



دانشگاه علوم پزشکی و  
خدمات بهداشتی درمانی آذربایجان غربی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی آذربایجان غربی  
بیمارستان حضرت فاطمه زهرا (س) میاندوآب

کد سند: FH-CSQ-02

تاریخ ابلاغ: 1399/07/23

تاریخ تدوین: 1399/07/20

تاریخ بازبینی بعدی: 1400/07/20

سن:

پرسشنامه ارزیابی میزان رضایت مندی مراجعه کنندگان به واحد درمانگاه

جنس: مرد ☐ زن ☐

شغل: بیکار ☐ کارگر ☐ کارمند ☐ خانه دار ☐ سایر موارد.....

ملیت: ایرانی ☐ غیر ایرانی ☐

میزان تحصیلات: بی سواد ☐ زیر دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس و بالاتر ☐

مراجعه کننده گرامی: این پرسشنامه جهت سنجش میزان رضایت شما از واحد درمانگاه بیمارستان طراحی شده و هویت تمامی پاسخ دهندگان محفوظ خواهد ماند. لذا خواهشمندیم با ارائه پاسخ های صحیح دقیق ما را در ارائه خدمات بهتر و با کیفیت یاری نمایید.

| حیطه | موارد مورد ارزیابی                                                                                             | خیلی زیاد<br>5 | زیاد<br>4 | متوسط<br>3 | کم<br>2 | خیلی کم<br>1 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|------------|---------|--------------|
| 1    | میزان رضایت شما از علایم راهنمایی کننده و تابلوها جهت دسترسی شما به واحدهای مختلف به چه میزان است؟             |                |           |            |         |              |
| 2    | میزان رضایت شما از سیستم نوبت دهی درمانگاه به چه میزان است؟                                                    |                |           |            |         |              |
| 3    | میزان رضایت شما از حضور به موقع پزشک در درمانگاه به چه میزان است؟                                              |                |           |            |         |              |
| 4    | میزان رضایت شما از مدت انتظار جهت ویزیت و رعایت نوبت بیماران توسط کارکنان درمانگاه به چه میزان است؟            |                |           |            |         |              |
| 5    | میزان رضایت شما از نحوه برخورد پزشک به چه میزان است.                                                           |                |           |            |         |              |
| 6    | میزان رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل درمانگاه به چه میزان است؟                                                 |                |           |            |         |              |
| 7    | میزان رضایت شما از نحوه رعایت حریم خصوصی در هنگام معاینه به چه میزان است؟                                      |                |           |            |         |              |
| 8    | میزان رضایت شما از تمیزی و نظافت درمانگاه و سرویس های بهداشتی به چه میزان است؟                                 |                |           |            |         |              |
| 9    | میزان رضایت شما از امکانات رفاهی موجود در درمانگاه (صندلی، رمپ، آسانسور، سرمایش، گرمایش و...) به چه میزان است؟ |                |           |            |         |              |
| 10   | میزان رضایت شما از پول پرداختی بابت اقدامات تشخیصی و درمانی به چه میزان است؟                                   |                |           |            |         |              |
|      | آیا این بیمارستان را به آشنایان و بستگان خود برای مراجعه در صورت نیاز توصیه خواهید کرد؟                        |                | بله       | خیر        |         |              |
|      | آیا نهادهای دولتی و خصوصی و ارجحیت منافع بیماران را در بیمارستان تایید می نمایند؟                              |                |           |            |         |              |

لطفا نظرت و پیشنهادات خود را برای اصلاح هر چه بهتر امور قید بفرمایید:

.....  
.....

از اینکه ما را در شناختن اوضاع و مشکلات یاری نمودید سپاسگزاریم و اطمینان می دهیم این مشکلات و نواقص را در حد توان پیگیری و رفع کنیم تا خدماتی ارائه دهیم که رضایت خاطر شما را جلب کنیم.