

تصویر سلامت

دوره ۲ شماره ۳ سال ۱۳۹۰ صفحه ۲۶ - ۲۰

بررسی آگاهی پرسنل مدیریتی مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز از حقوق بیمار در سال ۸۹

معصومه قلی زاده^۱، علی جنتی^{۲*}، ولی رضایی اقدم^۳، محمدرضا نریمانی^۴، ام لیلان علیزاده^۲

چکیده

زمینه و اهداف: امروزه رعایت منشور حقوق بیمار جهت ارتقای کیفیت و رضایت مندی بیمار از دغدغه های اصلی مدیران بیمارستان ها است و همچنین یکی از مهم ترین مزیت های رقابتی بیمارستان محسوب می شود. با توجه به اینکه پرسنل مدیریتی در رأس تیم درمان قرار دارند، آگاهی آن ها از حقوق بیمار در اجرای هر چه بهتر این حقوق ضروری است. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان آگاهی پرسنل مدیریتی مراکز آموزشی درمانی تبریز از حقوق بیمار در سال ۱۳۸۹ انجام شد.

مواد و روش ها: این پژوهش از نوع توصیفی تحلیلی بوده که به روش مقطعی (Cross-Sectional) انجام گردید. جامعه پژوهش شامل ۵۵ نفر از افراد شاغل در پست های مدیریتی شامل مدیران بیمارستان ها، سرپرستاران و مترونی های دانشگاه علوم پزشکی تبریز بودند که به روش سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود که روایی و پایایی آن در مطالعات قبلی تأیید شده بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد. جهت مقایسه و تعیین رابطه بین متغیرهای مورد مطالعه از آزمون های آماری کای دو و فیشر استفاده شد. داده های حاصله با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: در کل ۱/۸٪ از مدیران (شامل سوپروایزرها و مترون ها و مدیر بیمارستان) دارای آگاهی ضعیف، ۷۶/۲٪ از مدیران دارای آگاهی متوسط و ۲۲٪ از مدیران دارای آگاهی خوب بودند. نتایج یافته های آگاهی به تفکیک مدیران، سوپروایزرها و مترون های بیمارستان های آموزشی شهر تبریز عبارت است از: هیچ یک از مدیران بیمارستان ها آگاهی ضعیف نداشتند. ۱۰٪ از مدیران دارای آگاهی متوسط و ۷۷/۲٪ آگاهی خوب داشتند. ۱/۸٪ از سوپروایزرها دارای آگاهی ضعیف، ۴۷/۳٪ از سوپروایزرها آگاهی متوسط و ۱۴/۸٪ از آگاهی خوب برخوردار بودند. کلیه مترون های بیمارستان های آموزشی از نظر آگاهی در سطح متوسط بودند. میزان آگاهی خوب بین مدیران بیمارستان ها بیشتر از گروه های دیگر بود. با بررسی رابطه بین تک تک متغیرهای دموگرافیک و میزان آگاهی از حقوق بیمار، تنها بین سابقه کار و آگاهی از حقوق بیمار رابطه آماری معنی دار و معکوسی پیدا شد. همچنین مشخص شد که ۶۳/۳ درصد از افراد مورد مطالعه هیچ دوره آموزشی درباره حقوق بیمار را نگذرانده اند.

بحث و نتیجه گیری: میزان آگاهی متوسط پرسنل شاغل در پست های مدیریتی بیمارستان از حقوق بیمار نشان دهنده لزوم اجرای استراتژی های ترکیبی برای افزایش سطح آگاهی آنان است. می توان از برگزاری دوره های آموزشی و باز آموزشی ضمن خدمت، گنجاندن واحد درسی حقوق بیمار در رشته های علوم پزشکی و ... برای ارتقای آگاهی کادر بیمارستانی از حقوق بیماران، آگاهی، مدیران، مراکز آموزشی درمانی

کلیدواژه ها: حقوق بیماران، آگاهی، مدیران، مراکز آموزشی درمانی

۱. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران
۲. استادیار مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی درمانی تبریز، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز (Email: janati1382@gmail.com)
۳. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی
۴. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز

مقدمه

ارایه شده از طرف خود را به عهده بگیرند و در صورت برآورده نشدن انتظاراتشان عکس العمل نشان می دهند. گواه این امر ادعاها و دادخواست های فراوان مردم به دادگاه ها است. بنابراین نیاز به حمایت بیمار و تنظیم قوانین و مقرراتی در جهت حفظ منافع بیمار است چرا که آگاه نمودن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم گیری و محترم شمردن حقوقشان بهبودی آنها را سرعت بخشیده، دوران بستری بودن در بیمارستان را می کاهد و در مجموع نیز رضایت بیمار، کادر درمانی و بیمارستان را به دنبال خواهد داشت (۶). در صورتی که عدم رعایت آن، موجب پیامدهای نامطلوب و بی اعتمادی بیمار به کادر درمانی خواهد شد. به علاوه حتی ممکن است در این راستا اتفاق ناگواری بیفتد که اصلاح آن ناممکن باشد و پیگرد قانونی به دنبال داشته باشد (۷). مطالعات صورت گرفته در کشورهای مختلف نشان دهنده عدم رعایت حقوق بیماران در زمینه هایی همچون رضایت آگاهانه، محرمانه بودن اطلاعات و مسائل شخصی آنان است (۸). بنابراین ضرورت آموزش به کادر پزشکی و درمانی و آگاه ساختن بیماران از حقوق خود، حائز اهمیت فراوانی می باشد، بنابراین با توجه به اهمیت آگاهی مدیران بیمارستان ها از حقوق بیمار این پژوهش با هدف بررسی میزان آگاهی مدیران، سوپروایزرها و مترون ها از حقوق بیماران انجام شد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی تحلیلی است که به روش مقطعی (Cross-Sectional) انجام گرفت. در این پژوهش تمامی این مدیران، سوپروایزرها و مدیران پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تبریز به روش سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند. این پژوهش در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز صورت گرفت. در این پژوهش داده های مورد نیاز از طریق یک پرسشنامه دو قسمتی گردآوری شده است. پرسشنامه گردآوری داده ها مورد نیاز پژوهش شامل دو قسمت است: بخش اول شامل ۷ سوال درباره مشخصات افراد و در بخش دوم ۳۶ سوال درباره حقوق بیمار مطرح شده است. ۳۲ سوال بصورت چهارگزینه‌ای و ۴ سوال نیز به صورت باز طرح شده که البته حالت نظر خواهی دارد. برای تعیین و مقایسه میزان آگاهی مدیران، سوپروایزرها و مترون ها در هر یک از حیطه های حقوق بیمار، سؤالات پرسشنامه بر حسب موضوع آنها به ۵ حیطه (حق دسترسی بیمار به خدمات درمانی، حق رضایت آگاهانه، حق آگاهی بیمار، حق محرمانه ماندن اسرار بیمار و حق آزادی فردی بیمار) تقسیم شد. نحوه امتیازبندی در هر یک از حیطه ها به شکلی است که برای سنجش کلی میزان آگاهی استفاده شده است؛ یعنی به هر سؤالی که درست پاسخ داده شده است یک امتیاز و به

مدیران برای برنامه ریزی بهتر در جهت ارتقای کیفیت خدمات و رضایت‌مندی بیماران ناگزیر از آگاهی و اجرای قوانین مربوط به منشور حقوق بیمار می باشند (۱). دریافت‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی خواستار رعایت و اجرای منشور حقوق بیماران هستند و انتظار دارند ضمن برآورده شدن نیازهای بهداشتی و درمانی آنها به حقوق شان احترام گذاشته شود (۲). نظام های بهداشتی و درمانی بیشتر کشورها، از جمله ایالات متحده آمریکا، کانادا، انگلستان، فرانسه، ایتالیا، چک‌سلواکی، استرالیا، سوئد، هنگ کنگ و ژاپن منشوری را با عنوان منشور حقوق بیمار، در جهت دستیابی به رضایت‌مندی بیماران تدوین کرده و به سطوح اجرایی ابلاغ می کنند تا مفاد آن را اجرا نموده و بر طبق آن رفتار نمایند (۳). با این که ارائه خدمات در سیستم مراقبت های بهداشتی نیوجرسی بدون خطا نیست، تعهد عمومی قوی توسط همه گروه ها و بخش های بیمارستان از جمله مدیران نسبت به رعایت منشور حقوق بیمار دیده می شود. این تعهد، با یک مکانیزم قابل دسترس و قابل اجرا برای جبران آسیب بیمارانی که حقوق شان نقض شده است، همراه است (۴). منشور حقوق بیمار عبارت است از دفاع از حقوق انسان به منظور حفظ حرمت و عزت او برای اطمینان از اینکه در مواقع بیماری به ویژه در فوریت های پزشکی بدون تبعیض سنی و جنسی و دارا بودن قدرت مالی از جسم و جان و سلامت او مراقبت کافی به عمل خواهد آمد و این مراقبت در محیطی سرشار از احترام و با کیفیت مطلوب ارایه خواهد شد (۵). معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز منشور ده ماده‌ای حقوق بیمار را برای واحدهای اجرایی تابعه خود تدوین کرده است. بیمارستان ها موظف هستند هنگام بستری بیمار در واحد پذیرش، این منشور را به وی تسلیم کنند تا با حقوق خود کاملاً آشنا شود. مفاد این منشورها تقریباً مشابه بوده و درصدد حمایت از حقوق بیماران می باشد. این منشورها علاوه بر حمایت قانونی از بیماران، اطلاعات کارکنان را در مورد حقوق بیماران، چه از نظر یک انسان و چه از نظر یک شهروند، بالا برده و آنها را به رعایت این حقوق ملزم می سازد. سال ها قبل کارکنان حرفه بهداشتی به‌خصوص پزشکان فکر می کردند که فقط آنها نسبت به سلامت و تندرستی انسان آگاه بوده مجاز به تعیین سرنوشت بیماران هستند؛ در نتیجه بیماران به علت آسیب پذیر بودن، در معرض تخلفات و نقاط ضعف و قوت سیستم بهداشتی و درمانی قرار می گرفتند. اما امروزه افزایش آگاهی جامعه نسبت به موضوعات بهداشتی و درمانی و هزینه های فزاینده استفاده از این خدمات باعث بروز یک جنبش فعال در میان متقاضیان شده است و آن ها از بیمارستان ها و کادر درمانی انتظار دارند مسئولیت کامل خدمات و مراقبت های پزشکی

مورد مطالعه از آزمون های آماری کای دو و فیشر استفاده گردید.

یافته ها

۳۸/۲ درصد افراد مورد مطالعه را مردان و ۶۱/۸ درصد را زنان تشکیل می دهند. ۳۲/۷ درصد افراد مورد مطالعه در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال، ۶۱/۸ درصد در گروه سنی ۴۱-۵۰ سال و ۵/۵ درصد در گروه سنی ۵۱-۶۰ سال قرار دارند. یافته های پژوهش نشان می دهد که ۶۷/۲ درصد افراد مورد مطالعه متأهل و ۳۲/۸ درصد آنان مجرد هستند. مدرک تحصیلی اکثر افراد مورد مطالعه (۵۸/۲ درصد) کارشناسی است. ۲۹/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱۲/۷ درصد دارای مدرک پزشکی عمومی هستند. در این پژوهش ۲۵/۵ درصد افراد مورد مطالعه دارای سابقه کار ۱۰-۱۵ سال، ۲۳/۶ درصد دارای سابقه کار ۱۶-۲۰ سال، ۲۱/۸ درصد دارای سابقه کار ۲۱-۲۵ سال و ۲۹/۱ درصد دارای سابقه کار ۲۶-۳۰ سال بودند. همچنین ۶۳/۶ درصد افراد مورد مطالعه هیچ گونه دوره مربوط به حقوق بیمار را نگذرانده اند. فقط ۳۶/۴ درصد پاسخ دهندگان حداقل یک دوره مربوطه را گذرانده اند. ۱۶/۴ درصد افراد مورد مطالعه را مدیران، ۶۵/۵ درصد را سوپروایزرها و ۱۸/۲ درصد را مترون ها تشکیل می دهند. همانطور که جدول شماره ۱ نشان می دهد تعداد افراد با میزان آگاهی خوب با افزایش سن کارکنان کاهش می یابد؛ ولی این رابطه از نظر آماری معنی دار نبوده است.

پاسخ غلط امتیازی تعلق نگرفته است. با توجه به مجموع امتیازات به دست آمده از هر پرسشنامه: افرادی که امتیازی بین ۱-۱۱ (۰-۳۳ درصد امتیازات) به دست آوردند دارای آگاهی ضعیف، افرادی که امتیازی بین ۱۲-۲۲ (۳۴-۶۶ درصد امتیازات) بدست آوردند دارای آگاهی متوسط، افرادی که امتیاز بالاتر از ۲۳ (۶۷-۱۰۰ درصد امتیازات) کسب کنند دارای آگاهی خوب قلمداد می شوند. پایانی و روایی علمی ابزار گردآوری داده ها در پایان نامه کارشناسی ارشد آقای زارعی ثابت شده است (۱) و برای تکمیل پرسشنامه، پژوهشگر با مراجعه مستقیم به بیمارستان های مورد مطالعه و با کسب اجازه از مدیران بیمارستان ها، سوپروایزرها و مدیران پرستاری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تبریز جهت انجام مطالعه و جلب اطمینان آن ها در خصوص محرمانه بودن اطلاعات نسبت به تکمیل آنها اقدام نمودند. داده ها و نتایج بدست آمده در این پژوهش به صورت فراوانی های مطلق و نسبی در جداول دو بعدی و چند بعدی و نمودارها تنظیم و نمایش داده شده اند. اطلاعات موجود در پرسشنامه تصحیح و کدبندی شده، سپس در جداول اطلاعات مادر تکمیل و جهت تجزیه و تحلیل آن ها از نرم افزارهای آماری SPSS برای استخراج جداول و تست های آماری و از Excel برای استخراج نمودارها استفاده شد. روش های آماری برای تجزیه و تحلیل داده ها، روش های آماری توصیفی و استنباطی است. جهت مقایسه و تعیین رابطه بین متغیرهای

جدول ۱. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه بر حسب سن

P.value	مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی	متغیر
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
	۳۳	۱۸	۱۱	۶	۲۲	۱۲	۰	۰	۳۰-۴۰	سن
۰/۲۷	۶۱/۶	۳۴	۱۱	۶	۵۰/۶	۲۸	۰	۰	۴۱-۵۰	
	۸/۱	۳	۰	۰	۳/۶	۲	۱/۸	۱	۵۱-۶۰	
	۱۰۰	۵۵	۲۲	۱۲	۷۶/۲	۴۲	۱/۸	۱		مجموع

جدول ۲. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه بر حسب جنس

P.value	مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی	متغیر
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
	۳۸	۲۱	۱۱	۶	۲۷/۱	۱۵	۰	۰	مرد	جنس
۰/۵۰	۶۲	۳۴	۱۱	۶	۴۹/۱	۲۷	۱/۸	۱	زن	
	۱۰۰	۵۵	۲۲	۱۲	۷۶/۲	۴۲	۱/۸	۱	مجموع	

بیشتری از زنان مورد مطالعه داشته اند. ولی تست های آماری رابطه معنی داری را بین جنسیت و میزان آگاهی نشان ندادند.

با توجه به جدول شماره ۲، بیشترین میزان سطح آگاهی متوسط مربوط به زنان بوده و مردان به نسبت سطح آگاهی

جدول ۳. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه بر حسب وضعیت تأهل

P.value	مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی	متغیر
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۳۷	۶۷/۳	۳۷	۱۸	۱۰	۴۷/۵	۲۶	۱/۸	۱	متاهل	تاهل
	۳۲/۷	۱۸	۳/۶	۲	۲۹/۱	۱۶	۰	۰	مجرد	تاهل
	۱۰۰	۵۵	۲۱/۶	۱۲	۷۶/۶	۴۲	۱/۸	۱	مجموع	

متوسط پراکندگی نسبی مجردها بیشتر است. ولی رابطه آماری معنی داری بین میزان آگاهی و وضعیت تأهل مشاهده نشد.

با نگاهی به جدول ۳، متوجه می شویم که سطح آگاهی خوب به نسبت در افراد متأهل بیشتر بوده و در سطح آگاهی

جدول ۴. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه بر حسب مدرک تحصیلی

P.value	مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی	متغیر
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۲۶	۵۸	۳۲	۱۲/۷	۷	۴۳/۶	۲۴	۱/۸	۱	کارشناسی	مدرک تحصیلی
	۲۹	۱۶	۳/۶	۲	۲۵/۵	۱۴	۰	۰	کارشناسی ارشد	مدرک تحصیلی
	۱۳	۷	۵/۵	۳	۷/۳	۴	۰	۰	پزشکی عمومی	مدرک تحصیلی
	۱۰۰	۵۵	۲۱/۸	۱۲	۷۶/۴	۴۲	۱/۸	۱	مجموع	

برخوردار بوده اند. ولی با بررسی رابطه بین مدرک تحصیلی و سطح آگاهی، ارتباط معنی داری از لحاظ آماری بین این دو متغیر مشاهده نشد.

با نگاهی اجمالی به جدول ۴ در می یابیم که با افزایش دوره های تحصیلی آکادمیک میانگین آگاهی از حقوق بیماران افزایش می یابد، به طوری که بیش از ۴۰ درصد پزشکان عمومی شاغل در پست های مدیریتی از آگاهی خوبی

جدول ۵. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه بر حسب سابقه کار

P.value	مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی	متغیر
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۰۴۲	۲۶	۱۴	۱۱	۶	۱۴/۸	۸	۰	۰	۱۰-۱۵	سابقه کار
	۲۴/۵	۱۳	۵/۵	۳	۱۸/۹	۱۰	۰	۰	۱۶-۲۰	سابقه کار
	۲۰	۱۲	۵/۵	۳	۱۴/۸	۹	۰	۰	۲۱-۲۵	سابقه کار
	۲۹/۵	۱۶	۰	۰	۲۷/۷	۱۵	۱/۸	۱	۲۶-۳۰	سابقه کار
	۱۰۰	۵۵	۲۲	۱۲	۷۶/۲	۴۲	۱/۸	۱	مجموع	

بررسی های آماری رابطه معنی دار و معکوسی را بین سابقه کار و میزان آگاهی از حقوق بیماران نشان دادند (P= 0/042).

با توجه به جدول ۵ مشاهده می شود که با افزایش سابقه کار، میانگین آگاهی از حقوق بیماران کاهش می یابد، و

جدول ۶. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه بر حسب سابقه گذراندن دوره های مربوط به حقوق بیمار

P.value	مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی	متغیر
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۲۶	۳۶/۴	۲۰	۱۱	۶	۲۳/۶	۱۳	۱/۸	۱	گذرانیده	سابقه گذراندن دوره های مربوطه
	۶۳/۶	۳۵	۱۱	۶	۵۲/۶	۲۹	۰	۰	نگذرانیده	سابقه گذراندن دوره های مربوطه
	۱۰۰	۵۵	۲۲	۱۲	۷۶/۲	۴۲	۱/۸	۱	مجموع	

گذراندن دوره های آموزشی و میزان آگاهی از حقوق بیمار مشاهده نگردید.

با توجه به جدول ۶ مشاهده می شود که بر طبق یافته های پژوهش حاضر رابطه معنی داری از لحاظ آماری بین سابقه

جدول ۷. توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی افراد مورد مطالعه برحسب پست سازمانی

P. value	وضعیت آگاهی								متغیر
	ضعیف		متوسط		خوب		مجموع		
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
	۰	۰	۵	۱۰	۴	۷/۲	۹	۱۷/۲	مدیر
۰/۰۶	۱	۱/۸	۲۷	۴۷/۳	۸	۱۴/۸	۳۶	۶۳/۹	پست سازمانی سوپروایزر
	۰	۰	۱۰	۱۸/۹	۰	۰	۱۰	۱۸/۹	مترون
	۱	۱/۸	۴۲	۷۶/۲	۱۲	۲۲	۵۵	۱۰۰	مجموع

جدول ۷ نشان دهنده این امر است که متوسط میزان آگاهی از حقوق بیمار در بین مدیران به مراتب بیشتر از سوپروایزرها و مترون ها است. ولی این رابطه بین پست سازمانی و آگاهی از حقوق بیماران از لحاظ آماری معنی دار نبود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج یافته ها حاکی از آن است که در مجموع ۱/۸٪ از مدیران (شامل سوپروایزرها و مترون ها و مدیران بیمارستانها) دارای آگاهی ضعیف، ۷۶/۲٪ از مدیران دارای آگاهی متوسط و ۲۲٪ از مدیران دارای آگاهی خوب بودند. هیچ یک از مدیران دارای آگاهی ضعیف نبودند، ۱۰٪ از مدیران بیمارستان ها دارای آگاهی متوسط و ۷/۲٪ از آن ها دارای آگاهی خوب بودند. ۱/۸٪ از سوپروایزرها دارای آگاهی ضعیف، ۴۷/۳٪ از سوپروایزرها دارای آگاهی متوسط و ۱۴/۸٪ از سوپروایزرها دارای آگاهی خوب بودند. کلبه مترون های بیمارستان های آموزشی از نظر آگاهی در سطح متوسط بودند. این مطلب نشان دهنده این است که اکثر افراد از سطح آگاهی خوبی نسبت به حقوق بیمار برخوردار نیستند و میزان آگاهی آن ها از حقوق بیمار متوسط می باشد. نتیجه مطالعه رشت آبادی با عنوان "بررسی درک مترون های شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان در زمینه رعایت حقوق بیماران" نشان می دهد که میانگین نمره کل مترون ها از درک حقوق بیماران به عنوان آزمودنی های تحقیق ۱۳.۲۲ (۴۴.۱٪ نمره کل و $SD \pm 6.61$) بود که با نتیجه مطالعه ما هم خوانی دارد (۹). آگاهی مبنای نگرش و عملکرد قرار می گیرد و آگاهی ضعیف منجر به عملکرد ضعیف می شود. بنابراین ارتقای آگاهی مدیران از حقوق بیمار جهت ارتقای کیفیت خدمات ضروری است. یافته های پژوهش نشان می دهد که ۶۳/۶ درصد افراد مورد مطالعه هیچگونه دوره مربوط به حقوق بیمار را نگذرانده اند. فقط ۳۶/۴ درصد پاسخ دهندگان حداقل یک دوره مربوطه را گذرانده اند. با توجه به میزان آگاهی افراد مورد مطالعه و درصد افرادی که هیچگونه دوره ای را در خصوص حقوق بیمار نگذرانده اند، لزوم برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی در مورد حقوق بیمار برای این افراد ضروری به نظر

می رسد. در این بررسی تنها بین سابقه کار افراد و میزان آگاهی آنان از حقوق بیماران، ارتباط معنی دار برقرار است. رابطه معنی دار معکوسی بین افزایش سابقه شغلی و میزان آگاهی از حقوق بیماران مشاهده شده که به نظر می رسد که افراد در بدو ورود به بیمارستان چون تحصیلات آکادمیک را پشت سر گذاشته اند و دوره های آموزشی و توجیهی بیشتری را در سال های اولیه می گذرانند، میزان آگاهی شان بالاتر است. با افزایش سنوات خدمت و عدم وجود دوره های آموزشی و بازآموزی مناسب، رفته رفته سطح آگاهی آنان سیر نزولی می گیرد. همچنین در اوایل ورود به بیمارستان و یا هر سازمان دیگری، افراد سعی دارند کار خود را به نحو مطلوبی به انجام برسانند و با بیماران (مشتریان) خود به خوبی رفتار کنند. بنابراین نیازمند آگاهی بیشتر از حقوق بیماران (مشتریان) خود هستند. ولی به تدریج با افزایش سابقه کار و عدم وجود نظام های مناسب ترفیع و پاداش دهی، انگیزه آن ها برای خدمت رسانی مناسب و در نتیجه توجه به حقوق بیماران کاهش می یابد. عدم وجود رابطه معنی دار مثبت بین دوره های آموزشی حقوق بیمار و میزان آگاهی می تواند ناشی از چند عامل باشد. اولاً ممکن است این دوره ها از کارایی کافی برخوردار نبوده و فقط در حد ارائه چندین تئوری در مورد رعایت حقوق بیماران باشد و اهداف کاربردی و اجرایی را در نظر نگیرد. ثانیاً بسیاری از کارکنان تنها برای دریافت گواهی شرکت در این دوره ها و استفاده از آن برای ارتقای شغلی در این دوره ها ثبت نام می کنند و چون این آموزش ها از طریق مجاری پس خوراند پایش نمی شوند، انگیزه ای برای یادگیری وجود ندارد. ثالثاً برخی از این دوره ها اجباری هستند که این عامل نیز نمی تواند انگیزه ای برای یادگیری باشد.

عیسی محمدی (۱۳۷۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی آگاهی و نگرش پرستاران به حقوق قانونی بیمار و پرستار" چنین نتیجه گیری کرده است که به طور کلی میزان آگاهی و نگرش پرستاران به حقوق بیماران در حد متوسط است که میزان مطلوبی نمی باشد و باید در ارتقای آگاهی و ضرورت اهمیت آن برنامه ریزی صورت گیرد (۱۰). رضوی (۱۳۷۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی میزان آگاهی گروه پزشکی و پرستاری از منشور حقوق بیمار در بیمارستان اکباتان همدان"

ضروری است که از طریق پیشنهادات زیر می تواند انجام شود:

۱- عدم وجود یک منشور جامع حقوق بیمار که ضمن در برداشتن اصول مهم حقوق بیمار، از ضمانت قانونی نیز برای اجرا برخوردار باشد. اگر چه وزارت بهداشت و درمان اخیراً اقدام به انتشار منشور حقوق بیمار کرده است، اما این منشور تمام اصول مربوط به حقوق بیمار را در بر ندارد و ضرورت نیاز به تدوین منشوری جامع احساس می شود.

۲- هدف رعایت حقوق بیمار و بیمار مداری (مشتری محوری) در اولویت های سازمانی قرار بگیرد و جزو فرهنگ سازمانی بیمارستان ها گردد.

۳- در رشته های علوم پزشکی مانند مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، پزشکی و پرستاری نیز حقوق بیمار فقط در سال های اخیر مورد توجه گرفته است. با این وجود در هیچ رشته تحصیلی واحد درسی تحت عنوان حقوق بیمار وجود ندارد و فقط مباحث کوتاهی در این مورد در واحدهای درسی تحت عنوان اخلاق پزشکی یا اصول و موازین قانونی در بیمارستان مطرح می شود که مسلماً پاسخگوی بحث گسترده ای چون اصول و مبانی حقوق بیمار نیست.

۴- کمبود کتب، نشریات و مقالات در زمینه حقوق بیمار هم می تواند عاملی در عدم آگاهی کارکنان بیمارستان ها از حقوق بیمار باشد.

۵- برگزاری دوره های آموزشی و بازآموزی حقوق بیمار برای کلیه تیم درمانی بخصوص مدیران بیمارستان ضروری است.

۶- عدم اطلاع بیماران از حقوق قانونی خود نیز دلیلی بر سطح آگاهی پایین کادر بیمارستان ها از حقوق بیمار است. وقتی بیماران از حقوق خود اطلاعی ندارند، به دنبال مطالبه آن نیز نیستند و این امر باعث کوتاهی کارکنان بیمارستان در افزایش آگاهی های خود از حقوق بیمار می شود.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از تمامی شرکت کنندگان در مطالعه و ارزیابی که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند تشکر و قدردانی می نمایم.

با استفاده از پرسشنامه میزان آگاهی چهارگروه کارورزان پزشکی، کارشناسان پرستاری، بهیاران و کمک بهیاران را مورد ارزیابی قرار داده و به این نتیجه رسیده که بالاترین میزان آگاهی در گروه کارشناسان پرستاری با میزان ۶۶ درصد بوده است. همچنین میزان آگاهی انترن های پزشکی ۴۴ درصد، کمک بهیاران ۲۶ درصد و بهیاران ۱۴ درصد بوده است (۱۱). رضوی (۱۳۷۹) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی آشنایی پرستاران شاغل در بیمارستان نمازی از حقوق بیمار" چنین نتیجه گیری کرده است که بیش از نیمی از واحدها از کلیه حقوق بیمار به جز حق بیمار در رابطه با آگاهی از اطلاعات ثبت شده در پرونده پزشکی خود، آگاهی داشتند. وی همچنین نتیجه می گیرد که هر چه سابقه کاری پرستاران کمتر باشد، میزان آگاهی آن ها از حقوق بیمار کمتر است که این دلالت بر نیاز به آموزش هایی در این زمینه دارد (۱۲). رضایی (۱۳۸۱) در پژوهش خود با عنوان "بررسی میزان آگاهی پرستاران و پزشکان نسبت به منشور حقوق بیمار در بیمارستان کهکیلویه و بویر احمد" به این نتیجه رسیده است که پزشکان با ۷۱ درصد بالاترین میزان آگاهی را داشته اند و پس از آن ها پرستاران با ۵۸ درصد در رتبه بعدی بوده اند. همچنین میزان آگاهی بیماران از حقوق خود ۳۶ درصد بوده است (۱۳). نصیریانی (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط میزان آگاهی پرستاران بخش های اورژانس بیمارستان های یزد از حقوق بیمار و میزان رعایت آن" ۳۶ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان های دولتی و خصوصی را از طریق یک پرسشنامه تحت بررسی قرار داده است و چنین نتیجه گیری کرده است که میزان آگاهی پرستاران در سطح خوب و رعایت آن متوسط بود (۱۴). در مطالعه زارعی و همکاران در مورد میزان آگاهی مدیران بیمارستان های دولتی و خصوصی شهر تهران در مورد میزان آگاهی از حقوق بیمار مشخص گردید که ۲۳٪ مدیران بیمارستان های خصوصی از سطح آگاهی خوب، ۵۴٪ از آگاهی متوسط و ۲۳٪ از آگاهی ضعیف برخوردار بودند. ۳۴.۵٪ از مدیران بیمارستان های دولتی از سطح آگاهی خوب، ۴۸.۵٪ از آگاهی متوسط و ۱۷٪ از آگاهی ضعیف برخوردار بودند که تقریباً با نتایج یافته های ما همخوانی دارد (۱). به طور کلی نتایج این پژوهش نشان داد که افراد مورد مطالعه از سطح آگاهی خوبی نسبت به حقوق بیمار برخوردار نیستند و تا زمانی که این حقوق برای آن ها ناشناخته باشد اجرای آن نیز ممکن نخواهد بود. بنابراین ارتقای آگاهی مدیران بیمارستان ها از حقوق بیمار امری

منابع

۱. زارعی، اصغر، عرب، محمد، اکبری، فیض اله. بررسی میزان آگاهی مدیران بیمارستان های خصوصی و دولتی شهر تهران از حقوق بیمار. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. ۱۳۸۶؛ ۱۱، شماره ۳ (پای در پی ۴۴): ۶۶.
2. Goic, G., It is time to think about patient's rights. Rev Med Chi, 2000. 8(12):1361
۳. آتش خانه، مریم. حقوق بیمار. انتشارات مدیریت درمان تأمین اجتماعی فارس. شیراز، ۱۳۸۰. چاپ اول. صفحات ۱۲۷-۲۳۹.
4. Silver, M., Patients' rights in England and the United States of America: The Patient's Charter and the New Jersey Patient Bill of Rights: a comparison. Journal of medical ethics, 1997. 23(4): 213-220.
۵. رنگرز جدی، فاطمه، ربیعی، رضا. بررسی نظرات پزشکان و پرستاران شهرستان کاشان نسبت به منشور حقوق بیماران. فصلنامه علمی پژوهشی فیض. ۱۳۸۵؛ ۱۰(۳): ۴۰.
۶. مصدق راد علی محمد، اثنی عشری پرتو. آگاهی پزشکان و بیماران نسبت به حقوق بیمار و رعایت آن در بیمارستان شهید بهشتی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۳؛ ۱۱: ۴۶.
۷. نصیریانی خدیجه. بررسی ارتباط آگاهی پرستاران از حقوق بیمار با میزان رعایت آندر بیمارستان های شهر یزد، نشریه پرستاری ایران، ۱۳۸۱؛ ۳۳-۳۷.
۸. اعتراف اسکویی، میرعلی. تبریزی، جعفر صادق. غریبی، فرید. اصغری جعفرآبادی، محمد. بهبود و ارتقای میزان رعایت منشور حقوق بیمار از طریق مداخله آموزش محور. فصلنامه حقوق پزشکی ۱۳۹۲؛ ۷(۲۵): ۱۴-۲۷.
۹. حاجوی، ابازر، طبیبی، سید جمال الدین. سرباز، معصومه. بررسی تطبیقی منشور حقوق بیمار در چند کشور و ارائه راه حل مناسب برای ایران. مجله علمی پزشکی قانونی. ۱۳۸۳؛ ۱۰(۳۶): ۱۹۷-۲۰۱.
۱۰. رشت آبادی، سلیمه. بررسی درک مدیران پرستاری شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان در زمینه رعایت حقوق بیماران به عنوان آزمودنی های تحقیق و میزان مشارکت آنان در فعالیت های پژوهشی. اخلاق پزشکی. ۱۳۹۰؛ ۵(۱۷): ۶۱.
۱۱. قلی زاده، معصومه. بررسی دانش، نگرش و عملکرد کارکنان و مدیران سیستم های بهداشتی درمانی در خصوص ارتقای مستمر کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی تبریز. ۱۳۸۰. پایان نامه کارشناسی ارشد. صفحه ۱۲.
۱۲. محمدی عیسی. بررسی آگاهی و نگرش پرستاران نسبت به حقوق قانونی بیمار و پرستار. مجموعه مقالات همایش پرستار و قانون، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۷. صفحه ۱۶۱.
۱۳. واحدیان عظیمی، امیر. قاسم کاشانی، سمیه. و آوازه، آذر. سپهری نیا، منصوره. روحانی، مهین. "بررسی آگاهی پرستاران از حقوق بیمار و میزان رعایت آن توسط آنها در بیمارستانهای شهر مشهد". مجله مراقبتهای پرستاری و مامایی. ۱۳۹۰؛ ۱(۱): ۵۵-۶۳.
۱۴. پارسا نیا، میترا. گودرزی، ماندانا. بابایی، غلامرضا. بررسی میزان آگاهی پرستاران شاغل در بیمارستان های شهرستان کرج از حقوق بیمار. فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه. ۱۳۸۶؛ ۵(۲): ۱-۶.