

## میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان بستری در مراکز آموزشی و درمانی کودکان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۰

پیمان محبوبی اردکان\* - حسین شفیعی مزرعه نو\*\* - محمد زارع زاده\*\*\* - فتنه شاطرزاده\*\*\*\* -  
پریسا مهدی زاده\*\*\*\*\* - زهرا معتقد\*\*\*\*\* - محمد مسکروپور امیری\*\*\*\*\* - ناهید شهابی\*\*\*\*\*  
محسن پاکدامن\*\*\*\*\*

\*کارشناس ارشد اقتصاد بهداشت، دانشگاه شاهد، تهران، ایران  
\*\*کارشناس ارشد اقتصاد بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.  
\*\*\*کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.  
\*\*\*\*کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی یزد، ایران.  
\*\*\*\*\*کارشناس ارشد اقتصاد بهداشت، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.  
\*\*\*\*\*دانشجوی پزشکی، مرکز تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.  
\*\*\*\*\*دانشجوی دکترای تخصصی اقتصاد سلامت، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.  
\*\*\*\*\*کارشناس ارشد آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران.  
\*\*\*\*\*دانشجوی دکترای اقتصاد بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

### چکیده

زمینه: بر اساس منشور حقوق بیمار، والدین کودکان بیمار حق دارند در اسرع وقت، درمان و مراقبت مطلوب و مؤثر را با احترام کامل و بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشند. در این زمینه بازتاب نظرات والدین به مدیران خدمات آموزشی و درمانی می تواند گام مثبتی در رابطه با ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی و سلامت کودک و جامعه باشد.

هدف: هدف این پژوهش تعیین میزان رضایت والدین از رعایت حقوق بیمار برای کودکان، توسط تیم درمانی در مراکز آموزشی درمانی کودکان دانشگاه علوم پزشکی تهران بود.

روش بررسی: مطالعه حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی و از نظر زمان مقطعی بود که در آن ۲۵۱ نفر از والدین کودکان بستری در بیمارستان های آموزشی - درمانی کودکان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران که حداقل سه روز از بستری شدن آن ها در بیمارستان گذشته بود شرکت نمودند. روش نمونه گیری به صورت طبقه ای و ابزار گردآوری اطلاعات توسط پرسشنامه استاندارد بود که بر اساس موارد مندرج در منشور حقوق بیمار طرح ریزی شده بود. جهت تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از نرم افزار SPSS نسخه ۱۳ و آنالیزهای آمار توصیفی و آزمون کای اسکوئر استفاده شد.

یافته ها: نتایج نشان داد ۷۵٪ از والدین کودکان از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودک خود توسط تیم بهداشتی تاحدودی رضایت داشتند. رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان با نوع بخش بستری و گروه شغلی والدین در ارتباط بود ( $P < 0.05$ ). بیشترین میزان نارضایتی به ترتیب مربوط به بخش های کلیه (۵۴٪) و اورژانس (۵۱٪) بود. همچنین بیشترین زمینه های نارضایتی بیماران مربوط به عدم معرفی پرستار به کودک، عدم معرفی مراکز حمایت کننده مالی - اجتماعی و صحبت نکردن با بیمار در مورد پیش آگهی بیماری بود.

نتیجه گیری: اکثریت والدین در خصوص اجرای مفاد حقوق بیمار برای کودکانشان تا حدود زیادی رضایت داشتند ولی هنوز تفاوت های قابل ملاحظه و معناداری از این نظر بین بخش های مختلف بیمارستان ها وجود دارد.

واژگان کلیدی: حقوق بیمار، کودک، رضایت

تایید مقاله: ۹۲/۱۱/۳۰

وصول مقاله: ۹۲/۰۷/۱۳

نویسنده پاسخگو: مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه اله - شماره تماس: ۵۵۴۲۲۱۶۸ - ۰۲۱ mailer.amiri@gmail.com

## مقدمه

این موضوع می‌تواند موجب به هدر رفتن منابع و کاهش کیفیت پیامد واحد ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی شود (۱۱).

لازم به ذکر است علی‌رغم این که مطالعات زیادی در خصوص بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است ولی به ندرت مطالعاتی رعایت منشور حقوق بیمار در خصوص کودکان را ارزیابی نموده‌اند. از آن جایی که کودکان سرمایه آینده و لازمه حیات جامعه‌اند و بهره‌گیری مطلوب از توان فکری و عملی آن‌ها تا حدود زیادی وابسته به بهره‌هوشی و سلامت کامل جسمی و روانی آن‌ها می‌باشد، رعایت منشور حقوق بیمار در خصوص کودکان اهمیت فزاینده‌ای می‌یابد. والدین نیاز دارند این اطلاعات بیماری کودک به صورت شفاف و قابل فهم در اختیارشان قرار گیرد تا بتوانند هر چه بهتر در مورد مراقبت از کودک خود تصمیم‌گیری کنند (۲). به علاوه رعایت حقوق بیمار برای کودکان و احترام به آن موجب خواهد شد که افراد جامعه فردا که کودکان امروز هستند افرادی قانونمند، سالم و مسوولیت‌پذیر باشند. در این زمینه بازتاب نظرات والدین به مدیران خدمات آموزشی و درمانی می‌تواند گام مثبتی در رابطه با ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی و سلامت کودک و جامعه باشد. در این پژوهش هدف تعیین میزان رضایت والدین از رعایت حقوق بیمار برای کودکان توسط تیم بهداشتی درمانی در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد.

## روش بررسی

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی و از نظر زمان مقطعی بود. محیط پژوهش نیز شامل تمامی مراکز آموزشی درمانی کودکان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌شد. پژوهش حاضر در سال ۱۳۹۰ انجام شد و نمونه پژوهش را ۲۵۱ نفر از والدین کودکان بستری در بیمارستان‌های مورد نظر که حداقل سه روز از بستری شدنشان در بیمارستان گذشته بود تشکیل می‌دادند. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای بود، به این صورت که تعداد کل تخت‌ها جهت کودکان بستری در هر کدام از بیمارستان‌ها محاسبه گشته و سپس به نسبت تعداد تخت در هر بخش به تعداد کل تخت‌های بیمارستان در هر بیمارستان اقدام به نمونه‌گیری گردید. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول حجم نمونه زیر استفاده شد که میزان  $\alpha$  (خطای نوع اول) برابر با ۰/۰۵ و  $\beta$  (خطای نوع دوم) برابر ۰/۱ در نظر گرفته شد.

$$n = \frac{\left(\frac{Z_{\alpha}}{2} + Z_{\beta}\right)^2}{d^2} + 1$$

روش گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه بود که توسط والدین کودک تکمیل شد و در صورت بی‌سواد بودن والدین توسط پژوهشگر برای آن‌ها خوانده شد و نظراتشان عیناً ثبت گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه خود ساخته بود که براساس موارد مندرج در منشور

احترام به حقوق بیمار و تعیین چارچوب قانونی برای آن دارای سوابق ممتد در تاریخ مراقبت‌های بهداشتی و درمانی کشورها است (۱). سازمان جهانی بهداشت «حقوق بیمار» را شامل مجموعه‌ای از حقوق می‌داند که افراد در سیستم ارائه خدمات بهداشتی و درمانی و ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی ملزم به رعایت آن هستند (۲). تعریف و تدوین «حقوق بیمار»، وظایفی را برای ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی الزام‌آور می‌کند. به این ترتیب، رعایت حقوق بیماران صرفاً وابسته به سلیقه و میل شخصی ارائه‌دهندگان مراقبت نبوده بلکه باید به طور مستمر مورد ارزیابی و پایش قرار گیرد (۳،۴).

در کشور ما علی‌رغم تصویب منشور حقوقی بیمار توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۳۸۱ هنوز این حقوق به درستی شناخته و پذیرفته نشده است به طوری که مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که بیماران ساکن در بیمارستان‌های دانشگاه‌های اصلی علوم پزشکی از آگاهی کمی نسبت به حقوق خود برخوردار هستند (۴). نعمت الهی و همکاران معتقدند هر چند که در قوانین ایران مجموعه منسجمی به نام قوانین حقوق بیمار وجود ندارد ولی در قسمت‌های مختلف قوانین و مقررات وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، قوانینی در مورد مراقبت، رازداری در درمان، رضایت، مشاوره، فوریت‌های پزشکی و صورت‌حساب‌های هزینه‌ای در نظر گرفته شده است (۷). حاجوی و همکاران در مطالعه خود نشان دادند که در منشور حقوق بیماران کشورهای آمریکا، انگلستان، کانادا و فرانسه حق دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، حق رضایت برای درمان، حق حریم شخصی و حق حفظ حقوق بیمار و حق شکایت وجود دارد که این مورد در منشور مصوب سال ۱۳۸۱ ایران به چشم نمی‌خورد.

نتایج برخی تحقیقات انجام شده در مورد حقوق بیمار نشان می‌دهد که اغلب بیماران معتقدند موارد حقوقی از جمله دریافت اطلاعات از تشخیص و درمان یا عدم درمان، عواقب و خطرات ناشی از درمان و عدم درمان، توجه به خواسته و نیاز آن‌ها از سوی تیم مراقبت رعایت نمی‌شود (۳-۶). در مطالعه‌ای که توسط پارسای و همکاران در سال ۱۳۸۰ بر روی ۵۷۰ نفر بیمار بستری و ۱۲۴ نفر پزشک معالج در ۱۲ مرکز پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شد حدود ۳۵٪ بیماران اعتقاد داشتند که حقوق آن‌ها رعایت نمی‌شود و عمده‌ترین حقوق خود را، برخورداری از بهترین روش تشخیص و درمانی و رعایت شوونات و احترام لازم می‌دانستند. هرچند که ۴۲٪ پزشکان نیز معتقد بودند حقوق آن‌ها هم به عنوان پزشک رعایت نمی‌شود (۱۲). رعایت حقوق بیمار اساس رضایت بیمار از مراقبت‌ها و رضایت بیمار از مراقبت‌ها اساس انتخاب یک واحد ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی از سوی بیمار یا توصیه آن واحد به دیگر بیماران می‌باشد. عدم رعایت حقوق بیمار می‌تواند منجر به کاهش میزان رضایت بیماران و منجر به کاهش همکاری درمانی گردد که

و  $P = 0/778$ ، اما تفاوت معناداری بین گروه‌های شغلی والدین از نظر رضایت از رعایت منشور حقوق بیمار وجود داشت ( $P = 0/012$ ). توزیع فراوانی میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان نشان برحسب نوع بخش بیمارستان در جدول ۳ نشان داده شد. بر اساس نتایج این جدول بخش داخلی با  $83/3\%$  بالاترین میزان رضایت را به خود اختصاص داد و بخش کلیه با  $54/5\%$ ، بیشترین نارضایتی را به خود اختصاص داد. همچنین بین میزان رضایت از رعایت منشور حقوق بیمار و بخش‌های مختلف بیمارستان تفاوت معنادار آماری وجود داشت ( $P = 0/033$ ).

## بحث

بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر  $74/5\%$  از والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودک توسط تیم بهداشتی تا حدودی راضی و  $3\%$  به طور کامل راضی بودند. نتایج حاصل از این مطالعه با بررسی مطالعات مختلفی که در زمینه رعایت حقوق بیمار در بزرگسالان صورت گرفته بود و بیش از نیمی از بیماران اظهار داشتند که حقوق آنان از سوی کارکنان درمانی مورد توجه و احترام قرار گرفته است همخوانی دارد (۱۸، ۱۷، ۱۶). پژوهشی که وسکویی و همکاران در بیمارستان‌های شهر تهران انجام دادند نیز نشان داد که میزان رضایت بیماران از رعایت حقوق خویش  $53/2\%$  بوده است. علی‌رغم نواقص موجود در سیستم‌های ارائه خدمات سلامت دلیل این رضایت می‌تواند ناآگاهی بیماران از حقوق خود و سطح پایین توقع و انتظارات بیماران نسبت به رعایت حقوقشان باشد (۱۷).

براساس یافته‌های مطالعه بیشترین رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار به ترتیب مربوط به محرمانه نگاه داشتن پرونده پزشکی، رفتار توأم با احترام از سوی پرسنل درمانی و دسترسی به پرستار در طول مدت بستری می‌باشد. با توجه به نتایج این مطالعه می‌توان گفت رعایت الزامات حرفه‌ای، احترام به بیمار و دسترسی به پرستار بیشترین میزان رضایت را از سوی والدین داشته است. این در حالی است که نتایج مطالعه وسکویی و همکاران نشان می‌دهد رضایت بیماران از رعایت حق رضایت آگاهانه بیشترین و رعایت حق استقلال و تصمیم‌گیری کمترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده‌اند (۱۷). همچنین دادخواه و همکاران در مطالعه خود نشان دادند که  $53/7\%$  از بیماران احساس می‌کردند که حقوق آنان اغلب از سوی کارکنان درمانی مورد توجه و احترام قرار گرفته است (۱۸). پاتریکا و یودر معتقدند برای درمان بهتر و سریع‌تر بیمار، رابطه کادر پزشکی و بیمار باید به بهترین شکل صورت گیرد. همچنین افزایش کیفیت مراقبت از بیمار نیز میزان شکایت و نارضایتی بیماران را به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌دهد (۱۹).

در این مطالعه بیشترین میزان نارضایتی والدین از رعایت منشور حقوق بیمار به ترتیب مربوط به معرفی پرستاران به والدین و کودک در

حقوق بیمار طرح ریزی شد. پرسشنامه شامل دو بخش بود، بخش اول شامل ۱۵ سوال در مورد مشخصات فردی و خانوادگی و محل بستری واحدهای مورد پژوهش می‌شد. بخش دوم شامل ۲۲ سوال مربوط به میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان توسط تیم بهداشتی درمانی بود که پاسخ سوالات به صورت بلی، خیر و تا حدودی تعیین شده بود. اعتبار علمی یا روایی پرسشنامه از طریق اعتبار محتوا و توسط جمع آوری آرای صاحب‌نظران بررسی شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفا کرونباخ استفاده شد. ضریب مذکور  $0/872$  به دست آمد که در حد قابل قبول بود.

جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و برای تعیین عوامل مؤثر بر میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار توسط تیم بهداشتی نیز از آمار استنباطی و آزمون کای اسکور استفاده گردید. کلیه داده‌های پژوهش در نرم افزار SPSS نسخه ۱۳ مورد تجزیه و تحلیل و ارزیابی قرار گرفت.

## یافته‌ها

یافته‌ها نشان داد که از نظر جنس والدین حدود  $80\%$  زن و  $20\%$  مرد بودند. سن افراد مطالعه حداقل ۱۹ و حداکثر ۶۲ سال بود (میانگین سنی  $32/44$  و انحراف معیار  $8/4$ ). سن کودکان نیز بین یک روز تا ۸ سال بود (میانگین سنی  $4/6$  و انحراف معیار  $3/6$ ). از نظر تعداد دفعات بستری شدن کودکان در بیمارستان کمترین آن‌ها یک بار و بیشترین تعداد دفعات بستری ۱۰ بار بود.

جدول ۱ میزان رضایت والدین را از رعایت منشور حقوق بیمار توسط تیم بهداشتی برای کودکانشان توصیف می‌کند. بر اساس این جدول بیشترین رضایت  $83/3\%$  (راضی) بود که مربوط به دسترسی به پرستار در طول مدت بستری و کمترین رضایت  $53/4\%$  (ناراضی) مربوط به معرفی پرستاران به شما و کودک در بدو ورود به بیمارستان بود.

میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان برحسب متغیرهای دموگرافیک در جدول ۲ نشان داده شد. یافته‌های جدول ۲ نشان داد در تمام گروه‌های دموگرافیک شامل جنس، شغل و تحصیلات بیشترین درصد متعلق به تا حدودی راضی بود که از نظر جنسیت  $73\%$  از زنان و  $80\%$  از مردان را تشکیل داد. از نظر مقایسه شغلی هم تا حدودی راضی بیشترین درصد را به خود اختصاص داد: کارمندان، خانه داران و افراد دارای شغل آزاد به ترتیب  $54/5\%$ ،  $76/1\%$  و  $81/1\%$  از به کارگیری اصول منشور حقوق بیمار برای کودک بیمار تا حدودی رضایت داشتند. در مورد تحصیلات هم به همین صورت تا حدودی راضی با درصدهای ابتدایی  $77/8\%$ ، راهنمایی  $75\%$ ، دیپلم  $71/4\%$  و لیسانس  $86/7\%$  بالاترین درصدها بودند. با توجه به نتایج آزمون کای- دو میزان رضایت والدین از به کارگیری اصول منشور حقوق بیمار برای کودک بیمار بین جامعه زنان و مردان و همچنین بین سطوح مختلف تحصیلات اختلاف معناداری نداشت ( $P = 0/627$ )

جدول ۱- توزیع فراوانی میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکانشان توسط تیم بهداشتی

| سوال                                                                                    | رضای         |        |    | تاحدودی رضای |     | ناراضی       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|----|--------------|-----|--------------|--|
|                                                                                         | (درصد) تعداد |        |    | (درصد) تعداد |     | (درصد) تعداد |  |
| ۱ دسترسی به پزشک در طول مدت بستری                                                       | ۱۴۱          | (۵۶/۴) | ۷۷ | (۳۰/۸)       | ۳۲  | (۱۲/۸)       |  |
| ۲ دسترسی به پرستار در طول مدت بستری                                                     | ۲۰۹          | (۸۳/۳) | ۲۸ | (۱۱/۲)       | ۱۴  | (۵/۶)        |  |
| ۳ رفتار کارکنان بیمارستان با شما توأم با احترام                                         | ۱۹۰          | (۷۵/۷) | ۵۱ | (۲۰/۳)       | ۱۰  | (۴)          |  |
| ۴ محرمانه نگاه داشتن پرونده پزشکی                                                       | ۲۰۴          | (۸۱/۳) | ۲۷ | (۱۰/۸)       | ۹   | (۳/۶)        |  |
| ۵ اجازه بردن کودک به سایر مراکز با رضایت شخصی                                           | ۱۸۵          | (۷۳/۷) | ۲۲ | (۸/۸)        | ۱۸  | (۷/۲)        |  |
| ۶ دادن اطلاعات کافی در زمینه تشخیص بیماری کودک                                          | ۱۳۴          | (۵۳/۴) | ۵۶ | (۲۲/۳)       | ۶۱  | (۲۴/۳)       |  |
| ۷ رسیدگی و مراقبت در اسرع وقت در هنگام مراجعه                                           | ۱۶۰          | (۶۳/۷) | ۵۷ | (۲۲/۷)       | ۳۴  | (۱۳/۵)       |  |
| ۸ کسب رضایت در صورت انجام کار تحقیقاتی بر روی کودک                                      | ۱۳۲          | (۵۲/۶) | ۱۸ | (۷/۲)        | ۶۴  | (۲۵/۵)       |  |
| ۹ توضیحات لازم در مورد آزمایش‌ها و کارهای تشخیصی                                        | ۱۰۳          | (۴۱)   | ۵۷ | (۲۲/۷)       | ۹۱  | (۳۶/۳)       |  |
| ۱۰ اطلاع رسانی در مورد نحوه درمان بیماری                                                | ۱۲۱          | (۴۸/۲) | ۶۹ | (۲۷/۵)       | ۶۱  | (۲۴/۳)       |  |
| ۱۱ اطلاع رسانی در مورد عوارض ناشی از بیماری                                             | ۹۴           | (۳۷/۵) | ۶۶ | (۲۶/۳)       | ۹۱  | (۳۶/۳)       |  |
| ۱۲ صحبت در مورد پیش‌آگهی بیماری کودک                                                    | ۸۵           | (۳۳/۹) | ۶۹ | (۲۷/۵)       | ۹۷  | (۳۸/۶)       |  |
| ۱۳ انجام خدمات درمانی و مراقبت از کودک، بدون توجه به عوامل فرهنگی، مذهبی و نژادی        | ۱۸۵          | (۷۴/۱) | ۲۸ | (۱۱/۲)       | ۳۷  | (۱۴/۷)       |  |
| ۱۴ دادن توضیحات کافی به سوالات شما در مورد بیماری کودک                                  | ۱۳۳          | (۵۳)   | ۷۳ | (۲۹/۱)       | ۴۵  | (۱۷/۹)       |  |
| ۱۵ دادن توضیحات کافی به سوالات شما در مورد مراحل درمان                                  | ۱۱۴          | (۴۵/۴) | ۹۳ | (۳۷/۱)       | ۴۴  | (۱۷/۵)       |  |
| ۱۶ معرفی مراکز حمایت‌کننده مالی، اجتماعی و رفاهی به والدین، توسط تیم بهداشتی            | ۷۲           | (۲۸/۷) | ۵۱ | (۲۰/۳)       | ۱۲۸ | (۵۱)         |  |
| ۱۷ دادن اطلاعات در مورد محیط بیمارستان به والدین در ابتدای ورود به بخش توسط تیم بهداشتی | ۱۰۹          | (۴۳/۴) | ۴۹ | (۱۹/۵)       | ۹۳  | (۳۷/۱)       |  |
| ۱۸ کسب اجازه قبل از انجام آزمایش‌ها و کارهای تشخیصی برای کودک از شما                    | ۱۳۲          | (۵۲/۶) | ۲۹ | (۱۱/۶)       | ۹۰  | (۳۵/۹)       |  |
| ۱۹ دادن اطلاعات مربوط به مقررات بخش در بدو ورود به بخش                                  | ۱۳۰          | (۵۱/۸) | ۵۱ | (۲۰/۳)       | ۷۰  | (۲۷/۹)       |  |
| ۲۰ معرفی پرستاران به شما و کودک در بدو ورود به بیمارستان                                | ۷۹           | (۳۱/۵) | ۳۸ | (۱۵/۱)       | ۱۳۴ | (۵۳/۴)       |  |
| ۲۱ معرفی پزشک کودک به شما و کودک                                                        | ۱۴۱          | (۵۶/۲) | ۲۷ | (۱۰/۸)       | ۸۳  | (۳۳/۱)       |  |
| ۲۲ دادن اطلاعات کافی در مورد میزان تعرفه‌ها و پوشش بیمه‌ای به شما                       | ۸۸           | (۳۵/۱) | ۶۱ | (۲۴/۳)       | ۱۰۲ | (۴۰/۶)       |  |

بیماران در مورد میزان تعرفه‌ها آگاهی داشتند (۲۱). بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر بین میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان و نوع بخش ارتباط آماری معنی‌داری وجود دارد به طوری که در بخش داخلی بیشترین رضایت و در بخش کلیه کمترین رضایت از رعایت منشور حقوق بیمار وجود دارد. این درحالی است که مطالعه کلروزی و همکاران نشان داد بیشترین رضایت در بخش جراحی قلب باز و کمترین رضایت در بخش نورولوژی و اعصاب وجود داشت (۱۵). نتایج مطالعه مصدق راد و همکاران نشان می‌دهد علی‌رغم آن که به طور کلی میزان آگاهی پزشکان از حقوق بیمار در حد خوب می‌باشد، هنوز میزان رعایت این حقوق در برخی از

بدو ورود، معرفی مراکز حمایت‌کننده مالی- اجتماعی و رفاهی به والدین و دادن اطلاعات کافی در مورد میزان تعرفه‌ها و پوشش بیمه‌ای می‌باشد. با توجه به نتایج مطالعه می‌توان گفت عدم شفافیت جنبه‌های تامین مالی هزینه مراقبت‌ها از مهم‌ترین نارضایتی‌های والدین کودکان می‌باشد. از این نظر نتایج مطالعه حاضر با نتایج سایر مطالعات انجام شده در خصوص رضایت بیمار همخوانی دارد. نتایج به دست آمده از مطالعه داداشی و همکاران نشان داد که تنها ۴۷/۱٪ از افراد نمونه از میزان تعرفه‌های درمانی اطلاع داشتند (۲۰). بررسی کشوری و همکاران در رابطه با نگرش بیمار نسبت به رعایت حقوق بیماران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان داد ۴۳/۳٪ از

جدول ۲- میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان برحسب متغیرهای دموگرافیک

| نتایج آزمون | میزان رضایت |               |      |          | متغیرهای دموگرافیک |
|-------------|-------------|---------------|------|----------|--------------------|
|             | ناراضی      | تا حدودی راضی | راضی |          |                    |
|             | درصد        | درصد          | درصد |          |                    |
| $P = ۰/۶۲۷$ | ۲۴/۲        | ۷۳/۲          | ۲/۶  | زن       | جنس                |
|             | ۱۵          | ۸۰            | ۵    | مرد      |                    |
|             | ۴۵/۵        | ۵۴/۵          | ۰    | کارمند   |                    |
| $P = ۰/۰۱۲$ | ۲۱/۶        | ۷۶/۱          | ۲/۳  | خانه‌دار | شغل                |
|             | ۱۰/۸        | ۸۱/۱          | ۸/۱  | آزاد     |                    |
|             | ۱۶/۷        | ۷۷/۸          | ۵/۵  | ابتدایی  |                    |
| $P = ۰/۷۷۸$ | ۲۲/۷        | ۷۵            | ۲/۳  | راهنمایی | تحصیلات            |
|             | ۲۵/۵        | ۷۱/۴          | ۳/۱  | دیپلم    |                    |
|             | ۱۳/۳        | ۸۶/۷          | ۰    | لیسانس   |                    |

جدول ۳- توزیع فراوانی میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکانشان برحسب نوع بخش بیمارستان

| نام بخش       | میزان رضایت |       |      |         |      | نام بخش |
|---------------|-------------|-------|------|---------|------|---------|
|               | داخلی       | جراحی | کلیه | نوزادان | خون  |         |
|               | درصد        | درصد  | درصد | درصد    | درصد |         |
| راضی          | ۴/۶         | ۰     | ۹/۱  | ۰       | ۰    | اورژانس |
| تا حدودی راضی | ۷۸/۷        | ۷۵    | ۳۶/۴ | ۷۱/۴    | ۱۰۰  | درصد    |
| ناراضی        | ۱۶/۷        | ۲۵    | ۵۴/۵ | ۲۸/۶    | ۰    | درصد    |
| $P = ۰/۰۳۳$   |             |       |      |         |      | P-value |

رضایت داشتند ولی همچنان تفاوت‌های قابل ملاحظه و معناداری از نظر میزان رضایت از رعایت حقوق بیمار بین بخش‌های مختلف بیمارستان وجود دارد. بر این اساس افزایش متوازن سهم رضایت‌مندی بیماران در بخش‌های مختلف بیمارستان ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به این که بیشترین نارضایتی بیماران مربوط به عدم معرفی پرستاران به والدین و کودک، عدم معرفی مراکز حمایت‌کننده مالی-اجتماعی و عدم ارائه اطلاعات کافی در مورد میزان تعرفه‌ها و پوشش بیمه‌ای می‌باشد، در این ارتباط آموزش پرستاران، نصب تعرفه‌های اعلام شده از سوی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی و ارائه اطلاعات لازم به بیماران در خصوص میزان تعرفه‌ها و پوشش‌های بیمه‌ای می‌تواند سبب رضایت بیشتر والدین کودک بیمار گردد.

بخش‌های بیمارستان از امتیاز کم و در حد ضعیفی برخوردار بوده است (۲۲). مطالعه قاسمی نیز در بیمارستان‌های شهر سبزوار نشان می‌دهد ۵۷/۵٪ از بیماران مورد مطالعه بیان داشتند حقوق و قلمرو آنان اغلب از سوی کارکنان درمانی مورد احترام واقع می‌شود ولی میزان احترام به قلمرو حقوق بیماران در بیمارستان زنان بیشتر از سایر بیمارستان‌ها بوده است (۲۳).

## نتیجه‌گیری

اگرچه اکثریت والدین در مورد رعایت حقوق بیمار برای کودکان

## References

- Sharifi A, Jalali R, Shahbazi N. Awareness of their rights and respecting the patient's perspective of hospital patients Imam Reza (AS) in Kermanshah, 1391. The Iranian Journal of Medical Law 2012; 6(23); 125-134. (Persian)
- Parsapour E, Malakafzali H, Larijani B. Attitudes of patients, doctors and nurses on the need to respect the rights of patients. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2009; 2(4); 79-90. (Persian)
- Sadati Z. Satisfaction of patients attending the emergency department of a teaching hospital in Mashhad. Journal of Nursing & Midwifery, Shahid Beheshti University of Medical Sciences and Health Services 2006; 2(5); 21-30. (Persian)
- Rabiei M, Shahidzade E. Satisfaction of Patients admitted to public hospitals affiliated to Hamedan University of Medical Sciences and the factors influencing. Payesh journal 2006; 4(1); 41-49. (Persian)
- Dadashi M, Andarz R, Habibi E, Jilani M. Satisfaction of observing the rights of patients referred to private clinics. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2010; 4(1); 40-47. (Persian)
- Khashjan A, Mohammadi R, Tamadonfar M. Customer Satisfaction Survey of emergency medical services. Iranian Journal of Nursing Research 2005; 4(2); 49-57. (Persian)
- Nematollahi M, Fesharaki M, Tofighi H. Comparing the laws regarding patient rights and patient rights in a survey of Shiraz University of Medical Sciences and Health Services. Teb o Tazkiye 2000; 2(1); 15-22. (Persian)
- Hajavi A, Tabibi SJ, Sarbaz Zin Abad. A comparative study of patients' rights in selected countries and to provide an effective solution to Iran. Scientific journal of forensic medicine 2003; 10(36); 196-201. (Persian)
- Jolaei S, Nikbakht E, Yekta Z. Phenomenological explanation of patient rights. PhD thesis. Faculty of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences: 2007. (Persian)
- Jolaei S, Hajibabaei F. Patients Bill of Rights: a review of studies conducted in Iran. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2010; 4(2); 23-33. (Persian)
- Omidvari S, Shahidzadeh E, Montazeri E. Patients satisfaction with hospital, Tehran University of Medical Sciences. Bavard journal 2006; 3(1); 61-69. (Persian)
- Hatami H, Razavi S. textbook: Comprehensive of public health. Chapter 5. Second edition, Tehran: Arjmand publication, 2006, pp. 2164-2157. (Persian)
- Kemper A, Fant K, Clark S. Informing parents about newborn screening. humans nursing journals 2005; 22(4); 28-32.
- Hajinejad M, Rafiei F, Jalili J, Haghani H. Relation between nurse caring behaviors associated with patients' perception of patient satisfaction. Journal of Nursing 2006; 20(4); 73-83. (Persian)
- Kalrozi F, Dadgary F, Zareiyan A. Patient satisfaction with the performance of the health care provisions of the Charter of Patient Rights. Military Medicine Journal 2010; 22(3); 143-148. (Persian)
- Kolahi A, Sohrabi M. Hospital patients conscious of Imam Hussain (AS) Patient Bill of Rights in 1386. Teb o Tazkiye 2007; 9(3); 18-25. (Persian)
- Voskoei KH, Karimi M, Asnoashari H, Kohan N. Evaluation of patients' rights in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences in 1387. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2009; 3(2); 47-54. (Persian)
- Dadkhah B, Mohammadi E, Mozafari N. Respect to the range and scope of the rights of hospitalized patients in Ardabil. Journal of Nursing and Midwifery Research 2004; 23(2); 37-44. (Persian)
- Patricia S. Yoder-Wise RN, ANEF F. Leading and Managing in Nursing. 5th Edition; October 27, 2010, Amazon publication p. 397-8.
- Dadashi M, Andarz R, Habibi E, Jilani M. Satisfaction level of clients' rights to respect patient. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2010; 4(1); 61-68. (Persian)
- Keshvari M. Patient attitude toward compliance with patients' rights in hospitals of Isfahan University of Medical Sciences, 1381. Proceedings of the First National Conference on Patient Rights, Fasa University of Medical Sciences, 2003. (Persian)
- Mosadegh Rad A, Asnoashari P. Doctors and

patients are aware of their rights and respecting patient martyr Beheshti Hospital in Isfahan. Iranian Journal of Medical Education 2004; 11(1); 43-50. (Persian)

23. Ghasemi M. Evaluation of respect for territory and rights of patients in Sabzevar Hospitals. Journal of Sabzevar University of Medical Sciences 2000; 5(2): 20-25. (Persian)

# The Rate of Parent Satisfaction with Respect of Patient Bill of Rights for Children's Admitted in Pediatric Educational and Treatment Centers Affiliated to Tehran University of Medical Sciences (TUMS) in 2011

Payman Mahboobi Ardakan\* - Hossein Shafie Mazrae no\*\* - Mohammad Zarezadeh\*\*\* - Fataneh Shaterzadeh\*\*\*\* - Parisa Mehdizadeh\*\*\*\*\* - Zahra Motaghd\*\*\*\*\* - Mohammad Meskarpour Amiri\*\*\*\*\*† - Nahid Shahabi\*\*\*\*\* - Mohsen Pakdaman\*\*\*\*\*

\*MSc in Health Economics, Shahed University, Tehran, Iran.

\*\*MSc in Health Economics, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

\*\*\*MSc in Hospital Management, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

\*\*\*\*BSc in Nursing, Yazd University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

\*\*\*\*\*PhD Student in Health Economics, Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

\*\*\*\*\*Medical Student, Student Research Center, Shiraz University of Medical Science, Shiraz, Iran

\*\*\*\*\*MSc in Health Economics, Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

\*\*\*\*\*MSc in Health Education and Promotion, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

\*\*\*\*\*PHD Student in Health Economics, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

## Abstract

**Background:** Based on the Patient bill of rights, Patient children's parents have right to receive an appropriate and effective treatment and care with respect and regardless of race, religious and cultural groups, as soon as possible. In this area, parents view point to education and health services could be a positive step in improving health services in relation to the child, and society.

**Aims:** The aim of this study was to determine the parent's satisfaction with respect of children's rights by medical teams in pediatric educational and treatment Centers of Tehran University of Medical Sciences.

**Methods:** This study was a descriptive - analytical and in terms of time, a cross-sectional study in which 251 parents of children admitted to the pediatric educational and treatment hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences participated that at least three days of the hospital admission of them passed. Sampling was in stratified method and data collection tool was a standard questionnaire designed based on patients' rights bill. For data analysis, descriptive statistics and Chi-square test was used. The research data were analyzed using SPSS version 13 software and analysis of descriptive statistics besides, the chi-square test.

**Findings:** Results showed 75% of the parents to somewhat satisfied from health care team respect of patient bill of rights for their children. Satisfaction rate from respect to patients' rights about children's depends on hospital departments and parent's job groups ( $P < 0.05$ ). Most complaints were related to nephrology (54%) and emergency

(51%) departments. Also, most areas of dissatisfaction were related to not-introducing nurse to child, not-introducing financial and social aid centers and no-talking about the prognosis.

**Conclusion:** Most of parents have satisfaction about application of provision of patient rights for their children but there are still substantial and meaningful differences between different parts of a hospital.

**Key words:** Patient Rights, Children, Satisfaction

Received: 5 Oct 2013

Accepted: 19 Feb 2014

†Correspondenc: Health Economics Department, Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran. Tel: +98(21)55422168

Email: amiri@gmail.com