بررسی میزان صداقت وعذرخواهی در پرستاران هنگام ارائه خدمات به بیماران از دیدگاه بیماران

فرزانه زارعی* ، ندا شیخ ذکریایی، محمدصالح واحدی، مارلین اردلان، نسرین دانشخواه

چکیده

مقدمه و هدف : پرستاران یکی از گسترده ترین طیف های شغلی در جامعه پزشکی هستند که با توجه به مراقبت ۲۴ ساعته ، ساعات زیادی را با بیماران می گذراند واین زمینه ساز تعاملات بیشتر این دو باهم است . کیفیت این تعاملات و ارتباطات می تواند روی روند درمان بسیار تاثیر گذار باشد . یکی از آیتم های ارتباط مطلوب و سالم ، داشتن صداقت و قدرت عذرخواهی است . پژوهش حاضر به منظور تعیین میزان صداقت و ابراز عذرخواهی پرستاران صورت گرفته است.

مواد و روش ها : این پژوهش قسمتی از یک مطالعه توصیفی – مقطعی می باشد که در تابستان سال ۱۳۹۰ در شهر سنندج انجام شد . با استفاده از یک پرسشنامه محقق ساخته از ۲۹۵ بیمار بستری در بخش های داخلی و جراحی مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کردستان در سطح شهر سنندج ، که بطور کاملا تصادفی انتخاب شده بودند، اطلاعات جمع آوری شد. ۷ سوال این پرسشنامه مربوط به اطلاعات دموگرافیک و ۷ سوال نیز مربوط به سنجش میزان صداقت پرستاران در برخورد با بیماران و ۱ سوال نیز مربوط به ابراز عذرخواهی بود . برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار۱۶ spss استفاده گردید .

یافته ها : یافته های این پژوهش نشان داد که بیماران فقط در ۳۵/۷۲ درصد موارد ، رفتارهای حاکی از صداقت را همیشه در برخورد با پرستاران دیده اند و در ۲۱/۵۸ درصد موارد هیچوقت رفتاری حاکی از صداقت در پرستاران ندیده اند . تنها ۳۳/۹ درصد بیان نموده اند که "همیشه " پرستاران در مقابل اشتباه خود از بیمار عذرخواهی نموده اند و ۱۷/۹ درصد بیان نموده اند که هیچوقت شاهد عذرخواهی پرستاران نبوده اند . در هر دو مورد صداقت و ابراز عذرخواهی ، پرستاران را در سطحی متوسط ارزیابی نموده اند .

نتیجه گیری : از نظر بیماران ویژگی " صداقت "و" ابراز عذرخواهی در صورت بروز اشتباه " در پرستاران در حد متوسط بوده است . برای جلب رضایت بیشتر مددجویان لازم است روی این نکات بیشتر تامل شود . داشتن صداقت در حرفه پرستاری و آشکارسازی اطلاعات و ابراز عذرخواهی نه تنها برای استحکام و افزایش ارتباط بین پرستار و بیمار بلکه برای ارتقاء سطح اعتماد بیمار و جامعه به تیم درمان ضروری است .

کلیدواژه ها : صداقت پرستار ، ابراز عذرخواهی پرستار ، دیدگاه بیماران

فرزانه زارعی*
مربی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی کردستان ، سنندج، ایران
farzzii@yahoo.com

ندا شیخ ذکریایی
کارشناس ارشد پرستاری و دانشجوی دکترای پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی کردستان ، سنندج، ایران

محمدصالح واحدی
مربی ، دانشکده پیراپزشکی ،دانشگاه علوم پ زشکی کردستان،سنندج، ایران

مارلین اردلان
مربی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج،ایران

نسرین دانشخواه
مربی دانشکده پیراپزشکی ، دانشگاه علوم پزشکی کردستان ، سنندج، ایران

دریافت: ۹۳/۳/۱
اصلاح نهایی: ۹۳/۳/۲۵
پذیرش: ۹۳/۳/۳۰

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

مقدمه

یکی از موارد ارتباط موثر ، داشتن صداقت و یکی از پایه های اجرای ص‌داقت در روابط فی مابین اقرار به اشتباه احتمالی و عذرخواهی در قبال آن است . قصور و اشتباه جزء لاینفک زندگی انسان است . زیرا بسیاری از خطاها از همان فرایندهای طبیعی روان شناختی (cognitive) و سازگاریهای رفتاری (behavioral adaptation) سرچشمه می گیرند که رفتارهای صحیح مهارتی را ایجاد می کنند(۱). بنابراین همانگونه که هر انسانی ممکن است مرتکب خطا یا اشتباه یا قصور شود ، پرستاران و همه کارکنان تیم سلامت ، بدون در نظر گرفتن اینکه چقدر ماهر ، متعهد و با دقت هستند نیز در انجام مهارتهای حرفه ای اشان اشتباه می کنند(۲و۳).

مطالعات نشان داده که بیماران از اینکه مراکز درمانی آنها را از خطاهای رخ داده مطلع نکنند نگرانند (۴). لیکن برخلاف فوائد بی شمار و پایه های اخلاقی آشکارسازی خطا ، مطالعات نشان دهنده آن است که پرستاران ممکن است به منظور محافظت خود از مجازات و قوانین مدیریتی ، نسبت به آشکارسازی خطا برای بیمار مردد بوده و تامل کنند (۵). بنابراین هرچند ایده ی مطلوب تر آن است که تا سرحد امکان از وقوع اشتباه و خطا در خدمات سلامت پیشگیری نمود اما در صورت رخ داد ، نوع مواجهه و برخورد با خطا بسیار حائز اهمیت است . براستی زمانی که خطایی در مراقبت از بیمار رخ می دهد وظیفه اخلاقی کدام است و به بیمار چه چیزی باید گفت ؟ (۵).

واقعیت امر این است که بیماران به عنوان مشتریان واحدهای خدمات درمانی و مراقبتی ، تمام وجود و جسم خود را در اختیار صاحبان درمان و مراقبت قرار می دهند و به نظر نمی رسد شایسته باشد به عنوان یک جسم یا شی به آن نگریسته شود و به جاست تا اگر سهوا قصوری صورت می گیرد ضمن اطلاع به بیمار حتما عذرخواهی هم بشود و از مددجو و خانواده جلب اعتماد شود که حتما جبران می شود و تمام سعی تیم مراقبت برای رضایت و درمان و برگرداندن سلامتی بعوی است.

این مقاله قسمتی از یک تحقیق توصیفی - مقطعی درمورد کیفیت ارتباط پرستار و بیمار است . و هدف از انجام آن بررسی میزان صداقت و عذرخواهی در پرستاران هنگام ارائه خدمات به بیماران از دیدگاه بیماران است . مطالعاتی که به بررسی صداقت در پرستاران بپردازند یافت نشد.

مواد و روش ها

این مطالعه بصورت توصیفی – مقطعی در تابستان سال ۱۳۹۰ در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کردستان درسطح شهر سنندج انجام شد . جامعه پژوهش بیماران بستری در بخش های داخلی و جراحی بود. از بخش های اورژانس به علت اینکه سوابق بستری بیمار و یا شرایط خاص بیماران اورژانس ممکن است با سایر بخشهای بیمارستان بسیار متفاوت باشد و همچنین بخش های اطفال به خاطر اینکه بیمار از نظر سنی در شر ایطی نیست که بتواند پاسخگو باشد ، و بخش زایمان نیز به علت مشابهت با شرایط بخش اورژانس وعدم حضور پر رنگ پرستاران ، و از طرفی حضور مداوم همراهان ممکن بود مداخلاتی را ایجاد کند ، صرف نظر شد . نمونه ها نیز بصورت در دسترس انتخاب شدند . ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود که براساس منابع موجود و نشانه های شاخص کلامی و رفتارهای غیرکلامی که موید صداقت در برقراری ارتباط هستند، تهیه و طراحی گردید. یکی از ویژگی های ارتباط سالم و موثر ابراز صداقت و قدرت عذرخواهی است . سوالات در این باب طراحی شد پرسشنامه حاوی ۲ بخش بود : بخش اول ۷

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

سوال در مورد ویژگی های فردی و مکان مطالعه و بخش دوم حاوی ۷ سوال در مورد رفتار و گفتار و حاکی از صداقت پرستار در ارتباط با بیمار و ۱ سوال در مورد اینکه آیا در صورت بروز اشتباه عذرخواهی صورت می گیرد یا خیر ، می بود. در این پرسشنامه از مقیاس لیکرت استفاده شد (همیشه – اغلب – گاهی – هیچوقت). روایی محتوایی پرسشنامه توسط اساتید و صاحب نظرانی از دانشکده پرستاری و مامایی و پیراپزشکی سنندج مورد تائید قرارگرفت (نظرات اصلاحی نیز اعمال گردید). برای محاسبه پایایی نیز ۲۰ پرسشنامه بصورت کاملا تصادفی در بخش هایی که محیط مطالعه بودند ت وزیع و جمع آوی گردید سپس ضریب همبستگی آلفای کرونباخ محاسبه شد (۰/۹۳). شاخص امتیاز دهی همیشه ، اغلب ، گاهی اوقات و هیچ وقت بود. از ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شده ۳۲۰ مورد جمع آوری گردید که نهایتا ۲۹۵ مورد ، مورد بررسی و ثبت اطلاعات قرار گرفتند (پرسشنامه هایی که برای تمام سوالات همیشه یا هیچوقت انتخاب شده بود و یا کامل نشده بودند از رده تحقیق خارج گردید).

این مطالعه پس از تأیید کمیته ی اخلاق دانشگاه علوم پزشکی کردستان، با اخذ معرفینامه ی کتبی از دانشگاه و کسب اجازه برای انجام تحقیق در محیط پژوهش انجام شد .در این پژوهش از مشارکت کنندگان خواسته شد تا فرم رضایت برای شرکت آگاهانه در تحقیق را امضا نمایند و به آنها اطمینان داده شد که در هنگام انتشار نتایج کلیه ی اطلاعات فردی محرمانه باقی خواهد ماند.

بعداز انجام هماهنگی های لازم و کسب موافقت از معاونت پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی و روسای بیمارستان های آموزشی بعثت و توحید شهر سنن دج ، محقق در بخشهای مربوطه (جمعا ۱۹ بخش) حضور پیداکرده و هدف و عنوان تحقیق برای بیماران توضیح داده می شد و در صورت تمایل بیماران ، پرسشنامه در اختیار آنها قرار می گرفت . در مورد بیمارانی که شرایط آنها اجازه نمی داد اما می خواستند اظهار نظر کنند و یا بیماران کم سواد یا بیسواد یکی از اعضاء خانواده پرسشنامه را خوانده و نظرات بیمار را در پرسشنامه قید می کرد . برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار spss ورژن ۱۶ استفاده شد.

یافته ها

تغییرهای مورد بررسی سن ، جنس ، وضعیت تاهل ، تحصیلات و شغل بود که طبق یافته ها ۵۳/۸ مرد و۴۶/۲ زن بودند(جدول شماره ۱) . اکثریت شرکت کنندگان (۵۳/۸ ٪) بیکار بوده اند. ۳۴/۵۷ درصد بیسواد و اکثر آنها (۷۶/۲۷) متاهل بوده اند.

در نظر دهی بیمار درمورد صداقت و میزان ابراز عذرخواهی از اشتباهات احتمالی ، شغل و میزان تحصیلات و نوع تاهل و جنسیت تاثیری نداشته است. نمره کلی آیتم صداقت که با پرسش ۷ سوال مورد بررسی قرار گرفت ، در زمان اجرای تحقیق ۶۸/۱۵ می باشد که در محدوده متوسط قرار می گیرد (۲۵ تا ۵۰ ضعیف – ۵۱ تا ۷۵ متوسط و ۷۶ تا ۱۰۰ قوی) نمره کلی آیتم عذرخواهی نیز ۶۸/۱۰ است که در رنج متوسط قرار گرفته است (جدول شماره دو).

بحث و نتیجه گیری

صداقت یکی از پنج ارزش شناسایی شده توسط انجمن پرستاری آمریکاست که در سال ۱۹۹۸ مظهر فعالیتهای مراقبتی حرفه پرستاری شناخته شده اند (نوع دوستی ، شان انسانی ، صداقت ، استقلال و عدالت اجتماعی) و صداقت را اینطور تعریف نموده است : انجام عمل مطابق با اصول و ضوابط اخلاقی و استانداردهای قابل قبول عملی . در فعالیتهای شغلی صداقت زمانی متجلی می گردد که پرستار

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

درستکار بوده و مراقبتها بر اساس چهارچوب اخلاقی قابل قبول در این حرفه ارائه دهد . حقیقت گویی یکی از اصو ل اساسی در ارتباط بین پرستار و بیمار است و لازم است پرستار با بیمار صادق باشد (۷).

احترام به شان افراد اساس مراقبت پرستاری است که گامی در جهت افزایش رضایت بیماران از خدمات ارائه شده توسط کارکنان بوده و تبعاتی چون ارتباط مطلوب بین مددجو و کارکنان ، احساس امنیت ، کاهش مدت اقامت در بیمارستان ، کاهش هزینه ها و افزایش انگیزه کارکنان جهت ارائه ی خدمات بهتر را به همراه خواهد داشت (۹). یکی از آیتم های احترام به شان ، رعایت صداقت در ارتباط است و اولین قدم در ابراز صداقت پرستار ، معرفی خود در بدو پذیرش بیمار است . که در این تحقیق طبق نظر شرکت کنندگان بسیار ضعیف است و ۴۵/۸۰ درصد بیان نموده اند که پرستاران هیچوقت خود را معرفی ننموده اند . مقالات متعددی ارتباط پرستار و بیمار را نامطلوب توصیف کرده اند و موانعی را نیز برشمرده اند ازجمله زیاد بودن حجم کار پرستاری (۷۷/۵٪)، سختی کار پرستاری (۷۳/۷۵٪)، کمبود امکانات رفاهی برای پرستاران (۶۷/۵٪)، خستگی جسمی و روحی (۶۶/۲۵٪) و قدردانی نکردن از پرستاران (۶۲/۵٪) (۱۰).

حقیقت گویی یکی از اصول اساسی در ارتباط بین پرستار و بیمار است . لازم است پرستار با بیمار صادق باشد . اگر بیماران اطلاعات صحیح و مناسب دریافت نکنند استقلال آنان نیز زیر سوال می رود بنابراین گفتن حقیقت در امور مربوط به بیمار الزامی است (۱۱). ابراز صداقت در ارتباط با بیمار و در جریان گذاشتن وی در صورتی که اش تباهی رخ دهد زیر شاخه حقیقت گویی به بیمار است که در این مورد بر اساس نظر سنجی صورت گرفته در این مطالعه، پرستاران در حد متوسط قرار دارند .

با بررسی متون در مقالات مشاهده شد که تحقیقات زیادی بصورت توصیفی و کمی در این زمینه در ایران صورت نگرفته است و لازم است در این باب به هر شکل ممکن بررسی های همه جانبه صورت گیرد و وضعیت پرستاران در جامعه ایرا ن تحلیل گردد . به نظر محقق ین چون بیماران اصلی ترین مخاطبان درمان و مراقبت هستن د بنابراین می توانند منابع اطلاعاتی غنی و دقیقی نیز باشند. به نظر می رسد استفاده از این منابع می تواند پرستاران را در شفاف سازی و تحلیل آیتم های ارتباط موثر (مثلا صداقت و عذرخواهی) کمک کند.

بنا به نتایج حاصله از این تحقیق ، از نظر بیماران ویژگی " صداقت " و " ابراز عذرخواهی در صورت بروز اشتباه " در پرستاران در حد متوسط می باشد . برای جلب رضایت بیشتر مددجویان از آن جا که در غالب موارد برخورد اولیه بیمار با پرستاران است و در تمام طول درمان و مراقبت ارتباط بسیار گسترده ای نیز بین پرستاران و بیماران در طول ۲۴ ساعت شبانه روز وجود دااردد ، لازم است روی این نکات بیشتر تامل شود. البته محقق پیشنهاد می نماید که در سایر جوامع پرستاری و مراکز درمانی مختلف در سطح کشور مجددا این بررسی صورت بگیرد.

تشکر و قدردانی

از مسئولین دانشکده پرستاری و مامایی ، مراکز آموزشی درمانی بعثت و توحید شهر سنندج و کلیه بیمارانی که ما را در این مطالعه همراهی نمودند کمال تشکر را داریم.

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

جدول ۱ – سوالات مربوط به صداقت و عذرخواهی

		سوال	همیشه	اغلب	گاهی	هیچوقت	میانگین
صداقت	۱	در هنگام پذیرش در بخش خود را معرفی می کند .	۱۷/۶	۱۸/۳	۱۸/۳	۴۵/۸	۵۱/۹۲
	۲	از واژه های نامفهوم استفاده نمی کند .	۳۸/۶	۱۳/۹	۱۱/۹	۳۵/۶	۶۳/۸۷
	۳	در مورد ابهاماتی که برایم پیش می آید ، توضیح می دهد .	۳۹/۷	۲۷/۸	۱۹/۳	۱۳/۲	۷۳/۵۰
	۴	توضیحات وی ساده و شفاف هستند .	۵۳/۹	۲۴/۴	۱۸	۳/۷	۸۲/۱۲
	۵	در صورت درخواست من ، آزمایشات را برایم می خواند و توضیح می دهد .	۳۴/۶	۲۳/۷	۲۳/۱	۱۸/۶	۶۸/۵۷
	۶	در اجرای هر اقدام درمانی از من اجازه می گیرد .	۳۱/۵	۲۶/۸	۲۲/۴	۱۹/۳	۶۷/۶۲
	۷	قبل از اجرای اقدامات دردناک یا ناراحت کننده ، برایم نوع کار را توضیح می دهد .	۳۴/۲	۲۴/۷	۲۶/۱	۱۴/۹	۶۹/۵۰
عذرخواهی	۸	در صورت بروز اشتباه عذرخواهی می کند .	۳۳/۹	۲۲/۷	۲۵/۴	۱۷/۹	۶۸/۱۰

جدول ۲ – فراوانی شرکت کنندگان براساس شغل و تحصیلات و تاهل و جنس

	شغل			تحصیلات					تاهل			جنس	
	آزاد	کلومند	بیکار	بیسواد	زیردیپلم	دیپلم	دانشگاهی	متاهل	مجرد	مطلقه	زن	مرد
درصد	۳۶/۶۱	۹/۴۹	۵۳/۸۹	۳۴/۵۷	۳۱/۵۲	۱۸/۴۶	۱۵/۲۵	۷۶/۲۷	۱۹/۳۲	۴/۴۰	۵۳/۸۹	۴۶/۱۰
تعداد	۱۰۸	۲۸	۱۵۹	۱۰۲	۹۳	۵۵	۴۵	۲۲۵	۵۷	۱۳	۱۳۶	۱۵۹

جدول ۳ – میزان صداقت و عذرخواهی براساس جنس

جنس		همیشه	اغلب	گاهی	هیچوقت
زن	صداقت	۳۳/۳۰	۲۲/۲۴	۲۱/۱۷	۲۳/۳
	عذرخواهی	۳۰/۱۰	۱۸/۰۰	۲۷/۱۰	۲۴/۹۰
مرد	صداقت	۳۷/۶۳	۲۳/۲۷	۱۸/۹۰	۲۰/۲۱
	عذرخواهی	۳۷/۳۰	۲۶/۱۰	۲۴/۲۰	۱۲/۴۰

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

جدول ۴ – میزان صداقت و عذرخواهی براساس تاهل

تاهل		همیشه	اغلب	گاهی	هیچوقت
متاهل	صداقت	۳۵/۸۱	۲۱/۳۶	۲۰/۱۱	۲۲/۹۱
	عذرخواهی	۳۶/۴۰	۲۳/۱۰	۲۳/۶۰	۱۶/۸۰
مجرد	صداقت	۳۳/۰۸	۲۸/۰۸	۲۰/۵۶	۱۸/۲۹
	عذرخواهی	۲۹/۸۰	۱۹/۳۰	۲۹/۸۰	۲۱/۱۰
مطلقه	صداقت	۴۶/۱۶	۲۸/۶۰	۱۲/۱۰	۱۳/۱۹
	عذرخواهی	۷/۷۰	۳۰/۸۰	۳۸/۵۰	۲۳/۱۰

جدول ۵ – میزان صداقت و عذرخواهی براساس تحصیلات

		همیشه	اغلب	گاهی	هیچوقت
تحصیلات دانشگاهی	صداقت	۳۰/۱۷	۲۹/۲۳	۲۰/۹۶	۱۹/۶۹
	عذرخواهی	۱۵/۶۰	۳۳/۳۰	۳۵/۶۰	۱۵/۶۰
دیپلم	صداقت	۳۰/۶۶	۲۷/۵۱	۱۹/۴۷	۲۲/۳۳
	عذرخواهی	۲۷/۳۰	۲۳/۶۰	۳۴/۵۰	۱۴/۵۰
زیر دیپلم	صداقت	۳۸/۵۷	۲۰/۷۶	۲۰/۲۹	۲۰/۴۴
	عذرخواهی	۴۱/۹۰	۱۷/۲۰	۱۹/۴۰	۲۱/۵۰
بیسواد	صداقت	۳۸/۳۷	۱۹/۳۳	۱۹/۱۷	۲۳/۱۱
	عذرخواهی	۳۸/۲۰	۲۲/۵۰	۲۱/۶۰	۱۷/۶۰

جدول ۶ – میزان صداقت و عذرخواهی براساس شغل

شغل		همیشه	اغلب	گاهی	هیچوقت
کارمند	صداقت	۳۲/۱۵	۲۸/۰۶	۲۱/۹۵	۱۷/۸۸
	عذرخواهی	۱۷/۹۰	۳۵/۷۰	۳۲/۱۰	۱۴/۳۰
بیکار	صداقت	۳۵/۹۲	۲۰/۹۶	۱۹/۲۳	۲۳/۸۹
	عذرخواهی	۳۵/۲۰	۱۷/۰۰	۲۵/۲۰	۲۲/۶۰
آزاد	صداقت	۳۶/۳۷	۲۴/۲۰	۲۰/۲۳	۱۹/۱۶
	عذرخواهی	۳۶/۱۰	۲۸/۷۰	۲۴/۱۰	۱۲/۰۰

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

References:

1. Marc G. Nursing error and human nature. J Nurse Law 2004;9(4):37-44.
2. Tschudin V. Ethics in Nursing : The Caring Relationship. Elsevier Science limited;2003.
3. Lantos JD, Montello M. Mistakes in contaxt. In: Rubin SB, Zolloth L, eds. Medical Mistakes, Hagerstown, MD: University Publishing group;2000; pp:73-84.
4. Wendy Levinson MD, Thomas H, allagher MD. Disclosing medical errors to patients: a status report in 2007. CMAJ 2007;177(3): 265-267.
5. Mason DJ. To forgive, divine : it's time to drop the veil of secrecy about disclosing errors. Am J Nurse 2005;105(12):11.
6. Taylor C, Lilis C, Lemon P, Lynn P, Fundamental of Nursing USA: Lippincott, Williams & Wilkins,2008
7. Harkreader H, Fundamental of Nursing Care and Clinical Judgment. Philadelphia: Saunders;2000.
8. Shidfar M, ketab e jame behdasht e omoomi. Tehran. Vezarat e behdasht va darman va amoozeshe pezeshki. 2009 [Persian]
9. Sadeghi T, Dehghan Nayyeri N. Patients' dignity: patients' and nurses' perspectives. ijme. 2009; 3 (1) :9-20[Persian]
10. Braze pardanjani SH, shariati A, alijani H, moin mosavi B. Assessing barriers of Nurse-patient's effective communication in educational hospitals of Ahwaz. IJNR. 2010; 5 (16) :45-52 [Persian]
11. Berman A, Snyder SJ, Kuzier Erbs. Fundamental of Nursing : Concept , process and practice. New Jersy : pearson, prentice Hall; 2008.

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]

Evaluation of honesty and apology in nurses that serving patients from the viewpoints of patients

Zarei.F*, Zakaryaei.N, Vahedi.MS, Ardalan.M, Daneshkhah.N

Introduction and Aim : Nurses are One of the most comprehensive range of occupational health nurses in the medical community given thatThe24-hour care, they spend many hours with patients and this can be the underlying interactions of these two .This quality of interaction and communication can greatly affect the healing process. One of the good items in healthy relationship ,is the having integrity and power of apology **.**The present study was conducted to determine the honesty and apology in nurses .

Material and Methods : This study is part of a cross - sectional study that was conducted in the summer of 1390 in Sanandaj.295patients admitted in surgical and medical training centers in Sanandaj ,Kurdistan University of Medical Sciences ,were selected randomly .Using a questionnaire data were collected.7questions of the questionnaire werebiographicalinformation,7questionstogauge the sincerity of the nurses in dealing with patients, and one question was also to express a pology . For data analysis the software , spss 16 was used.

Results : The findings showed that patients in the 35/72% of cases ,had always seen honesty behaviors of nurses in dealing with them and In 58/21 cases they had never seen behavioral integrity of the nurses . Only 9/33 percent stated that Nurses "always" apologize for their wrong and 9/17 percent said they had never seen the nurses apologizing .In both cases ,they had evaluated a medium level of the honesty and expressing apology in nurses .

Conclusion : Honesty in the nursing profession and their information detection and an apology ,not only To strengthen and enhance the relationship between nurses and patients ,but also to enhance the level of trust to treat the patient and to society is necessary.

Keywords : honesty in nurses , apology in nurses , viewpoints of patients

Zarei.F*,
Instractor. Kurdistan University of Medical sciences sanandaj. Iran.
farzzii@yahoo.com

Zakaryaei.N,
Instractor. Kurdistan University of Medical sciences sanandaj. Iran.

Vahedi.MS:
Instractor. Kurdistan University of Medical sciences sanandaj. Iran.

Ardalan.M,
Instractor. Kurdistan University of Medical sciences sanandaj. Iran.

Daneshkhah.N,
Instractor. Kurdistan University of Medical sciences sanandaj. Iran.

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjnmp.1.4.57]