



پرسشنامه بررسی میزان رضایتمندی بیماران از بخش اورژانس

باسلام و احترام

پرسشنامه حاضر جهت دریافت نظرات ارزشمند شما در ارتباط با رضایت از خدمات این مرکز می باشد. ارائه پاسخ های دقیق و صادقانه شما موجب برنامه ریزی بهتر جهت بهبود مستمر کیفیت خدمات ارائه شده خواهد شد، لذا با تکمیل این پرسشنامه ما را در جهت ارائه بهتر خدمات درمانی و مراقبتی یاری فرمائید.

جنس: مذکر مونث سن: تاریخ:میزان تحصیلات: زیر دیپلم دیپلم کاردانی لیسانس ارشد و بالاتر

انتظامات :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی کم	متوسط	خیلی کم	کم
۱	رفتار و راهنمایی مطلوب کارکنان انتظامات					

پرسنل پذیرش و ترخیص :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی کم	متوسط	خیلی کم	کم
۲	ارایه راهنمایی لازم برای انجام امور بیمه گری					
۳	برخورد مناسب پرسنل ترخیص					
۴	برخورد مناسب پرسنل صندوق					
۵	سرعت انجام ترخیص					

زمان انتظار (معطل شدن) :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی کم	متوسط	خیلی کم	کم
۶	زمان انتظار برای تشکیل پرونده					
۷	زمان انتظار برای حضور پرستار پس از بستری در اورژانس					
۸	زمان انتظار برای ویزیت پزشک پس از بستری در اورژانس					
۹	زمان انتظار برای امور پاراکلینیک (جواب آزمایش، عکس رادیولوژی، ...)					
۱۰	زمان انتظار برای ترخیص از اورژانس یا انتقال به بخش های بیمارستان					

اقدامات پاراکلینیکی :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی کم	متوسط	خیلی کم	کم
۱۱	برخورد مناسب و پاسخگویی کارکنان تصویربرداری و آزمایشگاه و ...					
۱۲	ارائه آموزش و توضیحات لازم					



امکانات رفاهی :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی	زیاد	متوسط	خیلی کم	کم
۱۳	بهداشت اتاق ها و نظافت سرویس بهداشتی						
۱۴	برخورد مناسب پرسنل خدماتی						
۱۵	رضایت از تعویض لباس و ملحفه						
۱۶	رضایت از سیستم گرمایش و سرمایش و روشنایی						
۱۷	رعایت حفظ حریم خصوصی و تفکیک فضای زن و مرد						

مراقبت های پزشکی :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی	زیاد	متوسط	خیلی کم	کم
۱۸	برخورد مناسب و پاسخگویی پزشکان						
۱۹	ارائه آموزشهای لازم درطول درمان و ترخیص توسط پزشک به شما						
۲۰	پاسخ گویی مطلوب پزشکان به سوالات بیماران						
۲۱	در دسترس بودن پزشکان درصورت نیاز						

مراقبت های پرستاری :

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	خیلی	زیاد	متوسط	خیلی کم	کم
۲۲	معرفی پرستار در ابتدای شیفت به بیمار						
۲۳	برخورد مناسب و رفتار مطلوب پرستار						
۲۴	ارائه توضیحات لازم قبل از انجام مراقبت های پرستاری						
۲۵	پاسخگویی پرستاران به نیازهای مراقبتی شما (تسکین درد، پانسمان و...)						
۲۶	ارائه آموزش در مورد بیماری فعلی، رژیم غذایی و فعالیت شما						
۲۷	رعایت حریم خصوصی بیمار در حین انجام اقدامات مراقبتی توسط پرستار						
۲۸	توصیه های لازم به هنگام ترخیص (مراجعه مجدد، نحوه مصرف دارو، مراقبت های لازم در منزل و...)						

لطفا انتقادات و پیشنهادات خود را مرقوم فرمائید .

با تشکر