



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-ISQ-02
تاریخ ابلاغ: 1399/07/23
تاریخ تدوین: 1399/07/20
تاریخ بازنگری بعدی: 1400/07/20

تاریخ تکمیل:

پرسشنامه ارزیابی میزان رضایت مندی بیماران بستری

جنس: مرد ☐ زن ☐ سن:

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

نام بخش:

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

این مرکز در نظر دارد با استفاده از نظرات شما عزیزان ارائه خدمات در بخش های بستری را ارزیابی نموده و جهت ارتقاء کیفیت و بهبود عملکرد بخش، اقدامات لازم را انجام دهد؛ خواهشمند است فرم مربوطه را با دقت تکمیل نمایید.

موارد ارزیابی					حیطه بررسی	
خیلی کم 1	کم 2	متوسط 3	زیاد 4	خیلی زیاد 5		
					رضایت شما	1 رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل پذیرش به چه میزان است.
						2 رضایت شما از مدت زمان انتظار برای انجام مراحل پذیرش تا بستری شدن در بخش به چه میزان است؟
					خدمات پزشکی	3 رضایت شما از نحوه برخورد و رفتار پزشک معالج به چه میزان است.
						4 رضایت شما از ویزیت به موقع پزشک به چه میزان است.
						5 رضایت شما از پاسخگویی به درخواست و سوالات شما به چه میزان است.
						6 رضایت شما از اختصاص وقت کافی و دقت در انجام معاینه توسط پزشک معالج به چه میزان است.
						7 رضایت شما از دادن توضیحات و اطلاعات کافی در مورد گزینه های مختلف درمانی برای بیماری شما به چه میزان است.
						8 رضایت شما از رعایت حریم شخصی و خصوصی بیمار حین انجام معاینه پزشکی به چه میزان است.
						9 رضایت شما از آموزش به شما در مورد بیماری و مراقبت های مربوط به آن به چه میزان است.
					خدمات پرستاری	10 رضایت شما از اخلاق و نحوه برخورد پرسنل پرستاری به چه میزان است.
						11 رضایت شما از معرفی پرستار مسئول شما در آغاز شیفت های کاری (نام خانوادگی، سمت و...) به چه میزان است.
						12 رضایت شما از راهنمایی لازم در خصوص معرفی بخش، دستبند شناسایی، زنگ احضار و... به چه میزان است.
						13 رضایت شما از آموزش لازم در طول بستری در خصوص بیماری و داروهای مورد استفاده به چه میزان است.
						14 رضایت شما از حضور به موقع در موارد مورد نیاز بر بالین بیمار به چه میزان است.

حیطه بررسی		موارد ارزیابی					خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
							5	4	3	2	1
	12	رضایت شما از رعایت حریم خصوصی در زمان انجام خدمات بالینی به چه میزان است؟									
	13	رضایت شما از پیگیری اقدامات تشخیصی مانند : سونوگرافی، آزمایشات، عکس، سی تی اسکن و... به چه چه میزان است؟									
	14	رضایت شما از توضیحات لازم قبل از انجام هر اقدام و کارهای مراقبتی به چه میزان است؟									
	15	رضایت شما از اقدامات لازم برای برطرف نمودن درد ناشی از بیماری به چه میزان است؟									
	16	رضایت کلی شما از مراقبت های پرستاری چه میزان است؟									
خدمات رفاهی	20	رضایت شما از دسترسی به امکانات رفاهی مانند تلویزیون ، تلفن ، یخچال ... به چه میزان است؟									
	21	رضایت شما از شرایط اتاق بستری (تهویه، نور، دما، تراکم تخت ها به چه میزان است؟									
	22	رضایت شما از شرایط و امکانات محوطه (فضای سبز، بوفه) به چه میزان است؟									
	23	رضایت شما از فراهم کردن امکانات انجام فرایض دینی در صورت درخواست شما (عبادت ، مشاوره مذهبی و...) به چه میزان است؟									
خدمات بهداشتی	24	رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل خدمات به چه میزان است؟									
	25	رضایت شما از وضعیت نظافت اتاق ها و بخش به چه میزان است؟									
	26	رضایت شما از تمیزی و بهداشت ملحفه ها و البسه به چه میزان است؟									
	27	رضایت شما از وضعیت سرویس های بهداشتی از نظر بهداشت و تمیزی به چه میزان است؟									
تغذیه	28	رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل توزیع کننده غذا به چه میزان است؟									
	29	رضایت شما از کیفیت ، تنوع و گرم بودن غذای بیمارستان به چه میزان است؟									
	30	رضایت شما از مقدار غذا در هر وعده غذایی به چه میزان است؟									
	31	رضایت شما از بهداشت غذا و ظروف استفاده شده در غذا به چه میزان است؟									
تصویر برداری و آزمایشگاه	32	رضایت شما از نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل تصویربرداری (رادیولوژی ، سونوگرافی ، سی تی اسکن و...) به چه میزان است؟									
	33	رضایت شما از مدت زمان انتظار جهت انجام تصویربرداری (رادیولوژی ، سونوگرافی ، سی تی اسکن و...) به چه میزان است؟									
	34	رضایت شما از جوابدهی به موقع تصویر برداری (رادیولوژی ، سونوگرافی ، سی تی اسکن و...) به چه میزان است؟									
	35	رضایت شما از جوابدهی به موقع آزمایشات به چه میزان است؟									

نگهبانی	36	رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل نگهداری به چه میزان میباشد؟				
	37	رضایت شما از نحوه راهنمایی لازم به بیمار و همراه توسط کادر نگهداری به چه میزان است؟				
	38	رضایت شما از حفظ سکوت و آرامش در بخش به چه میزان است؟				
جمع:	39	رضایت شما از نحوه برخورد نماینده بیمه در بخش به چه میزان است؟				
	40	رضایت شما از حضور به موقع نماینده بیمه در بخش به چه میزان است؟				

نام فرد یا افرادی که در طول مدت بستری در بخش مناسب ترین برخورد و همکاری را با شما داشتند و دوست دارید مورد تشویق قرار بگیرند را ذکر کنید :

.....

نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسب با شما داشته اند را ذکر کنید؟

.....

لطفا نظرات و پیشنهادات سازنده خود را در این قسمت ثبت نمایید.

.....

از اینکه ما را در شناخت نواقص 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 .

دفتر بهبود کیفیت