BRIEF REPORT

Assessing Professional Ethics from the Perspective of Recipients and Service Providers in Hospitals Affiliated with Mazandaran University of Medical Sciences

Roya Malekzadeh[1],
Touraj Assadi[2],
Ehsan Abedini[3],
Soana Sarafraz[4]

[1] PhD in Health Services Management, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[2] Assistant Professor, Department of Emergency Medicine, Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[3] PhD Student in Health Services Management, Student Research Committee, Health Sciences Research Center, Mazandaran University of Medical Science, Sari, Iran
[4] MSc in General Psychology, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

(Received January 27, 2020 ; Accepted May 10, 2020)

Abstract

Background and purpose: Adherence to the principles of professional ethics in medical groups, in addition to influence patient satisfaction, plays a key role in improving and restoring their health. The aim of this study was to evaluate professional ethics from the perspective of recipients and service providers in hospitals affiliated with Mazandaran University of Medical Sciences.

Materials and methods: This descriptive analytic study was performed in employees (n= 241), patients (n= 309), and managers (n= 25) in Mazandaran province hospitals, Iran, 2019. The sampling methods for patients, staff, and managers were simple random, systematic, and census random, respectively. Data were collected using a researcher-made questionnaire. The content and face validity of the questionnaire were determined by experts. The construct validity was confirmed by confirming factor analysis and its reliability was assessed by Cronbach's alpha coefficient and compound reliability. Data analysis was performed applying descriptive statistics and one-way analysis of variance (ANOVA).

Results: The mean score for medical ethics was higher from the perspective of staff (4.17±0.64) compared to managers (4.15±0.52) and patients (3.95±0.71) (P <0.05). Communication with colleagues and respecting patient rights were found with the highest and lowest scores (4.34 ± 0.55 and 4.09 ± 0.68, respectively).

Conclusion: Medical ethics was favorable in hospitals of Mazandaran province. But, continuous evaluation of different dimensions of medical ethics is needed to identify weaknesses and strengths, thereby making appropriate decisions to provide enhanced services.

Keywords: professional ethics, patient rights, ethics

J Mazandaran Univ Med Sci 2020; 30 (187): 154-159 (Persian).

*** Corresponding Author: Touraj Assadi** - Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran (E-mail: touraj.assadi@yahoo.com)

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

گزارش کوتاه

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران
دوره سی ام شماره ۱۸۷ مرداد سال ۱۳۹۹ (۱۵۹-۱۵۴)

ارزیابی اخلاق حرفه‌ای از منظر گیرندگان، ارائه دهندگان و فراهم کنندگان خدمت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران

رویا ملک زاده[۱]
تورج اسدی[۲]
احسان عابدینی[۳]
سونا سرافراز[۴]

چکیده

سابقه و هدف: پایبندی به اصول اخلاق حرفه درگروه‌های پزشکی علاوه بر بر رضایت‌مندی بیماران نقش مهمی در بهبود و بازگشت سلامتی آنان دارد. مطالعه حاضر با هدف ارزیابی وضعیت اخلاق حرفه‌ای از منظر گیرندگان، ارائه‌دهندگان و فراهم‌کنندگان خدمت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران انجام شد.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر به روش توصیفی و تحلیلی در سال۱۳۹۸ انجام شد. جامعه آماری کارکنان، بیماران و مدیران بیمارستان‌های آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بودند. روش نمونه‌گیری از کارکنان، بیماران و مدیران به ترتیب به صورت تصادفی ساده، تصادفی سیستماتیک و سرشماری بود و حجم نمونه نیز به ترتیب ۲۴۱، ۳۰۹ و ۲۵ نفر بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود. روایی محتوایی و ظاهری پرسشنامه با نظر خبرگان و روایی سازه آن با استفاده از تحلیل عامل تأییدی و پایایی آن به روش ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب مورد تایید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آمار توصیفی و آزمون واریانس یک‌طرفه انجام شد.

یافته‌ها: میانگین نمره کسب شده اخلاق حرفه‌ای از منظر ارائه‌دهندگان (۴/۱۷±۰/۶۴) بیش‌تر از منظر فراهم کنندگان (۴/۱۵±۰/۵۲) و گیرندگان (۳/۹۵±۰/۷۱) بود که این تفاوت از لحاظ آماری معنی‌دار بود(P- <۰/۰۵). از مجموع دیدگاه مشارکت‌کنندگان مطالعه حاضر، بعد ارتباط با دیگر همکاران بیش‌ترین (۴/۳۴±۰/۵۵) و احترام به حق بیمار (۴/۰۹±۰/۶۸) کم‌ترین امتیاز را کسب نمودند.

استنتاج: وضعیت اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌های استان مازندران مطلوب می‌باشد. ارزیابی مستمر اخلاق حرفه‌ای جهت شناسایی نقاط ضعف و قوت و تصمیمات مناسب برای ارائه خدمات با پایبندی به اصول اخلاق حرفه‌ای توصیه می‌شود.

واژه های کلیدی: اخلاق حرفهای، حقوق بیمار، اخلاق

مقدمه

پزشکان، پرستاران و سایر کارکنان تیم سلامت با چالش‌های اخلاقی و قانونی متعددی مواجه هستند(۱) و گاه مجبور می‌شوند دست به اقداماتی بزنند که در تقابل با نظرات بیمار یا خانواده و حتی خود آنان باشد(۲).

مولف مسئول: تورج اسدی– ساری: دانشگاه علوم پزشکی مازندران، معاونت درمان E-mail: touraj.assadi@yahoo.com
۱. دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پز شکی مازندران، ساری، ایران
۲. استادیار، گروه طب اورژانس، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۳. دانشجوی دکتری مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کمیته تحقیقات دانشجویی، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۴. کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
تاریخ دریافت : ۱۳۹۹/۲/۲۱ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات :۱۳۹۹/۳/۳ تاریخ تصویب : ۱۳۹۹/۴/۲۵

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

هرچند اخلاق در همه مشاغل ضروری است اما در حرف پزشکی این عامل ضرورت بیش‌تری دارد؛ چرا که رفتار اخلاقی، نقش مؤثری در بهبود و بازگشت سلامتی بیماران دارد(۳). اخلاق حرفه‌ای را می‌توان شناخت و حل تعارض‌های ارزشی که در هنگام مراقبت در مراکز درمانی به وجود می‌آید، تعریف نمود(۴). ملاحظات اخلاقی در ارائه خدمات پزشکی از طرف سیاستگذاران و سازمان‌های ارائه کننده خدمات و حتی شاغلان حرف پزشکی مورد غفلت قرار گرفته است(۵). هرچند که در سال‌های اخیر تلاش‌هایی برای بهبود و استاندارد کردن خدمات در بیمارستان‌ها صورت گرفته است، اما رویکرد اخلاقی شدن بیمارستان با رهیافت استراتژیک وجود نداشته است(۶). از این رو تقویت مهارت‌های اخلاقی در کنار افزایش دانش اخلاقی در بین شاغلان حرفه‌های پزشکی، هدفی مهم است که باید با جدیت دنبال شود(۷). از آن‌جایی‌که تحقیقات بسیار کمی به بررسی میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای از دیدگاه گیرندگان و ارائه‌دهندگان و فراهم‌کنندگان خدمت پرداخته‌اند، نیاز به مطالعه بیش‌تر ضرورت یافت. ارزیابی رعایت مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای کمک شایانی به شناسایی نقاط ضعف و قوت در پایبندی به اصول اخلاق حرفه‌ای در مراکز ارائه‌دهنده خدمت می‌نماید. لذا این مطالعه با هدف ارزیابی اخلاق حرفه‌ای از منظر گیرندگان، ارائه دهندگان و فراهم‌کنندگان خدمت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۸ انجام گرفته است.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر با رویکرد توصیفی تحلیلی در سال ۱۳۹۸ اجرا شد. جامعه آماری شامل کارکنان، بیماران و مدیران ۵ بیمارستان آموزشی و ۲۰ بیمارستان درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه گردید. روش نمونه‌گیری کارکنان، بیماران و مدیران به ترتیب به صورت تصادفی ساده، روش تصادفی سیستماتیک و سرشماری بود و حجم نمونه نیز به ترتیب ۲۴۱، ۳۰۹ و ۲۵ نفر بود. معیار ورود به مطالعه شامل بیماران، کارکنان و مدیران بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۸ بود. معیار خروج ارائه دهندگان خدمت شامل کارکنانی که کم تر از دو سال در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه مشغول کار بودند و یا نیروهایی که کم‌تر از شش ماه از خدمتشان باقی مانده بود. معیار خروج گیرندگان خدمت شامل بیماران سرپایی و بیمارانی دارای کاهش سطح هوشیاری و سن کم تر از ۱۵ سال بود. معیار خروج فراهم‌کنندگان خدمت شامل رئیس یا مدیر داخلی بیمارستان با سابقه کم‌تر از ۵ سال در پست مدیریت بیمارستان بود.

ابزار گردآوری داده‌ها براساس پرسشنامه محقق ساخته " اخلاق حرفه‌ای"بود. روایی محتوا و صوری پرسشنامه با نظر ۱۰ نفر از خبرگان تایید شد. ضریب نسبی روایی محتوا ۰/۸۴و شاخص روایی محتوا ۰/۸۷ به دست آمد. روایی سازه (تحلیل عاملی) و پایایی به روش همسانی درونی در بین ۴۲ نفر از مدیران بیمارستان و متخصصین اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران آزموده شد. نتایج بیانگر بار عاملی بیش از ۰/۵ برای همه گویه‌ها و مقدار متوسط واریانس استخراج شده ۰/۸۱ برای این پرسشنامه بود. مقدار آلفای کرونباخ با افراد فوق ۰/۸۲ و پایایی مرکب ۰/۹۱ به‌دست آمد که نشان دهنده پایایی قابل قبول پرسشنامه حاضر بود(۸).

این پرسشنامه شامل ۳۴ سوال در ۸ بعد صداقت و درستکاری، احترام به حق بیمار، رازداری و حریم خصوصی، وظیفه شناسی، رعایت انصاف و بی‌طرفی، مدیریت خطاهای پزشکی، ارتباط با دیگر همکاران و رعایت پوشش حرفه‌ای بود. مقیاس پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای بود. کسب اجازه از مسئولین دانشگاه و بیمارستان‌های مرتبط و اخذ تعهد آگاهانه از مشارکت‌کنندگان در پژوهش و نیز رعایت چارچوب محرمانه ماندن اطلاعات از ملاحظات اخلاقی رعایت

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

شده در این پژوهش بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از آماره‌های درصد، میانگین و انحراف معیار و آنالیز واریانس یک طرفه (ANOVA) با کمک نرم‌افزار SPSS21 انجام شد.

یافته‌ها و بحث

درگروه گیرندگان خدمت از مجموع ۳۰۵ نفری که به پرسشنامه جواب دادند، ۱۷۸ نفر (۵۸/۳ درصد) زن و ۱۲۷نفر (۴۱/۷ درصد) مرد بودند. اغلب گیرندگان خدمت (۵۶/۳ درصد) در گروه سنی ۲۰ تا ۴۰ سال قرار داشتند و ۳۹/۴۶ درصد آنان دارای مدرک تحصیلی دانشگاهی و مابقی (۶۰/۵۴ درصد) دارای مدرک تحصیلی دیپلم و پایین‌تر بودند. در گروه ارائه دهندگان خدمت از مجموع ۲۴۵نفرکه به پرسشنامه جواب دادند، ۱۵۸نفر (۶۴/۴۸ درصد) زن و ۸۷ نفر (۳۵/۵ درصد) مرد بودند. بیش از نیمی از آزمون شوندگان(۶۱/۶۳درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۱۳/۸۷ درصد دارای تخصص، ۹/۷۹ درصد کارشناس ارشد،۶/۹۳ درصد پزشک عمومی بودند. جدول شماره ۱ میانگین امتیازات اخلاق حرفه‌ای در سه منظر گیرندگان، ارائه‌دهندگان و فراهم‌کنندگان خدمت را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج، وضعیت اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران مطلوب بود و این میزان از دید ارائه دهندگان بیش‌تر از فراهم‌کنندگان وگیرندگان بود.

جدول شماره۲ میانگین امتیاز ابعاد اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران را نشان می‌دهد. بعد احترام به حق بیمار کم‌ترین امتیاز (۳/۹۰±۰/۶۵) و ارتباط با دیگر همکاران بیش‌ترین امتیاز (۴/۳۴±۰/۵۵) را کسب نمود. آنالیز واریانس بیانگر اختلاف معنی‌دار دیدگاه‌ها در تمامی ابعاد است (P <۰/۰۱).

جدول شماره۱: وضعیت اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال۱۳۹۸

بیمارستان	گیرندگان خدمت انحراف معیار ± میانگین امتیاز	ارائه دهندگان خدمت انحراف معیار ± میانگین امتیاز	فراهم کنندگان خدمت انحراف معیار ± میانگین امتیاز
آموزشی	۳/۷۴±۰/۷۲	۴/۱۳±۰/۶۰	۳/۸۸±۰/۴۱
درمانی	۴/۱۵±۰/۷۱	۴/۱۷±۰/۶۳	۴/۳۵±۰/۵۴
جمع	۳/۹۵±۰/۷۱	۴/۱۷±۰/۶۴	۴/۱۵±۰/۵۲

نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه فراهانی و همکاران (۱۳۹۴) که اختلاف معنی‌دار ارزیابی اخلاق حرفه‌ای از دیدگاه بیماران با دیدگاه کارکنان(۹) را نشان داد، همسو بود. از مجموع دیدگاه گیرندگان، ارائه دهندگان و فراهم‌کنندگان مطالعه حاضر احترام به حق بیمار، کم‌ترین امتیاز را کسب نمود. نتایج مطالعه کاظم‌نژاد و حسام‌زاده(۲۰۱۳) نشان دادکم ترین میزان رعایت حقوق بیمار از دیدگاه ارائه دهندگان خدمت مربوط به حیطه احترام به بیمار بود(۱۰). بر اساس نتایج پژوهش کشتکاران و همکاران (۲۰۱۷) تنها ۲۲ درصد پرستاران به کسب اجازه از بیمار هنگام استفاده از وسایل او و ۸ درصد احترام در هنگام صدا نمودن نام بیمار رعایت می‌نمایند(۱۱).

عدم رعایت کامل حق احترام به بیماران در تحقیقات متعدد نشان داده شده است(۱۴-۱۲) که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد. احترام به منزلت بیمار گامی مؤثر در افزایش رضایت بیماران است(۱۵)

جدول شماره ۲: مقایسه دیدگاه گیرندگان، ارائه دهندگان و فراهم‌کنندگان خدمات سلامت در مورد ابعاد اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال۱۳۹۸

ابعاد	میانگین امتیاز ± انحراف معیار							
	صداقت و درستکاری	احترام به حق بیمار	رازداری و حریم خصوصی	وظیفه شناسی	رعایت انصاف و بی‌طرفی	مدیریت خطاهای پزشکی	ارتباط با دیگر همکاران	رعایت پوشش حرفه ای
گیرندگان خدمت	۳/۹۹±۰/۶۶	۳/۸۸±۰/۷۱	۳/۸۶±۰/۷۵	۴/۰۰±۰/۶۷	۴/۰۲±۰/۷۴	۴/۰۸±۰/۷۶	۳/۹۳±۰/۷۴	۳/۹۰±۰/۶۶
ارائه دهندگان خدمت	۴/۲۱±۰/۵۱	۳/۹۸±۰/۷۳	۴/۱۹±۰/۶۸	۴/۱۹±۰/۶۰	۴/۲۰±۰/۶۰	۴/۲۲±۰/۶۲	۴/۳۸±۰/۵۶	۴/۰۶±۰/۶۸
فراهم کنندگان خدمت	۳/۹۸±۰/۶۷	۳/۸۵±۰/۵۱	۳/۹۸±۰/۶۰	۴/۱۹±۰/۶۷	۴/۲۲±۰/۲۷	۴/۳۳±۰/۳۰	۴/۷۳±۰/۳۴	۴/۰۲±۰/۶۹
کل	۴/۰۶±۰/۶۱	۳/۹۰±۰/۶۵	۴/۰۱±۰/۶۸	۴/۱۲±۰/۶۵	۴/۱۴±۰/۵۴	۴/۲۱±۰/۵۶	۴/۳۴±۰/۵۵	۳/۹۹±۰/۶۸
سطح معنی داری	<۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۵	<۰/۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۷	۰/۰۰۲	<۰/۰۰۰۱	<۰/۰۰۰۱

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

و باعث پیشرفت درمان، کوتاه شدن زمان بستری و کم شدن هزینه‌های درمان می‌گردد(۱۶). باتوجه به یافته‌های مطالعه حاضر ارتباط با دیگر همکاران بیش‌ترین امتیاز را کسب نمود. نتایج مطالعه امینی و همکاران بر ارتباط و همکاری تیم مراقبت درمان تاکید می‌نماید و بیان می‌دارد، خدماتی که بدون سازماندهی و همکاری بین بخش‌ها انجام شود هر چقدر هم مؤثر باشد نمی‌تواند اعتماد بیماران را جلب نماید(۱۷). در پژوهش حاضر نسبت کم‌تری ازپزشکان درمقایسه با پرستاران در مطالعه شرکت نموده‌اند که می‌تواند جزو محدودیت‌های مطالعه تلقی شود. دیگر محدودیت مطالعه عدم حضور گیرندگان خدمت در روایی ابزار مطالعه بود.

سپاسگزاری

این مقاله از طرح پژوهشی مصوب معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران با کد طرح ۴۷۷۴ و کد اخلاق IR.MAZUMS..REC.1398.5995 استخراج شده است. لذا نویسندگان لازم می‌دانند از همکاری معاونت‌های پژوهشی و درمان دانشگاه مذکور صمیمانه سپاسگزاری نمایند.

References

1. Abedi G, Mahmoodi G, Malekzadeh R, Khodaei Z, Siraneh Belete Y, Hasanpoor E. Impact of patients' safety rights and medical errors on the patients' security feeling: a cross-sectional study. International Journal of Human Rights in Healthcare 2019; 12(3): 215-224 (Persian).
2. Joolaee S, Cheraghi MA, Hajibabaee F. Are hospital ethics committees necessary? J Med Ethics Hist Med 2015; 8(4): 12-20 (Persian).
3. Sanjari M, Zahedi F, Larijani B. Ethical codes of nursing and the practical necessity in Iran. Iran J Public Health 2008; 37(1): 22-27 (Persian).
4. Abbasi M, Abbasian L M. The role of clinical ethics in the health care system. Medical Ethics 2009; 3(7): 11-33 (Persian).
5. Hicks LK, Lin Y, Robertson DW, Robinson DL, Woodrow SI. Understanding the clinical dilemmas that shape medical students' ethical development: questionnaire survey and focus group study. BMJ 2001; 322(7288): 709-710.
6. Malekzadeh R, Araghian Mojarad F, Amirkhanlou A, Sarafraz S, Salmanpour M. Causes of discharge against medical advice in hospitals affiliated with Mazandaran university of medical sciences, 2014. J Mazandaran Univ Med Sci 2016; 26(140): 95-102 (Persian).
7. Hafez FE, Mohamed HA, EltabeySobeh D. Assessment of Nurses' Knowledge and Practice Regarding Professional Ethics in Outpatient Clinics at Mansoura University Hospital. IOSR Journal of Nursing and Health Science 2016; 5(6): 1940-2320 (Persian).
8. Behrouzi F, Shaharoun AM, Ma'aram A. Applications of the balanced scorecard for strategic management and performance measurement in the health sector. Australian Health Review 2014; 38(2): 208-217.
9. Farahani AV, Maleki M, Golpira R, Bakhshandeh H, Parsa M, Afshar MM, et al. Perspectives of doctors, nurses and patients on physicians' observance of professional ethics. J Med Ethics Hist Med 2015; 8(1): 59-66 (Persian).
10. Kazemnezhad SM, Hesamzadeh1 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. J Mazandaran Univ Med Sci 2013; 22(97): 216-223 (Persian).

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]

11. Keshtkaran A, Taft V, Keshtkaran V, Heidari A, Shahmohammadi J, Dehbozorgi M, et al. Client Tribute Plan and Patient Satisfaction in Shiraz Hospitals. Payavard 2017; 11(1): 115-23 (Persian).
12. Malekzadeh R, Aghah R, Rouhanizadeh H, Abedini E, Fallah M. The rate of cesarean section and its indications before and after the implementation of health system reform in the hospitals of Mazandaran province, 2013-2016. J MazandaranUniv Med Sci 2018; 28(165): 129-139 (Persian).
13. Aghajani M, Dehghan Nayeri N .Survey of the various aspects of patient privacy in Selected Emergency Department of Tehran University of Medical Sciences. J Med Ethics Hist Med 2008; 2(1): 59-69 (Persian).
14. Matiti MR, Trorey GM. Patients' expectations of the maintenance oftheir dignity. J Clin Nurs 2008; 17(20): 2709-2717.
15. Dehghan Nayeri N, Aghajani M. Protecting Patients' Privacy by Medical Team and Its Relation to Patients' Satisfaction. Hayat 2010; 16(1): 13-22 (Persian).
16. Jahanpour F, Rasti R. Viewpoints of nurses and patients on paying respect to the privacy of patients in care. J MazandaranUniv Med Sci 2014; 24(111): 34-42 (Persian).
17. Amini A, Tabrizi JS, Shaghaghi A. The status of observing patient rights charter in outpatient clinics of Tabriz University of Medical Sciences: Perspectives of health service clients. Iran J Med Educ 2013; 13(7): 611-622 (Persian).

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-24]