

Research Paper

The Observance of Patient Rights in the Emergency Departments of Hospitals in Golestan Province, Iran

Asiyeh Soleimani¹ , *Zahra Kashaninia² , Shima Haghani² 

Citation Soleimani A, Kashaninia Z, Haghani Sh. [The Observance of Patient Rights in the Emergency Departments of Hospitals in Golestan Province, Iran (Persian)]. Iran Journal of Nursing. 2024; 37(148):146-159. <https://doi.org/10.32598/ijn.37.148.3025.1>

doi <https://doi.org/10.32598/ijn.37.148.3025.1>

Received: 10 Mar 2024

Accepted: 25 Apr 2024

Available Online: 01 Jul 2024

ABSTRACT

Background & Aims Observance of patients' rights by nurses is very important for patient satisfaction and the improvement of their health. This study aimed to determine and compare the level of the observance of patients' rights by nurses from the perspective of nurses and clients referred to the emergency department (ED) of selected hospitals in Golestan province, Iran, in 2020.

Materials & Methods In this descriptive cross-sectional study, 185 nurses and 370 clients referred to the EDs of five hospitals in Golestan province participated. A demographic checklist and a questionnaire for measuring the attitudes towards the observance based on the Patients' Rights Charter were used for data collection. Data were analyzed in SPSS software, version 16.

Results The majority of nurses were 25-35 years old, male, married, and local residents with 4-6 years of work experience. The clients were mostly 25-35 years old, female, married, and local residents with moderate economic status. The rate of observance based on the nurses' perceptions was higher than that based on patients' perceptions (75.6% with a mean of 3.72 ± 0.29 vs. 74.88% with a mean of 3.80 ± 0.17), but it was not statistically significant ($P = 0.31$). In the domain of "priority of patients' comfort", the rate of observance based on the perceptions of nurses was significantly higher ($P = 0.04$). According to both patients and nurses, "treating patients politely" had the highest score, while "the patient's right to choose and decide freely" had the lowest score.

Conclusion The level of observance of patient rights in the EDs of hospitals in Golestan province is moderate and there is no difference in the level of observance perceived by patients and nurses. Hospital officials should provide a suitable environment for patients to be aware of their rights and implement laws related to the observance of patient rights by ED personnel.

Keywords:

Patient rights, Nurse, Knowledge, Emergency department

1. Department of Medical- Surgical, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

2. Department of Pediatric Nursing, Nursing Care Research Center, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

*** Corresponding Author:****Zahra Kashaninia**

Address: Department of Pediatric Nursing, Nursing Care Research Center, Health Management Research Institute, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Tel: +98 (912) 1592900

E-Mail: kashaninia.za@iums.ac.ir



Copyright © 2024 The Author(s);

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC-BY-NC: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.en>), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

Extended Abstract

Introduction

Observance of patient rights is a necessity for nurses, and it plays a very important role in patient satisfaction and health. An efficient health system requires active participation and proper interaction between patients and healthcare providers. Sometimes, despite all the efforts and education, these rights are not respected. Also, due to the different knowledge and attitudes of nurses and the ignorance and unfamiliarity of patients and their companions with patient rights, there is a difference in the level of observance from the perspective of nurses and patients. Observance of patient rights in the emergency department (ED) is more important due to special conditions and the urgency of referrals. With this in mind, this study aimed to determine and compare the rate of the observance of patient rights from the perspective of nurses and patients referred to the EDs of selected hospitals in Golestan province, northern Iran.

Materials & Methods

This descriptive cross-sectional study was performed in 2020 on 185 nurses and 370 patients referred to the EDs of hospitals in Golestan province, including Panje Azar, Taleghani, Shahid Sayad Shirazi, Shahid Motahari, and Shohada. The sampling method for patients was a convenience method, and a purposive method was used for selecting nurses. Inclusion criteria for nurses were at least a bachelor's degree and at least one year of clinical experience in the EDs. It was also important for patients and their companions to be literate and alert. Patients with moderate to severe pain, mental health problems, and depression, as well as patients who had spent less than 24 hours in the hospital, were excluded from the study.

To collect information, two questionnaires were used, including (a) a demographic checklist surveying age, sex, marital status, educational level, occupation, economic status, religion, and place of residence; (b) a questionnaire based on five patients' rights charters including the right to: receive appropriate service, access desired and enough information, choose and decide freely about receiving health services, privacy, and access to an efficient system of dealing with complaints. It also had nine dimensions: politeness, justice, responsibility and accountability, priority of patients' comfort, quality of services, priority of patient's interest, access to information, and the right to choose and decide freely. Data were collected through interviews and took about 20-30 minutes, depending on the sample.

The validity of the questionnaires was confirmed by experts in patients' rights (five professors from the Faculty of Nursing, Iran University of Medical Sciences). To assess the reliability of the patients' rights questionnaire, the split-half method was used, and Cronbach's alpha coefficient for its internal consistency was obtained as 0.83. Data analysis was performed using the Kolmogorov-Smirnov test, independent t-test, and Mann-Whitney U test in SPSS software, version 16. The significance level was set at 0.05.

Results

The majority of nurses were 25-35 years old, male, married, and local residents with 4-6 years of work experience. The clients were mostly 25-35 years old, female, married, and local residents with moderate economic status.

From the nurses' point of view, treating patients politely had the highest mean (79.48 ± 12.86), while the patient's right to choose and decide freely had the lowest mean (42.71 ± 8.04). The total score of the patient rights scale for nurses was 264.64 ± 20.89 (or 67.58 ± 7.25 based on percentage). From the patients' point of view, treating patients politely also had the highest mean (78.62 ± 12.95), and the right to choose and decide freely had the lowest mean (41.97 ± 9.63). The total score of the patient's rights scale for patients was 262.09 ± 27.43 (66.70 ± 9.52 based on percentage). The rate of observance of the patients' rights chapters perceived by nurses was higher than that perceived by patients (75.6% with a mean of 3.72 ± 0.29 vs. 74.88% with a mean of 3.80 ± 0.17), but there was no statistically significant difference ($P=0.31$), except for the domain of "priority of patients' comfort" ($P=0.04$), where the mean score based on the nurses' point of view was significantly higher.

Conclusion

The level of the observance of patient rights by ED nurses in Golestan province is moderate to high from the perspective of both clients and nurses. This is an important and appropriate outcome that should be maintained. More attention to the domains that received lower scores is necessary to be at a proper and desired level from the patients' perspective. There was homogeneity between the perceptions of nurses and clients, especially patients, regarding ED nurses' observance of patients' rights. This indicates that patients are satisfied with the nurses' attempts to observe the patient rights. However, it is necessary for hospital officials to provide a suitable environment for patients to be aware of their rights and to implement the laws related to the observance of patients' rights by ED personnel.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines

This study was approved by the Ethics Committee of [Iran University of Medical Sciences](#) (Code: IR.IUMS.REC.1398.829). The information of the participants was kept confidential, and they were free to leave the study at any time.

Funding

This article was extracted from the master's thesis of Asiyeh Soleimani, funded by [Iran University of Medical Sciences](#), Iran.

Authors' contributions

Data collection and writing: Asieh Soleimani; supervision and project administration: Zahra Kashaninia; statistical analysis: Shima Haghani; Review: All authors.

Conflict of interest

The authors declared no conflicts of interest.

Acknowledgments

The authors would like to thank the Deputy for Research of the School of Nursing and Midwifery, [Iran University of Medical Sciences](#), as well as the officials of selected hospitals in Golestan province, and all the nurses who participated in this study for their support and cooperation.



مقاله پژوهشی

مقایسه میزان رعایت حقوق بیمار از دید پرستاران و مراجعین بخش اورژانس

آسیه سلیمانی^۱، زهرا کاشانی‌نیا^۲، شیما حقانی^۲**Citation** Soleimani A, Kashaninia Z, Haghani Sh. [The Observance of Patient Rights in the Emergency Departments of Hospitals in Golestan Province, Iran (Persian)]. Iran Journal of Nursing. 2024; 37(148):146-159. <https://doi.org/10.32598/ijn.37.148.3025.1>**doi** <https://doi.org/10.32598/ijn.37.148.3025.1>

چکیده

تاریخ دریافت: ۲۰ اسفند ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۰۶ اردیبهشت ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۱۱ تیر ۱۴۰۳

زمینه و هدف: رعایت حقوق بیماران از اولویت‌های درمانی است. پژوهش حاضر با هدف مقایسه میزان رعایت حقوق بیماران از دیدگاه پرستاران و مراجعین بخش اورژانس بیمارستان‌های منتخب استان گلستان انجام شد.

روش بررسی: مطالعه توصیفی مقطعی حاضر با مشارکت ۱۸۵ پرستار و ۳۷۰ نفر از بیماران بخش اورژانس در سال ۱۳۹۹ انجام شد. روش نمونه‌گیری مراجعین در دسترس و پرستاران مبتنی بر هدف و جمع‌آوری اطلاعات با فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی و پرسش‌نامه پارساپور (۲۰۱۰) در ۵ محور منشور حقوق بیمار و ابعاد ۹ گانه بود. معیارهای ورود پرستاران، دارای مدرک لیسانس و ۱ سال سابقه کار در بخش اورژانس و برای بیماران و همراهان، توانایی خواندن و نوشتن بود. داده‌های مراجعین با مصاحبه و پرستاران با تکمیل پرسش‌نامه‌ها جمع‌آوری و با آزمون‌های آماری و نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ تحلیل شد.

یافته‌ها: بیشتر پرستاران در بازه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال، مرد، متأهل، بومی و سابقه کار ۴ تا ۶ سال و مراجعان در بازه سنی بین ۲۵ تا ۳۵ سال، خانم، متأهل، بومی و وضعیت اقتصادی متوسط بودند. از دیدگاه پرستاران برخورد مؤدبانه با بیمار دارای بیشترین میانگین (۷۹/۴۸±۱۲/۸۶) و احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه (۴۲/۷۱±۸/۰۴) کمترین میانگین را به خود اختصاص داد. از دیدگاه بیماران برخورد مؤدبانه با بیمار دارای بیشترین میانگین (۷۸/۶۲±۱۲/۹۵) و احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه (۴۱/۹۷±۹/۶۳) کمترین میانگین را به خود اختصاص داد. میزان رعایت مفاد منشور حقوق بیمار از دیدگاه پرستاران بیش از بیماران (به ترتیب ۷۵/۶ درصد با میانگین گویه‌ها ۲/۲۹±۲/۷۲ و ۷۴/۸۸ درصد میانگین گویه‌ها ۳/۸۰±۰/۱۷) بود، اما از نظر آماری اختلاف معناداری نداشت (P=۰/۳۱).

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد میزان توجه به حقوق بیمار و رعایت آن توسط کارکنان بخش اورژانس هم از دیدگاه مراجعان و هم از دیدگاه پرستاران متوسط رو به بالا می‌باشد. لازم است مسئولین بیمارستان‌ها تدابیری اتخاذ کنند تا فضایی مناسب جهت آگاهی بیماران از حقوق‌شان و اجرای هرچه دقیق‌تر قوانین مربوط به رعایت حقوق بیمار توسط کارکنان اورژانس فراهم شود.

کلیدواژه‌ها:

حقوق بیمار، پرستار، آگاهی، بخش اورژانس

۱. گروه آموزشی پرستاری داخلی-جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۲. گروه پرستاری کودکان، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری و مامایی، پژوهشکده مدیریت سلامت، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

* نویسنده مسئول:

زهرا کاشانی‌نیا

نشانی: دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده پرستاری و مامایی، پژوهشکده مدیریت سلامت، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری و مامایی، گروه پرستاری کودکان.

تلفن: +۹۸ (۹۱۲) ۱۵۹۲۹۰۰

رایانامه: kashaninia.za@iums.ac.ir

Copyright © 2024 The Author(s);

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC-BY-NC: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.en>), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

مقدمه

به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان ارائه خدمات سلامت، باید نهادی برای درک و احترام به حقوق بیمار و خانواده آنان، پزشکان و سایر مراقبت‌کنندگان باشند. بیمارستان‌ها و تمام مراکز ارائه خدمات سلامت باید به جنبه‌های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند [۳]. در خدمات مراقبت‌های بهداشتی اورژانس، رضایت بیمار یکی از شاخص‌های اساسی مراقبت‌های اورژانسی با کیفیت است. هر قدر حقوق بیمار در بخش‌های اورژانس رعایت شود میزان رضایت او بالاتر خواهد بود [۹]. دریافت مراقبت در محیط شلوغ بخش اورژانس، خطر آسیب‌پذیری‌های موقعیتی و بیماری‌زایی را افزایش می‌دهد [۱۰]. عزیزی و همکاران میزان رعایت حقوق بیماران مورد مطالعه از دیدگاه پرستاران را در وضعیت نامطلوب گزارش کردند [۱۱]. همین بررسی از دیدگاه بیماران در بخش‌های داخلی جراحی در مطالعه اکبری و همکاران مناسب نبود [۷].

هادیان جزیی و دهقان نیری با انجام یک مطالعه مهم‌ترین موانع رعایت حقوق بیمار را عدم آگاهی مناسب بیماران، پرستاران، پزشکان و دانشجویان از منشور حقوق بیمار، عدم جامعیت ضمانت اجرایی منشور حقوق بیمار در ایران، فشار کاری پرستاران و کمبود کارکنان و آموزشی بودن بیمارستان‌ها اعلام می‌کنند [۳]. بنابراین یکی از گروه‌هایی که موظف به رعایت حقوق بیماران می‌باشند پرستاران هستند [۱۲]. اعتقاد بر این است که پرستاران در این رابطه نسبت به پزشکان مسئولیت بیشتری دارند، چون پرستاران مدت‌زمان بیشتری را به بیماران اختصاص می‌دهند و از طرفی نقش و مسئولیت پرستاران روزبه‌روز تعاریف وسیع‌تری پیدا می‌کند. بنابراین ضرورت دارد پرستاران برای ایفای نقش حمایتی از آگاهی و بینش لازم مرتبط با حقوق بیماران برخوردار باشند [۱۰].

مطالعات متعددی که در مورد حقوق بیمار انجام شده است، نشان می‌دهد آنچه که کارکنان مراقبت و درمان در مورد حقوق بیماران انجام می‌دهند و از آن درک دارند، بسیار متفاوت از درک بیماران می‌باشد [۱۳]. براساس شواهد موجود بیماران به‌عنوان گیرندگان خدمت ناظر بر مراقبت‌هایی هستند که برای آن‌ها انجام می‌شود و تجارب و درک آن‌ها کمک شایانی به استخراج مشکلات در زمینه مراقبت آن‌ها کرده است [۱۴]. این تجارب به‌عنوان یکی از ویژگی‌های اصلی تعیین‌کننده کیفیت مراقبت است [۱۵]. حدود ۷۸ درصد از بیماران بیشترین و جدی‌ترین مراجعه به بخش اورژانس دارند. پس رعایت حق بیماران باتوجه‌به چالش‌های موجود در این بخش و مراجعات مکرر از اهمیت بالایی برخوردار است و شاخص مناسب‌تری برای ارتقای کیفیت می‌باشد [۱].

شیخ بردسیری و همکاران با انجام یک مطالعه میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های اورژانس جنوب شرق ایران را متوسط ارزیابی کردند [۱۶]. در مطالعه غلامی و همکاران میزان انتظار

اعتدالی حقوق بیمار یکی از اولویت‌های سیستم خدمات بهداشتی درمانی بوده و یکی از شاخص‌های سلامت در هر جامعه محسوب می‌شود [۱]. تعیین چارچوب قانونی برای حقوق بیمار سوابق ممتد در تاریخ مراقبت‌های بهداشتی و درمانی کشورها دارد و از سال ۱۹۶۰ در اروپا و ایالات متحده آمریکا تغییرات اساسی در رفتار بیماران بستری و بیمارستان‌های این کشورها مشهود شد [۲]. در آن زمان بیماران بیش از همیشه از مسئولین درمانی، پزشکان و پرستاران پیرامون نحوه درمان و مراقبت و وضعیت حقوق خود انتقاد می‌کردند و همین دلیل باعث طراحی اصولی در مورد حقوق بیمار شد که بعدها تحت عنوان «منشور حقوق بیمار» شناخته شد و عبارت بود از حمایت از بیمار درست هنگامی که بیش از همیشه به سبب بیماری آسیب‌پذیر شده است [۳].

در ایران باتوجه‌به ضرورت تدوین متنی جامع در مورد حقوق بیمار، منشور حقوق بیمار در ایران با نگاهی نو و جامع و با هدف تبیین حقوق گیرندگان خدمات سلامت و رعایت موازین اخلاقی در عرصه درمان برای اولین بار در سال ۱۳۸۱ تدوین و پس از تصویب از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ابلاغ شد. محورهای ۵ گانه این منشور شامل دریافت مطلوب خدمات، قرار گرفتن اطلاعات به نحو مطلوب و میزان کافی در اختیار بیمار، احترام به حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت، ارائه خدمات مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات می‌باشد.

رعایت حقوق بیمار را می‌توان یکی از محورهای اساسی در تعریف استانداردهای خدمات بالینی و اعتباربخشی مراکز بیمارستانی محسوب کرد [۱] که توجه و احترام به آن بهبودی و تأمین آرامش بیمار را به دنبال خواهد داشت [۴، ۵]. افزایش رضایتمندی، افزایش کیفیت ارائه خدمات، افزایش مشارکت در برنامه‌ریزی‌های درمانی و تعامل بهتر با مراقبین سلامت از دیگر اثرات مثبت توجه به حقوق بیمار اعلام شده است [۶] و برعکس رعایت نکردن حقوق بیماران و عدم رضایت ایشان از خدمات ارائه‌شده، باعث کندی بهبود، بی‌اعتمادی به کادر درمان، افزایش روزهای بستری، تحریک‌پذیری و افزایش هزینه درمان بیمار می‌شود [۷].

امروزه در نتیجه پیشرفت ارتباطات، بیماران نسبت به گذشته آگاهی بیشتری در مورد خدمات پزشکی کسب کرده‌اند. توجه رسانه‌های گروهی به دانش پزشکی، مردم را از بسیاری از حق انتخاب‌های ناشناخته قبلی در مورد مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و تکنولوژی‌های جدید آگاه می‌کند. انقلاب مهمی در حقوق بیمار از بطن این دانش جدید شکل گرفته است [۸]. بیمارستان‌ها

به ایشان تحویل می‌شد تا به صورت خود گزارشی تکمیل کنند و فرصت داشتند تا پایان نوبت کاری تحویل دهند. مدت تکمیل پرسش‌نامه‌ها برحسب نمونه حدود ۲۰-۳۰ دقیقه طول کشید. درمورد مراجعان، افرادی که دارای معیارهای ورود به پژوهش بودند، پس از توضیح اهداف پژوهش و اظهار تمایل به شرکت در مطالعه و تکمیل فرم رضایت آگاهانه، داده‌ها از طریق مصاحبه با بیمار و یا همراه او کسب و جمع‌آوری شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استفاده شد.

پرسش‌نامه اول

اطلاعات عمومی پرستاران شامل سن، جنس، مذهب، محل سکونت و سابقه کار در بخش اورژانس بود.

پرسش‌نامه دوم

اطلاعات عمومی مراجعان یعنی سن، جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، شغل، وضعیت اقتصادی، مذهب و محل سکونت را شامل می‌شد.

پرسش‌نامه سوم

نگرش بیماران بستری درخصوص تحقق حقوق بیمار در بیمارستان براساس منشور حقوق بیمار بود که در ۵ محور و ۹ بعد شامل برخورد مؤدبانه با بیمار، رعایت عدالت، حفظ حریم خصوصی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، توجه به رفاه و آسایش بیمار، کیفیت خدمات از لحاظ علمی (تخصصی)، مبتنی بر منافع بیمار (به فکر بیمار)، دسترسی به اطلاعات و احترام به حق انتخاب و تصمیم‌آزادانه که آخرین نسخه آن توسط پارساپور و همکاران در سال ۱۳۹۳ با ۷۰ سؤال تهیه شده است. هر پرسش، ۵ گزینه (خیلی خوب، خوب، متوسط، بد و خیلی بد) را دربر داشت که برای انجام آزمون‌های آماری آن‌ها طبق طیف لیکرت از ۱ (خیلی بد) تا ۵ (خیلی خوب) نمره‌دهی شده‌اند. محدوده نمرات حداکثر ۳۵۰ و حداقل ۷۰ می‌باشد. نمره بالاتر نشان‌دهنده دیدگاه بهتر واحد پژوهش درباره رعایت حقوق بیمار است [۴].

روایی پرسش‌نامه‌ها به روش گروه خبرگان^۱ و توسط اساتید آگاه به حق بیماران و در مطالعه حاضر با استفاده از نظرسنجی از ۵ تن از اعضا هیئت‌علمی دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران تأیید شد. برای انجام پایایی پرسش‌نامه از روش دو نیم کردن^۲ استفاده شد و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ و روش تحلیل داده‌های کمی و با استفاده از آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف‌معیار و آمار استنباطی شامل آزمون‌های

بیماران از دستیابی به حقوق خود بالا و میزان رعایت آن توسط کارکنان بخش اورژانس در حد متوسط بود [۱]. جبرائلی و همکاران در یک مطالعه نشان دادند انتظار بیماران در ابعاد ۵ گانه حقوق بیمار از وضعیت موجود رعایت آن‌ها بیشتر می‌باشد [۱۷]. باتوجه به اهمیت سنجش میزان رعایت حقوق بیمار و اهمیت آن در بخش اورژانس به‌عنوان بخشی که بیماران نیازمند به خدمات فوری به آنجا مراجعه می‌کنند و همچنین تفاوت دیدگاه‌ها در این زمینه میان گیرندگان و ارائه‌دهندگان خدمت، تیم تحقیق را بر آن داشت تا ضمن تعیین میزان رعایت حقوق بیمار از دید پرستاران و مراجعین بخش اورژانس به مقایسه آن‌ها نیز بپردازند. با مشخص شدن دیدگاه و انتظارات بیماران و نظرات پرستاران می‌توان برای کاهش فاصله دیدگاه‌ها و برآوردن انتظارات بیماران چاره‌اندیشی کرد.

روش بررسی

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی مقطعی است و جامعه آماری آن را تمام پرستاران شاغل در بخش اورژانس بیمارستان‌های منتخب استان گلستان (بیمارستان ۵ آذر، طالقانی، شهید صیاد شیرازی، شهید مطهری و شهدای ۱۲ دی گنبد) تشکیل می‌دادند. برای تعیین حداقل حجم نمونه لازم به‌منظور برآورد رعایت حقوق بیمار از دیدگاه پرستاران در سطح اطمینان ۹۵٪ و با دقت برآورد ۷ و انحراف‌معیار برآورد شده ۴۶/۶ براساس مقاله ون و همکاران حجم نمونه لازم ۱۷۰ برآورد شد که باتوجه به این تعداد نمونه ۱۰ درصد برای ریزش احتمالی اضافه و در مجموع ۱۸۵ پرستار در نظر گرفته شد و به‌ازای هر پرستار ۲ مراجع به تعداد ۳۷۰ نفر تعیین شد [۱۸]. روش نمونه‌گیری برای پرستاران مبتنی بر هدف بود و مراجعین به روش در دسترس در سال ۱۳۹۹ انتخاب شدند. نمونه‌ها با تخصیص متناسب از هر بیمارستان انتخاب شد.

معیارهای ورود به مطالعه برای پرستاران شامل رضایت آگاهانه جهت شرکت در پژوهش، شاغل در بخش اورژانس، داشتن حداقل مدرک کارشناسی و حداقل ۱ سال سابقه کار در بخش اورژانس و برای مراجعان شامل رضایت آگاهانه جهت شرکت در پژوهش، داشتن هوشیاری و داشتن سواد خواندن و نوشتن بود.

معیارهای خروج بیماران شامل افراد با درد متوسط تا شدید و دارای مشکلات روانی و افسردگی بنا بر گزارش پزشک و همچنین بیمارانی که کمتر از ۲۴ ساعت از اقامتشان در بیمارستان گذشته بود.

به‌منظور نمونه‌گیری از هر بیمارستان پژوهشگر روزانه به بخش‌های اورژانس مراجعه می‌کرد و پس از توضیح اهداف پژوهش به پرستاران و باتوجه به دارا بودن معیارهای ورود به مطالعه و در صورت تمایل به شرکت در پژوهش، انتخاب و پس از تکمیل فرم رضایت‌نامه آگاهانه کتبی، پرسش‌نامه‌ها توسط محقق

1. Expert Panel
2. Half split

از دیدگاه بیماران، برخورد مؤدبانه با بیمار دارای بیشترین میانگین (۷۸/۶۲±۱۲/۹۵) و احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه (۴۱/۹۷±۹/۶۳) کمترین میانگین را به خود اختصاص داد. نمره کل رعایت حقوق بیمار ۲۶۲/۰۹±۲۷/۴۳ و میانگین بر مبنای ۱۰۰ مقدار ۶۶/۷۰±۹/۵۲ بود (جدول شماره ۳).

بین نمرات رعایت حقوق بیمار (P=۰/۳۱) و تمام ابعاد آن (P>۰/۰۵) به غیر از بعد توجه به رفاه و آسایش بیمار (P=۰/۰۴) در دو گروه پرستار و بیمار اختلاف معنی داری مشاهده نشد. نتایج آزمون تی مستقل نشان داد نمرات توجه به رفاه و آسایش بیمار از دیدگاه پرستاران به صورت معنی داری از دیدگاه بیماران بیشتر بود (جدول شماره ۴).

بحث

پژوهش حاضر با هدف مقایسه میزان رعایت حقوق بیماران از دیدگاه پرستاران و مراجعین به بخش اورژانس بیمارستان‌های منتخب استان گلستان انجام شد. براساس نتایج حاصل از مطالعه، میزان رعایت حقوق بیمار از دیدگاه پرستاران و بیماران متوسط رو به بالا بوده و برخورد مؤدبانه با بیمار دارای بیشترین میانگین و احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه کمترین میانگین را به خود اختصاص داد. در این رابطه مطالعاتی انجام شده است که نتایج برخی از آن‌ها هم همسو با مطالعه حاضر می‌باشد.

اسمیرنوف کولموگروف^۳، تی مستقل^۴ و یومن ویتنی^۵ انجام شد.

یافته‌ها

در این پژوهش ۲۰۷ پرستار و ۴۱۴ مراجع شرکت داشتند که ۲۲ پرستار و ۴۴ مراجعه‌کننده به دلیل نقص در تکمیل پرسش‌نامه یا معیارهای دیگر خروج مانند داشتن درد یا تأیید پزشک مبنی بر ابتلا به یک اختلال روانی از تحقیق خارج شدند و نهایتاً پرسش‌نامه ۱۸۵ پرستار و ۳۷۰ مراجع کامل و قابل تجزیه و تحلیل بود. ضریب پاسخگویی سؤالات ۸۹ درصد بود. بیشتر پرستاران بین ۲۵ تا ۳۵ سال سن، شیعه و بومی بودند و سابقه کار ۴ تا ۶ سال داشتند. درمورد مراجعان بیشتر خانم، متأهل، شیعه، بومی، و دارای ۲۵ تا ۳۵ سال سن، تحصیلات دانشگاهی و خانه‌دار و وضعیت اقتصادی متوسط بودند (جدول شماره ۱).

از دیدگاه پرستاران، برخورد مؤدبانه با بیمار دارای بیشترین میانگین (۷۹/۴۸±۱۲/۸۶) و احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه (۴۲/۷۱±۸/۰۴) کمترین میانگین را به خود اختصاص داد. نمره کل رعایت حقوق بیمار ۲۶۴/۶۴±۲۰/۸۹ و میانگین بر مبنای ۱۰۰ مقدار ۶۷/۵۸±۷/۲۵ بود (جدول شماره ۲).

3. Kolmogorov-Smirnov
4. Independent Samples T-Test
5. Mann-Whitney U test

جدول ۱. مشخصات جمعیت‌شناختی واحدهای مورد پژوهش

مشخصات جمعیت‌شناختی	دسته‌بندی	مراجع	پرستار	تعداد (درصد)
سن (سال)	۱۸-۲۴ سال	۸۸(۲۲/۸)	۶(۳/۳)	
	۲۵-۳۵ سال	۱۵۷(۴۲/۴)	۸۵(۴۵/۹)	
	۳۶-۴۵ سال	۳۱(۸/۴)	۷۶(۴۱/۱)	
	بالتر از ۴۵ سال	۹۴(۲۵/۴)	۱۸(۹/۷)	
جنس	مرد	۱۸۰(۴۸/۶)	۹۳(۵۰/۳)	
	زن	۱۹۰(۵۱/۴)	۹۲(۴۹/۷)	
مذهب	شیعه	۳۱۲(۸۴/۳)	۱۵۸(۸۵/۴)	
	اهل سنت	۵۵(۱۴/۹)	۲۷(۱۴/۶)	
	غیرمسلمان	۳(۰/۸)	۰(۰)	
محل سکونت	بومی	۲۶۹(۷۲/۷)	۱۵۰(۸۱/۱)	
	غیربومی	۱۰۱(۲۷/۳)	۳۵(۱۸/۹)	
فرد پاسخ دهنده	همراه بیمار	۱۰۰(۲۷/۱)		
	بیمار	۲۷۰(۷۲/۹)		

جدول ۲. شاخص‌های عددی رعایت حقوق بیمار و ابعاد آن از دیدگاه پرستاران بخش اورژانس

رعایت حقوق بیمار و ابعاد	میانگین \pm انحراف معیار	کمینه	بیشینه	بر مبنای ۰ تا ۱۰۰	
				میانگین \pm انحراف معیار	کمینه
برخورد مؤدبانه با بیمار (۵۵-۱۱)	۴۵/۹۷ \pm ۵/۶۶	۱۹	۵۴	۷۹/۴۸ \pm ۱۲/۸۶	۲۰
رعایت عدالت (۲۰-۴)	۱۴/۳۰ \pm ۲/۴۳	۸	۲۰	۶۴/۴۱ \pm ۱۵/۲۲	۲۵
حفظ حریم خصوصی (۲۵-۵)	۲۰/۵۷ \pm ۲/۷۳	۱۰	۲۵	۶۴/۹۱ \pm ۱۱/۳۸	۲۰/۸۰
مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی (۱۵-۳)	۹/۶۱ \pm ۱/۶۱	۵	۱۳	۴۴/۱۰ \pm ۱۰/۷۸	۱۳/۳۳
توجه به رفاه و آسایش بیمار (۷۵-۱۵)	۵۹/۰۵ \pm ۶/۳۵	۳۶	۷۳/۸۵	۷۳/۴۲ \pm ۱۰/۵۸	۳۵
کیفیت خدمات از لحاظ علمی (تخصصی) (۳۵-۷)	۲۷/۷۴ \pm ۳/۱۰	۱۷	۳۵	۷۱/۵۳ \pm ۱۰/۷۰	۳۴/۴۸
مبتنی بر منافع بیمار (به فکر بیمار) (۲۵-۵)	۲۰/۶۹ \pm ۲/۴۰	۱۱	۲۵	۷۸/۴۷ \pm ۱۲/۰۴	۳۰
دسترسی به اطلاعات (۶۰-۱۲)	۴۵/۷۳ \pm ۴/۹۲	۲۲	۵۶	۶۷/۴۷ \pm ۹/۸۵	۲۱/۶۰
احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه (۴۰-۸)	۲۰/۸۱ \pm ۲/۴۱	۱۱	۲۷	۴۲/۷۱ \pm ۸/۰۴	۱۱/۴۳
نمره کل رعایت حقوق بیمار (۳۵۰-۷۰)	۲۶۴/۶۴ \pm ۲۰/۸۹	۱۶۰	۳۰۸	۶۷/۵۸ \pm ۷/۲۵	۳۱/۴۵

نشریه پرستاری ایران

تحقیقی در شهر ایلام نشان داد از دیدگاه پرستاران ارائه مراقبت، به‌موقع و از دیدگاه بیماران ارائه مراقبت، همراه با احترام با میانگین وزنی از اهمیت بیشتری برخوردار بودند [۲۰]. واحدیان عظیمی و همکاران در یک مطالعه توصیفی تحلیلی مقطعی در مشهد میزان آگاهی و رعایت حقوق بیمار از دیدگاه پرستاران

رودی رشت‌آبادی و همکاران با انجام مطالعه بر روی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار را بالاتر از حد متوسط اعلام و گزارش کردند ۸۶ درصد از پرستاران نمره آگاهی خوب کسب کردند [۱۹]. یافته‌های پژوهش جوزی ارکوازی و همکاران طی

جدول ۳. شاخص‌های عددی رعایت حقوق بیمار و ابعاد آن از دیدگاه بیماران بخش اورژانس

رعایت حقوق بیمار و ابعاد	میانگین \pm انحراف معیار	کمینه	بیشینه	بر مبنای ۰ تا ۱۰۰	
				میانگین \pm انحراف معیار	کمینه
برخورد مؤدبانه با بیمار (۵۵-۱۱)	۴۵/۵۹ \pm ۵/۷۰	۱۷	۵۵	۷۸/۶۲ \pm ۱۲/۹۵	۱۴/۷۷
رعایت عدالت (۲۰-۴)	۱۴/۶۱ \pm ۲/۱۷	۵	۲۰	۶۶/۳۴ \pm ۱۳/۵۶	۹/۲۸
حفظ حریم خصوصی (۲۵-۵)	۲۰/۷۴ \pm ۲/۳۴	۷	۲۵	۶۵/۶۲ \pm ۹/۷۸	۱۰/۴۲
مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی (۱۵-۳)	۹/۵۰ \pm ۱/۶۷	۳	۱۵	۴۲/۲۸ \pm ۱۱/۱۹	۳/۳۳
توجه به رفاه و آسایش بیمار (۷۵-۱۵)	۵۷/۵۳ \pm ۷/۹۰	۲۳	۷۵	۷۰/۸۸ \pm ۱۳/۱۷	۱۳/۳۳
کیفیت خدمات به لحاظ علمی (تخصصی) (۳۵-۷)	۲۷/۰۷ \pm ۳/۴۹	۱۴	۳۵	۶۹/۲۳ \pm ۱۲/۰۴	۲۴/۱۴
مبتنی بر منافع بیمار (به فکر بیمار) (۲۵-۵)	۲۰/۵۵ \pm ۲/۶۵	۸	۲۵	۷۷/۷۵ \pm ۱۳/۲۵	۱۵
دسترسی به اطلاعات (۶۰-۱۲)	۴۵/۸۸ \pm ۴/۹۳	۲۹	۵۸	۶۷/۷۶ \pm ۹/۸۶	۳۴
احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه (۴۰-۸)	۲۰/۵۹ \pm ۲/۸۹	۱۰	۲۷	۴۱/۹۷ \pm ۹/۶۳	۶۶/۶۷
نمره کل رعایت حقوق بیمار (۳۵۰-۷۰)	۲۶۲/۰۹ \pm ۲۷/۴۳	۱۵۰	۳۳۳	۶۶/۷۰ \pm ۹/۵۲	۲۷/۷۸

نشریه پرستاری ایران

جدول ۴. مقایسه رعایت حقوق بیماران از دیدگاه بیماران و پرستاران بخش اورژانس

آزمون تی مستقل	میانگین ± انحراف معیار		رعایت حقوق بیمار و ابعاد آن
	بیمار	پرستار	
P=۰/۵۲ df=۳۶۸ t=۰/۶۴	۴۵/۵۹±۵/۷۰	۴۵/۹۷±۵/۶۶	برخورد مؤدبانه با بیمار
P=۰/۱۹ df=۳۶۸ t=۱/۲۸	۱۴/۶۱±۲/۱۷	۱۴/۳۰±۲/۴۳	رعایت عدالت
P=۰/۵۲ df=۳۶۸ t=۰/۶۳	۲۰/۷۴±۲/۳۴	۲۰/۵۷±۲/۷۳	حفظ حریم خصوصی
P=۰/۵۲ df=۳۶۸ t=۰/۶۳	۹/۵۰±۱/۶۷	۹/۶۱±۱/۶۱	مسئولیت پذیری و پاسخگویی
P=۰/۰۴ df=۳۶۸ t=۲/۰۴	۵۷/۵۳±۲/۹۰	۵۹/۰۵±۲/۳۵	توجه به رفاه و آسایش بیمار
P=۰/۰۵۲ df=۳۶۷ t=۱/۹۴	۲۷/۰۷±۲/۴۹	۲۷/۷۴±۲/۱۰	کیفیت خدمات به لحاظ علمی (تخصصی)
P=۰/۵۸ df=۳۶۷ t=۰/۵۴	۲۰/۵۵±۲/۶۵	۲۰/۶۹±۲/۴۰	مبتنی بر منافع بیمار (به فکر بیمار)
P=۰/۷۸ df=۳۶۷ t=۰/۲۷	۴۵/۸۸±۴/۹۳	۴۵/۷۳±۴/۹۲	دسترسی به اطلاعات
P=۰/۴۲ df=۳۶۷ t=۰/۸۰	۲۰/۵۹±۲/۸۹	۲۰/۸۱±۲/۴۱	احترام به حق انتخاب و تصمیم آزادانه
P=۰/۳۱ df=۳۶۷ t=۱/۰۰۱	۲۶۲/۰۹±۲۷/۴۳	۲۶۴/۶۴±۲۰/۸۹	نمره کل رعایت حقوق بیمار

نشریه پرستاری ایران

حقوق بیمار و مراجعین می‌باشد که در برنامه‌های اعتباربخشی و آموزش مداوم هم به آن پرداخته شده است. از طرفی هم ابزار مناسب و اختصاصی بومی استفاده شده در این مطالعه می‌تواند نمایانگر تفهیم و درک درست از سؤالات و نزدیکی پاسخ‌ها باشد، اما در برخی مطالعات هم نتایج ناهمسو بوده و میزان رعایت از دیدگاه پرستاران و بیماران را متوسط یا کمتر از آن گزارش کرده‌اند. نتایج مطالعه شیخ بردسیری و همکاران میزان رعایت حقوق بیمار در بخش‌های اورژانس جنوب شرق ایران را متوسط ارزیابی کردند [۱۶].

بخش‌های اورژانس در بسیاری از کشورهای جهان سال‌هاست با ازدحام جمعیت و متعاقب آن ارائه خدمات مراقبتی در راهروها و سایر فضاهای غیرمعارف دست‌وپنجه نرم می‌کنند [۱۰] که این موضوع می‌تواند به نادیده گرفتن غیر عمد حقوق بیماران منجر

در بیش از نیمی از موارد در سطح عالی به دست آوردند [۲۱]. همچنین یافته‌های پژوهش رضاییان با عنوان سنجش کیفیت خدمات درمانی در بخش اورژانس بیمارستان فسا، مبتنی بر حقوق بیمار، لزوم ارتقای کیفیت خدمات اورژانس را مشخص می‌کند که با اصلاح نقایص سیستم براساس نظر بیماران می‌توان رضایتمندی بالاتری حاصل کرد [۲۲].

از نظر محقق عوامل زیادی می‌تواند در توجیه نتایج یکسان دخیل باشد. وجود جو مذهبی و اسلامی حاکم بر مردم کشور ایران و حتی فرهنگ نوع‌دوستی حرفه‌ای در این زمینه مؤثر بوده و باعث می‌شود پرستاران علاوه بر رعایت وظایف خود، از دیدگاه انسان‌دوستی به قضیه نگاه کنند و در رعایت حقوق بیمار کوشا باشند. مورد بعدی تأکید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و بیشتر بیمارستان‌ها در مورد تکریم ارباب رجوع و رعایت

پارساپور و همکاران در مطالعه‌ای در بیمارستان‌های شهر تهران که به بررسی نگرش بیماران، پزشکان و پرستاران در خصوص میزان رعایت حقوق بیمار پرداخته بودند اعلام کردند نگرش گروه‌های مطالعه نسبت به رعایت حقوق بیماران در محورهای مختلف منشور حقوق بیمار متفاوت است. بیشترین مسئله در مورد میزان رعایت حقوق مرتبط با حق انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار است که خصوصاً در بیمارستان آموزشی وضع مطلوبی ندارد و به‌ویژه گروه پزشکی باید در خصوص رعایت بیشتر حقوق مرتبط با ارائه اطلاعات به بیماران و حق انتخاب و تصمیم‌گیری ایشان آگاه شوند [۲۶].

با وجود شباهت‌های زیاد بین مطالعات بررسی‌شده، محور اصلی بیشتر مطالعات توجه به میزان آگاهی پرستاران و بیماران است. هرچند نزدیکی نگرش پرستار و بیمار این امید را ایجاد می‌کند که برآورد پرستاران از رعایت حقوق بیماران به مطالبات بیماران نزدیک‌تر است و این نویدبخش توجه بهتر ایشان از درک مطالبات بیماران است، اما داشتن آگاهی نمی‌تواند به معنای رعایت آن توسط پرستاران باشد و نداشتن آگاهی در بیماران هم نمی‌تواند به معنای انتظار پایین بیماران باشد. مورد دیگر گروه هدف ارائه‌دهنده خدمت می‌باشد. تفاوت زیادی بین مسئولیت و بار کاری پرستاران با سایر کارکنان وجود دارد. کمبود پرستار، وظایف سنگین و انتظارات بالا می‌تواند با فشار بر پرستاران آن هم در بخشی مثل اورژانس میزان توجه به حقوق بیمار را کاهش دهد که باید تمام عوامل مؤثر بر آن را شناسایی کرد. در مورد آگاهی بیماران هم باید بدون توجه به میزان تحصیلات، آگاهی و شرایط بیمار، ایشان را از تمام حقوقی که دارد آگاه کرد و با اجرا و رعایت آن در راستای رضایت بیشتر گام برداشت. کاظم‌نژاد و حسام‌زاده هم در یک مطالعه به بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار به‌وسیله پزشکان و پرستاران از دیدگاه همکاران شاغل آنان در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران پرداخته‌اند که در هر دو گروه یکسان بود [۲۷]، اما چون هر دو گروه به‌عنوان ارائه‌دهندگان خدمت می‌باشند، دیدگاه متفاوتی نسبت به بیماران خواهند داشت.

نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد میزان رعایت حقوق بیمار و رعایت آن توسط کارکنان بخش اورژانس هم از دیدگاه مراجعان و هم از دیدگاه پرستاران متوسط رو به بالا می‌باشد. این نکته مهمی است که باید در مراقبت از بیمار رعایت شود و برای ارتقای آن نیز برنامه‌ریزی صورت گیرد. توجه بیشتر به مؤلفه‌هایی که نمرات کمتر دریافت کرده بودند ضروری است و مخصوصاً این مؤلفه‌ها باید از دیدگاه بیماران که مشتری اصلی دریافت خدمت و گروه هدف بیمارستان‌ها هستند در سطح مناسب و مطلوب قرار گیرد. از دیگر نتایج این مطالعه نزدیک بودن دیدگاه‌های پرستاران و

همچنین در مطالعه غلامی و همکاران میزان انتظار بیماران از دستیابی به حقوق خود بالا و میزان رعایت آن توسط کارکنان بخش اورژانس بیمارستان‌های شیراز در حد متوسط بود [۱]. عزیزی و همکاران با انجام یک مطالعه اعلام کردند رعایت حقوق بیمار در بیمارستان‌های آموزشی یزد در وضعیت مناسبی قرار ندارد و باید برای بهبود این وضعیت اقدامات فوری و بلندمدت انجام شود [۱۱].

در مطالعه نکویی‌مقدم و همکاران در مراکز جراحی محدود شهر کرمان نتایج نشان داد باوجود آگاهی مطلوب، میزان رعایت حقوق بیمار توسط پرستاران در حد مطلوبی نبود، بنابراین ممکن است عواملی غیر از آگاهی در آن دخیل باشند [۲۳]. کاپلان و همکاران طی تحقیقی در ترکیه با عنوان سطح رضایت بیمار در بخش‌های اورژانس بیان کردند احترام به حقوق بیمار می‌تواند کیفیت خدمات بخش اورژانس را افزایش دهد و رضایت بیمار را بهبود بخشد [۹].

نتایج مطالعه جبرائلی و همکاران در شهر ارومیه نشان داد انتظار بیماران در ابعاد ۵ گانه حقوق بیمار از وضعیت موجود رعایت آن‌ها بیشتر می‌باشد [۱۷]. از نظر محقق عوامل زیادی همچون زمان و مکان انجام پژوهش‌ها، شرایط و جو حاکم بر بیمارستان‌ها، نسبت تعداد پرستاران به مراجعین و بیماران، شلوغی و جمعیت شهرهای مختلف، ابزار مطالعه، حتی مشخصات جمعیت‌شناختی و انتظارات پرستاران و مراجعین می‌تواند در این زمینه دخیل باشد، اما با توجه به شرایط متفاوت هر منطقه باید براساس آن ناحیه تصمیم‌گیری شود و برنامه‌هایی در راستای ارتقای این مهم صورت گیرد. نیازسنجی و برنامه‌ریزی برای اجرای آموزش‌های مرتبط می‌تواند کمک‌کننده باشد. به‌طور کلی با افزایش سطح آگاهی مراجعین به حقوق خود و نیز آموزش‌ها برای پرستاران نسبت به ادای حقوق بیماران می‌توان کیفیت ارائه خدمت و رضایت بیماران را افزایش داد.

براساس نتایج مطالعه مشخص شد نمرات رعایت حقوق بیمار و تمام ابعاد آن به غیر از بعد توجه به رفاه و آسایش بیمار در دو گروه پرستار و بیمار اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد. توجه به رفاه و آسایش بیمار از دیدگاه پرستاران به‌صورت معنی‌داری از دیدگاه بیماران بیشتر بود. دهقان و همکاران با مقایسه اهمیت توجه به رعایت حقوق بیمار در میان بیماران و کارکنان بیمارستان‌های شهر کرمان اعلام کردند دیدگاه این دو گروه در مورد رعایت حقوق بیماران به‌صورت معنی‌داری متفاوت است [۲۴]. محمد و همکاران در کشور مصر با انجام یک مطالعه توصیفی به این نتیجه رسیدند که بین درک از حقوق بیماران از دیدگاه پرستاران و خود بیماران تفاوت وجود دارد و برای نزدیک شدن این دیدگاه‌ها پرستاران هم باید بیشتر آموزش ببینند [۲۵].

تشکر و قدردانی

از معاونت پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران و همچنین مسئولین و کلیه کادر اجرایی بیمارستان‌های منتخب استان گلستان به‌ویژه پرستاران قدردانی می‌شود.

مراجعان و مخصوصاً بیماران درمورد رعایت حقوق بیمار می‌باشد. این یافته نشان می‌دهد آنچه در عمل انجام می‌شود و پرستاران در تلاش برای رعایت آن هستند از نظر گروه گیرنده خدمت هم به همان شکل درک شده و بیماران رضایت دارند. چون در صورتی که بین آنچه انجام می‌شود و آنچه بیمار درک می‌کند و درمورد آن قضاوت می‌کند تفاوت وجود داشته باشد نمی‌توان گفت رسالت بیمارستان به نحو احسن انجام شده است. نیازسنجی آموزشی برای هر دو گروه دریافت‌کننده و ارائه‌کننده خدمات سلامت می‌تواند به‌عنوان موضوع پژوهش‌های بعدی مطرح باشد.

از محدودیت‌های مطالعه حاضر می‌توان به انجام آن فقط در بخش اورژانس اشاره کرد که با توجه به شرایط خاص بخش اورژانس در تمام بیمارستان‌ها، تعمیم نتایج به پرستاران و بیماران سایر بخش‌ها باید با احتیاط صورت گیرد.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

جهت رعایت ملاحظات اخلاقی در پژوهش، محقق ضمن دریافت تأییدیه انجام پژوهش از طرف کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی ایران با کد اخلاق IR.IUMS.REC.1398.829، اهداف پژوهش را برای نمونه‌ها تشریح کرده و یادآور شد که شرکت در مطالعه کاملاً اختیاری است و اطلاعات شرکت‌کنندگان محرمانه خواهد ماند. همچنین پس از اخذ رضایت آگاهانه به داده‌ها جمع‌آوری شد. درانتها محقق به سؤالات بیماران و همراه آنان پاسخ داد.

حامی مالی

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد آسیه سلیمانی گروه داخلی-جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران است که با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایران با کد طرح ۹۸-۳-۱۶۱۲۵ انجام شد.

مشارکت نویسندگان

جمع‌آوری داده و نگارش متن مقاله: آسیه سلیمانی؛ ناظر مطالعه و مدیریت پژوهش: زهرا کاشانی‌نیا، تحلیل آماری: شیما حقانی؛ بازبینی متن نهایی: همه نویسندگان.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

References

- [1] Gholami M, Khojastefar M, Moravej H, Kavosi Z. Evaluation of patients' expectations and observation of their rights in the emergency department of Nemazee Hospital during 2015. *Iran J Med Ethics Hist Med*. 2016; 9(1):50-62. [Link]
- [2] Nasr Esfahani M, Attari Moghadam J. [Development of the draft of law (mental health act) (Persian)]. *Iran J Psychiatry Clin Psychol*. 2017; 23(1):50-67. [DOI:10.18869/nirp.ijpcp.23.1.50]
- [3] Hadian Jazi Z, Dehghan Nayeri N. [Barriers in the performance of patient's rights in Iran and appropriate offered solutions review article (Persian)]. *J Holistic Nurs Midwifery*. 2014; 24(4):69-79. [Link]
- [4] Parsapoor A, Bagheri A, Larijani B. [Review of revolution of patient's right charter (Persian)]. *Iran J Med Ethics Hist Med*. 2010; 3(1, 2):39-47. [Link]
- [5] Nikbakhtnasrabdi A, Bozorgzad P, Yekaninejhad M, Jafarloo A, Rahmati M. [Effect of nursing ethics workshop on the rights of patients in the emergency department (Persian)]. *Iran J Cardio-vasc Nurs*. 2015; 4(3):6-15. [Link]
- [6] Mokhtari L, Khorami Markani A. [Perspective of patients and their relatives about the patients' rights in the hospitals of Khoy University of Medical Sciences (Persian)]. *Sci J Nurs Midwifery Param Fac*. 2017; 3(1):73-82. [DOI:10.29252/sjnmp.3.1.73]
- [7] Akbari L, Bagheri M, Baghersad Z, Aseman Razaat N. [Evaluation of the observance of patients' rights in the selected hospitals of Isfahan University of Medical Sciences (Persian)]. *Med Law J*. 2015; 9(33):175-96. [Link]
- [8] Chatruz A, Javadinasab H, Amini MK, Biglar M, Goudarzi N, Javad J. [A comparison of the cost of global surgery bills with approved tariffs in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences (Persian)]. *J Payavard Salamat*. 2015; 9(1):67-80. [Link]
- [9] Kaplan A, Kaçmaz HY, Öztürk S. An evaluation on the attitude toward using patient rights and satisfaction levels in emergency department patients. *J Emerg Nurs*. 2024; 50(2):243-53. [PMID]
- [10] Maclsaac M, Peter E. Emergency department crowding: An examination of older adults and vulnerability. *Nurs Ethics*. 2024; 9697330241238333. [DOI:10.1177/09697330241238333] [PMID]
- [11] Azizi M, hashemi B, barati H, barati M, vakili M. [The assessment of observing patients' right and its Necessity from View of Nurses in educational hospitals of Yazd, 2014 (Persian)]. *J Nurse Physician War*. 2016; 10(4):36-43. [Link]
- [12] Demirsoy N, Kirimlioglu N. Protection of privacy and confidentiality as a patient right: Physicians' and nurses' viewpoints. *Biomed Res*. 2016; 27(4):1437-48. [Link]
- [13] Clark R. Australian Patient Safety Survey: Final Report to the Commonwealth Department of Health and Aged Care. Canberra: Australia Commonwealth of Australia; 2001. [Link]
- [14] Ricci-Cabello I, Pons-Vigués M, Berenguera A, Pujol-Ribera E, Slight SP, Valderas JM. Patients' perceptions and experiences of patient safety in primary care in England. *Fam Pract*. 2016; 33(5):535-42. [DOI:10.1093/fampra/cmw046] [PMID]
- [15] King D, Zaman S, Zaman SS, Kahlon GK, Naik A, Jessel AS, et al. Identifying quality indicators used by patients to choose secondary health care providers: A mixed methods approach. *JMIR Mhealth Uhealth*. 2015; 3(2):e65. [DOI:10.2196/mhealth.3808] [PMID]
- [16] Sheikhbardsiri H, Abdar ZE, Sheikhasadi H, Mahani SA, Sarani A. Observance of patients' rights in emergency department of educational hospitals in south-east Iran. *Int J Hum Rights Healthc*. 2020; 13(5):435-44. [DOI:10.1108/IJHRH-09-2019-0072]
- [17] Jabraeily M, Safdari R, Rahimi B, Ghasemzadeh N, Ghasemi F, Tymori M. [The perception of hospital inpatients from current status of observance about patients rights (Persian)]. *J Urmia Nurs Midwifery Fac*. 2013; 11(3):219-24. [Link]
- [18] Wan X, Wang W, Liu J, Tong T. Estimating the sample mean and standard deviation from the sample size, median, range and/or interquartile range. *BMC Med Res Methodol*. 2014; 14:135. [DOI:10.1186/1471-2288-14-135] [PMID]
- [19] Roudirashtabadi O, Borhani F, Abbaszadeh A. [Nurse' knowledge of patients' bill of rights, level of observation and determining effective factors on them from their viewpoints in Kerman University Hospitals (Persian)]. *Tārīkh-i pizishkī*. 2013; 5(17):37-62. [DOI:10.22037/mhj.v5i17.5795]
- [20] Joziarkavazi H, Ashktorab T, Abbasi M, Delpisheh A, Mennati R, Shahmir L. [Investigating the organizational factors related to the observance of patients' rights from the perspective of nurses and patients in hospitals affiliated to Ilam University of Medical Sciences (Persian)]. *J Med Hist*. 2013; 7(23):141-60. [Link]
- [21] Vahedian Azimi A, Ghasem Kashani S, Avazeh A, Sepehri Nia M, Rohani M. [Awareness of nurses about patients' rights and the extent they respect it (Persian)]. *Prev Care Nurs Midwifery J*. 2011; 1(1):55-63. [Link]
- [22] Rezaeian S, Noorossana R, Saghaei A, Karimzadeh Y, Moradi S. [Measuring Service Quality in Emergency department Based on patient rights: A cross sectional study from Iran. *J Med Ethics*. 2017; 7(23):161-85. [Link]
- [23] Tabatabaie SS, Sharifi T, Ghorbaninia R, Amiresmaeili M, Moghaddam M. [Awareness of Patients' rights charter and respecting it from the perspective of patients and nurses: A study of limited surgical centers in Kerman city, 2013 (Persian)]. *Bioethics J*. 2016; 4(11):31-56. [Link]
- [24] Dehghan M, Mehdipour-Rabori R, Rayani M, Zakeri MA, Mobasher M, Iranmanesh M, et al. Comparison of the importance and observance of the patient's bill of rights from the perspectives of patients and personnel of hospitals in Kerman. *J Med Ethics Hist Med*. 2020; 13:5. [DOI:10.18502/jmehm.v13i5.4070] [PMID]
- [25] Mohammed SA, Shabla AS, Wehieda SM. Patients' Rights: Patients' and Nurses' Perspectives. *J Nurs Health Sci*. 2015; 4(4):54-60. [Link]
- [26] Parsapoor A, Mohammad K, Malekafzali H, Aalaedini F, Larijani B. [Regarding patients' right in Tehran University of Medi-

cal Sciences Hospitals (Persian)]. Iran J Med Ethics Hist Med. 2009; 3(1):53-64. [\[Link\]](#)

- [27] Kazemnezhad SM, 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. J Mazandaran Univ Med Sci. 2013; 22(97):216-23. [\[Link\]](#)

This Page Intentionally Left Blank
