

کد: BB-QI-FO-05	بیمارستان بی بی حکیمه خاتون (س) گچساران	دانشگاه علوم پزشکی کهگیلویه و بویراحمد
	پرسشنامه سنجش رضایت بیماران بستری	

با عرض سلام و خیرمقدم، این پرسشنامه به منظور سنجش رضایت شما از خدمات بیمارستان بی بی حکیمه خاتون طراحی شده است. لطفاً به مواردی که برخورد نداشته اید پاسخ ندهید.

نام بخش:..... تاریخ:.....

جنس: مرد زن سن: زیر ۳۰ سال ۳۰ تا ۵۰ سال بالاتر از ۵۰ سال

تحصیلات: بیسواد زیردیپلم دیپلم فوق دیپلم لیسانس و بالاتر

شغل: بیکار کارگر کارمند آزاد خانه دار سایر موارد تاریخ بستری بیمار:

ضعیف	متوسط	پایین	عالی	موضوع مورد بررسی	نوع خدمت
				۱ تا چه حد پرسنل درمانی خودشان را به شما معرفی می کردند؟ (نام خانوادگی، سمت و....)	خدمات پرستاری
				۲ اخلاق و رفتار پرسنل پرستاری در تمام روزهای بستری با شما چگونه بود؟	
				۳ مراقبت های پرستاری ارائه شده در طی روزهای بستری با شما چگونه بود؟	
				۴ تا چه حد در مورد بیماری و مراقبت های آن توسط پرسنل پرستاری به شما آموزش داده شد؟	
				۵ رضایت شما از انتقال به بخش بستری یا سایر واحدهای درمانی چگونه بود؟	
				۶ در طول مدت بستری در خصوص رژیم غذایی و نحوه مصرف داروها چقدر به شما آموزش داده شد؟	
				۷ حفظ اسرار و حریم خصوصی و پوشش بیمار در هنگام نقل و انتقالات توسط پرستار (رعایت مسائل شرعی)	
				۸ دسترسی شما به امکانات رفاهی مانند تلویزیون، تلفن، یخچال چگونه بود؟	
				۹ آیا از شرایط اتاق بستری خود راضی بودید؟ (نور، دما، تهویه)	
				۱۰ سرویس های بهداشتی از نظر بهداشت و تمیزی چگونه بود؟	
				۱۱ رضایت شما از تعویض لباس و ملحفه در روزهای بستری چگونه بود؟	
				۱۲ تا چه حد نظم و آرامش در محیط بخش موجود بود؟	
				۱۳ امکانات لازم برای انجام فرایض دینی مهیا بود؟	
				۱۴ میزان رضایت شما از انجام به موقع مراقبت های پرستاری چگونه است؟	
				۱۵ نحوه برخورد پرسنل رادیولوژی /سونوگرافی چگونه بود؟	رادیولوژی و سونوگرافی
				۱۶ آیا پرسنل رادیولوژی اقدامات قبل و بعد از انجام تصویربرداری /سونوگرافی را برای شما توضیح داده اند؟	
				۱۷ رضایت شما از کیفیت، تنوع و گرم بودن غذای بیمارستان چگونه بود؟	تغذیه
				۱۸ آیا از مقدار غذایی که در هر وعده به شما داده می شود راضی بودید؟	
				۱۹ اخلاق و رفتار پرسنل خدمات با شما چگونه بود؟	خدمات و بهداشت
				۲۰ میزان رضایت شما از تمیز بودن اتاق ها و راهروها چگونه است؟	
				۲۱ میزان رضایت شما از تمیز بودن سرویس های بهداشتی (روشویی، حمام و توالت) چگونه است	
				۲۲ میزان رضایت شما از حضور به موقع پزشک در هنگام نیاز چگونه است؟	خدمات پزشکی
				۲۳ میزان رضایت شما از طرز برخورد و اخلاق پزشکان چگونه است؟	
				۲۴ تا چه حد توسط پزشک در خصوص نوع بیماری و نحوه درمان به شما آگاهی داده شد؟	
				۲۵ میزان رضایت شما از دسترسی به امکانات رفاهی درمانی (از قبیل ویلچر، برانکارد، تخت، پتو و...) در صورت نیاز چگونه است	امکانات رفاهی -درمانی
				۲۶ میزان رضایت شما از دسترسی به داروهای مورد نیاز شما در داروخانه بیمارستان چگونه است	

کد: BB-QI-FO-05	بیمارستان بی بی حکیمه خاتون(س) گچساران	دانشگاه علوم پزشکی کهگیلویه و بویراحمد
	پرسشنامه سنجش رضایت بیماران بستری	

				میزان رضایت شما از وضعیت سرمایش و گرمایش و نور کافی چگونه است	۲۷	
				میزان رضایت شما از وجود همه خدمات پاراکلینیک مورد نیاز شما در بیمارستان(مثل آزمایش،عکس،سونوگرافی و...) چگونه است	۲۸	
				نحوه برخورد و حضور به موقع نماینده بیمه در بخش چگونه بود؟	۲۹	بیمه
				میزان رضایت شما از طرز برخورد و اخلاق کارکنان فیزیوتراپی در زمان فیزیوتراپی چگونه است	۳۰	فیزیوتراپی
				میزان رضایت شما از سرعت عمل و دقت پرسنل فیزیوتراپی چگونه است	۳۱	
				میزان رضایت شما از تجهیزات درمانی واحد فیزیوتراپی چگونه است	۳۲	
				آیا شما به حق خود که درباقت مطلوب خدمات سلامت است آگاهی دارید؟	۳۳	مفاد منشور
				آیا اطلاعات (نوع بیماری، دوره بیماری، خودمراقبتی) به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار شما قرار گرفته است؟	۳۴	حقوق بیمار
				آیا به شما حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه در مورد دریافت خدمات سلامت داده شده است؟	۳۵	
				آیا ارائه خدمات سلامت مبتنی بر احترام و با رعایت حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل راز داری بوده است؟	۳۶	
				آیا به شما درباره نحوه ی پیگیری رسیدگی به شکایات (صندوق رسیدگی به شکایات) اطلاعات کافی داده شده است؟	۳۷	
				در صورت نیاز، آیا مجددا جهت دریافت خدمات به این بیمارستان مراجعه یا آن را به دیگران جهت مراجعه توصیه می نمایید	۳۸	وفاداری
	خیر					
	بلی					

۱. اسم فرد یا افرادی که از آنها راضی هستید بنویسید.

۲. اسم فرد یا افرادی که از آنها شکایت دارید بنویسید.

۳. لطفا پیشنهادات و انتقادات خود را جهت ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده مطرح نمایید.