

M. Sharifi¹, A. A. Mafi^{2*}

1. Medical Student, Student Research Committee, Faculty of Medicine, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2. Clinical Research Development Center of Loghman Hakim Hospital, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Comparative Assessment of Patients' Rights Observance in the Hospitalization Wards of Shahid Beheshti University of Medical Sciences' Hospitals

Received: 12 Mars 2017 ; Accepted: 10 May 2017

Abstract

Background: Patients are one of the most vulnerable social groups. Respecting patients' rights will lead in advantages like "decrease in hospitalization time" and "increase in patients' satisfaction". This study is performed to assess the patients' rights observance in the hospitalization wards of educational hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences.

Methods: In this descriptive-cross sectional study 137 medical student (intern) were selected by convenience sampling method. We used a questionnaire with 12 questions. Reliability of questionnaire was confirmed by experts of the field and validity was confirmed by Cronbach's Alpha coefficient (81%). The obtained data were analyzed by SPSS (v21) using descriptive statistics, analysis of variance and Tukey test.

Findings: In this study the observance rate of patients' rights was at a good level in 41.6% of cases, at an average level in 55.5% of cases and at a low level in 2.9% of cases. There was a significant difference between several hospitalization wards in the observance rate of patients' rights. ($p = 0.001$). The observance rate of patients' rights in infectious disease ward and gynecology ward was at a lower level in comparison with other wards.

Conclusion: The observance rate of patients' rights was at an average to good level in most of hospitalization ward. However this observance rate is at a low level in some wards. More studies about the causes of these differences can help us in planning about improvement of patients' rights observance.

Keywords: Patient Rights, Patient Satisfaction, Confidentiality, Informed Consent

***Corresponding Author:**
Clinical Research Development
Center of Loghman Hakim Hospital,
Shahid Beheshti University of
Medical Sciences, Tehran, Iran

Tel: 09306400532
E-mail: amirali.mafi@gmail.com

بررسی مقایسه ای میزان رعایت حقوق بیماران در بخش‌های بستری بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۱۲/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۹۶/۲/۲۰

چکیده

مقدمه: بیماران از نظر جسمی، روانی و اجتماعی یکی از آسیب پذیرترین گروه های اجتماعی می باشند. رعایت حقوق بیماران نتایج مفیدی از جمله کاهش مدت زمان بستری در بیمارستان و افزایش رضایت بیماران را در بر خواهد داشت. این مطالعه جهت بررسی میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های بستری بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شده است.

روش‌ها: در این مطالعه توصیفی - مقطعی ۱۳۷ نفر از کارورزان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. داده ها با استفاده از یک پرسشنامه ۱۲ سوالی جمع آوری شد. روایی پرسشنامه توسط اساتید اخلاق پزشکی و پایایی آن با ضریب کرونباخ آلفا ۰/۸۱ تایید شد. داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی، آزمون آنالیز واریانس و آزمون Tukey توسط نرم افزار SPSS.V21 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: رعایت حقوق بیمار در ۴۱/۶٪ موارد مطلوب، در ۵۵/۵٪ موارد متوسط و در ۲/۹٪ موارد نامطلوب بود. بین رعایت حقوق بیمار در بخش‌های مختلف تفاوت معنی دار از نظر آماری وجود داشت ($p=0/001$). میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های زنان و زایمان و عفونی پایین تر از سایر بخش‌ها بود.

نتیجه‌گیری: میزان رعایت حقوق بیمار در اکثر بخش‌های بستری در حد متوسط تا مطلوب است. با این وجود میزان رعایت این حقوق در برخی بخش‌های بستری در حد نامطلوب است. با ریشه‌یابی علل این تفاوت‌ها می توان برنامه ریزی در جهت بهبود میزان رعایت حقوق بیمار انجام داد.

کلمات کلیدی: حقوق بیمار، رضایت بیمار، اصل رازداری، رضایت آگاهانه

میثم شریفی^۱، امیر علی مافی^{۲*}

^۱ دانشجوی پزشکی، کمیته پژوهشی دانشجویان، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

^۲ مرکز توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان لقمان حکیم، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

* نویسنده مسئول:

مرکز توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان لقمان حکیم، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

۰۹۳۰۶۴۰۰۵۳۲

E-mail: amirali.mafi@gmail.com

مقدمه

بیماران از نظر جسمی، روانی، اجتماعی و اقتصادی یکی از آسیب پذیرترین گروه های اجتماعی می باشند. به همین دلیل مجامع بین المللی حقوق بشر توجه خاصی به مفهوم حقوق بیمار دارند.^۱ در ایران نیز در سال های اخیر توجه به مفهوم حقوق بیمار افزایش یافته است. در سال ۱۳۸۱ منشور حقوق بیمار توسط معاونت سلامت وزارت بهداشت تدوین شده و به مراکز بهداشتی درمانی ابلاغ شد.^۲ این منشور در سال ۱۳۸۸ ویرایش شده و متن جدید آن به واحدهای تابعه وزارت بهداشت ابلاغ گردید که محورهای پنج گانه آن شامل حق دریافت خدمات مطلوب، حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و کافی، حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت، حق احترام به حقوق خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری و در نهایت حق دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات است.^۳ رعایت حقوق بیماران نتایج مثبتی را در بر خواهد داشت که از جمله می توان به کاهش مدت زمان بستری در بیمارستان،^۴ افزایش رضایت بیماران و بهبود روابط آنان با کارکنان بهداشتی درمانی،^۵ ارتقا و بهبود نتایج درمان^۶ اشاره کرد.

میزان رعایت منشور حقوق بیمار در مطالعات مختلف متفاوت بوده است.^{۷-۱۰،۲} در مطالعه عرب و همکاران در بیمارستان های دانشگاهی شهر تهران میزان رعایت حقوق بیمار در ۸۲/۹٪ موارد در حد متوسط بوده است.^۷ در مطالعه خاتونی در شهر قزوین میزان رعایت منشور حقوق بیمار به طور کلی ۴۶/۲ درصد گزارش شده است که بیشترین میزان رعایت مربوط به محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی و رازداری کادر درمان (۸۳/۵۷ درصد) و کمترین میزان رعایت مربوط به کسب رضایت از بیمار جهت حضور افراد غیر مرتبط با درمان در هنگام معاینه (۱۰/۷۱ درصد) است. (۸) همچنین عدم رعایت کامل حقوق بیمار در تحقیقات متعدد نشان داده شده است.^{۹-۱۰،۲} این مطالعه با هدف بررسی مقایسه ای میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بخش های بستری مختلف بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شده است.

مواد و روش ها

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی - مقطعی است. جامعه مورد مطالعه دانشجویان رشته پزشکی مشغول به تحصیل در مقطع کارورزی در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی است. کارورزان مشغول به تحصیل در بخش های بستری داخلی، اطفال، جراحی، زنان و زایمان، ارتوپدی، قلب و عروق، پوست و عفونی در این مطالعه شرکت داده شدند. نمونه گیری به روش در دسترس انجام شد و تعداد نمونه بر اساس مطالعات گذشته ۱۳۷ نفر تعیین شد.^{۱۱-۱۲} داده ها توسط یک پرسشنامه پژوهشگر ساخته ۱۲ سوالی بود که بر اساس مطالعات گذشته و منشور حقوق ابلاغ شده توسط وزارت بهداشت طراحی شد.^{۱۳،۱۴} سوالات^{۱۴،۱۵} در مورد بند های مختلف منشور حقوق بیمار از جمله درمان بیمار بدون توجه به وضعیت مالی، قرار گرفتن منشور حقوق بیمار در دسترس بیماران، برخورد مناسب کارکنان با بیمار، امکان ترخیص با رضایت شخصی، قرار گرفتن نام و مسئولیت حرفه ای کارکنان در دسترس بیمار، ارائه توضیحات ساده و قابل فهم به بیمار، مشارکت بیمار در انتخاب روش درمانی، رعایت اصل رازداری، پیگیری شکایات بیماران، رعایت حریم خصوصی بیمار در هنگام معاینه، توضیحات کافی به بیمار در مورد نحوه مصرف داروها و در نهایت اخذ رضایت آگاهانه قبل از اقدامات تهاجمی مطرح شد. به هر گویه امتیازی بین ۰ تا ۳ تعلق گرفت. به گویه ای که اصلا رعایت نشده صفر امتیاز، به گویه ای که خیلی کم رعایت شده ۱ امتیاز، به گویه ای که تا حدودی رعایت شده ۲ امتیاز و به گویه ای که کاملاً رعایت شده است ۳ امتیاز تعلق گرفت. از کارورزان خواسته شد که بر اساس مشاهدات خود طی دو هفته گذشته به هر کدام از گویه ها امتیازی متناسب با میزان رعایت آن در بخش بستری مورد نظر اختصاص دهند. در نهایت مجموع امتیازات هر پرسشنامه که عددی بین ۰-۳۶ است محاسبه شد. امتیاز کمتر از ۱۲ به عنوان میزان رعایت نامطلوب، امتیاز ۱۲ تا ۲۴ به عنوان میزان رعایت متوسط، و امتیاز بیشتر از ۲۴ به عنوان میزان رعایت مطلوب در نظر گرفته شد. پرسشنامه جهت تایید روایی محتوایی و ظاهری در اختیار چند نفر از اساتید حقوق پزشکی و اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی قرار گرفت و

بستری به تفکیک در جدول شماره ۱ ذکر شده است. در مرحله بعد آزمون آنالیز واریانس یک طرفه برای داده‌های به دست آمده انجام شد که نشان دهنده تفاوت معنی‌دار بین میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های بستری مختلف بود ($p=0/001$). در آزمون تعقیبی Tukey مشاهده شد که میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های زنان و زایمان به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از بخش‌های پوست ($p=0/014$) و جراحی عمومی ($p=0/014$) و در بخش‌های عفونی به‌طور معنی‌دار پایین‌تر از بخش‌های پوست ($p=0/013$) و جراحی عمومی ($p=0/033$) بوده است. در مقایسه دو به دو سایر بخش‌های بستری در آزمون Tukey تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. برای بررسی میزان رعایت تک تک گویه‌ها در بخش‌های مختلف امتیاز به دست آمده از مجموع پرسشنامه‌های آن بخش برای هر گویه و نیز نسبت امتیاز کسب شده به حداکثر امتیاز ممکن برای آن گویه در بخش بستری مذکور محاسبه شد. بیشترین میزان رعایت حقوق بیمار بین تمام گویه‌ها و بین تمام بخش‌ها و تمام گویه‌ها مربوط به گویه ی "امکان رضایت بیمار با رضایت شخصی" در بخش‌های بستری پوست با امتیاز ۱۵ امتیاز از ۱۵ امتیاز ممکن (معادل ۱۰۰٪) و کمترین میزان مربوط به گویه ی "مشارکت بیمار در انتخاب روش درمانی" در بخش‌های بستری عفونی با ۱۲ امتیاز از ۴۲ امتیاز ممکن (معادل ۲۸/۶٪) بود.

نظرات ایشان در طراحی پرسشنامه اعمال گردید. جهت تأیید پایایی پرسشنامه در ابتدا ۳۰ عدد از پرسشنامه‌ها توسط کارورزان بیمارستان‌های مختلف تکمیل شد و سپس ضریب همبستگی درونی (آلفای کرونباخ) محاسبه شد که برابر با ۸۱ درصد بود. در نهایت داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، آزمون آنالیز واریانس و آزمون تعقیبی Tukey در سطح معنا داری ۵ درصد توسط نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که از مجموع ۱۳۷ پرسشنامه تکمیل شده، بیشترین تعداد پرسشنامه‌ها مربوط به بخش‌های بستری داخلی و کمترین تعداد پرسشنامه‌ها مربوط به بخش‌های بستری پوست است که متناسب با تعداد بیماران بستری و نیز تعداد کارورزان مشغول به تحصیل در این بخش‌های بستری است. در بررسی‌های انجام‌شده مشاهده شد که میزان رعایت حقوق بیمار در مجموع تمام بخش‌های بستری در ۲/۹٪ موارد در حد ضعیف، در ۵۵/۵٪ موارد در حد متوسط، و در ۴۱/۶٪ موارد در حد مطلوب بوده است. بیشترین میزان رعایت "مطلوب" مربوط به بخش‌های بستری پوست (۱۰۰٪) و بیشترین میزان رعایت "نامطلوب" مربوط به بخش‌های بستری عفونی (۱۴/۳٪) است. اطلاعات بخش‌های

جدول ۱: میزان رعایت حقوق بیمار به تفکیک بخش

بخش	نامطلوب		متوسط		مطلوب	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
مجموع بخش‌ها	۴	۲/۹٪	۷۶	۵۵/۵٪	۵۷	۴۱/۶٪
اطفال	۰	۰٪	۱۰	۵۲/۶٪	۹	۴۷/۴٪
داخلی	۰	۰٪	۲۳	۵۶/۱٪	۱۸	۴۳/۹٪
قلب و عروق	۰	۰٪	۵	۷۱/۴٪	۲	۲۸/۶٪
زنان و زایمان	۲	۸/۷٪	۱۶	۶۹/۶٪	۵	۲۱/۷٪
عفونی	۲	۱۴/۳٪	۹	۶۴/۳٪	۳	۲۱/۴٪
ارتوپدی	۰	۰٪	۳	۵۰٪	۳	۵۰٪
پوست	۰	۰٪	۰	۰٪	۵	۱۰۰٪
جراحی عمومی	۰	۰٪	۱۰	۴۵/۵٪	۱۲	۵۴/۵٪

جدول ۲: امتیاز کسب شده از تک تک گویه ها به تفکیک بخش‌های بستری

کل	اطفال	داخلی	قلب	زنان	عفونی	ارتوپدی	پوست	جراحی	
۱۳۷	۱۹	۴۱	۷	۲۳	۱۴	۶	۵	۲۲	تعداد پرسشنامه
۴۱۱	۵۷	۱۲۳	۲۱	۶۹	۴۲	۱۸	۱۵	۶۶	حداکثر امتیاز هر گویه
(درصد)	(درصد)	(درصد)	(درصد)	(درصد)	(درصد)	(درصد)	(درصد)	(درصد)	گویه
امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز	درمان بیمار بدون توجه به وضعیت مالی
(/۷۱/۳)	(/۷۷/۲)	(/۷۴/۸)	(/۵۷/۱)	(/۶۰/۹)	(/۷۳/۸)	(/۷۲/۲)	(/۸۰)	(/۷۱/۲)	در دسترس بودن منشور حقوق برای بیمار
۲۹۳	۴۴	۹۲	۱۲	۴۲	۳۱	۱۳	۱۲	۴۷	برخورد مناسب و محترمانه کارکنان
(/۵۳/۸)	(/۴۷/۴)	(/۴۹/۶)	(/۶۱/۹)	(/۴۶/۴)	(/۴۷/۶)	(/۵۰)	(/۷۳/۳)	(/۷۲/۷)	امکان ترخیص بیمار با رضایت شخصی
۲۲۱	۲۷	۶۱	۱۳	۳۲	۲۰	۹	۱۱	۴۸	نصب اتیکت توسط کارکنان و پزشکان
(/۵۹/۶)	(/۶۶/۷)	(/۶۰/۲)	(/۶۶/۷)	(/۳۷/۷)	(/۵۷/۱)	(/۵۵/۶)	(/۷۳/۳)	(/۷۲/۷)	ارائه توضیحات ساده به بیمار در مورد بیماری
۲۴۵	۳۸	۷۴	۱۴	۲۶	۲۴	۱۰	۱۱	۴۸	مشارکت بیمار در انتخاب روش درمانی
(/۹۲/۵)	(/۸۹/۵)	(/۹۱/۹)	(/۹۵/۲)	(/۸۷)	(/۹۲/۹)	(/۹۴/۴)	(/۱۰۰)	(/۹۸/۵)	رعایت اصل رازداری
۳۸۰	۵۱	۱۱۳	۲۰	۶۰	۳۹	۱۷	۱۵	۶۵	پیگیری اعتراضات و شکایات بیماران
(/۶۵/۲)	(/۸۰/۷)	(/۶۹/۱)	(/۳۸/۱)	(/۴۷/۸)	(/۵۷/۱)	(/۷۲/۲)	(/۹۳/۳)	(/۶۸/۲)	رعایت حریم خصوصی بیمار
۲۶۸	۴۶	۸۵	۸	۳۳	۲۴	۱۳	۱۴	۴۵	آموزش های کافی به بیمار در مورد داروها و مراقبت‌های لازم
(/۵۹/۴)	(/۶۳/۲)	(/۶۴/۲)	(/۶۱/۹)	(/۴۷/۸)	(/۴۵/۲)	(/۶۱/۱)	(/۸۰)	(/۶۲/۱)	اخذ رضایت آگاهانه با توضیح کافی قبل از انجام اعمال تهاجمی
۲۴۴	۳۶	۷۹	۱۳	۳۳	۱۹	۱۱	۱۲	۴۱	
(/۴۶/۲)	(/۴۳/۹)	(/۴۳/۹)	(/۷۱/۴)	(/۴۹/۳)	(/۲۸/۶)	(/۵۵/۶)	(/۶۰)	(/۴۷)	
۱۹۰	۲۵	۵۴	۱۵	۳۴	۱۲	۱۰	۹	۳۱	
(/۷۷/۱)	(/۷۷/۲)	(/۸۲/۱)	(/۷۶/۲)	(/۷۳/۹)	(/۶۴/۳)	(/۷۲/۲)	(/۹۳/۳)	(/۷۷/۳)	
۳۱۷	۴۴	۱۰۱	۱۶	۵۱	۲۷	۱۳	۱۴	۵۱	
(/۵۶/۴)	(/۴۳/۹)	(/۶۱/۸)	(/۵۲/۴)	(/۵۰/۷)	(/۴۵/۲)	(/۵۵/۶)	(/۷۳/۳)	(/۶۸/۲)	
۲۳۲	۲۵	۷۶	۱۱	۳۵	۱۹	۱۰	۱۱	۴۵	
(/۵۸/۹)	(/۵۶/۱)	(/۵۹/۳)	(/۳۸/۱)	(/۴۹/۳)	(/۴۵/۲)	(/۶۶/۷)	(/۹۳/۳)	(/۷۵/۸)	
۲۴۲	۳۲	۷۳	۸	۳۴	۱۹	۱۲	۱۴	۵۰	
(/۶۷/۲)	(/۷۳/۷)	(/۷۰/۷)	(/۶۱/۹)	(/۵۹/۴)	(/۵۰)	(/۷۷/۸)	(/۸۰)	(/۶۹/۷)	
۲۷۶	۴۲	۸۷	۱۳	۴۱	۲۱	۱۴	۱۲	۴۶	
(/۷۵/۲)	(/۸۰/۷)	(/۷۰/۷)	(/۶۶/۷)	(/۷۵/۴)	(/۶۹)	(/۸۸/۹)	(/۸۰)	(/۸۰/۳)	
۳۰۹	۴۶	۸۷	۱۴	۵۲	۲۹	۱۶	۱۲	۵۳	

درمانی " با ۱۹۰ امتیاز از ۴۱۱ امتیاز ممکن (معادل ۴۶/۲٪) بوده است. میزان رعایت هر کدام از گویه ها به تفکیک بخش‌ها در جدول شماره ۲ ذکر شده است.

در بین مجموع بخش‌ها نیز بیشترین میزان امتیاز کسب شده از پرسشنامه مربوط به "امکان ترخیص بیمار با رضایت شخصی" با ۳۸۰ امتیاز از ۴۱۱ امتیاز ممکن (معادل ۹۲/۵٪) و کمترین میزان امتیاز کسب شده مربوط به "مشارکت بیمار در انتخاب روش

بحث

رنگرز جدی ۸۴/۵٪ گزارش شده^۲ که بالاتر از پژوهش حاضر است. در این مطالعه مشاهده شد که "نصب اتیکت حاوی نام و اطلاعات حرفه‌ای توسط کارکنان و پزشکان" در بین تمام بخش‌های بستری در ۶۵/۲٪ موارد رعایت شده است. بیش‌ترین میزان رعایت این گویه مربوط به بخش‌های پوست (۹۳/۳٪) و کمترین میزان رعایت مربوط به بخش‌های بستری قلب (۳۸/۱٪) بوده است. در پژوهش انصاری و همکاران در ۸۵/۵٪ از موارد کارکنان قبل از ارائه خدمات، خود را به بیمار معرفی نمی‌کردند^{۱۸} که با این پژوهش همخوانی ندارد.

ارائه توضیحات ساده به بیمار در مورد بیماری در بین تمام بخش‌ها در ۵۹/۴٪ موارد رعایت شده بود. در مطالعه امینی و همکاران این میزان در حد نسبتاً ضعیف بوده است.^{۱۷} در مطالعه عرب و همکاران بیشترین میزان رعایت حقوق بیمار در حیطه‌ی ارائه اطلاعات به بیمار (۵۵/۷٪) بوده است که با پژوهش حاضر همخوانی دارد.^{۲۲} در مقابل در پژوهش حجت‌الاسلامی و قدسی ذکر شده است که اقدامات انجام شده بدون هیچ توضیحی به بیماران انجام می‌شده^۷ که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد.

پیگیری اعتراضات و شکایات بیماران در این پژوهش در ۵۶/۴٪ موارد رعایت شده بود. این میزان بالاتر از مطالعه امینی و همکاران است.^{۱۷} در مطالعه نکویی مقدم و همکاران میزان دسترسی به نظام رسیدگی به شکایات بیماران ۵۰/۸٪ گزارش شده است که با این مطالعه همخوانی دارد.^{۱۹} در مطالعه بابا محمودی و همکاران میزان نیز رعایت حق رسیدگی به شکایات بیماران ۱۳/۲٪ بوده^{۱۰} که پایین‌تر از این مطالعه است.

اخذ رضایت آگاهانه با توضیح کافی قبل از انجام اعمال تهاجمی در پژوهش حاضر در ۷۵/۲٪ موارد در بین تمام بخش‌های بستری رعایت شده بود. در مطالعه انصاری و همکاران ۸۳٪ بیماران اظهار داشتند که قبل از هرگونه اقدام درمانی رضایت کتبی از آنان گرفته می‌شد.^{۱۸} در حالی که در مطالعه محسنی و همکاران در همدان کمترین میزان رعایت حقوق بیمار در حیطه امضای رضایت آگاهانه (۴۲/۵٪) بوده است.^{۲۰}

در این پژوهش مشاهده شد که حیطه‌ی "مشارکت بیمار در انتخاب روش درمانی" در ۴۶/۲٪ موارد رعایت شده است که کمترین میزان در بین تمام گویه‌ها بوده است. این مسئله می‌تواند

در این پژوهش مشخص شد که در بین بیشتر بخش‌های بستری رعایت حقوق بیمار در حد متوسط و مطلوب بوده است. سطح نامطلوب رعایت حقوق بیمار تنها در بخش‌های زنان (در ۸/۷٪ موارد) و عفونی (۱۴/۳٪ موارد) مشاهده شد. میزان رعایت حقوق بیماران در پژوهش‌های مختلف متفاوت بوده است. در مطالعه شریفی و همکاران در سال ۱۳۹۱ میزان رعایت حقوق بیماران در ۷۲/۴٪ موارد در حد متوسط بوده است^{۱۵} زندیه و همکاران در پژوهش خود در سال ۱۳۹۱ نیز میزان رعایت حقوق بیماران در حد متوسط بوده است.^{۱۶} در مطالعه امینی و همکاران میزان رعایت محورهای حقوق بیمار در حد متوسط و قابل قبول بوده است.^{۱۷} که با مطالعه حاضر همخوانی دارند. در مطالعه مصدق راد و همکاران ۹۵٪ بیماران رعایت حقوق خود را در حد ضعیف توصیف کرده‌اند.^{۱۱} در مطالعه قلجه و همکاران در زاهدان میزان رعایت حقوق بیماران در حد نامطلوب بوده است^۵ که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد. این تفاوت بین میزان رعایت حقوق بیمار در شهرهای مختلف ممکن است ناشی از تفاوت‌های فرهنگی پرستاران مناطق مختلف باشد.^{۱۵}

در این مطالعه گویه "در دسترس بودن منشور حقوق برای بیمار" در بین تمام بخش‌های بستری در ۵۳/۸٪ موارد رعایت شده بود. بر اساس متن منشور حقوق بیمار مراکز بهداشتی درمانی موظف‌اند که مفاد این منشور را در مکان‌های مناسب و قابل رؤیت نصب کنند.^۳ در مطالعه شریفی و همکاران بین میزان رعایت حقوق بیمار و میزان آگاهی آنان از حقوق خود رابطه‌ی معنی‌دار وجود داشت^{۱۵} لذا نظارت بیشتر بر نصب مفاد منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌ها می‌تواند سبب افزایش آگاهی بیماران و نیز افزایش رعایت حقوق آنان گردد.

برخورد مناسب و محترمانه کارکنان با بیماران در این پژوهش بین تمام بخش‌های بستری در ۵۹/۶٪ موارد رعایت شده بود که پایین‌ترین میزان مربوط به بخش زنان و زایمان (۳۷/۷٪) بود. در مطالعه قلجه و همکاران میزان رعایت این محور از منشور حقوق بیمار در حد ضعیف بوده است.^۵ که پایین از مطالعه حاضر است. در مطالعه بصیری مقدم و همکاران این میزان ۷۱/۱٪^{۱۳} و در مطالعه

تفاوت‌هایی مشاهده شد. میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های زنان و زایمان و عفونی کمتر از سایر بخش‌ها بوده است. پژوهش‌های بیشتری جهت ریشه‌یابی علل این تفاوت‌ها لازم به نظر می‌رسد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل از طرح پژوهشی مصوب کمیته پژوهشی دانشجویان دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به شماره ۱۳۹۵/ص/۵۶۵۴۷ است. بر خود لازم می‌دانیم از تمامی شرکت‌کنندگان در این پژوهش و همچنین مسئولین محترم بیمارستان‌های مورد پژوهش تشکر و قدردانی نماییم.

ناشی از این باور قدیمی باشد که "بیمار نمی‌تواند روش درمانی مناسب را انتخاب کند" که اصلاح این دیدگاه نیاز به آموزش بیشتر کارکنان و پزشکان دارد.^{۱۶} در مطالعه صادق تبریزی و همکاران در شهر تبریز میزان تصمیم‌گیری آگاهانه مادران باردار در مورد مراقبت‌های دوران بارداری در حد ۷۱٪ بوده است.^{۱۷} نصیریانی و همکاران و بابا محمودی و همکاران رعایت این حیطة از منشور حقوق بیمار را در سطح پایین گزارش کرده‌اند.^{۱۴،۱۰}

نتیجه‌گیری

به‌طورکلی میزان رعایت حقوق بیمار در این پژوهش در حد متوسط تا مطلوب بوده است. بااین‌حال بین بخش‌های بستری مختلف و نیز بین محورهای مختلف منشور حقوق بیمار

منابع

- Jolae S, Nikbakht Nasrabadi A, Parsa Yekta Z. The view of patients and patients' companions regarding patients' rights: a phenomenological research. *Hayat* 2005; 10(4):5-20 [In Persian]
- Rangraz jeddi F, Rabiee R. Patient's Bill of Rights in Kashan's Governmental Hospitals (2003). *J Kermanshah Univ Med Sci* 2005; 9(1):62-71 [In Persian]
- Parsapoor AR, Bagheri AR, Larijani B. Patient rights in Iran. *J Med Ethics Hist* 2009; 27 (special issue): 39-47 [In Persian]
- Pnbyt Lynyn. Patient's rights in Europe. Translated by: Larijani B, Abbasi M. Tehran: Al Hoor; 1998. p27 [In Persian]
- Ghaljeh M, Zakeri Z, Rezaee N, Abedzadeh R. Physicians and nurses awareness and function about patients' right charter in Zahedan. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine* 2010; 3 (special issue): 69-75 [In Persian].
- Dadashi M, Andarz habibi R, habibi moghaddam A, Jeylani M. Patients' satisfaction of observing patients' right charter in private clinics. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine* 2010; 3 (2):61-68 [In Persian]
- Arab M, Zarei A, Hosseini M. Awareness and observation of patients' rights from the perspective of patients: a study in university hospitals in Tehran. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research* 2010; 8 (2):77-86 [In Persian]
- Khatooni S. The Rate of Preserving Patients' Rights Chart in State Hospitals in Qazvin, Iran. *Iran J Med Law* 2010; 3 (11):171-188 [In Persian]
- Vaskooei Eshkevari K, Karimi M, Asnaashari H, Kohan N. The assessment of observing patients' right in Tehran University of Medical Sciences' hospitals. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2009; 2 (4):47-54 [In Persian]
- Babamahmoodi F, Meftahi M, Khademloo M, Hesamzadeh A. Observation of Patient's Right Charter in Mazandaran teaching hospitals: patients view. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2011; 4 (4):37-44 [In Persian]
- Mossadegh Rad A M, Esna Ashari P. Patients and physicians awareness of patients' rights and its implementation at Beheshti hospital in Isfahan. *Iranian Journal of Medical Education*. 2004; 4 (1):45-54 [In Persian]
- Gashmard R, jahanpoor f, Musavi SF, Heidari Sarvestani Z, Faghih M. Evaluating patients' satisfaction with nurses' and physicians' compliance with Patient Rights Charter in Bushehr Shohadaye Khalije Fars hospital in 2014. *J Educ Ethics Nurs*. 2015; 4 (1):1-10 [In Persian]
- Basiri Moghadam K, Basiri Moghadam M, Moslem A, Ajam Zibad H, Jamal F. Health Providers and Patients' Awareness on Patient Bill of Rights and Its Observing Rate in 22 Bahman Hospital. *Horizon Med Sci*. 2011; 17 (1):45-54 [In Persian]

14. Nasiriani K, Farnia F, Nasiriani F. Study of respecting patient's rights from nurses' point of view employed in Yasd hospitals. *Iranian Journal of Forensic Medicine*. 2007; 13 (1):33-37 [In Persian]
15. Sharifi A, Jalali R, Shahbazi N. Evaluation of awareness on the patient bill of rights and observing rate on the patient's perspective in Imam Reza Hospital in Kermanshah in 2012. *Iran J Med Law*. 2013; 6 (23):125-135 [In Persian]
16. Zandiyeh M, Pakro Payravandi A, Imani B, Ahmadi S, Roshanaei G. Quality of compliance of patient's rights in operating rooms of Hamadan's educational hospitals in 2012. *Pajouhan Scientific Journal*. 2015; 13 (2):21-31 [In Persian]
17. Amini A, Tabrizi J S, Shaghghi A, Narimani M R. The Status of Observing Patient Rights Charter in Outpatient Clinics of Tabriz University of Medical Sciences: Perspectives of Health Service Clients. *Iranian Journal of Medical Education*. 2013; 13 (7):611-622 [In Persian]
18. Ansari S, Abeid P, Namvar F, Dorakvand M, Rokhafrooz D. Respect to the Bill of Patients' Rights in the Educational Hospitals in Ahvaz, Iran. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 2013; 13(4):440-444.
19. Nekoei Moghaddam M, Amiresmeili MR, Ghorbaninia R, Sharifi T, Tabatabaie S. Awareness of Patients' Rights Charter and respecting it from the perspective of patients and nurses: A study of limited surgical centers in Kerman city, 2013. *The Iranian Journal of Bioethics*. 2014; 4 (11):31-56 [In Persian]
20. Mohseni M, Oshvandi K, Safi M. Exploring the Attitudes of Inpatients on the Observation of their Rights in Hamadan Educational Hospitals in 2009. *Medical Ethics Journal*. 2012; 6 (19):49-66 [In Persian]