکاری در محل کار کنونی تا آخر سال هستید؟

۱- بسیار زیاد ۲- زیاد ۳- کم ۴- بسیار کم ۵- نظری ندارم

۵- آیا درآمد شما بعد از اجرای طرح تحول سلامت تغییری کرده است؟

۱- افزایش یافته ۲- کاهش یافته ۳- تغییری نکرده است

۴- بررسی نکرده‌ام ۵- نظری ندارم

۶- در صورتی که امکان همکاری در طرح تحول سلامت را داشته باشید، مایل به ورود به طرح هستید؟

۱- بله ۲- خیر ۳- نمی‌دانم

۷- چنانچه فکر می‌کنید به موردی اشاره نشده است، بفرمایید.

.....
.....
.....
مشخصات پاسخگو:

۸- شماره تلفن مصاحبه شونده:

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ۰ | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

۹- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی

۱۰- نام بیمارستان یا مرکز درمانی محل خدمت:.....

۱۱- نوع بیمارستان: ۱- خیریه ۲- تامین اجتماعی ۳- نظامی

۴- خصوصی ۵- غیره.....

۱۲- نام و نام خانوادگی:

۱۳- سن: سال

۱۴- جنسیت: ۱- زن ۲- مرد

۱۵- تاهل: ۱- متأهل ۲- مجرد ۳- بدون همسر(فوت)

۴- بدون همسر(طلاق)

۱۶- سطح تحصیلات: ۱- لیسانس ۲- فوق لیسانس ۳- دکترا

۴- غیره.....

۱۷- وضعیت کاری: ۱- رسمی ۲- پیمانی ۳- قراردادی

۴- طرحی ۵- شاغل در بخش خصوصی ۶- سایر موارد:.....

شما می‌توانید برای سوال فوق بیشتر از یک گزینه را ذکر نمایید.

.....

نام و نام خانوادگی پرسشگر:.....

تاریخ انجام مصاحبه:..... زمان آغاز مصاحبه:..... زمان پایان مصاحبه:.....

کد بازی:.....