

	FORMULARZ		FZSZ- 4.2
	ANKIETA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI PACJENTA PORADNI		Strona 1/2
	Obowiązuje : WSZYSTKIE KO SZPITALA	DATA 01.06.2017	WYDANIE 1

ANKIETA

Szanowni Państwo,

W trosce o stałe podnoszenie jakości pracy **Poradni Specjalistycznych i POZ przy Szpitalu Rejonowym w Raciborzu** oraz w celu zapewnienia najlepszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań pacjentów, zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Wypełnione ankiety prosimy składać do oznaczonej skrzynki w holu głównym szpitala.

Ogólne zasady wypełnienia ankiety:

Przy każdym pytaniu w ankiecie określony jest poziom świadczeń w skali 1-4 (cyfra 4 – ocena najwyższa, 1 – ocena najniższa), przy czym poszczególne cyfry oznaczają:

- 4** – poziom bardzo wysoki
- 3** - poziom wysoki
- 2** – poziom w normie
- 1** – poziom niezadowolający

Wybraną ocenę należy oznaczyć krzyżykiem.

Można odpowiedzieć na wszystkie pytania lub tylko na część.

Dane o pacjencie:

Wiek lat

Wykształcenie

Płeć: kobieta / mężczyzna*

Jeżeli Pani/Pan uważa, że można podać dalsze dane osobowe, to proszę to uczynić.

Nazwa poradni w jakiej Pani/Pan przebywał/a

.....

Ile wynosił czas oczekiwania na poradę specjalistyczną (dni, tygodni, miesięcy)

.....

* właściwą odpowiedź podkreślić

1. Rejestracja do poradni :

Cecha	1	2	3	4
Czas załatwiania formalności w rejestracji związanych z przyjęciem do poradni				
Wyjaśnienia i informacje udzielane pacjentom w rejestracji				
Uprzejmość, życzliwość, cierpliwość personelu w rejestracji				

2. Poczekalnie w poradniach

Cecha	1	2	3	4
Ogólne warunki lokalowe w poczekalni w trakcie oczekiwania na przyjęcie do poradni (stan czystości, W-C)				
Stan wyposażenia pomieszczeń w poczekalni (dostępność do szatni, wieszaków na odzież, miejsca siedzące, tablice informacyjne, oznaczenia poszczególnych gabinetów w poradni)				
Reakcja na prośby i interwencje pacjenta w poczekalni przez personel poradni				

	FORMULARZ		FZSZ- 4.2
	ANKIETA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI PACJENTA PORADNI		Strona 2/2
	Obowiązuje : WSZYSTKIE KO SZPITALA	DATA 01.06.2017	WYDANIE 1

3. Opieka pielęgniarska w poradni

Cecha	1	2	3	4
Czas poświęcony pacjentom przez pielęgniarki				
Fachowość (kompetencje) pielęgniarek w poradni *				
Wyjaśnienia i informacje udzielane pacjentom przez pielęgniarki				
Cechy osobowościowe pielęgniarek w poradni (uprzejmość, cierpliwość, kultura osobista) *				
Reakcje pielęgniarek na prośby pacjentów				

4. Opieka lekarska w poradni

Cecha	1	2	3	4
Czas poświęcony pacjentom przez lekarzy				
Fachowość (kompetencje) lekarzy w poradni *				
Wyjaśnienia i informacje dotyczące leczenia udzielane pacjentom przez lekarzy				
Cechy osobowościowe lekarzy (uprzejmość, cierpliwość kultura osobista) *				
Dostępność, czas oczekiwania na przyjęcie do poradni przez lekarza *				

5. Prawa Pacjenta:

Cecha	1	2	3	4
Sposób poinformowania o obowiązującym Regulaminie Organizacyjnym i przysługujących Prawach i Obowiązках Pacjenta				
Zostałem/am poinformowany/a o możliwości zapoznania się z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Szpitala i przysługującymi mi Prawami i Obowiązками Pacjenta	TAK / NIE *			

* Jeśli Pani/Pan uważa za stosowne proszę podać bliższe informacje (dane osobowe, okoliczności zdarzenia)

.....

.....

6. Czy wśród personelu poradni są osoby, które szczególnie zasługują na wyróżnienie. Jeżeli Pani/Pan tak uważa, to można podać imię i nazwisko tej osoby

.....

.....

7. Uwagi

.....

.....

8. Data wypełnienia ankiety Dziękuję bardzo za wypełnienie ankiety