مجله علمی پژوهان
مقاله پژوهشی
دوره ۱۴، شماره ۴، تابستان ۱۳۹۵
صفحات ۷۰ تا ۷۸

میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بخش های رادیولوژی بیمارستان های آموزشی شهر همدان از دیدگاه بیماران و پرسنل در سال ۱۳۹۴

کریم قاضی خانلو ثانی[۱]، زهرا فرزانگان[۲*]

۱. استادیار فیزیک پزشکی، گروه رادیولوژی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۲. دانشجوی کارشناسی رادیولوژی، مرکز پژوهش دانشجویان، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

مشخصات مقاله

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۱/۲۳
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۶/۱۲

واژگان کلیدی

منشور حقوق بیمار
بیمارستان های آموزشی
دیدگاه بیماران و پرسنل

نویسنده مسئول

زهرا فرزانگان، دانشجوی کارشناسی رادیولوژی، مرکز پژوهش دانشجویان، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

تلفن: ۰۸۱-۳۲۵۲۶۲۰۰
ایمیل: Fn.Spring2014@Gmail.com

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است

چکیده

مقدمه: بیمارستان ها و مراکز آموزشی درمانی وظیفه بهبود ارائه خدمات و افزایش رضایتمندی بیماران را دارند. به علت ضرورت رعایت این اصول، پژوهش حاضر جهت تعیین میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بخش های رادیولوژی بیمارستان های آموزشی همدان در سال ۱۳۹۴ اجرا شد.

روش کار: این پژوهش یک مطالعه توصیفی_تحلیلی از نوع مقطعی بود، که روی ۱۳۰ بیمار که با روش نمونه گیری در دسترس و تمام پرسنل رادیولوژی در بیمارستان های آموزشی همدان در سال ۱۳۹۴ انتخاب شده بودند، انجام شد. داده ها بوسیله فرم مشخصات دموگرافیک و ۱۹ سوال بلی/خیر برای بیماران و ۲۷ سوال ۴ گزینه ای برای پرسنل که بر اساس منشور حقوق بیمار (۱۳۸۸) طراحی و روایی و پایایی آنها تایید شده بود گردآوری شد. داده ها با آزمون های T مستقل، کای اسکوئر و تحلیل واریانس و با نرم افزار SPSS-۱۶ تحلیل شد.

یافته ها: طبق نتایج رعایت منشور حقوق بیمار با میانگین ۵۱/۳۲±۴/۰۶ متوسط بود. احترام به بیمار و عدم تبعیض بیشترین و رسیدگی به شکایات به کمترین میزان رعایت شده بود. بین جنسیت، وضعیت تاهل، سابقه کار و رتبه شغلی در پرسنل و جنسیت و تحصیلات در بیماران و نظرات آنان در مورد رعایت منشور حقوق بیمار اختلاف معناداری وجود نداشت (P<۰/۰۵).

نتیجه گیری: بر اساس نظرات پرسنل و بیماران منشور حقوق بیمار در حد کافی رعایت نمی شود. لذا توصیه می شود بررسی های لازم جهت تعیین موانع و تا حد امکان رفع آن ها صورت گیرد.

مقدمه

با توجه به مشکلات بیماران در طی دوره درمان شامل فشارهای روانی , مالی و اجتماعی این گروه بسیار آسیب پذیر و نیازمند توجه و رعایت حقوق هستند [۱-۴]. مراکز درمانی و بیمارستان ها وظیفه بهبود کیفیت ارائه ی خدمت و جلب رضایت این گروه به عنوان یکی از شاخص های مهم ارزیابی اثر بخشی و کارآیی بهره وری و کیفیت خدمات بهداشتی_ درمانی را برعهده دارند [۵، ۶] و باید حداکثر تلاش خود را در رعایت این اصول در اقدامات تشخیصی و درمانی اعمال کنند [۱، ۳، ۷].

اولین تثبیت کننده ی مفهوم حقوق بیماران بیانیه ی جهانی حقوق بشر سازمان ملل به ویژه ماده ی ۲۵ آن بوده است که

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]
[DOI: 10.21859/psj-140470]

به حق برخورداری انسان ها از بهداشت و مراقبت های پزشکی در سراسر جهان اشاره می کند. بر اساس این بیانیه برخورداری انسان ها از حقوق اساسی خود بسیار مهم و قابل توجه می باشد [۸، ۹]. در ایران نیز منشور حقوق بیماران از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمستان ۱۳۸۱ تدوین گردید و متن جامع و نهایی آن در آبان ماه ۱۳۸۸ از سوی وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به مراکز تابعه ابلاغ شد [۸، ۱۰]. این منشور در کشورهای مختلف جهان مورد توجه بوده است و ضمن حمایت قانونی از بیماران، آگاهی پرسنل را نیز در این زمینه افزایش می دهد [۵، ۱۱-۱۹] و منجر به بهبود روابط بیماران و پرسنل و کاهش صدمات روحی و جسمی بیماران می شود [۵]. با این وجود نتایج حاصل از مطالعات و بررسی های گذشته نشان دهنده کافی نبودن میزان رعایت این منشور در بیمارستان های مورد پژوهش بوده است [۳، ۱۷]. با توجه به نقش افزاینده رعایت این اصول در زمینه های اعتماد و رضایت بیماران و بهبود دریافت خدمت توسط آنان در بیمارستان ها و مراکز درمانی، این مطالعه سعی داشته است میزان رعایت منشور حقوق بیماران (و مطابقت رفتار پرسنل با اصول اخلاقی ذکر شده در این منشور) را در بخش های رادیولوژی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان از دیدگاه پرسنل رادیولوژی و بیماران ارزیابی کند.

روش کار

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی_تحلیلی از نوع مقطعی بود که در زمستان ۱۳۹۴ در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد. نمونه ی پژوهش متشکل از ۱۳۰ نفر از بیماران و تمام پرسنل رادیولوژی شاغل در بیمارستان های آموزشی شهر همدان که جمعا ۷۰ نفر بودند (۲۰۰ نفر از بیماران و پرسنل). روش نمونه گیری برای پرسنل و بیماران به ترتیب به صورت سر شماری و در دسترس بوده است. به این ترتیب که دو گروه شامل پرسنل شاغل در بخش های رادیولوژی بیمارستان های آموزشی همدان و بیماران مراجعه کننده به این مراکز در بازه ی زمانی اجرای طرح و متناسب با تعداد آن ها انتخاب و بررسی شده اند. تمامی پرسنل شاغل در این بیمارستان ها به غیر از پرسنل طرحی که کم تر از ۱ سال سابقه ی کار در بخش را داشته اند و پرسنلی که در بازه زمانی اجرای طرح در مرخصی بوده و یا خودشان تمایل به شرکت در مطالعه را نداشتند انتخاب شدند. تنها بیمارانی مراجعه کننده در زمان های حضور پژوهشگر در بیمارستان در مطالعه شرکت داده شده و بیمارانی که پس از توضیح و کسب اجازه تمایلی به ادامه همکاری نداشتند از مطالعه حذف شدند. پس از مطالعه ی منشور حقوق بیماران، سایر مقالات و منابع مرتبط با این طرح پرسشنامه های مربوط به بیماران و پرسنل به تفکیک تهیه شد و در اختیار اعضاء هیئت علمی گروه رادیولوژی قرار گرفت و پس از اعمال نظرات ایشان در خصوص سوالات و اصلاح و تأیید روایی پرسشنامه ها، پایایی سوالات توسط آزمون آلفای کرنباخ سنجیده شد. پس از کسب اجازه از مسئولان بخش های رادیولوژی بیمارستان های مربوطه به منظور تکمیل پرسشنامه ها توسط بیماران و پرسنل شاغل در بخش در شیفت های صبح و عصر و روزهای متفاوت به بیمارستان مراجعه کرده و پس از اخذ رضایت آگاهانه از بیماران بعد از خروج از اتاق گرافی و نیز پرسنل، پرسشنامه ها در اختیار آن ها قرار داده شد و از پرسنل درخواست شد که به سوالات مربوطه در رابطه با عملکرد همکارانشان در بخش از دیدگاه خود پاسخ دهند. از بیماران نیز درخواست شد به سوالات با توجه به عملکرد پرسنل در بخش رادیولوژی همان بیمارستان پاسخ دهند. بیشترین تعداد پرسشنامه از طریق مصاحبه توسط بیماران و پرسنل بیمارستان بعثت و مابقی به صورت کاملا تصادفی در سایر بیمارستان ها تکمیل شد. پرسشنامه ها شامل دو بخش مشخصات جمعیت شناختی و سوالات مرتبط با رعایت منشور حقوق بیماران بر اساس چارت تدوینی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بوده است که در تحقیق پارسا پور و همکاران روایی و پایایی آن مورد سنجش و تأیید قرار گرفته است [۹]. در پژوهش حاضر روایی صوری پرسشنامه توسط کارشناسان مربوطه تأیید و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرنباخ ۰/۷۶ برای پرسشنامه بیماران و ۰/۸۱ برای پرسشنامه پرسنل محاسبه گردید. این پرسشنامه ها شامل ۲۷ سؤال ۴ گزینه ای (از هرگز تا همیشه) برای پرسنل و ۱۹ سؤال ۲ گزینه ای

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

[DOI: 10.21859/psj-140470]

(از نوع بلی، خیر) برای بیماران بوده است. که به ۵ حیطه شامل: دریافت مطلوب خدمات رادیولوژی (احترام به بیماران و شرایط خاص آنان) شامل ۱۱ سؤال برای پرسنل و ۸ سؤال برای بیماران، حق دسترسی بیمار به اطلاعات مربوط به خود، ۶ سؤال برای پرسنل و ۶ سؤال برای بیماران، در رابطه با حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه ی بیمار، ۴ سؤال برای پرسنل و ۳ سؤال نیز برای بیماران، در خصوص رعایت حریم خصوصی و راز پوشی، ۳ سؤال برای پرسنل و ۲ سؤال برای بیماران و در رابطه با نظام کارآمد و رسیدگی به شکایات، ۳ سؤال برای پرسنل و ۱ سؤال برای بیماران تقسیم بندی شده است. به صورتی که در پرسشنامه ی پرسنل امتیاز بندی از ۱ نمره برای گزینه هرگز تا ۴ نمره برای گزینه همیشه بوده و به همین ترتیب امتیازات از ۶۹/۷۵-۵۹ (ضعیف) ۸۰/۵-۶۹/۷۶ (متوسط)، ۹۱/۲۵-۸۰/۶۰ (خوب) و۱۰۲-۹۱/۲۶ (عالی) طبقه بندی شده است. در پرسشنامه ی بیماران نیز برای پاسخ خیر امتیاز صفر و برای پاسخ بلی امتیاز ۱ در نظر گرفته شد و امتیاز بندی به صورت از ۱۰/۷۵-۲ (ضعیف) ۱۹/۵-۱۰/۷۶(متوسط) ، ۲۸/۲۵-۱۹/۶ (خوب) و۳۷-۲۸/۲۶ (عالی) بود (کد اخلاق: IR.UMSHA.REC/۱۳۹۴/۳۸۱). داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ و به وسیله ی آمار توصیفی و استنباطی از طریق آزمونهای T مستقل، تحلیل واریانس و کای اسکوئر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها

نتایج مطالعه بیماران: مطالعه حاضر به منظور تعیین نظرات بیماران در رابطه با رعایت حقوق آن ها و میزان رضایت ایشان از این امر و همچنین بررسی نظرات پرسنل شاغل در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد. در پرسشنامه بیماران که شامل ۱۹ سوال دارای دو گزینه (بلی/ خیر) بود، برای هر پاسخ بلی امتیاز ۱ و برای هر پاسخ خیر نیز امتیاز صفر در نظر گرفته شده و محدوده ی امتیازات از ضعیف (۱۰/۷۵-۲) تا عالی (۳۷-۲۶/۲۸) در نظر گرفته شده است. نتایج این مطالعه حاکی از این بود که از ۱۳۰ بیمار مورد مطالعه ۵۴/۶ درصد مرد و ۴۵/۳ درصد زن بوده اند. بیماران شرکت کننده با تحصیلات دیپلم به میزان ۳۵/۳ درصد بیشترین میزان مشارکت در مطالعه و بیماران با تحصیلات کارشناسی ارشد به میزان ۱/۵ درصد کمترین میزان مشارکت در پژوهش را داشته اند. (جدول شماره ۱). بر اساس جدول شماره ۲ که به بررسی نظرات بیماران با سطوح متفاوت تحصیلات می پردازد، میزان رعایت تمامی محورهای منشور حقوق بیماران از دیدگاه بیماران زیر دیپلم ۱۸/۹۴±۶/۹۲، دیپلم ۱۸/۲۳±۶/۵، کاردان ۱۸/۱۸±۶/۹۴، کارشناس ۱۷±۷/۷۶ و کارشناس ارشد ۱۹/۵±۶/۳۶می باشد. طوری که اختلاف معناداری بین نظرات این بیماران با سطوح تحصیلات متفاوت، وجود نداشت. میانگین رعایت حقوق بیماران از دیدگاه زنان ۸/۳±۱۸/۶۲ و مردان ۱۷/۸۹±۶/۶۷ و از نظر آماری اختلاف بین این دو گروه معنادار نبود. بدین معنا که زنان و مردان میزان رعایت حقوق بیمار را تقریبا یکسان ذکر کرده بودند (جدول شماره ۳). میزان رعایت کلیه محورهای منشور حقوق بیماران از دیدگاه ایشان در بیمارستان های مورد بررسی با میانگین و انحراف معیار۱۳/۰۶۶ ± ۳/۹۴ در حد متوسط بوده است. به نحوی که در ۵ حیطه مورد بررسی محور پنجم با میانگین (۰/۳۵±۰/۵۴)، ۳۳ درصد در حد ضعیف، ۳۶/۱ درصد در حد متوسط، ۳۳ درصد در حد خوب و فاقد امتیاز عالی بوده است. که در بین حیطه های مورد بررسی کمترین میزان رعایت را به خود اختصاص داده است و محور اول با میانگین (۴/۹۶±۱/۶۷)، ۷/۴ درصد در حد ضعیف، ۳۴/۷ در حد متوسط، ۵/۴۰ درصد در حد خوب و ۱۷/۴ درصد در حد عالی بوده و بیشترین میزان رعایت را به خود اختصاص داده است. از میان سایر حیطه های مورد بررسی حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه ۲۸/۹ درصد در حد ضعیف، ۳۷/۲ درصد در حد متوسط، ۱۹/۸ درصد در حد خوب و ۱۴ درصد در حد عالی و به طور کلی دارای امتیاز "خوب" بوده و پس از احترام به بیمار بیش ترین میزان رعایت را داشته است. حیطه رعایت حق دریافت اطلاعات از دیدگاه بیماران بر اساس یافته های این پژوهش به میزان ۲۲/۷ درصد در حد ضعیف، ۶۳ درصد در حد متوسط، ۱۳/۴ درصد در حد خوب و ۱۰ درصد در حد عالی بوده است که پس از حق رسیدگی به شکایات ضعیف ترین امتیاز و کمترین میزان رعایت را به خود اختصاص داده است و حیطه احترام به حریم خصوصی و رعایت

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]
[DOI: 10.21859/psj-140470]

اصل راز داری ۹/۲ درصد در حد ضعیف، ۵۵ درصد در حد متوسط ۲۵/۸ درصد در حد خوب و ۱۰ درصد در حد عالی بوده است که میزان متوسطی از رعایت را به خود اختصاص می دهد.

نتایج مطالعه پرسنل: این مطالعه به منظور بررسی نظرات پرسنل شاغل در بخش های رادیولوژی بیمارستان های آموزشی همدان در رابطه با رعایت اصول براساس منشور حقوق بیمار توسط همکاران آنها انجام شد. پرسشنامه پرسنل شامل ۲۷ سوال ۴ گزینه ای (هرگز/به ندرت/معمولا/همیشه) امتیاز بندی نیز بر همین اساس از ۱ برای هرگز تا ۴ برای همیشه بوده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که از ۷۰ نفر پرسنل مورد مطالعه ۴۲ نفر ۶۰ درصد زن و ۴۰ درصد مرد بوده اند. تعداد پرسنل شرکت کننده در این مطالعه با سابقه کار کمتر از ۸ سال به تعداد ۳۴ نفر (۴۸ درصد) بیشترین میزان، تعداد افراد متاهل به میزان ۳۸ نفر (۵۵ درصد) بیشتر از افراد مجرد و میزان مشارکت پرسنل با رتبه شغلی کارشناس به تعداد نفر ۴۴ (۶۲ درصد) بیشتر از سایر پرسنل با مابقی رتبه های شغلی بوده است (جدول شماره ۱).

میزان رعایت تمامی محورهای منشور حقوق بیماران از دیدگاه پرسنل زن ۴۵/۸۹±۷/۰۱، مرد ۴۷/۸۳±۷/۱۶، کاردان ۴۸/۹۳±۶/۵۷، کارشناس ۴۵/۸۲±۷/۳۴، تکنسین ۴۶/۴۰±۵/۷۷ و طرحی ۴۲±۸/۷۱ بوده است. طوری که بین جنسیت (P=۰/۲۹) و رتبه شغلی (P=۰/۳۹) و نظرات آنان اختلاف معنادار نبود. همچنین از دیدگاه پرسنل مجرد میانگین رعایت منشور حقوق بیماران ۴۶/۶۲±۸/۶۳، متاهل ۴۶/۶۸±۵/۸۴; پرسنل با سابقه کار کمتر از ۸ سال ۴۴/۹۶±۸/۲۱، ۹ تا ۱۶ سال ۴۶/۶۸±۸/۱۶ و بالاتر از ۱۶ سال ۴۸/۵۰±۳/۳۳ بوده است. طوری که بین سابقه کار و وضعیت تاهل و میزان اعلام شده توسط آنان پس از بررسی با آزمون کای اسکوئر اختلاف معناداری وجود نداشت. بر اساس میزان رعایت این اصول از دیدگاه پرسنل محور اول با میانگین ۲۴/۰۴±۵/۰۹ بیشترین میزان رعایت و محور پنجم با میانگین ۳/۴۵±۱/۲۱ کمترین میزان رعایت را داشته است.

جدول ۱. مشخصات جمعیت شناختی شرکت کنندگان مورد پژوهش (بیماران و پرسنل)

		مشخصات دموگرافیک	تعداد (درصد)	انحراف معیار ± میانگین	سطح معنا داری
بیماران	جنسیت (دو)	زن	۵۹ (۴۵/۳)	۱۸/۶۲±۷/۳	۰/۹۲
		مرد	۷۱ (۵۴/۶)	۱۷/۸۹±۶/۶۷	
	تحصیلات (تحلیل واریانس)	زیر دیپلم	۴۴ (۳۳/۸)	۱۸/۹۴±۶/۹۲	۰/۷۴
		دیپلم	۴۶ (۳۵/۳)	۱۸/۲۳±۶/۵۰	
		کاردان	۱۵ (۱۱/۵)	۱۸/۱۸±۶/۹۴	
		کارشناس	۲۳ (۱۷/۶)	۱۷ ±۷/۷۶	
		کارشناس ارشد و بالاتر	۲ (۱/۵)	۱۹/۵۰±۶/۳۶	
پرسنل	جنسیت	زن	۴۲ (۶۰)	۴۵/۸۹±۷/۰۱	۰/۲۹
		مرد	۲۸ (۴۰)	۴۷/۸۳±۷/۱۶	
	رتبه شغلی	کاردان	۱۵ (۲۱)	۴۸/۹۳±۶/۵۷	۰/۳۹
		کارشناس	۴۴ (۶۲)	۴۵/۸۲±۷/۳۴	
		تکنسین	۵ (۷)	۴۶/۴۰±۵/۷۷	
		طرحی	۶ (۸)	۴۲ ±۸/۷۱	
	تاهل	مجرد	۳۲ (۴۵)	۴۶/۶۲ ± ۸/۶۳	۰/۴۰
		متاهل	۳۸ (۵۵)	۴۶/۶۸ ±۵/۸۴	
	سابقه کار	کمتر از ۸ سال	۳۴ (۴۵)	۴۴/۹۶ ±۸/۲۱	۰/۲۷
		۹ تا ۱۶ سال	۱۶ (۲۲)	۴۶/۶۸ ±۸/۱۶	
		بالاتر از ۱۶ سال	۲۰ (۲۸)	۴۸/۵۰ ±۳/۳۳	

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

[DOI: 10.21859/psj-140470]

جدول ۲. بررسی ارتباط بین تحصیلات بیماران و میزان رعایت هر محور (تحلیل واریانس)

تحصیلات	احترام به بیمار و عدم تبعیض	دریافت اطلاعات	حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه	احترام به حریم خصوصی	رسیدگی به شکایات
زیر دیپلم	۷٫۰۷±۲٫۵۱	۶٫۲±۲٫۶۹	۲٫۰۷±۱٫۲۸	۳٫۱۰ ±۱٫۰۸	۰٫۹۵±۰٫۸۳
دیپلم	۷٫۰±۲٫۶۷	۵٫۷۷±۲٫۱۶	۲٫۰۷±۰٫۹۴	۳٫۰۲±۱٫۱۷	۰٫۹۷±۰٫۸۰
کاردان	۷٫۰±۲٫۷۶	۶٫۰۷±۲٫۱۰	۲٫۱۵ ±۱٫۲۱	۲٫۸۳±۱٫۳۳	۰٫۹۱ ±۰٫۷۹
کارشناس	۶٫۴۲±۲٫۴۸	۵٫۲۰±۲٫۳۵	۲٫۰۵±۱٫۱۹	۲٫۷۶±۱٫۶۰	۰٫۹۰±۰٫۷۸
کارشناس ارشد	۷٫۰	۶٫۵±۲٫۱۲	۲٫۰±۱٫۴۱	۳٫۰±۱٫۴۱	۱٫۰±۱٫۴۱
کل	۶٫۸۹±۲٫۰۸	۵٫۹۴±۱۱٫۴۲	۲٫۰۶±۱٫۲۰	۲٫۹۴±۱٫۳۱	۰٫۹۴±۰٫۹۲
سطح معناداری	۰٫۹۱	۰٫۸۱	۰٫۶۰	۰٫۹۷	۰٫۹۵

جدول ۳. بررسی ارتباط بین جنسیت بیماران و میزان رعایت هر محور

تحصیلات	احترام به بیمار و عدم تبعیض	دریافت اطلاعات	حق انتخاب	احترام به حریم خصوصی	رسیدگی به شکایات
زن	۷٫۰۷۴±۲٫۷۸	۵٫۷۳±۲٫۱۵	۲٫۰۵±۱٫۱۱	۳٫۱۰±۱٫۰۹	۱٫۰۱±۰٫۸۰
مرد	۶٫۷۵±۲٫۳۵	۵٫۹۳±۲٫۵۶	۲٫۰۹±۱٫۱۴	۲٫۸۷±۱٫۳۴	۰٫۸۹±۰٫۷۹
کل	۲٫۵۶±۱٫۹۶	۵٫۸۳±۲٫۳۵	۱٫۰۷±۱٫۱۲	۲٫۹۸±۱٫۲۱	۰٫۹۹±۰٫۷۹
سطح معناداری	۰٫۸۳	۰٫۸۲	۰٫۹۳	۰٫۸۴	۰٫۶۸

بحث

توجه به حقوق بیماران به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی_درمانی حائز اهمیت است و منجر به کاهش صدمات جسمی و روحی، افزایش مراقبت از بیماران و بهبود روابط بیماران و پرسنل می شود [۱-۴]. به علت ضرورت رعایت این حقوق در افزایش کیفیت ارائه خدمت به بیمار و کاهش صدمات جسمی و روحی او رعایت این حقوق در بخش های رادیولوژی نیز به عنوان یکی از واحد های تشخیصی حائز اهمیت است [۱، ۳، ۷]. لذا این پژوهش برای سنجش میزان رعایت منشور حقوق بیماران در این بخش ها صورت گرفت. بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه که به بررسی میزان رعایت اصول اخلاقی در ارتباط با بیمار توسط پرسنل رادیولوژی از دیدگاه بیماران و همکاران شاغل آن ها پرداخته است میانگین رعایت اصول براساس منشور حقوق بیماران به میزان ۳۲٫۵۱±۴۰۶ در حد متوسط می باشد لازم به ذکر است مطالعه امینی و همکاران در سال ۱۳۹۲ [۳] و مطالعه نصیریانی و همکاران ۱۳۸۷ [۲۰] نیز این میزان را در حد متوسط ذکر کرده اند. با توجه به آموزشی بودن بیمارستان هایی که برای اجرای این پژوهش انتخاب شده اند و عدم آگاهی کافی دانشجویان در رابطه با حقوق بیمار و همچنین لزوم حاضر بودن دانشجویان هنگام انجام خدمات

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]
[DOI: 10.21859/psj-140470]

رادیولوژی در کنار پرسنل به منظور یادگیری آنان، رعایت برخی از محورهای این منشور با محدودیت مواجه بوده است. از بین میانگین نمرات داده شده محور رسیدگی به شکایات ۴۶/۹ درصد در حد ضعیف، ۲۸/۱ درصد در حد متوسط ۲۱/۹ درصد در حد خوب و ۳/۱ درصد در حد عالی بود. که در بین حیطه های مورد بررسی کمترین میزان رعایت را به خود اختصاص داده است و با نتایج حاصل از مطالعه امینی و همکاران که رعایت حق رسیدگی به شکایات را ۲۳/۰۷±۲۳/۸۵ گزارش نموده اند [۳] مطابقت دارد. رعایت حق دریافت اطلاعات بر اساس یافته های این پژوهش به میزان ۵/۷ درصد در حد ضعیف ۱۲/۹ در حد متوسط، ۴۲/۹ درصد در حد خوب و ۳۸/۶ درصد در حد عالی بوده است که پس از حق رسیدگی به شکایات ضعیف ترین امتیاز و کمترین میزان رعایت را به خود اختصاص داده است. این نتیجه با مطالعه بابا محمودی و همکاران ۱۳۹۱ [۱۸] و وسکویی اشکوری و همکاران ۱۳۸۹ که در پژوهش خود در تهران معرفی کادر درمانی به بیمار را تنها در ۲۷/۶ موارد ذکر نموده اند [۲۱] مشابهت دارد. در حالی که با مطالعه کاظم نژاد و حسام زاده در سال ۱۳۹۲ که میانگین رعایت این محور را ۱/۰۴±۲/۴۴ (در حد خوب) بیان کرده اند همخوانی ندارد [۱]. علت تفاوت مشاهده شده را می توان متفاوت بودن محیط پژوهش (بخش رادیولوژی در مقایسه با بخش های بستری که در آنها اطلاعات بیش تری را می توان در اختیار بیمار قرار داد) و همچنین عدم امکان درک تمامی توضیحات تخصصی در رابطه خدمات رادیولوژی توسط بیماران که قشر عظیمی از آنان دارای تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم بوده اند ذکر نمود. حیطه احترام به حریم خصوصی و رعایت اصل راز داری ۳۸/۶ درصد در حد ضعیف، ۴۸/۶ درصد در حد متوسط ۸/۶ درصد در حد خوب و ۴/۳ درصد در حد عالی بوده است که میزان رعایت متوسطی داشته و با مطالعه بابا محمودی و همکاران که میزان رعایت این محور را ۵۲ درصد (در حد متوسط) بیان کرده است و نشانگر عدم رعایت کامل این محور است [۱۹] همخوانی دارد و با مطالعه امینی و همکاران در سال ۱۳۹۲ که میانگین رعایت این حیطه را ۱۶/۱۲±۲۴/۳۹ (در حد خوب) نشان داده است [۳] و مطالعه دیگری که در ترکیه در سال ۲۰۰۶ رعایت حق حریم خصوصی بیمار را در ۸۶/۱ در صد موارد ذکر نموده است [۲۲] مطابقت ندارد. در خصوص علت عدم رعایت کامل این محور در بخش های رادیولوژی می توان به ضرورت حضور افراد غیر مرتبط با خدمت (همراهان) به علت شرایط خاص بیمار حتی در صورت عدم تمایل بیماران به حضور آن ها و همچنین نیاز به کسب اطلاعات در مورد مشکلات بیمار توسط پرسنل در برخی موارد (به منظور جلوگیری از امکان بروز مشکل به علت انتخاب وضعیت نامناسب برای رادیوگرافی) اشاره کرد. حیطه های احترام به بیمار و عدم تبعیض و حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار نیز به علت دارا بودن محدوده ی امتیاز بالاتر نسبت به سایر محور ها در رده های امتیاز خوب و عالی بیش ترین میزان رعایت را در بین حیطه های مورد بررسی به خود اختصاص داده اند. طوری که احترام به بیمار ۱۰ درصد در حد ضعیف، فاقد امتیاز متوسط، ۸۸/۶ درصد در حد خوب و ۱۷/۴ درصد در حد عالی و حیطه حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه ۲/۹ درصد در حد ضعیف، ۲۲/۹ درصد در حد متوسط، ۵۱/۴ درصد در حد خوب و ۲۲/۹ درصد در حد عالی بوده است. بین این دو محور که حداکثر امتیازات را داشتند احترام به بیمار و عدم تبعیض با درصد رعایت بالاتر (حتی نسبت به محور سوم) در مقایسه با سایر حیطه ها بیش ترین میزان رعایت را داشته است. یافته ها در خصوص این دو محور با مطالعه بابا محمودی و همکاران [۱۹] مطابق است. در حالی که با مطالعه کاظم نژاد و حسام زاده که میزان رعایت حق احترام به بیمار و عدم تبعیض را کمتر از سایر محورها بیان کرده اند، متفاوت می باشد [۱]. در رابطه با بررسی سطح معناداری بین مشخصات جمعیت شناختی بیماران و نتایج به دست آمده میتوان گفت بین تحصیلات بیماران، رتبه شغلی پرسنل، وضعیت تاهل پرسنل، سابقه کار پرسنل و میزان رعایت منشور حقوق بیمار از دیدگاه آن ها اختلاف معناداری مشاهده نشد (P>۰/۰۵). بین جنسیت بیماران و پرسنل و میزان رعایت حیطه های مورد بررسی نیز رابطه معنادار نبود (P>۰/۰۵). عدم وجود ارتباط بین تحصیلات بیماران و میزان رعایت این حقوق در پژوهش بصیری مقدم و همکاران ۱۳۹۱ نیز مطرح گردیده است [۱۷]. وجود تنها دو

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

[DOI: 10.21859/psj-140470]

نفر با تحصیلات کارشناسی ارشد و عدم امکان بررسی تمامی پرسنل بخش های رادیولوژی (به علت عدم رضایت و یا مرخصی بودن بعضی از آن ها) جزء محدودیت ها و نقاط ضعف این پژوهش بوده است. این پژوهش نخستین مطالعه ی انجام شده در کشور در خصوص بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بخش های رادیولوژی بوده است و مطالعات مشابه تاکنون در بخش های رادیولوژی بیمارستان های کشور انجام نشده است (که این مورد را می توان جزء نقاط قوت این پژوهش ذکر کرد). لذا توصیه می شود با توجه به ضروری بودن این مسئله در سایر استان های کشور نیز شاهد انجام چنین مطالعاتی باشیم.

نتیجه گیری

بر اساس یافته ها، دیدگاه بیماران مراجعه کننده به بخش های رادیولوژی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان و پرسنل شاغل در این بخش ها میزان رعایت منشور حقوق بیماران در حد متوسط بوده و به طور کامل رعایت نمی شود. از جمله موانع عدم رعایت کامل این حقوق می توان به عدم آگاهی کامل پرسنل از ارزش رعایت این مسائل حقوقی در افزایش اعتبار بخش و تاثیر آن در حمایت عاطفی از بیمار، حجم زیاد کاری و نارضایتی شغلی اشاره کرد. لذا لازم است آموزش هایی به منظور ارتقاء سطح آگاهی پرسنل و فارغ التحصیلان این رشته از اهمیت و الزام رعایت این حقوق صورت گیرد، زیرا بخش رادیولوژی به عنوان یکی از مهم ترین واحد های پاراکلینیک به ویژه به علت شرایط حاد جسمی و آسیب دیدگی شدید اغلب بیماران مراجعه کننده به آن مسئولیت ویژه و مهمی در جلوگیری از صدمات غیر قابل جبران جسمی و روحی به بیمار دارد.

سپاسگزاری

در پایان نیز از کلیه بیماران و پرسنل شرکت داشته در مطالعه و همچنین مسئولین محترم بخش های رادیولوژی بیمارستان های دولتی همدان که در این مطالعه با پژوهشگران همکاری لازم را در نظر داشته اند و نیز معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان با توجه به حمایت از این طرح قدردانی می شود (کد طرح: ۹۴۰۹۲۴۵۲۴۰).

تضاد منافع

این مطالعه برای نویسندگان هیچ گونه تضاد منافعی نداشته است.

References

1. Kazemnezhad S, Hesamzadeh A. Implementation of patients' bills of rights by physicians and nurses from their colleagues' points of view in educational hospitals of Mazandaran University of Medical Sciences. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences. 2013;22(97):216-23. (Persian)

2. Jolaee S, Nikbakht Nasrabadi A, Z. PY. The view of patients and patients' companions regarding patients' rights: a phenomenological research. Hayat. 2004;10(4):5-20. (Persian)

3. Amini A, Tabrizi J, Shaghaghi AMN. The status of observing patient rights charter in outpatient clinics of Tabriz University of Medical Sciences: Perspectives of health service clients. Iranian Journal of Medical Education. 2013;13(7):611-622.(Persian)

4. Collins SE. Some ethical concepts in the practice of nursing. Patient's right Fla Nurse. 1999;47(3):22-25.

5. Mossadegh Rad AP. Patients and physician's awareness of patients' rights and its implementation at Beheshti hospital in Isfahan. Iranian Journal of Medical Education. 2004;4(1):45-54. (Persian)

6. Smeltzer SC. Medical-surgical nursing. Philadelphia:Lippincott;2000.

7. Jouzi Arkawazi H, Ashktorab T, Abbasi M, Delpisheh

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

[DOI: 10.21859/psj-140470]

A, Manti R, Shahmir L. Investigate organizational factors associated with patient's right from viewpoint nurses and patients in educational hospitals affiliated to the Ilam Univercity of medical sciences. Medical Ethics. 2013;7(23):141-160. (Persian)

8. Androla A. Patient's right, translated by Tabrizi. first edition. Tehran:nozhat publications;2007.

9. Parsapoor A, Bagheri A, Larijani B. Review of revolution of patient's right charter. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine. 2010;15(3):39-47. (Persian)

10. Lucchin AE. Patients right during medical research and specifics in oncology. La Revue de Medecine. 2001;22(11):97-108.

11. Mandfredicp M. Course and health policy: Judicial policy making and publicly funded health cave in canard. Journal of Health Politics, Policy and Law. 2002;27(2):213-240.

12. Succhini DA. The professional autonomy of the medical doctor in Italy. Theoretical Medicine and Bioethics. 2000;21(5):441-456.

13. Jager H. Strength thinning the patient's position: a new challenge to public health. Gesundheit Swesen. 1999;61(6):69-73.

14. Shalev C, Freiman E. Monitoring patient's rights: A clinical seminar. Medicine and law. 2002;21(3):21-39.

15. Frank CC. The dead donor rule: Effect on the virtuous practice of medicine. Journal of Medical Ethics. 2014;40(7):496-500.

16. Asefzadeh A, Morshedi H, Kalantari Z. Evaluation of practicing patients rights affiliated and Ethical compliance in health center and providing interventional solutions. Journal of Proceedings of the International Congress of Bioethics. 2005;12(3):26-28. (Persian)

17. Basiri Moghadam K, Basirimoghadam M, Moslem A, Ajam Zibad H, Jamal F. Health providers and patients' awarness on patient Bill of Rights and its observing rate in 22 Bahman hospital. The Horizon of Medical Sciences. 2011;17(1):45-54. (Persian)

18. Babamahmoodi F, Khademloo M, Hesamzadeh A. Observation of patient's right charter in Mazandaran teaching hospitals: Patients view. International Journal of Medical Education. 2011;4(4):37-44. (Persian)

19. Mohseni M, Oshvandi Kh, Safi M. Exploring the attitudes of inpatients on the observation of their rights in Hamadan educational hospitals. Journal of Medical Ethics. 2012;19(3):49-66. (Persian)

20. Nasiriani Kh, Farnia F, Nasiriani F. Observation of patient's right charter in view point of employed nurses in Yazd hospitals. Journal of Forensic Medicine. 2007;13(1):7-33. (Persian)

21. Voskui Ashkvari Kh, Karimi M, Asnoashari H, Kohan N. Observation of patient's right in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine. 2009 ;2(4):47-53. (Persian)

22. Kuzu N, Ergin A, Zencir M. Patients' awareness of their rights in a developing country. Public Health. 2006;120(4):290-296.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

[DOI: 10.21859/psj-140470]

Pajouhan Scientific Journal
Research Article
Vol 14, No 4, Summer 2016

Evaluation of patient's right charter observance in view point of personnel and patients in Radiology Wards of Hamadan's educational hospitals in 2015

Karim Ghazikhanlo Sani[1], Zahra Farzanegan[2*]

1. Assistant Professor of Medical Physics, Radiology Department, Paramedical School, Hamadan Univercity of Medical Sciences, Hamedan. Iran
2. BSc Student of Radiology, Student Research Committee, Pramedical School, Hamadan Univercity of Medical Sciences, Hamedan. Iran

Article Info

Recieved: 11 Apr. 2016
Accepted: 2 Sep 2016

Keywords

Educational hospitals
View point of personnel
Patients
Patient's Bill of right

Coresponding Author

Zahra Farzanegan, BSc Student of Radiology, Student Research Committee, Pramedical School, Hamadan Univercity of Medical Sciences, Hamedan. Iran

Tel: +988132526200

Email: Fn.Spring2014@Gmail.com

Citation

Ghazi Khanlo Sani K, Farzanegan Z. [Evaluation of patient's right charter observance in view point of personnel and patients in Radiology Wards of Hamadan's educational hospitals in 2015]. Pajouhan Scientific Journal. 2016;14(4):70-78

Abstract

Introduction: Hospitals and health centers have a duty to improve service delivery and increase patient satisfaction. Due to the necessity of observing these principles, the present study was conducted to evaluate the observance of patient's rights in radiology wards of teaching hospitals of Hamadan in 2015.

Methods: This descriptive/analytical cross-sectional study was conducted on 130 patients selected by the available sampling from all personnel of radiology wards of educational hospitals of Hamadan in 2015. The data were collected by the demographic information form and 19 questions of yes/no and 27 four-choice questions for the personnel which their validity and reliability were confirmed by the patient's right charter (1999). The data were analyzed by independent t-test, Chi-square and Analysis of variance tests using SPSS-19.

Results: The findings showed that the mean of the observance of patients' rights was 51.32±4.06 (moderate). Respect to patients and nondiscrimination and taking care of complaints were observed, respectively, the most and least. There was not a significant relationship (P>0.05) between sex, marital status, work experience and job rating in personnel and sex and level of education in patients and their views on the observance of the patient's right charter.

Conclusion: From the perspective of the personnel and patients , patients' rights are not fully respected. Therefore, it is worth examining possible and necessary measures to overcome obstacles.

© 2016 Pajouhan Scientific Journal. All right reserved

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

[DOI: 10.21859/psj-140470]