

وضعیت رضایت بیماران بستری در بیمارستان های آموزشی دانشگاهی شهر کرمانشاه از رعایت حقوق بیمار در سال ۱۳۹۰

چکیده

زمینه: رعایت منشور حقوق بیمار یک اصل قانونی است که اجرای آن بر کلیه مراکز بهداشتی و درمانی کشور تکلیف گردیده است. این پژوهش به منظور بررسی میزان رضایت بیماران بستری از رعایت مفاد آن در مراکز آموزشی درمانی شهر کرمانشاه انجام گردیده است.

روش ها: این مطالعه از نوع توصیفی - مقطعی است که با استفاده از نمونه گیری تصادفی سهمیه ای تعداد ۵۰۰ نفر از بیماران بستری و همراهان آنان در مراکز آموزشی درمانی شهر کرمانشاه انتخاب و با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته ۱۹ سوالی که روایی محتوایی و پایایی آن تأیید گردیده بود ($r=0/86$) مورد مصاحبه قرار گرفتند، اطلاعات بدست آمده پس از جمع آوری با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

یافته ها: در رابطه با رضایتمندی از رعایت محورهای پنج گانه، به ترتیب در محور اول ۴۰/۷٪، محور دوم ۶۰٪، محور سوم ۵۳/۵٪، محور چهارم ۸۰/۱٪ و در محور پنجم ۵۵٪ رضایت مندی در سطح متوسط داشتند. در مجموع رضایتمندی از رعایت منشور حقوق بیمار در سطح متوسط به میزان ۵۵/۵٪ بود. بین برخی از مشخصات دموگرافیک بیماران (مثل جنسیت، وضعیت تاهل، محل سکونت و سطح تحصیلات) و سطح رضایت آنها از رعایت حقوق بیمار تفاوت معنی داری مشاهده نگردید، اگرچه این مورد در رابطه با ویژگی سن و سابقه بستری در بیمارستان معنی دار بود.

نتیجه گیری: در این مطالعه، رضایتمندی از رعایت حقوق بیمار در سطح متوسط می باشد که ضروری است با برنامه های مختلف، ضمن آموزش پرسنل بخش سلامت، تعهد و التزام آنان را در این خصوص ارتقاء داد.

کلید واژه ها: منشور حقوق بیمار، بیمارستان آموزشی، رضایت بیمار.

امیر جلالی^{۱*}،

محمد رضا دین محمدی^۲،

افشین گودرزی^۳، ابراهیم عزتی^۴،

محمد محبوبی^۵

۱. گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی،

دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

۲. مرکز تحقیقات عفونتهای بیمارستانی، دانشگاه

علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.

۳. گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی،

دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران.

۴. گروه فوریت های پزشکی، دانشکده

پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه،

کرمانشاه، ایران.

۵. بیمارستان امام رضا (ع) کرمانشاه، دانشگاه

علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.

۶. دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه،

ایران.

* **عهدہ دار مکاتبات:** مرکز تحقیقات عفونتهای

بیمارستانی، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه،

ایران.

Email: a.jalali@kums.ac.ir

مقدمه:

مددجویان به عنوان دریافت کنندگان خدمات سلامت

دارای حقوقی هستند که پرستاران، پزشکان و سایر حرف

بهداشتی مسئول حفظ و صیانت از آن می باشند^۱. حقوق بیمار

تعهدی است که مراکز درمانی و حتی تیم درمان در قبال بیمار

برعهده دارند. بنابراین می توان گفت حقوق بیمار و برآورده

نمودن نیازهای جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی وی بطور

مناسب و مطابق با استانداردها و قوانین موجود از وظایف تیم درمان و خدمات سلامت می باشد^۲. مددجویی که به علت نقص در سیستم سلامتی به یک مرکز درمانی مراجعه می نماید دارای حقوقی است که بایستی توسط اجزاء و افراد آن سیستم محترم شمرده شود. تحقیقات نشان داده است آگاه کردن بیمار از حقوق خود و مشارکت دادن وی در تصمیمات درمانی مرتبط به خود و همچنین رعایت حقوق آنان می تواند

حقوق بیمار با سابقه کار پرستاران ارتباط معناداری دارد.^۴ با توجه به موارد مطروحه، این پژوهش به منظور بررسی میزان رضایتمندی مراجعین بیمارستانها یا آموزشی دانشگاهی شهر کرمانشاه از رعایت محورهای پنج گانه منشور حقوق بیمار در سال ۱۳۹۰ انجام گردیده است.

مواد روش ها:

این پژوهش به روش توصیفی از نوع مقطعی می باشد. محیط پژوهش را مراکز آموزشی درمانی شهرستان کرمانشاه تشکیل داده بود. داده ها با استفاده از پرسشنامه دو قسمتی جمع آوری گردید: قسمت اول پرسشنامه مربوط به مشخصات دموگرافیک بود و قسمت دوم پرسشنامه براساس منشور حقوق بیمار در ۱۹ سؤال ۵ گزینه ای (به روش لیکرت) طراحی گردید بدین صورت که در رابطه با دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است. محور اول ۵ سوال، پیرامون اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد. محور دوم ۴ سوال، در رابطه با حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود. محور سوم ۳ سؤال، پیرامون ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد. محور چهارم ۴ سؤال و در رابطه با دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است. محور پنجم ۳ سوال بود. هر سوال ۵ آیتم داشت که از صفر تا ۴ نمره بندی شده بودند. کلیه پرسشنامه ها به صورت مصاحبه با بیماران در زمان ترخیص بیماران توسط پرسشگران آموزش دیده تکمیل شدند. در خصوص بیماران کمتر از ۱۴ سال و بالاتر از ۸۰ سال مصاحبه با همراه بیمار انجام شد. روایی ظاهری پرسشنامه توسط هفت نفر از کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت. برای تأیید پایایی از روش آزمون مجدد استفاده شد که ضریب همبستگی ($r=0/84$) تأیید گردید. پرسشنامه دارای حداقل امتیاز صفر و حداکثر امتیاز ۷۶ بود. در صورتیکه در هر محور کمترین ۳۴٪ نمرات بدست می آمد نارضی، از ۳۴٪ تا ۶۷٪ رضایتمندی متوسط و

سبب اثر بخشی بیشتر مراقبتهای درمانی شده و سرعت بهبودی بیماران را ارتقا بخشد.^۳ امروزه با بالا رفتن دانش و آگاهی مردم، انتظارات آنان از سیستم های درمانی بیشتر شده و با آگاهی از حقوق خود بیش از پیش بر رعایت حقوق خویش تأکید دارند.^۲ بیماران از مسئولین بیمارستانها، کادر درمان، پزشکان و پرستاران انتظار دارند خدمات سلامتی مورد نیاز آنان را با بهترین روش و مطابق با استاندارد روز دنیا ارائه داده و پاسخگوی انتظارات آنها باشند و همواره مسئولیت کامل خدمات ارائه شده را خود برعهده گیرند.^۴ همانطور که ملاحظه می گردد رعایت حقوق بیمار در مراکز بهداشتی درمانی امری ضروری بوده و کلیه اعضای تیم درمان می بایست تلاش خود را برای رعایت کلیه موارد آن بکار گیرند.

در رابطه با رعایت حقوق بیماران و آگاهی بیماران از حقوق خود در کتب و متون مختلف گزارشاتی وجود دارد. جولایی و همکاران در سال ۱۳۸۸ مطالعه ای کیفی با رویکرد پدیدار شناسی پیرامون تبیین حقوق بیماران بر اساس تجربیات بیماران و پرستاران انجام دادند. نتایج مطالعه شامل پنج درونمایه اصلی مراقبت کل نگر، آگاهی از حقوق، کفایت منابع، پاسخگویی مسئولانه و هم پیوندی حقوق ارائه دهندگان و گیرندگان خدمت بود. در پایان نتیجه گیری کردند که مددجویان همواره به حقوق خود آگاه بوده و ضمن رعایت حقوق پرسنل درمان انتظار ارائه خدمات کل نگر مسئولانه و احترام به حقوق خود از سوی ارائه دهندگان خدمت می باشند.^۵

Silveira و همکاران در پژوهش خود در سال ۲۰۰۰ دریافتند که تنها ۱۲٪ از بیماران شرکت کننده در تحقیق از حقوق خود هیچ آگاهی نداشته اند و بقیه بیماران مورد مطالعه آگاهی نسبی تا کامل از حقوق خود داشته اند.^۶ نصیریانی و همکاران نیز در پژوهش خود که در سال ۱۳۸۴ در شهر یزد انجام گردید دریافتند که رعایت حقوق بیماران از دیدگاه پرستاران در سطح متوسط می باشد و این رعایت

بیشتر از ۶۷٪ رضایت مندی بالا بود. نمونه ها با روش نمونه گیری طبقه ای به تعداد ۵۰۰ نفر با توجه به تمایل به شرکت در مطالعه انتخاب شدند. پس از جمع آوری اطلاعات، با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸، و آزمون توصیفی (جداول دو بعدی و سه بعدی، میانگین و واریانس) و آزمون تحلیلی (کای اسکور) اقدام به تجزیه و تحلیل داده های خام شد و نتایج زیر حاصل گردید.

یافته ها :

نتایج به دست آمده نشان داد از ۵۰۰ نفر جامعه پژوهش ۸۷/۶٪ پاسخ دهندگان بیمار و مابقی ولی و یا همراه بیمار بودند. از مجموع کل واحدهای پژوهش، ۲۴٪ بی سواد، ۲۶/۸٪ زیر دیپلم، ۳۷/۸٪ دیپلم و ۱۱/۴٪ دارای تحصیلات عالی بودند. همچنین ۵۴/۲٪ مذکر و بقیه مونث بودند. حداقل سن پاسخ دهندگان ۱۴ و حداکثر ۸۰ سال با میانگین سنی $39/8 \pm 15/93$ بود. توزیع سنی بیماران در رده ۲۰-۱۴ سال ۱۲ درصد، در رده سنی ۴۰-۲۱ سال ۴۹/۶٪، در رده سنی ۶۰-۴۱ سال ۲۴/۴٪، در رده سنی ۶۱ سال به بالا ۱۳٪ بود.

از کل واحدهای پژوهش ۷۸/۴٪ در شهر زندگی می کردند. ۷۵/۴٪ متاهل و یا بیوه بودند. ۳۷/۴٪ واحدهای پژوهش سابقه حداقل یک بار بستری در بیمارستان را ذکر می کردند.

در رابطه با نتایج اختصاصی پژوهش، در محور اول پیرامون حقوق بیمار در دریافت مطلوب خدمات سلامت، میانگین امتیازات کسب شده $10/396 \pm 2/296$ بود که بطور کلی در این حیطه ۱۱/۲٪ ناراضی، ۸۵/۴٪ رضایتمندی متوسط و ۳/۴٪ رضایتمندی بالا داشتند.

در محور دوم، پیرامون حق بیمار در دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و میزان کافی، میانگین امتیازات از حداکثر ۱۶ امتیاز، $9/19 \pm 1/93$ بود در این محور نیز ۱۰/۴٪

ناراضی، ۷۷/۸٪ رضایتمندی متوسط و ۱۱/۸٪ رضایتمندی بالا داشتند.

در محور سوم، پیرامون حق بیمار در انتخاب و تصمیم گیری آزادانه در دریافت خدمات سلامت، از حداکثر امتیاز ۱۲ میانگین امتیاز، $6/7 \pm 1/95$ کسب شد. به طور کلی در این محور ۲۴/۶٪ ناراضی، ۷۵/۲٪ رضایتمندی متوسط و ۰/۲٪ رضایتمندی بالا داشتند.

در محور چهارم، ارائه خدمات سلامت مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری، از حداکثر ۱۶ امتیاز، میانگین امتیاز کسب شده $9/92 \pm 1/85$ بود در این حیطه ۲۵/۸٪ ناراضی و ۷۴/۲٪ رضایت مندی متوسط داشتند.

در محور پنجم، حق بیمار در دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات، از حداکثر امتیاز ۱۲، میانگین امتیاز کسب شده $6/14 \pm 1/98$ بود که بطور کلی ۳۷/۲٪ ناراضی و ۶۲/۸٪ رضایتمندی متوسط داشتند.

در مجموع میانگین امتیازات کسب شده از هر ۵ محور $42/37 \pm 7/13$ بود در این مطالعه رضایتمندی از ۵ محور بطور کلی، ۹۱/۲٪ رضایتمندی متوسط، ۱/۸٪ ناراضی و تنها ۷٪ پاسخ دهندگان از رعایت منشور حقوق بیمار رضایت بالا داشتند.

در رابطه با ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک و میزان رضایتمندی از رعایت محورهای منشور حقوق بیمار، میزان رضایت از رعایت حقوق بیمار برحسب جنسیت ($P=0/412$)، وضعیت تاهل ($P=0/48$)، محل سکونت ($P=0/108$) و سطح تحصیلات ($P=0/07$) ارتباط معناداری دیده نشد ولی برحسب گروه سنی (جدول شماره ۱) و سابقه بستری شدن (جدول شماره ۲) ارتباط معناداری بود ($P<0/05$).

جدول ۱: فراوانی نسبی واحدهای پژوهش با توجه به وضعیت رضایتمندی آنان از رعایت محورهای پنجگانه حقوق بیمار در مراکز آموزشی

درمانی شهر کرمانشاه برحسب جنس، تاهل، محل سکونت و تحصیلات

متغیر	سطح رضایت			P-Value
	پائین	متوسط	بالا	
جنس				
زنان	٪۱/۳	٪۹۳	٪۵/۷	۰/۴۱۲
مردان	٪۸/۱	٪۸۹/۷	٪۲/۲	
تاهل				
متاهل	٪۱/۶	٪۹۰/۷	٪۷/۷	۰/۴۸
مجرد	٪۲/۴	٪۹۲/۷	٪۵/۹	
محل سکونت				
روستا	٪۲/۸	٪۸۶/۱	٪۱۱/۱	۰/۱۰۸
شهر	٪۱/۵	٪۹۲/۶	٪۵/۹	
تحصیلات				
بیسواد	٪۵	٪۸۶/۷	٪۸/۳	۰/۰۷
زیر دیپلم	٪۲/۲	٪۹۳/۳	٪۴/۵	
دیپلم	۰	٪۹۱/۵	٪۸/۵	
دانشگاهی	۰	٪۹۴/۲	٪۵/۸	

جدول ۲: فراوانی نسبی واحدهای پژوهش با توجه به وضعیت رضایت مندی آنان از رعایت محورهای پنج گانه حقوق بیمار در مراکز آموزشی

درمانی شهر کرمانشاه برحسب گروه سنی

سطح رضایت گروه سنی	رضایت پایین	رضایت متوسط	رضایت بالا
کمتر از ۲۰ سال	٪۵	٪۸۸/۳	٪۶/۷
۲۰ تا ۴۰ سال	٪۱/۲	٪۹۴	٪۴/۸
۴۰ تا ۶۰ سال	٪۱۲/۶	٪۸۷/۴	۰
بیشتر از ۶۰ سال	٪۴/۶	٪۹۰/۸	٪۴/۶
P-value	۰/۰۰۸		

جدول ۳. فراوانی نسبی واحدهای پژوهش با توجه به وضعیت رضایت مندی آنان از رعایت محورهای پنج گانه حقوق بیمار در مراکز آموزشی درمانی شهر کرمانشاه برحسب سابقه بستری

سطح رضایت سابقه بستری	رضایت پایین	رضایت متوسط	رضایت بالا
دارد	۰	۹۴/۱٪	۵/۹٪
ندارد	۲/۹٪	۸۹/۵٪	۷/۷٪
P-value	۰/۰۴۵		

بحث:

نتایج این مطالعه نشان داد میزان رعایت منشور حقوق بیمار پیرامون حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه در دریافت خدمات سلامت، ۷۵/۲٪ رضایت مندی متوسط داشتند که در تحقیق انجام شده در شیراز که توسط نعمت الهی انجام گردید، این میزان ۷۸/۵٪ گزارش شده بود.^۷ گودرزی و رهنما نیز در بررسی میزان رعایت حقوق بیمار توسط پزشکان و پرستاران در بیمارستان امیر المومنین شهر زابل، میزان رعایت حقوق بیماران را در خصوص بحث در مورد بیماری و انتخاب روش درمانی به ترتیب ۴۰ و ۵۱٪ گزارش کرده بودند.^۸ بدخش و هاشمی میزان رعایت حقوق بیماران را در خصوص حق آگاهی بیمار و انتخاب آگاهانه او در امور بهداشتی ۳۲٪ گزارش نموده است.^۹ نتایج تحقیق حاضر و تحقیق نعمت الهی^۷ که به ترتیب از نظرات بیماران و پزشکان استفاده شده است، گویای این نکته است که بیماران و ۹۳٪ کان توافقی بین خود را مهم می شمارند و به نظر هر دو گروه اطلاع بیمار از تشخیص، درمان و شرکت او در انتخاب نحوه درمان حایز اهمیت است. در تحقیق گودرزی و رهنما^۸ میزان رعایت حقوق بیماران کمتر گزارش گردیده است که می توان علت آن را شرکت پرستاران در تحقیق و امکان کمتر

بودن آگاهی و یا عدم موافقت آن ها در خصوص حقوق بیمار دانست که خود نیاز به تحقیق جداگانه ای دارد. نتایج این تحقیق در خصوص میزان رعایت حقوق بیمار پیرامون حق اعتراض به هزینه های درمانی و کیفیت مراقبت ها که در حیطه دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات قرار داشت، ۳۷/۰۳٪ رضایت مندی در سطح متوسط داشتند و ۴۹/۸۴٪ از واحدهای پژوهش ناراضی بودند. کشوری و همکاران در بررسی نگرش بیمار نسبت به رعایت حقوق بیماران در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان گزارش نمودند که تنها ۴۳/۳٪ از بیماران در مورد هزینه های درمانی و نحوه اعتراض به آن توجه شده بودند.^{۱۰} نعمت الهی نیز میزان رعایت حق بیمار را در مورد حق اطلاع از هزینه های درمانی ۹۱/۵٪ و حق اعتراض به آن ها را ۹۵/۱٪ گزارش نموده است.^۷ با توجه به نوع جامعه پژوهش در این مطالعات ملاحظه می گردد که نتایج با هم تفاوت دارند. در تحقیقی دیگری که تحت عنوان موانع ارتباطی بین پزشک و بیمار می باشد چنین گزارش شده است که در ۳۳/۱٪ موارد، آگاهی نداشتن بیمار از هزینه های درمانی قبل از شروع درمان مانع ارتباط مناسب بین پزشک و بیمار می شود.^{۱۱} براین اساس، لازم است مسئولین در این زمینه اطلاعات بیشتری در اختیار بیماران و پزشکان قرار دهند.

تا حدی که قانون اجازه می دهد، درمان را رد کند و حق دارد از عواقب تصمیم خویش آگاه گردد^{۱۵} با توجه به نتایج ارائه شده به نظر می رسد دیدگاه پزشکان در خصوص رعایت حق تعویض پزشک و رد درمان با دید بیماران تفاوت دارد.

میزان رعایت حقوق بیمار در مورد دریافت مطلوب خدمات سلامت در جامعه مورد پژوهش ۸۵/۴٪ در سطح رضایتمندی متوسط بود. نعمت الهی این میزان را ۸۶/۲٪ گزارش نموده است^۷ در مطالعه یعقوبی ۹۳٪ دانشجویان حق احترام برای بیمار قائل بوده اند^۴. گودرزی و رهنما گزارش کرده اند که در ۷۷٪ موارد مراقبت ها با دقت و احترام ارائه می گردد^۸. حسینیان رضایت از ارائه مراقبت مطلوب توام با احترام را ۸۵٪ موارد گزارش نموده است^{۱۲}. با توجه به اهمیت این محور بایستی آموزش لازم بخصوص به کارکنان پزشکی، پرستاری، خدمات و پذیرش که بیماران با آن ها در تماس مستقیم می باشند، صورت پذیرد.

در همین محور، پیرامون برقراری ارتباط مناسب با بیمار و ارائه خدمات سلامت متناسب با شان و منزلت انسانی، رعایت آن از دیدگاه واحدهای پژوهش در سطح ضایتمندی متوسط ۷۸/۴۲٪ بود که این میزان در مطالعه وسکویی اشکوری و همکاران ۶۰٪ گزارش گردیده است^۲. در مطالعه کوزو و همکاران که در سال ۲۰۰۶ در کشور ترکیه انجام گردید ۷۵/۳٪ کادر درمان خود را به بیماران معرفی نکرده و ارتباط خوب و مناسبی با بیماران نداشته اند^{۱۶}.

در این مطالعه رعایت منشور حقوق بیمار بر حسب جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل و محل سکونت ارتباط معناداری دیده نشد. در مطالعه بابا محمودی و همکاران نیز رعایت حقوق بیمار از دیدگاه واحدهای پژوهش با جنس، تحصیلات، محل سکونت و وضعیت تاهل رابطه معناداری وجود نداشت. ما در این مطالعه نتیجه گرفتیم رعایت محورهای منشور حقوق بیمار از دیدگاه واحدهای پژوهش برحسب گروه سنی ($P=0/008$) و سابقه بستری شدن در

میزان رعایت حقوق بیمار در ارتباط با احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری در واحدهای مورد پژوهش رضایتمندی متوسط به میزان ۷۴/۲٪ به دست آمد. حسینیان در بررسی نگرش پرستاران در مورد رعایت حقوق مددجویان در بخش های بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی همدان، رعایت حق رازداری را ۶۴/۳٪ گزارش نموده است^{۱۱}. این میزان در مطالعه وسکویی اشکوری و همکاران^۲ ۵۵٪، در مطالعه بابا محمودی و همکاران میزان رضایتمندی در این حیطه ۱۶/۶۳٪ بدست آمد^{۱۳}. یعقوبی در تحقیق خود در مورد میزان آگاهی دانشجویان پزشکی و پرستاری از قوانین مربوطه، چنین گزارش نمود که ۶۴٪ از دانشجویان مورد پژوهش حق بیمار در مورد دسترسی به اطلاعات پرونده اداری و پزشکی را قبول داشتند^۴. گودرزی و رهنما در نظر خواهی از پرستاران و پزشکان میزان رعایت محرمانه بودن مذاکره بیمار با پزشک را ۸۳٪ گزارش نموده است^۸. با توجه به اهمیت محرمانه بودن اطلاعات بیماران، این حیطه بایستی مورد توجه ویژه قرار گیرد و آگاهی های لازم جهت بهبود رعایت در این حیطه به کارکنان بهداشتی-درمانی ارائه می گردد. از جمله عواملی که در این محور می توان ذکر نمود، حضور دانشجویان و عدم آگاهی آنها به لزوم گرفتن اجازه حضور در هنگام معاینات بالینی 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 یا رد درمان که زیر مجموعه محور سوم بود در جامعه مورد پژوهش ۴۹/۷۶٪ رضایتمندی متوسط و ۴۵/۴۴٪ رضایتمندی پایین به دست آمد. حسینیان^{۱۲} حق قبول یا رد درمان را ۶۷/۷٪ و در مطالعه بابا محمودی و همکاران ۱۴/۱۵٪ بدست آمد^{۱۳}. در تحقیق نعمت الهی این میزان برابر با ۸۹/۶٪ گزارش شده است^۷. چنانچه ملاحظه می شود نتیجه این محور چندان رضایت بخش نیست در حالی که بیمار حق دارد

ملاحظه می گردد رعایت منشور حقوق بیمار از مواردی است که رعایت کامل آن در کلیه بیمارستانها الزامی است. مطالعاتی که در بیمارستانهای مختلف در سطح کشور در زمانهای گوناگون انجام شده است همگی حاکی از عدم رعایت کامل منشور حقوق بیمار می باشد. ما نیز در مطالعه خود دریافتیم که در رعایت محورهای منشور حقوق بیمار، واحدهای پژوهش رضایتمندی مطلوب نداشته و نتایج حاکی از رضایتمندی متوسط آنها می باشد که نیازمند فعالیت در همه زمینه ها است. رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستانها یک فعالیت چند بخشی است و می بایست کلیه کادر درمان و سلامت اعم از پرستاران، پزشکان، پیراپزشکان، کمک پرستاران و کلیه کارکنان درمانی، پشتیبانی و خدماتی در رابطه با آن آموزش دیده و همگی متعهد و ملتزم به رعایت آن باشند.

تشکر و قدردانی:

در پایان از کلیه همکارانی که در اجرای این پژوهش ما را یاری نمودند تشکر و قدردانی می گردد.

بیمارستان ($P=0/045$) معنادار می باشد. تحقیقات دیگر نیز نشان داده است اختلاف معناداری بین میزان آگاهی بیماران با تحصیلات دانشگاهی نسبت به افراد فاقد تحصیلات دانشگاهی از حقوق خود وجود دارد^{۶، ۱۷} و یا می توان آن را به علت برخورد بهتر کارکنان با آن ها فرض نمود که شایسته است در یک تحقیق جداگانه مورد بررسی قرار گیرد.

به طور کلی نتایج مطالعه نشان داد پیرامون رعایت محورهای منشور حقوق بیمار در بیمارستانهای آموزشی شهر کرمانشاه ۹۱/۲٪ واحدهای پژوهش رضایتمندی متوسط، ۱/۸٪ رضایتمندی پایین و تنها ۷٪ رضایت بالا داشتند. که این میزان در مطالعه وسکویی اشکوری^۲ و همکاران ۵۳/۳٪ و در مطالعه بابا محمودی^{۱۳} و همکاران ۱۴/۵۹٪ بود. همچنین میزان رضایتمندی از رعایت منشور حقوق بیمار در مطالعه کوزو و همکاران در کشور ترکیه ۶۸/۱٪ گزارش گردیده است^{۱۶}. در مطالعه نعمت الهی که در شیراز انجام شده و از پزشکان نظر سنجی نموده است ۸۰/۴٪ به دست آمده است که احتمالاً دلیل آن تفاوت در نوع نمونه پژوهش باشد.

نتیجه گیری:

References:

1. Ghanbari A, Khalgh-Doost T. To compare the attitudes of nurses and nursing management in the range of patient rights. Nursing Research. 2006;1(1):35-40.
2. Ashkori KV, Krimi M, Athnaashari H, Kohan N. Evaluation of patients' rights in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences in 2008. Journal of Medical Ethics and history. 2009;4(2):48-53.
3. Arab M, Zareei A. Oreintation of administrators of the government hospitals from Patient Rights in Tehran.

Journal of Health Management. 2007; 11(3), 65-71.

4. Nasiriani K, Farnia F, Nasiriani F. Evaluation of patient rights from the perspective of nurses in hospitals in Yazd. Journal of Forensic Medicine. 2007;13(1):33-7.
5. Joolaei S, Nikbakht-Nasrabadi A, Parsa- Yekta Z. An Iranian perspective on patients' rights. nursing ethics. 2006;13(5):480-502.
6. Silveira MJ, DiPiero MA, Gerrity MS, Feudtner C. Patients' Knowledge of Options at the End of Life. JAMA. 2000;284(19):2531-2.

7. Neamatollahi M. Observance of Patients Bill of Rights. Tehran :Iran university medical sciences; 2000.
8. Godarzi M-R, Rahnema M. Observance of the rights of patients by doctors and nurses in hospitals Amir (AS) in Zabol. Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.
9. Hashemi Z, Badakhsh M. Observance of the rights of women using contraceptive methods in their view of Zabol Mangah. Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.
10. Keshvari M, Hosseini F, Farajzadegan Z. Attitudes' patients toward respecting patient rights in educational hospitals of Isfahan University of Medical Sciences in December 2002. Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.
11. Ajam M, Reyhani T, Hossain-Shaheidi L, Asgari F. Examine the barriers of relationship between physician and patients in Gonabad 2001. Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.
12. Hoseinian M. Nurses' attitudes about the rights of hospital patients in Hamedan University of Medical Sciences Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.
13. Babamahmoodi F, Fataahi M, Khademlu M, hesamzadeh A. Observance of patient rights of the patients in the hospitals of Mazandaran University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Ethics and history. 2011;4(4):37-44.
14. Yaghoobi T. Comparativestudy of patient rights in selected countries. Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.
15. Sadaghiani E. Organization and hospital management 1st ed. Tehran: Jahan Rayaneh; 1998.
16. Kuzu N, Ergin A, Zincer M. patients' awariness of their rights in a developing country public health. 2006;120(4):290-6.
17. Joolae S, Mehrdad N, Bahrani N. To survey Knowledge of patients from their rights in selected hospitals of Tehran University of Medical Sciences. Proceedings of the National Conference of Patient Bill of Rights on Fassa University of Medical Sciences 2003.

The satisfaction status of hospitalized patients and their families according to observing of patients' rights in educational hospitals of Kermanshah, 2012

Amir Jalali^{1,2}, Mohammad reza Dinmohammadi², Afsheen Goodarzi³, Ebrahim Ezzati⁴, Mohammad Mahboubi⁵

1. School of Nursing and Midwifery, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

2. Nosocomial Infection Research Center, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

3. School of Nursing and Midwifery, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran

4. Department of Emergency Medicine, School of Paramedical, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

5. Imam Reza Hospital, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

6. Deputy of Treatment Affair, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.

***Corresponding Author:**
Nosocomial Infection Research Center, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah

Email: a.jalali@kums.ac.ir

Abstract:

Introduction: the observance of patients' rights is a legal principal and is one of the main responsibilities of health care centers. This study aimed to survey hospitalized patients satisfaction in this regard.

Methods: Five hundred hospitalized patients and their families were selected by quota sampling from educational hospitals of Kermanshah University of Medical Sciences (KUMS). The data were gathered by researcher-constructed questionnaire through interviewing by participants. The data were analyzed by SPSS version 18 software.

Results: The satisfaction levels of the participants according to the five domains of questionnaire were 40.7, 60, 53.5, 80.1, and 55 percent respectively. Overall patients' satisfaction was 55.5 percent. There was not statistically significant relation between some of the participants' demographics (e.g. gender, marital status, residence, and literacy level) and participant's satisfaction, while there was statistically significant relationship between the participant's age and history of hospitalization and their satisfaction.

Conclusion: The findings showed intermediate level of satisfaction among the study participants according to observing of patient's rights in our health care centers. Therefore, it seems essential that the educational program be implemented for health care providers for promoting their commitment in this regard.

Key words: Patient rights, satisfaction, educational hospital.