

برنامه نحوه رضایت سنجی از همراهان به شرح ذیل می باشد:

- ۱- سنجش رضایت از همراهان با پرسشنامه پایا و روا که به تصویب کمیته پایش و سنجش کیفیت رسیده است توسط مسئول حقوق گیرندگان خدمت انجام می پذیرد.
- ۲- بازه زمانی برای انجام رضایت سنجی هر ۳ ماه یکبار در ماه های خرداد، شهریور، آذر و اسفند می باشد.
- ۳- نتایج رضایت سنجی در جلسه مشترک کمیته اخلاق بالینی و کمیته پایش و سنجش کیفیت بررسی و موارد معنی دار اعم از موارد بحرانی و موفق، شناسایی و گزارش نهایی به تیم رهبری و مدیریت ارائه می شود.
- ۴- حداقل شاخص هایی که در این نظر سنجی مد نظر می باشد شامل: متوسط رضایت کلی، متوسط رضایت در هر محور / پرسش، رضایت کلی در هر بخش و رضایت در هر محور / پرسش در هر بخش، مقایسه نتایج کلی و محور به محور در بخش های مختلف.
- ۵- فرم ارزیابی: شامل ۹ سوال می باشد. برای پاسخ به سوالات از مقیاس لیکرت (خیلی کم / ۰ / کم / ۱ / ۲۵٪، متوسط / ۲ / ۵۰٪، زیاد / ۳ / ۷۵٪، خیلی زیاد / ۴ / ۱۰۰٪) استفاده شده است.
- ۶- نحوه تکمیل فرم: مصاحبه حضوری از همراهان می باشد.
- ۷- نحوه نمره دهی: بعد امتیاز دهی سوالات، نمره کسب شده مشخص می شود.
- ۸- تعداد فرم های تکمیلی و بخش های مورد ارزیابی: بطور راندم ۱۰ فرم ارزیابی برای بخش های جراحی مردان، جراحی زنان، زنان زایمان / بلوک زایمانی و بخش های ویژه (در مجموع ۴۰ فرم) تکمیل می گردد.
- ۹- ارائه گزارش: نتایج در تیم مدیریت و رهبری بررسی شده و در صورت لزوم اقدام اصلاحی تدوین و به بخش های مربوطه ابلاغ می گردد.
- ۱۰- نشر نتایج: گزارش نتایج به صورت نمودار و درصد به بخش های مربوطه ارسال می شود.

رضائی

مسئول حقوق گیرندگان خدمت

رونوشت به: مدیرعامل، مدیریت، مدیریت دفتر پرستاری