

## آگاهی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران از حقوق بیمار و عوامل تسهیل‌کننده رعایت این حقوق از دیدگاه آن‌ها

عباس هوشمند\* سودابه جولایی\*\* ندا مهرداد\*\* ناصر بحرانی\*\*\*

### چکیده

**زمینه و هدف:** حمایت از حقوق بیمار توسط پرستاران تنها زمانی امکان‌پذیر است که آنان آگاهی لازم را در این زمینه داشته و همچنین شرایط مناسب برای رعایت این حقوق فراهم باشد. **روش بررسی:** مطالعه حاضر یک بررسی توصیفی-تحلیلی از نوع مقطعی است که در آن ۵۵۴ نفر از پرستاران شاغل تمام وقت در بخش‌های عمومی بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران که حداقل ۶ ماه سابقه کار داشتند به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار مطالعه پرسشنامه‌ای مشتمل بر سه بخش بود. بخش اول مشخصات فردی، بخش دوم شامل عباراتی برای سنجش آگاهی پرستاران از حقوق بیمار و بخش سوم شامل یک سؤال باز مربوط به عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران از دید پرستاران بود. تجزیه و تحلیل یافته‌ها به کمک روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون مجذور کای، ضریب همبستگی پیرسون) و با استفاده از نرم‌افزار SPSS صورت گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد پرستاران در مورد حقوق بیمار از آگاهی بالایی برخوردارند (۹۵/۵٪) همچنین عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران از دید پرستاران بر حسب زمینه ایجاد آن‌ها در سه گروه عوامل سازمانی، عوامل کارکنان (پزشک و پرستار و...) و عوامل مربوط به دریافت‌کنندگان خدمات (بیمار، مددجو) طبقه‌بندی شدند. از عوامل سازمانی فراهم کردن امکانات و تجهیزات ضروری و وجود نیروی کار به تعداد کافی، از عوامل مربوط به کارکنان تناسب تعداد پرستار با بیمار و آموزش رعایت حقوق بیمار به کارکنان و از عوامل مربوط به دریافت‌کنندگان خدمات، افزایش آگاهی بیماران در زمینه حقوق و مسئولیت‌های خود، بیشترین موارد را به خود اختصاص داده بودند.

**نتیجه‌گیری:** هر چند که پرستاران مورد مطالعه از آگاهی بالایی نسبت به مفهوم حقوق بیماران برخوردارند ولی از دید آنان رعایت این حقوق ملزوماتی را می‌طلبد که در حال حاضر موجود نبوده و این مقوله مهم اخلاقی را با مشکل مواجه می‌کند، لذا به نظر می‌رسد بذل توجه مسئولین از اهمیت ویژه‌ای در احقاق حقوق بیمار برخوردار است.

نویسنده مسئول: عباس هوشمند؛ دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران

e-mail: hooshmand@tums.ac.ir

واژه‌های کلیدی: حقوق بیمار، آگاهی، پرستاران

- دریافت مقاله: تیر ماه ۱۳۸۵ - پذیرش مقاله: دی ماه ۱۳۸۵

### مقدمه

آگاهی روزافزون 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 شده و بیشتر به مراقبت از خود و پیگیری مسایل درمانی خود

\* گروه آموزشی پرستاری داخلی جراحی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران  
\*\* گروه آموزشی بهداشت جامعه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران  
\*\*\* گروه آموزشی آمار دانشگاه نیرو هوایی شهید ستاری

اهمیت می‌دهند. لذا وقتی انتظارات آنان برآورده نشود عکس‌العمل 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 از فعالیت پرستاران محسوب شده است که Gadov آن را کمک به بیمار در تشخیص نیازها، آگاه کردن وی از حقوقش و حفاظت از این حقوق و علایق می‌داند (۴).

مطالعات نشان می‌دهد عواملی مانند افزایش سطح تحصیلات 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 و انتظارات مردم از احراز حقوق خود به عنوان بیمار نقش داشته و ضرورت آگاهی و اشراف گروه بهداشتی درمانی را در این زمینه بیشتر از گذشته گوشزد می‌کنند. به این ترتیب پرستاران 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، علاوه بر کسب رضایت 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 و 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 پرستاران از این حقوق ضروری به نظر می‌رسد (۶).

باید این نکته را نیز مدنظر داشت که اتخاذ تدابیری برای ارتقای آگاهی پرستاران از حقوق بیمار، شرایط بهتری برای رعایت این حقوق از سوی آنان فراهم می‌کند. اطلاع یافتن از دیدگاه پرستاران در مورد موانع و تسهیلات رعایت حقوق بیماران نیز می‌تواند زمینه‌ساز 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 بسیاری از آن‌ها به راحتی و بدون همکاری بخش‌های مختلف قابل دستیابی نمی‌باشد.

این مقاله گزارش بخشی از یک طرح تحقیقاتی مصوب دانشگاه علوم پزشکی تهران است که پژوهشگران پس از مطالعه‌ای که در سال ۱۳۸۱ از میزان آگاهی بیماران از حقوق خود انجام دادند (۸) با هدف تعیین میزان

دریافت درمان و مراقبت محترمانه 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 که در روند درمان مداخله مستقیم ندارند، حق دسترسی به پزشک معالج و گروه درمان در طول مدت بستری، انتقال و ترخیص، حق تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد مشارکت در فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی، حق دریافت اطلاعات ضروری در مورد گروه درمانی، میزان تعرفه و پوشش بیمه‌های مقصد در صورت اعزام به سایر مراکز و سایر حقوق بیماران را که در منشور نیامده است می‌سنجید. حداکثر نمره پرسشنامه ۳۰ بود که نمره ۳۰-۲۰ به عنوان آگاهی بالا، ۲۰-۱۰ آگاهی متوسط و کمتر از ۱۰ آگاهی ضعیف در نظر گرفته شد. بخش سوم پرسشنامه شامل یک سؤال باز مربوط به عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران از دید پرستاران بود.

جهت تعیین اعتبار علمی پرسشنامه از روش اعتبار محتوا استفاده گردید. ابزار طراحی شده به تعدادی از اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران که در زمینه تحقیق و اخلاق پرستاری تخصص داشتند داده شد و پس از جمع‌آوری نظرات

آگاهی پرستاران از حقوق بیمار و عوامل تسهیل‌کننده رعایت این حقوق از نظر آن‌ها اجرا کرده‌اند.

## روش بررسی

بررسی حاضر، مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی است. جامعه مورد مطالعه را پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران، وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، ایران، شاهد، ارتش، بقیه الله الاعظم و نیز بیمارستان‌های تحت پوشش شرکت نفت و بانک ملی در سال ۱۳۸۵ تشکیل می‌دهند. در این بررسی از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شده است. ابتدا بیمارستان‌های عمومی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران انتخاب و پس از ارایه معرفی‌نامه فهرست پرستاران تهیه گردید. و متناسب با تعداد پرستاران شاغل در هر بخش نمونه‌ها انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر سه بخش بود که توسط نمونه‌ها تکمیل شد. ۵۵۴ پرستار شاغل تمام وقت در بخش‌های عمومی که حداقل ۶ ماه سابقه کار داشتند، انتخاب شدند که از این تعداد ۵۱۷ پرستار پرسشنامه‌های تکمیل شده را عودت دادند.

بخش اول پرسشنامه در برگیرنده سؤالاتی مربوط به مشخصات فردی واحدهای مورد بررسی و بخش دوم شامل ۳۰ عبارت بود که ۲۴ عبارت بر اساس ۱۰ بند منشور حقوق بیماران ایران تهیه شده و ۶ عبارت دیگر مربوط به مواردی است که در منشور قید نشده است. این بخش آگاهی پرستاران را در حیطه‌های مختلف حقوق بیمار از جمله حق

دانشگاه‌های علوم پزشکی ارتش و شاهد و بیمارستان‌های تحت پوشش بانک ملی و شرکت نفت، بیشترین درصد آگاهی متوسط مربوط به بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و ایران بود (جدول شماره ۲). برای استفاده از آزمون مجذور کای به دلیل کمبود فراوانی، نمونه‌هایی که در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه شاهد، بانک ملی، شرکت نفت، بقیه الله و ارتش، شاغل بودند در یکدیگر ادغام و با گروه شاغل در بیمارستان‌های سه دانشگاه اصلی علوم پزشکی (تهران، ایران، شهید بهشتی) مقایسه شدند. نتیجه آزمون معنادار بودن ارتباط بین محل کار و میزان آگاهی از حقوق بیمار را تأیید می‌کرد. به این ترتیب مشخص گردید که پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه‌های اصلی علوم پزشکی نسبت به پرستاران سایر بیمارستان‌ها از آگاهی کمتری نسبت به حقوق بیمار برخوردار هستند (جدول شماره ۲).

با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون ارتباط آماری معناداری بین میزان آگاهی پرستاران به حقوق بیماران با جنسیت، سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، سمت مدیریتی و سابقه کار آنان دیده نشد.

یافته‌های حاصل از پاسخ هر یک از واحدها به سؤال مربوط به عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران از دید پرستاران نیز مورد تجزیه و تحلیل و طبقه‌بندی قرار گرفت. پرستاران در مجموع هفده عامل را به عنوان عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران در پاسخ‌های خود مطرح کردند که این عوامل بر حسب زمینه ایجاد آن‌ها در سه گروه عوامل

تخصصی آنان، اصلاحات لازم در آن صورت گرفت. برای افزایش اعتماد علمی مطالعه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۶۹ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری مجذور کای و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل سؤال باز، پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان بازخوانی شده و موارد ذکر شده شمارش و طبقه‌بندی گردید.

### یافته‌ها

از میان ۵۱۷ پرستار پاسخ‌دهنده، بیشترین درصد مربوط به بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بود (جدول شماره ۱).

اغلب پرستاران (۳۰/۱٪) در گروه سنی ۴۰-۳۵ سال قرار داشته، ۸۶/۹٪ زن و ۷۷٪ متأهل بودند. ۲۴/۶٪ سابقه کار ۱۵-۱۰ سال و ۱۰/۴٪ سابقه کار ۲۵ سال و بیشتر داشتند. همچنین نتایج نشان داد که ۹۲/۲٪ پرستاران انتخاب شده مدرک کارشناسی داشته و ۵۵/۹٪ در سمت پرستار بخش بودند.

نتایج مطالعه نشان داد که نمره اغلب پرستاران (۹۵/۵٪) بین ۳۰-۲۰ و بقیه در حد متوسط بوده است که نشان‌دهنده وضعیت آگاهی بالای آنان از حقوق بیمار می‌باشد، هر چند که اغلب آنان در مورد حق بیمار در داشتن اطلاعات ضروری در مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری از آگاهی متوسطی برخوردار بودند.

بیشترین درصد آگاهی بالا به ترتیب مربوط به پرستاران شاغل در بیمارستان‌های

پرستار با بیمار و آموزش رعایت حقوق بیمار به کارکنان، و در عوامل مربوط به دریافت‌کنندگان خدمات، افزایش آگاهی بیماران در زمینه حقوق و مسؤولیت‌های خود، بیشترین موارد را به خود اختصاص داده بودند (جدول شماره ۳).

سازمانی، عوامل مربوط به کارکنان (پزشک و پرستار و...) و عوامل مربوط به دریافت‌کنندگان خدمات (بیمار، مددجو) طبقه‌بندی شدند. در عوامل سازمانی فراهم بودن امکانات و تجهیزات کافی و وجود نیروی کار در حد کافی، در عوامل مربوط به کارکنان تناسب تعداد

**جدول ۱:** توزیع فراوانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های مورد بررسی شهر تهران بر حسب دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی متبوع در سال ۱۳۸۵

فراوانی پرستاران		بیمارستان‌های تحت پوشش مورد بررسی
درصد	تعداد	
۰/۸	۴	شاهد
۲/۷	۱۴	بانک ملی
۲/۹	۱۵	شرکت نفت
۱۰/۶	۵۵	علوم پزشکی بقیه الله
۱۳/۷	۷۱	علوم پزشکی ارتش
۲۲/۸	۱۱۸	علوم پزشکی تهران
۲۲/۲	۱۱۵	علوم پزشکی ایران
۲۴/۲	۱۲۵	علوم پزشکی شهید بهشتی
۱۰۰	۵۱۷	جمع

**جدول ۲:** توزیع فراوانی وضعیت آگاهی پرستاران بیمارستان‌های مورد بررسی شهر تهران بر حسب دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی متبوع در سال ۱۳۸۵

نتیجه آزمون	بالا (۲۰-۳۰ امتیاز)		متوسط (۱۰-۲۰ امتیاز)		وضعیت آگاهی دانشگاه
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
$\chi^2=9/09$ $df=3$ $p=0/02$	۲۲/۷	۱۰۹	۱۴/۳	۵	علوم پزشکی تهران
	۲۲	۱۰۶	۳۴/۳	۱۲	علوم پزشکی ایران
	۲۳/۳	۱۱۲	۳۷/۱	۱۳	علوم پزشکی شهید بهشتی
	۳۲	۱۵۴	۱۴/۳	۵	سایر بیمارستان‌های دانشگاهی و غیردانشگاهی (شاهد، بانک ملی، شرکت نفت، بقیه الله، ارتش)
	۱۰۰	۴۸۱	۱۰۰	۳۵	جمع

**جدول ۳:** عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران از دید پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران در سال ۱۳۸۵

عوامل سازمانی	تعداد	عوامل کارکنان (پرستار، پزشک و...)	تعداد	عوامل مربوط به دریافت‌کنندگان خدمات (بیمار، مددجو)	تعداد
فراهم بودن امکانات و تجهیزات کافی	۹۶	تناسب تعداد پرستار با بیمار	۸۸	افزایش آگاهی بیماران در زمینه حقوق و مسؤولیت‌های خود	۵۴
وجود کارکنان به تعداد کافی	۸۸	آموزش رعایت حقوق بیمار به کارکنان به منظور بالا رفتن آگاهی	۶۷	ایجاد احساس امنیت و آرامش در بیمار	۱۸
زمینه‌سازی در جامعه برای توجه به حقوق بیمار	۴۶	ایجاد انگیزه کاری در پرستاران	۵۳		
رعایت حقوق پرستاران	۱۹	احساس امنیت در کارکنان	۱۸		
بالا بردن استانداردهای مراقبتی	۱۸	کاهش ساعات کاری پرستاران	۸		
رسیدگی به وضعیت رفاهی کارکنان	۱۶				
نظارت دقیق بر اقدامات درمانی	۱۴				
ایجاد واحد مشاوره برای بیماران	۱۱				
انتخاب صحیح و دقیق پرستاران علاقمند	۷				
وجود سیستم نظارتی برای پایش رعایت حقوق بیمار	۵				

**بحث**

رعایت حقوق بیماران یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های ارایه یک مراقبت انسان‌گرایانه و اخلاقی است. تحقیقات زیادی در دنیا با تأکید بر اهمیت و چگونگی رعایت این حقوق انجام شده و قوانین و آیین‌نامه‌های 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 ارایه‌دهندگان خدمات و همچنین بیماران و خانواده آن‌ها ارایه گردد تا به این ترتیب آنان بتوانند به صورت مشارکت‌کننده 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 راهکارها مشارکت فعال دریافت‌کنندگان و ارایه‌دهندگان خدمات در سیاست‌گذاری‌های بهداشتی و گسترش برنامه‌های آموزشی برای ارایه‌دهندگان خدمات از یک سو و کل جامعه از سوی دیگر است (۹).  
با وجود افزایش آگاهی پرستاران و دیگر کارکنان گروه بهداشتی از حقوق بیمار در طی

بهداشتی از توجه به حقوق بیمار به عنوان بخشی از وظایف حرفه‌ای» نشان داد که با وجود آگاهی داشتن ۸۴٪ پرستاران از حقوق بیمار، تنها ۶۵٪ آنان در فعالیت‌های خود این حقوق را رعایت می‌کردند. این محققین پیشنهاد می‌کنند که ترویج بحث حقوق بیماران هم به صورت عمومی و هم برای گروه مراقبتی درمانی، راه مناسبی برای ارتقای آگاهی عمومی و تخصصی در این زمینه است (۱۲).

از دیگر یافته‌های این مطالعه مربوط به عوامل تسهیل‌کننده رعایت حقوق بیماران از دید پرستاران بود. بر اساس این یافته‌ها مهم‌ترین عامل در این زمینه که در دسته عوامل مربوط به دریافت‌کنندگان خدمات مطرح شده، افزایش آگاهی بیماران از حقوق خود بوده است. یافته‌های تحقیقات بسیاری مؤید این نکته است که با افزایش آگاهی بیماران، انتظار آنان نیز برای دریافت خدمات بهتر و رعایت شدن حقوقشان بیشتر می‌شود (۱۱) نجفی‌پور و همکاران در بررسی میزان آگاهی بیماران بستری از حقوق خود در شهر جهرم به این نتیجه دست یافتند که میانگین بیمارانی که نسبت به حقوق خود آگاهی دارند ۸/۱۴٪ بوده که در این میان بیشترین میزان آگاهی مربوط به بیماران با سطح تحصیلات بالاتر بوده است (۱۳).

جولایی و مهرداد در مطالعه میزان آگاهی بیماران از حقوق خود در شهر تهران به نتایج متفاوت دست یافتند. بررسی آن‌ها نشان داد که اکثریت واحدهای مورد بررسی (۷۳/۳٪) آگاهی متوسطی از حقوق خود به عنوان بیمار داشتند ولی یافته‌های آنان نیز مؤید این نکته بود که

سال‌های اخیر و به دنبال تلاش‌ها و تأکیده‌های بین‌المللی 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 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 (۱۰) 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. در تأکید این نکته مشاهده می‌کنیم که هر چند نتایج مطالعه حاضر نیز بیانگر سطح بالایی از آگاهی پرستاران از حقوق بیمار در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران بوده است، ولی نتایج تحقیقات دیگر از یک سو و مشاهده واقعیت‌های موجود در بیمارستان‌ها، موارد متعددی از بی‌توجهی و نادیده گرفتن حقوق بیماران را گوشزد می‌کند (۱۱). مواردی که از بین بردن آن مستلزم تلاش و همکاری چند بخشی همراه با مشارکت مردم، رایبه‌دهندگان خدمات و سیاست‌گذاران در جامعه است.

یافته‌های Ledo و همکاران در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان آگاهی و درک کارکنان

آگاهی بیماران با افزایش سطح تحصیلاتشان بالاتر می‌رود (۸).

Zulfikar و Ulusoy در مطالعه خود از آگاهی بیماران نسبت به حقوق خود نشان دادند که تنها ۲۳٪ از بیماران قادر به تعیین و تشخیص حقوق خود بودند و میزان آگاهی آنان از این حقوق به طور معناداری با وضعیت تحصیلی آنان در ارتباط بود. ولی با توجه به این که یکی از عوامل بسیار مهم در رعایت حقوق بیماران آگاهی و درخواست آنهاست، باید تلاش شود تا بیماران از کلیه حقوق خود آگاه شوند (۱۴).

یکی دیگر از طبقات مهم گروه‌بندی شده در عوامل تسهیل‌کننده، عوامل مربوط به سازمان بوده است که از جمله این عوامل می‌توان به فراهم کردن امکانات و تجهیزات کافی، وجود نیروی کار کافی، زمینه‌سازی در جامعه برای توجه به حقوق بیمار، رعایت حقوق پرستاران، بالا بردن استانداردهای مراقبتی و رسیدگی به وضعیت رفاهی کارکنان اشاره کرد. در مطالعه Buken و Buken در مورد مشکلات بخش بهداشتی ترکیه که حقوق بیمار را تحت تأثیر قرار می‌دهد نیز عواملی همچون مشکلات مربوط به بیمار، مؤسسه، کارکنان مالی و کل سیستم خدمات بهداشتی درمانی، به عنوان عواملی مطرح شده که مانع رعایت حقوق بیمار می‌شود و حذف این عوامل می‌تواند در ارتقای بهداشت جامعه مؤثر باشد (۱۵).

Rider و Makela در یک بررسی که به منظور مقایسه وضعیت حقوق بیماران در چند کشور اروپایی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که حقوق بیمار در کشورهای مختلف تحت

تأثیر زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی اخلاقی و فرهنگی آنها متفاوت است و توسعه و اجرای قوانین مربوط به این حقوق نیز تابعی از این شرایط بوده و باید بر همین اساس صورت پذیرد (۱۶) همچنان که در یافته‌های مطالعه حاضر اهمیت حق مشارکت و آگاهی بیمار از نظر پرستاران، با یافته‌های بسیاری از مطالعات غربی در این زمینه مغایرت دارد که می‌تواند به دلایل تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی این جوامع باشد (۱۷). باید توجه داشت که به همین دلایل است که گروه تحقیقاتی سازمان جهانی بهداشت یافتن راهکارهای ملی را بر اساس شرایط ویژه هر جامعه برای احقاق حقوق بیمار به عنوان یک رویکرد اساسی در این زمینه مطرح کرده است.

لذا انجام پژوهش‌های عمیق و گسترده با استفاده از رویکردهای کیفی برای کشف و تبیین دیدگاه گروه‌های مختلف، اعم از دریافت‌کنندگان و ارایه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی درمانی پیشنهاد می‌شود.

### نتیجه‌گیری

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

با توجه به اهمیت روز افزون مقوله حقوق بیمار در دنیا و احترام به وجود «انسان»، توسعه راهکارهایی منطبق با زمینه‌های غنی فرهنگی ایران اسلامی، برای رعایت هر چه بهتر



قرار گیرد ارایه برنامه‌های آموزشی برای کل جامعه، بیماران و ارایه‌دهندگان خدمات در زمینه حقوق بیماران، درگیر کردن رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی موارد مربوط به حقوق بیمار و پی‌گیری موارد نقض حقوق بیماران، تصویب قوانین و مقرراتی برای 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 دانشگاه علوم پزشکی تهران که حمایت مالی از این طرح مصوب را به عهده داشته است اعلام می‌دارند. همچنین از کلیه همکاران پرستار که با اختصاص وقت و با دقت و حوصله در این بررسی مشارکت داشته و ما را در انجام کار یاری نمودند کمال تشکر را داریم.

این حقوق، امروزه به عنوان یکی از اولویت‌های بخش بهداشت و درمان و یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر مطرح است. لذا پژوهشگران با توجه به نتایج این پژوهش، پیشنهادات زیر را برای ارتقای رعایت حقوق بیماران ارایه می‌دهند:

- اجرای برنامه‌های آموزشی برای ارایه‌دهندگان خدمات و بیماران در زمینه حقوق بیمار
- ایجاد تعادل در نسبت پرستار/ بیمار با افزایش تعداد پرستاران در بخش‌ها
- ایجاد و تقویت ضمانت اجرایی برای منشور حقوق بیماران
- تشویق پرستارانی که رعایت منشور حقوق بیماران را در دستور کار خود قرار می‌دهند.
- تأکید بیشتر بر مفاهیم «اخلاق حرفه‌ای» در آموزش گروه‌های پزشکی و پرستاری.
- از دیگر فعالیت‌هایی که لازم است بیش از پیش مورد توجه مسئولین و سیاست‌گذاران

### 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 litreature review. J Adv Nurs. 2001; 35(6): 893-901.
- 3 - Levinsky NG. Social, institutional, and economic barriers to the exercise of patients' rights. NEJM. 1996; 334: 532-534.
- 4 - Gadow 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، یزدانیپور 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 - Joolae S, Mehrdad N. An investigation of patients awareness of their rights. National congress of Medical Ethics. Bursa, Turkey. Congress Proceeding Book. 2003; (1): 517-522.

- 9 - 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.
- 10 - 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.
- 11 - Joolae S, Nikbakht-Nasrabadi AR, Parsa-Yakta Z, Tschudin V, Mansouri I. An Iranian perspective on patients' rights: experiences of patients and their companion. *Nursing Ethics*. 2006; 13(5): 488-502.
- 12 - Ledo R, Salas L, Gonzalez, et al. The rights of the hospital patient: the knowledge and perception of their fulfilment on the part of the professional. The Group in Catalonia of the Spanish Society of Care for the Health Services User. *Rev Clin Esp*. 1998; 198(11): 730-5.
- ۱۳ - نجفی‌پور صدیقه، مصلی‌نژاد لیلا، شهسواری سکینه. بررسی میزان و آگاهی بیماران بستری در بخش نسبت به حقوق خود در بیمارستان‌های شهید مطهری و پیمانیه جهرم. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی رازی، بهار و تابستان ۱۳۸۱؛ ۱(۲): صفحه ۸۷.*
- 14 - Zulfikar F, Ulusoy MF. Are patients aware of their rights? a Turkish study. *Nursing Ethics*. 2001; 8: 487-498.
- 15 - Buken NO, Buken E. Emerging health sector problems affecting patient rights in Turkey. *Nursing Ethics*. 2004; 11(6): 610-624.
- 16 - Rider ME, Makela C. A comparative analysis of patients' rights: an international perspective. *International Journal of consumer studies*. 2003; 27(4): 302-12.
- 17 - Albishi AA. The Saudi Patients', Physicians, and Nurses' Perceptions of and Lived Experiences with Patients' rights in Saudi Arabia: A Qualitative Phenomenological Study. Doctoral dissertation, George Mason University; 2004.