

## والمخلص العربي

العلاقة الناجحة بين الممرضات والمرضى تعتمد على الثقة والاحترام والتقدير حيث أن المرضى بشر لا مجموعة من الأعراض وترجع أهمية هذه العلاقة إلى ارتباطها بجسم الإنسان .

وجودة العلاقة بين الممرضات والمرضى هو عامل مهم في رضا المرضى وتؤثر بدورها في الالتزام بالعلاج وتحسين النتائج.

وتلعب الاختلافات الثقافية دور هام في سلوك وإدراك الأفراد للحقوق بصفة عامة ولحقوق المرضى بصفة خاصة. ولقد أوصت الأبحاث التي أجرتها منظمة الصحة العالمية بشأن حقوق المرضى بأن تقوم كل بلد بتعزيز وحماية حقوق المرضى وفقا لاهتماماتها وأولويتها واحتياجاتها الثقافية والاجتماعية.

ولذا إدراك الممرضات والمرضى تجاه حقوق المريض ورضاءه عن التزام الممرضات بها غاية في الأهمية وينبغي التمسك بها من قبل أولئك الذين يتحملون مسؤولية رعاية المرضى.

### الهدف من هذه الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد إدراك الممرضات والمرضى لحقوق المرضى ومدى رضا المرضى عن التزام الممرضات لحقوقه بمستشفى بنها الجامعي.

### عينة الدراسة:

لقد أجريت هذه الدراسة بمستشفى بنها الجامعي في وحدات المرضى بأقسام الباطنة والجراحة العامة ويشمل قسم الباطنة العامة ست وحدات ( وحدة الباطنة الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة والسادسة) ويشمل قسم الجراحة العامة وحدتين (حريمى ورجالى) .

### طرق وأدوات الدراسة:

تكونت عينة البحث من 180 مريض والتي توفرت فيهم المعايير التالية الواعي، الإدراك، البلوغ وعلى الأقل ثلاثة أيام من الدخول و 137 ممرضة اللاتي تعمل في كل الوحدات المذكورة سابقا. استمارتين استخدموا لتجميع عينة الدراسة وهم

#### **1-استمارة استبيان لإدراك الممرضات والمرضى:**

وتتكون كل استمارة من جزئين:

الجزء الأول اشتمل على معلومات عن البيانات الشخصية عن عينة الدراسة مثل ( المؤهلات، السن.....) والجزء الثاني يضم أثنى عشر عنصر رئيسي عن حقوق المرضى وعناصر مشتقة مرتبطة بالعناية التمريضية.

## 2- استبيان رضاء المرضى عن التزام التمريض بحقوقهم:

متضمنة نفس العناصر الرئيسية الأثنى عشر عن حقوق المرضى والعناصر المشتقة المرتبطة بالعناية التمريضية .

وقد رجعت استمارة البحث بواسطة ستة أساتذة من الأقسام المختلفة من كليات التمريض وثلاثة من الأطباء الممارسين العام وثلاثة من مديري المستشفيات وبناء عليه تم إجراء التعديلات على أداة البحث.

### النتائج:

أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- ١ . أوضحت النتائج أن أكثر من نصف عدد الممرضات (50.36%) يعملون في قسم الباطنة العام بينما ( 49.64%) في قسم الجراحة العام وفيما يتعلق بالحالة الزوجية غالبيتهم (81.02%) متزوجات وبالنسبة لدرجة التعليم معظمهم ( 75.91%) دبلوم تمريض وأيضا (29.20%) لديهم خبرة أكثر من خمسة عشر عاما .
- ٢ . كما أوضحت النتائج أن تقريبا ثلث المرضى ( 33.89%) ذوى التعليم الأساسي وفيما يتعلق بالجنس أقل من ثلثين المرضى ( 59.44%) من الإناث وأيضا ثلث المرضى (33.89%) لم يتم دخولهم المستشفى مسبقا بينما ( 13.89%) منهم تم دخولهم ثلاث مرات أو أكثر.
- ٣ . أيضا ثلثين الممرضات ( 62.04%) لديهم درجة عالية من الوعي فيما يتعلق بحقوق المرضى للاحترام والرعاية بينما (33.76%) منهم غير واعي بمراجعة السجلات .
- ٤ . أوضحت نتائج الدراسة أن أعلى نسبة من المرضى ( 55.56% & 52.22%) لديهم وعى كامل بالخصوصية و الاحترام والرعاية على التوالي فى حين أن ( 17.77%) ليس لديهم واعي بحرية المشاركة فى الأبحاث والدراسات العلمية.
- ٥ . 21.11% & 44.44% من المرضى كانوا على درجة عالية من الرضا & الرضا بالسرية على التوالي بينما معظمهم غير راضى عن الخصوصية والتعرف على أسماء المتخصصين الذين يعملون بالمؤسسات الصحية ذات الصلة التي سيتابع فيها المرضى.
- ٦ . غالبية المرضى غير راضين بشدة عن الاحترام والرعاية والاستجابة لمطالبهم بينما بخصوص مراجعة السجلات كل المرضى غير راضيين.

٧. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بإدراك المرضى والعمر، وهناك علاقة إحصائية بإدراك المرضى ورضاهم فيما يتعلق بالجنس، على العكس من التعليم ليس له علاقة ذات دلالة إحصائية مع الوعي ولا مع الرضا عن الممرضات لالتزامهم بحقوق المريض.

٨. مجموع النقاط يعني أن إدراك الممرضات أعلى من إدراك المرضى بينما إدراك المرضى أعلى من رضاهم عن الممرضات لالتزامهم بحقوق المريض.

٩. وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند المقارنة بين إدراك ورضا المرضى وأيضا رضا المرضى وإدراك الممرضات.

### **ونستخلص من هذه الدراسة أن:**

إدراك المريض يتأثر تأثراً واضحاً بمستوى تعليمه ونوعه فكلما كان في مرحلة متقدمة من التعليم كان أكثر إدراكاً لحقوقه. كما وجد أن الإناث أكثر إدراكاً لحقوقهم من الذكور. وأن إدراك الممرضات أعلى من إدراك المرضى ودرجة إدراك المرضى أعلى من رضاهم.

### **التوصيات:**

١. إرشاد الممرضات والمرضى لحقوق المرضى والالتزام بتنفيذها من خلال عقد برامج تعليمية من قبل مديري مستشفى بنها الجامعي وزيادة التركيز على خصوصية واحترام المريض وقواعد المستشفى.

٢. وضع لوائح واضحة لدعم وحماية حقوق المرضى بواسطة سلطة المستشفى من خلال:  
أ - تصميم وتطوير كتيبات لحقوق المرضى.

ب - شرح حقوق المريض بواسطة مديري الوحدات للمرضى الأميين.

ج- لصق لوائح حقوق المرضى في أماكن واضحة للمرضى وأسرتهم.

د- مراقبة تنفيذ حقوق المرضى من خلال تخصيص قسم للمتابعة.

هـ - توجيه المرضى لحقوقهم ومسئولياتهم من خلال الممرضات.

و- الإشراف الحازم على الممرضات من قبل مشرفاتهم خلال ساعات العمل

لضمان جودة الرعاية التمريضية وتطبيق لوائح حقوق المرضى.

س- وضع معايير قومية لحقوق المريض.

3. عمل استقصاء لمعرفة مدى إرضاء المرضى عن الخدمة المقدمة من قبل المستشفى.

العلاقة بين إدراك الممرضات والمرضى تجاه حقوق المريض ورضاءه عن

التزام الممرضات بها في مستشفى بنها الجامعي

## رسالة

توطئة للحصول على درجة الماجستير في إدارة خدمات التمريض

من

**ابتسام سعيد أحمد**

بكالوريوس تمريض

معيدة بقسم إدارة التمريض

تحت إشراف

**أ.د. عبد الرحيم سعد شولح**

أستاذ طب المجتمع بكلية طب بنها.

عميد كلية التمريض.

جامعة بنها.

**أ.م. د. إجلال أحمد عبدا لوهاب**

أستاذ مساعد إدارة التمريض.

كلية التمريض.

جامعة القاهرة.

**د. سلوى إبراهيم محمود**

مدرس إدارة التمريض.

كلية التمريض.

جامعة بنها.

كلية تمريض بنها

جامعة بنها.

200