



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

معاونت درمان

فرم رضایت سنجی از بیماران بستری / همراهان

نام مرکز آموزشی درمانی / بیمارستان:

با سلام و احترام؛

سرور بزرگوار با عنایت به اینکه ارزیابی رضایت گیرندگان خدمت از مهمترین ابعاد سنجش کیفیت ارائه خدمات می باشد، لذا ضمن تقدیر از مشارکت شما در تکمیل این پرسشنامه، مستدعی است با دقت در پاسخگویی به سوالات ذیل، این مرکز را در راستای برنامه ریزی برای ارتقاء روز افزون کیفیت خدمات یاری فرمائید.

نام بخش بستری: تاریخ تکمیل فرم:

اطلاعات دموگرافیک:

پاسخ دهنده: □ بیمار □ همراه بیمار طول مدت اقامت: روز (تاریخ پذیرش .../.../۱۳ و تاریخ ترخیص .../.../۱۳)

سن: جنس: □ مذکر □ مؤنث

میزان تحصیلات: □ بی سواد □ زیر دیپلم □ دیپلم □ کارشناس □ کارشناس ارشد □ دکتری و بالاتر

شغل: □ کارگر □ آزاد □ خانه دار □ کارمند □ بازنشسته □ کشاورز □ سایر.....

محل سکونت: □ بومی □ غیر بومی نام استان/ شهر:

علت انتخاب این بیمارستان: □ نزدیکی □ توصیه آشنایان □ رضایت از این مرکز در مراجعات قبلی □ هزینه پایین □ موجود بودن نیروهای متخصص و تجهیزات در این مرکز □ اورژانس □ ارجاع از سایر مراکز □ منحصر بفرد بودن این مرکز □ معرفی پزشک سایر موارد:

بیمه درمانی: □ فاقد بیمه □ تامین اجتماعی □ خدمات درمانی □ نیروهای مسلح □ آزاد (خویش فرما) □ کمیتة امداد □ سایر:

اگر تمایل دارید با شما تماس گرفته شود شماره تلفن خود را اعلام نمایید:

ردیف	سوال	وزن	راهنما و مصادیق سوال	درجه امتیازبندی	امتیاز مکتسبه	توضیح
۱	از رفتار و نحوه برخورد کارکنان بیمارستان چقدر راضی هستید؟	۲	خوشامد گویی- معرفی خود- پاسخ دهی به سوالات- گشاده رویی توسط: پرستار- کمک بهیار- منشی- پزشک- خدمات- نگهبان - آزمایشگاه- متصدی توزیع غذا- رادیولوژی- پذیرش- ترخیص -دسترسى به سیستم انتقادات، پیشنهادات و شکایات و	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		اگر از رفتار فرد خاصی راضی یا ناراضی هستید عنوان نمایید:
۲	از مراحل پذیرش چقدر رضایت دارید؟	۰,۵	مدت زمان انتظار تشکیل پرونده- سیستم نوبت دهی- همراهی کادر بیمارستان جهت انتقال به بخش-راهنمایی و اعلام هزینه های قابل پیش بینی، ضوابط بیمه و ...	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		مهمترین عامل رضایت یا ناراضی شما در مرحله پذیرش چیست؟
۳	از اقدامات مراقبتی در طول بستری چقدر راضی هستید؟	۳	دسترسى به پرستار- آموزش پرستاری خود مراقبتی (قابل فهم)- تحویل بیمار (درون بخشی و برون بخشی)- ارائه مراقبت بدون تاخیر- نحوه هدایت جهت انجام خدمات تشخیصی و درمانی در خارج از بیمارستان (اسکن، رادیولوژی، MRI، و...) -عدم درخواست تهیه دارو و ملزومات	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		اگر در طول بستری در مورد خدمات مراقبتی به مشکلی برخوردید اعلام نمایید:

ردیف	سوال	وزن	راهنما و مصادیق سوال	درجه امتیازبندی	امتیاز مکتسبه	توضیح
۴	از اقدامات درمانی پزشکان در طول بستری چقدر راضی هستید؟	۲	دسترسی به پزشک معالج- حضور به موقع بر بالین- ویزیت روزانه -توضیح روند درمان بصورت قابل فهم- توضیح در مورد مصرف دارو، عوارض و تلفیق داروئی- مشارکت دادن بیمار در روند درمان- عدم درخواست تهیه دارو و ملزومات	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		اگر در مورد اقدامات درمانی مشکلی داشتید بیان نمایید:
۵	از امکانات و خدمات رفاهی بیمارستان چقدر راضی هستید؟	۱,۵	وضعیت تخت بستری و متعلقات (تخت، تشک، پله کنار تخت، میز غذا، کمد کنار تخت) روشنایی، تهویه، سرمایش و گرمایش اتاق از وضعیت مناسب- وضعیت نظافت و تمیزی اتاق، پرده ها و پنجره ها، تخت، تشک ، ملحفه ها، پتو و بالش و- نظافت و امکانات سرویس های بهداشتی و حمام (تهویه مناسب، شیرآلات سالم، زنگ احضار پرستار، آویز سرم و دستمال کاغذی)- کیفیت خدمات رفاهی در اتاق بستری (تلویزیون، یخچال، تلفن)- کیفیت خدمات رفاهی در فضاهای عمومی بیمارستان (، آسانسور با شرایط ایمن و تعداد کافی)- امکاناتی نظیر دستگاه کپی و اسکن نزدیک محل ترخیص و... وجود بوفه مواد غذایی، آبسرد کن و دسترسی به آب جوش- غذای سرو شده (کیفیت غذا و وجود پیش غذا، مقدار، دما، نحوه سرو، زمان سرو، ظروف سرو و رعایت رژیم غذایی و رفتار مسئول توزیع و...)	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		اگر با توجه به راهنما ،کمبود و مشکلی در امکانات رفاهی مشاهده کرده اید اعلام کنید:
۶	از مراحل ترخیص چقدر راضی هستید؟	۰,۵	مدت زمان انتظار- تسهیل روند ترخیص- تعیین نحوه دسترسی شما به پزشک معالج پس از ترخیص- پیگیری نتایج پاراکلینیک- ارائه آموزش های زمان ترخیص	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		در حین ترخیص اگر به مشکلی برخورد کرده اید بیان کنید:
۷	از خدمات ارائه شده به همراه بیمار چقدر رضایت داشتید؟	۰,۵	کارت شناسایی همراه، غذای همراه، تخت تاشوی همراه، رفتار پرسنل بخش	بسیار راضی (۹-۱۰) راضی (۷-۸) متوسط (۵-۶) ناراضی (۳-۴) بسیار ناراضی (۱-۲)		اگر با توجه به راهنما مشکلی داشتید بیان نمایید: