



تاریخ : ۱۳۹۱ / /

بیمارستان :

میزان رضایت						سؤالات	کد سؤال
خیر		تا حدودی		بلی		نگهبانی	کد سؤال
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
						طرز برخورد و رفتار نگهبانان بیمارستان	G1
						ارائه راهنمایی های لازم در بدو ورود به بیمارستان	G2
						برقراری نظم و انضباط در بیمارستان و بخش ها	G3
						حراست از اموال و وسایل و برقراری امنیت	G4
						سطح کلی رضایت در این محور	
خیر		تا حدودی		بلی		پزشک معالج	کد سؤال
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
						طرز برخورد و اخلاق پزشک معالج	P1
						حضور به موقع پزشک در هنگام نیاز	P2
						برقراری ارتباط صحیح با بیمار و همراه و ارائه راهنمایی های لازم	P3
						مهارت ، تجربه و دانش پزشک در تشخیص و درمان بیماری	P4
						ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد بیماری و روند درمان	P5
						توجه به نظرات، نیازها و سوالات بیمار در طول بستری	P6
						سطح کلی رضایت در این محور	
خیر		تا حدودی		بلی		کادر پرستاری	کد سؤال
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
						نحوه برخورد و روابط عاطفی پرستار با بیمار	N1
						راهنمایی و آموزش های مناسب خودمراقبتی و ارتقاء سلامت بیمار توسط پرستاری	N2
						بررسی مرتب و انجام به موقع مراقبت های پرستاری	N3
						سرعت ، دقت و مهارت پرستار در ارائه مراقبت های پرستاری	N4
						پاسخ سریع به درخواست ضروری بیمار	N5
						رعایت حریم بیمار حین ارائه اقدامات پرستاری و رازداری	N6
						سطح کلی رضایت در این محور	

میزان رضایت						سؤالات	کد سؤال
خیر		تا حدودی		بلی		خدمات تشخیصی	کد سؤال
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
						طرز برخورد و رفتار پرسنل آزمایشگاه	D1
						طرز برخورد و رفتار پرسنل رادیولوژی	D2
						رعایت مسائل شرعی در نمونه گیری و عکسبرداری	D3
						سرعت ، دقت و مهارت پرسنل در ارائه خدمات تشخیصی	D4
						انجام به موقع آزمایشات ، رادیولوژی ، سونوگرافی و	D5
						سطح رضایت کلی در این محور	
خیر		تا حدودی		بلی		محیطی و رفاهی	کد سؤال
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
						سکوت و آرامش در بخش	C1
						امکانات و لوازم رفاهی برای بیمار و همراه جهت مطالعه ، استراحت ، انجام فرائض دینی و وجود خط تلفن و	C2
						وضعیت نظافت و بهداشت بخش ، اتاق بیمار و سرویس های بهداشتی	C3
						وضعیت البسه ، ملافه و پتو از نظر تمیزی ، بهداشت و تعویض به موقع	C4
						وضعیت سرمایش و گرمایش بخش و اتاق بیمار	C5
						کیفیت و کمیت غذا	C6
						توزیع به موقع غذا	C7
						ساعت و برنامه روزانه ملاقات	C8
						سطح رضایت کلی در این محور	
خیر		تا حدودی		بلی		پذیرش و ترخیص	کد سؤال
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
						طرز برخورد و راهنمایی پرسنل واحد پذیرش	AD1
						رعایت نوبت در پذیرش	AD2
						سرعت تشکیل پرونده	AD3
						سرعت ، دقت و مهارت پرسنل پذیرش در انجام وظایف	AD4
						طرز برخورد و راهنمایی پرسنل واحد ترخیص	AD5
						رعایت نوبت در ترخیص	AD6
						سرعت انجام مراحل ترخیص	AD7
						سرعت ، دقت و مهارت پرسنل ترخیص در انجام وظایف	AD8
						سطح رضایت کلی در این محور	

سطح رضایت کلی بیماران از بیمارستان :