



## نام واحد: رسیدگی به امور بیماران

## عنوان دستورالعمل: سنجش رضایت مندی بیمار، همراهان و کارکنان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۲/۱۱/۰۲	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱/۲	PR-W-۰۲۱/۰۳

هدف: سنجش رضایت مندی بیمار و همراه بیمار و کارکنان به منظور شناسایی گلوگاه های احتمالی ارائه ی خدمت و اصلاح آنان به منظور تکریم حق قانونی بیماران و همراهان در استفاده از خدمات سلامت به شیوه ی ایمن و اثربخش  
دامنه کاربرد: کلیه ی بخش / واحدها ارائه دهنده ی خدمت بستری و سرپایی به ارباب رجوع - واحد بهبود کیفیت- واحد مددکاری- واحد رسیدگی به امور بیماران

تعریف: رضایتمندی بیمار به معنای گزارش وی از کیفیت درمانی و تأثیر متقابل بین بیمار و ارائه کنندگان خدمات سلامتی - درمانی و یک معیار مهم برای سنجش کیفیت مراقبت های بهداشتی شناخته شده است.

شرح اقدامات:

### سنجش رضایت مندی بیمار و همراه بیمار

#### مسئول بهبود کیفیت

- ۱- پرسشنامه های مجزای سنجش رضایت مندی بیماران جهت بخش های بستری، سرپایی، اتفاقات در زمان بستری و پس از ترخیص تنظیم نمایید.
- ۲- پرسشنامه ی مجزای سنجش رضایت مندی همراهان بیمار تنظیم نمایید.
- ۳- پایایی پرسشنامه ها را در نمونه های استاندارد، به وسیله ی آزمون آلفای کرونباخ بسنجید.

داده ها را وارد Spss کنید.

از گزینه های **Analyse**، تب **Reliability Test و scale** را انتخاب کنید  
در صورتی که آلفای به دست آمده بالاتر از ۰,۷ باشد، پرسشنامه های پایایی دارد.

- ۴- به منظور سنجش روایی پرسشنامه ها، محتوی آنان را به تایید سه تن از اساتید دانشکده ی مدیریت اطلاع رسانی قرار دهید.

#### رابط امور قراردادها

- ۵- از یک تن از دانشجویان داوطلب جهت کار دانشجویی در غالب قوانین مصوب دانشگاه، به منظور انجام مصاحبه ها استفاده نمایید.



## نام واحد: رسیدگی به امور بیماران

عنوان دستورالعمل: سنجش رضایت مندی بیمار، همراهان و کارکنان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۲/۱۱/۰۲	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱/۲	PR-W-۰۲۱/۰۳

## مسئول بهبود کیفیت

۶- نحوه ی برخورد صحیح و مصاحبه با بیمار را به وی آموزش دهید.

## برقراری ارتباط صمیمانه در ابتدای گفتگو

## پرهیز از بیان جملات امری و کتابی

## اطمینان دادن به بیمار در زمینه ی اصل رازداری مکالمات

## تاکید بر اینکه ایشان جزء ذی نفعان بیمارستان نیستند.

- ۷- در ابتدای هر فصل، پرسشنامه های زمان بستری را به تعداد جامعه ی نمونه استاندارد، چاپ نموده و در اختیار مصاحبه گر بیمارستان قرار دهید.
- ۸- در ابتدای هر فصل، پرسشنامه های پس از ترخیص را به تعداد جامعه ی نمونه استاندارد، چاپ نموده و در اختیار مسئول آموزش سلامت بیمارستان که پس از ترخیص با بیماران در ارتباط است، قرار دهید.
- ۹- در انتهای هر فصل، پرسشنامه ها را جمع آوری و جهت تحلیل در نرم افزار SPSS وارد نمایید.
- ۱۰- نتایج تحلیل را در جلسه ی مشترک با حضور مدیران و مسئولان داخلی بیمارستان بررسی نموده و جهت نقاط چالش برانگیز با همفکری اعضا، اقدام اصلاحی یا برنامه ی بهبود کیفیت تنظیم نمایید.
- ۱۱- در سری های بعدی سنجش رضایت مندی، همواره به منظور سنجش اثربخشی اقدامات، آمار را با دوره های قبلی مقایسه نمایید.
- ۱۲- نتایج سنجش رضایت مندی را جهت دسترسی کلیه ی پرسنل بر پوشه ی QA بازگذاری نمایید.

## سنجش رضایت مندی کارکنان

## مسئول بهبود کیفیت

- ۱۳- پرسشنامه ی مجزای سنجش رضایت مندی کارکنان را تنظیم نمایید.
- ۱۴- پایایی پرسشنامه ها را در نمونه های استاندارد، به وسیله ی آزمون آلفای کرونباخ بسنجید.

داده ها را وارد Spss کنید.

از گزینه های **Analyse**، تب **scale** و **Reliability Test** را انتخاب کنید

در صورتی که آلفای به دست آمده بالاتر از ۰,۷ باشد، پرسشنامه های پایایی دارد.



## نام واحد: رسیدگی به امور بیماران

## عنوان دستورالعمل: سنجش رضایت مندی بیمار، همراهان و کارکنان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۲/۱۱/۰۲	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱/۲	PR-W-۰۲۱/۰۳

- ۱۵- به منظور سنجش روایی پرسشنامه ها، محتوی آنان را به تایید سه تن از اساتید دانشکده ی مدیریت اطلاع رسانی قرار دهید.
- ۱۶- در انتهای هر شش ماهه، پرسشنامه ها را به تعداد جامعه ی نمونه استاندارد، چاپ نموده و در اختیار مسئولین بخش ها / واحدها بیمارستان قرار دهید.
- ۱۷- در انتها، پرسشنامه ها را جمع آوری و جهت تحلیل در نرم افزار SPSS وارد نمایید.
- ۱۸- نتایج تحلیل را در جلسه ی مشترک با حضور مدیران و مسئولان داخلی بیمارستان بررسی نموده و جهت نقاط چالش برانگیز با همفکری اعضا، اقدام اصلاحی یا برنامه ی بهبود کیفیت تنظیم نمایید.
- ۱۹- در سری های بعدی سنجش رضایت مندی، همواره به منظور سنجش اثربخشی اقدامات، آمار را با دوره های قبلی مقایسه نمایید.
- ۲۰- نتایج سنجش رضایت مندی را جهت دسترسی کلیه ی پرسنل بر پوشه ی QA بازگذاری نمایید.

**مستندات و سوابق:** مستندات مربوط به سنجش پایایی و روانی پرسشنامه ها - پرسشنامه های سنجش رضایت مندی - گزارش تحلیلی رضایت سنجی کارکنان، بیمار و همراهان بیمار  
منابع و مراجع: تشخیص بیمارستان

ابلاغ کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
آقای دکتر علی امانتی	اقای حمیدرضا بدیعی	مسئول بهبود کیفیت	الهام امین
		مسئول حقوق گیرنده خدمت	میلاذ مختاری
ریاست بیمارستان	مدیریت بیمارستان	کارشناس دفتر بهبود کیفیت	الهام سلیمانی
		هیئت عملی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی شیراز	دکتر عرفان خوارزمی