

بررسی میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار در بیمارستان های آموزشی- درمانی شهر اهواز در سال ۹۲-۹۳

منصوبه رویین تن^{۱*}، شایسته حقیقی^۲، امل ساکی مالحی^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد پرستاری داخلی جراحی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران.

۲- دانشجوی دکتری آموزش پرستاری، عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، اهواز، ایران.

۳- دکتری آمار و اپیدمیولوژی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، اهواز، ایران.

آدرس مکاتبه*: m_nurse22@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: یکی از وظایف مهم پرستاران، حمایت از حقوق بیمار می‌باشد. حمایت بیشتر از آن‌ها توسط پرستاران زمانی محقق می‌شود که پرستاران آگاهی کافی و لازم را در این زمینه داشته باشند. براین اساس مطالعه حاضر با هدف "تعیین میزان آگاهی پرستاران نسبت به منشور حقوق بیماران در بیمارستان‌های آموزشی-درمانی شهر اهواز" انجام شد.

مواد و روش کار: این پژوهش توصیفی - تحلیلی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. نمونه‌ها شامل ۳۳۱ نفر از پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر اهواز با حداقل ۶ ماه سابقه‌ی کار بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با تخصیص تناسب انتخاب شدند و در مطالعه شرکت کردند. ابزار مطالعه پرسشنامه‌ای محقق ساخته و مشتمل بر ۲ بخش بود که بخش اول حاوی اطلاعات دموگرافیک و بخش دوم شامل ۲۰ سؤال چهار گزینه‌ای در رابطه با ۵ حیطه‌ی اصلی منشور حقوق بیمار به منظور سنجش آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار بود. تعزیزی و تحلیل داده‌ها به کمک روش‌های آمار توصیفی و همچنین آزمون تحلیلی کای اسکوار و با استفاده از نرم افزار SPSS سخنه‌ی ۱۷ صورت گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ۶۹/۵ درصد از پرستاران دارای سطح آگاهی بالا، ۳۰/۲ درصد دارای سطح آگاهی متوسط و ۰/۳ درصد دارای سطح آگاهی ضعیف بودند. بیشترین آگاهی پرستاران در حیطه‌ی "دربافت خدمات سلامت" و کمترین آگاهی آنان در حیطه‌ی "دربافت اطلاعات کافی" بوده است. همچنین، بین میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و متغیرهای سابقه‌ی کار و گذرانیدن دوره در زمینه‌ی حقوق بیمار؛ ارتباط معنی داری مشاهده گردید ($p=0.001$).

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که آگاهی پرستاران مورد مطالعه در حیطه‌های منشور حقوق بیمار کافی نبود که این مسئله می‌تواند در نهایت موجب عدم رعایت حقوق بیماران از طرف پرستاران و در نتیجه نارضایتی بیماران شود. لذا ضرورت آموزش‌های جدی تر و کامل تر برای پرستاران در این زمینه مورد تأکید قرار می‌گیرد.

واژه‌های کلیدی: پرستاران، حقوق بیمار، بیمارستان آموزشی، میزان آگاهی.

مقدمه

آگاهی از حقوق بیماران و رعایت آن، موجب گشترش اخلاق نیکو بین بیماران و تیم درمان می‌شود. در صورتی که عدم رعایت این حقوق موجب بی‌اعتمادی به گروه پزشکی و پرستاری خواهد شد. اگر ارتباط بین کادر درمان و بیماران از بین رود، منجر به خسارت به بیمار و تیم درمانی می‌گردد. همچنین ممکن است اتفاقات ناگواری بیفتند که جبران آن دشوار بوده و پیگیری قانونی به دنبال داشته باشد (۴).

از سویی دیگر تحقیقات بیانگر بیشتر شدن آگاهی بیماران در مورد حقوق خود می‌باشد، لذا وقتی انتظارات آنها برآورده نشود، عکس العمل نشان می‌دهند و نارضایتی خود را اعلام می‌کنند. پس کارکنان بهداشتی و درمانی بدون آگاهی از مفاهیم اخلاقی و مضامین مرتبط با آن از جمله حقوق بیمار قادر به روپردازی با چالش‌های پیش رو نبوده و خود را نمی‌توانند با نیازهای حاصل از تغییرات دموگرافیک و تکنولوژیک قرن بیست و یکم منطبق سازند (۷).

همچنین یکی از وظایف مهم پرستاران، حمایت از حقوق بیمار می‌باشد. حمایت و اجرای حقوق بیماران و جلب رضایت بیشتر آنها توسط پرستاران زمانی محقق می‌شود که پرستاران آگاهی کافی و لازم را در این زمینه داشته باشند (۴). علاوه بر این، آگاه نمودن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم‌گیری و محترم شمردن حقوقشان، بهبودی آنها را سرعت بخشیده و دوران بستری بودن آنها در بیمارستان را می‌کاهد (۸). از سویی دیگر تحقیقات نشان داده است، ارائه اطلاعات لازم به بیمار در زمینه‌ی نتایج عمل و بروز اتفاقات احتمالی، ضرورت استفاده از دارو را تا میزان ۵۰ درصد کاهش می‌دهد و باعث ترجیح زودتر از موعد مقرر می‌شود (۹). در نتیجه پرستاران آگاه به منشور حقوق بیماران با رعایت این موارد می‌توانند

واژه‌ی حقوق در تمام زبانها به معنی آنچه راست و سزاوار است، تعریف می‌شود. حقوق بشر و حقوق بیمار هم به همین شکل تعریف می‌شوند (۱). در تعریف جدید، حقوق بیمار همان نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی مشروع و معقول وی در شرایط خاصی است که فرد تحت درمان پزشک قرار دارد و شایسته است که این نیازها توسط کلیه‌ی کارکنان مورد توجه قرار گرفته و رعایت شوند. حقوق بیمار در واقع انتظارات به حقی است که بیماران از مؤسسات خدمات بهداشتی و درمانی دارند (۲). در بیشتر کشورهای جهان، قوانینی به منظور تنظیم عملکرد ارائه دهنده‌گان خدمات بهداشتی- درمانی در خصوص رعایت حقوق بیمار تدوین شده است (۳). در کشور ما نیز در سال ۱۳۸۱ برای اولین بار، منشور حقوق بیمار تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به مراکز ذی‌ربط ابلاغ گردید (۴).

منشور حقوق بیمار بیان می‌دارد که این حق بیمار است که از مراقبت محترمانه برخوردار شود، از پزشکان و افراد دیگری که از او مراقبت می‌کنند در مورد نوع تشخیص و نوع درمان و پیش‌آگهی بیماری خود اطلاعات دقیقی را بخواهد و در مورد ادامه و یا رد کردن درمان توصیه شده تصمیم‌گیری کند و برنامه‌ی درمانی خود را محترمانه نگه دارد (۲). در واقع، هدف از منشور حقوق بیمار، دفاع از حقوق بیماران و اطمینان از مراقبت کافی از آنها می‌باشد (۳).

رعایت منشور حقوق بیمار موجب بهبود ارتباط بین بیماران و ارائه دهنده‌گان خدمت می‌شود (۵). در نتیجه، رعایت این منشور موجب رضایت‌مندی بیشتر بیماران می‌گردد.

رضایت‌مندی بیماران، یکی از مشخصه‌های اثر بخشی خدمات بیمارستانی محسوب می‌شود (۶) و

فشارهای روحی و روانی و... شاهد بوده‌اند که حقوق بیماران در برخی زمانها به طور جدی مورد توجه قرار نمی‌گیرد.

با توجه به مطالب فوق می‌توان نتیجه گرفت که رعایت منشور حقوق بیماران توسط پرستار، ارتباط بهتر با بیمار و حمایت بیشتر او را در پی خواهد داشت و باعث رضایت بیشتر بیمار می‌شود. از طرفی باعث کاهش هزینه‌های درمانی و اشتباهاست پزشکی و در نهایت سبب استقلال حرفه‌ای پرستار و بهبود ارائه خدمات به بیمار می‌گردد.

براین اساس مطالعه حاضر با هدف "تعیین میزان آگاهی پرستاران نسبت به منشور حقوق بیماران در بیمارستانهای آموزشی-درمانی شهر اهواز" انجام شد.

مواد و روش کار

در این پژوهش که به صورت توصیفی - تحلیلی و به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۲-۹۳ انجام شد، جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر اهواز، شامل: بیمارستان‌های گلستان، امام خمینی، رازی، ابوذر و طالقانی، با سابقه‌ی کار حداقل ۶ ماه بود که از این بین تعداد ۳۳۱ پرستار طبق فرمول زیر و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با تخصیص تناسب انتخاب شدند و در مطالعه شرکت کردند.

$$n = z^2 pq / d^2 \approx 365 \quad (p=0.608; \quad q=1-0.608=0.391; z_{1-\alpha/2}=1.96)$$

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای محقق ساخته و مشتمل بر دو بخش بود. بخش اول سؤالاتی در زمینه مشخصات دموگرافیک پرستاران شامل: شامل سن، جنس، وضعیت تأهل و... و بخش دوم شامل ۲۰ سؤال چهار گزینه‌ای در رابطه با ۵ حیطه‌ی اصلی منشور حقوق بیمار، شامل: حیطه‌ی دریافت خدمات سلامت؛

نقش به سزایی در کاهش هزینه‌های درمانی تحمیلی بر فرد و جامعه داشته باشند.

در سال ۱۹۹۰ انسیتیوی فدرال آمریکا برآورد کرد که سالیانه بین ۴۴ تا ۹۸ هزار مرگ در اثر اشتباہ پزشکی رخ می‌دهد، در حالی که اگر بیماران از روند درمان خود آگاهی داشتند و این حق آنها به رسمیت شناخته می‌شد، بسیاری از این اشتباها قابل پیشگیری بود. حتی در خیلی از موارد، بیمار از وقوع اشتباها مطلع است ولی به دلیل ترس محظوظانه اعتراض نمی‌کند (۱۰). پس رعایت منشور حقوق بیمار در کاهش اشتباها پزشکی و عوایق ناشی از آن مؤثر است.

از طرفی نقش و مسئولیت پرستاران روز به روز تعاریف وسیع تری پیدا می‌کند و پرستاری به عنوان یک حرفه‌ی ویژه و مستقل برای جوامع پزشکی و قانونی شناخته می‌شود (۱۱)، بنابراین تنها در سایه‌ی به کار گیری ماهرانه و دقیق قوانین و مقررات است که زمینه‌ی دستیابی به استقلال حرفه‌ای فراهم شده و از مواجهه با مشکلات قانونی جلوگیری به عمل می‌آید (۱۲). مسلماً برای اجرای این قوانین، گام اول، تعیین میزان آگاهی پرستاران از این حقوق و مقررات می‌باشد.

در مطالعه وسکویی اشکوری و همکاران در بیمارستان‌های شهر تهران، میزان رعایت منشور حقوق بیمار 53% (۷) و در مطالعه‌ی رنگرز 67% گزارش شده است (۱۳). همچنین آگاهی پرستاران از حقوق بیمار در مطالعه‌ی نصیریانی و همکاران در بیمارستانهای شهر یزد، خوب گزارش شده است (۱۴) و در مطالعه‌ی هوشمند و همکاران (۱۵) و محمدی (۱۶) در بیمارستانهای شهر تهران متوسط و در مطالعه‌ی پارسی‌نیا و همکاران (۱۷) در بیمارستانهای شهر کرج ضعیف گزارش شده است. پژوهشگران طی تجربیات بالینی خود به دلایل شلوغی بیمارستانها، کمبود کادر درمانی،

جندي شاپور اهواز تأييد شد و پايابي آن نيز با روش آزمون-آزمون مجدد (test-retest) و با ضريب همبستگي بالاتر از ۰/۸۶ مورد تأييد قرار گرفت.

تجزие و تحليل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماري SPSS-17 و با كمك آمار توصيفي مانند درصد، ميانگين، فراوانی و همچنین آزمون تحليلي کای اسکوار انجام شد.

يافته‌ها

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که میانگین سنی پرستاران مورد بررسی $۵۲/۵۲ \pm ۹/۹۶$ سال و میانگین سابقه‌ی کار در آنان $۳۶/۱ \pm ۳/۵$ سال بود. اکثريت آنان متاهل ($۵۲/۳$ %)، داراي مدرک کارشناسي آنان ($۴/۵$ %) و زن بودند ($۷۵/۲$ %). از نظر وضعیت استخدام تقریباً نیمی از آنان ($۴۷/۱$) استخدام پیمانی بودند. بیشترین تعداد پرستاران ($۳۰/۸$) شاغل در بخش اورژانس گلستان بوده و تقریباً يك سوم آنان در بخش اورژانس مشغول بكار بودند ($۳۲/۹$ %). اکثريت آنان ($۹۱/۵$) عنوان کردن که با حيظه‌های منشور حقوق بيماران آشنايي داشته‌اند و $۶۴/۴$ % بيان نمودند که هيچ‌گونه دوره‌ی خاصی را در رابطه با منشور حقوق بيمار نگذرانيده‌اند. در رابطه با ضرورت آشنا نمودن پرستاران با حقوق بيمار، $۹۶/۴$ % آنرا ضروري می‌دانستند و $۷۳/۱$ % بيان نمودند که حقوق بيمار در محيط کار را رعایت می‌نمایند.

در رابطه با سطح آگاهی پرستاران از منشور حقوق بيمار، ($۶۹/۵$) پرستاران داراي سطح آگاهی بالا، $۳۰/۲$ % داراي سطح آگاهی متوسط و $۰/۳$ % داراي سطح آگاهی ضعيف بودند. همچنین در رابطه با سطح آگاهی پرستاران از منشور حقوق بيمار بر اساس حيظه‌های آگاهی، در حيظه درияفت خدمات سلامت $۴۶/۸$ %، در حيظه درияفت اطلاعات کافي $۳۱/۰$ %، در

حيظه‌ی درияفت اطلاعات کافي، حيظه‌ی انتخاب و تصميم‌گيري آگاهانه، حيظه‌ی احترام به حریم خصوصی و رعایت رازداری و حيظه‌ی رسیدگی به شکایات بود. جهت امتياز دهی پرسشنامه، به هر پاسخ درست به سؤالات مربوط به حقوق بيماران يك امتياز داده شد و به پاسخ غلط امتياز داده نشد (حداقل نمره صفر و حداكثر ۲۰). سپس افرادي که در مجموع بين صفر تا ۳۳ درصد امتياز را گرفتند داراي سطح آگاهی ضعيف، آنهائي که در درصد امتياز را گرفتند داراي سطح آگاهی متوسط و کسانی که بالاتر از ۶۶ درصد امتياز را گرفتند درصد امتياز را گرفتند داراي سطح آگاهی خوب در نظر گرفته شدند. همچنین برای بررسی ميزان آگاهی پرستاران در هر يك از حيظه‌ها، به اين شكل عمل شد که افرادي که از ۴ سؤال حيظه‌ی اول ۰-۱ پاسخ درست داشتند داراي آگاهي ضعيف، آنهائي که ۲-۳ پاسخ درست داشتند داراي آگاهي متوسط و کسانی که ۴ پاسخ درست داشتند، داراي آگاهي بالا بودند. در هر يك از حيظه‌های دوم و چهارم هم که هر يك چهار سؤال داشتند به اين شيوه امتيازبندی صورت گرفت. در حيظه‌ی سوم، افرادي که از ۵ سؤال به ۰-۱ سؤال پاسخ صحيح دادند، داراي سطح آگاهي ضعيف، کسانی که به ۲-۳ سؤال پاسخ صحيح دادند، داراي سطح آگاهي متوسط و آنهائي که به ۴-۵ سؤال پاسخ صحيح دادند، داراي سطح آگاهي بالا گزارش شدند. در حيظه‌ی پنجم که ۳ سؤال داشت، افرادي که ۰-۱ پاسخ درست داشتند، داراي آگاهي ضعيف، آنهائي که ۲ پاسخ درست داشتند، داراي آگاهي متوسط و کسانی که ۳ پاسخ درست داشتند، داراي آگاهي بالا محسوب شدند.

اعتبار علمي پرسشنامه توسط سنجش اعتبار محتوائي و بر اساس بررسی متون و مقالات و نظر ۱۰ نفر از اعضاء هيئت علمي دانشکده پرستاري دانشگاه

همچنین بین میزان آگاهی و سابقه کار ارتباط معنی-داری را نشان داد ($p=0.001$), اما بین میزان آگاهی و سطح تحصیلات و جنسیت رابطه‌ی معنی‌داری را نشان نداد ($p=0.55$).

حیطه انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه $43/5\%$ ، در حیطه احترام به حریم خصوص و رعایت رازداری $40/2\%$ و در حیطه رسیدگی به شکایات $39/9\%$ دارای سطح آگاهی بالایی بودند. آزمون آماری مجبور کای بین میزان آگاهی و گذراندن دوره در زمینه حقوق بیمار و

جدول ۱: توزیع فراوانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی-درمانی شهر اهواز

بیمارستان‌های مورد پژوهش	فرافراوانی پرستاران	تعداد	درصد
گلستان			
امام خمینی			
ابوذر			
رازی			
طالقانی			
		۳۳۱	جمع
		۱۰۰	

جدول ۲: توزیع فراوانی وضعیت آگاهی پرستاران بیمارستانهای مورد پژوهش شهر اهواز در رابطه با حیطه‌های پنج گانه منشور حقوق بیمار

حیطه	آگاهی ضعیف					
	تعداد	درصد	آگاهی متوسط	تعداد	درصد	کل
دراحت خدمات سلامت	۱۵	۴/۵	۱۶۱	۴۸/۶	۱۵۵	۴۶/۸
دراحت اطلاعات کافی	۲۲	۶/۶	۲۰۶	۶۲/۲	۱۰۳	۳۱/۱
انتخاب و تصمیم‌گیری	۳۴	۱۰/۳	۱۵۳	۴۶/۲	۱۴۴	۴۳/۵
رازداری	۲۰	۶	۱۷۸	۵۳/۸	۱۲۳	۴۰/۲
رسیدگی به شکایات	۷/۱	۲۱/۵	۱۲۸	۳۸/۷	۱۲۲	۳۹/۹
مجموع	۱	۰/۳	۱۰۰	۳۰/۲	۲۲۰	۶۹/۵
						۳۳۱
						۱۰۰

بردن میزان آگاهی آنان در این رابطه می‌باشد تا بدین ترتیب پرستاران بتوانند نقش مفید و موثری در انجام مراقبت و درمان بیماران داشته باشند (۶). در این پژوهش $69/5\%$ پرستاران از سطح آگاهی خوبی در رابطه با حقوق بیمار برخوردار بودند. در مطالعه احسانی کوهی خیلی و همکاران نیز $62/1\%$ از پرستاران از سطح

بحث و نتیجه‌گیری

رعایت حقوق بیماران یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های ارایه‌ی یک مراقبت انسان گرایانه و اخلاقی است. تحقیقات زیادی در دنیا با تأکید بر اهمیت و چگونگی رعایت این حقوق انجام شده است، اما برای رعایت آن نیاز به ارایه‌ی آموزش‌های لازم به پرستاران در جهت بالا

باشد. به خصوص در ایران با توجه به این که دین اکثریت پرستاران اسلام است و به بحث ضرورت وجود عدالت در ارائه‌ی خدمات در دین اسلام تأکید فراوانی شده است، چنین نتیجه‌ای بدیهی تر است.

در حیطه دریافت اطلاعات کافی مواردی چون حق دریافت اطلاعات مربوط به بیماری خود، حق دسترسی به پرونده پزشکی و حق آگاهی از تصمیمات مربوط به درمان خود توسط بیمار بررسی شده است. در این مطالعه ۳۱/۱٪ پرستاران آگاهی خوبی در این زمینه داشته‌اند. مطالعه‌ای در لیتوانی نشان داده که آگاهی کادر درمان از حق بیمار در حیطه دریافت اطلاعات کافی، در حد متوسطی بوده است (۱۵). همچنین در پژوهش جعفریان و همکاران ۴/۷ درصد از مجموع شکایات وارده به سازمان نظام پزشکی به علت عدم توجیه کافی بیمار در مورد اقدامات درمانی بوده است (۲۰) که این مبحث لزوم توجه بیشتری را به خود معطوف می‌دارد.

در حیطه انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه نیز مواردی مانند نحوه اخذ رضایت آگاهانه از بیمار، مسئولیت اخذ رضایت، و آگاه بودن بیمار از عوارض درمان قبل از رضایت بررسی گردیده است. در پژوهش حاضر ۴۳/۵٪ پرستاران از آگاهی بالایی در این زمینه برخوردار بوده‌اند. نتایج مطالعه Danute و همکاران در لیتوانی یانگر آن بود که آگاهی کادر درمان از حق بیمار برای رضایت آگاهانه در سطح متوسطی بوده است (۱۵) نتایج یک مطالعه نیز در باربادوس حاکی از آگاهی اکثر کارکنان درمانی از حق بیمار برای رضایت آگاهانه قبل از اقدامات پزشکی، آزمایشات واعمال جراحی است (۲۰) که با پژوهش ما هم راستا می‌باشد.

در حیطه احترام به حریم خصوصی و رعایت رازداری مواردی همچون اجتناب از فاش کردن اطلاعات پرونده بیمار، مگر در شرایط خاص بررسی

آگاهی خوبی درباره حقوق بیمار برخوردار بودند (۶). در مطالعه محمدنژاد در ایران نیز نتایج مشابهی بدست آمده است (۴) ولی در مطالعه‌ی پارسی نیا و همکاران (۱۷) در بیمارستانهای شهر کرج، سطح آگاهی پرستاران از حقوق بیماران ضعیف گزارش شده است. این مطالعه نشان داد که بین سطح آگاهی با سابقه‌ی کار پرستاران و گذراندن دوره در زمینه حقوق بیمار توسط آنان، رابطه‌ی مستقیم و معناداری وجود دارد. لذا شاید دلیل سطح آگاهی ضعیف پرستاران درباره حقوق بیمار در مطالعه‌ی پارسی نیا و همکاران، سابقه‌ی کار کمتر این پرستاران نسبت به پرستاران شرکت-کننده‌ی مطالعه‌ی حاضر و یا نگذرانیدن دوره در زمینه حقوق بیمار توسط آنان باشد.

در حیطه دریافت خدمات سلامت مواردی همچون پذیرش بدون قید و شرط بیمار در بیمارستانها وارایه خدمات بهداشتی درمانی به همه‌ی اشاره جامعه مدنظر می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد، تنها ۴۶/۸٪ از پرستاران از سطح آگاهی خوبی در این زمینه برخوردار می‌باشند. در مطالعه احسانی کوهی خیلی، ۶۰/۵٪ پرستاران از سطح آگاهی خوبی در حیطه دریافت خدمات سلامت برخوردار بودند (۶). مطالعه Danute و همکاران در لیتوانی نیز نشان داد که درصد کمی از کارکنان بیمارستانها به هنگام ارائه مراقبت، ملیت، زبان، جنسیت وغیره را در نظر می‌گیرند (۱۸). همچنین مطالعه جولاوی و همکاران نیز حاکی از اهمیت حق دسترسی به خدمات درمانی ضروری برای بیماران می‌باشد تا آنها احساس نمایند حقوقشان رعایت شده است (۱۹). تمامی این موارد با مطالعه‌ی ما هم راستا می‌باشد و تا جایی که پژوهشگر دسترسی داشت، مطالعه‌ای که بر خلاف نتایج این مطالعه در این زمینه باشد، یافت نشد و شاید دلیل این مطلب، علاقه‌ی ذاتی انسانها به عدالت در ارائه خدمات به افراد مختلف

شده است، که با مطالعه‌ی نصیریانی و پارسی نیا شباهت دارد (۴).

در این پژوهش بین سطح آگاهی و میزان تحصیلات و جنسیت رابطه معناداری دیده نشد. مطالعه‌ی محمدنژاد و همکاران نیز نشان داد که بین سطح آگاهی و تحصیلات ارتباطی وجود ندارد، بدین معنی که افزایش میزان تحصیلات در افزایش سطح آگاهی تاثیری نداشته است (۱۱).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که آگاهی پرستاران مورد مطالعه در حیطه‌های منشور حقوق بیمار کافی نبوده است. نظر به اینکه رعایت حقوق بیمار در عرصه‌ی خدمات سلامت، عامل مهمی در بهبود و تنظیم رابطه ارائه‌کنندگان و گیرندگان این خدمات می‌باشد و طبعاً در مدیریت نظام سلامت از اهمیت بالایی برخوردار است و از آن جایی که آگاهی مبنای عملکرد قرار می‌گیرد توصیه می‌شود، در حیطه‌هایی که پرستاران از سطح آگاهی خوبی برخوردار نیستند، میزان دانش آنها افزایش یابد.

تشکر و قدردانی

این مطالعه با اعتبار معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز انجام شده است. پژوهشگران کمال تشکر خود را از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز که اعتبار لازم جهت انجام مطالعه حاضر را فراهم نموده‌اند و همچنین از پرستاران شرکت‌کننده در مطالعه ابراز داشته‌اند. این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی شماره ۷۱۹۲۸ کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز می‌باشد.

گرددیه است. در پژوهش حاضر تنها ۴۰/۲٪ از پرستاران از آگاهی خوبی در این زمینه برخوردار بودند. در همین راستا مطالعه‌ای در کانادا نیز نشان داد که ۸۴٪ کارکنان واحدهای پزشکی بطور کامل از الزام قانون درباره محروم‌اند بودن اطلاعات و حفظ حریم شخصی بیماران آگاهی نداشتند (۱۷). در منشور حقوق بیمار، تدوین شده در سال ۱۳۸۸، بیان شده که رعایت اصل رازداری در رابطه با اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است، مگر در مواردی که قانون آنرا استثناء کرده باشد (۴).

در حیطه رسیدگی به شکایات بیمار مواردی نظری، حق اعتراض به صورتحساب ارائه شده از طرف بیمارستان و رسیدگی به شکایات بیمار مطرح می‌گردد. در این رابطه نیز نتایج پژوهش نشان داد که تنها ۹/۳۹٪ پرستاران مورد پژوهش از سطح آگاهی خوبی برخوردار بودند. در مطالعه‌ی زارعی و همکاران، تنها ۵/۱۴ درصد از مدیران بیمارستانهای دولتی و ۷/۱۷ درصد مدیران بیمارستانهای خصوصی تهران آگاهی کافی در این زمینه داشته‌اند (۲۰) و این نشان می‌دهد که این کمبود آگاهی نه تنها در بین پرستاران بلکه در بین مدیران بیمارستانها نیز وجود دارد که می‌تواند منجر به افت رضایت بیماران از ارائه‌ی خدمات بیمارستانی شود، لذا توجه بیشتر مسئولان را برای برنامه‌ریزی لازم جهت بالا بردن آگاهی پرستاران و مدیران بیمارستانی را در این خصوص می‌طلبد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین میزان آگاهی و گذراندن دوره‌ی خاصی در این زمینه ارتباط معناداری وجود داشت. همچنین با افزایش سابقه‌ی کار میزان آگاهی کارکنان از منشور حقوق بیمار نیز بیشتر

References

- 1-Dargahi H, Eshaghi SH.A comparative study of patients' rights in selected countries with Iran. Journal of Diabetes and lipid. Special Issue of Medical Ethics; 2008;91-98.(Persian).
- 2-Bathaee A, Asayesh H. The awareness from patient's rights in Qom Medical Sciences students. Iranian Journal of Medical Education. 2011; 12(5):347-355. (Persian).
- 3-Hojatoleslami S, Ghodsi Z. the study of Educational needs of medical students about patient rights. Medical ethics journal. 2011.; 4 (13):87-80.(Persian).
- 4-Mohammad Nejad A, Ehsani R, Bigjani J, AbotalebiGh, Kalantarzadeh M, Akbarikaji M. The Survey of awareness of patient's rights in educational hospitals. Medical ethics journal. 2012; 6(19):67-83. (Persian).
- 5-Dadashi M, Andarzhabibi R, Habibimoghadam A, Jilani M. The Satisfaction level of ! patients referred to private clinics from bill of rights. Journal of Medical Ethics and History of Medicine. Special Issue of PatientRights.2011; 61-68.(Persian).
- 6-Ehsani KohiKhayli R, Mohammad Nejadi A, Salari A, Shariat A, Shamsi A, The Evaluation of educational needs of female nurses from patient rights. Medicalethicsjournal.2012;6(21):25-38.(Persian).
- 7-Voskooee Ashkori KH, Karimi M, Asnaashari H, Kohan N.The survey of respecting rate of patients' rights in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. Journal of Medical Ethics and History of Medicine. 2009;2(4):47-53.(Persian).
- 8-Ellis JR, Hartely CL. Nursing in today's world. Philadelphia, Lippincottco, 7thed, 2001, 499-255.
- 9-Elahi A. the Articles on medical ethics;27-28.(Persian).
- 10-Bekaee M, Anjazab B, Sorori M, Fotohi Z, FarajKhoda T, Abasi M.the The Evaluation of patient rights Respecting by health personnel from the patients perspective in Shahid Sadoghi Yazd hospital . Medical ethics journal. 2011; 6(19);101-118.(Persian).
- 11- Taylor MK. Patient's rights on the World Wide Web. Med Ref Serv Q.2001 summer;20(2):57-70.
- 12-Ghasemi H, Behnam H. the study of nurses orientation from Professional Rules and Regulations. Nurse and Law Congress. Ministry of Health and Medical Education.1999;137-146.(Persian).
- 13-Rangraz jedi F, RabiyyeR.TheSutvey of Respecting patients' bill of rights in kashan government hospitals. Quarterly Journal of Kerman University of Medical Sciences.1384;9(1):62-71.
- 14-Nasiriyani Kh, Farina F, Nasiriyani F. Evaluation of patient rights from Nurses' views of Yazd Hospitals. Journal of Forensic Sciences.1386;13(1):33-37.
- 15-Hoshmand A, Golaei S, Mehrdad N, Bahrani N. Knowledge of nurses in teaching hospitals in Tehran from patient rights and Facilitating factors of Respect the rights From their perspectives. Journal of Nursing and Midwifery school of Tehran University of Medical Sciences (Hayat).2006;12(4):57-66.(Persian).
- 16-Mohammadi E.The survey of Knowledge and attitude about the legal rights of patients and nurses. The Articles on congress of Nursing and Law. Ministry of Health and Medical Education. 1377;161-166.

- 17- Parsinia M, Godarzi M, BabaeeGH.The Survey of Nurses' knowledge about patient rights in Karaj hospitals. A Quarterly of Oromiye School of Nursing and Midwifery.1386;5(2):1-6.
- 18-DucinskieneD,VladickieneJ,Kalediene R, Haapala I. Awareness and practice of patient's rights law in Lithuania. BMCInt Health Hun Rights 2006;6:10.
- 19-Jolaee S, Nikhbakht Nasr Abadi A, ParsaYekta Z.Explain the view of patients and their affiliates about rights patient. A Phenomenological qualitative study. Journal of Nursing and Midwifery school of Tehran University of Medical Sciences (Hayat).1383;10(23):5-20.
- 20-Ranjbar M, samiehZargar A, Dehghani A. Assessment of students' knowledge in Clinical course of Yazd educational hospitals from Patient Rights. Journal of Medical Ethics and History of Medicine. Special Issue of Patient Rights. 2011;51-60.(Persian).

Original paper

Assess the Educational Needs of Nurses to Patient's Charter of Rights in Ahwaz Teaching Hospitals (1392-93)

Mansooreh Rooeintan^{1*}, Shayesteh Haghghi, ², Emel Sakimalehi³

1. Master of medical surgical Nursing, Lorestan University of Medical Sciences, Lorestan, Iran. Corresponding Author: Email: m_nurse22@yahoo.com

2. Ph.D. Student of Nursing Education and Faculty Member of Nursing and Midwifery Faculty of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

3. Ph.D. in Statistics and Epidemiology and Faculty Member of Ahvaz University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

Abstract

Background and Aim: One of the nurses' most important tasks is to protect patients' rights. Nurses will be supportive and more satisfied by the time that they have adequate knowledge about this. The aim of this study was to "determine nurses' awareness about the charter of patients' rights in Ahvaz educational-teaching hospitals".

Materials and Methods: This descriptive-analytic study was conducted in 2014, the samples consisted of 331 nurses from educational hospitals in Ahvaz with a minimum of 6 months' work experience. They were selected by simple random sampling with proportional allocation and participated in the study. The research instrument was a researcher-made questionnaire consisting of 2 sections, the first part containing demographic information, and the second part containing 20 questions about the five main areas of the patient's rights charter in order to assess the nurses' awareness of the patient's charter. Data were analyzed by using descriptive statistics as well as Chi-square test and SPSS software.

Results: The findings of this study showed that 69.5% of the nurses had a high level of knowledge, 30.2% had moderate knowledge and 0.3% had poor knowledge. The most nurses' knowledge was in the area of "receiving health services" and their least awareness in the field of "receiving adequate information". Also, there was a significant correlation between the level of knowledge of nurses about patient's rights charter and the variables of work experience and passing the course in the field of patient rights ($P = 0.001$).

Conclusion: The results of this study indicate that, knowledge of nurses which were studied in the scope of the charter of patient rights was not sufficient, which could ultimately lead to a lack of observance of patients' rights from nurses and as a result of dissatisfaction of patients. Therefore, the need for more serious and comprehensive training for nurses in this field is emphasized.

Keywords: Nurses, Patients' Rights, Educational Hospital, Knowledge.