

چالش های بهبود پاسخگویی در نظام سلامت ایران

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه ارتباطات واضح

❑ عدم مفهوم سازی و تعریف ارتباطات واضح در نظام سلامت

❑ ضعف در آموزش مهارت های ارتباطی به ارائه دهندگان خدمت

❑ ضعف در کوریکولوم آموزش مهارت های ارتباطی و ارتباط غیرکلامی به ارائه دهندگان خدمات سلامت از قبیل برقراری ارتباط چشمی، طرز نشستن، فاصله و ...

❑ ضعف در مهارت های ارتباطی ارائه دهندگان خدمات سلامت

❑ بکارگیری شیوه های ارتباطی یکسان در برخورد با بیماران بدون توجه به تفاوت های فردی، اجتماعی و فرهنگی

❑ استفاده از واژه ها و عبارات تخصصی توسط ارائه دهندگان خدمات سلامت و عدم درک مفهوم آن توسط تعدادی از بیماران

❑ ضعف در گوش دادن فعال به صحبت های بیمار و فقدان احساس همدلی

❑ رابطه غیرمشارکتی، یک سویه و درمان محور

❑ کم توجهی به برخی استانداردهای مرتبط با ارتباطات واضح موجود

❑ ویزیت همزمان چند بیمار در نتیجه عدم تمرکز پزشک، قطع صحبت های بیمار

❑ عدم استفاده از اتیکت خوانا و در برخی موارد عدم معرفی خود به بیمار

❑ عدم رعایت مدت زمان استاندارد ویزیت بیماران به دلایل مدیریتی

❑ فقدان/ ضعف سیستم ارجاع، ناکارآمدی سیستم پرداخت، کمبود سرانه پزشک به جمعیت

❑ فشار کاری زیاد به دلیل تعداد بالای بیماران و در نتیجه توجه کمتر به جنبه های اجتماعی و روانی بیمار و مشاوره یک سویه و غیرمشارکتی

❑ عدم دسترسی به تاریخچه بالینی بیمار (به دلیل نبود پرونده الکترونیک سلامت)

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه استقلال بیمار

❑ نگاه پاترنالیستی (پدرسالارانه و قیم گرایانه) در نظام سلامت و حذف بیمار از فرایند تصمیم گیری

❑ عدم رعایت استقلال بیمار از جانب ارائه دهندگان به دلایلی مانند:

❑ مشارکت ندان بیمار در تصمیم گیری و عدم توضیح در مورد بیماری و روش های مختلف درمان به دلیل تعداد کم پرسنل، کمبود وقت و تعداد زیاد بیماران

❑ استفاده از کلمات تخصصی در صحبت با بیمار و قابل درک نبودن برای بیمار و عدم داشتن قدرت تحلیل و مختل شدن قدرت انتخاب

❑ عدم تناسب پرسنل با حجم کاری و نبود وقت کافی برای مشارکت دادن بیمار در تصمیمات

❑ ضعف در آموزش ارائه دهندگان خدمات سلامت در خصوص استقلال بیمار

❑ عدم توجه به رعایت استقلال بیمار در کوریکولوم های رسمی و غیررسمی دانشگاهی

❑ عدم آموزش به ارائه دهندگان خدمت در مورد اهمیت استقلال و مشارکت دادن بیمار و چالش های اخلاقی ناشی از آن

❑ ضعف فرهنگی و دانشی بیمار در خصوص حقوق خود

❑ ضعف فرهنگی جامعه بطوریکه نظر خواهی پزشک از بیمار ضعف در مهارت پزشک تعبیر می شود.

❑ ضعف دانشی بیمار در مورد حقوق خود

❑ اعتقاد و اعتماد برخی بیماران به تصمیمات نظام سلامت به عنوان بهترین تصمیم

❑ ضعف قانون برای حمایت از حق استقلال بیمار و پیگیری آن در صورت نقض آن

مقدمه

سازمان جهانی سلامت، پاسخگویی را یکی از اهداف نهایی و ذاتی نظام های سلامت در نظر گرفته است. منظور از پاسخگویی، پاسخ به انتظارات مشروع غیر پزشکی/ بالینی بیمار است و در برگزیده چگونگی فرایند درمان و محیطی است که بیماران در آن مراقبت های سلامتی را دریافت می کنند.

افزایش پاسخگویی نظام سلامت باعث افزایش پیامدهای مطلوب سلامت، افزایش رضایت بیمار، ارتقای تبعیت و پایداری بیشتر بیمار به دستورات بالینی، افزایش وفاداری بیمار، افزایش بهره مندی از خدمات سلامت، افزایش اثربخشی و کارایی نظام سلامت می شود.

بر اساس مطالعات مختلفی که در ایران انجام شده است پاسخگویی سیستم سلامت برای بیماران از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. اما وضعیت پاسخگویی نظام سلامت به گونه ای است که نیاز به ارتقا و توجه بیشتری دارد.

به دلیل اهمیت تقویت پاسخگویی نظام سلامت و درک چالش ها و نقاط ضعف به منظور تدوین سیاست ها و طراحی مداخلات مناسب در قالب یک مطالعه کیفی با دعوت از ۷۰ نفر از مدیران و سیاستگذاران نظام سلامت، افراد صاحب نظر، ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت در سال ۱۴۰۱ به تبیین چالش های موجود در ارتباط با پاسخگویی سیستم سلامت ایران پرداختیم.

یافته ها

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران با استفاده از چارچوب پاسخگویی ارائه شده توسط سازمان جهانی سلامت، در هشت طبقه اصلی و ۴۴ زیر طبقه دسته بندی شده اند. هشت طبقه اصلی شامل:

- ❑ ارتباطات واضح
- ❑ استقلال بیمار
- ❑ انتخاب ارائه کنندگان خدمات سلامت
- ❑ احترام به شان بیمار
- ❑ حفظ محرمانگی
- ❑ توجه سریع به بیمار
- ❑ کیفیت امکانات رفاهی
- ❑ دسترسی به حمایت های اجتماعی

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه انتخاب ارائه دهندگان خدمات سلامت

❑ عدم وجود تفکر انتخاب ارائه کننده خدمت توسط بیمار در نظام سلامت و نگاه تجملی به آن

❑ عدم تقارن اطلاعات بین بیمار و پزشک و در نتیجه تبعیت بیمار از توصیه های پزشک از جمله انتخاب سایر ارائه کننده خدمات تشخیصی و پاراکلینیکی

❑ ضعف در پذیرش امکان اخذ مشاوره های دوم

❑ مرسوم نبودن و تحقیر تلقی شدن درخواست بیمار برای اخذ نظر پزشکی دیگر در ارتباط با تشخیص بیماری و درمان های تجویز شده از جانب پزشک معالج اول

❑ عدم امکان توانایی اخذ نظر متخصص دوم در بیمارستانهای دولتی در شرایطی که بیمار از وضعیت بیماری خود نگران است.

❑ تعداد کم ارائه دهندگان خدمات تخصصی و فوق تخصصی در بعضی زمینه ها و عدم امکان ایجاد بستر برای رعایت اصل انتخاب آزادانه ارائه دهندگان خدمات

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه احترام به شان بیمار

❑ کم توجهی به اهمیت کورویکولوم پنهان در محیط های دانشگاهی و آموزشی

❑ ضعف در توجه به اهمیت نحوه برخورد اساتید با بیماران و الگو قراردادن آن توسط دانشجویان

❑ عدم تاثیر رضایت بیماران در پرداخت به ارائه دهندگان

❑ زمان انتظار طولانی در مطب و کلینیک ها

❑ ضعیف در سیستم نوبت دهی به بیماران

❑ ایجاد ترافیک و تجمع دادن عामدانه بیماران در بعضی از مطب ها و کلینیک ها به دلیل جنبه تبلیغاتی آن

❑ اعمال تبعیض و خشونت علیه افراد دارای معلولیت و افراد با نیازهای ویژه در بعضی موارد

❑ برخورد نامناسب اغلب منشی ها و ضعف در آموزش و توجه آنان در ارتباط با حقوق بیماران خصوصا در بخش خصوصی

❑ عدم ترخیص بیمار در بیمارستان به دلیل عدم تمکن مالی



چالش های بهبود پاسخگویی در نظام سلامت ایران



چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه حفظ محرمانگی

ضعف در سیستم آموزشی

- ضعف در برگزاری واحدهای آموزشی و بازآموزی در مورد اهمیت حفظ حریم خصوصی بیماران به کارکنان سیستم سلامت
- عدم برخورداری ارائه کنندگان خدمات سلامت از مهارت های حرفه ای لازم در رابطه با حریم خصوصی بیماران

ناکارآمدی سیستم پرداخت

ضعف سیستم نظارتی

کمبود امکانات فیزیکی و زیرساختی لازم برای حفظ حریم خصوصی بیمار

- فقدان فضای اختصاصی برای هر یک از بیماران در فضای عمومی بخش ها
- عدم رعایت فاصله استاندارد بین تخت ها
- کمبود امکانات و تجهیزات لازم جداسازی (پاراوان، پرده ...)

بار کاری زیاد پزشکان و سایر ارائه دهندگان خدمت و کمبود نیروی انسانی

- ویزیت همزمان چند بیمار به دلیل صف های طولانی و فشار کاری زیاد پزشک
- عدم رعایت تناسب جنسیتی بین پرسنل و بیماران در بعضی موارد
- کمبود نیروی انسانی و عدم تناسب بین تعداد پرسنل و بیماران در بخش

نقض حفظ محرمانگی از جانب بیماران و همراهان آنها

- حضور همزمان بیماران در اتاق پزشک به دلیل عدم رعایت نوبت توسط مراجعین
- حضور همراه بیماران در بخش های عمومی

فقدان یک پروتکل سخت برای حفظ محرمانگی بیمار و دسترسی به اطلاعات پرونده بالینی بیمار

- عدم وجود پروتکل مشخص برای رعایت حریم خصوصی در حوزه سلامت
- عدم کنترل و نظارت موثر بر عملکرد پرسنل در اجرای حریم خصوصی بیماران

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه توجه سریع به بیمار

کمبود منابع انسانی و غیرانسانی

توزیع نامتوازن منابع در بین و داخل استانها و حتی در سطح شهرها

- فقدان یا کمبود بعضی از خدمات تخصصی ضروری در بعضی شهرستان ها و متمرکز بودن آن ها در مرکز استان ها یا کلانشهرها
- ضعف در دسترسی به دلیل عدم توزیع عادلانه مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت شامل مطب ها، آزمایشگاه ها و بیمارستان ها در سطح شهرها و تمرکز آن در نقاطی از شهرها
- عدم وجود یا کمبود مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت در حاشیه شهرها

مدت زمان انتظار طولانی برای ویزیت سرپایی

- کافی نبودن خدمات سرپایی بخش دولتی و خصوصی برای بسیاری از خدمات تخصصی و فوق تخصصی
- پایین بودن سقف روزانه نوبتهای ویزیت تخصصی و فوق تخصصی در کلینیک های دولتی در بعضی رشته ها

ضعف دسترسی به خدمات تخصصی در تعطیلات و در طول شب

- فقدان دسترسی سریع به پزشک متخصص در موارد اورژانسی در بیمارستان های دولتی طی شب در بعضی موارد
- فقدان دسترسی بهنگام به پزشک معالج خصوصاً در بخش بستری دولتی در روزهای آخر هفته و تعطیلات

عدم وجود لاین های ویژه برای سالمندان، کودکان و افراد دارای معلولیت در بخش سرپایی

عدم فضا سازی مناسب برای افراد با نیازهای ویژه

- عدم مناسب سازی فضاها، فقدان آسانسور، رمپ و پله مناسب در تعدادی از مطب ها و مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت دسترسی فیزیکی افراد با نیازهای ویژه را محدود می کند.

فقدان سیستم نوبت دهی دقیق و مبتنی بر فوریت نیاز بیماران در بخش سرپایی

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه کیفیت امکانات رفاهی

فقدان یا کمبود برخی تسهیلات فیزیکی

- فقدان / کمبود توالی قابل استفاده
- فقدان / کمبود فضا، مبلمان و صندلی مناسب
- فقدان / کمبود وسایل گرمایشی و سرمایشی مناسب
- فقدان / کمبود وجود تهویه مناسب
- فقدان / کمبود دسترسی به آب آشامیدنی و لیوان یکبار مصرف
- فقدان / کمبود کمد شخصی برای نگهداری وسایل بیمار
- عدم تناسب بین تعداد بیماران بخش های بستری و تعداد توالی و حمام درون بخش ها

عدم مناسب سازی فضاهای تعدادی از مراکز ارائه دهنده خدمت برای افراد با نیازهای ویژه

- عدم توجه به نیاز افراد با نیازهای ویژه مانند افراد دارای معلولیت در طراحی فضا، مبلمان و توالی در بعضی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت
- فقدان آسانسور و رمپ در تعدادی از مطب ها و مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت

ضعف سیستم های نظارتی در اجرای پروتکل ها و کدهای استاندارد فضاهای فیزیکی و امکانات در تأیید و ارزشیابی مراکز و مطب ها

کمبود بودجه و منابع مالی در بخش دولتی برای تجهیز و نگهداشت امکانات رفاهی در مراکز

ضعف در نظافت اتاق ها و تعویض ملحفه ها به طور مرتب در بعضی مراکز ارائه دهنده خدمات بستری خصوصاً در بیمارستان های دولتی

چالش های پاسخگویی در نظام سلامت ایران در حوزه دسترسی به حمایت های اجتماعی

ضعف در تماس ماندن با بیرون از بیمارستان

- فقدان/کمبود دسترسی بیماران به اینترنت در بعضی مراکز بستری خصوصاً مراکز بخش دولتی
- فقدان/کمبود دسترسی به تلویزیون، رادیو، روزنامه، خدمات پست و خدمات بانکی در بعضی مراکز خصوصاً مراکز دولتی