



فرم ب/۲
رضایتمندی بیماران

دستورالعمل: به هر جواب آری ۱۵ نمره تعلق میگیرد - به جواب خیر نمره ای تعلق نمیگیرد - به جواب تاحدودی که جوابی نسبی و بینابینی است در ستون وسط (فقط در مواردیکه با دایره مشخص شده) بسته به مورد نمره ای بین عدد ۱۴ تا ۱۰ منظور فرمائید. انتخاب مورد نظر را با علامت x مشخص نمائید.

ردیف	فرم ب/۲ - الف رضایتمندی بیماران	حد اکثر امتیاز	آری	تاحدودی	خیر
۷۳	آیا در این بیمارستان برای ارزیابی رضایتمندی بیماران برنامه ای وجود دارد	۱۵	☐	☐	☐
۷۴	آیا نگرش مدیریت به مسئله رضایتمندی به عنوان محصول عملکرد دویازوی اصلاحی مدیریت متجلی و مشهود است؟	۱۵	☐	☐	☐
۷۵	آیا مسئولین این بیمارستان نسبت به حاکمیت ارزشها و تضمین کیفیت خدمات در مدیریت خود معتقد بوده، در این جهات تلاش می نمایند؟	۱۵	☐	☐	☐
۷۶	آیا مسئولین بیمارستان روشهای اجرایی مناسبی را برای تحقق ارزشهای متعالی و ارتقای کیفیت خدمات مورد نیاز مردم و جلب رضایت ایشان اتخاذ نموده اند؟	۱۵	☐	☐	☐
۷۷	آیا جلب رضایت بیماران و مردم به عنوان یکی از اهداف اصلی این بیمارستان در فعالیتهای و عملکردها نمود و تجلی دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۷۸	آیا امور مالی به نحوی رسیدگی می شود که موجب نارضایتی بیماران را فراهم ننماید؟	۱۵	☐	☐	☐
۷۹	آیا کمیته های ارزشیابی درونی و اخلاق پزشکی در این بیمارستان فعالیت داشته و به مسئله رضایتمندی عنایت می نمایند؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۰	آیا در همه سطوح نسبت به نحوه برخورد انسانی و اخلاقی و عاطفی با بیماران و احترام به شخصیت انسانی و حقوق ایشان حساسیت وجود دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۱	آیا در همه سطوح نسبت به نحوه برخورد انسانی و رفتار صحیح با همراهان و بستگان بیماران مراقبت و دقت وجود دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۲	آیا تسهیلاتی برای راهنمایی موثر بیماران و ارائه اطلاعات مورد نیاز به مراجعین و حل مشکلات ایشان موجود است؟ (مانند واحد اطلاعات، بسیج همیاری و ...)	۱۵	☐	☐	☐
۸۳	آیا تسهیلات مورد نیاز بیماران ناتوان و نیازمند به کمک فراهم شده است؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۴	در بخش اداری آیا پرسنل به موقع در محل کار خود حاضر و نسبت به مردم با احترام رفتار می نمایند؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۵	آیا صندوق شکایات و پیشنهادات و ارتباط بین مردم و مسئولین در محلهای مناسب نصب می باشد؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۶	آیا نحوه برخورد و احترام به ملاقات کنندگان و همراهان بیماران مطلوب است؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۷	آیا سرعت عمل و دقت عمل نسبت به حل مشکلات و درمان بیماران فوریتها رضایت بخش است؟	۱۵	☐	☐	☐



فرم ب/۲
رضایتمندی بیماران

دستورالعمل: به هر جواب آری ۱۵ نمره تعلق میگیرد - به جواب خیر نمره ای تعلق نمیگیرد - به جواب تاحدودی که جوابی نسبی و بینابینی است در ستون وسط (فقط در مواردیکه با دایره مشخص شده) بسته به مورد نمره ای بین عدد ۱ تا ۱۴ منظور فرمائید. انتخاب مورد نظر را با علامت x مشخص نمائید.

ردیف	فرم ب/۲ - الف رضایتمندی بیماران	حداکثر امتیاز	آری	تاحدودی	خیر
۸۸	آیا اسرار بیماران حفظ می شود و برای این هدف از شیوه های مطمئنی تبعیت میگردد؟	۱۵	☐	☐	☐
۸۹	آیا امکان ارتباط حضوری بین بیماران و همراهان با مسئولین بیمارستان در اغلب شرایط فراهم می باشد؟	۱۵	☐	☐	☐
۹۰	آیا امکانات مورد نیاز برای ارائه خدمات موثر به بیماران فراهم شده و از امکانات موجود استفاده مطلوب به عمل می آید؟	۱۵	☐	☐	☐
۹۱	آیا نتایج درمانی در مجموع رضایت بخش و موجبات خشنودی بیماران و مردم را فراهم می نماید؟	۱۵	☐	☐	☐
۹۲	آیا بیماران در این بیمارستان به سهولت به پزشکان مورد نظر دسترسی دارند؟	۱۵	☐	☐	☐
جمع امتیازات فرم ب/۲ - الف رضایتمندی بیماران		۲۰۰			

فرم ب/۲
رضایتمندی بیماران

ردیف	فرم ب/۲ - الف رضایتمندی بیماران
۹۳	چنانچه در مورد سنجش رضایت بیماران و مردم در این بیمارستان تجارب ارزنده ای موجود است بطور خلاصه و صریح و خوانا در زیر مرقوم فرمائید. بهترین تجارب به بیمارستانهای دیگر معرفی خواهند شد:
۹۴	عوامل احتمالی که در این بیمارستان موجب نارضایتی بیماران و مردم میگردد، کدامند؟ لطفا مهمترین عوامل را به ترتیب اولویت نام برده و راه حلهای پیشنهادی اصلاحی خود را نیز مرقوم فرمائید:
۹۵	در مورد سیستم سنجش رضایتمندی بیماران و مردم در این بیمارستان یکی از جملات زیر را انتخاب و بصورت مکتوب مرقوم فرمائید. ۱- بسیار فعال و موثر و پویا ۲- فعال و در حد تکاپوی نیازها ۳- نسبتا فعال ، با عملکرد قابل قبول ۴- ناکافی کم فعالیت ، عدم تکاپو ۵- غیر قابل قبول ، ضعیف و نارسا



فرم ب/۴

رضایتمندی بیماران

دستورالعمل: هر کدام از این موضوعات در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد، در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گزرا، به مرجع مناسب برای مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است.

ردیف	فرم ب/۴ - ب	رضایتمندی بیماران	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۹۶	سهولت دسترسی به خدمات و مراقبتهای مورد نیاز		۱۰	---	قضاوت گروه ارزشیابی
۹۷	تداوم خدمات اساسی مورد نیاز مانند فوریتهای		۱۰	---	بازدید از فوریتهای و گزارشات
۹۸	دسترسی به امکانات و داروهای مورد نیاز و عدم نگرانی بیماران		۱۰	---	بررسی لیست و ذخیره داروئی
۹۹	ارزیابی از وجود، اثر بخشی، استمرار و کفایت سیستم سنجش رضایتمندی در این بیمارستان		۳۰	---	بررسی سیستم موجود و مذاکره با مسئولین بیمارستان
۱۰۰	استفاده از روشها و شگردهای محلی برای جلب رضایت بیماران و مردم		۱۰	---	برداشت از تجارب گذشته
۱۰۱	سهولت دسترسی مردم به بیمارستان مخصوصا اورژانس		۱۵	---	مشاهده محلهای ورودی
۱۰۲	راهنمایی موثر بیماران و همراهان درون بیمارستان		۱۰	---	بررسی سیستم راهنمایی درونی
۱۰۳	نحوه برخورد محترمانه با بیماران و مراجعین در تمام سطوح		۱۵	---	قضاوت گروه ارزشیابی
۱۰۴	ارزیابی از میزان حضور به موقع و موثر کادر پزشکی در محلهای طبابت		۱۵	---	از مجموع شواهد و مشاهدات
۱۰۵	دقت، سرعت و احترام به بیماران در زمان پذیرش، قبل و بعد از آن		۱۵	---	مصاحبه با تعدادی از بیماران
۱۰۶	ارزیابی از نحوه برخورد انسانی پزشکان با بیماران در این بیمارستان		۱۵	---	قضاوت گروه ارزشیابی
۱۰۷	ارزیابی از نحوه برخورد انسانی پرستاران با بیماران در این بیمارستان		۱۵	---	قضاوت گروه ارزشیابی
۱۰۸	ارزیابی از نحوه برخورد انسانی پرسنل اداری با بیماران و همراهان		۱۰	---	قضاوت گروه ارزشیابی
۱۰۹	ارزیابی از نحوه برخورد انسانی پرسنل خدماتی با بیماران و همراهان		۱۰	---	قضاوت گروه ارزشیابی



فرم ب/۴

رضایتمندی بیماران

دستورالعمل: هر کدام از این موضوعات در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد، در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب برای مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است.

ردیف	فرم ب/۴ - ب	رضایتمندی بیماران	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۱۱۰		ارزیابی از نحوه برخورد انسانی پرسنل انتظامات با بیماران و همراهان	۱۰	---	قضاوت گروه ارزشیابی و مردم
۱۱۱		دسترسی آسان و بدون تشریفات زائد به خدمات آزمایشگاه	۱۰	---	بررسی سیستم خدمات آزمایشگاه
۱۱۲		دسترسی آسان و بدون تشریفات زائد به خدمات رادیولوژی	۱۰	---	بررسی سیستم خدمات رادیولوژی
۱۱۳		سرعت و دقت پاسخگویی و برخورد مناسب در آزمایشگاه و رادیولوژی	۱۰	---	از دیدگاه بیماران و مردم
۱۱۴		فراهم بودن داروهای مورد نیاز در سیستم داروئی بیمارستان	۱۵	---	بررسی سیستم داروئی از نزدیک
۱۱۵		فراهم بودن ملزومات مورد نیاز تشخیصی - درمانی در بیمارستان	۱۵	---	مشاهده و مصاحبه و گزارشات
۱۱۶		نظیف بودن و جنبه های ظاهری بیمارستان بطور اعم	۱۵	---	مشاهده و قضاوت گروه ارزشیابی
۱۱۷		وضعیت ظاهری و رفاهی و بهداشتی سالنهای انتظار	۱۰	---	مشاهده این اماکن از نزدیک
۱۱۸		وضعیت ظاهری و رفاهی و بهداشتی اتاقهای بیماران	۱۰	---	مشاهده این اماکن از نزدیک
۱۱۹		وضعیت ظاهری و رفاهی و بهداشتی فضاهای اداری	۱۰	---	مشاهده این اماکن از نزدیک
۱۲۰		وضعیت ظاهری و رفاهی و بهداشتی فضاهای پاراکلینیکی	۱۰	---	مشاهده این اماکن از نزدیک
۱۲۱		وضعیت ظاهری و رفاهی و بهداشتی سایر اماکن بیمارستان	۱۰	---	مشاهده این اماکن از نزدیک
۱۲۲		دسترسی موثر و سریع به تلفن عمومی	۱۰	---	مشاهده محل های نصب تلفن
۱۲۳		فراهم بودن پتو و ملحفه و نظافت و کیفیت تختهای بیماران	۱۵	---	بررسی در بخشهای مختلف



فرم ب/۲

رضایمندی بیماران

دستورالعمل: هر کدام از این موضوعات در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد، در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب برای مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است.

ردیف	فرم ب/۲ - ب	ارضا یتمندی بیماران	حدا کثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۱۲۴	وضعیت لباس بیماران از نظر آراستگی و نظافت	۱۵	---	مشاهده در بخشهای مختلف	
۱۲۵	دسترسی به مواد تمیز کننده و ضد عفونی کننده در محلهای مورد نیاز بیماران و امکان مراعات موازین بهداشتی فردی و جمعی	۱۰	---	ملاحظه این مواد و دسترسی به آنها در محلهای مربوطه	
۱۲۶	مدت انتظار قبل از دریافت خدمات درمانگاهی مانند ویزیت شدن	۱۰	---	پرسش از منتظرین ویزیت	
۱۲۷	مدت انتظار قبل از دریافت خدمات پاراکلینیک	۱۰	---	پرسش از دریافت کنندگان خدمات	
۱۲۸	مدت انتظار قبل از دریافت خدمات درمانی بستری مانند عمل جراحی	۱۰	---	پرسش از بیماران ومسئولین	
۱۲۹	فرآیند ترخیص بیمار از نظر سرعت عمل ، مراعات شرایط بیمار و ...	۱۵	---	بررسی این فرآیند در حال انجام	
۱۳۰	ارزیابی از عملکرد و نقش مدد کاران اجتماعی و دسترسی به ایشان	۱۰	---	مصاحبه با مددکاران	
۱۳۱	امکان مراجعه به مسئولین بیمارستان و ملاقات با ایشان و طرح مشکلات و ایراد انتقادات و پیشنهادات و نبود تشریفات زائد	۱۵	---	پرسش از مسئولین و بیماران و منشیان روسا و مدیران	
۱۳۲	نحوه برخورد کادر نگهداری و انتظامات در طول مدت مراجعه ، اقامت و ترخیص بیماران و در زمان رفت و آمد بستگان و همراهان	۱۰	---	تنها از دیدگاه مردم و بیماران معتبر است	
۱۳۳	رضایت از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران شیفت صبح	۱۰	---	پرسش از بیماران و پرستاران	
۱۳۴	رضایت از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران شیفت عصر	۱۰	---	پرسش از بیماران و پرستاران	
۱۳۵	رضایت از نحوه ارائه خدمات پرستاری و رفتار پرستاران شیفت شب	۱۰	---	پرسش از بیماران و پرستاران	
۱۳۶	وضعیت سرمایش و گرمایش اتاقهای بیماران و سایر اماکن مراجعه	۱۰	---	بررسی از نزدیک	
۱۳۷	وضعیت تغذیه بیماران و رضایت از کیفیت غذاهای پذیرائی شده	۱۰	---	تنها اظهارات بیماران معتبر است	



فرم ب/۲
رضایتمندی بیماران

دستورالعمل: هر کدام از این موضوعات در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد، در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب برای مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است.

ردیف	فرم ب/۲ - ب	رضایتمندی بیماران	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۱۳۸		امکانات رفاهی دیگر برای بیماران و همراهان به ویژه در مورد کودکان	۱۵	---	پرسش از نزدیکان بیماران
۱۳۹		تأمین نیازهای ضروری بیماران برای انجام احکام عملی شرع مقدس	۱۵	---	بررسی در بخش های مختلف
۱۴۰		مراعات مبانی ارزشی و اعتقادی در مورد احترام بیماران در همه شرایط	۱۵	---	قضاوت بیماران و مردم
۱۴۱		هزینه های بیمارستانی و مراعات شرایط اقتصادی بیماران کم بضاعت	۱۰	---	بررسی سیستم حسابداری
۱۴۲		ارزیابی از اعتماد متقابل بین بیماران و پزشکان و حفظ اسرار بیماران	۱۰	---	مصاحبه با بیماران و پزشکان
۱۴۳		برخورد توأم با احترام در حین معاینه، درمان و سایر خدمات	۱۰	---	اظهارات بیماران
۱۴۴		برقراری آرامش در بخش ها و سایر اماکن بیمارستان	۱۰	---	قضاوت گروه ارزشیابی
۱۴۵		رضایت از لباس و پوشش مناسب با شئون بیماران و سهولت امکان تعویض البسه در صورت تقاضای بیماران و یا تشخیص پرستاران	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۴۶		تسهیل مؤثر دردها و رضایت بیماران از شیوه های درمانی متخذه	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۴۷		احترام به خلوت بیماران و معاینه در شرایطی که بیماران احساس آرامش دارند و حریم و حرمت ایشان مراعات میگردد	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۴۸		توجه به نظرات و خواسته های بیماران در اتخاذ تصمیمات درمانی	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۴۹		حاضر شدن بموقع پزشکان در صورت نیاز یا درخواست بیماران	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۵۰		رسیدگی به مشکلات عاطفی و روحی بیماران و مسائل و تبعات ناشی از بیماری، علاوه بر مشکلات جسمانی	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۵۱		صدور توصیه ها و دستورات لازم قبل از مبادرت به ترخیص	۱۰	---	مصاحبه با بیماران



فرم ب/۴
رضایتمندی بیماران

دستورالعمل: هر کدام از این موضوعات در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد، در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب برای مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است.

ردیف	فرم ب/۴ - ب / رضایتمندی بیماران	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۱۵۲	تعیین تکلیف ادامه درمان و مراجعات بعدی و دادن خلاصه پرونده به بیمار در زمان ترخیص	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۵۳	سهولت امکان مراجعات بعدی در هر زمان که ضرورت اقتضا نماید	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۵۴	احساس اطمینان خاطر و نتیجه مطلوب در زمان ترک بیمارستان	۱۰	---	مصاحبه با بیماران
۱۵۵	ارزیابی نهایی شما از تحقق رضایتمندی بیماران نسبت به بیمارستان	۱۰	---	قضاوت گروه ارزشیابی
جمع امتیازات فرم ب/۴ - ب / رضایتمندی بیماران		۷۰۰		