

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
پرسشنامه رضایت سنجی بیماران از خدمات بیمارستانی

این پرسشنامه به منظور سنجش میزان رضایت شما از خدمات ارائه شده در بیمارستان تهیه گردیده است ، خواهشمنداست به سوالات مطرح شده با دقت پاسخ دهید تا شما نیز در افزایش سطح کیفی خدمات ارائه شده سهیم باشید. پیشاپیش از همکاری صمیمانه شما کمال تشکر را داریم.

لطفاً تعداد مراجعات خود را مشخص فرمایند . اولین مراجعه <input type="checkbox"/> بین ۲ تا ۴ مراجعه <input type="checkbox"/> بیش از ۵ مراجعه <input type="checkbox"/>		
سن :	جنس : مونث <input type="checkbox"/> مذکر <input type="checkbox"/>	وضعیت تاهل : متاهل <input type="checkbox"/> مجرد <input type="checkbox"/> غیره <input type="checkbox"/>
میزان تحصیلات : زیر دیپلم <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> لیسانس <input type="checkbox"/> فوق لیسانس <input type="checkbox"/> دکترا و بالاتر <input type="checkbox"/>		
بخش :	تاریخ : ۱۳ / /	تکمیل شده توسط : بیمار <input type="checkbox"/> همراه بیمار <input type="checkbox"/> مصاحبه گر <input type="checkbox"/>
نحوه بستری : اورژانس <input type="checkbox"/> درمانگاه <input type="checkbox"/> مطب <input type="checkbox"/> نام و نام خانوادگی: _____ نام پزشک معالج: _____		

موضوع	موارد ارزیابی	خوب	متوسط	ضعیف
نگهبانی	طرز برخورد نگهبانی با شما و همراهان			
پذیرش	طرز برخورد پرسنل پذیرش،			
	ارائه آموزش های لازم بدو پذیرش			
	رعایت نوبت وقت ویزیت - عمل جراحی			
	ارائه توضیحات در رابطه با نوع بیمه، هزینه ها ، نوع اتاق و سایر موارد مورد نیاز با صبر و آرامش			
منشی بخش	طرز برخورد و پاسخگویی منشی بخش ،			
واحد خدمات	برخورد پرسنل خدمات با شما			
	وضعیت بهداشت و نظافت بخش، اتاق ، سرویس بهداشتی و ...			
کادر پزشکی	طرز برخورد و پاسخگویی پزشکان،			
	ارائه آموزش های لازم درطول درمان و ترخیص توسط پزشک به شما			
	تاثیر عملکرد پزشک بر بهبودی بیماری شما			
	در دسترس بودن پزشکان در صورت نیاز،			
	حفظ حریم شما هنگام معاینه پزشکی			
کادر پرستاری	طرز برخورد و پاسخگویی پرسنل پرستاری			
	ارائه آموزش ها درطول درمان و ترخیص توسط کادر پرستاری			
	میزان رسیدگی پرستاران و ارائه خدمات به شما،			
	توجه پرستاران به حفظ آرامش			
	دسترسی به پرسنل پرستاری در صورت نیاز،،			
	فراهم کردن تسهیلات لازم جهت بهداشت فردی (در اختیار قراردادن لباس و ملحفه و...)			
	ارائه اطلاعات در مورد مراقبت از خود توسط پرستار(رژیم غذایی، میدان فعالیت ، استفاده از دارو و...)			
	حفظ حریم شما هنگام انجام مراقبت توسط پرسنل پرستاری			
	کمک به شما در انجام امور مختلف (خوردن دارو، غذا و ...)			

موضوع	موارد ارزیابی	خوب	متوسط	ضعیف
آزمایشگاه	طرز برخورد و پاسخگویی کارکنان آزمایشگاه			
تغذیه	دقت و مهارت نمونه گیر آزمایشگاه			
	نحوه سرو غذا و جمع آوری ظروف			
	رعایت رژیم غذایی بیمار			
	ساعت توزیع غذا			
	طرز برخورد مسئول توزیع غذا			
ترخیص و صندوق	سرعت انجام ترخیص ،			
	ارائه راهنمایی لازم برای انجام امور بیمه گری			
	پرداخت هزینه فقط در صندوق			
	برخورد پرسنل ترخیص ،			
	طرح برخورد پرسنل صندوق			
تصویربرداری	طرز برخورد و پاسخگویی کارکنان تصویر برداری (رادیولوژی - سونوگرافی - CT و ...)			
	مدت انتظار در واحد تصویر برداری			
	ارائه آموزش و توضیحات لازم			
داروخانه	طرز برخورد و پاسخگویی کارکنان			
	آموزش لازم جهت مصرف دارو			
	نحوه پذیرش و مدت انتظار			
امکانات رفاهی	وجود آرامش در بخش (وضعیت سرو صدا ، نور و ...)			
	وضعیت تهویه اتاق ها			
	وضعیت بهداشتی و نظافتی ،			
	مناسب بودن ساعات ملاقات ،			
	انجام مددکاری			
	امکانات برای همراهانتان (غذا ، صندلی و ...)			
	امکانات ارتباطی موجود (تلفن و ...)			
	وجود مکان مناسب برای انجام فرایض دینی			
	نحوه ارائه خدمات آمبولانس خصوصی (در صورت استفاده)			
	رعایت حفظ حریم خصوصی و تفکیک فضا زن و مرد			
	علائم راهنما برای مراجعه به واحدهای مختلف			

الف : چنانچه لازم باشد مجدداً تحت مراقبت قرارگیرید آیا به این بیمارستان خواهید آمد ؟

بلی خیر

ب : آیا در صورت نیاز به بستری شدن به اقوام و دوستان خود این بیمارستان را پیشنهاد می کنید ؟

بلی خیر

ج - چنانچه پیشنهاد یا انتقادی دارید، ذکر بفرمائید .

.....

.....