

معاونت توسعه مدیریت و منابع

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

گروه تحول اداری

شیوه نامه امتیازدهی پرسشنامه رضایت سنجی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

این پرسش نامه باهدف سنجش میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز تهیه شده است. اطلاعات ارائه شده توسط بیمار کاملاً محرمانه تلقی گردیده و صرفاً در راستای بهبود کیفیت خدمات درمانی مورداستفاده قرار خواهد گرفت. خواهشمند است با دقت به سؤالات پاسخ دهید.

اطلاعات دموگرافیک

نام بیمارستان: نام بخش بستری: مدت بستری در بیمارستان: روز

جنسیت: ☐ مؤنث ☐ مذکر وضعیت تأهل: ☐ مجرد ☐ متأهل سن: سال

زمان تکمیل پرسش نامه: ☐ حین بستری ☐ پس از ترخیص

پرسش‌نامه میزان رضایت‌مندی از مراقبت‌های پرستاری

۱. پرستاران با من محترمانه رفتار می‌کردند، نگرانی‌ها و درخواست‌های مرا مورد توجه قرار می‌دادند.
بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۲ امتیاز کسر می گردد)
در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد کمتر رعایت شده است:

☐ مشارکت در تصمیم‌گیری

☐ رفتار محترمانه

☐ توجه به نگرانی‌ها و درخواست‌های من

☐ اهمیت دادن به درد من

☐ احترام به عقاید و باورهای من

محل درج سایر توضیحات:

۲. در ابتدای بستری، اطلاعاتی درباره امکانات و قوانین بخش به من داده شد
بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۲ امتیاز کسر می گردد)
در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد آموزش داده نشده است:

☐ دستبند شناسایی

☐ نحوه رسیدگی به شکایات و انتقادات

☐ منشور حقوق بیمار

☐ نحوه استفاده از زنگ احضار پرستار

☐ نیازهای عبادی/ساعات ملاقات/ملحفه و لباس

محل درج سایر توضیحات:

۳. پرستار مسئول من در هر شیفت کاری خود را به من معرفی می‌کرد.

بلی ۱۰ / خیر ۰

۴. پرستاران در طول بستری، حریم شخصی و محرمانگی اطلاعات مرا حفظ می‌کردند.

بلی ۱۰ / خیر ۰

۵. پرستاران قبل از انجام اقدامات مراقبتی و دارویی، آموزش‌ها و توضیحات لازم را به من ارائه می‌دادند.

بلی ۱۰ / خیر ۰

۶. پرستاران هنگام انتقال من به بخش‌های دیگر، اتاق عمل یا واحدهای پاراکلینیکی، مرا همراهی می‌کردند.

بلی ۱۰ / خیر ۰

پرسش‌نامه میزان رضایت‌مندی از تغذیه

۱. آیا از نحوه پذیرایی وعده صبحانه بیمارستان رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۲۵ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام‌یک از موارد تغذیه وعده صبحانه مناسب نیست؟

☐ نظافت ظرف غذا

☐ دمای غذای سرو شده

☐ طعم غذا

☐ زمان پذیرایی

☐ نحوه توزیع غذا

☐ مقدار کم صبحانه

☐ مقدار زیاد صبحانه

☐ ظروف نامناسب

۲. آیا از نحوه پذیرایی وعده ناهار بیمارستان رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۲۵ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام‌یک از موارد تغذیه وعده ناهار مناسب نیست؟

☐ نظافت ظرف غذا

☐ دمای غذای سرو شده

☐ کیفیت و طعم غذا

☐ زمان پذیرایی

☐ نحوه توزیع غذا

☐ مقدار کم ناهار

☐ مقدار زیاد ناهار

☐ ظروف نامناسب

۳. آیا از نحوه پذیرایی وعده شام بیمارستان رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۲۵ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام‌یک از موارد تغذیه وعده شام مناسب نیست؟

- ☐ نظافت ظرف غذا
- ☐ دمای غذای سرو شده
- ☐ کیفیت و طعم غذا
- ☐ زمان پذیرایی
- ☐ نحوه توزیع غذا
- ☐ مقدار کم شام
- ☐ مقدار زیاد شام
- ☐ ظروف نامناسب

۴. آیا پوشش (بهداشتی-حرفه ای) کارکنان توزیع کننده غذا مناسب می باشد؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۳.۳۳ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، در کدام وعده پوشش نامناسب بوده است:

- ☐ وعده صبحانه
- ☐ وعده نهار
- ☐ وعده شام

پرسشنامه میزان رضایت‌مندی از پزشکان

۱. آیا پزشک در مورد بیماری و روند درمان به شما توضیح می‌دهد؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۵ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد رعایت نگردید:

☐ توضیحات ایشان برای من قابل فهم نبود

☐ اصلاً با من در این خصوص صحبت نکردند

محل درج سایر توضیحات:

۲. پزشکان با من محترمانه رفتار می‌کردند، نگرانی‌ها و درخواست‌های مرا مورد توجه قرار می‌دادند

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۲ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد آموزش داده نشد:

☐ مشارکت‌ندادن در تصمیم‌گیری

☐ محترمانه رفتار نکردن

☐ توجه نکردن به نگرانی‌ها و درخواست‌های من

☐ اهمیت‌ندادن به درد من

☐ پزشکان به عقاید و باورهای من احترام نمی‌گذارند

محل درج سایر توضیحات:

۳. آیا پزشک پوشش حرفه‌ای (لباس، تگ شناسایی و...) را رعایت نموده است؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۲.۵ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد رعایت نشده است:

☐ نداشتن روپوش

☐ نداشتن تگ شناسایی

☐ تمیز نبودن روپوش

☐ رعایت نکردن بهداشت فردی

۴. آیا برای مشاوره توسط پزشکی دیگر، درخواستی نموده‌اید؟

بلی (۱۰) یا صفر مشروط به پاسخ بعد / خیر ۱۰ (باتوجه به اینکه پاسخ به این سوال مشروط به درخواست مشاوره توسط بیمار می باشد (تنها سوال بین کلیه سوالات که پاسخ خیر به آن ۱۰ امتیاز دارد، این سوال می باشد) لذا در صورت انتخاب پاسخ خیر امتیاز ۱۰ در نظر گرفته می شود؛ اما در صورتی که بیمار درخواست مشاوره نموده است و با درخواست وی نیز موافقت شده باشد، آنگاه امتیاز ۱۰ خواهد بود در غیر اینصورت امتیاز ۰ در نظر گرفته می شود)

در صورت پاسخ بلی، با درخواست شما موافقت شد؟

بلی ۱۰ / خیر ۰

۵. پزشک زمانی که بر بالین من حضور می یافت خود را به من معرفی می کرد.

بلی ۱۰ / خیر ۰

پرسش‌نامه میزان رضایت‌مندی از خدمات رفاهی بیمارستان

۱. آیا از امکانات رفاهی بخش (مانند: تلویزیون، تخت و...) رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۰.۶۶ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد زیر در بخش مناسب نیست؟

- ☐ تلویزیون
- ☐ یخچال
- ☐ کمد لباسی
- ☐ ملحفه
- ☐ لباس
- ☐ تشک
- ☐ تخت
- ☐ بالش
- ☐ پتو
- ☐ سرمایش و گرمایش
- ☐ سیستم تهویه هوا
- ☐ نور و میزان روشنایی
- ☐ شلوغی و سروصدای بخش
- ☐ صندلی
- ☐ آب سردکن

۲. آیا از نظافت بخش (مانند: سرویس‌های بهداشتی، ملحفه، تجهیزات و...) رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۲۵ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، نظافت کدام یک از موارد زیر مناسب نیست؟

- ☐ کف و دیوار اتاق یا بخش
- ☐ سرویس بهداشتی
- ☐ حمام
- ☐ ملحفه

- ☐ لباس
- ☐ پتو
- ☐ پوشش کارکنان
- ☐ میز غذا

۳. آیا از برخورد کارکنان رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۴۲ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، برخورد کدام یک نامناسب بوده است؟

- ☐ نگهبان
- ☐ نیروی خدمات
- ☐ تصویربرداری
- ☐ پذیرش
- ☐ ترخیص
- ☐ داروخانه
- ☐ آزمایشگاه

درج نام و نام خانوادگی ایشان (اختیاری)

۴. آیا روال انجام کارها رضایت بخش بوده است؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۳.۳۳ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام موارد باعث نارضایتی شما شد؟

- ☐ کم توجهی کارکنان
- ☐ رعایت نکردن نوبت
- ☐ تأخیر در انجام کارها

۵. آیا شکایتی از بیمارستان داشته اید؟

بلی / خیر ۱۰

در صورت پاسخ بلی، آیا از روند رسیدگی به شکایات رضایت دارید؟

بلی ۱۰ / خیر ۰

۶. آیا تصویر خوبی از بیمارستان در ذهن شما باقی مانده است؟

بلی ۱۰ / خیر۰

۷. آیا این بیمارستان را به فرد دیگری معرفی می‌کنید؟

بلی ۱۰ / خیر۰

چه پیشنهادی برای بهتر شدن بیمارستان دارید؟ در صورت تمایل می‌توانید پیشنهاد خود را به صورت پیام صوتی نیز ارسال نمایید

محل درج سایر توضیحات:

پرسشنامه میزان رضایت‌مندی از بخش اورژانس

۱. آیا از برخورد کارکنان رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۱ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، برخورد کدامیک نامناسب بوده است؟

☐ نگهبان

☐ نیروی خدمات

☐ تصویربرداری

☐ پذیرش

☐ ترخیص

☐ داروخانه

☐ پزشک

☐ پرستار

☐ آزمایشگاه

۲. آیا روال انجام کارها رضایت بخش بوده است؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۳.۳۳ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدام یک از موارد باعث نارضایتی شما شد؟

☐ کم‌دقتی کارکنان

☐ رعایت نکردن نوبت

☐ تأخیر در انجام کارها

۳. آیا از امکانات رفاهی بخش (مانند: یخچال، آب سردکن و...) رضایت دارید؟

بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۰.۷۶ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، کدامیک از موارد زیر در بخش مناسب نیست؟

☐ یخچال

☐ محل نگهداری وسایل شخصی

☐ آب سردکن

- ☐ ملحفه
- ☐ بالش
- ☐ تخت و تشک / برانکارد
- ☐ لباس
- ☐ صندلی
- ☐ پتو
- ☐ سرمایش و گرمایش
- ☐ سیستم تهویه هوا
- ☐ نور و میزان روشنایی
- ☐ شلوغی و سروصدای بخش

۴. آیا از نظافت بخش (مانند: سرویس های بهداشتی، ملحفه، تجهیزات و...) رضایت دارید؟
 بلی (۱۰ امتیاز) / خیر (۱۰ امتیاز و به از هر انتخاب از گزینه های زیر ۱.۴۲ امتیاز کسر می گردد)

در صورت پاسخ خیر، نظافت کدامیک از موارد زیر مناسب نیست؟

- ☐ کف و دیوار اتاق یا بخش
- ☐ سرویس بهداشتی
- ☐ ملحفه
- ☐ لباس
- ☐ پتو
- ☐ پوشش کارکنان
- ☐ سینی غذا

۵. آیا پزشک به موقع بر بالین شما حاضر شد؟
 بلی ۱۰ / خیر ۰

۶. آیا از زمان حضور به موقع پرستار بر بالین خود رضایت دارید؟
 بلی ۱۰ / خیر ۰

چه پیشنهادی برای بهتر شدن بیمارستان دارید؟ در صورت تمایل می توانید پیشنهاد خود را به صورت پیام صوتی نیز ارسال نمایید.

محل درج سایر توضیحات:

شیوه نامه تحلیل امتیازات:

لازم به ذکر است در برخی از بیمارستان ها ممکن است یک سوال مصداق نداشته باشد (بعنوان مثال در بعضی از بیمارستان ها بدلیل برنامه فشرده اتاق عمل، بیماران صبح زود بصورت ناشتا پذیرش و عصرترخیص می گردند و وعده شام یا صبحانه مشمول ایشان نمی شود) لذا می بایست یک گزینه به گزینه های بله یا خیر در سوال مذکور اضافه و این گزینه مضمونی شبیه "عدم مصداق/برای من مصداق ندارد/ این سوال شامل من نمی شود و ..." باشد به نحوی که بیمار استنباط نماید ایشان مشمول خدمت مطرح شده در این سوال نبوده است. نحوه امتیازدهی به این سوال نیز به نحوی است که امتیاز گزینه "بله یا عدم مصداق" ۱۰ و درصورت انتخاب گزینه "خیر" امتیاز ۰ لحاظ شود.

جمع کل امتیاز چک لیست های بخش های بستری با ۲۳ سوال، حداکثر ۲۳۰ امتیاز و بخش اورژانس با ۶ سوال حداکثر ۶۰ امتیاز باشد.

روش محاسبه رضایت سنجی:

درصد رضایت در بین بیماران بستری در بخش ها به شرح ذیل محاسبه می شود.

میانگین امتیازات کسب شده از پرسشنامه های توزیع شده در بخش ها

$$* 100 = X$$

۲۳۰

درصد رضایت در بین بیماران بستری در بخش اورژانس:

میانگین امتیازات کسب شده از پرسشنامه های توزیع شده در بین بیماران بستری در بخش اورژانس

$$* 100 = Y$$

۶۰

بعنوان مثال:

در صورتی که میانگین امتیازات چک لیست های توزیع شده (در یک فصل) در بخش های بستری ۱۹۰ شده است و حداکثر امتیاز نیز ۲۳۰ می باشد درصد رضایت مندی بیماران در آن فصل به روش فوق ۸۲.۶۱٪ خواهد بود.

$$\frac{190}{230} * 100 = 82.61\%$$

در صورتی که میانگین امتیازات چک لیست های توزیع شده (در یک فصل) در بین بیماران بستری در بخش اورژانس ۳۲ شده است و حداکثر امتیاز نیز ۶۰ می باشد درصد رضایت مندی کل بیماران در آن فصل در بخش اورژانس به روش فوق ۵۳٪ خواهد بود.

$$\frac{32}{60} * 100 = 53\%$$

میزان رضایت بیماران بستری در بخش ها و اورژانس براساس پرسشنامه های رضایت سنجی در کل بیمارستان:

$$\frac{X+Y}{2} * 100 = Z$$

۲ (در این مثال تعداد پرسشنامه ها ۲ عدد می باشد)

میزان رضایت کل بیماران بستری در بخش های بستری و اورژانس در یک فصل از بیمارستان فرضی فوق الذکر :

$$\frac{82.61\% + 53\%}{2} * 100 = 67.81\%$$