

## بررسی میزان آگاهی بیماران و رعایت حقوق آنها در بیمارستان‌های منتخب نظامی

دکتر علی عقیقی<sup>۱</sup>، دکتر شهرام توفیقی<sup>۲</sup>، دکتر احمد عامریون<sup>۳</sup>، دکتر محبوبه توسلی<sup>۴</sup>، علی اکبر صادقی<sup>۵</sup>، محمد شکری<sup>۶</sup>

عیسی مالمیر<sup>۵</sup>، نصیر امانت<sup>۶</sup>

### چکیده

**هدف:** هر بیمار در زمان مراجعه به مراکز درمانی بدون هیچ تبعیضی دارای حقوق قانونی است که رعایت آن از سوی ارائه دهندگان خدمت الزامی است. علم به حقوق خود و رعایت آن توسط مسئولین سبب بالا رفتن رضایت‌مندی از خدمات مراکز درمانی شده و به تبع آن موجب افزایش اثربخشی اقدامات درمانی خواهد شد. هدف از انجام این مطالعه تعیین آگاهی بیماران از حقوق خود و میزان رعایت حقوق آنها در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح می‌باشد.

**مواد و روش‌ها:** مطالعه حاضر از نوع توصیفی-مقطعی بوده و در ۶ بیمارستان منتخب نظامی و بر روی ۳۶۰ بیمار بستری در سه ماهه اول ۱۳۹۱ انجام گردیده است. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته ۵۰ سوالی بود که پس از تایید روایی و پایایی آن بصورت مصاحبه مستقیم با بیمار مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌ها با استفاده از آزمون‌های T مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه در نرم افزار SPSS-16 تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** ۴۶/۹٪ بیماران زن و ۵۳/۱٪ مرد بودند. میانگین سنی بیماران  $44/3 \pm 15/5$  بود. ۸/۳٪ بیماران سربازان وظیفه، ۳۸/۶٪ شاغلین نظامی، ۲۷/۲٪ بازنشسته و ۲۵/۹٪ از خانواده‌های نیروهای مسلح و آزاد بودند. یافته‌ها نشان داشتن سطح آگاهی مطلوب حقوق بیمار در ۷/۳٪ بیماران در حد خوب، در ۱۰/۹٪ متوسط و در ۸۱/۸٪ ضعیف بود. بین میزان آگاهی با سطح تحصیلات ( $P=0.001$ ) و بخش بستری ( $P=0.003$ ) رابطه معنی داری وجود داشت. در مورد رعایت حقوق بیمار نیز نشان داده شد که ۵/۲٪ ضعیف، ۷۵/۸٪ متوسط و ۱۹٪ موارد خوب بوده است. بین میزان رعایت حقوق بیمار با بخش بستری ( $P=0.04$ ) و شغل ( $P=0.001$ ) و سن ( $P=0.008$ ) رابطه معنی داری مشاهده گردید. بیشترین میزان رعایت حقوق بیماران مربوط به حیطة درمان مناسب (۳۴/۲٪) و کمترین آن مربوط به حیطة انتخاب و تصمیم‌گیری در درمان (۸/۱٪) برآورد شد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این مطالعه نشان داد که نه تنها بیماران آگاهی ضعیفی از حقوق خود دارند، بلکه ارائه دهندگان خدمت نیز حقوق آنان را به طور مطلوبی رعایت نمی‌کنند. ارائه برنامه‌های آموزشی در سطح جامعه برای شناخت حقوق بیماران و نظارت بیشتر بخش حاکمیت بالینی بیمارستانها و ارگان‌های مربوط نظیر بازرسی توصیه می‌شود.

**کلمات کلیدی:** آگاهی، حقوق بیمار، بیمارستان نظامی

### مقدمه:

مفاهیم اخلاقی مانند حقوق بیمار همواره در تاریخ طب مطرح بوده است، متونی مانند سوگند نامه بقراط، مناجات نامه ابن میمون و آیین اخلاقی عقیلی شیرازی از متون کهنی هستند که بر رعایت حقوق بیماران و رجحان منافع بیمار بر پزشک تاکید دارند (۱). نهضت جهانی حقوق بشر در دهه‌های اخیر توجه مجامع علمی جهانی را به گروه‌های خاص اجتماعی نظیر بیماران جلب نموده است (۲). توجه به حقوق بیماران به دلیل آسیب پذیری و نیازمندی آنها به صورت روزافزونی مورد توجه جوامع پزشکی در سطح جهان قرار گرفته است.

حقوق بیمار، رعایت نیازهای جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی مشروع و معقولی است که بصورت استانداردها و قوانین و مقررات درمانی تبلور یافته و تیم درمان مسئول و موظف به اجرا و رعایت آن می‌باشد (۲). بیماران فارغ از اینکه به چه دلیلی به یک مرکز درمانی مراجعه می‌کنند دارای حقوق رسمی و قانونی هستند (۳) و تحقیقات اخیر نیز حاکی از این است که هرچه آگاهی و سهیم

کردن بیمار در تصمیم‌گیری‌های مربوط به درمان بیشتر باشد سرعت درمان نیز افزایش می‌یابد (۴). قابل ذکر است که یکی از عوامل موثر در افزایش رضایت بیماران از خدمات ارائه شده وجود یک ارتباط دوطرفه بین ارائه‌کننده خدمت و بیمار می‌باشد و لازمه این امر آگاهی طرفین از حقوق خود است (۴و۵).

مسئولین بیمارستان‌ها موظف هستند هنگام بستری بیمار، منشور حقوق بیمار را به وی تسلیم کنند تا بیمار به حقوق خود به طور کامل آشنا شود (۵). منشور حقوق بیمار عبارت است از دفاع از

۱- ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (ع)، گروه مدیریت خدمات بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت دانشجوی Ph.D رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، DVM-MPH

۲- ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (ع)، Ph.D و استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشکده بهداشت

۳- ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (ع)، Ph.D و دانشیار، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، نویسنده مسئول

۴- جراح و متخصص زنان و زایمان، فلوشیپ نازایی و IVF، پژوهشگر

۵- ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (ع)، دانشکده بهداشت، دانشجوی Ph.D مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

۶- کارشناس ارشد پرستاری داخلی جراحی، دانشکده بهزیستی و توان بخشی، پژوهشگر

واریانس یک طرفه در نرم افزار SPSS-16 انجام شد.

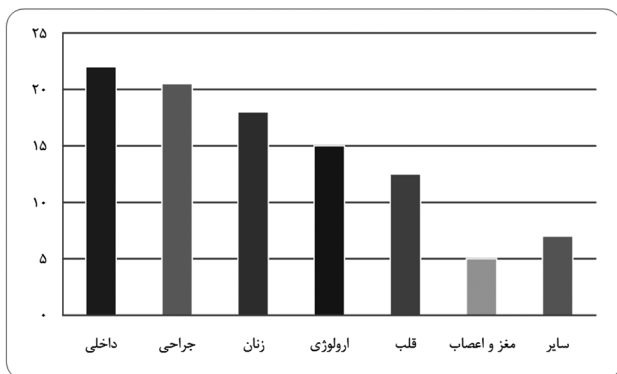
#### یافته‌ها:

از ۳۶۰ بیمار مورد مطالعه ۱۶۹ نفر (۴۶/۹٪) زن و ۱۹۱ نفر (۵۳/۱٪) مرد بودند. میانگین سنی بیماران  $44/3 \pm 15/5$  بود و بیشترین بخش بستری که بیماران از آنجا انتخاب شدند بخش داخلی بود (جدول ۱ و نمودار ۱).

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک بیماران بستری (۳۶۰ نفر)

متغیر	تحصیلات	وضعیت استخدام
بی‌سواد	۸ (۲/۲٪)	وظیفه ۳۰ (۸/۳٪)
دیپلم و کمتر	۱۷۲ (۴۷/۸٪)	شاغل (پایور) ۱۳۹ (۳۸/۶٪)
کارشناسی و کاردانی	۱۵۴ (۴۲/۸٪)	بازنشسته ۹۸ (۲۷/۲٪)
بالتر از کارشناسی	۲۶ (۷/۲٪)	افراد خانواده ۹۳ (۲۵/۹٪)

نمودار ۱: درصد فراوانی توزیع بیماران مورد مطالعه در بخشهای بستری (۳۶۰ نفر)



یافته‌ها نشان می‌دهد بیماران بخش جراحی با میانگین نمره  $18/8 \pm 5/1$  بیشترین آگاهی و بخش زنان با میانگین نمره  $19/2 \pm 4/7$  کمترین آگاهی را نسبت به حقوق خود داشتند و در مجموع تنها ۷/۳٪ بیماران سطح آگاهی خوب (نمره بالای ۷۶)، ۱۰/۹٪ سطح آگاهی متوسط (نمره ۵۰ تا ۷۵) و ۸۱/۸٪ بیماران از سطح آگاهی ضعیفی (نمره زیر ۵۰) از حقوق خود داشتند، ۱۳/۲٪ از بیماران از وجود منشور حقوق بیمار از طریق وجود تابلوهای بیمارستانی و بنرهای نصب شده مطلع گردیده و ۸۶/۸٪ از وجود این منشور اظهار بی‌اطلاعی می‌کردند. بین سطح آگاهی از حقوق بیمار با متغیرهای تحصیلات ( $P=0.001$ ) و بخش بستری ( $P=0.003$ ) رابطه معنی‌داری داشت. بطوریکه با افزایش سطح تحصیلات سطح آگاهی افزایش داشت و بیماران بخش جراحی بیشترین و بخش زنان کمترین سطح آگاهی از حقوق خود داشتند. در مورد رعایت حقوق بیمار توسط ارائه دهندگان خدمت نیز نشان داده شد که ۵/۲٪ ضعیف، ۷۵/۸٪ متوسط و ۱۹٪ موارد خوب بوده است. بر اساس آزمون آنالیز واریانس یک طرفه بین میزان رعایت حقوق بیمار و بخش بستری ( $P=0.04$ )، شغل ( $P=0.0014$ ) و

حقوق وی در زمان دریافت خدمت بدون هیچ‌گونه تبعیضی از هر نظر و به منظور حفظ حرمت و عزت انسانی بیمار (۶). روشن نمودن میزان آگاهی بیماران از حقوقشان تصویری از واقعیت‌ها و کاستی‌های موجود ارائه می‌دهد تا بتوان گامی مهم و اساسی در ارتقای سطح کیفیت ارائه خدمات به بیماران برداشت (۷و۶). منشور فعلی حقوق بیمار در ایران که در آبان ماه ۱۳۸۸ از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به مراکز درمانی ابلاغ گردید در پنج محور کلی و ۳۷ بند به همراه باینش و ارزش و یک تبصره پایانی تهیه گردیده است. محورهای پنج‌گانه منشور شامل حق دریافت خدمات سلامت مطلوب، حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و کافی، حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت، حق احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری و در نهایت حق دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات است (۷). مطالعه پیش رو با هدف تعیین آگاهی بیماران از حقوق خود و میزان رعایت حقوق آنها در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح انجام شده است.

#### مواد و روش‌ها:

مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی است که بصورت مقطعی در سه ماهه اول سال ۱۳۹۱ انجام شده است. در این پژوهش از بین بیمارستانهای نظامی شهر تهران ۶ بیمارستان به روش تصادفی ساده انتخاب و با توجه به تعداد بیماران بستری و مدت بستری سهم هر بیمارستان مشخص و در مجموع ۳۶۰ بیمار به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بخش‌های مختلف انتخاب شدند. پرسشنامه با استفاده از مطالعات مشابه (۸و۹) و با لحاظ کردن ویژگی‌های بیمارستان‌های نظامی به صورت محقق ساخت طراحی و پس از تایید روایی آن توسط اساتید و صاحب‌نظران، پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۸۱ مورد آزمون قرار گرفت. پرسشنامه مذکور مشتمل بر سه بخش که بخش اول حاوی سوالات دموگرافیک بیماران، بخش دوم سوالات مربوط به آگاهی بیماران از حقوق خود و بخش سوم مربوط به رعایت حقوق آنها توسط ارائه دهندگان خدمت است که با پاسخ پنج‌گزینه‌ای در مقیاس لیکرت طراحی گردید. برای مشخص نمودن میزان آگاهی و رعایت حقوق بیمار در بیمارستان‌های مورد مطالعه، امتیازات بدست آمده در سه گروه تقسیم بندی شدند که بر اساس آن صفر تا ۵۰ امتیاز معادل ضعیف، ۵۰ تا ۷۵ امتیاز معادل متوسط و بالای ۷۶ به عنوان خوب در نظر گرفته شد. سپس پرسشنامه به صورت رو در رو و پس از آموزش پرسشگران جهت یکسان کردن شرایط و به حداقل رساندن مخدوش‌کننده‌های مربوط به پرسشگران در مدت سه ماه و در هنگام ترخیص و پس از بررسی آزمون کاپا جهت یکسان‌سازی تاثیرات شخصیتی پرسشگران تکمیل گردید. نهایتاً آنالیز داده‌ها با استفاده از آزمون‌های T مستقل و آزمون آنالیز

گروه های سنی ( $P=0.008$ ) رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین با وجود اینکه ۶۳٪ از بیماران در مراحل از درمان خود شکایت داشتند، اما تنها ۱۷/۵٪ آنها معتقد بودند که اظهار شکایت آنها موثر و قابل پیگیری است. بیشترین میزان رعایت حقوق بیماران از میان پنج حیطه توصیف شده در منشور حقوق بیمار در حیطه دریافت خدمات مناسب با ۳۴/۲٪ و کمترین میزان در حیطه انتخاب و تصمیم گیری در درمان با ۸/۱٪ اندازه گیری شد. میزان رعایت سایر حیطه ها از نظر بیماران شامل دریافت اطلاعات مطلوب و کافی ۲۱/۶٪، احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری ۲۳/۸٪ و نظام کارآمد رسیدگی به شکایات ۱۲/۳٪ اندازه گیری گردید.

### بحث و نتیجه گیری:

نتایج مطالعه نشان می دهد تنها درصد کمی (۷/۳٪) از بیماران از حقوق خود اطلاع کافی دارند و این آگاهی با سطح تحصیلات آنها ارتباط مستقیم دارد و بیماران بخش جراحی بیشترین آگاهی و بخش زنان کمترین آگاهی را نسبت به حقوق خود داشتند که با توجه به مدت بالای اقامت بیماران جراحی شده و امکان آشنایی بیشتر آنها با مقررات و قوانین و یا دسترسی بیشتر به تبلیغات منشور بیماران در بیمارستان تا حدودی قابل توجه است. عدم رعایت کامل حقوق بیمار توسط ارائه دهندگان خدمت نیز که از دیگر نتایج این مطالعه است، نشان می دهد، عدم آشنایی با حقوق بیمار نه تنها در بیماران بلکه در کادر پزشکی نیز مشهود است بیشتر مطالعات مشابه داخلی نیز مانند مطالعه نجفی پور و همکاران در سال ۱۳۸۱ در جهرم (۱۰)، عرب و همکاران در سال ۱۳۸۹ در تهران (۱۱)، اشکوری و همکاران در سال ۱۳۸۷ در تهران (۱۲) و مصدق راد در سال ۱۳۸۳ در اصفهان (۱۳) آگاهی بیماران و رعایت این حقوق را در حدود ضعیف تا متوسط ارزیابی کرده اند. که با نتایج این مطالعه هم خوانی دارند. کلروزی در سال ۱۳۸۷ در بیمارستان های ارتش سطح نارضایتی بیماران از عدم رعایت مفاد حقوق بیمار توسط پرستاران را ۱۷/۲٪ نشان داد (۱۴). شریفی در سال ۱۳۹۱ در کرمانشاه نشان داد که بیماران آگاهی کمی نسبت به حقوق خود داشته و در ۷۲/۴ درصد موارد میزان رعایت حقوق بیماران در حد متوسط بود و بین رعایت حقوق بیمار با سطح آگاهی ارتباط آماری معنی داری وجود داشت (۱۵). در مطالعات خارجی نیز آگاهی بیماران از حقوق خود در سطوح مختلفی ارزیابی شده است، به طوریکه در مطالعه کوزو در سال ۲۰۰۶ در ترکیه میزان آگاهی بیماران ۹٪ گزارش شد (۱۶) و در مطالعه دنوت در لیتوانی که این رقم ۵۶٪ بود (۱۷). اما مطالعه یوسف در سال ۲۰۰۹ در مالزی سطح آگاهی بیماران را در حد ۹۰٪ ارزیابی کرد (۱۸). به نظر می رسد با توجه به نیاز بیماران به احترام همراه با رعایت

اصول اخلاقی که مستلزم ارتباط متقابل ارائه دهندگان و گیرندگان خدمت در چهارچوب منشور حقوق بیمار است، هنوز آگاهی آنان از حقوق خود که در منشور حقوق بیمار تایید و مورد تاکید قرار گرفته کم و نیاز به آموزش و برنامه ریزی در این زمینه احساس می گردد. از این رو ارائه برنامه های آموزشی در سطح جامعه نیروهای مسلح برای شناخت حقوق بیماران و انجام وظایف هر فرد و به طور اخص تبیین حقوق بیماران به صورت برنامه ای از پیش طراحی شده در بیمارستان ها ضروری است.

همچنین نهادهای مستقلی که بر حسب نظامی بودن بیمارستان در بیمارستان وجود دارند مانند بازرسی، عقیدتی و حفاظت بصورت مجزا می توانند در کنار خدمات تخصصی کنترلی مانند حاکمیت بالینی نقش پررنگتری را در پیگیری حقوق بیماران ایفا نمایند.

### منابع:

1. Nikbakht Nasrabadi, A; Yekta, P. Manifold and look at the phenomenon of patients' rights. J IRAN Nursing, .2009 60(22):PP41-28. [Persian]
2. Otani K; Kurz RS. The impact of nursing care and other healthcare attributes on Hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. J Health Management -181:(3)49; 2004 96.
3. Sadaghyani E. Hospital Organization and Management. Volume 1. 2<sup>st</sup> publishion. 1998. PP 258-256. [Persian]
4. Morioka M. Comparative study of the history of Bioethics. <http://www.lifestudies.org>. Bioethics, Accessed at 2006.
5. Mosadgh Rad AM. A comparative study of patients' rights in selected countries and Iran; Economic J. 14, 2003; pp-33 52. [Persian]
6. Nami Nehad MR. Study of medical assistant awareness quantity from patient signets prism. Proceedings of the 4th Annual Management congresses; 2005 Jul 29-26; Shiraz, Iran; 2005. [Persian]
7. Parsapur A, Patient Right law in Iran, Ethics and Medical History J, 4)2, (2009); PP: 90-79. [Persian]
8. 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. 2)17; (2011), P: 54-45. [Persian]

- Medicine, 11)4 .2004), pp. 54-45. [Persian]
- 14.Kalroozi F; Dadgari F; Zareiyan A. Patients' satisfaction from health care group in patient's bill of right observance. *Journal of Military Medicine*. 148-143: (3) 12 ;2010
- 15.Sharifi A. 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. *Medical law*. 6 ;2013 137-125: (23)
- 16.Kuzu, A; Ergin, M; Zencir, M. Patient's awareness of their rights in developing country. *Public Health*, 2006 ,120. pp:296-290
- 17.Danute, D. Awareness and practice of patients' right law in Lithuania. *BMC International health and human rights*, ,2006 10)6).
- 18.Yousuf, RM; Fauzi, A.R.M; Shah, A. Hospitalized patient's awareness of their rights: a cross-sectional survey from a tertiary care hospital on the east coast of Malasiaya. *Singapore Med J*, 5)50 2009); pp 499-494.
- 9.Ashkevari KH, Karimi M, Asniashari H. Satisfying patient's right in hospitals affiliated with Tehran Medical University. *Journal of Medical Ethic and History*, 4)2 ,2006), pp: 53-47. [Persian]
- 10.Najafipor,S; Mosalanizhad,L; Shahsavari,S. Evaluation of Patient's Rights in Tehran hospitals and Peamaniye Hospital in Jahrom. *Razi Nursing and Obstetric Journal*; (1381(1. pp:87. [Persian]
- 11.Arab,M; Zareei,A; Hossani,M. Awareness And Respecting of Patient's Rights . *Health Research Institue Journal*. 2)8 ;2010).pp:86-77. [Persian]
- 12.Vaskoyi Ashkvari,K; Karimi,M; Asnaashari,H; Kohan,N; Evaluation of Patient's Rights in Tehran university medical science's hospitals. *Medical History and Ethics Journal*;4)2;2009) [Persian]
- 13.Mosadeg rad, A; Asnaashari, P. Awareness and practice of patients' right from patients and physician perspective in Beheshti hospital of Isfahan. *Journal of Education in*

# Evaluation of patients' knowledge of their rights at military hospital

Aghighi A, Tofighi SH, Amerieon A, Tavassoli M, Sadeghi AA, Shokri M, Malmir I, Amanat N

## Abstract

### Introduction:

Every patient without any discrimination has the legal right that it is required by the service providers. Knowing their rights and compliance by the service providers can lead to satisfaction in patients. The aim of this study was to evaluate of patients' knowledge of their rights in the selected military hospitals.

### Methods:

This study is a descriptive cross sectional evaluation in 6 selected military hospitals in three months of 2012; this survey was conducted using a questionnaire containing 50 question on 360 patients. The data were analyzed by the spss16 using T student and one way ANOVA tests.

### Results:

only %7.3 patients had good awareness of patient rights and %9.10 average and %8.81 poor. Between The awareness and knowledge ( $p= 0.001$ ) and hospitalizations ( $p=0.003$ ), were significant relationship. The rights respecting of the patient was shown that %5.2 poor, %75.8 moderate and %19 have been good. . Between the respecting patient rights and hospitalized ( $p=0.04$ ) and Job ( $p=0.001$ ) and age ( $p=0.008$ ) A significant relationship was observed.

### Conclusion:

The results showed that not only patients have poor awareness of their rights, but also their rights disregarded appropriate by service providers. So awareness training is recommended.

### Keywords:

Awareness; Patient Rights; Military hospital.