

بررسی آگاهی پزشکان و پرستاران از منشور حقوق بیمار در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان ۱۳۸۸

نسرین رضائی* - مهناز قلجه** - فرشته قلیجایی*** - ناهید رضائی****

*عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و دانشجوی دکتری تخصصی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران
**عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان
***عضو هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و دانشجوی دکتری تخصصی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
****کارشناس ارشد فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

چکیده

مقدمه: رضایتمندی از مشخصه‌های اثر بخشی بیمارستان محسوب می‌شود و لازمه دستیابی به آن رعایت حقوق بیماران است. بنابر این ضروری است که کلیه کادر درمانی و افراد درگیر با بیمار، به خصوص پزشکان و پرستاران، از منشور حقوق بیمار آگاهی کامل داشته و خود را ملزم به رعایت آن بدانند.

روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی است. جامعه پژوهش را ۱۳۲ نفر پرستار و ۵۵ نفر پزشک تشکیل دادند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه، مشتمل بر دو بخش بود. قسمت اول مربوط به اطلاعات دموگرافیک (سن و جنس، وضعیت تأهل، سابقه کار، بخش محل کار، بیمارستان محل کار و میزان تحصیلات) و قسمت دوم مربوط به آگاهی که ۲۱ موقعیت حقوقی را در پزشکان و پرستاران به طور جداگانه می‌سنجید.

یافته‌ها: نتایج نشان داد میانگین نمره آگاهی پزشکان از منشور حقوق بیمار ۱۵/۱۲ بود؛ که بیانگر آگاهی آنان از رعایت منشور حقوق بیمار در سطح خوب بوده است. میانگین نمره آگاهی پرستاران از منشور حقوق بیمار ۱۳/۴۵ بود که بیانگر آگاهی آنان در سطح متوسط بود. به طور کلی میانگین نمره آگاهی پزشکان نسبت به پرستاران از منشور حقوق بیمار بیشتر بود.

نتیجه‌گیری: بر اساس نتایج، بایستی ارایه‌دهندگان خدمات بهداشتی درمانی بالاخص گروه پزشکی از مفاد منشور حقوق بیمار آگاهی داشته باشند و ضروری است مدیران بیمارستان‌ها تدابیری اتخاذ نمایند تا بستر مناسب برای اجرای قوانین مربوط به رعایت حقوق بیمار فراهم شود.

واژگان کلیدی: آگاهی، منشور حقوق بیمار، پزشک، پرستار

تأیید مقاله: ۱۳۹۰/۴/۲۵

وصول مقاله: ۱۳۸۹/۱۲/۳

نویسنده پاسخگو: دانشگاه علوم پزشکی تهران - دانشکده پرستاری و مامایی Nasrin_rezaee2005@yahoo.com

مقدمه

جسمی و روحی به یک مرکز درمانی مراجعه می‌کند، دارای حقوق رسمی و قانونی است (۳).

هدف از منشور حقوق بیمار، دفاع از حقوق انسان به منظور حفظ حرمت و عزت او و اطمینان از این است که در مواقع بیماری به ویژه در فوریت‌های پزشکی بدون تبعیض نژادی، سنی، جنسی و دارا بودن قدرت مالی از جسم و جان او محافظت به عمل خواهد آمد. منشور حقوق بیمار بیان می‌کند که بیمار حق دارد از مراقبت محترمانه برخوردار شود، از پزشکان و افراد دیگر که مستقیماً از او مراقبت می‌کنند در مورد تشخیص، نوع درمان و پیش‌آگهی بیماری اطلاعات

انسان موجودی است با ابعاد جسمی، روحی، اجتماعی و معنوی و در دوران سلامت و بیماری دارای حقوقی می‌باشد (۱). تأکید بر حقوق اساسی بیمار در مراقبت‌های بهداشتی - درمانی به ویژه حفظ شأن وی به عنوان یک انسان، زمانی اهمیت بیشتری می‌یابد که آسیب‌پذیری بیمار، او را به آسانی در معرض تخلفات و نقاط ضعف سیستم بهداشتی - درمانی قرار دهد (۲). بیماری که در اثر آسیب‌های

حقوق بیمار مورد مطالعه قرار گیرد؛ زیرا اجرای منشور حقوق بیمار از وارد آمدن صدمات روحی و جسمی جبران ناپذیر به بیمار و کاهش اثربخشی خدمات و مراقبت های بهداشتی درمانی جلوگیری می کند. این پژوهش با هدف تعیین آگاهی پزشکان و پرستاران از رعایت منشور حقوق بیماران و عوامل مرتبط با آن انجام شد.

روش ها

این پژوهش یک مطالعه مقطعی بود که به روش توصیفی-تحلیلی به منظور بررسی آگاهی پزشکان و پرستاران انجام شد. جامعه پژوهش را پزشکان و پرستاران شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان تشکیل دادند. معیار حذف نمونه ها داشتن سابقه کار کمتر از ۶ ماه بود. حجم نمونه جهت پزشکان، با توجه به محدود بودن تعداد، از طریق سرشماری محاسبه شده که تعداد ۶۳ نفر برآورد شد و ۸ نفر در پژوهش شرکت نکردند همچنین حجم نمونه برای پرستاران، با توجه به مطالعات قبلی و بر اساس فرمول حجم نمونه و جایگزینی $Z=1.96, D=1, S=2, P=0.5$ ، ۱۳۲ نفر محاسبه گردید. نمونه گیری به روش احتمالی طبقه بندی شده انجام شد و برای گردآوری داده ها از دو پرسشنامه استفاده گردید.

پرسشنامه اول مربوط به مشخصات دموگرافیک نمونه های مورد پژوهش (سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه کار، سطح تحصیلات، بخش محل کار و بیمارستان محل کار) و پرسشنامه دوم مربوط به سنجش آگاهی پرستاران و پزشکان در مورد آگاهی از منشور حقوق بیمار بود (جملات مربوط به پرسشنامه آگاهی پرستاران و پزشکان، فقط بر اساس سؤال از پزشک و پرستار متفاوت بود). این پرسشنامه ۲۱ موقعیت حقوقی را مطرح می نمود که شامل ۴ مورد آگاهی، ۲ مورد حق انتخاب، ۵ مورد حق رازداری و حفظ حریم شخصی، ۳ مورد حق احترام، ۳ مورد حق امتناع، ۳ مورد حق مراقبت و درمان صحیح و ۱ مورد حق اعتراض برای بیمار بود. جهت تعیین آگاهی به هر موقعیت حداکثر یک و حداقل صفر امتیاز داده شد (به جواب صحیح نمره ۱ و به جواب های اشتباه و نمی دانم نمره صفر تعلق می گرفت). در نهایت مجموع امتیازات کسب شده آگاهی بین ۰-۲۱ بود. با توجه به نظر مشاور آمار و اطلاعات به دست آمده، نمرات کسب شده در سطوح ضعیف، متوسط و خوب دسته بندی گردیدند. بدین ترتیب، دامنه نمره آگاهی ضعیف (۰-۷)، دامنه نمره آگاهی متوسط (۷-۱۴) و دامنه نمره آگاهی خوب (۱۵-۲۱) لحاظ شد.

اعتبار و اعتماد ابزار با وجود این که از ابزار فوق قبلاً در ایران استفاده شده بود (۸)، لیکن به دلیل تغییرات داده شده (بومی سازی)؛ مجدداً روایی پرسشنامه به روش صوری و محتوایی، توسط ۱۰ تن از اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی و ۵ نفر از اعضای هیأت علمی دانشکده پزشکی براساس آخرین متون تخصصی و مفاد منشور حقوق بیمار، تأیید شد. پایایی پرسشنامه روی ۲۰ نمونه از

دقیقی خواهد، در مورد ادامه درمان یا رد کردن درمان توصیه شده تصمیم گیری کند و برنامه درمانی خود را محرمانه نگه دارد (۳). رعایت منشور حقوق بیمار موجب بهبود سریع در روابط بیمار و کارکنان بهداشتی درمانی می گردد (۴).

آگاه کردن بیماران، سهیم کردن آن ها در تصمیم گیری و محترم شمردن حقوقشان، به بهبودی آن ها سرعت می بخشد و دوران بستری را کوتاه می کند و در مجموع نیز رضایت بیمار از کادر درمانی و بیمارستان را به دنبال خواهد داشت (۵، ۴). در حالی که عدم رعایت آن موجب پیامدهای نامطلوب و بی اعتمادی بیمار به کادر درمانی خواهد شد؛ حتی ممکن است در این راستا اتفاق ناگواری بیفتد که اصلاح آن ناممکن بوده و پیگرد قانونی به دنبال داشته باشد (۶). بنابراین تدوین منشور حقوق بیمار جهت انتظام روابط بین بیمار با پزشک، پرستار و سایر کارکنان بهداشتی ضروری است (۳). در کشور ما منشور حقوق بیمار توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی در ۱۰ بند در سال ۱۳۸۱ تصویب شده است (۷).

نتایج پژوهش های انجام شده در رابطه با حقوق بیمار نشان می دهد که آگاهی کادر درمانی از حقوق بیمار در سطح متوسط و ضعیف بوده است (۸). نتایج پژوهشی که در کاشان در مورد میزان رعایت منشور حقوق بیمار انجام شد نشان داد، رعایت منشور حقوق بیمار ۶۷/۷۴٪ بوده است (۹). همچنین نتایج پژوهش دیگری در کاشان نشان دادند که ۷۴/۵٪ از پزشکان و پرستاران با رعایت منشور حقوق بیمار موافق هستند (۱۰).

نتایج پژوهش انجام شده در اصفهان نشان داد، میزان آگاهی پزشکان از منشور حقوق بیمار در حد عالی، اما میزان رعایت آن در حد ضعیف بوده است و نتایج مذکور بیان داشت، تنها آگاهی پزشکان و ارایه دهندگان خدمات بهداشتی درمانی از حقوق بیمار کافی نیست (۴). نتایج پژوهشی در ترکیه نیز نشان داد که رعایت حقوق بیماران در بخش زایمان رضایت بخش نبوده و حقوق بیمار رعایت نمی شود (۱۱).

در کشورهای نظیر کانادا، انگلستان، آمریکا، آلمان، سوئیس، استرالیا و سوئد نیز منشور حقوق بیمار مورد توجه قرار گرفته است و در این کشورها منشور حقوق بیمار تهیه و بیمارستان ها و مراکز درمانی ملزم به اجرای آن هستند (۲).

در کشور ما به رغم تصویب منشور حقوق بیمار توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۳۸۱ هنوز این حقوق به درستی شناخته و پذیرفته نشده است؛ چرا که پیگیری مفاد این منشور پیش زمینه های مهم و متعددی را می طلبد، که بسیاری از آن ها به راحتی و بدون همکاری بخش های مختلف قابل دستیابی نیستند (۷).

برای رعایت منشور حقوق بیمار اولین قدم، آگاه بودن و سپس عمل کردن به آن است. با توجه به این که پزشکان و پرستاران از اعضای کلیدی تیم درمان هستند، ضروری است آگاهی آنان در زمینه منشور

جدول ۱ - مقایسه میانگین و انحراف معیار نمرات آگاهی پرستاران و پزشکان از منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در سال ۱۳۸۸

متغیر	پزشکان		پرستاران	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
آگاهی	۱۵/۱۲	۲/۴۵	۱۳/۴۵	۲/۳۹

جدول ۲ - میانگین و انحراف معیار نمرات اجزاء آگاهی از حقوق بیمار توسط پزشکان و پرستاران، در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در سال ۱۳۸۸

اجزاء حقوق بیمار	پزشکان		پرستاران	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
حق آگاهی	۳/۵۲	۰/۸۵	۲/۴۴	۰/۸۶
حق انتخاب	۰/۹۴	۰/۳۵	۱/۱۹	۰/۵۹
حق رازداری	۳/۴۹	۰/۹۴	۲/۴۴	۰/۹۶
حق احترام	۱/۷۸	۰/۴۹	۱/۳۸	۰/۶۷
حق امتناع	۲/۳۰	۰/۷۹	۲/۲۲	۰/۸۷
حق دریافت مراقبت و درمان	۲/۱۶	۰/۷۶	۲/۵۷	۰/۷۲
حق اعتراض	۰/۸۹	۰/۳۱	۰/۳۳	۰/۴۷

حق اعتراض در جدول (۲) آمده است.

بحث

نتایج نشان داد میانگین نمره آگاهی از منشور حقوق بیمار در پزشکان ۱۵/۱۲ بوده است که بیانگر آگاهی خوب آن‌ها بوده و میانگین نمره آگاهی در پرستاران ۱۳/۹۲ بود که نشان داد آگاهی آن‌ها متوسط بوده است. مصدق راد نیز طی پژوهشی با عنوان آگاهی پزشکان و بیماران نسبت به حقوق بیمار و رعایت آن در بیمارستان شهید بهشتی اصفهان نشان داد، آگاهی پزشکان از حقوق بیمار در حد عالی بوده است که با نتیجه حاصل از این پژوهش همخوانی دارد (۴). در پژوهشی دیگر که با عنوان بررسی میزان آگاهی پزشکان و پرستاران نسبت به

پرستاران و ۱۰ نمونه از پزشکان انجام شد و اعتماد علمی از طریق ضریب آلفا کرونباخ به دست آمد، به این ترتیب که جهت پرسشنامه آگاهی در پزشکان $\alpha=0/76$ و جهت پرسشنامه آگاهی در پرستاران $\alpha=0/96$ تعیین شد.

سپس با اخذ معرفی‌نامه و کسب اجازه، پژوهشگر ضمن معرفی خود و بیان هدف از انجام پژوهش و اخذ رضایت نمونه‌ها جهت شرکت در تحقیق و نیز با عنایت به محرمانه ماندن اطلاعات، با مراجعه به مراکز فوق در نوبت‌های صبح، عصر و شب، پرسشنامه‌های مربوط به پرستاران را بین نمونه‌هایی که تمایل به شرکت در پژوهش داشتند، توزیع نمود و تا تکمیل شدن تعداد پرسشنامه‌های مورد نظر این امر ادامه یافت. جهت تکمیل پرسشنامه آگاهی پزشکان به کلیه پزشکانی که در زمان نمونه‌گیری در بخش حضور داشتند و یا در صورت تمایل و درخواست آنان، بعد از ویزیت بخش پرسشنامه به آن‌ها داده شده و پس از تکمیل، تحویل گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از میانگین، انحراف معیار، درصد فراوانی، آزمون تی، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج نشان داد که میانگین سن پزشکان $40/47 \pm 6/39$ و میانگین سن پرستاران $30/28 \pm 5/72$ بود. $92/7\%$ از پزشکان و $61/1\%$ از پرستاران متأهل بودند. همچنین $52/7\%$ از پزشکان مرد و $82/5\%$ از پرستاران زن بودند. $88/4\%$ از پزشکان دارای تخصص و فوق تخصص و تمامی پرستاران دارای مدرک کارشناسی بودند. بیشترین تعداد پرستاران (28%) و پزشکان ($25/4\%$) در بخش داخلی کار می‌کردند. $76/4\%$ از پزشکان و $64/9\%$ از پرستاران شرکت‌کننده در پژوهش در بیمارستان امام علی (ع) مشغول به کار بودند. میانگین سابقه کار پزشکان $7/67 \pm 5/76$ و پرستاران $7/86 \pm 7/32$ بود. آزمون آماری تی، اختلاف معنی‌داری در میانگین نمرات آگاهی نشان داد به طوری که نمره آگاهی پزشکان نسبت به پرستاران بیشتر بود ($p < 0/001$) (جدول ۱).

میانگین نمره آگاهی پزشکان دارای تخصص و فوق تخصص، بالاتر از پزشکان عمومی بود. نتایج نشان داد که بین سن با آگاهی پزشکان ارتباط معنی‌دار وجود داشت ($r=0/45$) و $P=0/001$. همچنین بین سن پرستاران و آگاهی آنان از منشور حقوق بیمار با استفاده از آزمون پیرسون ارتباط مستقیمی به دست آمد ($r=0/34$) و $P=0/001$. بین سابقه کار پرستاران و آگاهی آنان از منشور حقوق بیمار نیز ارتباط معنی‌داری وجود داشت ($r=0/34$) و $P=0/001$.

میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی از حقوق بیمار توسط پزشکان و پرستاران به تفکیک موارد حق آگاهی، حق انتخاب، حق رازداری، حق احترام، حق امتناع و حق دریافت مراقبت و درمان و

منشور حقوق بیمار ارتباط دارد (۱۵). افزایش سنوات خدمت و تجربه کاری، رو به رو شدن با مسائلی از قبیل عدم وجود منابع حمایتی، فشار کار، تبعیض، عدم وجود قوانین مدون و ... سبب می‌شوند که افراد، فعالیت و رفتارهای خود را محافظه‌کارانه‌تر تنظیم کنند و از سوی دیگر افزایش تجربه و آگاهی سبب می‌شوند تا نهایتاً گروه پزشکی، در عمل به طور کارآمدی عمل نمایند (۱۵). به نظر می‌رسد، هر چه سابقه کار پرستاران بیشتر باشد به صورت تجربی با حق و حقوق بیمار بیشتر آگاه می‌شوند.

نتیجه‌گیری

باید در نظر داشت آگاهی از قوانین معمولاً پیش شرط اجرای آن است و برای اجرای آن نیاز به ضمانت اجرایی است که یکی از روش‌های تضمین‌کننده، آگاهی صاحبان حق از حقوق خود است (۱۵). می‌توان چنین استنباط کرد که هر چه زمینه آگاهی بالاتر رود، میزان رعایت حقوق بیماران نیز بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد.

رعایت حقوق بیمار از جمله مواردی است که امروزه بسیار اهمیت دارد و ضرورت اجرای آن در مراکز بهداشتی و درمانی مهم می‌باشد؛ لذا لازم است این مسأله مورد توجه مسئولین قرار گیرد و تدابیری جهت اجرای هرچه بهتر آن فراهم گردد. نتایج حاصل از این پژوهش در بسیاری از حیطه‌های پزشکی و پرستاری از جمله مدیریت و آموزش و تحقیقات قابل استناد و استفاده می‌باشد.

با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار و همچنین آگاهی مدیران بیمارستان‌ها از حقوق بیماران نیز ارزیابی گردد.

تقدیر و تشکر

این پژوهش در قالب یک طرح تحقیقاتی و با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه صورت گرفته است. بدین وسیله از همکاری صمیمانه معاونت‌های محترم پژوهشی دانشگاه و دانشکده پرستاری و کلیه افرادی که در جمع‌آوری اطلاعات همکاری نمودند و در این تحقیق شرکت نمودند و همین‌طور کلیه پرستاران و پزشکان که در این تحقیق ما را یاری کردند، سپاسگزاری می‌گردد.

منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌های کهگیلویه و بویراحمد انجام شد، نتایج نشان داد میزان آگاهی پزشکان ۷۱٪ و پرستاران ۵۸٪ بوده است که یافته مذکور نیز با نتیجه حاصل از این پژوهش همخوانی داشت (۱۲). نتایج پژوهش دیگر در لیتوانی نشان داد که ۵۶٪ از کارکنان پزشکی در مورد حقوق بیمار مطالبی مختصر خوانده یا شنیده بودند (۱۳). آگاهی از حقوق بیمار باعث نظم بخشیدن به روابط بیمار با پزشک و پرستار می‌گردد؛ بنابراین، آگاهی از مفاد قوانین و مقررات و رعایت آن توسط پزشکان و پرستاران، اهمیت قابل توجهی دارد (۱۳). در واقع آگاهی از حقوق بیمار شامل یک سری سیاست‌هایی است که جهت دستیابی به اهداف درمانی به طور هماهنگ در بخش‌های مختلف یک مرکز درمانی اجرا می‌شود و امروزه آگاهی جامعه نسبت به موضوعات بهداشتی درمانی و هزینه‌های زیاد استفاده از این خدمات باعث انتظارات و توقعات بیماران از کادر درمانی شده است و در صورتی که این انتظارات و توقعات از جانب پرسنل درمانی برآورده نشود، بیماران از خود واکنش نشان می‌دهند (۷). به نظر می‌رسد حمایت از حقوق بیمار زمانی امکان‌پذیر می‌باشد که کارکنان سیستم درمانی از حقوق بیمار آگاهی داشته باشند؛ بنابراین، اشراف گروه بهداشتی در این زمینه بیشتر از گذشته دارای اهمیت می‌باشد. نتایج نشان دادند که آگاهی پزشکان از رعایت منشور حقوق بیمار در مقایسه با پرستاران بالاتر است. سلیمی نیز طی پژوهشی نشان داد بین نظرات بیماران و پزشکان و پرستاران تفاوت وجود دارد (۱۴). رضایی نیز طی پژوهشی میزان آگاهی را در پزشکان ۷۱٪ و در گروه پرستاران ۵۸٪ نشان داد (۱۲). این نتایج با نتیجه حاصل از این پژوهش هم‌خوانی دارد. به نظر می‌رسد، گذراندن واحد درسی اخلاق پزشکی و در کنار آن برگزاری سمینارهای متعدد در رابطه با آن جهت پزشکان و همچنین نقش آموزشی آنان در مراکز آموزشی دانشگاهی، منجر به افزایش آگاهی آنان شده باشد که مطالعات انجام شده مؤید این واقعیت است.

نتایج نشان دادند که آگاهی پزشکان با سن و سطح تحصیلات (پزشک عمومی و متخصص) ارتباط داشت چرا که بالا رفتن سطح تحصیلات منجر به افزایش آگاهی آنان شده و افزایش سن نیز بر روی تجربه بالینی آن‌ها تأثیرگذار بوده است. نتایج همچنین نشان دادند که بین آگاهی پرستاران با سن و سابقه کار ارتباط وجود دارد. نصیریانی نیز طی پژوهش خود نشان داد که سابقه کار پرستار با میزان رعایت از

References

- 1- Joolaees, Nikbakh-Nasrabadia. Parsa- Yektaz, Tschudin v, Mansouri I, an Iranian perspective on patients rights. Nurse Ethics. 2006-sep: 13(5)-488-502. [Persian]
- 2- Atashkhaneh M. patient's right. Shiraz: deputy treatment of welfare, 2001; 70- 94. [Persian]
- 3- Sadaghiani E. Hospital organization and management. Tehran: Jahan rayaneh. 1998; 472-90. [Persian]
- 4- Mosadegh rad A, Esnaashari P. Awarnes physicians and patients to charter of rights patient and observe in Shahid Beheshti hospital of Isfahan. J Education

- Medicine. 2003; 4(11): 45- 63. [Persian]
- 5- Wise Y. Leading and managing in nursing. ST Louis. Mosby. 1995; 397-398.
 - 6- Zolfilcar F, Uluson MF. Are patients aware of their rights? A Turkish study. Nursing Ethic. 2001; 8: 487-498. [Persian]
 - 7- Hooshman A and et al. Awareness of nurses in teaching hospitals in Tehran from the patient's rights and facilitating factors in this respect the views of their rights. Hayat. 12(4). 2006; 57- 66. [Persian]
 - 8- Mohammadi A. Knowledge and attitudes of nurses towards the legal rights of patients and nurses. Proceeding Nurse and Law. 1998; 161-166. [Persian]
 - 9- Rangraz jedi F, Rabiee R. Rate of the charts of patient right observance in Kashan state hospital in 2002. Behbood. 2005; 9(1). [Persian]
 - 10- Rangraz Jedi F, Rabiee R. Survey comment physician and nurses of Kashan toward charter of rights patients in 2003. Feiz, 10(30). 2006; 40- 45. [Persian]
 - 11- Leszczynska K. et al. Patient's rights on the basis of maternity ward. Annales academic Medicine Bialosicen sis. 2005; 50(1): 70- 73.
 - 12- Rezaei N. Awareness of physicians and nurses toward charter of rights patients in Kohgilooie 2000. Proceedings First National Conference on Resource Management in Tehran hospitals. Emam Hossein University. 2002. [Persian]
 - 13- Danute Ducinskiene and et al. Awareness and practice of patients rights law in Lithuania, BMC International health and human rights. 2006; 6 (10): 698-10.
 - 14- Salami GH and et al. Awareness and observe of right patients by personnel In Esfahan treatment center. Health Information Journal .2006; 3(2): 63-72. [Persian]
 - 15- Nasiriani Kh et al. Survey observe of rights patient from viewpoint nurses who work in Yazd hospitals. Scientific Journal of Forensic Medicine. 2007; 13(1): 33-38. [Persian]

Archive of SID

Awareness of Patient Rights Charter In Nurses and Physicians of Zahedan University of Medical Sciences in 2009

Nasrin Rezaee*† - Mahnaz Ghalje** - Fereshteh Ghaljaei*** - Naheed Rezaei ****

*PhD Student in Nursing and Midwifery, Faculty member of Nursing and Midwifery School, Zahedan University of Medical Sciences

** PhD in Nursing and Midwifery, Faculty member of Nursing and Midwifery School, Zahedan University of Medical Sciences

**** PhD Student in Nursing and Midwifery, Faculty member of Nursing and Midwifery school, Zahedan University of Medical Sciences

****Msc in Information Technology (IT), Zahedan University of Medical Sciences

Abstract

Background: Customer satisfaction is a factor in the efficacy of a hospital. To attain this goal, patients rights should be observed. Thus, all medical staff, especially physicians and nurses, should be aware of charter of patient rights and ought to observe it.

Methods: This study was a descriptive analytical of cross-sectional one. Subjects of the study were 132 nurses and 55 hospital physicians. Instrument of data collection comprised two parts; the first part includes demographic information (age, sex, marital status, work experience, ward work, hospital work) and the second part was related to the awareness of evaluated 21 different legal situations in nurses and physicians about the charter of the patient rights.

Findings: The results revealed that mean score of physician awareness of the charter of patient rights was 15.12, which determines the level of the physician awareness was good. The mean score of nurses awareness of the charter of the patient rights was 13.45, which determines their level of awareness was moderate. Generally, the level of awareness of the charter of the patient rights in physicians was more than nurses'.

Conclusion: According to the findings, health service providers, specifically the medical staff, should be aware of tenor of the charter of patient rights and it is essential for hospital managers to run policies that make a ground for observing this charter.

Key words: Awareness, Nurses, Physicians, charter of patients rights.

Received: 22 Feb 2011

Accepted: 16 Jul 2011

†Correspondence: Nursing and Midwifery School, Tehran University of Medical Sciences. Tehran-Iran

Nasrin_rezaee2005@yahoo.com