

## مقایسه آگاهی پرستاران و پیراپزشکان بیمارستان دکتر میر حسینی و ۵۷۶ ارتش شیراز از منشور حقوق بیمار در سال ۱۳۹۳

\*علیرضا صالحی وزیری<sup>۱</sup>، مجتبی صادقی<sup>۲</sup>

### چکیده

**مقدمه:** رضایتمندی از مشخصه‌های اثر بخشی بیمارستان محسوب می‌شود و لازمه دستیابی به آن رعایت حقوق بیماران است. بنابراین ضروری است که کلیه کادر درمانی و افراد درگیر با بیمار، به خصوص پرستاران و پیراپزشکان، از منشور حقوقی بیمار آگاهی کامل داشته و خود را ملزم به رعایت آن بدانند.

**روش‌ها:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی است. جامعه پژوهش را ۸۲ نفر پرستار، ۳۱ نفر پیراپزشک و ۳۴ نفر هم در رشته‌های دیگر تشکیل دادند. ابزار گردآوری داده پرسشنامه، مشتمل بر سه بخش بود. قسمت اول مربوط به اطلاعات دموگرافیک (سن و جنس، مقطع تحصیلی، رشته تحصیلی) قسمت دوم چند سوال درباره مناسب بودن محل نصب منشور حقوق بیمار، مناسب بودن محتوای آموزشی دانشگاه درباره منشور حقوق قسمت سوم هم مربوط به آگاهی که شامل ۲۹ سوال و یک سوال هم پیشنهادهای پرسنل جهت جبران خلا اطلاعاتی می‌باشد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که ۵۸٪ از کادر درمانی بیمارستان ارتش و ۵۷٪ از کادر درمانی بیمارستان میرحسینی به سوالات جواب صحیح دادند که این نشان دهنده سطح بالای آگاهی کادر درمانی بیمارستان ارتش بود. در این پژوهش جهت تعیین ارتباط بین متغیرهای مختلف از آزمون آماری ANOVA استفاده شد. نتیجه آزمون نشان داد که اختلاف معنی‌دار آماری بین جنس زن و مرد و میزان آگاهی وجود نداشت ( $P > 0/05$ ). همچنین بین آگاهی کادر درمانی دو بیمارستان خصوصی و نظامی نیز اختلاف معنی‌دار وجود نداشت ( $P > 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** بر اساس نتایج، بایستی ارائه‌ندگان خدمات بهداشتی درمانی بالادکده اختصاص گروه پزشکی از مفاد منشور حقوق بیمار آگاهی داشته باشند و ضروری است مدیران بیمارستان با برنامه ریزی بهتر بستری مناسب جهت اجرای بهتر منشور حقوق بیمار فراهم کنند.

**کلمات کلیدی:** آگاهی، بیمارستان نظامی و خصوصی، پرستار، پیراپزشک

### مقدمه

شده و بیشتر به مراقبت از خود و پیگیری مسائل درمانی خوداهمیت می‌دهند. لذا وقتی انتظارات آنان برآورده نشود عکس العمل نشان می‌دهند. (۲) Levinsky می‌نویسد امروزه اطلاعات مردم در زمینه بهداشت و سلامتی افزایش یافته است. به طوری که آنها بهداشت، سلامتی و بهره‌وری از خدمات بهداشتی را به عنوان حق اساسی خود میدانند. (۳) از طرف دیگر حمایت به عنوان بخش ضروری

آگاهی روز افزون جوامع نسبت به موضوعات بهداشتی و تندرستی از یک سو و هزینه‌های فزاینده‌ای که استفاده از خدمات بهداشتی درمانی برای مصرف‌کنندگان به همراه دارد از سوی دیگر باعث بروز یک جنبش فعال و در حال رشد در میان متقاضیان خدمات بهداشتی درمانی گردیده است. (۱) بیماران نسبت به گذشته آگاه‌تر

۱- کارشناس رادیولوژی، بیمارستان ۵۷۶ ارتش شیراز (\*نویسنده مسؤل)

آدرس الکترونیک: alireza\_2000969@yahoo.com

۲- مربی، گروه فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی آجا، تهران، ایران.

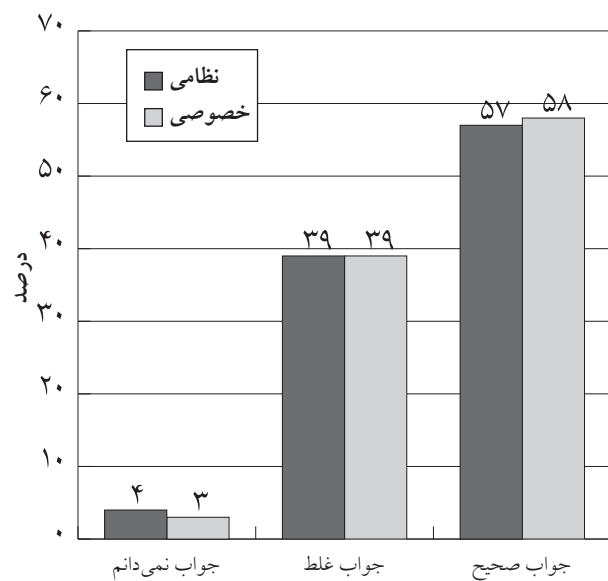
ویژه‌ای برخوردار است و با توجه به اینکه اطلاعات چندانی این مورد وجود ندارد، جهت نیل به تعیین میزان آگاهی پرسنل گروه پزشکی از منشور حقوق بیمار، برآن شدیم تا با طرح پرسش‌نامه‌ای به بررسی میزان آگاهی نگرش کادر درمانی بیمارستان ۵۷۶ شیراز و بیمارستان دکتر میرحسینی از منشور حقوقی بیمار و مقایسه آگاهی این دو بیمارستان پردازیم. باشد تا با استعانت از ذات لایزال الهی و با همکاری همکاران گرامی بتوانیم در آگاه نمودن جامعه پزشکی و مسئولین بیمارستان از میزان آگاهی گروه پزشکی از حقوق بیمار، آگاه نمودن پرسنل از وضعیت خود و بالا بردن سطح آگاهی پرسنل گروه پزشکی از حقوق بیمار، گامی برداریم.

### روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی به منظور بررسی آگاهی پرستاران و پیراپزشکان انجام شد. جامعه پژوهش را پرستاران و پیراپزشکان شاغل در دو بیمارستان در سطح شهر شیراز که یکی خصوصی و دیگری نظامی بود تشکیل دادند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر سه بخش بود که توسط نمونه‌ها تکمیل شد. تعداد کل افراد شرکت کننده در این پژوهش مشتمل بر ۲۰۰ نفر بود تعداد پرسشنامه‌های جواب داده شده ۱۵۶ عدد برابر ۷۸ درصد بود. بخش اول پرسشنامه در برگیرنده سوالاتی مربوط به مشخصات فردی افراد مورد بررسی و بخش دوم چند سوال درباره مناسب بودن محل نصب منشور حقوق بیمار، مناسب بودن محتوای آموزشی دانشگاه درباره بخش سوم پرسشنامه شامل ۲۹ سوال چهار گزینه‌ای بود که ۲۴ سوال براساس ۱۰ بند منشور حقوقی بیمارستان ایران تهیه شد و ۵ سوال دیگر مربوط به مواردی است که در منشور قید نشده است. این بخش آگاهی پرستاران و پیراپزشکان را در حیطه‌های مختلف حقوق بیمار از جمله حق دریافت درمان و مراقبت محرمانه و سریع بدون توجه به عوامل فرهنگی و نژادی، حق شناسایی محل بستری و افراد گروه معالج، حق داشتن اطلاعات ضروری در مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری، حق داشتن آگاهی از عوارض احتمالی درمان و مشارکت در انتخاب شیوه نهایی، حق اعلام رضایت شخصی از خاتمه درمان و مراجعه به سایر مراکز، حق حفظ حریم شخصی و کسب اطمینان از محرمانه ماندن کلیه اطلاعات پزشکی، حق تصمیم‌گیری در مورد حضور بالینی افرادی

از فعالیت پرستاران که gadow آن را کمک به بیمار در تشخیص نیازها، آگاه کردن وی از حقوقش و حفاظت از این حقوق و علائق می‌داند. (۴) مطالعات نشان می‌دهد عواملی مانند افزایش سطح تحصیلات تکمیلی و ارتقای آگاهی‌های عمومی از فواید و خطرات تکنولوژی پیشرفته پزشکی، عدم اعتماد به متخصصین، افزایش توجه به محوریت مصرف‌کنندگان و رشد نهضت حقوق شهروندی، بر افزایش سطح توقع عمومی و انتظارات مردم از احراز حقوق خود به عنوان بیمار نقش داشته و ضرورت آگاهی و اشراف گروه بهداشتی درمانی در این زمینه را بیشتر از گذشته گوشزد می‌کند. به این ترتیب کادر درمانی برای قرار گرفتن در نقش حمایتی ضروری است که آگاهی لازم از حقوق بیمار و تمایل به ایفای این نقش را داشته باشند. کسب آگاهی از موارد حقوقی مربوط به حرفه پرستاری در جهت اصلاح و بهبود دایمی استانداردهای مراقبتی و حفظ حقوق بیمار، می‌تواند احتمال درگیری‌های قانونی پرستاران را نیز کاهش دهد. (۵) نتایج بعضی تحقیقات انجام شده در مورد حقوق بیماران نشان می‌دهد که اغلب بیماران معتقدند موارد حقوقی از جمله دریافت اطلاعات از تشخیص و درمان، عواقب و خطرات ناشی از درمان و عدم درمان، توجه به درخواست‌های آنان و گوش فرا دادن به صحبت‌هایشان از سوی گروه مراقبتی درمانی رعایت نمی‌شود. از آن جا که برای رعایت این حقوق گام اول آگاه بودن از آن است انجام بررسی‌هایی در زمینه سنجش میزان آگاهی کادر درمانی از این حقوق ضروری به نظر می‌رسد. (۶) باید این نکته را نیز مد نظر داشت که اتخاذ تدابیری برای ارتقای آگاهی کادر درمانی از حقوق بیمار، شرایط بهتری برای رعایت ای حقوق از سوی آنان فراهم می‌کند. اطلاع یافتن از دیدگاه کادر درمانی در مورد موانع و تسهیلات رعایت حقوق بیمار زمینه ساز رعایت بهتر این حقوق باشد. (۷) در کشور ما به رغم تصویب منشور حقوق بیماران توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۳۸۱ هنوز این حقوق به درستی شناخته و پذیرفته نشده است. چرا که پیگیری مفاد این منشور پیش زمینه‌های مهم و متعددی را می‌طلبد که بسیار از آنها به راحتی و بدون همکاری بخش‌ها مختلف قابل دستیابی نمی‌باشد. باید باور داشت که در سلامت افراد مومن و معتقد به شریعت اسلام، رعایت حقوق آنها نقش بسزایی ایفاء می‌کند. نظر به این که جهت رعایت این مهم آگاه بودن کادر درمانی به حقوق بیمار از اهمیت

سوالات جواب صحیح (۵۸٪) و ۵۷٪ از پرسنل بیمارستان خصوصی به سوالات جواب صحیح دادند و بین آگاهی کادر درمانی بیمارستان خصوصی و نظامی اختلاف معنی داری وجود ندارد ( $P=0/847$ ) (نمودار شماره ۱) و همچنین ۳٪ به سوالات جواب ندادند که نشان دهنده وضعیت بالای آگاهی پرستاران و پیراپزشکان از منشور حقوق بیمار بود هر چند که بیشتر آنان در مورد حق بیمار در داشتن اطلاعات ضروری در مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری از آگاهی متوسطی برخوردار بودند. بیشترین در صد آگاهی بالا به



نمودار ۱- توزیع فراوانی پاسخ‌های شرکت کنندگان به تفکیک نوع بیمارستان

که در روند درمان مداخله مستقیم ندارند، حق دسترسی به پزشک معالج و گروه درمانی در طول مدت بستری، انتقال و ترخیص، حق دریافت اطلاعات ضروری در مورد گروه درمانی، میزان تعرفه و پوشش بیمه‌های مقصد در صورت اعزام به سایر مراکز و سایر حقوق بیماران که در منشور نیامده است می‌سنجد.

جهت تعیین اعتبار علمی پرسشنامه از روش اعتبار محتوا استفاده گردید ابزار طراحی شده به تعدادی از پرستاران و پیراپزشکان که دارای سابقه کار بالا و همچنین در زمینه تحقیق و اخلاق پزشکی تخصص داشتند و پس از جمع آوری نظرات تخصصی آنان اصلاحات لازم در آن صورت گرفت. برای افزایش اعتبار علمی مطالعه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۹۶ بود برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون آماری ANOVA استفاده شد.

#### یافته‌ها

از میان ۱۵۶ پرستار و پیراپزشک پاسخ دهنده بیشترین درصد مربوط به پرستاران و پیراپزشکان بیمارستان نظامی بود (۵۷/۷٪) (جدول شماره ۱) بیشترین افراد شرکت کننده (۵۶/۴٪) زن بودند (جدول شماره ۲) همچنین نتایج نشان داد که بیشترین افراد شرکت کننده (۵۹/۵٪) دارای مدرک کارشناسی بودند و ۳۴٪ در سمت پرستار، ۱۸/۶٪ در سمت بهیار و بقیه هم در سمت پیراپزشک مشغول به کار بودند. نتایج نشان می‌دهد که ۵۸٪ از پرسنل بیمارستان نظامی به

جدول ۱- توزیع فراوانی افراد شرکت کننده به تفکیک رشته تحصیلی

بیمارستان	رشته								
	پرستاری	بهبودی	علوم آزمایشگاهی	رادیولوژی	هوشبری	اتاق عمل	فوریتهای پزشکی	مدارک پزشکی	سایر
خصوصی	۱۷/۹٪	۶/۴٪	۱/۳٪	۰٪	۰٪	۶٪	۰٪	۱۴/۷٪	۴۲/۳٪
نظامی	۱۶/۰٪	۱۲/۲٪	۷/۱٪	۳/۸٪	۶/۱٪	۱/۹٪	۵/۸٪	۳/۲٪	۵۷/۷٪
جمع کل	۳۳/۹٪	۱۸/۶٪	۸/۴٪	۳/۸٪	۶/۱٪	۲/۵٪	۵/۸٪	۳/۲٪	۱۰۰/۰٪

جدول ۲- (ب) توزیع فراوانی پاسخ سوال محل نصب منشور حقوقی بیمار

بیمارستان	نوع جواب	
	خیر	بلی
خصوصی	۹/۷٪	۳۲/۳٪
نظامی	۹/۷٪	۴۸/۴٪

جدول ۲- (الف) توزیع فراوانی مطلع بودن از منشور حقوقی بیمار قبل از ورود به بیمارستان

بیمارستان	نوع جواب	
	خیر	بلی
خصوصی	۱۴/۱٪	۲۸/۲٪
نظامی	۲۰/۸٪	۳۶/۹٪

میزان آگاهی پرستاران با چگونگی رعایت این حقوق است و لذا هر قدر که پرستاران در این زمینه آگاهی بیشتری داشته باشند، رعایت این حقوق نیز بیشتر مورد توجه و اجرا قرار می‌گیرد (۹) اما به دلیل وجود عوامل مداخله‌گر بیرونی، در بسیاری از موارد آگاه بودن از حقوق بیمار با امکان رعایت آن‌ها همراه نمی‌باشد. رعایت حقوق بیمار ملزوماتی را طلب می‌کند که در بسیاری از موارد از کنترل فردی پرستار، پزشک و یا بیمار خارج است.

نتایج نشان دادند که آگاهی پرستاران و پیراپزشکان با نوع بیمارستان از لحاظ خصوصی و نظامی ارتباط نداشت که این نشان دهنده آن است که آگاهی کادر درمانی بیمارستان نظامی بیشتر بوده است که با توجه به اینکه درصد افرادی که مدرک کارشناسی داشتند بیشتر از بیمارستان خصوصی بوده است میتوان گفت که بالارفتن سطح تحصیلات منجر به افزایش آگاهی آنان شده است. نتایج همچنین نشان دادند که محتوای دانشگاهی بسیار موثر بوده است و بیشترین منبع اطلاعاتی آنها کتب درسی که توسط اساتید در دانشگاه تدریس می‌شده است می‌باشد. به نظر میرسد که هرچه سطح تحصیلات افراد بالاتر باشد آگاهی آنها نیز بیشتر خواهد شد.

مفهوم حقوق بیماران مقوله‌ای است که هنوز جای بحث و صحبت بسیار دارد و هر قدری که برای شناخت و گسترش آن برداشته شود می‌تواند بیماران را در جهت دریافت مراقبتی مبتنی بر حقوق انسانی و اخلاقی یاری کند.

باید در نظر داشت آگاهی از قوانین معمولاً پیش شرط اجرای آن است و برای اجرای آن نیاز به ضمانت اجرایی است که یکی از روش‌های تضمین‌کننده، آگاهی صاحبان حق از حقوق خود است می‌توان چنین استنباط کرد که هر چه زمینه آگاهی بالاتر رود، میزان رعایت حقوق بیماران نیز بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد.

با توجه به اهمیت روز افزون مقوله حقوق بیمار در دنیا و احترام به وجود «انسان» توسعه راه کارهایی منطبق با زمینه‌های غنی فرهنگی ایران اسلامی، برای رعایت هر چه بهترین حقوق، امروزه به عنوان یکی از اولویت‌های بخش بهداشت و درمان و یک ضرورت اجتناب ناپذیر مطرح است. لذا پژوهشگران با توجه به نتایج این پژوهش، پیشنهادت زیر را برای ارتقای رعایت حقوق بیماران ارائه می‌دهند:

- گنجاندن واحد آموزشی با نام منشور حقوق بیمار در برنامه آموزشی دانشجویان گروه پزشکی

ترتیب مربوط به پرستاران سپس بهیاران و سپس پیراپزشکان بود ۶۵/۱٪ از افراد شرکت کننده اظهار داشتند که قبل از ورود به بیمارستان از منشور حقوق بیمار مطلع بودند (جدول شماره ۲). ۲۵/۹٪ اظهار داشتند که منبع اطلاعاتی آنها محتوای دوره دانشگاه بوده است. و همچنین ۵۳/۲٪ اعلام نموده‌اند که محتوای آموزشی دانشگاه بسیار موثر بوده است. همچنین در سوالی که در رابطه با محل مناسب منشور حقوقی بیمار از آنها سوال گردید ۸۵/۶٪ معتقد بودند که منشور حقوقی بیمار در جایی مناسب نصب گردیده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

رعایت حقوق بیماران یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های ارابه یک مراقبت انسان گرایانه و اخلاقی است. تحقیقات زیادی در دنیا با تاکید بر اهمیت و چگونگی رعایت این حقوق انجام شده و قوانین و آیین نامه‌های متعددی در این زمینه تدوین گردیده است، اما برای رعایت این حقوق در عمل، تنها صدور بیانیه و بخشنامه کافی نبوده و در کنار آن باید آموزش‌های لازم به ارایه دهندگان خدمات و همچنین بیماران و خانواده آن‌ها ارایه گردد تا به این ترتیب آنان بتوانند به صورت مشارکت کننده فعال در امر مراقبت و درمان محسوب شوند. دفتر منطقه‌ای اروپای سازمان جهانی بهداشت (۱۹۹۹) در بیانیه خود می‌نویسد:

ارتقای حقوق بیماران یک مقوله چند بخشی است و برای دستیابی به این هدف باید تلاش‌های همه جانبه‌ای صورت پذیرد. سازمان جهانی بهداشت در این زمینه راهکارهایی را ارایه کرده است که از اهم این راهکارهای فعال دریافت کنندگان و ارایه دهندگان خدمات در سیاست گذاری‌های بهداشتی و گسترش برنامه‌های آموزشی برای ارایه دهندگان خدمات از یک سو و کل جامعه از سوی دیگر است (۸). با وجود افزایش آگاهی پرستاران و دیگر کارکنان گروه بهداشتی از حقوق بیمار در طی سال‌های اخیر و به دنبال تلاش‌ها و تأکیدهای بین المللی و ملی در این مورد، از جمله تدوین و انتشار منشور حقوق بیماران در ایران، یافته‌های این مطالعه بیانگر تأثیر عوامل متعددی بر رعایت این حقوق بوده و تأییدی است بر این موضوع که داشتن آگاهی به تنهایی برای رعایت این حقوق کفایت نمی‌کند در واقع می‌توان چنین استنباط کرد که هر چند هنوز یافته‌های برخی پژوهش‌ها حاکی از ارتباط

تضمین رعایت حقوق بیماران و طراحی برنامه‌های مشخص برای نظارت و پایش رعایت قوانین و مقررات در این زمینه می‌باشد.

### تشکر و قدردانی

در پایان پژوهشگران مراتب سپاس خود را نسبت به مسولین محترم دو بیمارستان ارتش و میرحسینی اعلام می‌دارند. همچنین از کلیه همکاران پرستار و پیراپزشک که با اختصاص وقت و با دقت و حوصله در این بررسی مشارکت داشته و ما را در انجام این کار یاری نمودند کمال تشکر را داریم.

- ارتقا سطح تحصیلات کادر درمانی مراکز درمانی
- تشویق پرستارانی که رعایت منشور حقوق بیمار را در دستور کار خود قرار می‌دهند
- برگزاری کلاسها و سمینارهای باز آموزشی جهت کادر درمانی و ملزم نمودن آنها جهت شرکت در این سمینارها
- از دیگر فعالیت‌هایی که لازم است بیش از پیش مورد توجه مسؤلین و سیاست‌گذاران قرار گیرد ارایه برنامه‌های آموزشی برای کل جامعه، بیماران و ارایه دهندگان خدمات در زمینه حقوق بیماران، درگیر کردن رسانه‌ها در اطلاع رسانی موارد مربوط به حقوق بیمار و پی گیری موارد نقض حقوق بیماران، تصویب قوانین و مقرراتی برای

### References

- 1- Eliss Z, Hartly B. Consumerism: The different perspectives with health care. *British Journal of Nursing*. 2001; 5 (3): 308-313.
- 2- Almand P. What is consumerism and has it had an impact on health vising provision? A literature review. *J Adv Nurs*. 2001; 35 (6): 893-9
- 3- Levinsky NG. Social, institutional, and economic barriers to the exercise of patients' rights. *NEJM*. 1996; 334: 532-534.
- 4- Gadov S. Existential advocacy philosophical foundation of nursing, inter J cantrall (ED.), ethics in nursing an anthology. New York: Ny: National League for Nursing; 1980. P. 41-51.
- 5- Mallik M. Advocacy in Nursing, a review of the literature. *Journal of advanced Nursing*. 1997; 25 (1): 130-138.
- ۶- سید رسولی الهه، یزدانی پور مهین. بررسی دیدگاه بیماران نسبت به رعایت حقوق آنان در مراکز بهداشتی درمانی تبریز. همایش سراسری اخلاق و حقوق در پرستاری، معاونت درمان و دارو، اداره پرستاری و مامایی با همکاری مراکز آموزشی نمازی شیراز، سال ۱۳۸۰
- ۷- نصیریانی خدیجه، سالمی صدیقه، سلمان یزدی ناهید، حسینی فاطمه بررسی ارتباط آگاهی پرستاران از حقوق بیمار با میزان رعایت آن در بیمارستانهای شهر یزد - فصلنامه پرستاری ایران، زمستان ۸۱ و بهار ۸۲، شماره ۳۲ و ۳۳
- 8- Joint Consultation Between the WHO Regional Office for Europe, The Nordic Council of Ministers and The Nordic School of Public Health. Patients' rights and citizens' empowerment: through visions to reality. Copenhagen, Denmark; 1999
- 9- Ersoy N, Alton Y. Tendency of nurses to undertake the role of patient advocate. *Eubios Journal of Asian and International Bioethics*. 1997; (7): 167-70.