



معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

به نام خدا

شیوه‌نامه و فرایند رضایت‌سنجی از بیماران بستری در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

ویرایش نخست (زمستان ۱۴۰۴)

اعضا کارگروه استانداردسازی و یکپارچه‌سازی پرسش‌نامه رضایت‌سنجی:

سرپرست مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری	آقای اسداله اژدری
رئیس گروه تحول اداری و دبیر کارگروه صیانت از حقوق مردم	آقای سید فخرالدین دبیری
کارشناس مسئول نظارت بالینی	خانم زهره هادیان
کارشناس نظارت و اعتباربخشی پرستاری	خانم زکیه خرمکی
رئیس اداره بهبود کیفیت و اعتباربخشی مرکز آموزشی درمانی نمازی	خانم زهرا خلیلی
رئیس واحد بهبود کیفیت و ایمنی بیمار مرکز آموزشی و درمانی شهید فقیهی	خانم رقیه صادقی نور
مسئول واحد بهبود کیفیت مرکز آموزشی درمانی شهید دستغیب	خانم دلارام کلانی
رئیس اداره آمار و تحلیل عملکرد	آقای دکتر مهراب صیادی
کارشناس مسئول واحد بهبود کیفیت و اعتباربخشی بیمارستان قلب الزهرا (س)	خانم مهناز ده بزرگی
مسئول واحد بهبود کیفیت مرکز آموزشی درمانی شهید رجایی	خانم نجمیه نادری

با تشکر از راهنمایی و همکاری‌های خانم دکتر نرجس سادات نسبی و خانم پروین غیائی



مقدمه:

به منظور ارتقای مستمر کیفیت خدمات سلامت، صیانت از حقوق بیماران و تحقق رویکرد بیمارمحور در نظام ارائه خدمات درمانی، و باتوجه به اینکه سنجش میزان رضایت‌مندی بیماران به عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها، همواره مورد تأکید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بوده است در همین راستا و باتوجه به ضرورت یکپارچه‌سازی، استانداردسازی و به‌روزرسانی ابزارهای سنجش رضایت‌مندی بیماران، پس از برگزاری سلسله جلسات کارشناسی، تخصصی و با حضور اعضای کارگروه استانداردسازی و یکپارچه‌سازی، فرایند بازنگری و تدوین پرسش‌نامه‌های رضایت‌سنجی بیماران بستری در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز انجام پذیرفت.

در این جلسات، ضمن بررسی تجربیات پیشین، بازخوردهای دریافتی از بیماران، الزامات قانونی، استانداردهای اعتباربخشی بیمارستانی و شاخص‌های ملی و دانشگاهی، ابعاد مختلف رضایت‌مندی بیماران در بخش‌های بیمارستانی شامل:

- اورژانس بیمارستان
- خدمات مراقبت پرستاری در بخش‌ها
- خدمات پزشکی در بخش‌های بیمارستان
- وضعیت تغذیه
- امکانات رفاهی و نحوه برخورد کارکنان در بخش‌ها مورد بحث و تبادل نظر قرار گرفت.

روایی و پایایی پرسش‌نامه رضایت‌سنجی بیماران بستری

قبل از اجرای اصلی مطالعه، پرسش‌نامه در قالب یک مطالعه پایلوت در چهار بیمارستان تابعه دانشگاه: مرکز آموزشی درمانی نمازی، مرکز آموزشی درمانی شهید رجایی، مرکز آموزشی درمانی شهید دستغیب و بیمارستان کودکان شهید حجازی و قلب الزهرا (س) انجام شد. در این مرحله، پرسش‌نامه برای ده بیمار در هر یک از این بیمارستان‌ها تکمیل گردید. نمونه پایلوت شامل بیماران ترخیص شده از این چهار بیمارستان بود که شرایط لازم برای شرکت در مطالعه را داشتند. هدف از اجرای پایلوت، ارزیابی وضوح سؤالات، و عکس‌العمل نسبت به سؤالات پرسش‌نامه، نحوه پاسخ‌دهی، زمان موردنیاز برای تکمیل پرسش‌نامه و شناسایی سؤالات مبهم یا دشوار بود. در این مرحله، اطلاعات و بازخورد بیماران در خصوص فهم سؤالات، طول زمان تکمیل پرسش‌نامه و هرگونه ابهام یا مشکل در مسیر پاسخ‌دهی جمع‌آوری شد.

نتایج حاصل از پایلوت برای اصلاح و بهینه‌سازی پرسش‌نامه به کار گرفته شد تا نسخه نهایی پرسش‌نامه، استاندارد، قابل فهم و مناسب برای جمع‌آوری داده‌های دقیق و قابل تحلیل باشد. این فرایند اطمینان می‌دهد

که پرسش‌نامه نه‌تنها از نظر محتوایی کامل است، بلکه مسیر پاسخ‌دهی به‌درستی عمل می‌کند و اطلاعات غیرضروری حذف می‌شوند.

به استناد متون مدیریتی و الزامات مندرج در آخرین ویرایش کتاب اعتباربخشی، ابزارهای سنجش رضایت‌مندی بیماران می‌بایست از روایی و پایایی مناسب برخوردار باشند تا نتایج حاصل، معتبر، قابل‌اتکا و قابل‌استفاده در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی باشد. براین‌اساس، پرسش‌نامه حاضر باهدف اطمینان از سنجش صحیح مفاهیم موردنظر به‌صورت پایلوت در بیمارستان‌های... توزیع و روایی و پایایی آن مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت

روایی صوری:

برای تعیین روایی صوری دو روش کیفی و کمی بکار رفت. در بررسی کیفی روایی صوری، پرسش‌نامه توسط پنل متخصصین و همچنین با استفاده از پرسشگری بر روی یک نمونه ۴۰ نفری انجام شد. ابتدا از متخصصین امر خواسته شد که بر اساس دانش خود سؤالات و آیتم‌های موردنظر را در هر حیطه گزارش دهند سپس در جلسات متعدد حضور یافته و سؤالات از نظر صوری (ظاهر) مورد نقد و بررسی قرار گرفت و تا جایی که سؤالات به‌صورت صوری اعتبار داشته باشند جملات هر سؤال بررسی و تغییرات لازم اعمال می‌گردید. در این میان مواردی چون سطح دشواری درک عبارات و کلمات، میزان تناسب و ارتباط مطلوب عبارات با ابعاد پرسش‌نامه و ابهام در مورد برداشت‌های اشتباه از عبارات مطرح شده بررسی شد. همچنین در روش کیفی پرسش‌نامه‌های هر حیطه مورد بررسی قرار گرفته و از اعضای پنل دعوت شد که نظرات خود را در خصوص گویایی و تناسب داشتن هر سؤال اعلام نمایند که نظرات آنها به‌صورت جزئیات جمع‌بندی و نهایت تأیید گردید. در بررسی کمی از روش تأثیر آیتم استفاده شد بدین صورت که از پنل متخصصین خواسته شد که نقطه‌نظرات کلی خود در مورد قابلیت اجرا و مقبولیت آن اعلام نمایند که میانگین نمرات بالاتر از ۸ (از نمره ۱۰) به‌عنوان پذیرش آن قرار گرفت. همچنین هر کدام از آیتم‌ها به‌صورت جزئی نیز با این روش ارزیابی گردید.

روایی محتوا:

جهت تعیین روایی محتوا نیز از دو روش کیفی و کمی استفاده شد. در روش کیفی پرسش‌نامه پایلوت آماده شده در اختیار متخصصین قرار گرفت و از ایشان درخواست شد تا پرسش‌نامه را بر اساس معیارهای رعایت دستور زبان، استفاده از واژه‌های مناسب، ضرورت، قرارگیری عبارات در جای مناسب و امتیازدهی مناسب بررسی و بازخورد لازم را ارائه دهند. در بررسی روایی محتوا به شکل کمی و شاخص روایی محتوا و نسبت روایی محتوا محاسبه گردید. برای تعیین شاخص نسبت روایی محتوا از متخصصین مرحله قبل خواسته شد هر سؤال را در رابطه با محتوایی که از آن برگرفته شده به سه شکل ضروری، مفید یا غیرضروری مورد داوری قرار دهند. برای روایی صوری عین نظرات متخصصین در جداول زیر آورده شده است و روایی محتوا بر اساس پنل متخصصین و با استفاده از CVI, CVR تحلیل گردید که در زیر فرمول‌های آنها آمده است همچنین

جدول مقادیر پذیرش بر اساس مقادیر CVR در جدول ۱ آمده است و برای CVI مقادیر بیشتر از ۰/۷۹ به عنوان پذیرش آن سؤال لحاظ گردید. از طرفی قابلیت اجرا و مقبولیت ابزار به صورت کلی مورد ارزیابی قرار گرفت. برای تصمیم گیری در مقبولیت ابزار از ضریب تأثیر استفاده شد.

• پایایی ابزار

برای سنجش میزان پایایی ابزار حیطه های مختلف مورد سؤال با استفاده از آلفای کرونباخ اندازه گیری شد. لازم به ذکر است برخی از قسمت های هر ابزار نیاز به سنجش پایایی نداشت. بر اساس نتایج به دست آمده می توان گفت تمامی سؤالات از درجه اهمیت یکسانی برخوردار هستند هرچند برخی از سؤالات که عمدتاً سؤالات حساسی هستند از پایایی کمتری در هر حیطه برخوردار هستند؛ ولی حذف کامل هر کدام از سؤالات توصیه نمی گردد. می توان متن سؤال را تغییر و یا سؤالات بیشتری را اضافه نمود.

جدول ۱. مقادیر قابل قبول CVR به ازای تعداد داوران

تعداد داوران	مقدار قابل قبول
۵	۰/۹۹
۶	۰/۹۹
۷	۰/۹۹
۸	۰/۷۵
۹	۰/۷۸
۱۰	۰/۶۲
۱۱	۰/۵۹
۱۲	۰/۵۶
۱۳	۰/۵۴
۱۴	۰/۵۱
۱۵	۰/۴۹
۲۰	۰/۴۲

گروه تحول اداری

پرسش نامه حاضر به عنوان ابزار واحد و مورد تأیید کارگروه، نهایی گردید. این شیوه نامه به منظور تبیین نحوه اجرای صحیح، منسجم و اثربخش پرسش نامه های مصوب، و چگونگی تحلیل و بهره برداری از نتایج تدوین شده است.

همان‌طور که می‌دانید عامل رضایت به‌عنوان عاملی مهم در ارتقای کیفیت در نهادهای بهداشتی درمانی به شمار می‌آید و انتظار می‌رود اجرای دقیق آن، زمینه‌ساز شناسایی نقاط قوت و قابل‌بهبود، افزایش رضایت‌مندی بیماران و ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شیراز گردد.

لازم به ذکر است پرسش‌نامه‌های حاضر در مرحله فعلی، **صرفاً ویژه بیماران بستری در بخش‌های بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه** می‌باشد و طراحی و تدوین ابزارهای رضایت‌سنجی برای سایر حوزه‌ها و واحدها از جمله: داروخانه، اتاق عمل، بخش‌های ویژه، رادیولوژی، کودکان، اورژانس سرپایی، بخش‌های اداری، پاراکلینیک و سرپایی و سایر بخش‌ها در مراحل بعدی انجام و متعاقباً ابلاغ خواهد شد؛ لذا تا زمان ابلاغ پرسش‌نامه مربوطه بیمارستان‌ها طبق روال قبلی خود اقدام نمایند. پرسش‌نامه بخش اورژانس مستقل از سایر بخش‌ها بوده و صرفاً یک پرسش‌نامه در آن بخش توزیع و جمع‌آوری خواهد شد.

مهم: **باتوجه به برگزاری سلسله جلسات کارشناسی، کلیه بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شیراز ملزم به رعایت شیوه‌نامه و امتناع از هرگونه دخل و تصرف (کم/زیاد کردن یا تغییر) در سؤالات پرسش‌نامه می‌باشند. در غیر این صورت تحلیل صورت‌گرفته توسط ایشان فاقد اعتبار توسط ارزیابان خواهد بود.**

امید است باهمت و تلاش همکاران محترم، زمینه تولید و استقرار اطلاعات دقیق در حوزه رضایت‌مندی بیماران فراهم گردد.

این پرسش‌نامه پس از دریافت نظرات و پیشنهادهای مکتوب بیمارستان‌های تابعه حداکثر به‌صورت دوسالانه مورد بازنگری ویرایش قرار خواهد گرفت.

تواتر رضایت‌سنجی، نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه:

رضایت‌سنجی می‌بایست به‌صورت فصلی ترجیحاً توسط ارزیابان مستقل^۱ و با محوریت واحد بهبود کیفیت بیمارستان‌ها انجام و نمونه‌گیری نیز به‌صورت کاملاً تصادفی از بین کلیه بیماران ترخیص شده (که بستری بوده‌اند) انجام گیرد.

جامعه آماری این رضایت‌سنجی شامل کلیه بیماران بستری در بیمارستان می‌باشد. باتوجه به ماهیت خدمات درمانی، شرایط جسمی و روحی بیماران، محدودیت‌های اجرایی و داوطلبانه بودن مشارکت حجم نمونه متناسب با تعداد بیماران بستری، آمار ترخیص هر بیمارستان و بازه زمانی اجرای رضایت‌سنجی تعیین می‌شود و تلاش می‌گردد با توزیع و تحلیل پرسش‌نامه‌ها اطلاعات لازم جهت استخراج دیدگاه کلی بیماران فراهم گردد.

^۱ تصمیم‌گیری توسط تیم مدیریت بیمارستان انجام خواهد شد.

^۲ کلیه بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

برای بیمارستان‌هایی که تعداد بیماران بستری در هر فصل در کل بیمارستان آن‌ها کمتر از ۲۵۰ نفر است تمامی بیماران ترخیص شده به‌عنوان نمونه در نظر گرفته می‌شوند تا پوشش کامل جمعیت هدف فراهم گردد و امکان تحلیل قابل‌اتکا از داده‌ها ایجاد شود.

برای بیمارستان‌هایی با جامعه آماری بیشتر از ۲۵۰ نفر حجم نمونه طبق جدول زیر در نظر گرفته می‌شود.

تعداد بیماران بستری شده در هر فصل در کل بیمارستان	حجم نمونه
زیر ۲۵۰ نفر	کلیه نفرات بستری شده
بین ۲۵۰ تا ۵۰۰ نفر	۲۵۰ نفر
بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر	۳۰۰ نفر
بین ۱۰۰۰ تا ۲۰۰۰ نفر	۳۵۰ نفر
بیشتر از ۲۰۰۰ نفر	۴۰۰ نفر

طبق استاندارد اعتباربخشی می‌بایست در هر فصل حداقل یک‌بار تحلیل پرسش‌نامه‌ها و گزارش میزان رضایت‌مندی انجام شود؛ اما توزیع و تکمیل پرسش‌نامه به‌صورت مستمر انجام خواهد شد.

روش توزیع پرسش‌نامه و رضایت‌سنجی به‌وسیله پرسش‌نامه استاندارد:

به‌منظور سنجش دقیق و واقع‌بینانه میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه‌شده، فرایند توزیع و تکمیل پرسش‌نامه‌ها به‌گونه‌ای طراحی شده است که ضمن حفظ بی‌طرفی، امکان اظهارنظر آگاهانه و بدون فشار برای پاسخ‌دهندگان فراهم گردد. به استناد کتاب اعتباربخشی صفحه ۲۳۶ سنجه ج-۲-۴-۱، جمع‌آوری اطلاعات حدود یک هفته پس از ترخیص بیماران مناسب‌ترین زمان است تا بیماران پس از خروج از محیط درمانی، با دیدی جامع‌تر نسبت به کلیت خدمات دریافتی، اقدام به تکمیل پرسش‌نامه نمایند. اگر بیمارستانی تمایل به تکمیل پرسش‌نامه حین بستری بیمار داشته باشد می‌بایست تحلیل و جمع‌آوری داده‌ها به‌صورت تفکیک شده در حین بستری و پس از ترخیص انجام و گزارش‌دهی شود به‌نحوی که میزان رضایت‌مندی بیماران ترخیص شده و بستری مشخص گردد.

همچنین طبق متون مدیریتی توزیع و تکمیل پرسش‌نامه‌ها از دو روش حضوری و غیرحضوری صورت می‌پذیرد.

انجام رضایت‌سنجی به روش حضوری:

در روش حضوری، پرسشگران آموزش‌دیده با مراجعه بر بالین بیمار یا در محل تعیین‌شده، ضمن ارائه توضیحات لازم در خصوص اهداف رضایت‌سنجی و نحوه پاسخ‌گویی، نسبت به تکمیل پرسش‌نامه اقدام

می‌نمایند. در این روش، پاسخ‌ها صرفاً بر اساس نظر بیمار یا همراه قانونی وی و بدون هرگونه مداخله یا جهت‌دهی ثبت می‌گردد.



انجام رضایت‌سنجی به روش غیر حضوری:

در روش غیر حضوری، جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های زیر امکان‌پذیر است:

- **تماس تلفنی توسط پرسشگر:** در این روش پس از انتخاب تصادفی بیمار و تماس با ایشان پرسش‌نامه توسط پرسشگر برای بیمار قرائت شده و پاسخ‌ها ثبت می‌گردد.
- **ارسال لینک پرسش‌نامه رضایت‌سنجی:** برای کلیه بیماران ترخیص شده از طریق پیامک: ارسال پیامک حاوی لینک پرسش‌نامه یا سامانه مربوطه یک هفته پس از ترخیص بیمار تا امکان تکمیل پرسش‌نامه در زمان و مکان مناسب برای ایشان فراهم شود.
- **اطلاع‌رسانی و درج لینک پرسش‌نامه در وبسایت بیمارستان:** در محیط بیمارستان با استفاده از QR CODE اطلاع‌رسانی مناسب صورت گیرد.

به استناد متون مدیریتی و کتاب اعتباربخشی صفحه ۲۳۶ سنجه ج-۲-۴-۱، به‌منظور حذف هرگونه تداخل منافع، لازم است ارزیابان مستقل بکار گرفته شوند و پس از آموزش آنها توسط دفتر بهبود نسبت به نظرسنجی واقعی بیماران و همراهان اقدام نمایند. در این فرایند هر گونه عوامل مداخله‌کننده که نظر بیمار را تحت‌تأثیر قرار دهد کنترل شود (مانند حضور کارکنان در زمان نظرسنجی، مهارت ارتباطی پرسشگر و تأکید او بر محرمانگی و بی‌نام بودن فرم‌ها) پرسشگران از بین کارکنان اداری و یا خارج از بیمارستان (داوطلبین) انتخاب شوند.

در بخش‌های اعصاب و روان با توجه به اینکه ممکن است بیماران صلاحیت کافی جهت تکمیل پرسش‌نامه را نداشته باشند، در صورت تأیید پزشک مبنی بر صلاحیت تکمیل پرسش‌نامه رضایت‌سنجی توسط بیمار، پرسش‌نامه توسط بیمار تکمیل و در صورت نداشتن صلاحیت کافی برای پر کردن پرسش‌نامه، از پرسش‌نامه‌ای که متعاقباً تدوین و طراحی خواهد شد و مختص همراه بیمار است استفاده گردد؛ لذا تا زمان تدوین و ابلاغ پرسش‌نامه همراه بیمار توسط کارگروه، بیمارستان می‌بایست طبق روال قبل خود (در صورت داشتن پرسش‌نامه مخصوص همراه بیمار) اقدام نماید.

در تمامی مراحل توزیع و تکمیل پرسش‌نامه‌ها، بر داوطلبانه بودن مشارکت، حفظ محرمانگی اطلاعات، رعایت حریم خصوصی بیماران و استفاده از داده‌ها صرفاً در راستای تحلیل آماری و بهبود کیفیت خدمات تأکید می‌گردد. همچنین عدم مشارکت یا انصراف از پاسخ‌گویی، هیچ‌گونه تأثیری بر روند ارائه خدمات درمانی نخواهد داشت.

نکته: طبق نظر اعضا کارگروه در زمان تدوین پرسش‌نامه مقرر شد سؤالات به‌صورت بلی/خیر طراحی شوند و در زمان طراحی سامانه نیز سؤالاتی که مصادیق نارضایتی دارند و بیمار می‌بایست از بین آنها مواردی که موجب نارضایتی شده است را انتخاب نماید باید گزینه‌ها به‌صورت پیش‌فرض مخفی باشند و فقط در صورت خیر بودن پاسخ، مصادیق برای بیمار قابل مشاهده شود.

معاونت توسعه مدیریت و منابع
مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری



این پرسش‌نامه باهدف سنجش میزان رضایت بیماران بستری از خدمات ارائه شده در بیمارستان‌های 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 پرسش‌نامه: ☐ 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 / خیر

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 / خیر

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 / خیر

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

بلی / خیر

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

بلی / خیر

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

بلی / خیر

پرسش‌نامه میزان رضایت‌مندی از تغذیه

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

بلی / خیر

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 / خیر

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 / خیر

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 / خیر

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 / خیر

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 / خیر

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 / خیر

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 / خیر

در صورت پاسخ بلی، با درخواست شما موافقت شد؟

بلی / خیر

۵. پزشک زمانی که بر بالین من حضور می‌یافت خود را به من معرفی می‌کرد.

بلی / خیر

پرسش‌نامه میزان رضایت‌مندی از خدمات رفاهی بیمارستان

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

بلی/خیر

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
- ☐ آب‌سردکن

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

بلی/خیر

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 / خیر

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 / خیر

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 داشته‌اید؟

بلی / خیر

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

بلی / خیر

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

بلی/خیر

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

بلی/خیر

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:

پرسش نامه میزان رضایت مندی از بخش اورژانس

۱. آیا از برخورد کارکنان رضایت دارید؟

بلی / خیر

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

☐ نگهبان

☐ نیروی خدمات

☐ تصویربرداری

☐ پذیرش

☐ ترخیص

☐ داروخانه

☐ پزشک

☐ پرستار

☐ آزمایشگاه

۲. آیا روال انجام کارها رضایت بخش بوده است؟

بلی / خیر

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

☐ کم دقتی کارکنان

☐ رعایت نکردن نوبت

☐ تأخیر در انجام کارها

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

بلی / خیر

در صورت پاسخ خیر، کدام یک 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 / خیر

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 / خیر

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

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: