

آگاهی بیماران و کارکنان گروه پزشکی از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن در یکی از بیمارستان های آموزشی گناباد

کوکب بصیری مقدم¹ - مهدی بصیری مقدم² - علیرضا مسلم³ - حسین عجم زبید⁴ - فاطمه جمال⁵

چکیده

مقدمه: مطالبه و رعایت حقوق بیماران، مستلزم آشنایی و آگاهی کارکنان گروه پزشکی و بیماران از محتوای منشور حقوق بیمار است. لذا این پژوهش با هدف تعیین میزان آگاهی بیماران و کارکنان گروه پزشکی از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن در یکی از بیمارستان های شهر گناباد انجام شد. **روش تحقیق:** در این مطالعه ی توصیفی تحلیلی در سال 1389 با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته اطلاعات، شامل مشخصات دموگرافیک، میزان آگاهی و میزان رعایت منشور حقوق بیمار بود جمع آوری گردید. میزان سطح آگاهی در سه طبقه ی خوب، متوسط و ضعیف و میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سه طبقه ی مطلوب، متوسط و نامطلوب رتبه بندی گردید. روش نمونه گیری در بیماران به صورت مبتنی بر هدف و در پرسنل به صورت طبقه ای تصادفی مرحله ای بود. داده ها پس از استخراج، با استفاده از روش های آمار توصیفی، کای اسکوئر، تی مستقل، آنالیز واریانس یک طرفه و ضریب همبستگی پیرسون و با استفاده از نرم افزار SPSS در سطح معنی داری 5 درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: نمونه های این پژوهش شامل 189 نفر از بیماران زن و 122 نفر مرد و از کارکنان گروه پزشکی 20 نفر زن و 13 نفر مرد بودند. همچنین نتایج نشان داد میزان آگاهی پرسنل و بیماران از منشور حقوق بیمار در حد مطلوب و منشور حقوق بیمار در 69/1 درصد موارد رعایت می شد. ارتباط آماری معنی داری بین سطح آگاهی بیماران و رعایت منشور حقوق بیمار وجود داشت. به طوری که با افزایش سطح آگاهی بیماران، میزان رعایت آن افزایش می یافت ($p=0/007$). علی رغم آگاهی مطلوب گروه پزشکی از منشور حقوق بیمار میزان رعایت آن در مقایسه با سایر مطالعات در حد مطلوب نیست.

نتیجه گیری: آگاهی بیماران و کارکنان گروه پزشکی در حد خوب بوده ولی میزان رعایت آن در حد مطلوب نیست. لذا پیشنهاد می گردد مسؤولین بیمارستان راهکاری عملی جهت ارائه ی اطلاعات مکتوب پیرامون حقوق بیمار در هنگام پذیرش به مراجعین تدوین نمایند. به دانشجویان و افراد شاغل در بیمارستان آموزش داده شود که جهت حفظ حرمت بیماران قبل از حضور بر بالین آن ها از بیماران اجازه بگیرند.

کلید واژه ها: آگاهی؛ کارکنان گروه پزشکی؛ منشور حقوق بیمار

افق دانش؛ فصلنامه ی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد (دوره ی 17؛ شماره ی 1؛ بهار 1390)

پذیرش: 1389/12/21

اصلاح نهایی: 1389/11/24

دریافت: 1389/6/16

-
- 1- مربی، کارشناس ارشد آموزش پرستاری داخلی جراحی، مرکز تحقیقات توسعه ی اجتماعی و ارتقای سلامت، دانشگاه علوم پزشکی گناباد
 - 2- نویسنده ی مسؤؤل: مربی، کارشناس ارشد آموزش پرستاری اطفال، مرکز تحقیقات توسعه ی اجتماعی و ارتقای سلامت، دانشگاه علوم پزشکی گناباد
- آدرس: گناباد - حاشیه ی جاده ی آسیایی - دانشگاه علوم پزشکی گناباد - دانشکده ی پرستاری و مامایی
تلفن: 0533-7223028 نامبر: 0533-7229025 پست الکترونیکی: basiri1344@gmail.com
- 3- عضو هیأت علمی، گروه هوشبری و اتاق عمل، دانشکده ی پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گناباد
 - 4- مربی، کارشناس ارشد آموزش پرستاری داخلی جراحی، گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده ی پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی گناباد
 - 5- کارشناس علوم اجتماعی، بیمارستان 22 بهمن، دانشگاه علوم پزشکی گناباد

مقدمه

دستیابی خواهد بود. با توجه به این که سلامت جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی از مهم ترین ابعاد وجودی هر فرد بوده و تأمین آن بر اساس اصل 29 قانون اساسی، از مهم ترین تعهدات حاکمیت در جمهوری اسلامی است (3)، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خود را در قبال ارائه ی مطلوب خدمات سلامت از جمله رعایت منشور حقوق بیمار برای آحاد جامعه مسؤول می داند. منشور حقوق بیمار عبارت است از دفاع از حقوق انسان به منظور حفظ حرمت و عزت او برای اطمینان از این که در مواقع بیماری به ویژه در فوریت های پزشکی بدون تبعیض سنی و جنسی و دارا بودن قدرت مالی از جسم و جان و سلامت او مراقبت کافی به عمل خواهد آمد و این مراقبت در محیطی سرشار از احترام و با کیفیت مطلوب ارائه خواهد شد. منشور حقوق بیمار در ایران در سال 1381 تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمستان 1381 ابلاغ گردید. مراکز بهداشتی - درمانی براساس این دستورالعمل موظف بودند که مفاد منشور حقوق بیمار را در مکان مناسب و قابل رؤیت نصب نمایند (4).

اگر چه تدوین منشور حقوق بیمار نقطه ی شروعی برای حرکت در راستای توجه همه جانبه به تأمین حقوق بیماران و تنظیم و تعریف صحیحی از روابط ارایه کنندگان و گیرندگان خدمات بهداشتی - درمانی است، اما توجه به نظرات دینفعان در خصوص ضرورت این حقوق و تأثیر عوامل مختلف، از جمله جایگاه حرفه ای و تفاوت های محیطی در ارزیابی این ضرورت، سیاست گذاران را در طراحی برنامه های ترویجی و نظارتی جهت بهبود وضعیت رعایت حقوق بیمار رهنمون خواهد ساخت (5).

به نظر می رسد زندگی حرفه ای پرسنل درمانی با مجموعه ای از مقررات و قوانین به هم آمیخته است که یکی از این موارد منشور حقوق بیمار است. در این میان توفیق خدمت مطلوب و صادقانه و مبتنی بر مفاد منشور مذکور نصیب کسانی می شود که علم و آگاهی بیشتری بر آن داشته و در پرتو این آگاهی بتوانند با مسائل طرح شده در محیط درمانی به صورت بایسته و شایسته برخورد کنند.

مفهوم حقوق طبیعی و حقوق انسانی قرن ها مورد توجه انسان بوده است و این مهم در تعالیم آسمانی تمامی انبیاء الهی به اشکال مختلف نمایان است و به عنوان یک اصل پیشرفته ی علمی و انسانی به چشم می خورد. بی شک هر انسانی دارای حقوق فردی و اجتماعی است که به عنوان یک اصل توسط تمامی جوامع بشری پذیرفته شده است. اما گروه های آسیب پذیر اجتماع از حقوق خاص و ویژه تری برخوردارند. بیماران یکی از آسیب پذیرترین گروه های اجتماعی هستند که چه به لحاظ جسمی و چه به لحاظ روانی، اجتماعی و اقتصادی در معرض خطر قرار دارند و این خود مؤید توجه خاص مجامع بین المللی حقوق بشر به مفهوم حقوق بیمار می باشد. سوگندنامه ی بقراط، مناجات نامه ی ابن میمون و آیین اخلاقی عقلی شیرازی از متون کهنی هستند که در آن به اصولی چون لزوم رجحان منافع بیمار بر پزشک و رعایت اصل رازداری تأکید شده است (1).

در دهه های اخیر، متناسب با پیشرفت خیره کننده ی علوم خصوصاً پزشکی و پیدایش روش های روزآمد درمانی و پیشرفت فناوری های علوم پزشکی، حوزه ی تعامل و مداخلات پزشکی وسعت زیادی پیدا کرده است و این خود چالش های اخلاقی زیادی را به دنبال داشته است و بیماران به عنوان یکی از آسیب پذیرترین گروه های اجتماعی در معرض خطر قرار داشته و دارند. نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه گیرندگان و ارایه کنندگان خدمات سلامت است. ارتباط مناسب و صادقانه، احترام به ارزش های شخصی و حرفه ای و حساسیت نسبت به تفاوت های موجود، لازمه ی مراقبت مطلوب از بیمار است (2).

بیمارستان ها به عنوان یکی از مهم ترین ارکان ارایه ی خدمات سلامت، باید نهادی برای درک و احترام به حقوق بیمار، خانواده ی آنان، پزشکان و سایر مراقبت کنندگان باشند. بیمارستان ها و کلیه مراکز ارایه ی خدمات سلامت باید به جنبه های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند. در سایه ی تعامل مناسب ارایه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگران، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن قابل

براساس فرمول تعیین درصد شیوع 340 نفر محاسبه گردید که در فرمول مذکور p بر اساس مطالعه ی مشابه در کاشان برابر 0/67 در نظر گرفته شد (4).

معیارهای ورود به مطالعه که واحدهای پژوهش (گروه بیماران) باید واجد آن ها می بودند عبارت بودند از: حداقل 15 سال سن داشته باشد، حداقل به مدت 24 ساعت بستری باشد، تمایل به شرکت در پژوهش داشته باشد، مبتلا به هیچ گونه اختلال روانی نبوده و قادر به همکاری در این طرح تحقیقاتی باشد.

اطلاعات توسط پرسشنامه ای که شامل 3 بخش اطلاعات دموگرافیک، میزان آگاهی و میزان رعایت منشور حقوق بیمار بود، جمع آوری گردید. سؤالات سنجش آگاهی در اختیار هر دو گروه بیماران و کارکنان گروه پزشکی و سؤالات سنجش میزان رعایت منشور فقط در اختیار بیماران جهت تکمیل قرار داده شد. رعایت منشور حقوق بیمار توسط 14 گویه سنجیده شد که به هر گویه ای که اصلاً رعایت نشده بود، امتیازی تعلق نمی گرفت و گویه ای که خیلی کم رعایت شده بود یک امتیاز، گویه ای که تا حدودی رعایت شده بود 2 امتیاز، گویه ای که کاملاً رعایت شده بود 3 امتیاز داده شد. در مجموع امتیازات کسب شده برای هر پرسشنامه مربوط به رعایت منشور بین 0-42 به دست آمد. امتیازات کسب شده بین 0-14 به عنوان نامطلوب، 14/1 - 28 به عنوان متوسط، 28/1 - 42 به عنوان مطلوب طبقه بندی شد. سؤالات مربوط به آگاهی 17 سؤال بود که به هر سؤال درست یک امتیاز و به سؤال غلط امتیازی داده نشد. در نهایت امتیازات کسب شده بین 0-17 به دست آمد. امتیازات کسب شده در سطوح ضعیف، متوسط و خوب بدین ترتیب طبقه بندی گردید: افرادی که امتیاز بین 0-5/66 کسب کرده بودند به عنوان آگاهی ضعیف، 5/67-11/32 به عنوان متوسط و 11/33-17 به عنوان خوب در نظر گرفته شد.

جهت تعیین روایی ابزار از روش روایی محتوی و صوری استفاده شده است. به این ترتیب که با استفاده از منشور حقوق بیمار (تدوین شده توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی) سؤالات آگاهی و میزان رعایت آن تدوین

مطالعات مختلف درجات متفاوتی از میزان رعایت منشور حقوق بیمار را گزارش کردند. وسکوپی اشکوری و همکاران میزان رعایت حقوق بیمار را 53 درصد (6)، رنجرز 67/7 درصد (4)، ملکشاهی 56/2 درصد (7) و داداشی 65/2 درصد (8) گزارش کردند.

با توجه به اهمیت رعایت حقوق بیماران در ارائه ی خدمات به آنان مبتنی بر منشور حقوق بیمار و درجات متفاوت رعایت منشور حقوق بیمار در جوامع مختلف و با عنایت به تأکید بیشتر وزارت بهداشت در سال های اخیر در خصوص اطلاع رسانی مفاد منشور حقوق بیمار و نصب آن در معرض دید بیماران، لذا برای پاسخگویی به این سؤال که میزان آگاهی بیماران و کارکنان گروه پزشکی از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن در حال حاضر در یکی از بیمارستان های آموزشی گناباد مورد مطالعه چقدر می باشد، بر آن شدیم تا پژوهشی را به انجام رسانیم.

روش تحقیق

این پژوهش یک مطالعه ی توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی است که بر روی 311 بیمار و 33 نفر از کارکنان گروه پزشکی شاغل در بیمارستان تحت مطالعه در سال 1389 انجام شد.

حجم نمونه براساس فرمول برآورد نسبت در سطح اطمینان 95 درصد و کران خطای قابل قبول کمتر از 10 درصد تعیین شد. برای انتخاب واحدهای پژوهش از کارکنان گروه پزشکی از روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی دو مرحله ای استفاده شد. بدین ترتیب که بخش های مختلف بیمارستان هرکدام به عنوان یک طبقه در نظر گرفته شد و سپس به شیوه ی تصادفی ساده به تناسب تعداد پرسنل شاغل در هر بخش و متناسب با سهم طبقات از حجم نمونه، واحدهای پژوهش بر اساس معیارهای حذف و شمول وارد مطالعه شدند. برای انتخاب واحدهای پژوهش از گروه بیماران از شیوه نمونه گیری مبتنی بر هدف استفاده شد. به این صورت که هر بیماری که در زمان گردآوری اطلاعات در بیمارستان بستری می شد با توجه به معیارهای مورد نظر در صورت تمایل در پژوهش شرکت داده می شد. حجم نمونه

از نظر سطح آگاهی، 239 نفر (76/8 درصد) بیماران از سطح بالای آگاهی برخوردار بودند (جدول 1).

جدول 1: توزیع فراوانی مطلق و نسبی سطح آگاهی بیماران

سطح آگاهی	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
خوب	239	76/8
متوسط	55	17/6
ضعیف	17	5/6
کل	311	100/0

اکثر کارکنان گروه پزشکی 29 نفر (87/9 درصد) از سطح آگاهی خوب برخوردار بودند (جدول 2).

جدول 2: توزیع فراوانی مطلق و نسبی سطح آگاهی کارکنان گروه پزشکی

سطح آگاهی	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
خوب	29	87/9
متوسط	4	12/1
ضعیف	0	0/0
کل	33	100/0

بیشترین فراوانی رعایت منشور حقوق بیمار مربوط به طبقه ی مطلوب با 215 نفر (69/1 درصد) و کمترین فراوانی مربوط به طبقه ی نامطلوب با 21 نفر (6/8 درصد) بود (جدول 3).

جدول 3: توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان رعایت منشور حقوق بیمار

میزان رعایت	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
مطلوب	215	69/1
متوسط	75	24/1
نامطلوب	21	6/8
کل	311	100/0

در بررسی پارامترهای مربوط به میزان رعایت منشور حقوق بیماران، بیشترین میزان رعایت، مربوط به شناسایی محل بستری (74 درصد رعایت کامل) و کمترین میزان (14/1 درصد رعایت کامل) مربوط به اجازه ی حضور بر بالین بیمار توسط کسانی که مستقیماً در روند درمان شرکت ندارند (به عنوان مثال دانشجویان) می باشد (جدول 4).

شد و سپس از نظر روایی ظاهری در اختیار چند نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی گناباد قرار گرفته و نظرات اصلاحی آنان اعمال شد. جهت تعیین پایایی ابزار از روش آزمون مجدد و جهت تعیین پایایی درونی ابزار آلفای کرانباخ مورد استفاده قرار گرفت که ضریب همبستگی بین دو آزمون $r=0/84$ و ضریب آلفای کرانباخ 0/96 به دست آمد.

پرسشنامه در اختیار مشارکت کنندگان در پژوهش قرار داده شد و پس از تکمیل در شرایط یکسان جمع آوری گردید. سپس داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی، آزمون تی استیودنت، آنالیز واریانس یک طرفه و کای اسکوئر توسط نرم افزار SPSS نسخه ی 14 در سطح معنی داری 5 درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد 189 نفر (60/8 درصد) بیماران زن و 122 نفر (39/2 درصد) مرد و از کارکنان گروه پزشکی 20 نفر (60/6 درصد) زن و 13 نفر (39/4 درصد) مرد بودند که در 6 بخش اورژانس، سی سی یو، داخلی، زنان، دیالیز، چشم و گوش و حلق و بینی مشغول خدمت بودند. بیشترین فراوانی مربوط به بخش اورژانس 57/6 درصد و کمترین فراوانی مربوط به بخش دیالیز 0/3 درصد بود. 219 نفر (70/4 درصد) از بیماران زیر دیپلم 54 نفر (17/4 درصد) دیپلم و 38 نفر (12/2 درصد) فوق دیپلم و لیسانس بودند و هیچ یک از بیماران در طبقه فوق لیسانس و بالا تر قرار نگرفتند. 4 نفر (12/1 درصد) از کارکنان گروه پزشکی دیپلم و زیر دیپلم، 26 نفر (8/8 درصد) لیسانس و 3 نفر (9/1 درصد) فوق لیسانس و بالاتر بودند.

میانگین سنی بیماران $51/87 \pm 21/95$ و میانگین سنی کارکنان گروه پزشکی $31/21 \pm 6/95$ بود. 188 نفر (60/5 درصد) از بیماران بیکار، 85 نفر (27/3 درصد) کارگر و 38 نفر (12/2 درصد) کارمند بودند. 20 نفر (60/6 درصد) از کارکنان گروه پزشکی سابقه ی کار زیر 5 سال، 5 نفر (15/2 درصد) 5-10 سال و 8 نفر (24/2 درصد) سابقه ی کار 10-20 سال داشتند.

جدول 4: توزیع فراوانی نسبی میزان رعایت منشور حقوق بیمار به تفکیک گویه ها

گویه	کاملاً	تاحدودی	خیلی کم	اصلاً
شناسایی محل بستری	74	21/9	2/9	1/3
شناسایی اعضای گروه معالج	16/7	37	31/5	14/8
دریافت درمان مطلوب و موثر در اسرع وقت	64/6	23/8	9/6	1/9
دریافت درمان همراه با احترام کامل بر اساس عقاید و فرهنگ بیمار	71/7	19/3	7/4	1/6
دریافت اطلاعات لازم از پزشک در خصوص تشخیص و درمان بیماری	55/6	28/9	10	5/5
اجازه ی حضور بر بالین بیمار توسط کسانی که مستقیماً در روند درمان شرکت ندارند	15/1	35/4	16/1	33/4
دریافت اطلاعات لازم در رابطه با روش های درمانی دیگر	20/9	19/6	21/5	38
مشارکت بیمار در انتخاب شیوه ی نهایی درمان	44/7	29/3	11/9	14/1
اجازه ی خاتمه دادن به درمان با رضایت و میل شخصی	31/5	28/9	5/8	33/8
اجازه ی مراجعه به مراکز درمانی دیگر با رضایت شخصی	39/9	27/7	10/9	21/5
اطمینان از محرمانه ماندن محتوای پرونده ی پزشکی	51/4	29/3	11/9	7/4
رازداری پزشک و تیم درمانی	61/1	22/8	10	6/1
اجازه گرفتن جهت شرکت در پژوهش و اجازه ی خروج از آن	18	33/1	8/7	40/2
دریافت اطلاعات لازم در صورت اعزام	35/3	20/9	13/2	30/6

آزمون تی مستقل نشان داد که میانگین امتیاز آگاهی پرسنل در مورد منشور حقوق بیمار در دو جنس تفاوت آماری معنی داری ندارد ($p=0/705$).

هم چنین آزمون آماری آنالیز واریانس یک طرفه نشان داد که متوسط سطح آگاهی بیماران در گروه های مختلف تحصیلی تفاوت معنی داری ندارد ($p=0/405$).

آزمون کای اسکوئر نشان داد که سطح آگاهی کارکنان گروه پزشکی و محل کار همبستگی معنی داری ندارد ($p=0/098$).

ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین سابقه ی کار و سطح آگاهی کارکنان گروه پزشکی ارتباط معکوس معنی داری وجود دارد. افرادی که دارای سابقه ی کار بالا هستند، سطح آگاهی کمتری نسبت به افراد تازه کار دارند ($p=0/032$).

همچنین ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین سن و سطح آگاهی کارکنان گروه پزشکی ارتباط معنی داری وجود ندارد ($p=0/629$).

میانگین نمره ی آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار در خانم ها $27/51 \pm 6/59$ و در آقایان $24/70 \pm 48/4$ بود که این تفاوت از نظر آماری معنی دار بود ($p < 0/001$).

میانگین نمره ی آگاهی از منشور حقوق بیمار در بیماران با تحصیلات زیر دیپلم $23/21 \pm 3/90$ ، دیپلم

تهران از حقوق بیمار و عوامل مؤثر بر آن نشان دادند که 23 درصد مدیران دارای آگاهی خوب و 54 درصد دارای آگاهی در سطح متوسط بودند (10).

مصدق راد و اثنی عشری در اصفهان مطالعه ای با عنوان آگاهی پزشکان و بیماران نسبت به حقوق بیمار و رعایت آن در بیمارستان شهید بهشتی اصفهان انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان آگاهی بیماران در حد ضعیف بود (11).

این یافته با مطالعه ی مصدق راد و اثنی عشری همخوانی و مطابقت دارد به طوری که آن ها نیز در مطالعه ی خود به این نتیجه رسیدند که میزان آگاهی پرسنل پزشکی از منشور حقوق بیمار در حد عالی می باشد. اما در مطالعه ی عرب و زارعی میزان آگاهی مدیران بیمارستان های خصوصی شهر تهران 23 درصد در حد خوب بود (10,11). افزایش میزان آگاهی بیماران در مطالعه ی ما نسبت به مطالعات فوق شاید به دلیل تأکید بیشتر وزارت بهداشت و اطلاع رسانی به عنوان مثال نصب منشور حقوق بیمار در معرض دید بیماران می باشد.

یافته های حاصل از این تحقیق همچنین نشان داد که میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان مورد مطالعه 69/1 درصد در سطح مطلوب بود.

رنگرز جدی و ربیعی نیز در مطالعه ی خود نشان دادند که میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطح مطلوب در حدود 67/74 درصد بود (4). مصدق راد و اثنی عشری به این نتیجه رسیدند که با وجود سطح آگاهی عالی از منشور حقوق بیمار میزان رعایت آن در حد ضعیف بود (11).

سلیمی، یارمحمدیان و بلوچستانی اصل نیز این نتایج را تأیید کردند. میزان رعایت در این مطالعه پایین تر از حد متوسط بود. بیشترین میزان رعایت مربوط به رعایت حریم شخصی و انتظار درمان مطلوب همراه با احترام بود (9).

چنان که روشن است نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از مطالعات مذکور مطابقت و همخوانی دارد.

در ادامه یافته های پژوهش حاکی از این است که آگاهی کارکنان گروه پزشکی با میزان رعایت منشور حقوق بیمار ارتباط معنی داری ندارد. به این معنی که با وجود آگاهی در سطح خوب گروه پزشکی لیکن میزان رعایت منشور حقوق

جدول 5: مقایسه ی میانگین میزان رعایت منشور حقوق بیمار بر حسب آگاهی کارکنان گروه پزشکی

سطح آگاهی	رعایت منشور (انحراف معیار ± میانگین)
خوب	27/57±3/65
متوسط	25/00±0/0
کل	27/40±0/0
نتیجه ی آزمون	F=0/463, df=1, p=0/508

میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطوح مختلف آگاهی بیماران متفاوت است. به این صورت که در سطح آگاهی خوب بیماران میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطح بالاتری قرار می گیرد (p=0/007) (جدول 6).

جدول 6: مقایسه میانگین میزان رعایت منشور حقوق بیمار بر حسب آگاهی بیماران

سطح آگاهی	رعایت منشور (انحراف معیار ± میانگین)
خوب	25/16±4/96
متوسط	23/23±5/8
ضعیف	22/18±5/6
کل	23/53±5/18
نتیجه ی آزمون	F=7/357, df=1, p=0/007

بحث

در این پژوهش مشخص شد که 76/8 درصد بیماران از سطح آگاهی خوب درباره ی منشور حقوق بیمار برخوردار بودند. همچنین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها در این مطالعه نشان داد که 87/9 درصد کارکنان گروه پزشکی از آگاهی در حد مطلوب در خصوص منشور حقوق بیمار برخوردار بودند.

سلیمی و همکارانش در مطالعه ی خود به عنوان آگاهی و رعایت منشور حقوق بیمار توسط کارکنان مراکز درمان، تأمین اجتماعی اصفهان نشان دادند که میانگین آگاهی پزشکان و پرستاران از منشور حقوق بیمار بالاتر از حد متوسط بود، ضمناً بیشترین میانگین آگاهی در بین پزشکان و پرستاران مربوط به رضایت آگاهانه بود (9).

همچنین عرب و زارعی در تهران با مطالعه ی خود با عنوان تعیین آگاهی مدیران بیمارستان های خصوصی شهر

است که نتایج تفاوت بسیار زیاد بین نظریه ی پزشکان با نظریه بیماران را نشان می دهد.

میزان رعایت حقوق بیمار در ارتباط با رعایت محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی در جامعه ی مورد پژوهش 61/1 درصد به دست آمد. در مطالعه رنگرز جدی این میزان 63/05 بود (4) حسینیان در بررسی نگرش پرستار در مورد رعایت حقوق مددجویان در بخش های بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی همدان، رعایت حق رازداری را 64/3 درصد موارد گزارش نموده است (15). یعقوبی در تحقیق خود در مورد میزان آگاهی دانشجویان پزشکی و پرستاری کارمند از قوانین مربوطه گزارش نمود که 64 درصد از دانشجویان مورد پژوهش حق بیمار در مورد دسترسی به اطلاعات پرونده ی اداری و پزشکی را قبول داشتند (16) که با نتایج این تحقیق همخوانی دارد. گودرزی و رهنما در نظرخواهی از پرستاران و پزشکان میزان رعایت محرمانه بودن مذاکره ی بیمار با پزشک را 83 درصد گزارش نموده است (17) که با نتایج این تحقیق همخوانی ندارد. با توجه به این که پزشک و کارکنان خدمات بهداشتی درمانی به اعتبار ویژگی های شخصی خود به نوع و شدت بیماری، اعترافات بیمار و اطلاعات محرمانه دیگری از امر دست می یابند که بایستی به عنوان امانت نزد آن ها باقی بماند و افشای آن ها جز در موارد خاص از نظر شرع و قانون خلاف می باشد، پایین بودن این میزان بایستی مورد توجه جدی قرار گیرد و آگاهی های لازم را در جهت رفع آن ها به کارکنان بهداشتی درمانی ارایه گردد. از جمله عواملی که در این ارتباط می توان ذکر نمود، حضور دانشجویان و عدم آگاهی آن ها به لزوم اجازه ی حضور در هنگام معاینات است و این نکته که صرف آموزشی بودن بیمارستان موجب می گردد دانشجویان خود را ملزم به گرفتن اجازه از بیمار ندانند، کافی نیست.

میزان رعایت حقوق بیمار در خصوص حق تعویض پزشک معالج و رد درمان در جامعه ی مورد پژوهش 44/7 درصد به دست آمد. در مطالعه ی رنگرز جدی این مقدار

بیمار در سطح مطلوب حدود 69/1 درصد بود. لذا به نظر می رسد عوامل دیگری غیر از آگاهی بر میزان رعایت منشور حقوق بیمار تأثیرگذار است که با یستی به آن ها توجه نمود. این یافته با مطالعه ی سلیمی و یارمحمدیان و بلوچستانی و هم چنین مطالعه ی رنگرز جدی و ربیعی و مصدق راد و اثنی عشری همخوانی دارد. آن ها نیز در مطالعه ی خود به این نتیجه رسیدند که با وجود آگاهی در سطح مطلوب کارکنان، میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطح عالی نیست (4,9,11).

هم چنین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشانگر این است که میزان آگاهی بیماران بر میزان رعایت منشور حقوق بیمار تأثیرگذار است و این دو با هم ارتباط معنی داری دارند ($p=0/007$). هرچه آگاهی بیماران در سطح بالاتری باشد میزان رعایت منشور حقوق بیمار نیز ارتقا می یابد. مصدق راد و اثنی عشری نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که آگاهی بیماران و میزان رعایت منشور حقوق بیمار ارتباط معنی داری دارند (11). همچنین حاجوی و همکاران نیز این نتایج را تأیید کردند (12).

نتایج این تحقیق در خصوص میزان رعایت حق بیمار در مورد اطلاع از مقدار هزینه های درمانی و حق اعتراض به آن ها 35/3 درصد به دست آمد.

رنگرز جدی و ربیعی در مطالعه ی خود میزان رعایت حق بیمار در این خصوص را 37/03 گزارش کردند (4). کشوری و همکاران در بررسی نگرش بیمار نسبت به رعایت حقوق بیماران در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان گزارش نمودند که تنها 43/3 درصد از بیماران در مورد میزان تعرفه ها و پوشش خدمات درمانی توجیه شده بودند که با تحقیق حاضر همخوانی دارد (13).

در حالی که نتایج تحقیق نعمت الهی، میزان رعایت حقوق بیمار را در مورد حق اطلاع از هزینه های درمانی 91/5 درصد و حق اعتراض به آن ها را 95/1 درصد گزارش نموده است (14) که با نتایج این تحقیق همخوانی ندارد. این عدم تطابق شاید به این دلیل باشد که در تحقیق حاضر و تحقیق رنگرز جدی و همکاران و کشوری و همکاران از بیماران نظرسنجی شده است، در حالی که در تحقیق نعمت الهی از پزشکان نظرخواهی شده

جولایی و همکاران در مطالعه ی پدیدار شناسانه ای پیرامون حقوق بیمار به این نتیجه رسیدند که موانعی برای رعایت منشور حقوق بیمار در مراکز درمانی وجود دارد. از موانع بسیار مهم و اساسی که در آن مطالعه به آن ها اشاره شده است فشارهای اقتصادی- اجتماعی و فشار کاری زیاد ارایه دهندگان مراقبت به ویژه پرستاران بود. همچنین محدودیت های خاص مربوط به محیط کار از جمله ساعت کاری و محیط ارتباطی نیز از عوامل بازدارنده ی رعایت حقوق بیمار بود (20). در این پژوهش نیز ممکن است این دسته از عوامل و حتی عوامل دیگری که در این مطالعه به آن پرداخته نشده است دخیل باشند.

نتیجه گیری

یافته های این پژوهش نشان می دهد که آگاهی بیماران و کارکنان گروه پزشکی در حد خوب است. ولی میزان رعایت آن در حد مطلوب نیست. لیکن آگاهی بیماران با مطالبه ی حقوقشان از طرف آنان ارتباط مستقیم دارد. بدین معنا که هرچه میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار بیشتر باشد مطالبه ی آن افزایش یافته و در نتیجه منجر به رعایت منشور حقوق بیمار از سوی کارکنان می شود. لذا توصیه می گردد مسؤولین بیمارستان، راهکارهای عملی را جهت ارایه ی اطلاعات و مفاد منشور حقوق بیمار، در هنگام پذیرش بیماران به صورت مدون تهیه نمایند و نسبت به انجام آن اقدام نمایند. به دانشجویان و سایر افراد شاغل در بیمارستان ها آموزش داده شود تا به منظور حفظ حرمت بیماران قبل از حضور بر بالین آن ها، از بیماران اجازه بگیرند. علی رغم آگاهی در سطح مطلوب کارکنان گروه پزشکی، میزان رعایت منشور حقوق بیمار در حد مطلوبی نیست، به نظر می رسد که عوامل دیگری از جمله نگرش پرسنل بهداشتی درمانی، فرهنگ افراد، امکانات و تجهیزات، فشار اقتصادی- اجتماعی و فشار کاری زیاد ارایه دهندگان مراقبت به ویژه پرستاران بر روی رعایت منشور حقوق بیمار تأثیر گذار باشند. پیشنهاد می گردد جهت عملیاتی نمودن این مهم تحقیقات وسیع تری به منظور شناسایی این عوامل و مداخله در بهبود آن انجام شود.

71/56 درصد به دست آمد (4). حسینیان حق قبول یا رد درمان را 67/7 درصد گزارش نموده است که با نتایج این تحقیق همخوانی ندارد (15).

در تحقیق نعمت الهی این میزان برابر با 89/6 درصد گزارش شده است که با نتایج این تحقیق همخوانی ندارد. در حالی که بیمار حق دارد تا حدی که قانون اجازه می دهد، درمان خود را رد کند و حق دارد از عواقب تصمیم خویش آگاه گردد (18). به نظر می رسد نظریه پزشکان در خصوص رعایت حق تعویض پزشک و رد درمان با میزان رعایت آن از دید بیماران با هم متفاوت است.

میزان رعایت حقوق بیمار در مورد دریافت درمان محترمانه در جامعه ی مورد پژوهش 71/70 درصد بود. رنگرز جدی این میزان را 84/53 درصد (4) و نعمت الهی این میزان را 86/2 درصد (18) گزارش نموده اند. در تحقیق یعقوبی 93 درصد دانشجویان حق احترام برای بیمار قائل بوده اند (16). گودرزی و رهنما گزارش نموده اند که در 77 درصد موارد مراقبت ها با دقت و احترام ارایه می گردد (17). حسینیان رعایت حق احترام را 85 درصد گزارش نموده است که با نتایج این تحقیق هم خوانی دارد (15). در تحقیق قاسمی و بهنام 57/5 درصد بیماران بیان داشته اند که حقوق و قلمرو آنان اغلب اوقات از سوی کارکنان مورد توجه و احترام قرار گرفته است (19) که با نتایج این تحقیق هم خوانی ندارد.

در کل مطالعه نشان داد منشور حقوق بیمار در جامعه ی مورد پژوهش 69/1 درصد موارد رعایت می شود که این میزان در تحقیق رنگرز جدی و ربیعی 67/74 درصد و در تحقیقات نعمت الهی در شیراز که از پزشکان نظرسنجی کرده بود 80/4 درصد به دست آمده است که احتمالاً دلیل آن تفاوت در نوع نمونه ی پژوهش باشد.

همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که با افزایش آگاهی بیماران، میزان رعایت منشور حقوق بیمار افزایش می یابد. اما ارتباط معنی داری بین آگاهی کارکنان گروه پزشکی و میزان رعایت منشور حقوق بیمار وجود نداشت و علی رغم آگاهی در حد مطلوب کارکنان گروه پزشکی از منشور حقوق بیمار، میزان رعایت آن در حد مطلوبی نبود.

تشکر و قدردانی

قدردانی نماییم و از آنجا که این پژوهش با حمایت های مالی و معنوی شورای پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی گناباد به انجام رسیده است، لذا بدین وسیله از همکاری صمیمانه شورای پژوهشی دانشگاه تشکر و قدردانی می شود.

بر خود لازم می دانیم از کلیه بیماران، پرسنل و مسؤولین محترم بیمارستان مورد مطالعه که در انجام این پژوهش با پژوهشگران نهایت همکاری و مساعدت را نمودند تشکر و

References:

- 1- Parsapoor AR, Bagheri AR, Larijani B. Patient rights in Iran. *J Med Ethics Hist* 2009; 27 (special issue): 39-47. [In Persian]
- 2- Cultural rights and house deputy. Ministry of health and medical education. Know your doctor and get acquainted with his duties. 1st ed. Tehran: Ministry of Health and Medical Education; 1993: 20-11. [In Persian]
- 3- Pnbyt Lynyn. Patient's rights in Europe. Translated by: Larijani B, Abbasi M. Tehran: Al Hoor; 1998: 27. [In Persian]
- 4- Rangraz Jeddi F, Rabiee R. Observance rate of patients' bill of rights in kashan hospitals in 2002. *Behbood* 2005; 9(1): 62-71. [In Persian]
- 5- Joolae S, Hooshmand A, Mehrdad N. Iranian Nurses' awareness of patients' rights and the barriers and facilitators of exercising these rights in practice, from their point of view. Final report of approved research. Iran, Tehran: Tehran University of Medical Sciences; 2006. [In Persian]
- 6- Voskuee Ashkuri K, Karimy M, Kohan N. Observance rates of the rights of patients in hospitals of Tehran Medical Sciences University in 2008. *Journal of Medical Ethics* 2009; 2(4): 47-53. [In Persian]
- 7- Malekshahi F. Observance rate of the rights of patients by providers care from view of patients in shohada-e-khoramabad hospital. Articles' abstract of the 2nd international congress of medical Ethics; Research center of Ethics & Hist. Iran, Tehran: Tehran University of Medical Sciences; 2008. [In Persian]
- 8- Dadashi M, Andarzhabi R, Habibmoghadam A, Jilani M. Private clinic client's satisfaction of observing the patient's rights bill. *J Med Ethics Hist* 2010; (Special Issue): 61-68. [In Persian]
- 9- Salimi G, Yarmohammadiyan MH, Balochestani M. Patient rights awareness and respect by staff health centers in Isfahan. *Health Info Manag* 2006; 3(2): 63-79. [In Persian]
- 10- Zarei A, Arab M, Akbari F. Managers' knowledge on patient rights in Tehran hospitals. *The Journal of Qazvin Univ of Med Sci* 2007; 11(3): 65-71. [In Persian]
- 11- Mosadegh Rad AM, Asna Ashari P. Physicians and patients' awareness of patients' rights and its observation in shahid Beheshti hospital. Iran, Isfahan: *Journal of Education in Medical Sciences* 2004; 11: 45-53. [In Persian]
- 12- Hajavi A, Khoshgam M, Moosavi M. A study on awareness and consideration of legal aspects relating to consent form in the educational hospitals of shahid Beheshti university of medical sciences in 2008. *Journal of Health Management* 2009; 12(36): 47-52. [In Persian]
- 13- Keshvari M, Hosseini Gh, Farajzadegan Z. Assessment of the patients attitude about respecting patient bill of rights in educational hospitals of Isfahan Medical University. Articles' abstract of the 1st congress of patient right. *Fasa University of Medical Science*; 2004. [In Persian]
- 14- Nematollahi M, Fesharaki H, Toufighi M. Comparison of patient rights laws with bill of Patient rights and surveys of physicians of the Fars University of medical science. *Teb & Tazkieh* 2000; 36(11): 59-63. [In Persian]
- 15- Hasanian M. Nurses' attitude to observance of patient rights in Hamedan hospitals. *Journal of Esfahan research in nursing and midwifery* 2005; 27(Article no. 3): 21-8. [In Persian]
- 16- Yaghubi T. Comparative analysis of patient rights in a few selected countries. Articles' abstract of the 1st congress of patient right. *Fasa University of Medical Science*; 2004. [In Persian]

17- Goodarzi M, Rahnama M. Observance rate of the rights of patients by physicians and nurses in Amir Al momenin hospitals of Zabol. Articles' abstract of the 1st congress of patient right. Fasa University of Medical Science; 2004. [In Persian]

18- Nematollahi M, Purhossein H. [Thesis]. A comparative study of observance rate of patient's rights in private & none private hospitals in Shiraz city, the state of patient rights bill. Shiraz Medical University; 2001. [In Persian]

19- Ghasemi MR, Behnam Vashani HR. Assessment respect to territory and patients right from view of patients in Sabzevar hospitals. Articles's abstract of the 1st congress of patient right. Fasa University of Medical Science; 2004. [In Persian]

20- Joolae S, Nikbakht Nasrabady AR, Parsa Yekta Z. An Iranian perspective on patients' rights: Experiences of patients and their companion. Nursing Ethics 2006; 13(5): 488–502. [In Persian]

Health Providers and Patients' Awareness on Patient Bill of Rights and Its Observing Rate in an Educational Hospital in Gonabad

Kowkab Basiri Moghadam¹, Mahdi Basiri Moghadam², Alireza Moslem³, Hossein Ajam Zibad⁴ and Fatemeh Jamal⁵

Abstract

Background and Aim: Health providers and patient's knowledge and awareness of patient's rights bill require respect. Therefore, this study was performed to determine the awareness of patients and health providers about patient bill of rights and its observance rate in one of the hospitals in Gonabad.

Materials and Methods: This descriptive-analytic study used a questionnaire to assess awareness and observance rate of patient's rights bill in 2010. The awareness was ranked in three categories (good, moderate and weak) and respecting the patient's rights Bill in three floors (ideal, average and poor). Sampling for patients was based on the objectives and for health providers was random classification. The obtained data were analyzed by SPSS software version 14 using descriptive statistics, Chi-square, T-independent, ANOVA and Pearson correlation coefficient at %5.

Results: The results showed that 189 patients (60.8%) were females, 122 patients (39.2%) were males and 20 health providers (60.6%) were females and 13 (39.4%) were males. Health providers and patient awareness of patient's rights bill was sufficient and patient's bill of rights in the study population is observed in 69.1% of the cases. There was a significant relationship between awareness and observance rates of patient's rights bill so that as patient awareness increased, observance patient's rights bill increased, too ($p=0.007$). The results also showed that despite optimal health provider's awareness of patient's rights bill, observance rates aren't satisfactory in comparison with those in other studies.

Conclusion: Patients and staff awareness in the medical group level is good, but the observing rate isn't satisfactory. This study recommends that the managers of hospital develop a practical strategy to provide written information for patients about the rights when they are admitted. In order to preserve the patients' sanctity, students and health providers should be taught to get permission from patients before attending the bedside.

Keywords: Awareness, health providers, patients rights bill

Ofogh-e-Danesh. GMUHS Journal. 2011; Vol. 17, No. 2

1- MSc in Medical Surgical Nursing, Instructor, Social Development & Health Promotion Research Center, Gonabad University of Medical Sciences, Gonabad, Iran

2- **Corresponding Author:** MSc in Pediatric Nursing, Instructor, Social Development & Health Promotion Research Center, Gonabad University of Medical Sciences, Gonabad, Iran.

Tel: +98 9153754092 **Fax:** +98 533 7229025 **E-mail:** basiri1344@gmail.com

3- Anesthesiologist, Faculty Member, Department of Operating Room and Anesthesia, Faculty of Allied Medicine, Gonabad University of Medical Sciences, Gonabad, Iran

4- MSc in Medical Surgical Nursing, Instructor, Department of Medical Surgical Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Gonabad University of Medical Sciences, Gonabad, Iran

5- BSc in Social Sciences, Staff of 22 Bahman Hospital, Gonabad University of Medical Sciences, Gonabad, Iran