

بررسی میزان آگاهی از حقوق بیمار و رعایت آن از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه در سال ۱۳۹۱

اعظم شریفی^۱

رستم جلالی

نازنین شهبازی

چکیده

زمینه و هدف: بیماری که در اثر آسیب روحی و جسمی به یک مرکز درمانی مراجعه می کند، دارای حقوقی است که باید رعایت گردد. رعایت حقوق بیماران باعث ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی می گردد. هدف از این مطالعه تعیین میزان آگاهی بیماران از حقوق خود و رعایت آن از دیدگاه بیماران در بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه می باشد.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش توصیفی - تحلیلی، ۲۲۱ نفر از بیماران بستری در بیمارستان امام رضا (ع) به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای سه قسمتی (اطلاعات دموگرافیک، میزان آگاهی و میزان رعایت منشور حقوق بیمار) روا و پایا بود. داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، آزمون تی مستقل، آزمون آنالیز واریانس یک طرفه و کای اسکوئر توسط نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: در این پژوهش، ۵۲/۵٪ بیماران زن و ۴۷/۵٪ مرد بودند. میانگین طول مدت بستری $6/2 \pm 3/8$ روز به دست آمد. ۵۹/۳٪ از بیماران آگاهی کمی نسبت به حقوق خود داشتند و در ۷۲/۴٪ میزان رعایت حقوق بیماران در حد متوسط بود. بین میزان رعایت حقوق بیمار با سطح آگاهی بیمار از حقوق خود ارتباط آماری معناداری وجود داشت ($P= 0/001$).

۱. کارشناس ارشد پرستاری مراقبت‌های ویژه، بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه. (نویسنده مسؤول)
Email:Sharifi38@yahoo.com

نتیجه‌گیری: نتایج این مطالعه نشان داد که میزان آگاهی و رعایت حقوق بیماران در سطح مطلوبی نمی‌باشد. بنابراین توصیه می‌شود که در زمینه آموزش به بیماران در مورد حقوق خود و طراحی برنامه نظارتی جهت رعایت این حقوق، اقدامات مؤثری صورت گیرد.

واژگان کلیدی

منشور حقوق بیمار، رعایت حقوق بیمار، دیدگاه بیماران، کرمانشاه.

بررسی میزان آگاهی از حقوق بیمار و رعایت آن از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه در سال ۱۳۹۱

علیرغم جوان بودن علم اخلاق پزشکی به عنوان یک رشته دانشگاهی، مفاهیم اخلاقی همواره در کنار پزشکی مطرح بوده و قدمتی به بلندای تاریخ طب دارد [۱]. در دهه‌های اخیر متناسب با پیشرفت خیره‌کننده علوم، خصوصاً پزشکی و پیدایش روش‌های جدید درمانی، حوزه تعامل و مداخلات پزشکی وسعت یافته و همین امر باعث پیدایش چالش‌های اخلاقی شده است و بیماران به عنوان یکی از آسیب‌پذیرترین گروه‌های اجتماعی در معرض خطر قرار دارند [۲]. احترام به حقوق بیمار و تعیین چارچوب قانونی برای آن دارای سوابق ممتد در تاریخ مراقبت‌های بهداشتی درمانی کشورهاست. در سال‌های اخیر تلاش‌های زیادی در جهت حفظ حقوق بیماران در دنیا انجام شده است که این امر را می‌توان ناشی از توجه به ارزش‌های بنیادی حقوق انسان دانست [۳]. سلامت جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی از مهم‌ترین ابعاد وجودی هر فرد بوده و تأمین آن براساس اصل ۲۹ قانون اساسی، از مهم‌ترین تعهدات حاکمیت در جمهوری اسلامی است [۴]، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خود را در قبال ارائه مطلوب خدمات سلامت از جمله رعایت منشور حقوق بیمار برای آحاد جامعه مسؤول می‌داند. 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 به‌ویژه در فوریت‌های 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. شایان ذکر است که منشور حقوق بیمار در ایران

در سال ۱۳۸۱ تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در همان سال ابلاغ گردید. مراکز بهداشتی - درمانی براساس این دستورالعمل موظف بودند که مفاد منشور حقوق بیمار را در مکانی مناسب و قابل رؤیت نصب نمایند [۵].

با وجود اینکه تدوین منشور حقوق بیماران نقطه شروعی برای حرکت در راستای توجه همه جانبه به تأمین حقوق بیماران و تعریف صحیحی از روابط ارائه‌کنندگان و گیرندگان خدمات بهداشتی - درمانی می‌باشد، اما توجه به نظرات ذینفعان در خصوص ضرورت این حقوق و تأثیر عوامل مختلف، از جمله جایگاه حرفه‌ای و تفاوت‌های محیطی در ارزیابی این ضرورت، سیاست‌گذاران را در طراحی برنامه‌های ترویجی و نظارتی جهت بهبود وضعیت رعایت حقوق بیماران رهنمون خواهد ساخت [۶].

مطالعات مختلف درجات متفاوتی از میزان رعایت منشور حقوق بیمار را گزارش نموده‌اند [۲، ۵]. با توجه به اهمیت رعایت حقوق بیماران در ارائه‌ی خدمات به آنان و درجات متفاوت رعایت منشور حقوق بیمار در جوامع مختلف و با عنایت به تأکید وزارت بهداشت در سال‌های اخیر در خصوص اطلاع‌رسانی مفاد منشور حقوق بیمار و نصب آن در معرض دید بیماران، انجام پژوهش در این زمینه به مراکز درمانی کمک می‌کند تا از وضعیت رعایت حقوق بیماران آگاهی یابند و اقدامات مؤثری در جهت بهبود اجرای موازین حقوقی و اخلاقی در خصوص بیماران انجام دهند. بنابراین این مطالعه با هدف بررسی میزان آگاهی بیماران از حقوق خود و رعایت آن در بیمارستان امام رضا (ع) شهر کرمانشاه انجام شده است.

روش کار: این پژوهش توصیفی - تحلیلی مقطعی بر روی ۲۲۱ نفر از بیماران بستری در بخش‌های مختلف بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه انجام گرفت. نمونه‌گیری به روش در دسترس بود و جمع‌آوری داده‌ها با مراجعه حضوری به بالین بیمار و ثبت اطلاعات در یک فرم اطلاعاتی انجام گرفت. در بیماران با سواد پرسشنامه جهت تکمیل در اختیار آنان قرار می‌گرفت و در بیماران بی‌سواد نیز داده‌ها توسط پژوهشگر و از طریق خواندن پرسش‌ها و پاسخ‌ها برای بیماران، جمع‌آوری گردید. معیارهای ورود به مطالعه شامل، دارا بودن حداقل سن ۱۵ سال، بستری بودن به مدت حداقل ۲۴ ساعت، و تمایل به شرکت در پژوهش بود.

اطلاعات پرسشنامه‌ای پژوهشگر ساخته، که با استفاده از مطالعات مشابه [۲، ۷، ۸] تدوین شده و مشتمل بر سه بخش (اطلاعات دموگرافیک، میزان آگاهی و میزان رعایت منشور حقوق بیمار) بود، جمع‌آوری گردید. سؤالات مربوط به آگاهی ۱۲ سوال که به هر سوال درست یک امتیاز و به سؤالات غلط امتیازی داده نشد. در نهایت امتیازات کسب شده بین ۰-۴ آگاهی ضعیف، ۵-۸ آگاهی متوسط و ۹-۱۲ آگاهی خوب در نظر گرفته شد. رعایت منشور حقوق بیمار نیز توسط ۱۴ گویه مورد بررسی قرار گرفت که به هر گویه‌ای که اصلاً رعایت نشده بود، امتیازی تعلق نمی‌گرفت و گویه‌ای که خیلی کم رعایت شده بود یک امتیاز، گویه‌ای که تا حدودی رعایت شده بود ۲ امتیاز، گویه‌ای که کاملاً رعایت شده بود ۳ امتیاز داده شد. در مجموع امتیازات کسب شده در حیطه مربوط به رعایت منشور حقوق بیمار بین ۰-۴۲ به دست آمد. امتیازات کسب شده بین ۰-۱۴ به عنوان نامطلوب، ۱۵-۲۸ به عنوان متوسط، ۲۹-۴۲ به عنوان مطلوب طبقه‌بندی شد. جهت تأیید روایی ابزار از روش روایی محتوا از نظرات اساتید و صاحب‌نظران

استفاده شد و برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ۰/۸۶ به دست آمد.

در نهایت داده‌ها بعد از جمع‌آوری با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، آزمون تی استیودنت، آزمون آنالیز واریانس یک طرفه و کای اسکوئر توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ در سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های مطالعه حاضر در مورد مشخصات دموگرافیک بیماران مورد مطالعه نشان داد که ۵۲/۵٪ بیماران زن و ۴۷/۵٪ مرد بودند. میانگین سنی بیماران ۵۱/۷±۲۲/۲ سال بود. از نظر میزان تحصیلات، ۲۲/۲٪ بی‌سواد، ۳۹/۸٪ ابتدایی، ۲۱/۷٪ زیر دیپلم، ۱۶/۳٪ دیپلم و بالاتر بودند. از نظر شغل، ۲۳/۵٪ بیکار، ۱۷/۲٪ بازنشسته، ۱۹٪ کارمند، ۴۰/۷٪ کارگر بودند. همچنین ۶۸/۸٪ ساکن شهر و ۳۱/۲٪ ساکن روستا بودند. میانگین طول مدت بستری ۶/۲±۳/۸ روز به دست آمد. یافته‌های مطالعه حاضر از نظر سطح آگاهی بیماران از حقوق خود نشان داد که ۱۴/۵٪ از بیماران از سطح آگاهی خوبی برخوردار بودند (جدول شماره ۱).

جدول ۱- توزیع فراوانی مطلق و نسبی سطح آگاهی بیماران

سطح آگاهی	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
خوب	۳۲	۱۴/۵٪
متوسط	۵۸	۲۶/۲٪
ضعیف	۱۳۱	۵۹/۳٪
کل	۲۲۱	۱۰۰٪

بیشترین فراوانی رعایت منشور حقوق بیمار مربوط به طبقه متوسط و کمترین فراوانی مربوط به طبقه نامطلوب بود (جدول شماره ۲).

جدول ۲- توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان رعایت منشور حقوق بیمار

میزان رعایت	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
مطلوب	۴۱	۱۸/۵٪
متوسط	۱۶۰	۷۲/۴٪
نامطلوب	۲۰	۹/۱
کل	۲۲۱	۱۰۰٪

بین میزان آگاهی از حقوق بیمار با متغیرهای تحصیلات و طول مدت بستری ارتباط آماری معناداری وجود داشت ($P= ۰/۰۰۱$). همچنین براساس آزمون آنالیز واریانس یک طرفه میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطوح مختلف تحصیلی بیماران تفاوت آماری معناداری داشت. به این ترتیب که هرچه میزان تحصیلات بیماران بالاتر رفته میزان رعایت منشور حقوق بیمار نیز از طرف پرسنل درمانی افزایش یافته است ($P= ۰/۰۰۱$). همچنین میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطوح مختلف آگاهی بیماران متفاوت بود. به این صورت که در سطح آگاهی خوب بیماران میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطح بالاتری قرار گرفت ($P= ۰/۰۰۱$).

بحث: در این پژوهش مشخص شد که اکثر بیماران از حقوق خود آگاهی کمی دارند. همچنین بین میزان آگاهی بیماران از حقوق خود و سطح تحصیلات و مدت اقامت آنها ارتباط آماری معناداری وجود داشت، به گونه‌ای که با افزایش سطح تحصیلات، میزان آگاهی بیماران از حقوق خود بیشتر بود. میزان آگاهی بیماران در مطالعات مختلف دارای طیف وسیعی از آگاهی کم تا آگاهی زیاد دارد، به طوری که مطالعه کازو در ترکیه حاکی از آگاهی ۹ درصدی بیماران از حقوق خود است [۸]. نتیجه مطالعه یوسف و همکارانش در کشور مالزی بیانگر

آگاهی ۹۰ درصدی بیماران از حقوق خود می‌باشد [۹]. براساس مطالعات مصدق راد و بصیری، میزان آگاهی بیماران در حد ضعیف بود [۲، ۱۰] که با پژوهش ما مطابقت دارد. به‌طور کلی، با افزایش سطح تحصیلات، آشنایی افراد با مبانی حقوق فردی و اجتماعی افزایش می‌یابد. همچنین با افزایش طول مدت اقامت بیماران در بیمارستان میزان آگاهی آنها از حقوق خود و فرآیندها و قوانین و مقررات مربوط به حقوق بیمار افزایش می‌یابد، و میزان آگاهی بالاتر در این افراد می‌تواند ناشی از این مورد باشد.

نتایج این پژوهش نشان داد که از نظر اکثر بیماران، وضعیت رعایت حقوق بیمار در حد متوسط بوده است. میزان رعایت منشور حقوق بیمار در مطالعات مختلف متفاوت بوده است. رنگرز جدی و ربیعی در مطالعه خود نشان دادند که حدود ۶۸٪ بیماران، رعایت منشور حقوق بیمار را در سطح مطلوب می‌دانستند [۵]. براساس مطالعه مصدق راد نیز ۹۵٪ بیماران میزان رعایت حقوق خود را در حد ضعیف گزارش نموده‌اند [۱۰]. نتایج یک مطالعه در یونان نیز حاکی از آن است که بیماران از وضعیت رعایت حقوق خود در بیمارستان به‌طور نسبی رضایت دارند [۱۱]. نصیریانی نیز در پژوهش خود نشان داد که رعایت حقوق بیمار از سوی پرستاران در بیش از نیمی از موارد در سطح متوسط بوده است [۱۲] که با این مطالعه همخوانی دارد. میزان رعایت منشور حقوق بیمار به نظر می‌رسد که بسته به فرهنگ پرستاران هر کشور و یا شهر می‌تواند متفاوت باشد، در حالی که در رشته پرستاری تأکید زیادی روی این جنبه شده است ولی در اجرا در مناطق مختلف متفاوت بوده است.

همچنین نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که میزان آگاهی بیماران بر میزان رعایت منشور حقوق بیمار تأثیرگذار است ($P= ۰/۰۰۱$) و هرچه آگاهی

بیماران در سطح بالاتری باشد، میزان رعایت منشور حقوق بیمار نیز ارتقا می‌یابد. مصدق راد و بصیری نیز این نتایج را تأیید نمودند [۲، ۱۰].

نتیجه گیری: نتایج این مطالعه نشان داد که تنها ۱۴/۵٪ از آگاهی خوبی درباره حقوق خود برخوردار بودند و ۱۸/۵٪ از بیماران نیز رعایت حقوق خود را در سطح مطلوب ارزیابی کردند. در زمینه رعایت حقوق باید دو اصل مورد توجه قرار گیرد: اصل اول آموزش است تا بیماران نسبت به حقوق خود آگاهی پیدا کنند. زیرا تا زمانی که بیمار از حقوق خود اطلاع نداشته باشد، خواستار رعایت آن نیز نخواهد بود. اصل دوم نیز وجود یک قانون جامع و اجرای آن است. بنابراین براساس یافته‌های این پژوهش و در جهت ارتقای رعایت حقوق بیماران، ارایه برنامه‌های آموزشی به جامعه در مورد حقوق بیمار و طراحی برنامه مشخص برای کنترل و نظارت بر اجرای آن پیشنهاد می‌شود. همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در مورد بررسی علل عدم رعایت حقوق بیماران و علل عدم آگاهی بیماران از حقوق خود انجام گیرد.

تشکر و سپاسگزاری: بدین وسیله از کلیه عزیزان شرکت کننده در طرح و پرسنل محترم بیمارستان امام رضا (ع) تشکر و قدردانی می‌شود.

فهرست منابع

1. Parsapoor AR, Bagheri AR, Larijani B. Patient rights in Iran. *J Med Ethics Hist* 2009;27 (special issue), PP: 39-47. [Persian]
2. Basiri Moghadam K, Basiri Moghadam M, Moslem AR, Ajam Zibad H, Jamal F. Health providers and patients awareness on patient bill of rights and its observing rate in an educational hospital in Gonabad. *Ofogh-e-Danesh.GMUHS Journal*. 2011; 17(2), P: 45-54. [Persian]
3. Lonyng HG. Patients rights. Translated by Larijani B. Tehran: Hoghoghi publication. 1997. P:12. [Persian]
4. Lynyn P. Patients rights in Europe. Translated by: Larijani B, Abbasi M. Tehran: Alhoora;1998,P: 27. [Persian]
5. Rangraz Jeddi F, Rabiee R. Observance rate of patients bill of rights in Kashan hospitals in 2002. *Behbood*, 2005; 9(1): 62-71. [Persian]
6. 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. [Persian.]
7. Ashkevari KH, Karimi M, Asniashari H. Satisfying patients right in hospitals affiliated with Tehran Medical University. *Journal of Medical Ethic and History*, 2006, 2(4), pp:47-53. [Persian]
8. Kuzu A, Ergin M, Zencir M. Patients awareness of their rights in a developing country. *Public Health*, 2006, 120, PP: 290-296.
9. Yousuf RM, Fauzi AR, Shah A. Hospitalized patients awareness of their rights: a cross- sectional survey from a tertiary care hospital on the east coast of Malasiaya. *Singapore Med Journal*, 2009, 50(2), PP: 494-499.
10. 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. [Persian]
11. Merakou DP, Tina G. Satisfying patients rights: A hospital patient survey. *Nursing Ethics*, 2001, 8(6), PP: 499-509.
12. Nasiriyani K, Farnia F. Satisfying of patients right from nurses perspective in Yazd hospitals. *Journal of Medical Law*, 2007, 13(1), PP: 33-37. [persian]

یادداشت شناسه مؤلفان

اعظم شریفی: کارشناس ارشد پرستاری مراقبت‌های ویژه، بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه. (نویسنده
مسئول)

نشانی الکترونیک: Sharifi38@yahoo.com

رستم جلالی: دکترای پرستاری، عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی
کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

نشانی الکترونیک: ks_jalali@yahoo.com

نازنین شهبازی: دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری مراقبت‌های ویژه، بیمارستان امام رضا (ع)
کرمانشاه.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۹/۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۵