

 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-ESQ-02 تاریخ ابلاغ: 1399/07/23 تاریخ تدوین: 1399/07/20 تاریخ بازنگری بعدی: 1400/07/20	
سن:		پرسشنامه ارزیابی میزان رضایت مندی بیماران اورژانس					تاریخ تکمیل:	
جنس: مرد 0 زن 0		شغل: بیکار 0 کارگر 0 کارمند 0 خانه دار 0 سایر موارد.....					ملیت: ایرانی 0 غیرایرانی 0	
میزان تحصیلات: بی سواد 0 زیر دیپلم 0 فوق دیپلم 0 لیسانس 0 فوق لیسانس و بالاتر 0								
مراجعه کننده گرامی: این پرسشنامه جهت سنجش میزان رضایت شما از بخش اورژانس بیمارستان طراحی شده و هویت تمامی پاسخ دهندگان محفوظ خواهد ماند. لذا خواهشمندیم با ارائه پاسخ های صحیح و دقیق ما را در ارائه خدمات بهتر و با کیفیت نمایید.								
حیطه		میزان رضایت شما از						
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم		
		5	4	3	2	1		
بندبندی	1	نحوه کمک رسانی در ورودی اورژانس و انتقال بیمار						
	2	اقدامات اولیه توسط پرستار تریاژ						
	3	نحوه برخورد و راهنمایی کارکنان پذیرش						
خدمات پزشکی	4	حضور به موقع پزشک اورژانس						
	5	نحوه برخورد پزشک اورژانس						
	6	پاسخگویی و آگاهی دادن در خصوص نوع بیماری و نحوه درمان						
خدمات پرستاری	7	معرفی کردن پرسنل پرستاری (خودشان) به شما نام و نام خانوادگی، سمت و...						
	8	نحوه برخورد پرستار اورژانس						
	9	نحوه انجام مراقبت های پرستاری ارائه شده توسط پرستار اورژانس						
	10	آموزش به شما در مورد بیماری و مراقبت های آن توسط پرسنل پرستاری						
	11	حفظ اسرار و حریم خصوصی و پوشش حین ارائه خدمات						
امکانات بهداشتی و رفاهی	12	وضعیت علائم راهنما جهت دسترسی به اورژانس						
	13	وضعیت بهداشت و نظافت اورژانس						
	14	وضعیت امکانات رفاهی (صندلی، سرویس بهداشتی، سرمایش و گرمایش ...)						
	15	نحوه برخورد پرسنل خدمات						

میزان رضایت شما از					حیطه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	تجربه و آزمونگاه	
5	4	3	2	1		
					16	نحوه برخورد و پاسخگویی پرسنل تصویربرداری (رادیولوژی ، سونوگرافی ، سی تی اسکن و...)
					17	مدت زمان انتظار جهت انجام تصویربرداری (رادیولوژی ، سونوگرافی ، سی تی اسکن و...)
					18	جوابدهی به موقع تصویربرداری (رادیولوژی ، سونوگرافی ، سی تی اسکن و...)
					19	جوابدهی به موقع آزمایشات
					20	نحوه برخورد پرسنل واحد ترخیص و صندوق
					21	مدت زمان انتظار در واحد ترخیص و صندوق
					22	در صورت بستری از نحوه فرایند انتقال به بخش
					23	نحوه برخورد کادر نگهداری
					24	نحوه راهنمایی لازم به بیمار و همراه توسط کادر نگهداری

1- 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:

.....

.....

2- لطفا نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح هرچه بهتر امور قید بفرمایید؟

.....

.....

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