

Medical Ethics and Law  
Research Center

# Faṣlnāmah-i akhlāq-i pizishkī i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics

2024; 18: e7

Shahid Beheshti  
University of Medical Sciences

## The Relationship between Nurses' Awareness of the Patient Bill of Rights and the Extent of Compliance with It from the Perspective of Hospitalized Patients: A Cross-Sectional Study

Mohammad Reza Mosavi<sup>1</sup>, Serve Habibifar<sup>2</sup>, Atefeh Zahedi<sup>3</sup>, Zahra Malmir<sup>2</sup>, Elahe Ezati<sup>3</sup>, Masoumeh Rostami<sup>4\*</sup>

1. Department of Nursing, Student Research Committee, Asadabad School of Medical Sciences, Asadabad, Iran.

2. Department of Public Health, Student Research Committee, Asadabad School of Medical Sciences, Asadabad, Iran.

3. Department of Public Health, Asadabad School of Medical Sciences, Asadabad, Iran.

4. Department of Nursing, Asadabad School of Medical Sciences, Asadabad, Iran.

### ABSTRACT

**Background and Aim:** Awareness of patient rights and respecting them are both an important and a fundamental duty of healthcare staff. This study aimed to assess nurses' awareness of the patient bill of rights and their adherence to it from the perspective of hospitalized patients.

**Methods:** This cross-sectional descriptive study was conducted in 2022 on 168 nurses and 383 patients admitted to Qa'em Hospital, in the city of Asadabad, Hamadan. The participants were selected using convenience sampling. The questionnaires "The Awareness of the Patient Bill of Rights" by Ruintan et al and "The Level of Compliance with Patient Bill of Rights" by Basiri Moghadam were used in this study. Data analysis was done using SPSS 18, considering a significance level of less than 0.05.

**Ethical Considerations:** In all the stages of this study, ethical principles and data confidentiality were observed and the questionnaires were completed after obtaining informed consent and explaining the research objectives to the participants.

**Results:** A positive but non-significant correlation was observed between the nurses' awareness of the patient bill of rights and the level of compliance with it from the patients' perspective at a significance level of 0.05 ( $r=0.04$ ,  $p=0.61$ ). The mean and standard deviation of nurses' awareness of the patient bill of rights were  $9.44 \pm 4.34$ , indicating an average level. The mean and standard deviation of compliance with the patient bill of rights in the hospital from patients' perspective were  $32.90 \pm 7.73$ , which was considered optimal. The mean score of nurses' awareness of the patient bill of rights was higher in nurses aged 31-40 years, and this difference was statistically significant ( $p=0.01$ ). There was a significant difference in the mean score of compliance with the patient bill of rights in the hospital from the perspective of patients across different age groups; the highest mean score was reported by patients over 40 years of age and the lowest, by patients aged 20-30 years ( $p=0.005$ ).

**Conclusion:** The results of the study showed a correlation between nurses' awareness of the patient bill of rights and the level of compliance with it from patients' perspective. It is necessary for the healthcare planners and policymakers to consider interventions in developing and implementing in-service training programs, providing incentives to motivate employees, and establishing strict rules to improve compliance with the patient bill of rights in hospitals. To examine the impact of factors, other than awareness, on the level of compliance with the patient bill of rights in hospitals, it is recommended that interventional and qualitative studies be conducted in the future.

**Keywords:** Awareness; Patient Bill of Rights; Nurses

**Corresponding Author:** Masoumeh Rostami; **Email:** [rostamimasomeh1361@gmail.com](mailto:rostamimasomeh1361@gmail.com)

**Received:** February 21, 2024; **Accepted:** August 27, 2024; **Published Online:** September 30, 2024

### Please cite this article as:

Mosavi MR, Habibifar S, Zahedi A, Malmir Z, Ezati E, Rostami M. The Relationship between Nurses' Awareness of the Patient Bill of Rights and the Extent of Compliance with It from the Perspective of Hospitalized Patients: A Cross-Sectional Study. *Faṣlnāmah-i akhlāq-i pizishkī*, i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics. 2024; 18: e7.



## ارتباط آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان: یک مطالعه مقطعی

محمدرضا موسوی<sup>۱</sup>، سروه حبیبی فر<sup>۲</sup>، عاطفه زاهدی<sup>۳</sup>، زهرا مال میر<sup>۴</sup>، الهه عزتی<sup>۲</sup>، معصومه رستمی<sup>۴\*</sup>

۱. گروه پرستاری، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده علوم پزشکی اسدآباد، اسدآباد، ایران.

۲. گروه بهداشت عمومی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده علوم پزشکی اسدآباد، اسدآباد، ایران.

۳. گروه بهداشت عمومی، دانشکده علوم پزشکی اسدآباد، اسدآباد، ایران.

۴. گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی اسدآباد، اسدآباد، ایران.

### چکیده

**زمینه و هدف:** آگاهی از حقوق بیماران و رعایت آن یک وظیفه مهم و اساسی جهت کادر درمان به ویژه پرستاران می باشد. این مطالعه با هدف بررسی میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و ارتباط آن با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان انجام شد.

**روش:** این مطالعه توصیفی - مقطعی در سال ۱۴۰۱ بر روی ۱۶۸ پرستار و ۳۸۳ بیمار بستری در بیمارستان قائم شهر اسدآباد همدان انجام شد. شرکت کنندگان در مطالعه به روش نمونه گیری در دسترس وارد مطالعه شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه «آگاهی از منشور حقوق بیمار» روئین تن و همکاران و پرسشنامه «میزان رعایت منشور حقوق بیماران» بصیری مقدم و همکاران بود. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS 18 و با سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ انجام شد.

**ملاحظات اخلاقی:** در تمام مراحل انجام این پژوهش اصول اخلاقی و اصل محرمانگی رعایت شده و پرسشنامه ها با کسب رضایت نامه آگاهانه و توضیح اهداف پژوهش به شرکت کنندگان تکمیل شده است.

**یافته ها:** بین میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران، همبستگی مثبت و غیر معنی داری مشاهده شد ( $r=0/04$ ,  $p=0/61$ ). میانگین و انحراف معیار آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیماران  $9/44 \pm 4/34$  بود که در سطح متوسطی قرار داشت. میانگین و انحراف معیار میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از دیدگاه بیماران  $32/90 \pm 7/73$  بود که در حد مطلوب بود. میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار در پرستاران سنین ۳۱-۴۰ سال بیشتر بود و این اختلاف از نظر آماری معنی دار بود ( $p=0/01$ ). میانگین نمره میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از دیدگاه بیماران بر اساس گروه های سنی تفاوت معنی داری داشت، به این صورت که بیشترین نمره میانگین، توسط بیماران بالای ۴۰ سال و کمترین نمره میانگین توسط بیماران ۳۰-۲۰ سال داده شده بود ( $p=0/005$ ).

**نتیجه گیری:** نتایج مطالعه نشان داد که بین آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران همبستگی وجود دارد. ضروری است برنامه ریزان و سیاستگذاران نظام سلامت مداخلاتی در زمینه طراحی و اجرای برنامه های آموزشی ضمن خدمت مستمر، اجرای برنامه های انگیزشی جهت بالابردن انگیزه کارکنان و وضع قوانین سخت گیرانه جهت رعایت هرچه بهتر منشور حقوق بیمار در بیمارستان ها در نظر بگیرند. جهت بررسی نقش عواملی به غیر از آگاهی، در میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان ها، انجام مطالعات مداخله ای و کیفی در آینده توصیه می گردد.

**واژگان کلیدی:** آگاهی؛ منشور حقوق بیمار؛ پرستاران

نویسنده مسئول: معصومه رستمی؛ پست الکترونیک: [rostamimasomeh1361@gmail.com](mailto:rostamimasomeh1361@gmail.com)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۰۶؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۷/۰۹

خواهشمند است این مقاله به روش زیر مورد استناد قرار گیرد:

Mosavi MR, Habibifar S, Zahedi A, Malmir Z, Ezati E, Rostami M. The Relationship between Nurses' Awareness of the Patient Bill of Rights and the Extent of Compliance with It from the Perspective of Hospitalized Patients: A Cross-Sectional Study. Faşlnāmah-i akhlāq-i pizishkī, i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics. 2024; 18: e7.

## مقدمه

بر اساس تعریف سازمان بهداشت جهانی (WHO) حقوق بیمار، حقوقی است که یک فرد در محیط مراقبت‌های بهداشتی از آن برخوردار بوده و ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی ملزم به رعایت آن هستند (۱). فهرست حقوق بیمار مشخص می‌کند که بیمار حق دارد تا درباره وضعیت سلامت خود، درمان‌ها و خطرات و فواید آن‌ها، انتخاب نوع مراقبت، نیاز به مراقبت‌های بهداشتی مداوم و قوانین و مقررات، اطلاع داشته باشد (۲). بر این اساس در سال ۱۳۸۱ منشور حقوق بیمار در ایران تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ابلاغ شده است (۳). تلاش برای تأمین حقوق اولیه گیرندگان خدمات بهداشتی درمانی در چهارچوب منشور حقوق بیمار، جزء اولین گام‌های اساسی سیستم بهداشت و درمان برای ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است که هم می‌تواند موجب ارائه خدمات بهینه به گیرندگان خدمت گردد و هم به طور مؤثری در افزایش رضایتمندی، تمایل به مراجعات بعدی و کاهش زمان صرف‌شده برای دریافت خدمات مورد نظر و کاهش هزینه‌ها کمک‌کننده باشد (۴).

رعایت نکردن حقوق بیماران و عدم رضایت ایشان از خدمات ارائه‌شده، باعث کندی سیر بهبود بیماری، افزایش روزهای بستری بیمار در بیمارستان، تحریک‌پذیری و افزایش هزینه درمانی می‌گردد (۴). نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که در بیمارستان‌های مختلف، میزان آگاهی ارائه‌دهندگان خدمت از حقوق بیمار و میزان رعایت آن در شرایط مناسبی نیست (۵). رعایت حقوق بیماران به عنوان وظیفه مهم و اساسی همه افراد گروه سلامت است، اما با این وجود، به دلیل داشتن ارتباط پیوسته و تنگاتنگ پزشکان و پرستاران با بیماران و داشتن احساس تعهد به بیماران، نقش آنان در این خصوص بسیار برجسته است و از بهترین گروه‌های حرفه‌ای در جهت تشخیص نیاز بیماران و حمایت از حقوق شان، به شمار می‌روند (۶).

پرستاران پیوسته در تماس نزدیک با بیمار هستند؛ آنان باید برای ارتقای کیفیت مراقبت، علاوه بر داشتن آگاهی از بیماری،

از حقوق بیماران و تخلفاتی که احتمالاً در بیمارستان و در حین ارائه مراقبت به بیمار رخ دهد نیز آگاهی داشته باشند (۷). در مطالعه‌ای که در بیمارستان‌های آموزشی درمانی شهر اهواز که بر روی ۳۳۱ نفر از پرستاران بیمارستان انجام شده بود، نشان داد که آگاهی پرستاران مورد مطالعه در حیطه‌های منشور حقوق بیمار کافی نبوده که این موضوع می‌تواند در نهایت باعث عدم رعایت حقوق بیماران توسط پرستاران و در نتیجه عدم رضایت بیماران شود (۸). همچنین در مطالعه دیگری که در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی لارستان به منظور بررسی میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار انجام شده بود نیز نشان داد که بیش از ۸۰ درصد پرستاران شرکت‌کننده در مطالعه، آگاهی ضعیفی از منشور حقوق بیمار داشتند و بین میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن در بیمارستان ارتباط معناداری وجود داشت (۹). از آنجایی که آگاهی از قانون پیش‌فرض اجرای آن است، آگاهی صاحبان حق از حقوق خود نیز می‌تواند یکی از روش‌های تضمین‌کننده اجرای آن باشد (۱۰) و در خصوص منشور حقوق بیمار می‌تواند منجر به بهبود روابط بین بیمار و کارکنان درمانی و بهبود کیفیت مراقبت‌ها، سهیم کردن آن‌ها در امر تصمیم‌گیری درمانی و افزایش سرعت بهبودشان گردد (۱۱). از طرفی تمرکز مطالعات قبلی بر میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار بود و مطالعات محدودی به بررسی دیدگاه بیماران از میزان رعایت مفاد منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌ها و یا مقایسه آن با میزان آگاهی پرستاران پرداخته‌اند. در مطالعه‌ای که به بررسی دیدگاه ۲۸۶ نفر از بیماران بستری از نظر رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان شهدای عشایر خرم‌آباد انجام شده بود، اکثر بیماران (۸۶/۷ درصد) میزان رعایت منشور حقوق بیمار در سطح متوسط گزارش کرده بودند (۱۲). در مطالعه دیگری که بر روی ۵۶۵ نفر از مراجعین زن مراجعه‌کننده به بیمارستان کوثر شهر قزوین انجام شده بود، میانگین رضایتمندی بیماران از رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان  $3/89 \pm 1/8$  و ضعیف گزارش شده بود (۱۳). بیماران تنها مرجع شایسته برای قضاوت درباره کیفیت خدمات هستند و توجه به نظرات آن‌ها

هنگام برنامه‌ریزی و ارزشیابی خدمات حق آن‌هاست (۱۴)، لذا جهت به دست‌آوردن نتایج واقعی از میزان اجرای منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌ها، سنجیدن دیدگاه بیماران می‌تواند سودمند باشد، لذا این مطالعه با هدف بررسی ارتباط آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن توسط پرستاران از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان قائم شهر اسدآباد همدان انجام شد.

### ملاحظات اخلاقی

تحقیق حاضر از سوی کمیته اخلاق دانشکده علوم پزشکی اسدآباد به تأیید رسیده است (کد اخلاق: IR.ASAUMS.REC.1402.005).

$$n = \frac{(z_{1-\alpha/2} + z_{1-\beta})^2 [p_1(1-p_1) + p_2(1-p_2)]}{(p_1 - p_2)^2}$$

با توجه به اینکه تعداد پرستاران شاغل در بیمارستان قائم ۱۶۸ نفر می‌باشد تمامی پرستاران در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند.

معیارهای ورود پرستاران شامل پرستاران شاغل به خدمت در بخش‌های مختلف در زمان نمونه‌گیری با حداقل مدرک کارشناسی پرستاری؛ حداقل یک سال سابقه خدمت و تمایل داشتن به شرکت در مطالعه بود. بیمارانی وارد مطالعه شدند که هوشیار بودند، حداقل ۶ ساعت از بستری آن‌ها در بیمارستان گذشته بود، سابقه بیماری روانی - ذهنی نداشتند و تمایل به شرکت در مطالعه داشتند. در بخش اطفال با توجه به شرایط سنی کودکان، سؤالات پرسشنامه از همراه بیمار (که عمدتاً والدین کودک و یا اقوام درجه یک بودند و به صورت تمام وقت در کنار کودک حضور داشتند) پرسیده شد. پرسشنامه‌هایی که به طور ناقص پر شده بودند، از مطالعه خارج شدند. محقق در شیفت‌های مختلف صبح، عصر و شب با در دست‌داشتن پرسشنامه به بخش‌های مختلف بیمارستان

اطلاعات جامع در رابطه با دلایل تحقیق، نتایج، حفظ محرمانگی و نحوه انجام تحقیق به افراد داده شد و رضایت آگاهانه از شرکت‌کنندگان اخذ گردید.

### روش

این مطالعه با روش توصیفی - مقطعی در سال ۱۴۰۱ انجام شد. حجم نمونه با استفاده از مطالعه مشابه (۱۵) و فرمول زیر و با در نظر گرفتن شاخص‌های  $P_1=0/8$ ،  $P_2=0/875$ ،  $\alpha=0/05$  و  $\beta=0/8$  و ۱۰ درصد عدم پاسخ‌دهی نمونه‌ها، ۳۸۳ نفر برای بیماران تعیین شد:

مراجعه و با توضیح اهداف پژوهش به نمونه‌ها اقدام به پرکردن پرسشنامه نمود.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه اصلی بود: پرسشنامه اول که میزان آگاهی پرستاران از مفاد منشور حقوق بیمار را می‌سنجید، توسط روئین‌تن و همکاران در سال ۱۳۹۳ (۸) تهیه و در مطالعه‌ای مشابه مورد استفاده قرار گرفته بود که بخش اول آن شامل پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک پرستاران (۱۲ سؤال) شامل، سن، جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، بخش محل کار، سابقه کار و وضعیت استخدامی می‌باشد و بخش دوم آن شامل ۲۰ سؤال چهار گزینه‌ای که میزان آگاهی از منشور حقوق بیمار در رابطه با ۵ حیطه اصلی شامل حیطه دریافت خدمات سلامت، حیطه دریافت اطلاعات کافی، حیطه انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه، حیطه احترام به حریم خصوصی و رعایت رازداری و حیطه رسیدگی به شکایات را می‌سنجید. به طور مثال در حیطه رسیدگی به شکایات از پرستاران خواسته شد به سؤال «در رابطه با رسیدگی به

شکایات بیمار کدام گزینه صحیح است؟» از بین گزینه‌های مختلف گزینه صحیح را انتخاب کند. اعتبار علمی این پرسشنامه توسط سنجش اعتبار محتوایی و بر اساس بررسی متون و مقالات و نظر ۱۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری دانشکده علوم پزشکی اسدآباد تأیید شد؛ پایایی پرسشنامه و همسانی درونی گویه‌های آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۹ به دست آمد. جهت امتیازدهی پرسشنامه، به هر پاسخ درست به سؤالات مربوط به حقوق بیماران یک امتیاز داده شد و به پاسخ‌های نادرست امتیازی تخصیص داده نشد. حداقل و حداکثر امتیاز کسب‌شده به ترتیب صفر و بیست نمره بود، سپس افرادی که در مجموع بین ۰ تا ۳۳ درصد (۰-۶) امتیاز را کسب کردند، دارای سطح آگاهی ضعیف، آن‌هایی که ۳۴ تا ۶۶ درصد (۷-۱۳) امتیاز را کسب کردند، آگاهی متوسط و افرادی که بین ۶۷ تا ۱۰۰ درصد (۱۴-۲۰) امتیاز را کسب کردند، دارای سطح آگاهی مطلوب در نظر گرفته شدند. همچنین برای بررسی میزان آگاهی پرستاران در هر یک از حیطه‌ها به این شکل عمل شد که افرادی که از هر سؤال حیطه، ۰-۱ پاسخ صحیح داشتند، دارای آگاهی ضعیف، آن‌هایی که ۲-۳ پاسخ صحیح داشتند، دارای آگاهی متوسط و افرادی که ۴-۵ پاسخ صحیح داشتند، دارای آگاهی مطلوب بودند.

پرسشنامه دوم، «پرسشنامه میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بیمارستان» بصیری‌مقدم (۱۳۹۰ ش.) (۱۶) بود که علاوه بر جمع‌آوری اطلاعات دموگرافیکی بیماران شامل سن، جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، بخش محل بستری و مدت زمان بستری آن‌ها با ۱۴ سؤال میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بیمارستان را از دیدگاه بیماران بررسی می‌کرد. برخی سؤالات پرسشنامه مانند «دریافت درمان مطلوب و مؤثر در اسرع وقت» و «دریافت اطلاعات لازم در رابطه با روش‌های درمانی دیگر» بود که از بیماران خواسته شد میزان رعایت سؤالات پرسیده‌شده در بیمارستان را با مقیاس لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد امتیازدهی کنند. امتیازدهی پرسشنامه

به این صورت بود که انتخاب گزینه خیلی کم: ۰ امتیاز؛ کم: ۱ امتیاز؛ تا حدودی: ۲ امتیاز؛ خیلی زیاد: ۳ امتیاز دریافت می‌کرد. حداقل و حداکثر امتیاز دریافتی از پرسشنامه ۰ تا ۴۲ بود. بر اساس امتیازات کسب‌شده میزان آگاهی بین ۱۴-۰ به عنوان آگاهی نامطلوب، ۱۴/۱-۲۸ به عنوان آگاهی متوسط، ۲۸/۱-۴۲ به عنوان آگاهی مطلوب طبقه‌بندی شد. روایی ظاهری پرسشنامه توسط ده نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه اسدآباد مورد تأیید قرار گرفته و پایایی پرسشنامه و همسانی درونی گویه‌های آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳ به دست آمد.

تجزیه و تحلیل داده‌های مطالعه با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ انجام گرفت. اطلاعات توصیفی با استفاده از فراوانی (درصد) و میانگین (انحراف معیار) گزارش شد. جهت بررسی میانگین آگاهی پرستاران و میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از دیدگاه بیماران، بر اساس متغیرهای دموگرافیک دوسطحی از آزمون تی مستقل و بر اساس متغیرهای بیش از دو سطح از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه و برای بررسی ارتباط میزان آگاهی پرستاران و میزان رعایت منشور حقوق بیمار از همبستگی پیرسون استفاده شد. سطح معنی‌داری آزمون‌ها کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

#### یافته‌ها

در مجموع ۳۸۳ بیمار و ۱۶۸ پرستار در مطالعه شرکت کردند که اکثر آن‌ها خانم (بیماران: ۲۶۲ نفر (۶۸/۴ درصد) و پرستاران ۱۰۰ نفر (۵۹/۵ درصد))، متأهل (بیماران ۳۰۹ نفر (۸۰/۷ درصد) و پرستاران ۱۱۰ نفر (۶۵/۵ درصد)) و در گروه سنی ۲۰-۳۰ سال (بیماران ۱۴۵ نفر (۳۷/۹ درصد) و پرستاران ۹۹ نفر (۵۸/۹۲ درصد)) قرار داشتند. سطح تحصیلات اکثر بیماران (۲۳۰ نفر (۶۰/۰۶ درصد)) در حد دیپلم بود. اکثر پرستاران شرکت‌کننده (۱۱۵ نفر (۶۸/۴۵ درصد)) نیز دارای مدرک کارشناسی بودند (جدول ۱).

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناسی بیماران (n=۳۸۳) و پرستاران (n=۱۶۸) شرکت کننده در مطالعه

| متغیر           | فراوانی                                 | درصد (%) |       |
|-----------------|-----------------------------------------|----------|-------|
| سن              | ۲۰-۳۰                                   | ۱۴۵      | ۳۷/۹  |
|                 | ۳۱-۴۰                                   | ۱۱۹      | ۳۱/۰۵ |
|                 | بیشتر از ۴۰                             | ۱۱۹      | ۳۱/۰۵ |
| جنس             | زن                                      | ۲۶۲      | ۶۸/۴  |
|                 | مرد                                     | ۱۲۱      | ۳۱/۶  |
| تحصیلات         | بی سواد                                 | ۷۳       | ۱۹/۰۶ |
|                 | زیر دیپلم و دیپلم                       | ۲۳۰      | ۶۰/۰۶ |
|                 | دانشگاهی                                | ۸۰       | ۲۰/۸۸ |
| وضعیت تأهل      | مجرد (ازدواج نکرده، بیوه و متارکه کرده) | ۷۴       | ۱۹/۳  |
|                 | متأهل                                   | ۳۰۹      | ۸۰/۷  |
| مدت بستری (روز) | ۱ روز و کمتر                            | ۲۰۱      | ۵۲/۵  |
|                 | ۲ روز                                   | ۹۶       | ۲۵/۰۵ |
|                 | ۳ روز و بیشتر                           | ۸۶       | ۲۲/۴۵ |
| بخش بستری       | اورژانس (حداقل ۶ ساعت بستری)            | ۱۰۵      | ۲۷/۴  |
|                 | ویژه                                    | ۷۵       | ۱۹/۶  |
|                 | اطفال                                   | ۱۳۱      | ۳۴/۲  |
|                 | عمومی                                   | ۷۲       | ۱۸/۸  |
| سن              | ۲۰-۳۰                                   | ۹۹       | ۵۸/۹۲ |
|                 | ۳۱-۴۰                                   | ۳۱       | ۱۸/۴۶ |
|                 | بیشتر از ۴۰                             | ۳۸       | ۲۲/۶۲ |
| جنس             | زن                                      | ۱۰۰      | ۵۹/۵  |
|                 | مرد                                     | ۶۸       | ۴۰/۵  |
| تحصیلات         | کارشناسی                                | ۱۱۵      | ۶۸/۴۵ |
|                 | کارشناسی ارشد                           | ۵۳       | ۳۱/۵۵ |
| وضعیت تأهل      | مجرد (ازدواج نکرده، بیوه و متارکه کرده) | ۵۸       | ۳۴/۵  |
|                 | متأهل                                   | ۱۱۰      | ۶۵/۵  |
| وضعیت استخدام   | قراردادی، شرکتی، طرحی                   | ۸۱       | ۴۸/۲۱ |
|                 | پیمانی و رسمی                           | ۸۷       | ۵۱/۷۹ |
| بخش             | اورژانس                                 | ۶۰       | ۳۵/۵  |
|                 | ویژه                                    | ۳۸       | ۲۲/۷  |
|                 | اطفال                                   | ۳۲       | ۱۹/۱  |
|                 | عمومی                                   | ۳۸       | ۲۲/۷  |
| سابقه کار (سال) | کمتر مساوی ۵                            | ۸۵       | ۵۰/۵  |
|                 | ۶-۱۰                                    | ۴۸       | ۲۸/۵  |
|                 | بیشتر مساوی ۱۱                          | ۳۵       | ۲۱    |

بیماران

پرستاران

مقدار مربوط به حیطه رسیدگی به شکایات بود (جدول ۲). میانگین نمره میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از دیدگاه بیماران  $32/90 \pm 7/73$  بود که در حد مطلوب بود.

میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیماران  $9/44 \pm 4/34$  بود که در سطح متوسطی قرار داشت (جدول ۲). بیشترین آگاهی پرستاران از حیطه‌های منشور حقوق بیمار، مربوط به حیطه انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه و کمترین

جدول ۲: میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیماران بر اساس حیطه‌های آن (n=168)

| متغیر                                | میانگین | انحراف معیار | کمینه | بیشینه | فاصله اطمینان ۹۵٪ |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------|--------|-------------------|
| دریافت خدمات سلامت                   | ۱/۹۹    | ۱/۲۸         | ۰     | ۴      | ۱/۷۹ : ۲/۱۹       |
| دریافت اطلاعات کافی                  | ۱/۸۳    | ۱            | ۰     | ۴      | ۱/۶۷ : ۱/۹۸       |
| انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه          | ۲/۳۳    | ۱/۱۵         | ۰     | ۵      | ۲/۱۶ : ۲/۵۱       |
| احترام به حریم خصوصی و رعایت رازداری | ۲/۰۷    | ۱/۴۴         | ۰     | ۴      | ۱/۸۵ : ۲/۳۰       |
| رسیدگی به شکایات                     | ۱/۲۱    | ۱/۰۹         | ۰     | ۳      | ۱/۰۴ : ۱/۳۷       |
| نمره کل آگاهی پرستاران               | ۹/۴۴    | ۴/۳۴         | ۲     | ۱۸     | ۸/۷۸ : ۱۰/۱۰      |

معنی‌داری در میانگین نمره آگاهی پرستاران از حقوق بیمار بر اساس وضعیت سابقه کار در پرستاران نشان نداد ( $p=0/37$ ). همچنین نتایج این آزمون نشان داد که بیشترین میزان آگاهی نسبت به منشور حقوق بیمار، مربوط به پرستاران بخش اورژانس و کمترین آگاهی نسبت به منشور حقوق بیمار، مربوط به بخش اطفال بود، این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار بود ( $p=0/02$ ) (جدول ۳).

نتایج آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان داد که میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار در پرستاران سنین ۳۱-۴۰ سال بیشتر بود و این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار بود ( $p=0/01$ ). با توجه به نتایج آزمون تی تست مستقل، میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار بر اساس جنس ( $p=0/51$ )، وضعیت تأهل ( $p=0/86$ )، تحصیلات ( $p=0/46$ ) و وضعیت استخدام ( $p=0/79$ ) تفاوت معنی‌داری نداشت. نتایج آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه تفاوت

جدول ۳: میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیماران بر اساس فاکتورهای جمعیت‌شناسی (n=168)

| متغیر         | میانگین                                | انحراف معیار | فاصله اطمینان ۹۵٪ | کمینه        | بیشینه | p-value |
|---------------|----------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------|---------|
| سن            | ۲۰-۳۰                                  | ۹/۲۹         | ۴/۲۹              | ۸/۴۳ : ۱۰/۱۵ | ۲      | ۱۸      |
|               | ۳۱-۴۰                                  | ۱۱/۳۵        | ۴/۲۱              | ۹/۸۱ : ۱۲/۹۰ | ۲      | ۱۷      |
|               | بیشتر از ۴۰                            | ۸/۲۶         | ۴/۱۵              | ۶/۸۹ : ۹/۶۳  | ۲      | ۱۶      |
| جنس           | مرد                                    | ۹/۱۷         | ۴/۱۲              | ۸/۱۷ : ۱۰/۱۷ | ۲      | ۱۷      |
|               | زن                                     | ۹/۶۲         | ۴/۴۹              | ۸/۷۳ : ۱۰/۵۱ | ۲      | ۱۸      |
| وضعیت تأهل    | متأهل                                  | ۹/۴۸         | ۴/۵۵              | ۸/۶۶ : ۱۰/۳۸ | ۲      | ۱۸      |
|               | مجرد (ازدواج‌نکرده، بیوه، متارکه‌کرده) | ۹/۳۶         | ۳/۹۳              | ۸/۳۲ : ۱۰/۳۹ | ۳      | ۱۷      |
|               | قراردادی، شرکتی، طرحی                  | ۹/۵۳         | ۴/۲۹              | ۸/۵۸ : ۱۰/۴۸ | ۳      | ۱۸      |
| وضعیت استخدام | پیمانی و رسمی                          | ۹/۳۵         | ۴/۴۰              | ۸/۴۲ : ۱۰/۲۹ | ۲      | ۱۸      |
|               |                                        |              |                   |              |        |         |

| متغیر     | میانگین       | انحراف معیار | فاصله اطمینان ۹۵٪ | کمینه        | بیشینه | p-value |
|-----------|---------------|--------------|-------------------|--------------|--------|---------|
| تحصیلات   | کارشناسی      | ۹/۶۱         | ۴/۳۸              | ۸/۷۹ : ۱۰/۴۲ | ۲      | ۱۸      |
|           | کارشناسی ارشد | ۹/۰۷         | ۴/۲۷              | ۷/۸۹ : ۱۰/۲۵ | ۲      | ۱۷      |
| بخش       | اورژانس       | ۱۰/۳۶        | ۴/۳۶              | ۹/۲۴ : ۱۱/۴۹ | ۲      | ۱۷      |
|           | ویژه          | ۹/۰۰         | ۴/۴۷              | ۷/۵۳ : ۱۰/۴۷ | ۲      | ۱۸      |
|           | اطفال         | ۷/۶۵         | ۳/۱۶              | ۶/۵۱ : ۸/۷۹  | ۳      | ۱۶      |
|           | عمومی         | ۹/۹۲         | ۴/۶۵              | ۸/۳۹ : ۱۱/۴۵ | ۳      | ۱۸      |
|           | کمتر مساوی ۵  | ۹/۳۸         | ۴/۲۱              | ۸/۴۸ : ۱۰/۲۹ | ۲      | ۱۸      |
| سابقه کار | ۶-۱۰          | ۱۰/۰۶        | ۴/۳۴              | ۸/۸۰ : ۱۱/۳۲ | ۲      | ۱۸      |
|           | بیشتر از ۱۰   | ۸/۷۱         | ۴/۶۵              | ۷/۱۱ : ۱۰/۳۱ | ۲      | ۱۷      |

\*: آزمون تی تست مستقل، \*\*: آزمون آنالیز واریانس یکطرفه، سطح معناداری: کمتر از ۰/۰۵.

نتایج آزمون آنالیز واریانس یکطرفه نشان داد که میانگین نمره میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از دیدگاه بیماران بر اساس گروه‌های سنی، تفاوت معنی‌داری داشت، به این صورت که بیشترین نمره میانگین میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان، در بیماران بالای ۴۰ سال بود و کمترین نمره میانگین نیز در بیماران ۲۰-۳۰ سال بود ( $p=0/005$ ). همچنین نتایج این آزمون نشان داد که میانگین نمره میزان رعایت منشور حقوق بیماران بر اساس تحصیلات ( $p=0/12$ ) و مدت بستری ( $p=0/25$ ) تفاوت معنی‌داری نداشت. با توجه به نتایج آزمون تی تست مستقل میانگین نمره میزان

رعایت منشور حقوق بیماران بر اساس جنس اختلاف معنی‌داری نداشت ( $p=0/10$ )، در حالی که بر اساس وضعیت تأهل تفاوت معنی‌داری مشاهده شد، به این صورت که میانگین نمره میزان رعایت منشور حقوق بیمار از نظر بیماران متأهل بیشتر از بیماران مجرد ( $p=0/002$ ) بود. علاوه بر این نتایج آزمون آنالیز واریانس نشان داد که میانگین نمره میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بخش اورژانس کمترین میزان و در بخش‌های عمومی بالاترین میزان را داشت، این تفاوت از نظر آماری نیز معنی‌دار بود ( $p<0/001$ ) (جدول ۴).

جدول ۴: میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از دیدگاه بیماران بر اساس فاکتورهای جمعیت‌شناسی

| متغیر    | میزان رعایت منشور حقوق بیمار |              | فاصله اطمینان ۹۵٪ | کمینه         | بیشینه | P-value |
|----------|------------------------------|--------------|-------------------|---------------|--------|---------|
|          | میانگین                      | انحراف معیار |                   |               |        |         |
| سن (سال) | ۲۰-۳۰                        | ۳۱/۳۵        | ۸/۴۴              | ۲۹/۹۶ : ۳۲/۷۴ | ۳      | ۴۲      |
|          | ۳۱-۴۰                        | ۳۳/۳۲        | ۶/۹۸              | ۳۲/۰۵ : ۳۴/۵۸ | ۰      | ۴۲      |
|          | بیشتر از ۴۰                  | ۳۴/۳۸        | ۷/۲۶              | ۳۳/۰۶ : ۳۵/۷۰ | ۰      | ۴۲      |
| جنس      | زن                           | ۳۳/۳۴        | ۷/۷۳              | ۳۲/۴۰ : ۳۴/۲۸ | ۰      | ۴۲      |
|          | مرد                          | ۳۱/۹۵        | ۷/۶۸              | ۳۰/۵۶ : ۳۳/۳۴ | ۰      | ۴۲      |
| تحصیلات  | بی‌سواد                      | ۳۴/۰۷        | ۸/۱۶              | ۳۲/۱۶ : ۳۵/۹۷ | ۰      | ۴۲      |
|          | دیپلم                        | ۳۳/۰۱        | ۷/۷۵              | ۳۲ : ۳۴/۰۲    | ۰      | ۴۲      |
|          | دانشگاهی                     | ۳۱/۵۲        | ۷/۱۵              | ۲۹/۹۲ : ۳۳/۱۲ | ۱۰     | ۴۲      |
| تأهل     | مجرد                         | ۳۰/۳۶        | ۸/۰۷              | ۲۸/۴۶ : ۳۲/۲۶ | ۹      | ۴۲      |
|          | متأهل                        | ۳۳/۴۹        | ۷/۵۴              | ۳۲/۶۵ : ۳۴/۳۴ | ۰      | ۴۲      |

| متغیر           | میزان رعایت منشور حقوق بیمار |              | فاصله اطمینان ۹۵٪ | کمینه         | بیشینه | P-value |
|-----------------|------------------------------|--------------|-------------------|---------------|--------|---------|
|                 | میانگین                      | انحراف معیار |                   |               |        |         |
| مدت بستری (روز) | کمتر مساوی ۱                 | ۳۲/۷۴        | ۷/۶۳              | ۳۱/۶۸ : ۳۳/۸۱ | ۰      | ۴۲      |
|                 | ۲                            | ۳۲/۲۶        | ۷/۷۴              | ۳۰/۶۸ : ۳۳/۸۴ | ۳      | ۴۲      |
|                 | بیشتر مساوی ۳                | ۳۴/۰۹        | ۷/۹۲              | ۳۲/۳۸ : ۳۵/۸۰ | ۰      | ۴۲      |
| بخش بستری       | اورژانس                      | ۳۰/۱۰        | ۸/۱۶              | ۲۸/۵۲ : ۳۱/۶۸ | ۰      | ۴۲      |
|                 | ویژه                         | ۳۳/۵۹        | ۷/۶۳              | ۳۱/۸۲ : ۳۵/۳۶ | ۰      | ۴۲      |
|                 | اطفال                        | ۳۳/۵۴        | ۷/۶۵              | ۳۲/۲۲ : ۳۴/۸۷ | ۳      | ۴۲      |
|                 | عمومی                        | ۳۵/۱۲        | ۶/۲۲              | ۳۳/۶۶ : ۳۶/۵۸ | ۲۰     | ۴۲      |

\* تی تست مستقل، \*\*: آنالیز واریانس یک طرفه، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵

بیمارستان از دیدگاه بیماران ارتباط مثبت، اما غیر معنی داری مشاهده شد ( $r=0/04$ ,  $p=0/61$ ) (جدول ۵).

با توجه به نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن در

جدول ۵: همبستگی میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیماران با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران

| متغیر          | میزان رعایت منشور حقوق بیمار |         |
|----------------|------------------------------|---------|
|                | ضریب همبستگی پیرسون          | p-value |
| آگاهی پرستاران | +۰/۰۴                        | ۰/۶۱    |

سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵

## بحث

مطالعه حاضر با هدف بررسی ارتباط آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران بستری در بیمارستان قائم شهر اسدآباد همدان انجام شد. نتایج مطالعه حاضر نشان داد بین میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران، همبستگی معناداری وجود ندارد. در مطالعه توصیفی مقطعی که توسط نکوئی و همکاران بر روی ۳۸۴ بیمار و کلیه پرستاران شاغل در مراکز جراحی محدود شهر کرمان در سال ۱۳۹۲ انجام شده بود نیز بین آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار و میزان رعایت آن همبستگی غیر معنادار مشاهده شد که با مطالعه ما همسو بود (۱۵). نتایج مطالعه دیگری که توسط

روئین تن و همکاران در سال ۱۳۹۳ در بیمارستان های آموزشی شهر اهواز انجام شده نیز تأیید می کند پایین بودن آگاهی پرستاران از حیطه های منشور حقوق بیمار می تواند در نهایت باعث عدم رعایت حقوق بیماران توسط پرستاران و در نتیجه عدم رضایت بیماران شود (۸). از طرفی دیگر در مطالعه حاضر علیرغم اینکه بالاترین آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار در بخش اورژانس بود، اما از نظر بیماران، میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بخش اورژانس، کمترین میزان را داشت و این تفاوت از نظر آماری معنی دار بود؛ با توجه به نتایج مطالعه ما به نظر می رسد صرف داشتن آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار، متضمن رعایت آن نیست و عوامل دیگری غیر از آگاهی در رعایت آن نقش دارند که جهت تأیید آن

مطالعات عمیق‌تری مورد نیاز است. همچنین نباید فراموش کنیم تا زمانی که بیماران از حقوق و تعهدات متقابل خود مطلع نباشند، خواستار رعایت آن نیز نخواهند بود (۱۷). آگاهی بیماران موجب پیگیری حقوق خود و همچنین جلب توجه بیشتر پرسنل به این حقوق خواهد شد (۱۷). همچنین مدیران بیمارستان‌ها همزمان با بالابردن آگاهی پرسنل خود، می‌بایست بیماران را نیز از حقوق انسانی و درمانی خود به روش‌های مختلف آگاه نمایند.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار در سطح متوسطی قرار دارد. مطالعات مختلف نیز سطح آگاهی پرستاران را در سطوح مختلفی گزارش کرده‌اند. در مطالعه‌ای که توسط شیخ طاهری و همکاران در سال ۱۳۹۲ در ۵ بیمارستان آموزشی شهر تهران و بر روی ۲۵۰ پرستار و ۳۰۰ بیمار انجام شده بود، نتایج مطالعه حاکی از آگاهی قابل قبول پرستاران از منشور حقوق بیمار بود (۱۸). در مطالعه محمدخانی نیز که در سال ۱۳۹۸ در بیمارستان‌های شهر تهران و کرج بر روی ۲۸۱ پرستار و ماما انجام شده بود نیز نشان داد میزان آگاهی پرستاران در حد متوسط بود (۱۹). در مطالعه مهدی‌زاده و همکاران که در ۱۴۰۲ در بیمارستان‌های نظامی ایران انجام شد، نیمی از پرستاران از منشور حقوق بیمار آگاهی داشتند (۲۰) که با مطالعه ما همسو بودند. همچنین در مطالعه مروری که توسط ترکی و همکاران در سال ۱۴۰۱ به منظور بررسی مطالعات با موضوع آگاهی پرستاران ایرانی از منشور حقوق بیمار انجام شده است، نتایج مطالعه نشان داد که به طور کلی میزان آگاهی پرستاران ایرانی از منشور حقوق بیمار در حد مطلوب قرار ندارد (۲۱). در مطالعه‌ای که توسط Abdalla و همکاران در سال ۲۰۱۸ در کشور سودان بر روی ۹۵ پرستار انجام شده بود، ۶۵/۸ درصد از پرستاران و مطالعه Abdallah Ali و همکاران در سال ۲۰۲۱ در کشور مصر که بر روی ۶۶ پرستار بخش‌های روان‌پزشکی انجام شده بود، ۶۰/۶۰ درصد از پرستاران آگاهی قابل قبول و رضایت‌بخشی از منشور حقوق بیمار داشتند که با مطالعه ما همسو بودند (۲۲، ۲۳). با توجه به نتایج مطالعه ما و سایر مطالعات ذکرشده، به نظر می‌رسد

میزان آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار هنوز به نقطه خوب و عالی نرسیده است، چراکه مطالعه حاضر و اکثر مطالعات ذکرشده دانش متوسطی از منشور حقوق بیمار را برای پرستاران گزارش کردند؛ این نشان می‌دهد تلاش‌های مسئولان بهداشت و درمان در بالابردن آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار کافی نبوده و نیازمند بازنگری در روش آموزشی و قوانین نظارتی می‌باشد.

در مطالعه حاضر میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار در پرستاران سنین ۴۰-۳۱ سال بیشتر بود و این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار بود؛ به نظر می‌رسد علت بالابودن آگاهی پرستاران گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال به نسبت سایر پرستاران، کم‌تجربگی در پرستاران جوان‌تر و بی‌انگیزگی در پرستاران با سابقه بالا باشد، لذا با توجه به بافت جوان پرسنل شاغل پرستاری در بیمارستان، توجه بیشتر به آموزش پرسنل جدیدالورود و اجرای برنامه‌های انگیزشی مختلف جهت پرسنل با سابقه بالای ۲۰ سال ضروری به نظر می‌رسد. میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار بر اساس جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، وضعیت استخدام و سابقه کار تفاوت معنی‌داری نداشت. در مطالعه مهدی‌زاده و همکاران که در سال ۱۴۰۲ انجام شده است نیز آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار با سابقه کاری ارتباطی معکوس، اما غیر معنی‌دار و با جنس نیز ارتباط مستقیم و غیر معنی‌داری داشت (۲۰) که با مطالعه ما همسو بود. در مطالعه شیخ طاهری و همکاران که در سال ۱۳۹۵ انجام شده است پرستاران باتجربه و تحصیل‌کرده‌تر، آگاهی بیشتری در مورد حقوق بیماران داشتند (۱۸) که با مطالعه ما همسو نبود. علت تفاوت نتایج در مطالعات مختلف می‌تواند در میزان حساسیت مراکز درمانی مختلف در امر آموزش منشور حقوق بیمار به کارکنان در طول خدمت ایشان باشد.

در مطالعه حاضر بیشترین آگاهی پرستاران از حیطه‌های منشور حقوق بیمار، مربوط به حیطه انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه و کمترین مقدار مربوط به حیطه رسیدگی به شکایات بود. در مطالعه‌ای که توسط روئین‌تن و همکاران در سال ۱۳۹۳ بر روی ۳۳۱ نفر از پرستاران بیمارستان‌های آموزشی

شهر اهواز انجام گرفت، بیشترین آگاهی پرستاران از حیطة «دریافت خدمات سلامت» و کمترین آگاهی از «دریافت اطلاعات کافی» بود. همچنین اطلاعات پرستاران از حیطة انتخاب و تصمیم‌گیری آگاهانه ۴۳/۵ درصد و حاکی از آگاهی بالا پرستاران از این حیطة بود و در حیطة رسیدگی به شکایات ۳۹/۹ درصد بود که با مطالعه ما همسو بود (۸). در مطالعه که توسط موسوی و همکاران در سال ۱۴۰۱ در بخش‌های داخلی بیمارستان‌های قائم (عج) و امام رضا (ع) شهر مشهد انجام شده بود، کمترین رضایت بیماران از محور رعایت دسترسی به یک نظام کارآمد رسیدگی به شکایات بیمار و آگاهی از نتیجه شکایات بود (۲۴) که با مطالعه حاضر همسو بود، لذا می‌توان نتیجه گرفت که بالابردن آگاهی پرستاران از قوانین و مقررات حرفه‌ای جهت جلوگیری از درگیری‌های حقوقی پرونده‌های پزشکی و همچنین بالابردن سطح رضایتمندی در بیماران ضروری است.

بیشترین میزان آگاهی مربوط به پرستاران بخش اورژانس و کمترین آگاهی مربوط به بخش اطفال بود، این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار بود. با توجه به اینکه بخش اورژانس یکی از بخش‌های حساس مراقبتی در بیمارستان می‌باشد (۲۰)، به نظر می‌رسد در حساس کردن پرستاران در افزایش آگاهی خود نسبت به حقوق بیماران نیز مؤثر بوده است.

رعایت حقوق بیمار یکی از مهم‌ترین وظایف پرستاران و از مهم‌ترین ویژگی‌های اخلاقی یک بیمارستان است (۸، ۲۱) و مطالعات مختلفی در سراسر دنیا بر اهمیت رعایت آن تأکید کرده‌اند (۸). در این مطالعه میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان از نظر بیماران در حد مطلوبی قرار داشت. در مطالعه موسوی و همکاران که در سال ۱۴۰۱ در بیمارستان‌های شهر مشهد انجام شده بود، ۳۲ درصد از بیماران میزان رعایت منشور حقوق بیمار را مطلوب و ۵۵ درصد در حد قابل قبول و متوسط گزارش کرده بودند (۲۴) و در مطالعه رخ‌افروز و همکاران نیز که در سال ۲۰۱۸ با مشارکت ۲۰۰ بیمار در شهر شوشتر انجام شده بود، ۶۰ درصد از بیماران رضایتمندی متوسطی از رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان داشتند (۲۵) که با مطالعه ما همسو بودند. بین

میزان رعایت منشور حقوق بیمار از دیدگاه بیماران، بر اساس جنس، تحصیلات و مدت بستری آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود نداشت، اما بر اساس گروه‌های سنی بیماران تفاوت معنی‌دار بود، به این صورت که بیشترین نمره میانگین میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان، از نظر بیماران بالای ۴۰ سال بود و کمترین نمره میانگین نیز توسط بیماران ۳۰-۲۰ سال داده شده بود، مطالعات مشابه نیز نتایج مطالعه ما را تأیید می‌کند (۱۲، ۱۳). به نظر می‌رسد بیماران با سن پایین‌تر به واسطه سطح سواد عمومی بالاتر از قدرت بیشتری در بیان عقاید و نظرات خود در محیط‌های اجتماعی برخوردار می‌باشند و انتظارات بیشتری از کادر درمانی برای رعایت حقوق خود دارند. همچنین ممکن است بیماران با سن بالاتر قدرت سازگارشدن با مسائل و مشکلات را به دست می‌آورند و به نوعی واقع‌گرایانه‌تر به اطراف خود واکنش نشان می‌دهند (۱۳).

این مطالعه دارای محدودیت‌هایی بود. در این مطالعه از پرسشنامه خودگزارشی‌دهی استفاده شد، برای رسیدن به نتایج دقیق‌تر هر جایی که بیماران نیازمند به توضیحات بیشتری در رابطه با گزینه‌های پرسشنامه داشتند، پژوهشگران اقدام به دادن توضیحات اضافه بر اساس درک، سواد و سن شرکت‌کنندگان می‌کردند. با توجه به مقطعی بودن مطالعه بررسی علیت بین متغیرها وجود نداشت. همچنین نمونه‌گیری مطالعه به صورت نمونه‌گیری در دسترس بود. این مطالعه در جامعه محدودی انجام شد، بنابراین تعمیم‌پذیری آن باید با احتیاط انجام گردد.

### نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه نشان داد که بین آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار با میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران همبستگی مثبت و غیر معناداری وجود دارد. آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار متوسط و میزان رعایت آن از دیدگاه بیماران در سطح مطلوب بود. ضروری است برنامه‌ریزان و سیاستگذاران نظام سلامت مداخلاتی در زمینه طراحی و اجرای برنامه‌های

آموزشی ضمن خدمت مستمر، اجرای برنامه‌های انگیزشی جهت بالابردن انگیزه کارکنان و وضع قوانین سخت‌گیرانه جهت رعایت هرچه بهتر منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌ها در نظر بگیرند. همچنین لازم به ذکر است با توجه به اینکه در برخی بخش‌های بستری، علی‌رغم میزان آگاهی بالای پرستاران از منشور حقوق بیمار، میزان رعایت آن از نظر بیماران پایین بود، جهت بررسی نقش عواملی به غیر از آگاهی، در میزان رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌ها، انجام مطالعات مداخله‌ای و کیفی در آینده توصیه می‌گردد.

### مشارکت نویسندگان

محمدرضا موسوی: ارائه ایده تحقیق.  
 سروه حبیبی‌فر و زهرا مالمیر: تهیه داده‌های آماری.  
 عاطفه زاهدی: تجزیه و تحلیل داده‌ها.  
 الهه عزتی: گردآوری منابع.  
 معصومه رستمی: نگارش مقاله.  
 نویسندگان نسخه نهایی را مطالعه و تأیید نموده و مسئولیت پاسخگویی در قبال پژوهش را پذیرفته‌اند.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان مراتب سپاسگزاری خود را از شورای پژوهشی و کمیته تحقیقات دانشجویی دانشکده علوم پزشکی اسدآباد به واسطه حمایت مالی و معنوی از این پژوهش اعلام می‌دارند.

### تضاد منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافع احتمالی را در رابطه با تحقیق، تألیف و انتشار این مقاله اعلام نکرده‌اند.

### تأمین مالی

این تحقیق توسط دانشکده علوم پزشکی اسدآباد تأمین مالی شده است (شماره اعتبار: ۱۰۰).

## References

1. Ibrahim SA, Hassan MA, Hamouda SI, Abd Allah NM. Effect of patients' rights training sessions for nurses on perceptions of nurses and patients. *Nursing Ethics*. 2017;24(7):856-67.
2. Jalilvand H, Abdi M, Pourrahimi M, Jalilvand A, Tanharo D, Vali N, et al. Knowledge of Nursing and Midwifery Students about Patient Rights. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2021;14:321-32. [Persian]
3. Parsapoor A, Bagheri A, Larijani B. Patient's rights charter in Iran. *Acta Medica Iranica*. 2014;52(1):24-8.
4. Ravaghi H, Gohari M, D Marellelu A, Mehrtak M, Jafari Oori M, Azari A, et al. Assessing the inpatients awareness from patients rights and their satisfaction from observance of that rights in the general-educational hospitals of tehran university of medical sciences. *Journal of Health*. 2016;7(1):26-34. [Persian]
5. Abbasinia M, Ahmadi F, Kazemnejad A. Patient advocacy in nursing: A concept analysis. *Nursing Ethics*. 2020;27(1):141-51.
6. Bert G, Morello E, Quadrino S. Patients' rights. *Recenti Progressi in Medicina*. 2018;109(2):98-102.
7. Thapa K, Samson VW. A study to assess the knowledge and attitude of staff nurses regarding human rights of mentally ill patients at selected hospitals of Bangalore, India. *Journal of Kathmandu Medical College*. 2017;6(1):27-31.
8. Rooeintan M, Haghighi S, Sakimalehi E. Assess the educational needs of nurses to patient's charter of rights inahwaz teaching hospitals (1392-93). *Zanko Journal of Medical Sciences*. 2018;19(61):85-94. [Persian]
9. Sookhak F, Bazrafshan MR, Ahmadi A, Kavi E. Nurses' level of awareness and observance of patients' rights. *Journal of Client-Centered Nursing Care*. 2019;5(3):167-74.
10. Ghaljeh M, Khanjani N, Sajadi M, Latifi M, Dastoorpoor M. Awareness from patient right patent and its observance from patients' viewpoint. *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences*. 2015;7(3):657-68. [Persian]
11. Hajibabae F, Jooj R, Haghighizade MH, Zarea K, Ashrafizadeh H. Awareness of the rights of psychiatric patients and its observance from the perspective of patients and nurses: a descriptive study. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2021;16(1):89-100. [Persian]
12. Astaraki P, Hosseini N. Evaluation of respect for patient's rights from the viewpoint of hospitalized patients in Shohada Ashayer hospital of khorramabad city in 2013-2014. *yafte*. 2015;17(1):1-14. [Persian]
13. Kalhor M, Kaveii B, Samiee-Rad F. Evaluating Patients awareness and satisfaction of implementing Patients' Rights Charter at Kowsar Hospital in Qazvin. *Research in Medical Education*. 2017;9(3):37-29. [Persian]
14. Zolhavarieh SM, Rezaei M, Karimi N, Hamzehei R, Zeraatkarmoghaddam M. Study of patient's satisfaction at urology ward of Shahid Beheshti Hospital, Hamadan University of medical sciences in the second half of 2018. *Journal of research in urology*. 2019;3(1):19-27. [Persian]
15. Nekoei MM, Amiresmaeili M, Ghorbaninia R, Sharifi T, Tabatabaie S. 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. *Journal of Bioethics*. 2014;4(11):31-65. [Persian]
16. Basiri Moghadam K, Basiri Moghadam M, Moslem A, Ajam Zibad H, Jamal F. Health providers and patients' awarness on patient bill of rights and its observing rate in 22 Bahman Hospital. *Internal Medicine Today*. 2011;17(1):45-54. [Persian]
17. Farsi NM, Bazmi S, Teimouri B, Resane S. Comparison of patient satisfaction from patients'right charter in public and private hospitals in Tehran. 2012;6(21):99-112. [Persian]
18. Sheikhtaheri A, Jabali MS, Dehaghi ZH. Nurses' knowledge and performance of the patients' bill of rights. *Nursing Ethics*. 2016;23(8):866-76.
19. Mohamadkhani Shahri L, Havaei M, Haji Rafiei E, Bagherinia M, Tajvidi M. Correlation between professional commitment and awareness and compliance with the Charter of Patients' Rights in Nursing and Midwifery Staff. *Journal of Modern Medical Information Sciences*. 2020;6(4):21-30. [Persian]
20. Mehdizadeh P, Esfahani AA, Vahedian-Azimi A, Ghaed M, Koohestani S. Evaluation of Nurses' Knowledge and Observance about Patients' Rights in Selected Military Hospitals. *Journal of Marine Medicine*. 2023;5(1):31-9. [Persian]
21. Turki B, Faroughi F, Azizi A, Taghizadeh Firozjaie I. Investigating the level of awareness and the observation the charter of patient rights from the perspective of patients and nurses in Iran: a systematic review. *Ebnesina*. 2022;24(4):79-88. [Persian]

22. Abdalla SM, Mahgoub EA, Abdelgadir J, Elhassan N, Omer Z. Operationalization of patients' rights in Sudan: Quantifying nurses' knowledge. *Nursing Ethics*. 2019;26(7,8):2239-46.
23. Abdallah Ali A, Ali Abdelwahab A, Rabea Mohamed S. Nursing Staff Knowledge and Compliance regarding Psychiatric Patients' Rights and Its Relationship with Family Caregivers' Awareness. *Egyptian Journal of Health Care*. 2021;12(4):2017-31.
24. Mousavi BN, Rakhsha N, Mousavi BM. Satisfying Patient's Rights according to Patient Bill of Rights in the Internal Medicine Departments of Ghaem & Imam Reza Hospitals, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences*. 2021;13(4):74-80. [Persian]
25. Rokhafrooz D, Hatami A, Hemmatipour A, Abdolahi-Shahvali E, Kamboo MS. Assessing nurses' moral distress and patients' satisfaction with the observance of the patients' rights charter. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*. 2017;4(4):147-53.