

## بررسی آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر تهران از حقوق بیمار

اصغر زارعی\* دکتر محمد عرب\*\* دکتر فیض‌الله اکبری\*\*

### Managers' knowledge on patient rights in Tehran hospitals

A Zarei M Arabi F Akbari

دریافت: ۸۵/۵/۲۴ پذیرش: ۸۶/۵/۱۷

#### \*Abstract

**Background:** Currently, increased knowledge of patients over their rights has been accompanied with greater demands and expectations and thus, it is of prime necessity to all members of medical care including hospital managers, to be fully aware of such rights.

**Objective:** To comparatively determine the managers' knowledge on patient rights in Tehran public and private hospitals.

**Methods:** This was a cross-sectional study carried out in 2004. All managers of public and private hospitals in Tehran were included (n=70). Data were collected using a 36-question questionnaire and further analyzed by SPSS. Fisher and  $\chi^2$  tests were used for statistical analysis.

**Findings:** Among the public hospitals managers, 34.5% were found with good level of knowledge on patient rights, 48.5% with medium and 17% with poor knowledge. In the same way, 23% of private hospitals managers were shown to have good level of knowledge, 54% with medium and 23% with poor knowledge on patient rights. There was no meaningful difference between the levels of knowledge among two groups.

**Conclusion:** Based on data found in our study, lack of good knowledge on patient rights was obvious among the managers of both public and private hospitals. Since the knowledge is considered as a solid base for appropriate functionality, it could be predicted that the performance of hospital managers on patient rights to be in parallel with the extent of their knowledge. Thus, a comprehensive series of training courses on "patient's bill of rights" for health care members including hospital managers is suggested.

**Keywords:** Hospital Management, Public Hospitals, Private Hospitals, Patient Right

#### \*چکیده

**زمینه:** امروزه بیماران آگاهی بیش‌تری در مورد خدمات پزشکی و حقوق خود کسب کرده‌اند. بنابراین لازم است تمام اعضای گروه ارائه مراقبت به بیمار از ضوابط و مقررات قانونی مربوط به حقوق بیماران آگاه باشند تا در جهت ارائه خدمات با کیفیت و توأم با احترام به بیماران گام بردارند.

**هدف:** مطالعه به منظور تعیین میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران از حقوق بیمار انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه تحلیلی در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران در سال ۱۳۸۳ انجام شد. ابزار سنجش، پرسش‌نامه‌ای شامل ۱۴ سؤال درباره مشخصات فردی مدیران بیمارستان و ۳۶ سؤال در ۵ حیطه تخصصی حقوق بیمار بود که روایی و پایایی آن تأیید شد. داده‌ها با آزمون آماری مجذور کای و دقیق فیشر تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** ۲۳٪ مدیران بیمارستان‌های خصوصی از سطح آگاهی خوب، ۵۴٪ از آگاهی متوسط و ۲۳٪ از آگاهی ضعیف برخوردار بودند. ۳۴٪/۵٪ مدیران بیمارستان‌های دولتی از سطح آگاهی خوب، ۴۸٪/۵٪ از آگاهی متوسط و ۱۷٪ از آگاهی ضعیف برخوردار بودند. بین میزان آگاهی مدیران از حقوق بیماران در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی اختلاف معنی‌دار آماری وجود نداشت. بیش‌ترین میزان آگاهی مدیران در حیطه "حق دسترسی بیمار به خدمات درمانی" و کم‌ترین آن نیز در حیطه "حق آگاهی بیمار" بود.

**نتیجه‌گیری:** به طور کلی مدیران بیمارستان‌های تهران آگاهی خوبی نسبت به حقوق بیمار نداشتند. بنابراین در زمینه ارتقای آگاهی مدیران بیمارستان از حقوق بیمار باید تدابیر جدی اندیشید و به اجرا گذاشت.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت بیمارستان، بیمارستان‌های دولتی، بیمارستان‌های خصوصی، حقوق بیمار

\* دانشجوی دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی \*\* استادیار گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

آدرس مکاتبه: تهران، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، تلفن ۸۸۹۸۹۱۲۸

✉ mail: arabmoha@tums.ac.ir