

# علل شکایات بیماران قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران

حسین درگاهی<sup>۱\*</sup>، نادر بهمن<sup>۲</sup>، آرش اکبرزاده<sup>۳</sup>

۱. دانشکده بهداشت، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
۲. دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
۳. مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

نشریه پایش

سال هفدهم، شماره پنجم، مهر - آبان ۱۳۹۷، صص ۴۹۵-۵۰۵  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۶/۱۷  
انشر الکترونیک پیش از انتشار - ۱۸ شهریور ۹۷]

## چکیده

**مقدمه:** پایش علل شکایات بیماران از مراقبت های بیمارستانی موجب ارتقای شاخص های عملکرد بیمارستان ها و افزایش رضایت بیماران می شود. این پژوهش با هدف تعیین و تبیین علل شکایات بیماران از نظر عوامل فردی، سازمانی، موضوعی و فرایندی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد.

**مواد و روش کار:** این مطالعه توصیفی- تحلیلی به صورت مقطعی در طی سال های ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۴ انجام شد. تعداد ۱۰۰۳ مورد از شکایات شفاهی، کتبی و تلفنی ثبت شده از تعداد پنج بیمارستان عمومی و تک تخصصی در قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در فرم جمع آوری داده های محقق ساخته ثبت گردید. داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS 20 و با بهره برداری از آزمون های کای-دو، تی، تحلیل واریانی و پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:** نتایج به دست آمده نشان داد بین تعداد شکایات صورت گرفته بیماران و همراهان آن ها بعد از اجرای طرح تحول سلامت نسبت به قبل از آن در بیمارستان های مورد مطالعه ارتباط معنی دار وجود ندارد ( $P=0/68$ ). هم چنین ارتباط مثبت و معنی دار بین تعداد شکایات قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت با وضعیت بیماران در بیمارستان ( $P=0/01$ )، با فرد مورد شکایت شامل پزشکان و پرستاران، ( $P=0/001$ ) و وضعیت حیات بیماران ( $P=0/001$ )، و نوع بستری بیماران ( $P=0/001$ ) وجود داشت.

**بحث و نتیجه گیری:** از آنجا که بعد از اجرای طرح تحول سلامت افزایش تعداد شکایات بیماران از پزشکان و پرستاران، وضعیت بیماران در حال درمان به ویژه در بخش های سرپایی مشاهده گردید، لذا به منظور اصلاح نقاط ضعف در ارائه خدمات بیمارستانی، پیشنهاد می شود دوره های آموزشی مهارت های ارتباطی جهت تقویت ارتباط پزشک-بیمار و پرستار- بیمار تدوین و اجرا شود و تمهیدات لازم در راستای ترمیم شاخص های فرآیند درمانی در بیمارستان های مورد مطالعه برقرار گردد.

**کلیدواژه:** شکایت بیمار، طرح تحول سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران

کد اخلاق: IR.TUMS.25810

\* نویسنده پاسخگو: تهران، خیابان قدس، خیابان پورسینا، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران  
E-mail: hdargagi@sina.tums.ac.ir

## مقدمه

پایش ارائه خدمات به بیماران در بیمارستان‌ها که سالهاست در معتبرترین مراکز بهداشتی درمانی جهان صورت می‌گیرد، از مهمترین فرآیندها در جهت بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی به شمار می‌آید. از جمله فرآیندهای مهم در این زمینه بررسی علل شکایات بیماران از خدمات ارائه شده در بیمارستانها است [۱]. شکایات، نوعی ابراز نارضایتی است که نیاز به پاسخگویی و رسیدگی دارد [۲]. رسیدگی به شکایات، یکی از روشهای ارتقای استانداردهای سلامت، افزایش رضایت بیماران و بهبود کیفیت مراقبت به شمار می‌رود که در نظام سلامت از اهمیت خاصی برخوردار است و باعث رضایت بیماران و خانواده آن‌ها در بیمارستان‌ها می‌شود [۳، ۴]. از آن‌جا که به علت دسترسی به اطلاعات بهداشتی درمانی و افزایش سطح سواد سلامت و آموزش عمومی افراد جامعه، مشارکت بیماران و خانواده‌های آن‌ها در روند مراقبت درمانی با داشتن نقش فعال در تصمیم‌گیری بالینی افزایش یافته است، در نتیجه، شکایات آنها نیز از نحوه ارائه مراقبت سلامت نیز به طور چشمگیری با افزایش همراه است [۵]. بنابراین، اگر مدیران نظام سلامت، پزشکان و سایر کارکنان بیمارستان‌ها بخواهند به‌طور موثر به شکایات رسیدگی و آنها را حل و فصل کنند، ابتدا باید درک بهتری از بیماران و خانواده آن‌ها داشته باشند [۶]. زیرا بیماران بستری در بیمارستان‌ها در طول دوره بستری شدن دچار استرس هستند، و از سوی دیگر، بستری بودن هزینه‌های بالایی به فرد و جامعه تحمیل می‌نماید [۷]. پژوهش‌های انجام شده در این زمینه نشان می‌دهند که آگاهی بیماران از حقوق فردی خود، انتظارات غیرواقعی از نتایج درمانی، استفاده از روش‌های تشخیصی و درمانی پیچیده، مراجعه فراوان بیماران به بیمارستان‌ها، ارتباط نامناسب پزشک-بیمار و کم توجهی به رعایت اخلاق حرفه‌ای، به روند رو به تزاید شکایات علیه پزشکان در ایران کمک کرده است [۸]. نتایج پژوهش سیابانی و همکاران بر روی شکایات ثبت شده بیماران از پزشکان در سازمان نظام پزشکی استان کرمانشاه [۵] و صدر و همکاران بر روی شکایات حاصل از عمل‌های جراحی ارتوپدی ثبت شده در سازمان نظام پزشکی ایران [۶] بیانگر افزایش شکایات بیماران از مراقبت‌های پزشکی ارائه شده در کشور در سالهای اخیر هستند. علت اصلی شکایات، نارضایتی است و بیماران و خانواده‌های آن‌ها زمانی مبادرت به شکایت می‌کنند که انتظارات آن‌ها به دلایل مختلف از جمله نداشتن دسترسی کامل به ارائه خدمات، تاخیر در ارائه

خدمات و انتظارات طولانی مدت، کیفیت نامطلوب مراقبت ارائه شده و یا پرداخت هزینه از جیب، تامین نمی‌شود [۹، ۱۰]. لذا با استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته می‌توان کیفیت خدمات ارائه شده را ارزیابی نمود [۱۱]. علاوه بر این بعد مثبت و تاثیرگذار شکایات بیماران، تضمین کننده افزایش کیفیت مراقبت سلامت، افزایش دقت و توجه و دانش به روز، ارتقای مهارت‌های پزشکان، ارتباط بهتر و صمیمانه تر آن‌ها با بیماران، کاستن از هزینه‌های سنگین تشخیصی و درمانی و در نهایت ارتقا سطح سلامت جامعه و قداست جامعه‌ی پزشکی است [۱۲]. از سوی دیگر، در سالهای آغازین قرن بیست و یکم، کشورها از یک سو با چالش‌های بزرگ سیاسی، اقتصادی و اجتماعی روبرو هستند و همچنین نیازهای فزاینده بهداشتی درمانی به عنوان یکی از اساسی‌ترین حقوق و مطالبه ملت‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده است [۱۳]. بنابراین سیاست‌گذاران نظام سلامت کشورها در تلاش هستند تا مشکلات بهداشتی جوامع خود را با کمک و مشارکت مردم حل کنند [۱۴]. به عبارتی، تمامی بیمارستان‌ها، و دیگر مراکز بهداشتی درمانی از اساس بر پایه‌ی افزایش سطح سلامت جامعه بنیان نهاده شده‌اند و بخش قابل توجهی از بودجه‌های دولتی در کشورهای مختلف صرف دستیابی به این هدف ارزشمند می‌گردد [۱۵]. وزارت بهداشت نیز به عنوان متولی سلامت در ایران با عنایت به وظایف و مأموریت‌های کلی و اسناد بالادستی به ویژه سند چشم‌انداز ۲۰ ساله، سیاست‌های ابلاغی نظام سلامت، و مواد قانونی مرتبط در برنامه پنجم و ششم توسعه دولت یازدهم و دوازدهم، اجرای طرح تحول نظام سلامت را پس از یک مرحله مطالعاتی شش ماهه از اردیبهشت ماه ۱۳۹۳ با شش بسته خدمتی سلامت ارائه داد [۸]. آخوندزاده اعتقاد دارد پس از سالیان طولانی کاهش سهم بیماران از هزینه خدمات درمانی در دولت یازدهم و دوازدهم محقق گردید. اما آنچه که ضرورت اجرای موفق طرح تحول نظام سلامت را تضمین می‌کند توجه خاص به مشتریان داخلی یعنی ارائه‌کنندگان خدمت، پزشکان و دیگر کارکنان حوزه درمان به ویژه در بخش دولتی است [۱۶]. اگر مأموریت سازمانی وزارت بهداشت و سازمان‌های بیمه‌گر در این است که بیمار و خانواده او به جز رنج و درد و بیماری، رنج دیگری را تحمل نکنند، باید در نظر داشته باشند که تجلی رنج بیمار، عمدتاً در درد ناشی از بیماری است. بنابراین باید درد را شایع‌ترین شکایت بیمار در بیماران دانست [۱۷]. لذا به نظر می‌رسد از دیدگاه صاحب‌نظران

مراجعه به بیمارستانها و پس از انجام هماهنگی لازم و رعایت موازین اخلاقی، داده های مورد نظر را در فرم های مربوطه جمع آوری کردند. از نرم افزار Spss نسخه ۱۹ جهت تحلیل داده ها استفاده شد. برای اطمینان از نرمال بودن داده ها نیز از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد. هنگام بررسی نرمال بودن داده ها، فرض مبتنی بر توزیع نرمال داده ها در سطح خطای ۵ درصد تحت آزمون قرار گرفت و از آنجا که مساوی یا بزرگتر از ۰.۵٪ بود، لذا داده ها نرمال بود و از آزمون های پارامتریک جهت ارتباط متغیر بهره برداری به عمل آمد. لذا برای تحلیل داده های فراوانی مشاهده شده آزمون های Chi-square، T، و Anova و Pearson مورد استفاده قرار گرفت.

#### یافته‌ها

در جدول ۱ با استفاده از آزمون های Anova و T مشخص شد ارتباط معنی دار بین تعداد شکایات قبل و بعد از طرح تحول سلامت با عوامل فردی یعنی سن، جنسیت، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت بیمه، و مشخصات فرد شاکی (بیمار و همراه بیمار) وجود نداشت ( $P > 0.05$ )، اما بین تعداد شکایات انجام شده قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت با مشخصات شغلی فرد مورد شکایت ارتباط معنی دار دیده شد ( $P = 0.001$ ). بدین ترتیب که شکایات بیماران و خانواده آن ها از پزشکان، پرستاران و کارکنان واحد تریخیص بیمارستان های مورد مطالعه بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت در مقایسه با قبل از آن افزایش داشت. بر اساس آزمون t جدول ۲ نشان دهنده مقایسه تعداد شکایات ارائه شده توسط بیماران و خانواده آن ها در بیمارستان های مورد مطالعه در قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت است که نتایج به دست آمده بیانگر آن است که اختلاف معنی دار از نظر تعداد شکایات و زمان اجرای طرح تحول نظام سلامت دیده نمی شود ( $P = 0.68$ ). بررسی فراوانی تعداد شکایات صورت گرفته قبل و بعد از اجرای تحول سلامت و ارتباط آن ها با موضوع مورد شکایت شامل برخورد نامناسب کارکنان، نحوه ارائه خدمات درمانی، لغو عمل جراحی بدون اطلاع قبلی، انتظار بیش از حد بیماران، ارائه اطلاعات ناکافی به بیماران و همراهان، کمبود تسهیلات رفاهی، نبود دسترسی کافی به پزشک، هزینه های درمانی، نبود تخت خالی، نبود پاسخگویی مناسب به سوالات نشان داد ارتباط معنی دار بین تعداد شکایات از نظر موضوع در قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت به دست نیامد ( $P = 0.12$ ). نتایج به دست آمده مشخص کرد، ارتباط معنی دار

دو عامل نیروی انسانی و فرآیندهای درمانی بیشتر از دیگر عوامل باعث نارضایتی و شکایت بیماران می شوند و اگر قرار باشد مداخله ای صورت گیرد، باید در این دو حیطه باشد. در بیمارستان ها، توجه و رسیدگی به شکایات بیماران یک شاخص کیفی به شمار می رود، زیرا این نظرات منجر به نوآوری در ارائه خدمات می شود. رسیدگی به شکایات بیماران و خانواده های آن ها یک ضرورت است و بر همین اساس مدیریت بیمارستان ها با استفاده از همین شاخص، عملکرد بیمارستان ها را پایش نموده و آن را با دیگر بیمارستان ها در یک کشور و یا با استانداردهای جهانی مقایسه می کنند [۲۰-۱۸]. در این راستا، این مطالعه با هدف تعیین علل شکایت بیماران مرتبط با عوامل فردی، موضوعی، سازمانی و فرآیندی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت تهیه و تدوین شده است.

#### مواد و روش کار

این مطالعه توصیفی-تحلیلی بود به صورت مقطعی در سال ۹۵-۱۳۹۴ انجام شد. اطلاعات این مطالعه از کلیه شکایات ثبت شده شامل شکایات مکتوب، شفاهی و تلفنی در پنج بیمارستان فارابی، مرکز طبی کودکان، رازی، بهارلو و امام خمینی (ره) حاصل شد. ملاک انتخاب بیمارستان ها، عمومی و تخصصی بودن با اندازه بزرگ ۵۰۰-۲۵۰، متوسط ۲۵۰-۱۰۰ و همچنین فعالیت مطلوب این بیمارستانها در ثبت شکایات بیماران و خانواده بیماران با توجه به گزارش هیات اعتباربخشی وزارت بهداشت بود. به عبارتی از تعداد ۵ بیمارستان مورد مطالعه، تعداد دو بیمارستان در اندازه بزرگ و سه بیمارستان در اندازه متوسط برگزیده شدند. از نظر دامنه زمانی، در این پژوهش تعداد ۱۰۰۳ مورد شکایت از کلیه بخش های بستری و سرپایی و پاراکلینیکی و غیرپزشکی در طول سالهای ۹۱ و ۹۲ (قبل از اجرای طرح تحول سلامت به تعداد ۵۰۱ مورد) و ۹۳ و ۹۴ (بعد از اجرای طرح تحول سلامت به تعداد ۵۱۲ مورد) در بیمارستان های مورد مطالعه جمع آوری و مورد رسیدگی قرار گرفت. ابزار گردآوری داده ها، فرم جمع آوری محقق ساخته مشتمل بر چهار بخش عوامل فردی، موضوعی، سازمانی و فرآیندی بود که روایی صوری آن توسط تعداد ۷ نفر از صاحب نظران شامل مدیران، کارشناسان روابط عمومی، حاکمیت بالینی و رسیدگی به شکایات بیمارستان ها و اعضای هیئت علمی گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه به تایید رسید. سپس پژوهشگران با

درمان بعد از اجرای طرح تحول سلامت با افزایش معنی دار همراه بود. شکایت بیماران و خانواده آن‌ها نیز در مقایسه با فوت شدگان بعد از اجرای طرح تحول سلامت با افزایش معنی دار روبرو بود ( $P=0/001$ ). علاوه بر این، شکایات بیماران سرپایی مراجعه کننده به درمانگاه‌های سرپایی در مقایسه با بیماران بستری بعد از اجرای طرح تحول سلامت نسبت به قبل از اجرای این طرح با افزایش همراه بود ( $P=0/001$ ). نتایج به دست آمده در مطالعه حاضر نشان داد بین تعداد شکایات صورت گرفته با نوع فرد شاکی یعنی بیمار یا همراه بیمار، قبل و بعد از طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های مطالعه اختلاف معنی داری وجود ندارد ( $P=0/35$ )

بین عوامل سازمانی شامل بخش‌های مختلف بیمارستان، بیمارستان مورد شکایت و نوع رسیدگی به شکایات (در محل یا ارجاع به دیگر مراجع) با تعداد شکایات صورت گرفته در قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران وجود ندارد ( $P=0/11$ ). علاوه بر این ارتباط، ارتباط معنی دار بین عوامل فرآیندی یعنی تعداد شکایات قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت با وضعیت بیماران در حال درمان یا در حال ترخیص ( $P=0/01$ )، با وضعیت حیات بیماران (زنده یا فوت کرده) ( $P=0/001$ ) و نوع درمان به صورت بستری یا سرپایی ( $P=0/001$ ) وجود داشت. به عبارتی، تعداد شکایات بیماران در حال

جدول ۱: ارتباط بین تعداد شکایات ارائه شده بر حسب عوامل فردی در قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

P-value	Chi-Square	تعداد شکایات	بعد از اجرای طرح تحول سلامت	قبل از اجرای طرح تحول سلامت	عوامل دموگرافیک یا فردی شاکیان	
0/78	0/08	612	310	302	جنسیت	
		380	196	184	مرد زن	
0/37	3/13	48	29	19	سن	
		324	171	153		کمتر از 26
		208	99	109		بین 26 تا 35
		183	97	86		بین 36 تا 45
0/15	6/7	136	78	58	سطح تحصیلات	
		354	170	184		بیش از 45
		68	41	27		ششم ابتدایی و کمتر
		146	73	73		دیپلم و کمتر
0/56	0/34	138	66	72	وضعیت تاهل	
		738	373	365		فوق دیپلم
0/82	1/57	525	275	250	وضعیت بیمه	
		201	104	97		متاهل
		30	17	13		تامین اجتماعی
		18	7	11		خدمات درمانی
0/35	0/85	406	212	194	مشخصات فرد شاکی	
		585	288	297		نیروهای مسلح
0/001	38/49	449	242	207	شغل فرد مورد شکایت	
		206	98	108		سایر بیمه‌ها
		16	3	13		فاقد بیمه (آزاد)
		84	36	48		بیمار
		94	67	27	همراه بیمار	
					پزشک	
					پرستار	
					متصدی پذیرش	
					منشی بخش	
					کارکنان واحد ترخیص	

جدول ۲: مقایسه تعداد شکایات ارائه شده به بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت

زمان شکایت	تعداد شکایت	ملاک آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری
قبل از اجرای طرح تحول سلامت	493	0/17	1	0/68
بعد از اجرای طرح تحول سلامت	510			

## بحث و نتیجه گیری

این پژوهش برای اولین بار در کشور ارتباط بین تعداد شکایات بیماران و خانواده آن ها را در مقاطع زمانی قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت با چهار رویکرد فردی، سازمانی، موضوعی و فرآیندی به دست آورد. اگرچه در گذشته مطالعات متنوعی درخصوص بررسی شکایات بیماران در بیمارستان های کشور انجام شده است [۱۴-۱]، اما در هیچ یک از آن ها، به شکایات بیماران با تقسیم بندی نوع شکایات به شکل حاضر، یعنی استفاده از ۲۵ متغیر در چهار گروه فردی، سازمانی، موضوعی و فرآیندی صورت نگرفته است. طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان های دولتی کشور که با هدف محافظت مالی مردم در قبال هزینه های سلامت، ارتقای کیفیت و افزایش دسترسی به خدمات درمانی از اوایل سال ۱۳۹۳ به اجرا درآمد، با گذشت زمان، درگیر بعضی چالش های ذاتی و اجرایی شد که از مهم ترین این چالش ها ناتوانی مدیران بیمارستان ها در رفع انتظارات ایجاد شده بیماران و خانواده آن ها بود که این امر توانست موجب افزایش شکایت از روند ارائه خدمات بیمارستانی را فراهم کند [۲۰، ۲۱]؛ به طوری که با بررسی پرونده های شکایات وارده به سازمان نظام پزشکی تهران بزرگ که در سالهای ۷۰، ۷۵ و ۸۰ انجام گرفت، مشخص شد شکایات به عمل آمده از پزشکان در سال های ۷۵ و ۸۰ به بیش از دو برابر سال ۷۰ افزایش داشته است [۲۲]. همچنین مطالعه سیابانی و همکاران در سال ۸۷ با موضوع "بررسی شکایات علیه پزشکان در سازمان نظام پزشکی کرمانشاه در سال های ۸۴-۱۳۸۰" نشان داد، کمترین تعداد شکایت مربوط به سال ۱۳۸۰ و بیشترین آن مورد مربوط به سال ۸۴ بود که حاکی از یک روند افزایشی است [۵]. با توجه به نتایج به دست آمده از مطالعات بالا مشخص شد که تعداد شکایات بیماران به صورت روندی حتی قبل از پیاده سازی طرح تحول نظام سلامت روبه افزایش بوده است که علت آن را می توان در افزایش تعداد جمعیت، کمبود منابع و تسهیلات بهداشتی درمانی و خط مشی های مغایر و متفاوت با یکدیگر در مقاطع زمانی و دوره های مختلف دانست. نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که در حوزه عوامل فردی تعداد شکایات مطرح شده از پزشکان و پرستاران بیمارستان های مورد مطالعه بعد از اجرای طرح تحول سلامت در مقایسه با قبل از آن بیشتر شده است ( $P=0/001$ ). در مطالعه میرزا آقایی و همکاران در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران [۲۳] و جباری و همکاران در بیمارستان های

آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان [۲۴]، بیشترین تعداد شکایت مربوط به پزشکان و پرستاران بود. نتایج پژوهش های فوق با نتایج مطالعه حاضر هم سو است. لذا به نظر می رسد اجرای طرح تحول سلامت و در نتیجه مراجعه زیاد بیماران به بیمارستانها، و بالا بودن حجم کاری پزشکان و پرستاران و نبود توزیع مناسب نیروی انسانی در بیمارستان ها موجب افزایش شکایت از پزشکان و پرستاران شده است. Daniel و همکاران در پژوهشی که در ایالت New South Wales کشور استرالیا انجام دادند، اعلام کردند که ۶۴٪ بیماران از مراقبت های کلینیکی، ۲۲٪ از وجود ارتباط ضعیف بین پزشک-بیمار و پرستار-بیمار و بروز رفتارهای نامناسب و غیراخلاقی از سوی پزشکان و پرستاران شکایت داشتند [۲۵]. افزایش فراوانی شکایت بیماران از پرستاران نیز به دلیل بی حرمتی به بیماران در جنوب تایوان توسط Yu Hua Lin و Hsueh در سال ۲۰۰۵ گزارش گردید [۲۶] که نتایج فوق با نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر انطباق دارد، اگرچه در مطالعه Aiken و همکاران در چند کشور اروپایی، بیماران بستری در بیمارستان های مورد مطالعه از ارائه خدمات پرستاری ابراز رضایت داشتند. افزایش کیفیت ارائه خدمات درمانی و شرایط محیطی مناسب هزینه های پایین در بیمارستان های اروپا در کاهش شکایت بیماران از پرستاران در این کشورها نقش دارد [۲۷]. به نظر می رسد طرح تحول نظام سلامت در ایران به رغم کاهش هزینه های خدمات سلامت در بیمارستان ها نتوانسته است تعداد شکایات بیماران را کاهش دهد. نتایج مطالعه حاضر در خصوص ارتباط بین تعداد شکایات بیماران و خانواده آن ها با موضوع مورد شکایت نشان داد ارتباط معنی دار بین تعداد شکایات قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت با موضوع مورد شکایت مشاهده نشد ( $P=0/12$ ). Wofford و همکاران در کشور آمریکا [۱۱]، موحدنیا و همکاران در بیمارستان فیروزگر شهر تهران [۱۰] و موسوی و همکاران در بیمارستان های دولتی استان مازندران [۲۸] گزارش کردند که بیماران از نحوه نامناسب ارائه خدمات درمانی شکایت داشتند که با نتیجه مطالعه حاضر همخوانی دارد. در مطالعه Mehta و همکاران در یک بیمارستان آموزشی تک تخصصی ارتوپدی مشخص شد ۶۵٪ از عمل های جراحی ارتوپدی بیماران در زمان انجام مطالعه لغو شده بود، اما در بیشتر موارد، لغو عمل های جراحی قبلاً توسط پزشکان به اطلاع بیماران رسانیده شده بود [۲۹]، با وجود این، در مطالعه حاضر، ارتباط معنی دار در قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت

امریکا در طول سالهای ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۳ افزایش داشته است که با نتایج مطالعه حاضر که در یک روند چهار ساله قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت انجام شد، انطباق ندارد ( $P=0/11$ ) [۳۵]. در مطالعه حاضر تعداد ۵۰۹ مورد شکایت در محل بیمارستان رسیدگی و پاسخ داده شده است و تعداد ۴۶۷ مورد شکایت جهت حل موضوع به خارج از بیمارستان ارجاع شده است. Friele و همکاران (۲۰۰۸) با مطالعه بر روی ۲۷۹ بیمار بستری در ۷۴ بیمارستان در کشور هلند اعلام کردند که اکثریت بیماران از اینکه به شکایات آن‌ها در خود بیمارستان از طریق کمیته شکایات رسیدگی و پاسخ داده شده است، رضایت داشتند [۳۶]. اگرچه در مطالعه حاضر حدود نیمی از شکایات بیماران جهت رسیدگی و اخذ نتیجه به خارج از بیمارستان و مراکز ذیصلاح ارجاع داده شده است که وضعیت مناسبی برای رسیدگی به شکایات بیماران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران به حساب نمی‌آید. در میان عوامل فرآیندی از نظر وضعیت بیماران در حال درمان یا ترخیص، وضعیت حیات بیماران از نظر فوت شده یا زنده و هم چنین از نظر نوع درمان به صورت بستری یا سرپایی، اختلاف معنی دار بین تعداد شکایات در قبل و بعد از طرح تحول سلامت مشاهده شد ( $P=0/01$  و  $P=0/001$  و  $P=0/001$ ). به عبارتی، تعداد شکایات از نظر عوامل فرآیندی ذکر شده بعد از اجرای طرح تحول سلامت نسبت به قبل از آن بیشتر شده بود. اگرچه از نظر مدت زمان درمان بیماران در بیمارستان‌های مورد مطالعه، به رغم افزایش تعداد شکایات اختلاف معنی دار بین قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت وجود نداشت ( $P=0/49$ ). محمدپور و دهقان نیری در مطالعه بر روی بیماران بیمارستان‌های شهر گناباد اعلام کردند که بیش از نیمی از این افراد و خانواده آنها اطلاعات کافی از شرایط و وضعیت ترخیص نداشتند که این امر خود موجب شکایات بیماران در هنگام ترخیص شده بود [۳۷]. در مطالعه وحدت و همکاران در سال ۱۳۸۸ در بیمارستان شهید رجایی قزوین مشخص شد که ۷۶٪ بیماران به دلیل نارضایتی و شاکی بودن از وضعیت درمانی با میل شخصی از بیمارستان ترخیص شده بودند [۳۸]. افزایش تعداد بیماران، کمبود نیروی انسانی حرفه ای و آموزش دیده و آشنا به حقوق بیمار و همچنین کمبود آموزش و آگاهی مناسب نزد بیماران و خانواده آن‌ها در مورد فرآیند ترخیص، باعث افزایش نارضایتی می‌شود که همگی این مطالعات در راستای نتایج مطالعه حاضر بود. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که شکایات همراهان بیماران فوت

در این زمینه مشاهده نشد ( $P=0/12$ ). در یک مطالعه انجام شده در کشور سوئد از تعداد ۶۱۸ بیمار مورد مطالعه ۱/۳ این بیماران از ارائه اطلاعات ناکافی توسط کارکنان بیمارستان در خصوص وضعیت بیماری خود شکایت داشتند [۳۰]. اما تعداد شکایات مطرح شده در مطالعه حاضر فقط ۳/۵٪ از کل شکایات را در زمان انجام مطالعه تشکیل می‌داد که به مراتب در مقایسه با مطالعه انجام شده در کشور سوئد کمتر است. مطالعه Bui Thi و همکاران در بیمارستان‌های کشور ویتنام نیز نشان داد که بیماران در بیمارستان این کشور از ارائه اطلاعات ناکافی توسط کارکنان درمانی شکایت داشتند [۳۱] که با نتایج مطالعه حاضر انطباق دارد. دیگر محورهایی که در زمینه علل شکایات بیماران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران مورد مطالعه قرار گرفت، ارتباط بین تعداد شکایات در قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت با عوامل سازمانی در بیمارستانها بود. نتایج به دست آمده نشان داد اختلاف معنی دار بین تعداد شکایات در ارتباط با بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها قبل و بعد از اجرای طرح تحول سلامت وجود نداشت ( $P=0/11$ ). اگرچه May و همکاران در مطالعه ای که بین تعداد ۶۰۰۰۰ بیمار در طول یک سال در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌ها، انجام شد مشخص کردند که ۱/۳ بیماران از وضعیت درمان خود شکایت داشتند [۳۲] که با میزان شکایات بیماران به میزان ۱۲٪ از بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در طول چهار سال از ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۴ هم سویی ندارد. Anrosky و همکاران نیز توانستند در طول سه سال میزان شکایات‌های دریافت شده از تعداد ۵۰۰۰۰ بیمار را در طول ۲۹ ماه از بخش‌های اورژانس بیمارستانها مورد بررسی قرار دهند که در نتیجه مشخص شد روند شکایت از ۲۹٪ به ۱٪ در طول این مدت کاهش داشته است [۳۳] که با نتایج مطالعه حاضر تقریباً سازگار است. Murff و همکاران در مطالعه ای که در ارتباط با مشکلات عمل‌های جراحی و تعداد شکایات بیماران بر روی تعداد ۱۶۷۱۳ نفر از پذیرفته شدگان در یک مرکز پزشکی دانشگاهی طی پنجاه و چهار ماه انجام دادند، اعلام کردند که ۱۹٪ از بیماران از مشکلات به وجود آمده بعد از اعمال جراحی شکایت داشتند [۳۴] که با نتایج به دست آمده در مطالعه حاضر طی ۴۸ ماه به میزان ۱۶٪ از سال ۹۴-۹۱ در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تقریباً انطباق دارد. Stelfox و همکاران نیز نشان دادند میزان شکایات بیماران از بخش‌های یک بیمارستان آموزشی در کشور

انجام شده باید مبتنی بر شواهد و دستورالعمل های راهنما انجام شود و موانع موجود را رفع کند و تسهیلات لازم را به وجود آورد [۴]. دیگر مطالعه انجام شده در این زمینه نشان می دهد که تلاش های فردی سیاست گذاران در نظام سلامت به تنهایی منجر به خنثی سازی نتایج شده است [۴۵]. Robert و Bate اعتقاد دارند مشارکت بیماران و توجه به نقطه نظرات و پیشنهادات و دیدگاه های آن ها در ارتقای خدمات نقش کلیدی در طراحی فرآیندهای نظام سلامت و موفقیت تغییر و تحول انجام شده در این زمینه دارد. بیماران و کاربران نظام سلامت باید در تغییر و تحول نظام سلامت و طراحی بیمارستان های نسل سوم مشارکت داشته باشند [۴۶]. با این حال بعد از اجرای طرح تحول سلامت در کشور پیش بینی می شد که میزان شکایات بیماران مراجعه کننده به بیمارستان ها کاهش یابد. اما نتایج مطالعه حاضر نشان داد که تفاوت و تغییر معنی دار در تعداد شکایات در قبل و بعد از طرح تحول سلامت صورت نگرفته است. دلیل این امر می تواند مربوط به نادیده گرفتن خواسته ها، دیدگاه ها و انتظارات کاربران و استفاده کنندگان و ذینفعان در طرح تحول نظام سلامت باشد.

هر نوع پژوهش انجام شده دارای محدودیت هایی است. پژوهش حاضر نیز می تواند دارای محدودیت هایی به شرح زیر باشد: اولاً این پژوهش در یک مقطع زمانی خاص انجام شده است که ممکن است نتایج حاصل از آن در مقاطع زمانی دیگر با نتایج فعلی تفاوت داشته باشد. ثانیاً این پژوهش در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است که این احتمال وجود دارد نتایج آن چنانچه در مکان های دیگر انجام شود با نتایج مطالعه حاضر تفاوت داشته باشد. رضایتمندی بیماران و حفظ و نگه داری آن ها می تواند بر روی توسعه و پیشرفت برنامه شناسایی شکایات بیماران و اصلاح نقاط ضعف در نظام ارائه مراقبت تاثیرگذار باشد. رسیدگی به شکایات بیماران، باعث ارتقای رضایتمندی بیماران شده و استفاده از داده های مربوط به آن می تواند در ارتقای کیفیت مستمر خدمات موثر واقع شود. لذا رسیدگی به شکایات بیمار از طریق: تشویق و ترغیب بیماران به طرح شکایات خود به عنوان ابزاری جهت ارتقاء کیفیت مستمر ارائه خدمات، ایجاد پایگاه داده های شکایات بیماران، ایجاد تیم پاسخ گویی به شکایات، حل مشکلات مربوط به مشتریان بیمارستان به طور سریع و موثر، متعهد بودن به مشخص کردن نقاط ضعف در ارائه خدمات و سرانجام پیگیری و استفاده از اطلاعات، به بهبودی فرآیندها و برنامه ها در بیمارستان ها کمک

شده در مقایسه با بیمارانی که بطور زنده بیمارستان را ترک کردند در طول سال های ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۴ به مراتب کمتر شده است ( $P=0/001$ ). به نظر می رسد رعایت ملاحظات اخلاقی و وجود دستورالعمل و خط مشی های مربوط به اعلام خبر فوت بیماران به همراهان آنها در کاهش شکایات همراهان درخصوص پیگیری علل فوت بیماران خود تاثیر داشته است [۳۹]. در همین راستا، اعلام مرگ کامل مغزی به همراهان بیمار فوت شده در ایالت نیوجرسی امریکا باعث شده است که شکایات همراهان بیماران در این زمینه کاهش یابد [۴۰]. هم چنین وجود کدهای اخلاقی و قانونی در زمینه بیماران دچار مرگ مغزی نه تنها باعث جلوگیری از شکایات خانواده بیماران می شود، بلکه آن ها را ترغیب به اهدای عضو بیماران فوت شده خود نیز می کند [۴۱] که با نتایج به دست آمده در مطالعه حاضر انطباق دارد. در مطالعه حاضر تعداد شکایات بیماران بستری تقریباً دو برابر بیماران سرپایی بود. این نتیجه با نتایج به دست آمده از مطالعه میرزاآقایی و همکاران که تعداد شکایات بیماران سرپایی را حدود ۲۰٪ اعلام کرده بودند [۴۲]، مطابقت دارد. ارتباط نامناسب بین پزشک-بیمار، لغو شدن ملاقات ها و ناراضی بودن از ارائه خدمات بستری می تواند در این زمینه نقشی تاثیرگذار داشته باشد. Berghofer و همکاران، سطح رضامندی بیماران بستری و سرپایی را در یک مرکز بیماری های روانی مورد بررسی قرار دادند که در این مطالعه مشخص شد بیماران بستری شکایت کمتری در مقایسه با بیماران سرپایی داشتند [۴۳]، که با نتایج مطالعه حاضر هم سویی ندارد. تفاوت عمده بیمارستان های تک تخصصی روانی از نظر نوع ارائه خدمات و ساختار ویژه خود در مقایسه با سایر بیمارستان ها می تواند در این ناهمسویی نتایج نقش داشته باشد. با توجه به هدف اصلی پژوهش حاضر که تعیین ارتباط بین تعداد شکایات بیماران در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از طرح تحول سلامت است، نتیجه به دست آمده اختلاف معنی دار را بین تعداد شکایات در قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت نشان نداد ( $P=0/35$ ). Grimshaw اعتقاد دارد تحول نظام سلامت در هر کشور، به منظور تغییر در عملکرد مراقبت سلامت آن کشور انجام می شود. اگرچه هر گونه تغییر و تحول، احتمال تغییر رفتار را در نظام سلامت به وجود می آورد، اما این تغییرات به طور کلی نیازمند تغییر در دیدگاه های مختلف از جمله پزشکان، فعالیت های گروهی، وضعیت بیمارستان و شرایط محیطی دارد. علاوه بر این، تغییرات

**سهم نویسندگان**

دکتر حسین درگاهی: مجری طرح پژوهشی و تدوین گزارش نهایی  
 نادر بهمن: پیش نویس مقاله و همکار اصلی و مشارکت در طراحی  
 و اجرای طرح پژوهشی  
 آرش اکبرزاده: مشاور تحلیل آماری

**تشکر و قدردانی**

نویسندگان این مقاله بر خود واجب می دانند از همکاری بی شائبه  
 مدیران اجرایی و سرپرستان حاکمیت بالینی و روابط عمومی  
 بیمارستان های مورد مطالعه تشکر و قدردانی نمایند. این مقاله  
 تحت حمایت معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی  
 تهران قرار داشته و برگرفته از طرح پژوهشی به شماره  
 ۹۴-۰۱-۱۵۷-۲۵۸۱۰ است.

**منابع**

1. Alireza J, Reja'e M, Mofid M, Jafarian Jeze M, Khorasani E. Portrait of complaints of patients in teaching hospitals of Esfahan. *Health Information Management* 2015; 2: 206-216[In Persian]
2. Jahangiri K, Fatapour M, Holakouie-Naeini K, Azin S, Samavat T, Nikfar SH, Shahgholi E, Farzaneh M. Factors affecting the health problems associated with residents of district 17 of Tehran and identify appropriate strategies to against with them. *Quarterly Monitoring* 2004; 3: 193-9[In Persian]
3. Rahmati F, Gholamalipour H, Hashemi B, Forouzanfar MM, Hosseini F. The reasons of emergency department patients' satisfaction. *Journal of Iranian Emergency Medicine* 2015; 2: 59-63[In Persian]
4. Amerioun A, Ebrahimnia M, Azizabadi-Farahani M, Khodami-Vishteh H, Mehrabi-Tavana A, Heidari S. Relationship of demographic characteristics of hospitalized patients' satisfaction from serving in the military hospital clinics. *Journal of Management Studies Law* 2010; 2: 215-227[In Persian]
5. Syabany S, Alipour AA, Syabany H, Rezaei M, Daniali S. Investigation of complaints against doctors in Kermanshah Medical Council (2001-2005). *Quarterly Journal of Kermanshah University of Medical Sciences* 2009; 1: 42-53[In Persian]
6. Sadr S, Ghadiani M, Nasr F. The study of organization of complaints against medical malpractice in the orthopedic field at Medical Council Organization of Islamic Republic of Iran from 2006 to

می کند. سازمان های ارائه دهنده مراقبت سلامت، مانند بیمارستانها، با تاکید بر مشتری مداری و استفاده موثر و کارآمد از اطلاعات تولید شده از طریق شکایت بیماران، موجب افزایش رضایتمندی بیماران و همراهان و مراجعان خواهند شد. علاوه بر این، یکی از اهداف طرح تحول نظام سلامت ایجاد عدالت در ارائه خدمات بهداشتی درمانی است که می تواند از طریق فرآیند فعال رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیماران فراهم شود. اگرچه پزشکان و دیگر کارکنان بیمارستان ها نیز باید آموزش های مهارت ارتباطی را در جهت جلوگیری از بروز اتفاقاتی که منجر به شکایت بیماران می شود فرا گیرند.

2009. *International Journal of Review in Life Sciences* 2015; 4: 1363-1371
7. Forozeshfard M, Hemmati A, Kamran Q, Delghandi M, Mirmohammadkhani M. Investigate the distribution causes of complaints from doctors and votes issued in the files of city of Seman Medical Council among a period of ten years (2001-2011). *Journal of Medical Council of Islamic Republic of Iran* 2015; 4: 320-327[In Persian]
8. Seyed-Abdollah M, Mousavi S. Investigation of causes of patient dissatisfaction of the governmental hospitals of Mazandaran Province. *Journal of Forensic Medicine* 2010; 2: 127-33[In Persian]
9. Nasiripour AA, Hosseini MA, Fazayelirad H, Kamyabi A. Relation causes of patients complain against physicians with the judgments issued by the Medical Council in Kerman hospitals 2004-2009. *Iranian Journal of Medical Ethics and history* 2011; 2: 67-74[In Persian]
10. Movahednia S, Partoei-Shayan Z, Bastani M. Investigation the complaint rate and factors affecting it in Tehran Firoozgar hospital. *Journal of Faculty of Tehran University of Medical Sciences (Payavard Salamat)* 2014; 1: 25-33[In Persian]
11. Wofford MM, Wofford JL, Bothra J, Kendrick SB, Smith A, Lichstein PR. Patient complaints about

- physician behaviors: A qualitative study. *Academic Medicin* 2004; 2: 134-8
12. Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009. *Journal of Payavard Salamat* 2010;4:44-53 [In Persian]
13. Farzaneh Y, Nabipour I, Raeesi A, Majid A. The need for health museum. *South Medical* 2015; 5: 1090-1102 [In Persian]
14. Razmara Ferzesh M, Javadinia SA. Medical Education and health systems reform plan; the need for training attachments. *The Journal of Medical Education Development* 2015; 5: 689-690 [In Persian]
15. Faridfar N, Ali-Mohammadzade KH, Seyedein S. Impact health development plan based on clinical indicators, clinical, surgical and patient satisfaction levels in the complex as well as teaching, research and treatment Prophet Muhammad in the years 2013 and 2014. *Razi Journal of Medical Sciences* 2015; 22: 140 [In Persian]
16. Akhondzadeh R. Health system transformation project, an opportunity or a threat for doctors. *Journal of Anesthesiology and Pain* 2014; 5: 1-2 [In Persian]
17. Mohammadian Ardi A. What happened about pain course in Iran? *JAP* 2015; 4: 1-2 [In Persian]
18. Dargahi H, Masuri N, Safdari R, Fazaeli S, Yousefi M. The efficiency analysis of medical records departments of Tehran University of Medical Sciences with Data envelopment analysis (2007-2009). *Journal of Payavard Salamat* 2010; 4: 9-17 [In Persian]
19. Arab M, Eskandari Z, Rahimi A, Pourreza H. Reasons for patients' readmission in Tehran University of Medical Sciences hospitals. *Journal of Hospital* 2010; 9: 43-56 [In Persian]
20. Hasani H, Mohebifar R, Barikani A. Measuring hospital service quality gap from the viewpoint of inpatients in teaching hospitals of Qazvin University of Medical Sciences (2012-13). *Journal of Hospital* 2015; 14: 97-104 [In Persian]
21. Forghani A. A criticism about health care reform plan. Available from: [www.alef.ir](http://www.alef.ir), Accessed on 2017.
22. Jafarian A, Parsapour AR, Haj-tarkhani AH, Fariba A, Emami Razavi SH, Yalda AR. Investigation file complaints to the Medical Council of Great Tehran in the years 1991, 1996, 2001. *Iranian Journal of Medical Ethics and History* 2009; 2: 67-74
23. Mirza Aghai F, Moinfar Z, Eftekhari S, Rashidian A, Sedaghat M. Investigation of registered patient complaints among there hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Hospital* 2010; 10: 19-28 [In Persian]
24. Jabbari AE, Khorasani E, Jafarian Jazee M, Mofid M, Mardani R. The profile of patients' complaints in a regional hospital. *International Journal of Health Policy and Management* 2014; 2: 131-135
25. Daniel AE, Burn RJ, Horarik S. Patient complaints about medical care. *The Medical Journal of Australia* 1999; 170: 598-602
26. Yu-Hua Lin, Hsueh-Erh LIU. The impact of workplace violence on nurses in South Taiwan. *International Journal of Nursing Studies* 2005; 42: 773-778
27. Aiken L, Sermens W, Busse R, McKee M, Raffery AM et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care; cross-sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *British Medical Journal* 2012; 344: 1717
28. Mousavi SA, Mousavi SJ. Causes of patient dissatisfaction of public hospitals in Mazandaran province. *Scientific Journal of Forensic Medicine* 2010; 16: 127-133 [In Persian]
29. Metha S, Brysan DJ, Mangwani J, Culter L. Communications after cancellations in orthopedics: the patient perspective. *World Journal of Orthopedics* 2014; 5: 45-50
30. Skalen CH, Nordgren L, Maria Annerback E. Patient complaints about health care in a Swedish country: characteristics and satisfaction after handling. *Nurs Open* 2016; 3: 203-211
31. Bui Thi Thu Ha, Mirzoev T, Morgan R. Patient complaints in health care services in Vietnam's health system. *Sage Open Medicin* 2015; 3: 1-26
32. May LS, Griffin BA, Stoto MA. Emergency department chief complaint and diagnosis data to detect influenza-like illness with an education medical record. *Western Journal of Emergency Medicine* 2010; 11: 1-9
33. Aronsky D, Kendall D, Merkley K, James BC, Haug PJ. A comprehensive set of coded chief

complaints for the emergency departments. *Acad Emerg Med* 2001; 8: 980-989

34. Murff H, France DJ, Blackford J, Grogan EL, Yu C, Speroff T, Pichert GB, Hickson GB. Relationship between patient complaints and surgical complications. *Archives of Disease in Childhood* 2006; 15: 13-16

35. Stelfox HT, Gustafson ML. The relation of patient satisfaction with complaints against physicians and malpractice law suits. *The American Journal of Medicine* 2005; 118: 1126-1133

36. Friele RD, Sluijs EM, Legemate J. Complaints handling in hospitals: an empirical study of discrepancies between patients' expectations and their experiences. *BMC Health Services Research* 2008; 30; 8: 199

37. Mohammad Pour A, Dehghan Naieri N. The survey of the patient need an discharge phase in Gonabad health and treatment centers. *Horizon Med Sci* 2007; 12: 34-39 [In Persian]

38. Vahdat S, Hatam S, Mehrabiyan F. Effective factors on patient discharge with own agreement. *Journal of Holistic Nurs and Midwifery* 2010; 20: 47-52 [In Persian]

39. Abbott JT, Geidorman JM, Hughes JA, Johnson CX, McCure KB, et al. Ethics seminars: the ethical debate on practicing procedures on the newly dead. *Academic Emergency Medicine* 2004; 11: 962-966

40. Olick RS. Brain death, religions freedom, and public policy: New Jersey's handwork legislative. *Kennedy Institute of Ethic Journal* 1991; 1: 275-288

41. Truog RD, Miller FG. The dead donor rule and organ transplantation. *The New England Journal of Medicine* 2008; 359: 674-675

42. Mirza Aghai F, Moinfar Z, Eftekhari S, Rashidian A, Sedaghat M. Investigation of chief complaints causes against three hospitals of Tehran University of Medical Sciences 2012; 10: 19-28 [In Persian]

43. Berghofer G, Lang A, Henkal H, Schmidl F, Rudas S, Schmitz M. Satisfaction of in patients. *Psychiatric Services* 2001; 52: 104-106

44. Grol R, Grimshaw J. From best evidence to best practice: effective implementation of change in patients' care. *The Lancet* 2003; 362: 1225-1230

45. Plasek PE. The challenges of complexity in health care. *BMJ* 2001; 393: 625-628

46. Bate P, Robert G. Experience- based design: from redesigning the system around the patient to co-designing services withe patient. *BMJ Quality & Safety* 2006; 15: 305

## ABSTRACT

### Patients' complaints before and after implementation of health transformation plan

Hossein Dargahi<sup>1\*</sup>, Nader Bahman<sup>2</sup>, Arash Akbarzadeh<sup>3</sup>

1. School of Public Health, Health Information Management Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2. School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3. Health Information Management Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Payesh 2018; 17(5): 495-505

Accepted for publication: 8 September 2018

[EPub a head of print-9 September 2018]

**Objective (s):** Monitoring patients' complaints may improve hospital performance indicators and increase patient satisfaction. This study aimed to determine the causes of patients' complaints in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences.

**Methods:** This was a descriptive study. In all 1003 patients' verbal, written or telephone registered complaints in 5 public and one-specialty hospitals before and after implementation of health transformational plan were collected and was analyzed to explore the data.

**Results:** There was no any significant correlation between the number of patients' complaints and the time of implementation of health transformational plan. However, there was significant correlation between patients' status ( $P=0.01$ ), hospitals professionals ( $P=0.001$ ), dead or alive patients ( $P=0.001$ ), and type of hospitalization ( $P=0.001$ ) before and after implementation of health transformational plan.

**Conclusion:** The findings showed that patients' complaints from physicians and nurses increased after implementation of health transformational plan and thus may suggest that there is need to improve patient-physician communication. As such implementation of training course on communication for physicians, and nurses is recommended.

**Key Words:** Patient Complaints, Health System Revolution Plan, Tehran University of Medical Sciences

\* Corresponding author: Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran  
E-mail: hdargahi@sina.tums.ac.ir