

Assessing the Inpatients Awareness from Patients Rights and Their Satisfaction from Observance of That Rights in the General-Educational Hospitals of Tehran University of Medical Sciences

Ravaghi H¹, Gohari MR², Adham Marellelu D³, Mehrtak M^{*4}, Jafari Oori M⁵, Azari A⁶, Saliminejad M⁷, Shamsi MA⁸

1. Assistant Professor, School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

2. Associate Professor, School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor, School of Health, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran.

4. Professor, Institute of Meshkin Shahr Higher Education Health, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran.

5. PhD Nursing student, University of Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran

6. Ms in Cellular and Molecular Biology

7. Ms Health Services Management Student, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran

8. Ms in Nursing, Imam Khomeini Hospital, Tehran, Iran

*Corresponding author. Tel/Fax: +984531552445 E-mail: m.mehrtak@arums.ac.ir

Received: May 1, 2015 Accepted: Aug 9, 2015

ABSTRACT

Background & objectives: An important part of patient satisfaction in health care centers, is the concern to protect their rights from health care providers. By observing the Patient Bill Rights, they can effectively take care of patients. This study aimed to assess the inpatients awareness from patients rights and their satisfaction from observance of that rights.

Methods: This cross-sectional study was conducted in three hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. The estimated sample size was 306 patients and with regard to the assessment of patient's awareness and also, total of questionnaires were 612. The data analyzed by using T Test and ANOVA in SPSS.18 software.

Results: Average of patient's awareness from patient rights obtained 83.4% and average of patient's satisfaction from observance of that rights were 68.9%. The highest average of awareness was related to the first axis, lowest level of awareness related to the third axis, the greatest satisfaction related to the fourth axis and the lowest level of satisfaction is also related to third axis of the patient bill rights.

Conclusion: Regarding to the lowest average in the awareness and satisfaction of the patient's was related to the third axis of patient bill rights, it seems that hospital managers for increasing patient satisfaction, must pay further attention both to training of this axis to patient, and Also to The observance of this axis from health care providers.

Keywords: Patient Rights; Hospital; Satisfaction.

آگاهی بیماران بستری از حقوق بیمار و میزان رضایت آنها از رعایت آن در بیمارستان‌های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران

حمید رواقی^۱، محمدرضا گوهری^۲، داوود ادهم^۳، محمد مهرتک^{۴*}، مهدی جعفری عوری^۵، آرزو آذری^۶،
مسلم سلیمی نژاد^۷، محمد علی شمس^۸

۱. استادیار، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران ۲. دانشیار، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران ۳. استادیار، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران ۴. استادیار، موسسه آموزش عالی سلامت مشکین شهر، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، مشکین شهر، ایران ۵. دانشجوی دکتری پرستاری، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران ۶. کارشناس ارشد بیولوژی سلولی و مولکولی ۷. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ۸. کارشناس ارشد پرستاری، بیمارستان امام خمینی (ره)، تهران، ایران
* نویسنده مسئول. تلفکس: ۰۴۵۳۱۵۵۲۴۴۵ ایمیل: m.mehrtak@arums.ac.ir

چکیده

زمینه و هدف: بخش عمده‌ای از رضایتمندی بیماران در مراکز درمانی، مربوط به رعایت حقوق آنان توسط کارکنان مراکز می‌شود. با رعایت منشور حقوق بیمار، می‌توان از بیماران مراقبت‌های مؤثرتری به عمل آورد. این مطالعه با هدف بررسی میزان آگاهی بیماران بستری از حقوق بیمار و میزان رضایت آنها از رعایت حقوق بیمار انجام شد.

روش کار: مطالعه توصیفی-تحلیلی حاضر در سه بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. تعداد نمونه ۳۰۶ بیمار به دست آمد و با در نظر گرفتن سنجش میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیماران و نیز میزان رضایت از رعایت آن، در مجموع تعداد ۶۱۲ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شد. برای تحلیل یافته‌ها از آزمون‌های T-Test و ANOVA در نرم افزار SPSS-18 استفاده شد.

یافته‌ها: میانگین آگاهی بیماران از حقوق خود ۸۳/۴ درصد و میانگین رضایت بیماران از رعایت حقوق خود ۶۸/۹ درصد به دست آمد. بیشترین میزان آگاهی مربوط به محور اول، کمترین میزان آگاهی مربوط به محور سوم، بیشترین میزان رضایت مربوط به محور چهارم و کمترین میزان رضایت نیز مربوط به محور سوم منشور حقوق بیمار بود.

نتیجه‌گیری: با عنایت به اینکه کمترین میزان هم در بحث آگاهی و هم در بحث رضایت مربوط به محور سوم منشور حقوق بیمار یعنی حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات بود، به نظر می‌رسد که باید توجه مدیران بیمارستان‌ها هم به اطلاع‌رسانی و آموزش این محور به بیماران و هم به رعایت مفاد این محور از طرف ارائه‌دهندگان خدمات سلامت، به منظور دستیابی به میزان رضایت بالاتر بیمار، هرچه بیشتر مدنظر قرار بگیرد.

واژه‌های کلیدی: منشور حقوق بیمار، بیمارستان، رضایت

دریافت: ۹۴/۲/۱۱ پذیرش: ۹۴/۵/۱۸

مقدمه

بیماران در منشورهای دنیا، کم و بیش مشابه است. سازمان بهداشت جهانی نیز حقوقی را جهت بیماران تبیین نموده است که از آن جمله می‌توان به حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا، حق برخورداری از اطلاعات، حق محرمانه بودن اطلاعات و رازداری، حق رضایت آگاهانه، حق اختیار یا

در طول دهه‌های گذشته ادراک بیماران درباره خدمات سلامت عمدتاً به عنوان یک شاخص مهم برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات سلامت و به عنوان یک جزء حیاتی از بهبود عملکرد و اثربخشی بالینی پذیرفته شده است (۱). حقوق تعیین شده برای

اینکه اکثریت قریب به اتفاق مدیران و کارکنان بهداشتی بر آگاهی از مفاد منشور حقوق بیمار در جهت رعایت هرچه بهتر آن اتفاق نظر دارند و در همه کدهای اخلاق پزشکی در این زمینه تأکید شده است، اما نتیجه مطالعات مختلف نشان می‌دهد که هم میزان آگاهی از حقوق حقه بیمار و هم میزان رعایت آن در شرایط مناسبی قرار ندارد (۲). رعایت حقوق بیماران، آگاه نمودن و سهیم کردن آنها در تصمیم‌گیری، بهبودی آنها را تسریع می‌نماید و دوران بستری بودن در بیمارستان را کاهش می‌دهد و در مجموع رضایت بیمار، کادر درمانی و بیمارستان را به دنبال دارد. عدم رعایت حقوق بیماران موجب پیامدهای نامطلوب می‌شود، از جمله اینکه بی‌اعتمادی نسبت به کادر درمانی، عدم رضایت بیماران، اعتراض به مراجع قانونی و کاهش کیفیت مراقبت را به دنبال خواهد داشت (۸). تلاش برای تامین حقوق اولیه گیرندگان خدمات بهداشتی درمانی در چارچوب منشور حقوق بیمار، جزء اولین گام‌های اساسی سیستم بهداشت و درمان برای ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است. این امر نه تنها موجب ارائه خدمات بهینه به مشتری‌ها (گیرندگان خدمات) می‌شود، بلکه به طور چشمگیری باعث افزایش رضایتمندی، تمایل به مراجعات بعدی و کاهش در زمان صرف شده برای دریافت خدمات مورد نظر می‌شود و از سوی دیگر موجبات کاهش هزینه‌ها برای سیستم را فراهم می‌آورد (۹). اکثر قریب به اتفاق بیماران از حقوق خود آگاهی کافی نداشته و مفاد منشور حقوق بیمار نیز از طرف ارائه‌دهندگان خدمات به طور کامل رعایت نمی‌شود (۳، ۱۳-۱۰). رعایت نکردن حقوق بیماران و عدم رضایت ایشان از خدمات ارائه شده، باعث کندی بهبود، افزایش روزهای بستری، تحریک‌پذیری و افزایش هزینه درمانی بیمار می‌شود (۱۴). اگرچه در مورد آگاهی و رضایت بیماران از حقوق خویش مطالعات فراوانی صورت گرفته، ولی مطابق جستجوهای انجام شده تیم

استقلال رای، حق برخورداری از آموزش سلامت، حق ابراز اعتراض و شکایت و حق جبران خسارت اشاره کرد (۲). برای رعایت حقوق بیمار لازم است شرایط مناسب فراهم گردد و همچنین در بیمارستان افرادی مانند سوپروایزر یا مترون ناظر بر رعایت حقوق بیمار گمارده شوند تا پزشکان و پرستاران را ملزم به اجرای صحیح و قانونی این حقوق نموده و در صورت عدم رعایت با افراد خاطی به صورت قانونی برخورد نمایند (۳). بدون شک، بخش عمده‌ای از رضایتمندی بیماران در مراکز درمانی، مربوط به رعایت حقوق آنان توسط کارکنان مراکز درمانی و کمک به آنان برای برآورده ساختن نیازهایشان می‌شود. با رعایت منشور حقوق بیماران، می‌توان از بیماران مراقبت‌های مؤثرتری به عمل آورد. دریافت‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی خواستار رعایت و اجرای منشور حقوق خویش هستند و انتظار دارند ضمن برآورده شدن نیازهای بهداشتی و درمانی‌شان به حقوقشان احترام گذاشته شود (۴). عدم رضایت بیمار و بی‌توجهی به نظرات او بهبودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه‌دار می‌کند. استفاده از نظرات گیرندگان خدمت در واقع زیرساخت برنامه‌ها و پروژه‌های خدماتی جهت جلب مشارکت‌های مردمی در آنها است. در مراکز بهداشتی درمانی نیز توجه به نظرات و خواسته‌های بیماران و جلب رضایت آنان یک شاخص کیفی به شمار می‌رود، زیرا که این نظرات منجر به نوآوری شده و ارتقاء کیفیت خدمات و اعاده سلامتی را به دنبال خواهد داشت (۵). اجرای منشور حقوق بیمار در بیمارستان با کاستی‌هایی روبرو است که بعضاً آگاهی بیماران توانسته است به برطرف سازی این نقایص کمک کند (۶). جهت رعایت حقوق بیمار در هر بیمارستان، سوپروایزر باید در مواقع لزوم ضمن پاسخگویی به نیازهای بیمار، بر احقاق حقوق وی نظارت مستقیم داشته باشد و با مراجعه به بیمار از رعایت این حقوق اطمینان حاصل کند (۷). با وجود

نظرات افراد متخصص و روش لاوشه^۱ استفاده شد. پایایی پرسشنامه ها نیز با روش آلفای کرونباخ انجام شد و ضریب پایایی ۰/۸۷ به دست آمد. برای اندازه گیری میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار، بعد از پذیرش بیمار در بخش بستری، پرسشگر با در دست داشتن پرسشنامه تعیین آگاهی، در بالین بیمار حاضر شده و در صورت تمایل و رضایت بیمار، به صورت مصاحبه‌ای نسبت به تکمیل آن اقدام نمود. تکمیل پرسشنامه مربوط به تعیین آگاهی از منشور حقوق بیمار، به دلیل داشتن زمان کافی برای درک و قضاوت در مورد خدمات اخذ شده، حوالی زمان ترخیص بیماران انجام گرفت.

با همفکری و نظر متخصصان امر، در طراحی پرسشنامه‌ها در مرحله انجام روایی، محور پنجم منشور حقوق بیمار که مربوط به حق نظام کارآمد رسیدگی به شکایات می‌شد، در پرسشنامه آورده نشد. دلیل این امر از یک طرف پایین بودن میزان شکایات صورت گرفته بوده و از طرف دیگر هدف اصلی پژوهش اندازه‌گیری تاثیر آموزش منشور حقوق بیمار بر میزان رضایت بیماران بود و قضاوت بیماران در مورد مولفه‌های محور پنجم، در زمان بستری، امکان‌پذیر نبود و برای دستیابی به اهداف مطالعه اهمیت نداشت. برای تحلیل نهایی از آزمون T-Test و نیز ANOVA استفاده شد.

جهت انجام ملاحظات مربوط به اخلاق در پژوهش، مطالعه با مجوز مراجع رسمی و با هماهنگی مدیران بیمارستان ها صورت گرفت؛ اطلاعات اخذ شده از بیماران و ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در بیمارستان کاملاً محرمانه ماندند؛ و ضمن توضیح اهداف طرح به بیماران، رضایت آنان جهت همکاری کسب شد.

پژوهش، در زمینه بررسی ارتباط بین آگاهی بیمار از حقوق خود و میزان رضایت از رعایت این حقوق، چه در ایران و چه در سطح بین‌المللی مطالعات انگشت‌شماری انجام شده است. بنابراین پژوهشگران تلاش کردند مطالعه حاضر را با هدف بررسی رابطه میان آگاهی بیماران بستری از حقوق بیمار با میزان رضایت از رعایت آن حقوق، از طرف ارائه‌دهندگان خدمات سلامت در بخش‌های داخلی و جراحی (به دلیل اقامت طولانی‌تر بیماران در این بخش ها و مساعد بودن حال آنها نسبت به بیماران سایر بخش ها) در سه بیمارستان منتخب آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران (سینا، دکتر شریعتی و امام خمینی (ره)) انجام دهند.

روش کار

مطالعه حاضر در بخش های داخلی و جراحی سه بیمارستان امام خمینی (ره)، شریعتی و سینا که هر سه وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران هستند، انجام شد. نمونه‌گیری به روش نمونه در دسترس انجام شد، به طوری که کلیه بیماران بستری در بیمارستان ها و بخش های مورد نظر تا زمان تکمیل حجم نمونه وارد مطالعه شدند. برای تعیین حجم نمونه مطالعه توصیفی- تحلیلی حاضر، از فرمول $N=2(Z 1- /2+Z$ $2 /d2$) 1- استفاده شد و تعداد نمونه برابر با ۳۰۶ بیمار به دست آمد. با در نظر گرفتن سنجش میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیماران و میزان رضایت از رعایت آن در مجموع تعداد ۶۱۲ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شد. این تعداد پرسشنامه بین سه بیمارستان مورد مطالعه توزیع شد.

ابزار گردآوری اطلاعات دو نوع پرسشنامه نیمه‌ساختاریافته بود که بر اساس مفاد منشور حقوق بیمار یکی برای تعیین میزان آگاهی و دیگری برای سنجش رضایت بیمار توسط پژوهشگران طراحی شده بود. جهت تعیین روایی محتوایی (CVR)، از

¹ Lawche

یافته‌ها

میانگین آگاهی زنان شرکت‌کننده در مطالعه ۸۲/۳ درصد، آگاهی مردان ۸۴/۳ درصد، رضایت زنان ۷۰/۵ درصد و رضایت مردان ۶۷/۶ درصد گزارش شد. میانگین آگاهی بیماران مجرد ۸۲ درصد، آگاهی بیماران متأهل ۸۳/۹ درصد، رضایت بیماران مجرد ۶۹ درصد و رضایت بیماران متأهل ۶۹ درصد به‌دست آمد. میانگین رضایت گروه بی‌سواد با ۷۱/۳ درصد بالاتر از سایر گروه‌ها و میزان آگاهی این گروه با ۸۲/۴ درصد کمتر از سایر گروه‌ها بود. جدول ۱ میانگین آگاهی و رضایت کل بیماران مورد

مطالعه و نیز به تفکیک در سه بیمارستان مورد مطالعه را نشان می‌دهد. میانگین آگاهی بیماران ۸۳/۴ درصد به دست آمد که بیماران بیمارستان شریعتی با ۸۴/۲ درصد بیشترین میزان آگاهی را در بین بیماران بیمارستان‌های مورد مطالعه کسب کردند. همچنین میانگین رضایت بیماران از رعایت حقوق خود ۶۸/۹ درصد به دست آمد که بیماران بیمارستان امام خمینی (ره) با ۷۳ درصد بیشترین میزان رضایت را در بین بیماران بیمارستان‌های مورد مطالعه دارا بودند.

جدول ۱. میزان آگاهی و رضایت بیماران به تفکیک سه بیمارستان

نام بیمارستان	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین
آگاهی	شریعتی	۸۴/۲	۱۱/۷۶	۱/۲۰
	امام	۸۳/۲	۱۴/۶۹	۱/۵۰
	سینا	۸۲/۳	۱۶/۲۳	۱/۴۸
	کل	۸۳/۳	۱۴/۴۷	۰/۸۲
رضایت	شریعتی	۶۸/۶	۱۳/۹۰	۱/۴۳
	امام	۷۳	۱۴/۷۶	۱/۵۱
	سینا	۶۶/۱	۱۵/۶۴	۱/۴۲
	کل	۶۹	۱۵/۰۸	۰/۸۶

همانطور که در جدول ۲ نشان داده شده است، اختلاف بین میزان آگاهی بیماران در سه بیمارستان

مورد مطالعه معنی‌دار نبوده، اما اختلاف بین میزان رضایت بیماران سه بیمارستان معنی‌دار بود.

جدول ۲. تحلیل و مقایسه میزان آگاهی و رضایت بین گروهی در بیمارستان‌های مورد مطالعه

معیار تصمیم	درجه	Sum of Squares	آماره	Mean Square	
آگاهی	۲	۱۱۸/۷۲	۰/۲۸۲	۵۹/۳۶	بین
	۳۰۸	۶۵۰۳۹/۱۱		۲۱۰/۴۸	داخل گروه
رضایت	۲	۲۵۰۴/۸۳	۵/۶۷۱	۱۲۵۲/۴۲	بین
	۳۰۸	۶۸۰۱۸/۴		۲۲۰/۸۴	داخل گروه

مطابق جدول ۳، بیشترین میزان آگاهی مربوط به محور اول منشور حقوق بیمار یعنی حق دریافت خدمات مطلوب سلامت، با میانگین ۷۱/۵ درصد است. کمترین میزان آگاهی مربوط به محور سوم منشور حقوق بیمار یعنی حق انتخاب و تصمیم‌گیری

آزادانه در دریافت خدمات سلامت با میانگین ۵۹/۴ درصد است. بیشترین میزان رضایت مربوط به محور چهارم منشور حقوق بیمار یعنی حق احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری با میانگین ۵۸/۲ درصد و کمترین میزان رضایت نیز مربوط به

میانگین ۵۲/۴ درصد است.

محور سوم منشور حقوق بیمار یعنی حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در دریافت خدمات سلامت با

جدول ۳. میانگین میزان آگاهی و رضایت بیماران به تفکیک محورهای منشور حقوق بیمار

رضایت	آگاهی	محورهای منشور حقوق بیمار
۵۵/۹٪	۷۱/۵٪	۱. حق دریافت خدمات مطلوب سلامت
۵۲/۶٪	۶۶/۱٪	۲. حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و کافی
۵۲/۴٪	۵۹/۴٪	۳. حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در دریافت خدمات
۵۸/۲٪	۶۸/۶٪	۴. حق احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری

بحث

برخی از مطالعات نشان داده‌اند که رابطه بین میزان رعایت حقوق بیماران با جنسیت بیماران، معنی‌دار نیست (۱۶، ۱۵). برخی دیگر نیز نشان داده‌اند که میزان رضایت بیماران از نظر جنسیت تفاوت معنی‌داری داشته است، یعنی زنان نسبت به مردان نسبت به خدمات دریافتی رضایت بیشتری داشته‌اند (۱۷-۱۹). همچنین در برخی مطالعات، میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار بین دو جنس، تفاوت معناداری نداشته‌اند (۲۰). در مطالعه مشابه دیگری که توسط قربانی و همکاران در بیمارستان های آموزشی صورت گرفت، اختلاف بین میزان آگاهی مردان و زنان معنادار گزارش شده است و سطح آگاهی زنان با میانگین ۳۷/۳۳ بیشتر از مردان با میانگین ۴۴/۵۵ بوده است (۲۱). مطالعه حاضر نیز با مطالعاتی که این ارتباط را معنی‌دار نمی‌دانند، همخوانی دارد.

مک^۱ و همکاران طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که هر چه سن بیماران کمتر باشد، نسبت به افراد میانسال و مسن تر رضایت کمتری دارند و دلیل آن را سطح آگاهی بیشتر این گروه سنی از حقوق خود دانسته‌اند (۲۲). در همین رابطه، یافته های وکیلی و همکاران نشان داد که بین سن بیماران و رعایت حقوق آنان فقط در حیطه احترام به بیماران ارتباط مستقیم معنی‌دار مشاهده شد ولی در مجموع و در

سایر حیطه ها با سن ارتباطی مشاهده نشد (۱۵). مطالعه دیگری نشان داد که سطح آگاهی و رعایت حقوق بیمار در سنین مختلف بیماران تفاوت معنی‌داری ندارد (۲۳). در مطالعه کلروزی و همکاران مشخص شد که بیماران با سطح تحصیلات پایین‌تر، رضایت بیشتری از عملکرد تیم بهداشتی-درمانی دارند (۲۴). یافته های وکیلی و همکاران نیز نشان داد که میزان رعایت حقوق بیماران و ضرورت آن با سطح تحصیلات بیماران ارتباط مستقیم و معنی‌دار دارد (۱۵). یافته های مطالعه حاضر نیز این نتایج را تایید می‌کند، به طوری که میزان رضایت گروه بی‌سواد با ۷۱/۳ درصد بالاتر از سایر گروه‌ها قرار داشت. اما در مطالعه مشابه که توسط بابامحمودی و همکاران در بیمارستان های آموزشی شهر مازندران انجام شد، بین میزان تحصیلات افراد با میزان رعایت حقوق بیماران و ضرورت آن رابطه معناداری یافت نشد (۱۶). نتایج مطالعه‌ای که در بیمارستان های آموزشی شهر گناباد صورت گرفت، حاکی از آن بود که سطح آگاهی بیماران در گروه‌های مختلف تحصیلی تفاوت معناداری ندارد (۲۵). این نتایج با یافته‌های مطالعه حاضر همخوانی ندارد، چرا که میزان آگاهی در گروه بی‌سواد در مطالعه حاضر با ۸۲/۴ درصد کمتر از سایر گروه‌ها به دست آمد.

بصیری مقدم و همکاران در مطالعه‌ای سطح آگاهی ۷۶/۸ درصد بیماران درباره منشور حقوق بیمار را

¹ Mack

مربوط به ارائه خدمات سلامت مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری ۹۵ درصد، حق دریافت خدمات سلامت مطلوب ۷۵ درصد، ارائه اطلاعات به نحو مطلوب و میزان کافی ۷۴ درصد، و احترام به حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت ۷۰ درصد گزارش شده است (۳۱). در مطالعه‌ای در هند، ۸۸ درصد بیماران از خدمات ارائه‌شده در بیمارستان رضایت داشتند (۳۲). این یافته‌ها در سطحی فراتر، یافته‌های مطالعه حاضر را تایید می‌کنند. از آنجا که در مطالعه حاضر پیش‌بینی شده بود که طی مرحله جمع‌آوری داده‌ها، در برخی موارد، پایین‌بودن سواد مشارکت‌کنندگان باعث ایجاد محدودیت‌ها و مشکلاتی شود، این محدودیت با جمع‌آوری داده‌ها توسط کارشناس امور بیمارستان و به صورت مصاحبه‌ای و چهره‌به‌چهره به حداقل رسید.

نتیجه‌گیری

با عنایت به اینکه کمترین میزان هم‌در بحث آگاهی و هم‌در بحث رضایت مربوط به محور سوم منشور حقوق بیمار یعنی حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات بدست آمد، به نظر می‌رسد برای دستیابی به میزان رضایت بالاتر بیمار، باید هم‌توجه به اطلاع‌رسانی و آموزش این محور به بیماران و هم‌رعایت مفاد این محور از طرف ارائه‌دهندگان خدمات سلامت، هرچه بیشتر در کانون توجه مدیران مربوطه قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل بخشی از طرح تحقیقاتی مصوب در دانشگاه علوم پزشکی ایران بود. بدین وسیله از تمامی بیماران عزیز و نیز همکاران بیمارستان‌های مورد مطالعه که در انجام این پژوهش همکاری صمیمانه داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

خوب گزارش نمودند. همچنین دریافتند که میزان آگاهی بیماران روی میزان رعایت منشور حقوق بیمار تاثیرگذار است و این دو با هم ارتباط معنی‌داری دارند (۲۵). مصدق‌راد در مطالعه‌ای مطالعه خود میزان آگاهی بیماران از حقوق خود را در حد ضعیف و میانگین رضایتمندی بیماران را در حد متوسط برآورد نموده و شاهد وجود رابطه معنادار بین میزان آگاهی بیماران از حقوق خود و رضایتمندی‌شان بوده است (۱۱). نتایج مطالعه حاضر با میانگین آگاهی ۸۳ درصدی بیماران از حقوق خود، یافته‌های مطالعات فوق را تایید نمی‌کند.

نتایج مطالعه باطنی و همکاران نشان می‌دهد که حدود ۵۰ درصد از بیماران از حقوق خود در جریان بستری آگاهی لازم را نداشتند (۲۶). مطالعه‌ای در عربستان این رقم را ۷۴/۸ درصد به دست آورده است (۲۷). این عدد در مطالعه حاضر حدود ۱۷ درصد کسب شد.

نتایج مطالعات مختلف، درجات متفاوتی از میزان رعایت حقوق بیمار را گزارش کرده‌اند. وسکویی اشکوری و همکاران میزان رعایت حقوق بیمار را ۵۳ درصد (۱۳)، رنکرز ۶۷/۷ درصد (۲۸) و بصیری به نقل از داداشی ۶۵/۲ درصد (۲۵) گزارش کرده‌اند. نتایج پژوهش بابامحمودی و همکاران نشان داد که منشور حقوق بیمار در کل جامعه مورد مطالعه در ۱۴/۵۹ درصد موارد رعایت شده بود (۱۶) و مطالعه دیگری میزان رعایت حقوق بیمار را پایین‌تر از سطح مورد انتظار بیماران گزارش نمود (۲۹). این نتیجه در تضاد با یافته‌های مطالعه حاضر می‌باشد.

در مطالعه‌ای کیفی در ترکیه که بر روی ۱۶۶ نفر از بیماران بستری در دو بخش داخلی و جراحی در سه بیمارستان بزرگ دینزلی به صورت مصاحبه صورت گرفت، ۹۱ درصد بیماران اظهار داشتند که دسترسی عادلانه به خدمات سلامت وجود دارد و ۸۶/۱ درصد بیماران بیان کردند که حریم خصوصی‌شان حفظ شده است (۳۰). در مطالعه دیگری امتیاز محور

References

- 1- Soufi Gh, Belayachi J, Himmich S. Patient satisfaction in an acute medicine department in Morocco. *BMC Health Services Research*. 2010;10(149).
- 2- Joolae S, Tschudin V, Nikbakht-Nasrabadi A, Parsa-Yekta Z. Factors affecting patients' rights practice: the lived experiences of Iranian nurses and physicians. *International Nursing Review*. 2008;55(1):55-61.
- 3- Ghelje M, Zakeri Z, Rezaee N, Abedzadeh R. Doctors 'and nurses' knowledge and practice of patient rights. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2010;Special Patient Rights:69-75.
- 4- Joolae S, Hajbabaee F. Patient rights in Iran: A review article. *Nursing Ethics*. 2012;19(1):45-57.
- 5- Ahmadi B, Zivdar M, Rafie M. The Rate of patient Satisfaction in Type One Tehran Medical University Hospitals. *Payavard Salamat*. 2010;4(1,2):44-53.
- 6- Kolahi A, Sohrabi M. Investigating the patients' awareness on Patients' Bill of Right in Emam Hossein hospital 2007. *Teb & Tazkieh*. 2007;16(3,4):65-76.
- 7- Sarbaz M, Kimiafar Kh. Comparison of Patient's Rights in Developed Countries and Suggestion a Proper Model for Iran. *Health Information Management*. 2011;8(2):218-27.
- 8- Aliakbari F, Tavakhol K. *Patient Rights and Responsibilities*. Tehran: Boshra; 2009.
- 9- Mainz, Jan, and Paul D, Bartels. Mainz J, Bartels P. Nationwide quality improvement. How are we doing and what can we do?. *International Journal for Quality in Health Care* 2006;18(2):79-80.
- 10- Baligh N. *Ethics in Nursing*. Tehran: Meduca Research Center; 2004.
- 11- Mosadegh Rad A, Asna Ashari P. Physician and patients' awareness of observation of patient rights in Shahid Beheshti hospital *J Educ Med Sci* 2004;4(1):43-50.
- 12- Parsapour A, Mohamad K, Malek Afzali H, Alaedini F, Larijani B. Investigating the attitude of patients, physicians and nurses on Patients' Bill of Rights' practice in Tehran private hospitals *J Med Ethics and History of Medicine*. 2009;2(4):79-90.
- 13- Vaskooei Ashkevarii K, Karimi M, Asna Ashari H, Kohan N. Observation of patient rights in Tehran Univer-sity of Medical Sciences hospitals. *Med Ethics History of Medicine*. 2009;2(4):47-54.
- 14- Hickson, Gerland B, et al. Obstetrician's Prior Malpractice Experience and Patient's Satisfaction With Care. *JAMA: the journal of the American Medical Association* 1994;272(20):1583-7.
- 15- Vakili M, Adinefar A, Pirdehghan A (Observance Rate of the Rights of Patients by Providers Care and its Necessity from View of Patients in Shahid Sadooghi Hospital in Yazd 2012. *Tolooe Behdasht*. 2014;13(1):58-69.
- 16- Babamahmoodi F, Meftahi M, Khademloo MAH. Observation of patient's right charter in Mazandaran teaching hospitals: patients view. *ijme*. 2011; 4 (4):37- 44.
- 17- Al-Doghaither AH. Inpatient satisfaction with physician services at King Khalid University Hospital, Riyadh, Saudi Arabia. *East Mediterr Health J*. 2004;10(3):358-64.
- 18- Nemati F, Mohammadnejad EAT. Satisfaction rate of hospitalized patients in teaching hospitals with presented services. *Medical Ethics*. 2014;7(28).
- 19- Perneger TV. Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys. *International Journal for Quality in Health Care*. 2004;16(6):433-5.
- 20- Nguyen Thi PL, Briancon S, Empereur F, Guillemin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Social science & medicine*. 2002;54(4):493-504.
- 21- Ghorbani A, Saadati N, Ayar N. Evaluation of Intern, Resident and Patient's Knowledge of their Right Charter in Ahvaz Jundishapur University Educational Hospitals. *Jundishapur Scientific Medical Journal*. 2013 Feb 24.
- 22- Mack JL, File KM, Horwitz JE, Prince RA. The effect of urgency on patient satisfaction and future emergency department choice. *Health Care Manage Rev*. 1995;20(2):7-15.
- 23- Nekoei Moghaddam M, Amiresmaeili MR, Ghorbaninia R, Sharifi T, Saeid Tabatabaie SS. 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):31-55.
- 24- Kalroozi F, Dadgari F, Zareiyan A. Patients' satisfaction from health care group in patient's bill of right observance. *Iranian Journal of Military Medicine*. 2010;12(3):143-8.

- 25- Basiri Moghadam K, Basiri Moghadam M, Moslem A, Ajam Zibad A, 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*. 2011;17(2):45-55.
- 26- Bateni S, Sajadi Z, Hoseini S. Patient's Knowledge about Patients' Rights Legislation. *Health Information Management*. 2011;7(4):485-9.
- 27- Almoajel A M. Hospitalized Patients Awareness of Their Rights in Saudi Governmental Hospital. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 2012;11(3):329-35.
- 28- Rangraz Jeddi F, Rabei R. Observance of Patient's Bill of Rights in governmental hospitals of Kashan, Iran. *Behboud* 2005;9(1):62-71.
- 29- Jabraeily M, Safdari R, Rahimi B, Gasemzadeh N, Gasemi F. The perception of hospital inpatients from current status and expectation status of observance about patient's rights. *The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty*. 2012;11(3):219-24
- 30- Kuzu N, Ergin A, Zencir M. Patients' awareness of their rights in a developing country. . *Public health* 2006;120(4):290-6.
- 31- Tabrizi J, Alipour R, Farahbakhsh M, Qolipour K, Mohammadzadeh M. Adherence to Patient Rights from Perspectives of Pregnant Women in Tabriz Metropolitan Health Centers in 2011. *Hakim Research Journal*. 2012;15(1):78-86.
- 32- Agarwal A, Garg S, Pareek U. A study assessing patient satisfaction in a tertiary care hospital in India: the changing healthcare scenario. *The Journal of communicable diseases*. 2009;41(2):109.