پژوهشی

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*** - فتانه شاطرزاده**** - پریسا مهدی زاده***** - زهرا معتقد****** - محمد مسکرپور 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 منشـور حقوق بیمار، والدین کودکان بیمار حق دارند در اسرع وقت، درمان و مراقبت مطلوب و مؤثر را با احترام کامل و بدون توجـه به عوامل نـژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته 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.

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 بیمارستان‌های آموزشی- درمانی کودکان وابسـته به دانشـگاه علوم پزشکی تهران که حداقل سه روز از بسـتری شدن آن ها در بیمارستان گذشته بود شرکت نمودند. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای و ابزار گردآوری اطلاعات توسط پرسشـنامه استانداردی بود که بر اساس موارد مندرج در منشـور حقوق بیمار طرح ریزی شده بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم افزار SPSS نسخه ۱۳ و آنالیزهای آمار توصیفی و آزمون کای اسکوئر استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشـان داد ۷۵٪ از والدین کودکان از رعایت منشـور 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 بخش‌های کلیه (۵۴٪) و اورژانس (۵۱٪) بود. همچنین بیشترین زمینه‌های 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.

نتیجه‌گیری: اکثریت والدین در خصوص اجرای مفاد حقوق بیمار برای کودکانشـان تا حدود زیادی رضایت داشتند ولی هنوز تفاوت‌های قابل ملاحظه و معناداری از این نظر بین بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها وجود دارد.

واژگان کلیدی: حقوق بیمار، کودک، رضایت

وصول مقاله: ۹۲/۰۷/۱۳ تایید مقاله: ۹۲/۱۱/۳۰

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

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

مقدمه

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

در کشـور ما علی‌رغـم تصویب منشـور حقوقی بیمـار توسط وزارت بهداشـت درمان و آمـوزش پزشکی در سال ۱۳۸۱ هنـوز این حقوق بـه درستی شناخته و پذیرفته نشده است به طوری که مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که بیمـاران ساکن در بیمارستان‌های دانشگاه‌های اصلـی علوم پزشکی از آگاهـی کمی نسبت به حقوق خـود برخوردار هستنـد (۴). نعمت اللهی و همکاران معتقدنـد هر چند که در قوانین ایران مجموعه منسجمی به نام قوانین حقوق بیمار وجود ندارد ولی در قسمت‌هـای مختلف قوانین و مقررات وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، قوانینی در مورد مراقبت، رازداری در درمان، رضایت، مشاوره، فوریت‌های پزشکی و صورت‌حساب‌هـای هزینه‌ای در نظر گرفته شده اسـت (۷). حاجـوی و همکـاران در مطالعه خود نشـان دادند که در منشور حقوق بیماران کشورهای آمریکا، انگلستان، کانادا و فرانسه حق دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، حق رضایت برای درمان، حـق حریم شخصی و حق حفظ حقوق بیمار و حق شکایت وجود دارد که این مورد در منشور مصوب سال ۱۳۸۱ ایران به چشم نمی‌خورد.

نتایـج برخی تحقیقات انجام شـده در مورد حقوق بیمار نشان می‌دهد کـه اغلب بیماران معتقدند مـوارد حقوقی از جمله دریافت اطلاعات از تشخیـص و درمان یا عـدم درمان، عواقب و خطـرات ناشی از درمان و عـدم درمـان، توجه بـه خواسته و نیـاز آن‌ها از سـوی تیم مراقبت رعایت نمی‌شـود (۶-۳). در مطالعه‌ای که توسـط پارسای و همکاران در سال ۱۳۸۰ بر روی ۵۷۰ نفر بیمار بستری و ۱۲۴ نفر پزشک معالج در ۱۲ مرکـز پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهیـد بهشتی انجام شد حـدود ۳۵٪ بیماران اعتقاد داشتند که حقـوق آن‌ها رعایت نمی‌شود و عمده‌تریـن حقوق خود را، برخـورداری از بهترین روش تشخیص و درمانـی و رعایت شوونات و احتـرام لازم می‌دانستند. هرچند که ۴۲٪ پزشکـان نیز معتقد بودند حقـوق آن‌ها هم به عنـوان پزشک رعایت نمی‌شـود (۱۲). رعایت حقوق بیمار اسـاس رضایت بیمار از مراقبت‌ها و رضایـت بیمـار از مراقبت‌ها اسـاس انتخاب یک واحـد ارائه دهندهٔ خدمـات بهداشتی و درمانی از سـوی بیمار یا توصیه آن واحد به دیگر بیمـاران می‌باشـد. عدم رعایت حقوق بیمـار می‌تواند منجر به کاهش میـزان رضایت بیمـاران و منجر به کاهش همکـاری درمانی گردد که این موضوع می‌تواند موجب به هدر رفتن منابع و کاهش کیفیت پیامد واحد ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی شود (۱۱).

لازم بـه ذکر است علی‌رغم این که مطالعات زیادی در خصوص بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار در داخل و خارج از کشور صورت گرفته اسـت ولی به ندرت مطالعاتی رعایت منشـور حقوق بیمار در خصوص کودکـان را ارزیابی نموده‌اند. از آن جایـی که کودکان سرمایه آینده و لازمه حیات جامعه‌اند و بهره‌گیری مطلوب از توان فکری و عملی آن‌ها تـا حدود زیادی وابسته به بهره هوشی و سلامت کامل جسمی و روانی آن‌هـا می‌باشد، رعایت منشور حقوق بیمار درخصوص کودکان اهمیت فزاینـده‌ای می‌یابد. والدین نیاز دارند ایـن اطلاعات بیماری کودک به صورت شفـاف و قابل فهم در اختیارشان قرار گیـرد تا بتوانند هر چه بهتـر در مورد مراقبت از کودک خود تصمیم گیری کنند (۲). به علاوه رعایـت حقوق بیمار برای کودکان و احترام بـه آن موجب خواهد شد کـه افراد جامعه فردا که کودکـان امروز هستند افرادی قانونمند، سالم و مسوولیت‌پذیـر 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

مطالعـه حاضر یـک مطالعه توصیفی-تحلیلـی و از نظر زمان مقطعی بـود. محیط پژوهش نیز شامل تمامـی مراکز آموزشی درمانی کودکان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران می شد. پژوهش حاضر در سال ۱۳۹۰ انجام شد و نمونه پژوهش را ۲۵۱ نفر از والدین کودکان بستری در بیمارستان‌هـای مورد نظر که حداقل سه روز از بستری شدنشان در بیمارستان گذشته بود تشکیـل می‌دادند. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای بود، به این صورت که تعداد کل تخت‌ها جهت کودکان بستری در هر کـدام از بیمارستان‌ها محاسبه گشتـه و سپس به نسبت تعداد تخت در هر بخش به تعداد کل تخت‌های بیمارستان در هر بیمارستان اقدام به نمونه گیری گردید. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول حجم نمونه زیر استفاده شد که میزان α (خطای نوع اول) برابر با ۰/۰۵ و β (خطای نوع دوم) برابر ۰/۱ در نظر گرفته شد.

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

روش گـردآوری اطلاعـات از طریق پرسشنامه بود کـه توسط والدین کـودک تکمیل شد و در صورت بی‌سواد بودن والدین توسط پژوهشگر بـرای آن‌ها خوانده شـد و نظراتشان عیناً ثبت گردیـد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه خود ساخته بود که براساس موارد مندرج در منشور

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

حقوق بیمار طرح ریزی شد. پرسشنامه شامل دو بخش بود، بخش اول شامـل ۱۵ سوال در مورد مشخصات فردی و خانوادگی و محل بستری واحدهـای مورد پژوهـش می‌شد. بخش دوم شامـل ۲۲ سوال مربوط بـه میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقـوق بیمار برای کودکان توسـط 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 توسـط جمع آوری آرای صاحبنظران بررسی شد. برای تعییـن پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفا کرونباخ استفاده شد. ضریب مذکور ۰/۸۷۲ به دست آمد که در حد قابل قبول بود.

جهـت تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمـار توصیفی و برای تعیین عوامل موثـر بر میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار توسط تیم بهداشتـی نیزاز آمار استنباطی و آزمـون کای اسکوئر استفاده گردید. کلیـه داده‌هـای پژوهش در نرم افزار SPSS نسخـه ۱۳ مورد تجزیه و تحلیل و ارزیابی قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته‌هـا نشان داد کـه از نظر جنس والدین حدود ۸۰٪ زن و ۲۰٪ مرد بودنـد. سن افراد مطالعه حداقـل ۱۹ و حداکثر ۶۲ سال بود (میانگین سنـی ۳۲/۴۴ و انحراف معیار ۸/۴). سن کودکان نیز بین یک روز تا ۸ سال بود (میانگین سنی ۴/۶ و انحراف معیار ۳/۶). از نظر تعداد دفعات بستـری شدن کودکان در بیمارستان کمترین آن‌ها یک بار و بیشترین تعداد دفعات بستری ۱۰ بار بود.

جـدول ۱ میزان رضایت والدین را از رعایت منشور حقوق بیمار توسط تیـم بهداشتی برای کودکانشان توصیـف می‌کند. بر اساس این جدول بیشترین رضایت ۸۳/۳٪ (راضی) بود که مربوط به دسترسی به پرستار در طـول مدت بستری و کمترین رضایـت ۵۳/۴٪ (ناراضی) مربوط به معرفی پرستاران به شما و کودک در بدو ورود به بیمارستان بود.

میـزان رضایـت والدین از رعایـت منشور حقوق بیمار بـرای کودکان برحسـب متغیرهای دموگرافیک در جدول ۲ نشان داده شد. یافته‌های جدول ۲ نشـان داد در تمام گروه‌های دموگرافیک شامل جنس، شغل و تحصیـلات بیشترین درصد متعلق به تا حدودی راضی بود که از نظر جنسیـت ۷۳٪ از زنان و ۸۰٪ از مـردان را تشکیل داد. از نظر مقایسه شغلـی هم تا حدودی راضی بیشتریـن درصد را به خود اختصاص داد: کارمندان، خانه داران و افراد دارای شغل آزاد به ترتیب ۵۴/۵٪، ۷۶/۱٪ و ۸۱/۱٪ از بـه کارگیری اصول منشور حقوق بیمار برای کودک بیمار تـا حدودی رضایت داشتند. در مورد تحصیلات هم به همین صورت تا حدودی راضی بـا درصدهای ابتدایـی ۷۷/۸٪، راهنمایی ۷۵٪، دیپلم ۷۱/۴٪ و لیسانـس ۸۶/۷٪ بالاترین درصدها بودنـد. با توجه به نتایج آزمـون کای- دو میـزان رضایت والدین از بـه کارگیری اصول منشور حقـوق بیمار برای کودک بیمار بین جامعـه زنان و مردان و همچنین بیـن سطوح مختلف تحصیلات اختلاف معناداری نداشت (P = ۰/۶۲۷ و P = ۰/۷۷۸). اما تفاوت معناداری بین گروه‌های شغلی والدین از نظر رضایت از رعایت منشور حقوق بیمار وجود داشت (P = ۰/۰۱۲).

توزیع فراوانی میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکانشان برحسب نوع بخش بیمارستان در جدول ۳ نشان داده شد. بر اساس نتایج این جدول بخش داخلی با ۸۳/۳٪ بالاترین میزان رضایت را بـه خود اختصاص داد و بخش کلیه بـا ۵۴/۵٪، بیشترین نارضایتی را بـه خود اختصاص داد. همچنین بین میزان رضایت از رعایت منشور حوق بیمار و بخش‌های مختلف بیمارستان تفاوت معنادار آماری وجود داشت (P = ۰/۰۳۳).

بحث

بـر اساس یافته‌های مطالعه حاضـر ۷۴/۵٪ از والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودک توسط تیم بهداشتی تا حدودی راضی و ۳٪ به طـور کامل راضی بودند. نتایج حاصل از این مطالعه با بررسی مطالعات مختلفـی که در زمینه رعایت حقوق بیمار در بزرگسالان صورت گرفته بود و بیش از نیمی از بیماران اظهار داشته بودند که حقوق آنان از سوی کارکنـان درمانی مورد توجه و احتـرام قرار گرفته است همخوانی دارد (۱۸، ۱۷، ۱۶). پژوهشـی که وسکویی و همکـاران در بیمارستان‌های شهـر تهـران انجام دادند نیز نشـان داد که میزان رضایـت بیماران از رعایت حقـوق خویش ۵۳/۲٪ بوده است. علی‌رغـم نواقص موجود در سیستم‌های ارائه خدمات سلامت دلیـل این رضایت می‌تواند ناآگاهی بیماران از حقوق خود و سطح پایین توقع و انتظارات بیماران نسبت به رعایت حقوقشان باشد (۱۷).

براسـاس یافته‌های مطالعه بیشترین رضایـت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار بـه ترتیب مربوط به محرمانه نگاه داشتن پرونده پزشکی، رفتـار تـوام با احترام از سـوی پرسنل درمانی و دسترسـی به پرستار در طـول مدت بستری می‌باشد. با توجه بـه نتایج این مطالعه می‌توان گفـت رعایت الزامات حرفه‌ای، احترام به بیمـار و دسترسی به پرستار بیشتریـن میزان رضایـت را از سوی والدین داشته است. این در حالی اسـت که نتایـج مطالعه وسکویـی و همکاران نشـان می‌دهد رضایت بیماران از رعایت حق رضایت اگاهانه بیشترین و رعایت حق استقلال و تصمیم‌گیری کمترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده‌اند (۱۷). همچنیـن دادخواه و همکـاران در مطالعه خود نشان دادند که ۵۳/۷٪ از بیمـاران احساس می‌کردند که حقوق آنـان اغلب از سوی کارکنان درمانـی مورد توجه و احترام قـرار گرفته اسـت (۱۸). پاتریکا و یودر معتقدنـد برای درمان بهتر و سریع‌تر بیمار، رابطه کادر پزشکی و بیمار باید به بهترین شکل صورت گیرد. همچنین افزایش کیفیت مراقبت از بیمـار 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 بیمـار بـه ترتیب مربوط به معرفـی پرستاران به والدیـن و کودک در

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

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

	سوال	راضی	تاحدودی راضی	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 توام 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 وکارهای 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 پیش اگهی 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 حمایت کننده 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)

بـدو ورود، معرفی مراکـز حمایت کننده مالـی- اجتماعی و رفاهی به والدین و دادن اطلاعات کافی درمورد 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 می‌باشـد. از این نظر نتایج مطالعـه حاضر با نتایج سایر مطالعات انجام شده در خصوص رضایت بیمـار همخوانی دارد. نتایج به دست آمده از مطالعـه داداشی و همکـاران نشان داد که تنهـا ۴۷/۱٪ از افراد نمونه از میـزان تعرفه‌های درمانـی اطلاع داشتنـد (۲۰). بررسی کشوری و همکـاران در رابطه با نگرش بیمار نسبـت به رعایت حقوق بیماران در بیمارستان‌هـای دانشگاه علـوم پزشکی اصفهان نشـان داد ۴۳/۳٪ از بیماران در مورد میزان تعرفه‌ها آگاهی داشتند (۲۱).

بر اساس یافته‌هـای مطالعه حاضر بین میزان رضایت والدین از رعایت منشور حقوق بیمار برای کودکان و نوع بخش ارتباط آماری معنی‌داری وجـود دارد به طوری که در بخش داخلی بیشترین رضایت و در بخش کلیـه کمتریـن رضایت از رعایت منشور حقوق بیمـار وجود دارد. این درحالی است که مطالعه کلروزی و همکاران نشان داد بیشترین رضایت در بخـش جراحی قلب بـاز و کمترین رضایت در بخـش نورولوژی و اعصـاب وجود داشت (۱۵). نتایـج مطالعه مصدق راد و همکاران نشان مـی دهد علی‌رغم آن که بـه طور کلی میزان آگاهی پزشکان از حقوق بیمار در حد خوب می‌باشد، هنوز میزان رعایت این حقوق در برخی از

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

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

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

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

نام بخش / میزان رضایت	داخلی	جراحی	کلیه	نوزادان	خون	اورژانس
	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد
راضی	۴/۶	۰	۹/۱	۰	۰	۰
تاحدودی راضی	۷۸/۷	۷۵	۳۶/۴	۷۱/۴	۱۰۰	۵۰
ناراضی	۱۶/۷	۲۵	۵۴/۵	۲۸/۶	۰	۵۰
P-value	P= ۰/۰۳۳					

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 بیمـاران مورد مطالعه بیان داشتند حقوق و قلمرو آنان اغلب از سـوی کارکنان درمانی مورد احترام واقع می شود ولی میزان احترام به قلمرو حقوق بیماران در بیمارستان زنان بیشتر از سایر بیمارستان‌ها بوده است (۲۳).

نتیجه‌گیری

اگرچـه اکثریـت والدین در مـورد رعایت حقوق بیمار بـرای کودکان رضایـت داشتند ولـی همچنان تفاوت‌های قابل ملاحظـه و معناداری از نظـر میزان رضایـت از رعایت حقوق بیمار بیـن بخش‌های مختلف بیمارستان وجود دارد. بر این اساس افزایش متوازن سهم رضایت‌مندی بیماران در بخش‌های مختلف بیمارستان ضروری به نظر می‌رسد.

بـا توجه به این که بیشترین نارضایتی بیمـاران مربوط به عدم معرفی پرستاران به والدین وکـودک، عدم معرفی مراکز حمایت کننده مالی-اجتماعـی و عدم ارائه اطلاعات کافی در مورد میزان تعرفه‌ها و پوشش بیمـه‌ای می‌باشـد، در این ارتباط آموزش پرستـاران، نصب تعرفه‌های اعـلام شده از سوی وزارت بهداشـت و درمان و آموزش پزشکی و ارائه اطلاعـات لازم به بیمـاران در خصوص میزان تعرفه‌هـا و پوشش‌های بیمه‌ای می‌تواند سبب رضایت بیشتر والدین کودک بیمار گردد.

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

References

1. 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)
2. Parsapour E, Malakafzali H, Larijani B.Attitudesofpatients, doctorsandnurseson the need torespect the rights ofpatients. Iranian Journal of Medical Ethicsand History of Medicine 2009: 2(4);79-90. (Persian)
3. Sadati Z.Satisfactionofpatients attendingthe emergency departmentofateaching hospital inMashhad. Journal of Nursing & Midwifery, Shahid Beheshti University of Medical Sciences and Health Services 2006: 2(5);21-30. (Persian)
4. Rabiei M, Shahidzade E. satisfaction of Patientsadmitted topublic hospitalsaffiliatedto HamedanUniversityof Medical Sciencesandthe factors influencing. Payesh journal 2006: 4(1); 41-49. (Persian).
5. Dadashi M, Andarz R, Habibi E, Jilani M.Satisfaction of observing the rights of patients referred toprivate clinics. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2010: 4(1); 40-47. (Persian)
6. Khashjan A, Mohammadi R, Tamadonfar M. Customer Satisfaction Survey of emergency medical services. Iranian Journal of Nursing Research 2005: 4(2): 49-57. (Persian)
7. Nematollahi M, Fesharaki M, Tofighi H. Comparing the laws regarding patient rights and patient rights inasurvey of Shiraz University of Medical Sciences and Health Services. Teb o Tazkiye 2000: 2(1); 15-22. (Persian)
8. Hajavi A, Tabibi SJ, Sarbaz Zin Abad. A comparative study of patients' rights in selected countries and to providean effective solution to Iran. Scientific journal of forensic medicine 2003: 10(36); 196-201. (Persian)
9. Jolaei S, Nikbakht E, Yekta Z. Phenomenological explanation of 0patientrights.PhD thesis. Faculty of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences: 2007. (Persian)
10. Jolaei S, Hajibabaei F. PatientsBill of Rights: a review of studies conducted inIran. Iranian Journal of Medical Ethicsand History of Medicine 2010: 4(2); 23-33. (Persian)
11. Omidvari S, Shahidzadeh E, Montazeri E. Patientsatisfaction with hospital, Tehran University of Medical Sciences. Bavard journal 2006: 3(1); 61-69. (Persian)
12. Hatami H, Razavi S.textbook: Comprehensive of public health. Chapter5. Second edition, Tehran: Arjmand publication, 2006, pp. 2164-2157. (Persian)
13. Kemper A, Fant K. Clark S. informing parents about newborn screening. humans nursing journals 2005: 22(4); 28-32.
14. Hajinejad M, Rafiei F, Jalili J, Haghani H. Relation between nursecaring behaviors associated with patients' perception ofpatient satisfaction. Journal of Nursing 2006: 20(4); 73-83. (Persian)
15. Kalrozi F, Dadgary F, Zareiyan A. Patient satisfaction with the performance of the health careprovisions of the Charter of Patient Rights. Military Medicine Journal 2010: 22(3); 143-148. (Persian)
16. Kolahi A, Sohrabi M. Hospital patients conscious of Imam Hussain (AS) Patient Bill of Rightsin 1386. Teb o Tazkiye 2007: 9(3); 18-25. (Persian)
17. Voskoei KH, Karimi M, Asnoashari H, Kohan N. Evaluation of patients' rights in hospitals affiliated toTehranUniversity of Medical Sciencesin 1387. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine 2009: 3(2); 47-54. (Persian)
18. Dadkhah B, Mohammadi E, Mozafari N. Respectto therangeand scope of the rights of hospitalized patients in Ardabil. Journal of Nursing and Midwifery Research 2004: 23(2); 37-44. (Persian)
19. Patricia S. Yoder-Wise RN, ANEF F. Leading and Managing in Nursing. 5th Edition; October 27, 2010, Amazon publication p. 397-8.
20. 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)
21. 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)
22. Mosadegh Rad A, Asnoashari P. Doctors and

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

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)

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)

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

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 Motaghed****** - 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*

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]

(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

[Downloaded from sjfm.ir on 2026-11-02]