

**بررسی میزان رعایت حقوق بیماران و برخی عوامل دموگرافیک و
بیمارستانی مؤثر بر آن، با رویکرد مدل‌های رگرسیون خطی
دوسطحی، در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران**
خدیجه محمدی^{۱*}، عباس رحیمی فروشانی^۲

تاریخ دریافت: 99/7/8

تاریخ پذیرش: 99/12/5

تاریخ انتشار: 99/12/27

مقاله‌ی پژوهشی

چکیده

یکی از موضوعات اساسی در بیمارستان‌ها، بررسی میزان کارایی و اثربخشی است. به این منظور، شاخص‌هایی متعدد ارائه شده است که به شاخص‌های عملکردی، معروف‌اند. اگر عملکرد بیمارستان‌ها، از لحاظ رعایت حقوق بیمار، به مشخصات دموگرافیک او وابسته باشد، نادیده گرفتن اثر شاخص‌های بیمارستانی، به عنوان عامل مؤثر سطح بالاتر بر میزان رعایت حقوق بیمار، ممکن است موجب نتیجه‌گیری‌هایی نادرست درباره‌ی این روابط شود. در چنین مواردی که داده‌های مورد مطالعه، به‌طور ذاتی، چندسطحی است، استفاده از مدل‌های آماری چندسطحی برای بررسی این نوع داده‌ها، مفید خواهد بود. نمونه‌ها، در طی سال ۱۳۹۴، از هشت بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی تهران، به صورت خوشه‌ای دومرحله‌ای، جمع‌آوری شده‌اند. اطلاعات مربوط به میزان رعایت حقوق بیمار و اطلاعات دموگرافیک، از طریق پرسش‌نامه، از ۳۷۵ بیمار جمع‌آوری گردید. میزان رعایت حقوق بیمار، توسط روش آماری چندمتغیره‌ی تحلیل عاملی، اندازه‌گیری شد. برای بررسی رابطه‌ی بین رعایت حقوق بیمار با برخی اطلاعات دموگرافیک، از مدل‌های رگرسیون خطی دوسطحی استفاده شد که سطح اول آن را عوامل دموگرافیک بیمار و سطح دوم را عوامل بیمارستانی تشکیل می‌دهند. میزان رعایت حقوق بیمار در بیمارستان‌ها، در سطح متوسط، رعایت شده بود. حدود شانزده درصد از واریانس متغیر وابسته‌ی میزان رعایت حقوق بیمار که مقداری زیاد است، به دلیل تغییرات در سطح بیمارستان است و بقیه‌ی تغییرات، در سطح فردی است؛ همچنین، متغیرهای درصد اشغال تخت، درصد شکایت و درصد فرار از بیمارستان، در سطح بیمارستان، آثاری شایسته‌ی توجه بر میزان رعایت حقوق بیماران دارند.

واژگان کلیدی: بیمار، بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، حقوق بیمار، رگرسیون چندسطحی، عوامل بیمارستانی

1. کارشناس ارشد رشته‌ی آمار زیستی، گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

2. استاد گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

* نویسنده‌ی طرف مکاتبه: تهران، خیابان پورسینا، دانشکده‌ی بهداشت، گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، تلفن: ۰۹۰۱۱۶۴۹۸۲۷.

Email: Mohammadi.5240@gmail.com

مقدمه

مفهوم اخلاق در مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، از اهمیتی خاص برخوردار است و در این مراقبت‌ها لازم است بیماران، به عنوان انسان‌هایی آسیب‌پذیر و نیازمند شناخته شوند و به حقوق آن‌ها، بیش‌ازپیش، توجه شود (۱). حقوق بیمار، به معنای آنچه برای بیمار بایسته و سزاوار است، تعریف می‌شود؛ در حقیقت، حقوق بیمار، رعایت نیازهای جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی مشروع و معقول است که به صورت استانداردها و قوانین و مقررات درمانی، تبلور یافته و تیم درمان، مسئول و موظف به اجرا و رعایت آن است (۲). منشور حقوق بیمار، خواستار حقوق برابر برای دسترسی به خدمات سلامت برای همه‌ی بیماران است. این امر باعث می‌شود مبنایی برای حفظ روابط خوب بین بیماران، پزشکان و دیگر کارکنان مراقبت‌های بهداشتی موجود باشد (۳). در ایران، تا قبل از سال ۱۳۸۱، منشور حقوق بیمار، به صورت رسمی، وجود نداشت و برای اولین بار، وزارت بهداشت در سال ۱۳۸۱، آن را تدوین و ابلاغ کرد که محورهای پنج‌گانه‌ی آن، شامل حق دریافت خدمات مطلوب، حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و کافی، حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه‌ی بیمار در دریافت خدمات سلامت، حق احترام به حقوق خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری و در نهایت، حق دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات است (۴).

داده‌های جمع‌آوری شده در علوم انسانی و علوم زیستی، به طور کلی، ساختار سلسله‌مراتبی (خوشه‌ای) دارند (۵). یکی از موارد حائز اهمیت در داده‌های سلسله‌مراتبی، وجود همبستگی بین مشاهدات و در نتیجه، برقرارنبودن فرض استقلال در مجموعه داده‌هاست. تحلیل چندسطحی تعمیمی، از مدل‌های خطی تعمیم‌یافته است که در آن، علاوه بر مدل‌بندی متغیر، پاسخ ضرایب رگرسیونی نیز، مدل‌بندی می‌شود (۶). مدل‌سازی چندسطحی، روشی کارا برای تجزیه و تحلیل

داده‌ها با فرمت سلسله‌مراتبی است (۷) و هدف آن، مدل‌بندی متغیر وابسته، بر اساس تابعی از متغیرهای پیشگو (مستقل) در بیشتر از یک سطح است (۶). تجزیه و تحلیل چندسطحی را، ابتدا، گلدستین^۱ و کاتنس^۲ (۱۹۸۸)، ناتال^۳ و همکاران (۱۹۸۹)، وودهاوس^۴ و گلدستین (۱۹۸۹)، پلویس^۵ (۱۹۹۱) و گلدستین (۱۹۹۲) برای تحقیقات آموزشی توسعه داده‌اند (۸).

مدل‌های آماری ستی، با در نظر گرفتن فرضیه‌هایی خاص درباره‌ی ماهیت ساختار وابستگی، در میان پاسخ‌های مشاهده‌شده، توسعه داده شده‌اند؛ بنابراین، در مدل رگرسیون ساده $Y_i = \beta X_i + \varepsilon_i$ فرض استاندارد، این است که Y_i وقتی که X_i داده شده، به طور مستقل و یکسان، توزیع شده است (مستقل با توزیع یکسان)^۶ و همین فرض، برای مدل‌های خطی تعمیم‌یافته نیز، برقرار است؛ باین حال، در بسیاری از موقعیت‌های زندگی واقعی، ما ساختارهای داده‌ای را مشاهده یا طراحی می‌کنیم که این فرض در آن‌ها برقرار نیست (۹). بسیاری از داده‌ها، از جمله داده‌های مشاهداتی جمع‌آوری شده در علوم انسانی و زیست‌شناختی، دارای ساختار سلسله‌مراتبی، تودرتو یا خوشه‌ای‌اند؛ به عنوان مثال، مطالعه‌ی حیوانات و انسان‌ها درباره‌ی وراثت، با سلسله‌مراتبی طبیعی که در آن فرزندان در داخل خانواده‌ها گروه‌بندی می‌شوند، سروکار دارند. فرزندان از یک والدین، خصوصیات جسمی و روحی نزدیک‌تری نسبت به افرادی که به طور تصادفی، از کل جمعیت انتخاب شده‌اند، دارند (۱۰). در تحقیقات مراقبت‌های بهداشتی، ممکن است مطالعه‌ای برای تعیین تغییرات نتایج مربوط به بیمارانی که در بیمارستان یا بخش مراقبت‌های بهداشتی متفاوت قرار دارند، صورت بگیرد که استنتاج، با

1. Goldstein
2. Cuttance
3. Nuttall
4. Woodhouse
5. Plewis
6. Independent and identically distributed(iid)

رعایت حقوق بیماران که درون بیمارستان‌های مختلف آشیان شده‌اند، هم، متأثر از عوامل دموگرافیک بیمار و هم، متأثر از سطح بالاتر از عوامل فردی، یعنی سطح سازمانی بیمارستان، است؛ بنابراین، داده‌های میزان رعایت حقوق بیمار، در این مطالعه، به‌طور ذاتی، ساختار سلسله‌مراتبی دارد که این امر، استفاده از مدل‌های چندسطحی برای بررسی عوامل مرتبط با این داده‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌کند؛ این در حالی است که تاکنون، به‌ندرت، مطالعه‌ای برای بررسی عوامل بیمارستانی مرتبط با میزان رعایت حقوق بیمار صورت گرفته است و هیچ پژوهشی، اثر عوامل بیمارستانی را به‌عنوان عاملی بالاتر از سطح فردی، کنترل نکرده است. در مطالعاتی که تاکنون به بررسی عوامل مرتبط با میزان رعایت حقوق بیمار پرداخته‌اند، از آزمون‌های آنالیز واریانس، آزمون‌های ناپارامتری معادل با آنالیز واریانس یا رگرسیون یک‌سطحی استفاده شده است و اثر عوامل بیمارستانی، به‌عنوان عاملی از سطح بالاتر سازمانی، نادیده گرفته شده است که این نادیده‌گرفتن اثر سطح بالا، با توجه به ساختار سلسله‌مراتبی داده‌های میزان رعایت حقوق بیمار، ممکن است موجب نتیجه‌گیری‌هایی نادرست درباره‌ی این روابط شود.

روش کار

پژوهش حاضر، از نوع مطالعات تحلیلی است که جمع‌آوری داده‌های استفاده‌شده در آن، در مقطع زمانی سال ۱۳۹۴، به روش پیمایشی انجام گرفته است. در این مطالعه، محیط پژوهش، همه‌ی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران است و جامعه‌ی پژوهش را همه‌ی بیماران بستری در این بیمارستان‌ها تشکیل می‌دهند. از بین بیمارستان‌های آموزشی‌درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران، هشت بیمارستان، به‌طور خوشه‌ای، انتخاب شده‌اند و تعداد نمونه از هر بیمارستان، بر اساس تعداد تخت فعال آن بیمارستان، انتخاب گردیده است. بدین‌ترتیب با ۴۳ بیمار از بیمارستان امیرالمعلم، ۲۶ بیمار از بیمارستان زنان، ۱۰۴ بیمار از بیمارستان

در نظر گرفتن اثر شیوه‌های مختلف مراقبت‌های بهداشتی، انجام می‌شود (۱۱). از جنبه‌ی آماری، شباهت افراد به یکدیگر، مؤید مستقل‌نبودن داده‌هاست (۱۲). نادیده‌گرفتن پیچیدگی‌های دنیای واقعی، منجر به انحراف در استنباط آماری و لذا، نتیجه‌گیری نادرست می‌شود (۱۳). آماردانان، سال‌هاست که به تأثیر نمونه‌گیری خوشه‌ای بر واریانس نمونه‌گیری پی برده‌اند. کیش^۱ (۱۹۶۵) بررسی دقیقی از تأثیر نمونه‌گیری خوشه‌ای بر واریانس نمونه‌گیری ارائه داده است. او اثر طرح^۲ را به‌عنوان نسبت واریانس نمونه‌گیری که در عمل صورت گرفته است، به واریانس نمونه‌گیری که در نمونه‌گیری تصادفی ساده به کار برده می‌شود، تعریف می‌کند؛ بنابراین، اثر طرح باید در واریانس نمونه‌گیری تصادفی ساده، ضرب شود تا واریانس نمونه‌گیری را که در واقعیت انجام گرفته است، به دست دهد. کیش توضیح می‌دهد که چطور می‌توان اثر طرح را برای طرح‌های مختلف نمونه‌گیری تخمین زد. در نمونه‌گیری خوشه‌ای ساده، با اندازه‌ی خوشه‌ای برابر، اثر طرح می‌تواند به وسیله‌ی $(1 + \rho(n_{clus} - 1))$ که ρ همبستگی درون‌خوشه‌ای و n_{clus} اندازه‌ی مشترک خوشه است، محاسبه شود. واضح است که اثر طرح تنها زمانی برابر یک است که همبستگی درون‌خوشه‌ای، صفر یا اندازه‌ی خوشه‌ها برابر یک باشد و در همه‌ی شرایط دیگر، اثر طرح، بزرگ‌تر از یک است. این مسأله نشان می‌دهد که فرمول‌های آماری استاندارد، واریانس نمونه‌گیری را کم برآورد می‌کنند که منجر به آزمون‌هایی معنادار، با سطح آلفای بالا (احتمال خطای نوع I) می‌شود (۱۴). در چنین شرایطی، به استفاده از روش‌های مناسب دیگری، غیر از روش‌های معمول، نیاز است (۱۵). مدل‌های چندسطحی، مدل‌هایی هستند که به‌طور خاص، به تجزیه و تحلیل آماری داده‌هایی که ساختار سلسله‌مراتبی یا خوشه‌ای دارند، می‌پردازند (۱۴). در این پژوهش، متغیر میزان

1. kish

2. Design Effect(deff)

فارابی، ۴۶ بیمار از بیمارستان بهارلو، ۴۹ بیمار از انستیتوکانسر، ۲۴ بیمار از بیمارستان آرش، ۲۵ بیمار از بیمارستان ضیائیان و ۲۷ بیمار از بیمارستان بهرامی، به عنوان نمونه، مصاحبه شده است. اطلاعات مورد نیاز، با استفاده از پرسشنامه‌ی محقق ساخته که بر اساس منشور حقوق بیمار، تدوین و روایی و پایایی آن تأیید شده، گردآوری شده است. پرسشنامه، شامل دو قسمت است: قسمت اول، حاوی اطلاعات دموگرافیک بیماران، شامل سن، جنس، نوع بیمه، میزان تحصیلات، تعداد فرزند دختر، تعداد فرزند پسر و محل سکونت است؛ قسمت دوم، شامل ۳۴ سؤال برای بررسی رعایت حقوق بیمار از دید بیماران است. اطلاعات مربوط به میانگین اقامت بیماران در بیمارستان، میزان مرگ و میر بیمارستانی، ضریب اشغال تخت، تعداد ترخیص با رضایت شخصی، تعداد فرار از بیمارستان و تعداد شکایات ثبت شده بر اساس مستندات موجود در بیمارستان‌های مطالعه شده و در قالب فرم استخراج آمار بیمارستانی، کسب شده است. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، تعداد چهل پرسشنامه، بین بیماران، توزیع و جمع‌آوری شده است. بعد از کدگذاری گزینه‌های هر سؤال، سؤالات به دو گروه کاملاً مساوی تقسیم شده است. میانگین نمرات هریک از گروه‌ها، محاسبه و همبستگی بین آن‌ها آزمون شده است. ضریب همبستگی ۹۴،۰ به دست آمده است که نشان از پایابودن پرسشنامه دارد. پرسشنامه را بیمارانی که در همان روز جمع‌آوری اطلاعات، مرخص می‌شده‌اند، تکمیل کرده‌اند. برای نمره‌دهی پرسشنامه، از روش تحلیل عاملی اکتشافی، با چرخش واریمکس و با استخراج عاملی، با بالاترین میزان واریانس، استفاده شده است؛ به این ترتیب که پس از اختصاص بارهای عاملی عامل ذکر شده به عنوان وزن، به سؤالات هم‌ارز با آن بار عاملی، مجموع موزون سؤالات پرسشنامه را محاسبه کرده‌ایم. بدین ترتیب، نمره‌ی میزان رعایت حقوق هریک از بیماران را در هر بیمارستان محاسبه می‌کنیم و میانگین نمره‌ی میزان

رعایت حقوق بیماران در هر بیمارستان را نیز، می‌توان محاسبه کرد. از آنجاکه از سویی، لازم است سؤالات پرسشنامه، به لحاظ معنایی، تفکیک‌پذیر و از سویی دیگر، در راستای هدفی معین تنظیم شده باشند، پرسش‌ها باید، در حدی معین، با یکدیگر همبستگی داشته باشند. این امر، در عین حال که برای استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی ضرورت دارد، می‌تواند نشان‌دهنده‌ی روایی پرسشنامه باشد. شاخص اندازه‌گیری میزان کفایت نمونه‌گیری کیزر-میر-اولکین^۱ که برای اندازه‌گیری کفایت نمونه‌گیری متغیرها استفاده می‌شود، مناسب بودن شدت همبستگی متقابل بین سؤالات پرسشنامه را می‌سنجد؛ به طوری که سؤالات هم‌ارز نباشند و در عین حال، قابل تبدیل به ابعادی کمتر باشند و مناسب است مقدار آن بیشتر از ۰،۶ باشد؛ همچنین، آزمون کرویت بارتلت^۲ نشان می‌دهد که آیا همبستگی سؤالات پرسشنامه، به لحاظ آماری، معنادار است یا خیر. در این مطالعه، با توجه به اینکه مقدار شاخص $KMO=0.79$ است و آزمون همبستگی کرویت بارتلت، معنادار است ($P\text{-Value}=0.00$)، روایی پرسشنامه تأیید می‌شود. در این پژوهش، اگر نمره‌ی به دست آمده کمتر از چارک اول، یعنی ۴،۵ باشد، وضعیت رعایت حقوق بیمار، ضعیف تلقی می‌شود؛ اگر بین چارک اول و دوم، یعنی بین ۴،۵ تا ۸،۲ باشد، وضعیت رعایت حقوق بیمار، متوسط تلقی می‌گردد و اگر بیشتر از چارک سوم، یعنی ۸،۲ باشد، خوب به شمار می‌آید. هدف، بررسی رابطه‌ی بین رعایت حقوق بیمار با برخی اطلاعات دموگرافیک او و همچنین، برخی اطلاعات بیمارستانی که قبلاً اشاره شد، است. برای بررسی این رابطه، از مدل‌های رگرسیون خطی دوسطحی استفاده می‌کنیم که سطح اول آن را عوامل دموگرافیک بیمار و سطح دوم را عوامل بیمارستانی تشکیل می‌دهند. انواعی مختلف از

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)
2. Bartlett's test of sphericity

یافته‌ها

بیشترین جمعیت بررسی شده در این مطالعه، زنان متأهل ۲۶ تا ۵۵ ساله‌ی زیردپلم و خانه‌دار ساکن شهر تهران بودند که یک یا دو فرزند داشتند و تحت پوشش بیمه‌ی تأمین اجتماعی بودند. وضعیت رعایت حقوق بیمار در هر هشت بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی تهران، متوسط برآورد می‌شود (خطای برآورد: $2.8 >$)؛ همچنین، در جدول شماره‌ی یک، آمار توصیفی متغیر وابسته و عوامل بیمارستانی را مشاهده می‌کنیم. در جدول شماره‌ی دو نیز، یک مدل رگرسیون یک‌سطحی و هفت مدل رگرسیون دوسطحی عرض از مبدأ داریم که متغیرهای وابسته و مستقل آن‌ها در جدول‌ها مشخص شده‌اند. در مدل‌های دوسطحی، اثر تصادفی متغیرهای بیمارستانی، به‌عنوان سطح بالاتر، بررسی شد.

مدل‌های چندسطحی وجود دارد که در تعداد سطوح، نوع طرح (مدل عرض از مبدأ تصادفی، مدل شیب تصادفی و مدل رگرسیون با ضرایب تصادفی)، مقیاس متغیر پاسخ (پیوسته یا طبقه‌بندی شده) و تعداد متغیر پاسخ (یک‌متغیره یا چندمتغیره) با یکدیگر متفاوت‌اند. در این مطالعه، مدل رگرسیون دوسطحی با عرض از مبدأ تصادفی و متغیر پاسخ یک‌متغیره‌ی پیوسته، مدنظر است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با مدل رگرسیون دوسطحی از بسته‌ی lme4 نرم‌افزار آماری R، نسخه‌ی 3.5.1 و از دستور lmer در این نرم‌افزار استفاده می‌کنیم و همچنین، برای تعیین نمره‌ی میزان رعایت حقوق بیمار، با استفاده از روش چندمتغیره‌ی تحلیل عاملی اکتشافی، نرم‌افزار SPSS، نسخه‌ی ۲۴، را به کار می‌گیریم.

جدول ۱. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

آماره‌های توصیفی	میزان رعایت حقوق بیمار	بیمارستان	میانگین اقامت	میزان مرگ و میر	درصد اشغال تخت	میزان شکایت	میزان فرار	میزان ترخیص با رضایت شخصی
تعداد نمونه	موجود گم شده	0	0	0	0	0	0	375
میانگین	6.24	3.77	1.85	1.90	2.13	1.69	1.74	1.65
میان	6.45	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
مد	10.36	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
انحراف معیار	2.43	2.58	0.75	0.78	0.76	0.73	0.75	0.67
واریانس	5.94	6.65	0.56	0.62	0.57	0.53	0.56	0.45
چونگی	-0.32	0.38	0.24	0.17	-0.23	0.53	0.44	0.55
کشیگی	-0.78	-1.30	-1.19	-1.37	-1.23	-0.97	-1.106	-0.74
دامنه	10.01	7.00	2.00	2.00	.00	2.00	2.00	2.00
مینیم	0.51	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
maksim	10.51	8.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

محمدي و همکاران: بررسی میزان رعایت حقوق بیماران و برخی عوامل دموگرافیک و بیمارستانی مؤثر بر آن، با رویکرد ...

جدول ۲. مدل رگرسیون یک سطحی و مدل های رگرسیون دو سطحی میزان رعایت حقوق بیمار																
متغیر مستقل	رگرسیون یک سطحی		رگرسیون دو سطحی ^۱ (بیمارستان)		رگرسیون دو سطحی ^۲ (میانگین مدت اقامت)		رگرسیون دو سطحی ^۳ (درصد انتقال تخت)		رگرسیون دو سطحی ^۴ (درصد انتقال تخت)		رگرسیون دو سطحی ^۵ (درصد شکایت)		رگرسیون دو سطحی ^۶ (درصد آوار بیمار)		رگرسیون دو سطحی ^۷ (درصد ترخیص با رضایت بیمار)	
	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE
عرض از مبدا	6.83***	0.43	7.10***	0.54	6.83***	0.43	6.68***	0.51	7.17***	0.69	6.97***	0.65	7.04***	0.69	6.69***	0.51
مرد	0.24	0.28	0.07	0.27	0.24	0.28	0.11	0.28	0.04	0.27	0.24	0.27	0.00	0.27	0.19	0.28
۲۵ تا ۵۵ ساله	0.06	0.35	-0.13	0.34	0.06	0.35	0.06	0.35	-0.07	0.34	0.08	0.34	-0.24	0.35	0.09	0.35
بالتر از ۵۵ سال	0.15	0.46	0.00	0.45	0.15	0.46	0.21	0.46	-0.05	0.45	0.24	0.45	-0.20	0.45	0.23	0.46
متاهل	-0.48	0.50	-0.26	0.50	-0.48	0.50	-0.37	0.50	-0.53	0.48	-0.50	0.49	-0.06	0.50	-0.65	0.50
مطلقه یا بیوه	-1.46*	0.75	-1.12	0.74	-1.46*	0.75	-1.32*	0.75	-1.33*	0.73	-1.55*	0.73	-0.75	0.74	-1.55*	0.74
تأمین اجتماعی	-0.46	0.37	-0.23	0.35	-0.46	0.37	-0.36	0.37	-0.29	0.36	-0.34	0.36	-0.35	0.36	-0.35	0.37
سایر بیمه ها	-0.89*	0.40	-0.56	0.39	-0.89*	0.40	-0.69*	0.41	-0.54	0.40	-0.75*	0.40	-0.72*	0.39	-0.74*	0.40
مرکز سایر استانها	-0.23	0.32	-0.59*	0.31	-0.23	0.32	-0.24	0.32	-0.53*	0.32	-0.30	0.32	-0.60*	0.32	-0.18	0.32
سایر شهرستانها	-0.37	0.34	-0.56*	0.34	-0.37	0.34	-0.36	0.34	-0.49	0.34	-0.32	0.34	-0.68*	0.35	-0.25	0.34
یک دختر	1.22*	0.49	0.82*	0.48	1.22*	0.49	1.14*	0.49	1.10*	0.48	1.02*	0.48	0.88*	0.48	1.25*	0.49
دو دختر	0.82	0.51	0.43	0.50	0.82	0.51	0.65	0.51	0.60	0.50	0.65	0.50	0.41	0.51	0.90*	0.51
بیشتر از دودختر	0.04	0.55	-0.54	0.55	0.04	0.55	-0.15	0.55	-0.25	0.53	-0.15	0.54	-0.60	0.55	0.09	0.55
یک پسر	-0.93*	0.49	-0.45	0.50	-0.93*	0.49	-0.70	0.50	-0.51	0.50	-0.43	0.52	-1.03*	0.49	-0.45	0.52
دو پسر	-0.55	0.48	-0.15	0.50	-0.55	0.48	-0.29	0.49	-0.08	0.48	-0.09	0.51	-0.75	0.48	-0.08	0.51
بیشتر از دو پسر	-0.79	0.62	-0.35	0.63	-0.79	0.62	-0.50	0.63	-0.24	0.61	-0.29	0.64	-1.04*	0.61	-0.31	0.64
واریتس سطح بالا			0.94		0.00		0.21		0.88		0.70		0.90		0.21	
واریتس باقیمانده (سطح پایین)			4.95		5.50		5.40		5.43		5.22		5.17		5.39	
درصد واریتس			15.93		0.00		3.71		14.65		14.43		14.83		3.73	

توضیحات جدول شماره‌ی دو

مدل دوسطحی یک: هریک از هشت بیمارستان، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از آن‌ها، متغیری تصادفی است.

مدل دوسطحی دو: هریک از دسته‌بندی‌های متغیر میانگین اقامت بیماران، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از آن‌ها، متغیری تصادفی است.

مدل دوسطحی سه: هریک از دسته‌بندی‌های متغیر میزان مرگ‌ومیر بیماران، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از آن‌ها، متغیری تصادفی است.

مدل دوسطحی چهار: هریک از دسته‌بندی‌های متغیر درصد اشغال تخت، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از آن‌ها، متغیری تصادفی است.

مدل دوسطحی پنج: هریک از دسته‌بندی‌های متغیر درصد شکایت، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از آن‌ها، متغیری تصادفی است.

مدل دوسطحی شش: هریک از دسته‌بندی‌های متغیر درصد فرار بیماران، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از این دسته‌ها، متغیری

تصادفی است.

مدل دوسطحی هفت: هریک از دسته‌بندی‌های متغیر درصد ترخیص با رضایت خود بیماران، خوشه‌ای را تشکیل می‌دهند که عرض از مبدا مدل یک‌سطحی، در هریک از این

دسته‌ها، متغیری تصادفی است.

مدل‌های دوسطحی اثر تصادفی متغیرهای بیمارستانی، به‌عنوان سطح بالاتر، بررسی شده‌اند.

$\hat{\beta}$ برآورد عرض از مبدا و ضرایب متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد و SE خطای استاندارد (برآورد انحراف معیار برآورد ضرایب رگرسیونی) این برآوردها را نشان می‌دهد.

*** علامت این است که p -value ضریب رگرسیونی، کمتر از ۰,۰۰۱ است (معنی‌دار).

** علامت این است که p -value ضریب رگرسیونی بین ۰,۰۱ و ۰,۰۰۱ است (معنی‌دار).

* علامت این است که p -value ضریب رگرسیونی بین ۰,۰۵ و ۰,۰۱ است (معنی‌دار).

علامت این است که p -value ضریب رگرسیونی بین ۰,۱ و ۰,۰۵ است (به‌طور مجازی، معنی‌دار).

گروه مرجع هریک از متغیرهای دموگرافیک: متغیر جنسیت: زن، متغیر سن: گروه سنی کمتر از ۲۵ سال، متغیر وضعیت تأهل: مجرد، متغیر نوع پوشش بیمه‌ای: بیمه‌ی خدمات

درمانی، متغیر محل زندگی: تهران، متغیر تعداد فرزندان دختر: بیماربان بدون دختر و متغیر تعداد فرزندان پسر: بیماربان بدون پسر).

بحث

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، در جدول شماره‌ی سه، میزان رعایت حقوق بیمار در هشت بیمارستان مطالعه‌شده، متوسط ارزیابی شد؛ بنابراین، طبق این مطالعه، تلاش‌هایی بیشتر برای حمایت از حقوق بیماران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، در آینده، می‌تواند صورت بگیرد. اغلب مطالعاتی که در زمینه‌ی میزان رعایت حقوق بیمار از دید خود بیمار انجام شده است، نشان‌دهنده‌ی وضعیت مطلوب رعایت حقوق بیمار است؛ مثل مطالعه‌ی وکیلی و همکاران (۱۳۹۱) و بصیری‌مقدم و همکاران (۱۳۸۹) (۱۷۱۶). تفاوت نتیجه‌ی این مطالعات با مطالعه‌ی ما، می‌تواند به این دلیل باشد که در هیچ‌یک از این مطالعات، از تحلیل عاملی که روشی بسیار کارا در آنالیز چندمتغیره است، برای تعیین نمره‌ی میزان رعایت حقوق بیمار، استفاده نشده است؛ درحالی‌که ما، در این مطالعه، از این رویکرد غافل نشدیم.

در مطالعه‌ی حاضر، با روش رگرسیون یک‌سطحی، اثر متغیر نوع پوشش‌های بیمه‌ای دیگر، در سطح آلفای کمتر از ۰,۰۱ معنادار است، این در حالی است که در رگرسیون دوسطحی، با کنترل اثر تصادفی بیمارستان، این متغیر، دیگر، معنادار نیست. از آنجاکه درصد واریانس سطح بیمارستان شانزده درصد است، این معناداری می‌تواند به علت در نظر نگرفتن اثر بیمارستان رخ داده باشد؛ همچنین، اثر گروه سنی ۵۵ تا ۲۵ سال و گروه بیماران با بیش از دو فرزند دختر، با روش رگرسیون یک‌سطحی، مثبت است؛ درحالی‌که این اثر در رگرسیون دوسطحی، با اعمال اثر تصادفی بیمارستان، مقدار منفی برآورد شده است که این نیز، می‌تواند به دلیل در نظر نگرفتن اثر بیمارستان در رگرسیون یک‌سطحی بوده باشد. افزون‌براین، متغیرهای سطح بالاتر درصد شکایت و

جدول شماره‌ی ۳- وضعیت رعایت حقوق بیمار در هشت

بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی تهران

بیمارستان	میانگین نمره	انحراف معیار نمره	وضعیت
بیمارستان A	5.79	2.27	متوسط
بیمارستان B	7.38	2.76	متوسط
بیمارستان C	6.48	2.66	متوسط
بیمارستان D	5.85	1.85	متوسط
بیمارستان E	4.79	2.44	متوسط
بیمارستان F	7.37	2.74	متوسط
بیمارستان G	7.69	1.39	متوسط
بیمارستان H	5.86	2.05	متوسط
میانگین همه‌ی بیمارستان‌ها	6.24	2.44	متوسط

در جدول شماره‌ی دو، حدود شانزده درصد از واریانس متغیر وابسته‌ی میزان کل رعایت حقوق بیمار که مقداری شایسته‌ی توجه است، به دلیل تغییرات در سطح بالاتر بیمارستان است و بقیه‌ی تغییرات در سطح فردی است که با توجه به درصد واریانس مدل دوسطحی چهار و پنج و شش، مشاهده می‌شود که متغیرهای درصد اشغال تخت، درصد شکایت و درصد فرار از بیمارستان در سطح بالاتر (بیمارستان)، آثاری بسیار بر میزان رعایت کل حقوق بیماران دارند.

در مدل رگرسیون معمولی، اثر پوشش‌های بیمه‌ای دیگر بر میزان رعایت حقوق بیمار، در سطح آلفای کمتر از ۰,۰۱ معنادار است؛ درحالی‌که با کنترل اثر بیمارستان، این متغیر تأثیری معنادار، در سطح آلفای کمتر از ۰,۱ نخواهد داشت؛ همچنین، با کنترل اثر متغیرهای پراهمیت درصد اشغال تخت، درصد شکایت و درصد فرار از بیمارستان، تأثیر متغیر پوشش‌های بیمه‌ای دیگر در سطح آلفای کمتر از ۰,۰۵، معنادار نخواهد بود.

درصد اشغال تخت و درصد فرار از بیمارستان، اثری نسبتاً قوی بر میزان رعایت حقوق بیمار داشته‌اند.

در اغلب مطالعات انجام‌شده برای بررسی میزان رعایت حقوق بیمار در دو گروه جنسی زن و مرد، اختلافی معنادار بین این دو گروه وجود ندارد؛ ازجمله، مطالعات سالوا^۱ و همکاران (۲۰۱۵) و کیلی و همکاران (۱۳۹۱) و بابامحمودی و همکاران (۱۳۸۸) (۱۹، ۱۸ و ۱۶)؛ اما در مطالعه‌ی صادقیه اهری و همکاران (۱۳۹۱)، این اختلاف معنادار است (۲۰). در مطالعات سالوا^۱، محمد و همکاران (۲۰۱۵)، صادقیه اهری و همکاران (۱۳۹۱)، کیلی و همکاران (۱۳۹۱)، عقیقی و همکاران (۱۳۹۱)، عرب و همکاران (۱۳۸۸) کلهر و همکاران (۱۳۹۳ و ۱۳۹۴) و غلامی و همکاران (۱۳۹۴) بین سن و میزان رعایت حقوق بیمار، ارتباط معنادار وجود دارد (۱۶، ۱۸، ۲۰-۲۴)؛ اما در مطالعات نکویی‌مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، سلطان‌احمدی و همکاران (۱۳۹۰) و بصیری‌مقدم و همکاران (۱۳۸۹)، این ارتباط معنادار نیست (۲۶ و ۲۵، ۱۷). در مطالعات کیلی و همکاران (۱۳۹۱)، حجت‌الاسلامی و صدوقی (۱۳۸۹) و بصیری‌مقدم و همکاران (۱۳۸۹)، بین تحصیلات و میزان رعایت حقوق بیمار، ارتباط معنادار وجود دارد (۱۶، ۱۷ و ۲۷)؛ اما در مطالعات سالوا^۱، محمد و همکاران (۲۰۱۵)، بابامحمودی و همکاران (۱۳۸۸) و کلهر و همکاران (۱۳۹۳ و ۱۳۹۴)، این ارتباط معنادار نیست (۲۳ و ۱۹، ۱۸). در مطالعه‌ی عقیقی و همکاران (۱۳۹۱)، شغل با میزان رعایت حقوق بیمار، ارتباط معنادار دارد (۲۱). در اکثر مطالعات انجام‌شده، بین تعداد فرزند و میزان رعایت حقوق بیمار، رابطه‌ای معنادار وجود ندارد؛ ازجمله، در مطالعه‌ی سلطان‌احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، این ارتباط معنادار نیست (۲۶). در بیشتر مطالعات انجام‌شده بین محل سکونت و میزان

رعایت حقوق بیمار، رابطه‌ای معنادار وجود ندارد؛ ازجمله در مطالعه‌ی سالوا^۱، محمد و همکاران (۲۰۱۵)، بابامحمودی و همکاران (۱۳۸۸) و نکویی‌مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، این ارتباط معنادار نیست (۱۸، ۱۹ و ۲۵)؛ اما در مطالعه‌ی کیلی و همکاران (۱۳۹۱) و همچنین، مطالعه‌ی حجت‌الاسلامی و صدوقی (۱۳۸۹)، این ارتباط معنادار است (۲۷ و ۲۶). در مطالعه‌ی نکویی‌مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، ارتباط بین بیمه‌ی پوشش‌دهنده‌ی بیمار و میزان رعایت حقوق بیمار، معنی‌دار است (۲۵).

همه‌ی مطالعات فوق، با آزمون‌های آنالیز واریانس و آزمون‌های ناپارامتری یا رگرسیون یک‌سطحی، برای بررسی ارتباط میزان رعایت حقوق بیمار با مشخصات دموگرافیک او، صورت گرفته است و مطالعه‌ای که ارتباط میزان رعایت حقوق بیماران را با شاخص‌های بیمارستانی بسنجد، یافت نشد و همچنین، مطالعه‌ای که شاخص‌های بیمارستانی را به‌عنوان عواملی که از سطح بالاتر بر میزان رعایت حقوق بیماران با مدل‌های دو یا چند سطحی انجام داده باشد، به دست نیامد.

در مطالعه‌ی سالوا^۱، محمد و همکاران (۲۰۱۵)، با رگرسیون لجستیک چندمتغیره، اثر گروه مردان با گروه زنان، بر میزان رعایت حقوق بیمار، اختلافی معنادار ندارد (۱۸) که در مطالعه‌ی ما، با رگرسیون خطی دوسطحی و یک‌سطحی نیز، این اختلاف معنادار نیست. در این مطالعه، اثر گروه سنی کمتر از سی سال با گروه سنی بیشتر از سی سال، اختلاف معنادار نسبتاً قوی دارد؛ این در حالی است که در مطالعه‌ی دوسطحی و همچنین، یک‌سطحی ما، هیچ‌یک از گروه‌های سنی، تأثیری معنادار بر میزان رعایت حقوق بیماران ندارند. در این مطالعه و در مطالعه‌ی ما، اختلافی معنادار بین گروه متأهلان و مجردها وجود ندارد. اختلاف اثر ثابت مدت

نتیجه گیری

میزان رعایت حقوق بیمار می تواند به عنوان شاخصی برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان ها معرفی شود؛ اما ابزاری که تاکنون برای سنجش آن به کار رفته است، مبتنی بر منشور حقوق بیمار بوده است که بیش از یک دهه، از ابلاغ این منشور به واحدها می گذرد و دربرگیرنده ی حداقل نیازها و انتظارات بیماران است؛ بنابراین، نیاز به بازنگری آن احساس می شود؛ چراکه نتایج این مطالعه نیز، حاکی از فوق العاده نبودن میزان رعایت حقوق بیمار است. در این مطالعه ی دوسطحی، سطح دوم بیمارستان بود و با توجه به نتایج، به نظر می رسد که وجود سطوحی بالاتر از بیمارستان، مثل تخصص بیمارستان ها که در درون تخصص های مختلف آشیان شده اند، خالی از لطف نباشد؛ همچنین، اگر شاخص های بیمارستانی بیشتری مدنظر بود، مطالعه را بهتر پوشش می داد.

اقامت، به عنوان متغیری در سطح فردی، در دو گروه مدت اقامت کمتر از هفت روز و بیشتر از آن، به طور مجازی، معنادار است؛ درحالی که در مطالعه ی ما، میانگین مدت اقامت در سه گروه مختلف، هیچ اثر تصادفی ندارد.

منابع

- 1- Akbari L, Bagheri M, Baghersad Z, Aseman Rafaat N. Evaluation of the observance of patients' rights in the selected hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. Medical Law Journal. 2015;9(33):175-96.
- 2- fattahi marangaloo m, koohkalani l, Feyzipour H, Mojarab R, Rayi F, Javidmanesh F. EVALUATION OF THE PATIENTS RIGHTS FASILITATOR FACTORS, WITH AN EMPHASIZE ON THE CHARTER OF PATIENTS' RIGHTS (A CASE STUDY OF NURSES' ATTITUDES IN PUBLIC HOSPITALS OF URMIA). Journal of Nursing and Midwifery Urmia University of Medical Sciences. 2016;14(8):692-701.
- 3- Abbasi S, Ferdosi M. Do electronic health records standards help implementing patient bill of rights in hospitals? Journal of the Society for Medical Informatics of Bosnia & Herzegovina : casopis Drustva za medicinsku informatiku BiH. 2013;21(1): 20-2.
- 4- Sharifi M, Bazmi S. Assessment of medical students' opinion about the patients' bill of rights observance in the educational hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Pajoohande. 2016;21(4):219-23.
- 5- Manghi RF, Paula GA, Cysneiros FJA. On elliptical multilevel models. Journal of Applied Statistics. 2016;43(12):2150-71.
- 6- Vahabi N, Salehi M, Azarbar A, Zayeri F, Kholdi N. Application of multilevel model for assessing the affected factors on failure to thrive in children less than two years old. Razi Journal of Medical Sciences. 2014;21(124):91-9.
- 7- Afshartous D, Michailidis G. Distributed Multilevel Modeling. Journal of Computational and Graphical Statistics. 2007;16(4):901-24.
- 8- Twisk JWR. Applied multilevel analysis: A practical guide 2006. Cambridge: Cambridge University Press; 2006.
- 9- Goldstein H, Browne W, Rasbash J. Multilevel modelling of medical data. Statistics in Medicine. 2002; 21(21):3291-315.
- 10- Goldstein H. Multilevel Statistical Models. 4 ed. New Yourk: Wiley; 2011.
- 11- Leyland AH, Goldstein H. Multilevel Modelling of Health Statistics. New Yourk: Wiley; 2001.
- 12- Gholami Fesharaki M, Kazemnejad A, Zayeri F, Rowzati M. Application of three level modeling in analysis of longitudinal blood pressure data of occupational center of Isfahan's Mobarakeh steel company during years 2003 until 2009. Journal of North Khorasan University of Medical Sciences. 2012;3(5):103-13.
- 13- Naderi A. Multilevel modeling and its applications in economics. Conference on the introduction and application of dynamic and computational nonlinear models in economics; 2002; Tehran, Iran; Allameh Tabatabaei University; 2002.
- 14- Hox J. Multilevel modeling: when and why. In: Balderjahn I, Mather R, Schader M, eds. Classification, Data Analysis, and Data Highways. New Yourk: Springer Verlag; 2018. p. 147-54.
- 15- Jamali E. Multilevel Models in Humanities; Case Study of Nationwide Exam Participants. Educational Measurement and Evaluation Studies. 2013;3(4):9-35.
- 16- Vakili M, Adinefar A, Pirdehghan A. Observance Rate of the Rights of Patients by Providers Care and its Necessity from View of Patients in Shahid Sadooghi Hospital in Yazd 2012. Toloobehdasht. 2014;13(1):58-69.
- 17- Basiri Moghadam K, Basiri Moghadam M, Moslem A, Ajam Zibad H, Jamal F. Health Providers and Patients' Awareness on Patient Bill of Rights and Its Observing Rate in 22 Bahman Hospital. Horizon of Medical Sciences. 2011;17(1):45-54.
- 18- Salwa AM, Amany SS, Shoheir MW.

- Patients' Rights: Patients' and Nurses' Perspectives. *Journal of Nursing and Health Science*. 2015; 4(4):7-15.
- 19- Babamahmoodi F, Meftahi M, Khademloo M, Hesamzadeh A. Observation of patient's right charter in Mazandaran teaching hospitals: patients view. *Medical Ethics and History of Medicine*. 2011; 4(4):37-44.
 - 20- Sadeghieh Ahari S, Tazakori Z, Habibzadeh S, Yahyavi O, Novrozi V, Namadi Vosogh M. Respecting patients' rights and expectations' of patients in hospitals of medical sciences university of Ardabil in 2012. *Journal of Sabzevar University of Medical Sciences*. 1970; 22(2): 472-80.
 - 21- Aghighi A. Evaluation of patients' knowledge of their rights at military hospital. *Journal of Nurse and Physician Whitin War*. 2014;1(1):24-8.
 - 22- Arab M, Zarei A, Hosseini M. Awareness and observation of patients' rights from the perspective of patients: a study in university hospitals in Tehran. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 2010;8(2):77-86.
 - 23- 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.
 - 24- 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. *Medical Ethics and History of Medicine*. 2016; 9(1):50-62.
 - 25- Nekoei Moghaddam M, 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*. 2016;4(11): 80-93.
 - 26- Soltan Ahmadi Z, Borhani F, Abbaszadeh A, Kohan M. The Assessment of the Rights of Pregnant Women Attending Health Centers in Kerman in 2011. *Medical Law Journal*. 2013;7(26): 93-110.
 - 27- Hojjatoleslami S, Ghodsi Z. Respect the rights of patient in terms of hospitalized clients: a cross- sectional survey in Iran, 2010. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012; 31: 464-7.

Original Article

**Investigating Patient Rights and Associated Demographic and Hospital Factors
Using Approach of Two-Level Linear Regression Models In the Hospitals of
Tehran University of Medical Sciences**

Khadije Mohammadi^{*1}, Abbas Rahimi Froshani²

¹MSc in Biostatistics, Department of Epidemiology and Biostatistics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

²Professor, Department of Epidemiology and Biostatistics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

* Corresponding Author: Mohammadi.5240@gmail.com

Abstract

One of the main issues in hospitals is evaluation of efficiency and effectiveness. For this purpose, several indicators are presented, which are known as functional indicators. If the performance of hospitals depends on the patient's demographic characteristics, overlooking effect of hospital indicators, as an effective factor at a higher level on the patient rights, may lead to inaccurate conclusions about these relationships. In such cases, where the data are intrinsically multilevel, the use of multi-level statistical models for this type of data is useful. Samples were collected from eight hospitals of Tehran University of Medical Sciences during 2013 in a two stage cluster. Data on patient rights and demographic information were collected from 375 patients by a questionnaire. The patient's rights rate was measured by multivariate statistical analysis and factor analysis. Two-level linear regression models were used to examine the relationship between patients' rights and some demographic information. The first level was demographic factors and the second level was hospital factors. The results showed that rate of considering patients' rights in hospitals were in moderate level. About 16% of the variance of the dependent variable of patient's rights, which was significant, is due to variations at the higher level of the hospital and other variations at the individual level. Furthermore, variables of bed occupancy, complaint rate, and hospital escape rate at the higher level (Hospital) have a significant impact on the patient's rights.

Keywords: Patient, Patients' rights, Hospital factors, Hospitals of Tehran University of Medical Sciences, Multivariate regression



پرسش نامه

سن: جنس: نوع بیمه: میزان تحصیلات: تعداد فرزند دختر: تعداد فرزند پسر: محل سکونت:

عنوان سؤال			
بله	خیر	1 آیا منشور حقوق بیمار را در بیمارستان مشاهده کردید؟	
بله	خیر	2 آیا قبل از پذیرش، به شما درخصوص آموزشی بودن بیمارستان، اطلاع رسانی شد؟	
بله	خیر	3 آیا در زمان پذیرش، درباره‌ی تمایل به همکاری در فعالیت‌های پژوهشی، از شما سؤال شد؟	
بله	خیر	4 آیا در زمان پذیرش، به شما درباره‌ی خدمات بیمارستان اطلاعاتی داده شد؟	
بله	خیر	5 آیا اعضای گروه درمان، خودشان را به شما معرفی کردند؟	
بله	خیر	6 آیا در زمان پذیرش، به شما درباره‌ی هزینه‌ها اطلاعاتی داده شد؟	
بله	خیر	7 آیا در زمان پذیرش، به شما درباره‌ی بیمه‌های طرف قرارداد بیمارستان اطلاعاتی داده شد؟	
بله	خیر	8 آیا کادر پزشکی و پرستاری با شما رفتاری مناسب داشتند؟	
بله	خیر	9 آیا به شما توضیح داده شد که چطور می‌توانید بر اساس پوشش / رنگ لباس کارکنان، آن‌ها را بشناسید؟	
بله	خیر	10 آیا عوارض و پیامدهای شیوه‌های مختلف درمان، برای شما، توضیح داده شد؟	
بله	خیر	11 آیا می‌دانید، در مواقع لزوم، چگونه به پزشک معالج و گروه درمان دسترسی پیدا کنید؟	
بله	خیر	12 آیا به شما درخصوص چگونگی حفاظت از اموالتان اطلاع رسانی شد؟	
بله	خیر	13 آیا در طول مدت بستری، تسهیلاتی برای نگهداری پول و اشیای باارزش شما فراهم شده بود؟	
بله	خیر	14 آیا به شما درباره‌ی دسترسی به تصویر مدارک موجود در پرونده‌ی بیمارستان، اطلاع رسانی شده است؟	
بله	خیر	15 آیا پس از بستری، غیر از گروه اصلی درمان، توسط دانشجویان دیگر، معاینه شده‌اید؟	
بله	خیر	16 آیا به شما اجازه داده شد که در مراحل مختلف تشخیص و درمان، همراهتان را در کنار خود داشته باشید؟	
بله	خیر	17 به شما آموزش‌های لازم هنگام پذیرش، حین بستری و حین ترخیص داده شد؟	
بله	خیر	18 آیا درباره‌ی امکانات آموزشی، به شما اطلاعاتی داده شد؟	
بله	خیر	19 آیا امکان انتخاب و تصمیم‌گیری برای گزینه‌های مختلف تشخیص و درمان به شما داده شد؟	
بله	خیر	20 آیا تعرفه‌های درمانی و اقامتی در معرض دید شما قرار داده شده بود؟	
بله	خیر	21 آیا به شما اطلاع داده شد که در صورت بروز مشکل، چگونه یا به چه کسی اعتراض خود را اعلام کنید؟	
بله	خیر	22 آیا شما در انتخاب نهایی شیوه‌ی درمان خود مشارکت داشتید؟	

23	آیا می‌توانستید با نظر خود، پایان درمانتان را درخواست کنید؟	خیر	تاحدودی	بله
24	آیا قبل از هرگونه اقدام تشخیصی درمانی، از شما رضایت آگاهانه کسب شد؟	خیر		بله
25	آیا در طول مدت بستری، امکان برقراری تماس یا ملاقات با آشنایان خود را داشتید؟	خیر		بله
26	آیا یک روز قبل از ترخیص، از زمان ترخیص خود مطلع شده بودید؟	خیر		بله
27	آیا در طول مدت بستری، برای همراه شما، غذا و امکانات لازم برای استراحت و خواب فراهم شده بود؟	خیر		بله
28	آیا به حریم خصوصی شما، در طول بستری، احترام گذاشته شد؟ (به‌عنوان مثال، از طرح سؤالات خصوصی با شما، در حضور بیماران دیگر، خودداری می‌شد؟)	خیر	تاحدودی	بله
29	آیا همه‌ی افراد، هنگام ورود به اتاق شما، اجازه می‌گرفتند (در می‌زدند)؟	خیر	تاحدودی	بله
30	آیا علائم راهنمایی واضح، در مکان‌های مختلف بیمارستان، نصب شده است؟	خیر	تاحدودی	بله
31	آیا برای انجام فرایض مذهبی، تسهیلاتی در نظر گرفته شده بود؟	خیر	تاحدودی	بله
32	آیا درباره‌ی مراقبت بعد از ترخیص، به شما و همراهتان، آموزش‌های لازم داده شد؟	خیر	تاحدودی	بله
33	در صورت نیاز، پزشک و پرستار، به‌موقع و بدون تأخیر زیاد، پاسخ‌گوی شما بودند؟	خیر	تاحدودی	بله
34	آیا از تمیزبودن و نظافت اتاق‌ها و محیط بخش راضی بودید؟	خیر	تاحدودی	بله