



## گزاره برگ ۱ ارائه‌دهندگان خدمات سلامت چه نظری در خصوص طرح تحول سلامت دارند؟

مبتنی بر عملکرد است. پژوهش‌ها در سایر کشورها نشان می‌دهد که این نظام در اکثر کشورها جریان دارد. از مداخلات دیگری که در این زمینه انجام شد، اعلام غیرقانونی بودن دریافت مبلغ زیرمیزی در سراسر کشور و برخورد قانونی با این موضوع است. این دسته از مداخلات می‌توانند به‌طور مستقیم، رضایت‌گیرنده خدمت را تحت تأثیر قرار دهند.

بررسی چارچوب‌های پایش و ارزیابی اصلاحات نظام سلامت در کشورها نشان می‌دهد که شاخص رضایت ارائه‌دهنده خدمت، یکی از شاخص‌های اصلی ارائه‌شده است و از نتایج به‌دست آمده، در ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده استفاده می‌شود. مطابق دستورالعمل پیشنهادی سازمان جهانی بهداشت، در کشورهای طی دهه اخیر اصلاحات نظام سلامت انجام می‌دهند، پرداختن به موضوع کیفیت ارائه خدمات ضرورت دارد و لذا پژوهش‌هایی که به لزوم انجام این ارزیابی‌ها می‌پردازند، ضرورت پیدا می‌کند. مؤسسه ملی تحقیقات سلامت براساس رسالتی که برعهده دارد (پایش و ارزیابی تمام جنبه‌های طرح تحول سلامت)، از همان ابتدا نظام ارزیابی رضایت ارائه‌دهنده خدمت را به همراه سایر برنامه‌ها مستقر کرد و هم‌سو با اهداف پوشش همگانی سلامت، پژوهش‌هایی برای ارائه این شاخص صورت گرفت. این گزاره‌برگ نتایج پایش و ارزیابی یکی از شاخص‌های مرتبط با طرح تحول سلامت (رضایت ارائه‌دهنده خدمت، از بخش اثر برنامه) را ارائه می‌کند. این ارزیابی برای بررسی بهتر، با ارائه‌دهندگان شاغل در سایر بخش‌ها که مجری طرح تحول نیستند، مقایسه شده است. در شکل شماره ۱،

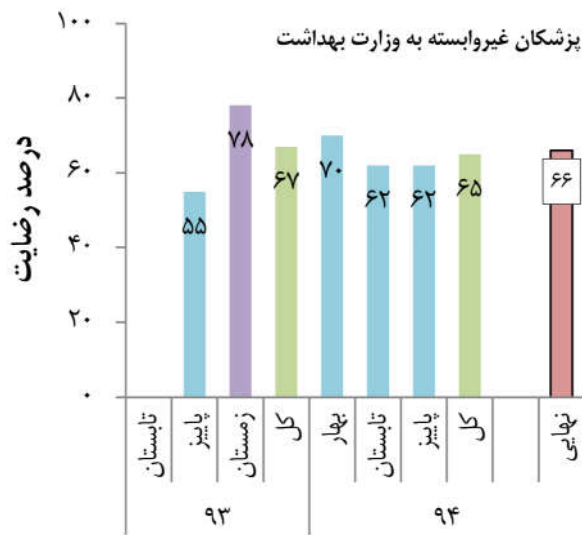
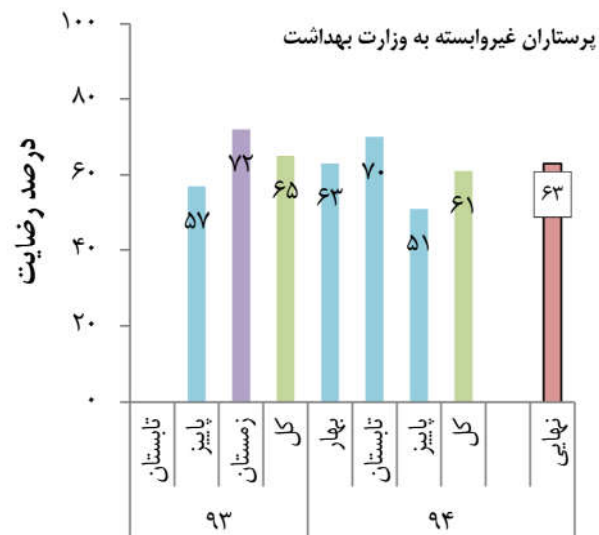
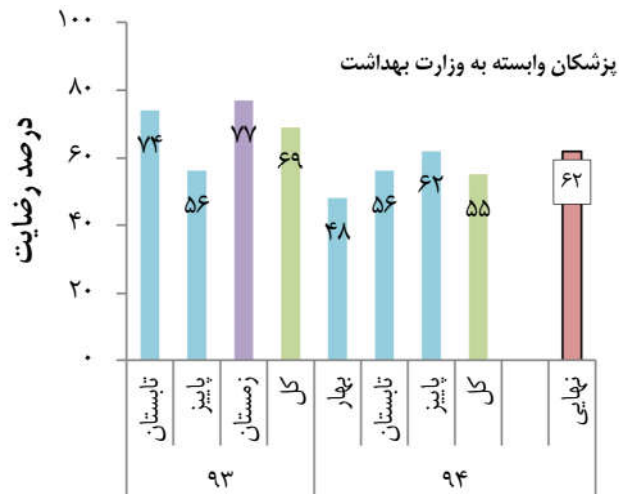
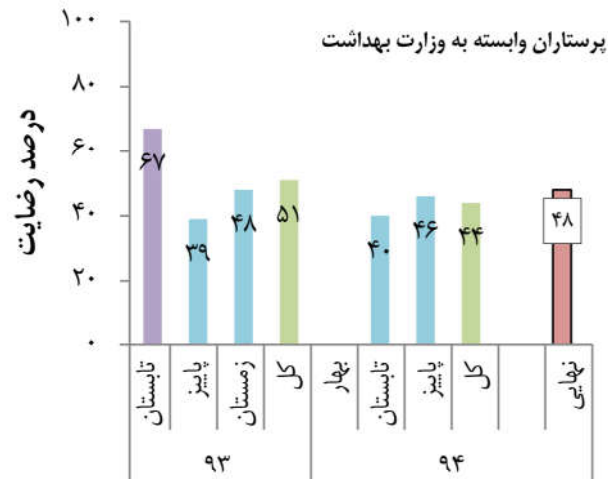
طرح تحول سلامت از ابتدای سال ۱۳۹۳ با سه رویکرد حفاظت مالی، ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات سلامت و ارتقای کیفیت خدمات شروع شد. هم‌زمان با آغاز این مداخله مهم و دستور برای پایش و ارزیابی آن، ارزیابی رضایت ارائه‌دهندگان خدمات (افراد شاغل در بیمارستان‌های مجری طرح و غیرمجری طرح) آغاز شد. ارزیابی نظرات و رضایت این گروه، از شاخص‌های مهم برنامه تلقی شد و لذا این مهم را مؤسسه ملی تحقیقات سلامت، از ابتدای شروع طرح بررسی کرد.

ارائه‌دهنده خدمت، به‌عنوان بازوی اصلی ارائه خدمت در نظام‌های سلامت، می‌تواند تأثیری مستقیم بر کیفیت خدمات ارائه‌شده داشته باشد. در طرح تحول سلامت مداخلاتی اجرا شد که ممکن است به‌طور مستقیم بر روی رضایت‌مندی این گروه، تأثیر داشته باشد؛ لذا ارزیابی این موضوع اهمیتی دوچندان دارد. به‌دنبال اجرای طرح تحول سلامت، فرانشیز در بیمارستان‌های دولتی کاهش و هتلینگ بیمارستان‌ها ارتقاء یافت. این عوامل باعث افزایش دسترسی بیماران به خدمات شد و از سوی دیگر، افزایش مراجعات به گروه‌های ارائه خدمت در بیمارستان‌های دولتی و شیفت بیماران از بخش‌های خصوصی به این بیمارستان‌ها را در پی داشت. ارائه ارزش‌گذاری نسبی، به‌عنوان اصلی‌ترین مداخله در فاز سوم، رضایت و عملکرد ارائه‌دهنده خدمت را می‌تواند تحت تأثیر قرار دهد و در نهایت بر کیفیت ارائه خدمات اثر گذارد و در نتیجه، رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه‌شده را باعث شود. از دیگر مداخلات اجرا شده در طی سال اول طرح تحول سلامت، استقرار نظام پرداخت



به ترتیب رضایت پزشکان متخصص وابسته به وزارت بهداشت، پزشکان متخصص غیروابسته به وزارت بهداشت، پزشکان شاغل در مناطق محروم، پرستاران وابسته به وزارت بهداشت و در نهایت پرستاران غیروابسته به وزارت بهداشت، در طی دوره بررسی نشان داده شده است.

شکل شماره ۱. رضایت گروه‌های مختلف ارائه‌دهنده خدمات بعد از اجرای طرح تحول سلامت





مداخلات مناسب‌تر در قالب طرح تحول سلامت کمک‌کننده باشد؛ با این حال تأکید می‌شود تفاوت فاحشی بین نظر گروه‌های پرستار با نظر گروه‌های پزشکان مشاهده نشد. در گزاره‌برگ‌های آتی نظر اختصاصی این گروه‌ها در خصوص ابعاد و فازهای طرح تحول سلامت ارائه خواهد شد.

## نتیجه‌گیری

این ارزیابی از فصل آغازین طرح تحول سلامت در نمونه‌های انتخابی پزشکان و پرستاران آغاز شد و از همان افراد انتخاب‌شده، برای فصل‌های بعد هم پرسشگری به عمل آمد؛ به همین دلیل امکان ارزیابی مداخلات جدید در هر فصل و نظر این گروه برای اجرای این مداخلات بدست آمد. گزاره‌برگ حاضر نظر کلی این گروه را درباره‌ی طرح تحول سلامت ارائه کرده است و در گزاره‌برگ‌های بعدی نیز دیدگاه‌های این گروه راجع به فازهای اختصاصی ارائه خواهد شد. بررسی نتایج کلی این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین رضایت گروه‌های پزشک (۶۳ درصد) و گروه‌های پرستار (۵۶ درصد) اختلاف چندانی وجود ندارد و علی‌رغم برخی موضوعات مطرح‌شده در زمینه‌ی پزشک‌محور بودن مداخلات، یا ارائه‌ی برخی مطالب مبنی بر توجه ویژه به پزشکان در مقابل پرستاران، این اختلاف در رضایت دو گروه بارز نیست. مقایسه‌ی رضایت دو گروه پزشک وابسته به وزارت بهداشت و غیروابسته به وزارت بهداشت نشانگر بالاتر بودن رضایت گروه‌های شاغل در بخش‌های دیگر است؛ اما این تفاوت بسیار اندک است و پزشکان متخصص شاغل در وزارت بهداشت، به همان نسبت پزشکان شاغل در سایر مراکز رضایت دارند و لذا این امر می‌تواند کیفیت ارائه‌ی خدمات در بخش‌های دولتی وابسته به وزارت بهداشت را به همان نسبت بخش خصوصی تحت تأثیر قرار دهد. آنچه در این ارزیابی‌ها مشاهده شد، روند کاهشی رضایت پرستاران شاغل در بخش‌های دولتی بود. این روند نسبت به بررسی پایه، کاهش اندکی داشت؛ با این حال این گروه در بین سایر گروه‌ها ناراضی‌تری را اعلام کردند. بررسی مطالبات خاص این گروه می‌تواند در ارائه