



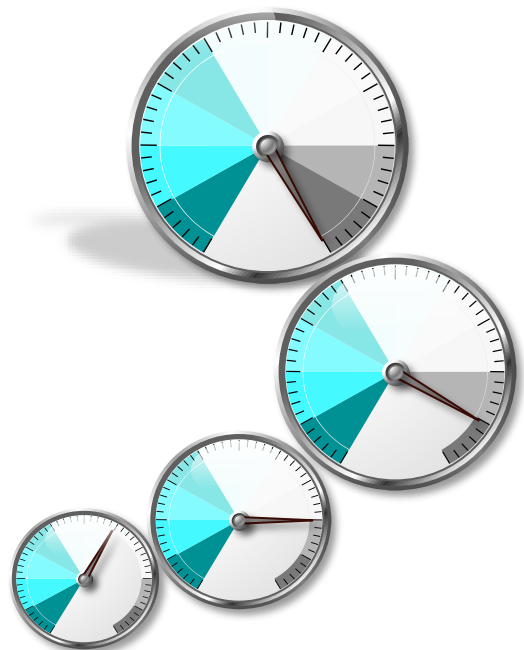
# گزارش نظرسنجی از مخاطبان در خصوص نحوه ارائه خدمات درمانی به بیماران بستری بیمارستان تخصصی البرز (سیلاد البرز)

شش ماهه اول سال ۱۴۰۳



اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی  
معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌ها

آبان ماه ۱۴۰۳



## أَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا «۳۴»

به پیمان وفا کنید، که (در قیامت) از عهد و پیمان سؤال خواهد شد.  
آیه ۳۴ سوره اسراء



بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت

(۱۴۰۳/۰۶/۰۶)

این نعمت الهی است؛ اینکه انسان بتواند خدمت کند به مردم، نعمت بزرگی است. خیلی‌ها دوست دارند خدمت کنند، فرصت برایشان پیش نمی‌آید. خدا به شما این فرصت را داده؛ خدا را شکر کنید، سپاسگزاری کنید، قدردان باشید، از خدای متعال کمک بخواهید، این مسئولیت را امانت خدا و امانت مردم بدانید و از این مسئولیت و مأموریت بزرگ پاسداری کنید.

## فهرست

## صفحه

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| پیشگفتار .....                                                                                        | ۵  |
| گزیده نتایج کمی نظرسنجی .....                                                                         | ۶  |
| خصوصیات جمعیت نمونه .....                                                                             | ۷  |
| فصل اول .....                                                                                         | ۸  |
| ۱. بخش اول؛ ارزیابی از نحوه ارائه خدمات در مراکز ملکی به بیماران بستری در اورژانس .....               | ۸  |
| ۱-۱. بخش‌های بستری بیماران .....                                                                      | ۸  |
| ۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه اطلاع‌رسانی (نصب تابلو / دستورالعمل‌های بازدید / علائم نشانگر) ..... | ۸  |
| ۱-۳. بستری شدن بیمار در بخش اورژانس .....                                                             | ۹  |
| ۱-۳-۱. شرایط مراجعه به اورژانس .....                                                                  | ۹  |
| ۱-۳-۲. مدت زمان انتظار در اورژانس (تریاز) جهت دریافت خدمت .....                                       | ۱۰ |
| ۱-۳-۳. رعایت حریم شخصی در اورژانس .....                                                               | ۱۱ |
| ۱-۳-۴. رفتار محترمانه با بیماران در اورژانس .....                                                     | ۱۲ |
| ۲. بخش دوم؛ نحوه ارائه خدمات در مراکز ملکی به بیماران بستری در بخش .....                              | ۱۳ |
| ۲-۱. بستری تمام وقت در بخش اورژانس یا انتقال به سایر بخش‌ها .....                                     | ۱۳ |
| ۲-۱-۱. مدت زمان انتظار جهت بستری در بخش .....                                                         | ۱۳ |
| ۲-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از رعایت حریم شخصی بیماران .....                                           | ۱۴ |
| ۲-۱-۳. میزان رضایت مخاطبان از نظافت اتاق .....                                                        | ۱۵ |
| ۲-۱-۴. میزان رضایت مخاطبان از نظم و آرامش .....                                                       | ۱۶ |
| ۲-۱-۵. میزان رضایت مخاطبان از لباس و ملحفه .....                                                      | ۱۷ |
| ۲-۱-۶. میزان رضایت مخاطبان از بهداشت سرویس بهداشتی .....                                              | ۱۸ |
| ۲-۲. سرو غذا در بیمارستان .....                                                                       | ۱۹ |
| ۲-۲-۱. میزان رضایت مخاطبان از تنوع و کیفیت غذای بیمارستان .....                                       | ۱۹ |
| فصل دوم .....                                                                                         | ۲۰ |
| ۱. بخش اول؛ نحوه ارائه خدمات تخصصی در مراکز ملکی به بیماران .....                                     | ۲۰ |
| ۲-۱-۱. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پزشکان .....                                                | ۲۰ |

- ۲-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات پزشک ..... ۲۱
- ۲-۱-۳. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواستها ..... ۲۲
- ۲-۱-۴. میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات درمانی پرستاران ..... ۲۳
- ۲-۱-۵. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پرسنل و ارائه خدمات آزمایشگاه ..... ۲۴
- ۲-۱-۶. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و ارائه خدمات پرسنل بخش رادیولوژی ..... ۲۴
- ۲-۱-۷. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و خدمات پرسنل داروخانه ..... ۲۴
۲. بخش دوم؛ نحوه ارائه خدمات جراحی در مراکز ملکی به بیماران ..... ۲۵
- ۲-۲-۱. انجام عمل جراحی در ایام بستری ..... ۲۵
- ۲-۲-۱-۱. توضیحات پزشک در خصوص عوارض عمل جراحی به بیمار ..... ۲۶
- ۲-۲-۲. ارائه اطلاعات کافی در خصوص زمان ترخیص ..... ۲۶
- ۲-۲-۳. ارائه اطلاعات کافی برای مراقبتهای لازم در خانه و پیگیریهای بعدی ..... ۲۷
- ۲-۲-۴. تجویز داروی جدید برای مصرف در خانه ..... ۲۷
- ۲-۲-۴-۱. ارائه توضیحات در خصوص عوارض جانبی دارو ..... ۲۸
- ۲-۲-۵. مراجعه دوم یا بیشتر به بیمارستان جهت ارائه مدارک یا ادامه روند درمان ..... ۲۸
- ۲-۲-۵-۱. ارائه توضیحات در خصوص همراه داشتن مدارک پزشکی در مراجعات مجدد ..... ۲۹
- ۲-۲-۶. ارزیابی کلی از خدمات دریافت شده از مرکز درمانی ..... ۲۹
۳. ضمیمه: پرسشنامه نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات درمانی بستری (بخش اوژانس و بستری) مراکز ملکی ..... ۳۰

## پیشگفتار

مراکز درمانی سازمان به عنوان یکی از موسسات بهداشتی و درمانی، نقش مهمی در ارتقای سلامت جامعه دارند و عملکرد هماهنگ آن‌ها با مجموعه‌هایی از عوامل سیاسی، اجتماعی و فرهنگی منجر به تأمین سلامت مردم می‌شود. در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، مراقبت‌های بهداشتی سریع‌ترین خدمات در حال رشد می‌باشند. از آنجایی که مردم به عنوان مشتریان یک سیستم بهداشتی در نظر گرفته می‌شوند، لذا سطح رضایت آن‌ها می‌تواند به عنوان شاخصی برای ارزیابی کیفیت مراقبت‌های ارائه شده و کارایی سیستم بهداشتی در نظر گرفته شود. در واقع رضایت بیماران یک مفهوم ذهنی تحت تأثیر جنبه‌های مختلف خدمات بهداشتی است و رضایت‌مندی می‌تواند به عنوان یک قدرت و توانایی برای سیاست بهداشتی در نظر گرفته شود که تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند، تخصص و رفتار مراقبتی، سطح مراقبت‌های اولیه و ثانویه، مسافت طی شده و زمان صرف شده برای دریافت خدمات، حریم خصوصی بیمار در هنگام دریافت خدمات بهداشتی و هزینه می‌باشد. لذا مطالعات انجام شده در قالب «گزارش توصیفی و تحلیلی نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات به بیماران بستری در بیمارستان تخصصی البرز (میلاد البرز)» به عنوان یک ابزار کاربردی و بازتاب‌دهنده نظرات مخاطبان این حوزه و به منظور ارتقاء سیاست‌گذاری‌ها در جهت بهبود کیفیت سیستم سلامت، سطح رفاه عمومی و رسیدن به توسعه و رفاهی عادلانه، موثر می‌باشد.

## اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی

## گزیده نتایج کمی نظرسنجی

هدف اصلی این نظرسنجی «سنجش رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات درمانی بستری در بیمارستان تخصصی البرز» است. این نظرسنجی از نظر نوع تحقیق کاربردی و از نظر هدف، توصیفی-تحلیلی به شمار می‌رود. نظرسنجی انجام شده به روش الکترونیکی و از طریق سامانه ارتباطات و نظارت مردمی (CRM)، طی دوره ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۶/۳۱ انجام گردید. در این راستا ۱۹۵ نفر در این نظرسنجی مشارکت نموده‌اند. با توجه به نتایج حاصل از نظرات ذینفعان، میزان رضایت از خدمات بیمارستان تخصصی البرز در خصوص شاخص‌های انتظار در اورژانس، بهداشت سرویس بهداشتی و تنوع و کیفیت غذای بیمارستان کمتر از ۵۰٪ می‌باشد و همچنین ۵۳٪ مخاطبان، مدت زمان انتظار جهت بستری شدن در بخش را، بیش از یکساعت اعلام نمودند.

| جدول ۱: شاخص‌های مورد ارزیابی |                                                                               |            |       |           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----------|
| ردیف                          | شاخص                                                                          | رضایت مندی | متوسط | عدم رضایت |
| ۱                             | نحوه اطلاع رسانی (نصب تابلو/ دستورالعمل بازدید/ علائم نشانگر)                 | ۶۸٪        | ۲۲٪   | ۱۰٪       |
| ۲                             | انتظار در اورژانس (تریاز)                                                     | ۳۰٪        | ۳۷٪   | ۳۳٪       |
| ۳                             | رعایت حریم شخصی در اورژانس                                                    | ۷۳٪        | ۱۶٪   | ۱۱٪       |
| ۴                             | رفتار محترمانه در اورژانس                                                     | ۷۱٪        | ۲۴٪   | ۵٪        |
| ۵                             | رعایت حریم شخصی در بخش بستری                                                  | ۷۳٪        | ۱۸٪   | ۹٪        |
| ۶                             | نظافت اتاق                                                                    | ۷۷٪        | ۱۹٪   | ۴٪        |
| ۷                             | نظم و آرامش                                                                   | ۶۶٪        | ۱۹٪   | ۱۵٪       |
| ۸                             | لباس و ملحفه                                                                  | ۶۳٪        | ۲۲٪   | ۱۵٪       |
| ۹                             | بهداشت سرویس بهداشتی                                                          | ۴۷٪        | ۲۹٪   | ۲۴٪       |
| ۱۰                            | تنوع و کیفیت غذای بیمارستان                                                   | ۲۶٪        | ۴۹٪   | ۲۵٪       |
| ۱۱                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پزشکان                                     | ۷۰٪        | ۱۵٪   | ۱۵٪       |
| ۱۲                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات پزشک                                  | ۷۰٪        | ۱۷٪   | ۱۳٪       |
| ۱۳                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواست‌ها | ۵۵٪        | ۱۸٪   | ۲۷٪       |
| ۱۴                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات درمانی پرستاران                       | ۶۰٪        | ۱۹٪   | ۲۱٪       |
| ۱۵                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پرسنل و ارائه خدمات آزمایشگاه              | ۷۹٪        | ۹٪    | ۱۲٪       |
| ۱۶                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و ارائه خدمات پرسنل بخش رادیولوژی          | ۷۷٪        | ۱۸٪   | ۵٪        |
| ۱۷                            | میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و خدمات پرسنل داروخانه                     | ۶۳٪        | ۲۲٪   | ۱۵٪       |
| ۱۸                            | ارائه توضیحات در خصوص همراه داشتن مدارک پزشکی در مراجعات مجدد                 | ۶۶٪        | ۲۳٪   | ۱۱٪       |
| ۱۹                            | ارزیابی کلی از خدمات دریافت شده از مرکز درمانی                                | ۷۰٪        | ۱۹٪   | ۱۱٪       |

| شاخص                      | درصد پاسخ (۱۵ دقیقه) | درصد پاسخ (نیم ساعت) | درصد پاسخ (یک ساعت) | درصد پاسخ (بیش تر از یک ساعت) |
|---------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|
| مدت زمان بستری شدن در بخش | ۱۵٪                  | ۱۴٪                  | ۱۸٪                 | ۵۳٪                           |

## خصوصیات جمعیت نمونه

### ➤ جنسیت

- ۴۶٪ از مخاطبان مرد
- ۵۴٪ از مخاطبان زن

### ➤ سن

- ۸٪ از مخاطبان کمتر از ۱۸ سال سن
- ۶۱٪ از مخاطبان بین ۳۶ تا ۶۰ سال سن
- ۱۸٪ از مخاطبان بین ۱۸ تا ۳۵ سال سن
- ۱۳٪ از مخاطبان بالاتر از ۶۱ سال سن

### ➤ تحصیلات

- ۵٪ از مخاطبان، تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر
- ۴۰٪ از مخاطبان، فوق دیپلم و دیپلم
- ۲۶٪ از مخاطبان، لیسانس
- ۲۹٪ از مخاطبان، زیر دیپلم

### ➤ شغل

- ۱۸٪ از مخاطبان کارمند
- ۲۰٪ از مخاطبان کارگر
- ۸٪ از مخاطبان خویش فرما
- ۳۷٪ از مخاطبان خانه دار
- ۱۴٪ از مخاطبان بازنشسته
- ۳٪ از مخاطبان کارفرما

### ➤ ارتباط با سازمان

- ۵۸٪ بیمه شده اصلی
- ۱۱٪ بازنشسته
- ۲۸٪ بیمه شده تبعی
- ۳٪ تبعی بازنشسته و بازمانده

## فصل اول

### ۱. بخش اول؛ ارزیابی از نحوه ارائه خدمات در مراکز ملکی به بیماران بستری در اورژانس

#### ۱-۱. بخش‌های بستری بیماران

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «در کدام بخش بستری بودید؟» انتخاب یک یا چند گزینه به تفکیک بین پاسخ‌های؛ داخلی/ اطفال/ کودکان/ بلوک زایمان (برو به سوالات تخصصی مربوطه) / زنان / جراحی عمومی/ بخش‌های تخصصی/ اورتوپدی/ ارولوژی/ چشم/ گوش/ حلق و بینی/ مراقبت‌های ویژه ICU و CCU/ سایر برای مشارکت کنندگان میسر می‌باشد. با توجه به میزان مشارکت مخاطبان سوال فوق، مراجعه بیماران جهت دریافت خدمت جراحی عمومی دارای بیشترین فراوانی مشارکت می‌باشد.

جدول ۲: بخش‌های بستری بیماران

| مدیریت درمان          | ارولوژی | اطفال | اورتوپدی | بخش‌های تخصصی | جراحی عمومی | چشم و بینی | حلق و بینی | داخلی | زنان | سایر | کودکان | گوش | مراقبت‌های ویژه ICU و CCU |
|-----------------------|---------|-------|----------|---------------|-------------|------------|------------|-------|------|------|--------|-----|---------------------------|
| بیمارستان تخصصی البرز | ۲۷      | ۲۱    | ۱۴       | ۶             | ۳۲          | ۰          | ۴          | ۱۸    | ۲۸   | ۲۱   | ۱۲     | ۰   | ۱۲                        |

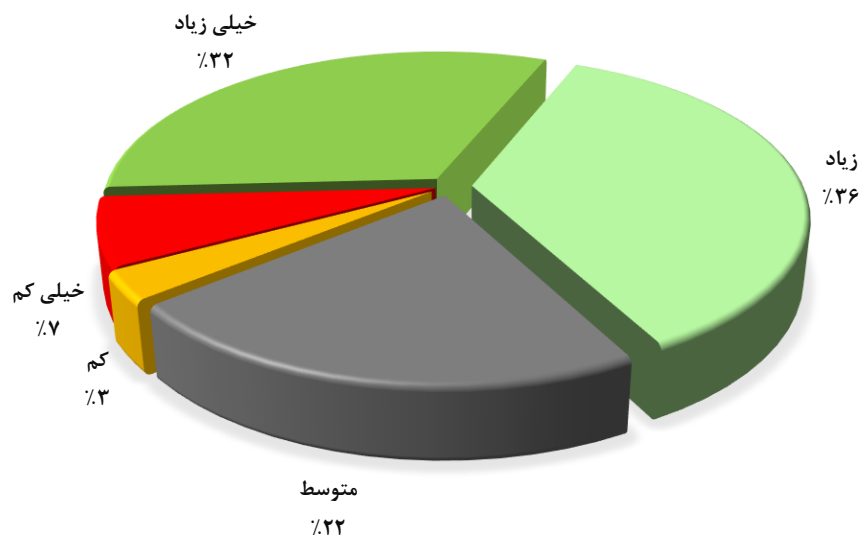
#### ۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه اطلاع‌رسانی (نصب تابلو/ دستورالعمل‌های بازدید/ علائم نشانگر)

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه اطلاع‌رسانی (نصب تابلو/ دستورالعمل‌های بازدید/ علائم نشانگر) رضایت داشتید؟» از ۱۹۰ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۸٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۲۲٪ «متوسط» و ۱۰٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

جدول ۳: میزان رضایت مخاطبان از نحوه اطلاع‌رسانی (نصب تابلو/ دستورالعمل‌های بازدید/ علائم نشانگر)

| مدیریت درمان          | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | رضایت‌مندی | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|------|-------|----|---------|------------|------------|---------------|
| بیمارستان تخصصی البرز | ۱۹۰                         | ۶۱        | ۶۸   | ۴۲    | ۶  | ۱۳      | ۶۸٪        | ۲۲٪        | ۱۰٪           |

#### نمودار ۱: میزان رضایت مخاطبان از نحوه اطلاع‌رسانی (نصب تابلو/ دستورالعمل‌های بازدید/ علائم نشانگر)



### ۳-۱. بستری شدن بیمار در بخش اورژانس

با عنایت به اینکه بعضی از بیماران به جهت اضطراری بودن در بخش اورژانس بستری شده‌اند، لذا این امر موجب می‌گردد تعداد پاسخگویان کاهش پیدا کند و مقایسه به تفکیک مدیریت‌های درمان امکان‌پذیر نباشد، بنابراین نتایج کلی حاصل از پاسخ بیماران به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

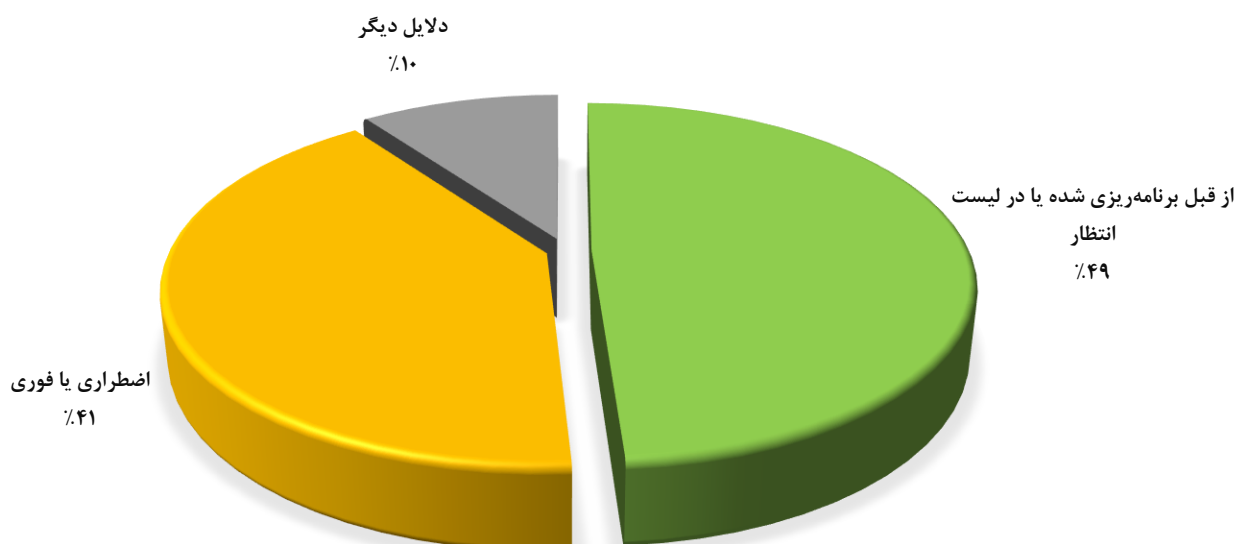
#### ۳-۱-۱. شرایط مراجعه به اورژانس

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «زمانی که در بیمارستان سازمان تأمین اجتماعی بستری شدید به صورت اورژانسی مراجعه کردید یا از قبل برنامه‌ریزی کرده بودید؟» از ۱۹۲ نفر پاسخگوی این سوال، (۴۹٪) از قبل برنامه‌ریزی شده یا در لیست انتظار، (۴۱٪) اضطراری و فوری و (۱۰٪) به دلایل دیگر، به اورژانس مراجعه داشتند.

جدول ۴: شرایط مراجعه به اورژانس

| مدیریت درمان          | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | از قبل برنامه‌ریزی شده یا در لیست انتظار | اضطراری یا فوری | دلایل دیگر | درصد (از قبل برنامه‌ریزی شده یا در لیست انتظار) | درصد (فوری یا اضطراری) | درصد (دلایل دیگر) |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------------------------|-----------------|------------|-------------------------------------------------|------------------------|-------------------|
| بیمارستان تخصصی البرز | ۱۹۲                         | ۹۵                                       | ۷۸              | ۱۹         | ۴۹٪                                             | ۴۱٪                    | ۱۰٪               |

نمودار ۲: شرایط مراجعه به اورژانس



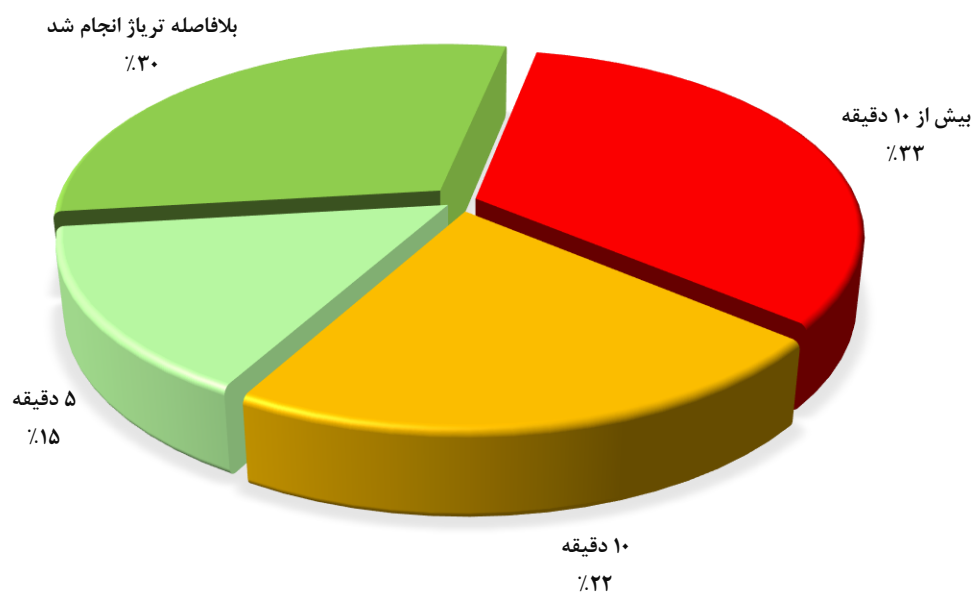
## ۲-۳-۱. مدت زمان انتظار در اورژانس (تریاز) جهت دریافت خدمت

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «برای اینکه در اورژانس پذیرش (تریاز) شوید چقدر منتظر ماندید؟» از ۷۶ نفر مشارکت کننده، ۳ نفر پاسخ "نمی‌دانم، یادم نیست" را اعلام نمودند و از ۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۳۰٪ «بلافاصله تریاز انجام شد»، ۳۷٪ «بین ۵ تا ۱۰ دقیقه» و ۳۳٪ «بیشتر از ۱۰ دقیقه» برای دریافت خدمت منتظر ماندند.

**جدول ۵: مدت زمان انتظار در اورژانس (تریاز) جهت دریافت خدمت**

| مدیریت درمان          | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بلافاصله تریاز انجام شد | ۵ دقیقه | ۱۰ دقیقه | بیشتر از ۱۰ دقیقه | درصد رضایتمندی (بلافاصله تریاز انجام شد) | درصد متوسط (بین ۵ تا ۱۰ دقیقه تریاز انجام شد) | درصد نارضایتی (افرادى که بیشتر از ۱۰ دقیقه در تریاز منتظر ماندند) |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|---------|----------|-------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| بیمارستان تخصصی البرز | ۷۳                          | ۲۲                      | ۱۱      | ۱۶       | ۲۴                | ۳۰٪                                      | ۳۷٪                                           | ۳۳٪                                                               |

**نمودار ۳: مدت زمان انتظار در اورژانس (تریاز) جهت دریافت خدمت**

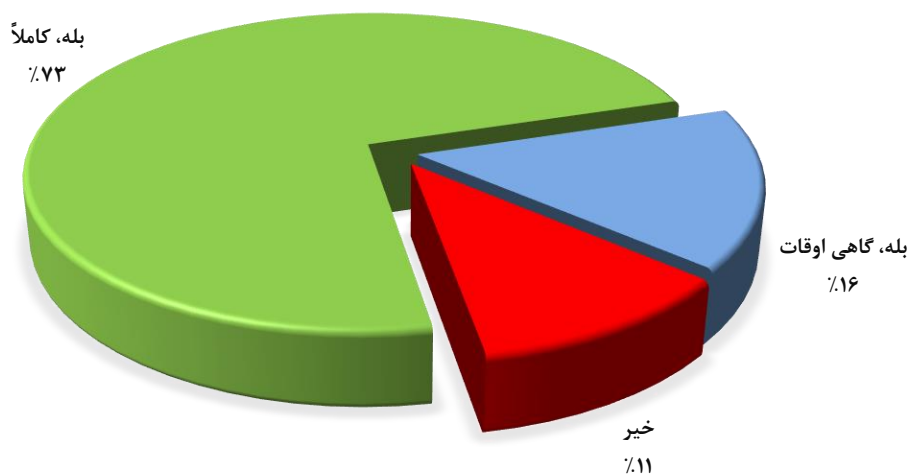


### ۳-۳-۱. رعایت حریم شخصی در اورژانس

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا در بخش اورژانس، حریم شخصی شما هنگام معاینه/آزمایش/ سایر خدمات درمانی رعایت شد؟» از ۷۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۳٪ مخاطبان «بله، کاملاً»، ۱۶٪ «گاهی اوقات» و ۱۱٪ «خیر» ارزیابی نمودند.

| جدول ۶: رعایت حریم شخصی در اورژانس |                             |             |            |     |                         |                        |                 |
|------------------------------------|-----------------------------|-------------|------------|-----|-------------------------|------------------------|-----------------|
| مدیریت درمان                       | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله، کاملاً | گاهی اوقات | خیر | درصد پاسخ (بله، کاملاً) | درصد پاسخ (گاهی اوقات) | درصد پاسخ (خیر) |
| بیمارستان تخصصی البرز              | ۷۴                          | ۵۴          | ۱۲         | ۸   | ۷۳٪                     | ۱۶٪                    | ۱۱٪             |

نمودار ۴: رعایت حریم شخصی در اورژانس

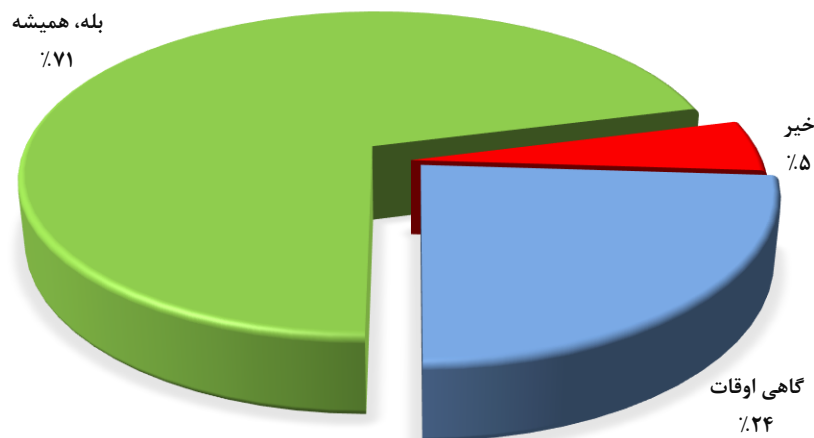


#### ۴-۳-۱. رفتار محترمانه با بیماران در اورژانس

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «به‌طور کلی زمانی که در بخش اورژانس بودید، احساس کردید که با شما محترمانه رفتار شد؟ از ۷۵ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۱٪ مخاطبان «بله، همیشه»، ۲۴٪ «گاهی اوقات» و ۵٪ «خیر» اعلام نمودند.

| جدول ۷: رفتار محترمانه با بیماران در اورژانس |                             |             |            |     |                        |                        |                 |
|----------------------------------------------|-----------------------------|-------------|------------|-----|------------------------|------------------------|-----------------|
| مدیریت درمان                                 | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله، کاملاً | گاهی اوقات | خیر | درصد پاسخ (بله، همیشه) | درصد پاسخ (گاهی اوقات) | درصد پاسخ (خیر) |
| بیمارستان تخصصی البرز                        | ۷۵                          | ۵۳          | ۱۸         | ۴   | ۷۱٪                    | ۲۴٪                    | ۵٪              |

نمودار ۵: رفتار محترمانه با بیماران در اورژانس



## ۲. بخش دوم؛ نحوه ارائه خدمات در مراکز ملکی به بیماران بستری در بخش

### ۲-۱. بستری تمام وقت در بخش اورژانس یا انتقال به سایر بخش‌ها

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا در تمام مدت بستری خود در بخش اورژانس بودید؟» از ۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۷ نفر پاسخ «خیر، قبل از ترخیص به قسمت دیگری از بیمارستان منتقل شدم» و ۶ نفر پاسخ «بله، در نهایت از بخش اورژانس ترخیص شدم» را اعلام نمودند.

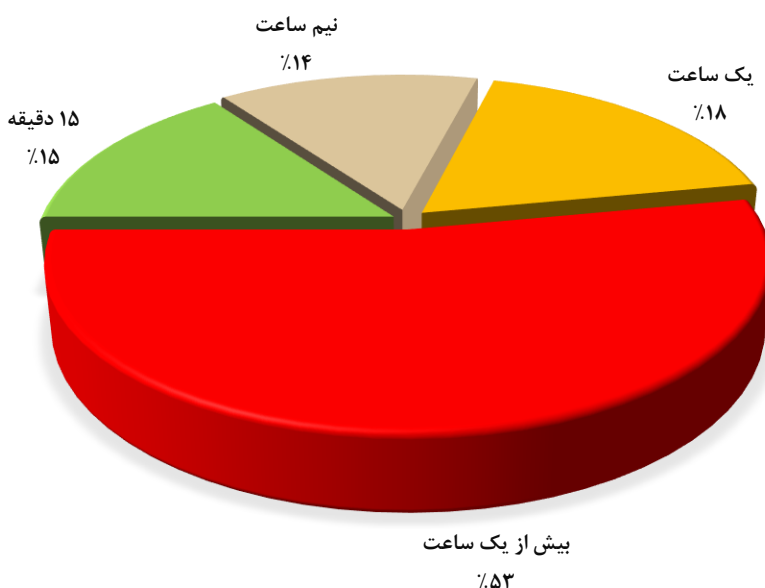
### ۲-۱-۱. مدت زمان انتظار جهت بستری در بخش

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «پس از ورود به بیمارستان، چه مدت منتظر ماندید تا در بخش بستری شوید؟» از ۱۷۶ نفر پاسخگوی این سوال، ۱۵٪ مخاطبان «۱۵ دقیقه»، ۱۴٪ «نیم ساعت»، ۱۸٪ «یک ساعت» و ۵۳٪ مخاطبان «بیش از یک ساعت» ارزیابی نمودند.

جدول ۸: مدت زمان انتظار جهت بستری در بخش

| مدیریت درمان          | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | ۱۵ دقیقه | نیم ساعت | یک ساعت | بیش از یک ساعت | درصد پاسخ (۱۵ دقیقه) | درصد پاسخ (نیم ساعت) | درصد پاسخ (یک ساعت) | درصد پاسخ (بیش از یک ساعت) |
|-----------------------|-----------------------------|----------|----------|---------|----------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------------|
| بیمارستان تخصصی البرز | ۱۷۶                         | ۲۶       | ۲۵       | ۳۱      | ۹۴             | ۱۵٪                  | ۱۴٪                  | ۱۸٪                 | ۵۳٪                        |

نمودار ۶: مدت زمان انتظار جهت بستری در بخش

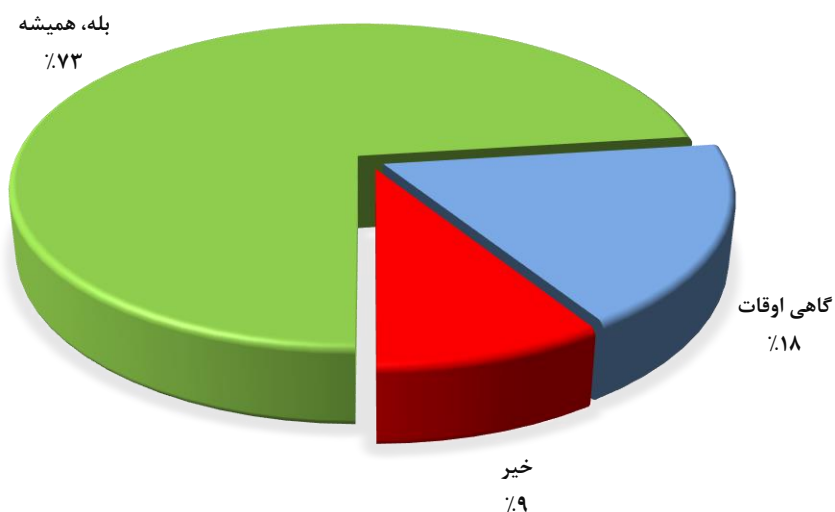


## ۲-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از رعایت حریم شخصی بیماران

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا هنگامی که در بخش بستری بودید، حریم شخصی شما هنگام معاینه/آزمایش/ سایر خدمات درمانی رعایت شد؟» از ۱۷۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۳٪ مخاطبان «بله، همیشه»، ۱۸٪ «گاهی اوقات» و ۹٪ «خیر» اعلام نمودند.

| جدول ۹: میزان رضایت از رعایت حریم شخصی بیماران |                             |            |            |     |                        |                        |                 |
|------------------------------------------------|-----------------------------|------------|------------|-----|------------------------|------------------------|-----------------|
| مدیریت درمان                                   | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله، همیشه | گاهی اوقات | خیر | درصد پاسخ (بله، همیشه) | درصد پاسخ (گاهی اوقات) | درصد پاسخ (خیر) |
| بیمارستان تخصصی البرز                          | ۱۷۴                         | ۱۲۷        | ۳۲         | ۱۵  | ۷۳٪                    | ۱۸٪                    | ۹٪              |

### نمودار ۷: میزان رضایت از رعایت حریم شخصی بیماران

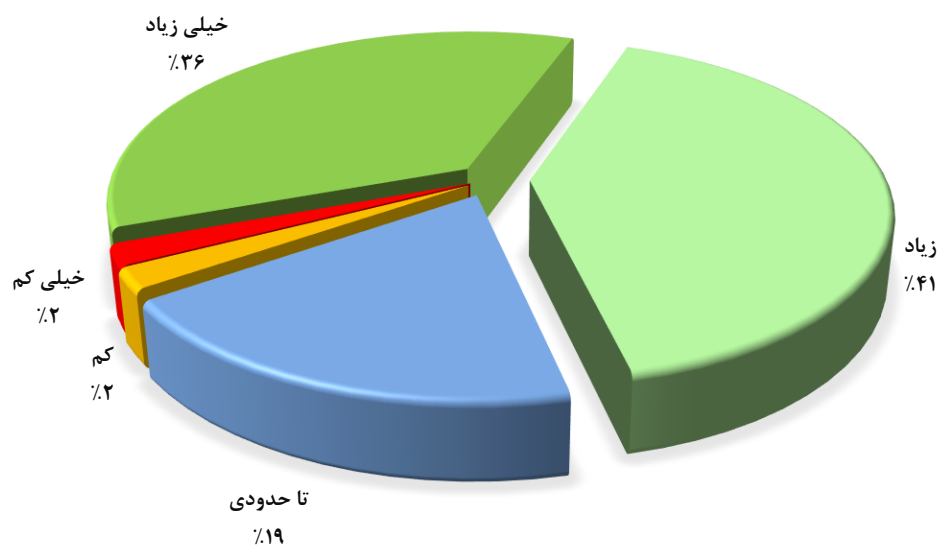


### ۳-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نظافت اتاق

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نظافت اتاق در بخش بستری رضایت داشتید؟» از ۱۷۶ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۷٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۹٪ «متوسط» و ۴٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۰: میزان رضایت مخاطبان از نظافت اتاق |                             |           |      |       |    |         |                 |            |               |
|--------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|-------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                               | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                      | ۱۷۶                         | ۶۳        | ۷۱   | ۳۴    | ۴  | ۴       | ۷۷٪             | ۱۹٪        | ۴٪            |

### نمودار ۸: میزان رضایت مخاطبان از نظافت اتاق

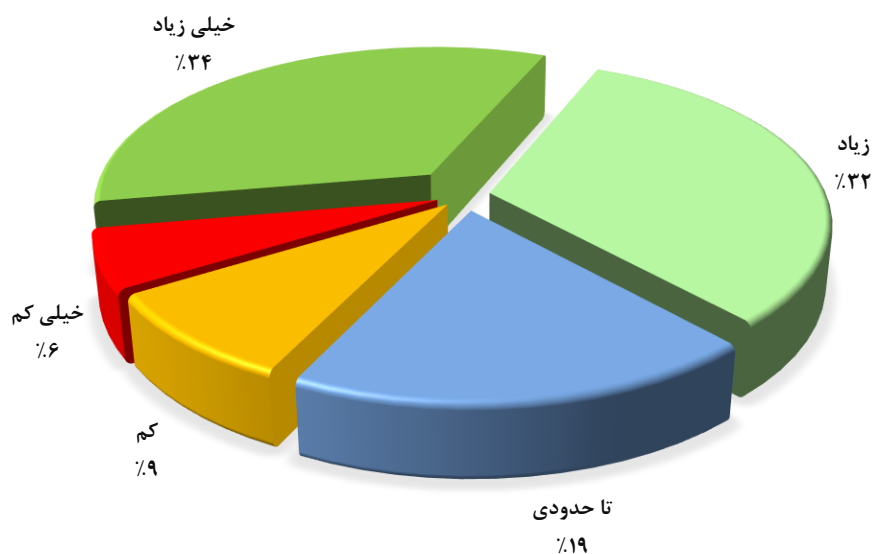


#### ۴-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نظم و آرامش

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نظم و آرامش بخش بستری رضایت داشتید؟» از ۱۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۶٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۹٪ «متوسط» و ۱۵٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۱: میزان رضایت مخاطبان از نظم و آرامش |                             |           |      |          |    |         |                 |            |               |
|---------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|----------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                       | ۱۷۳                         | ۵۹        | ۵۵   | ۳۳       | ۱۶ | ۱۰      | ۶۶٪             | ۱۹٪        | ۱۵٪           |

#### نمودار ۹: میزان رضایت مخاطبان از نظم و آرامش

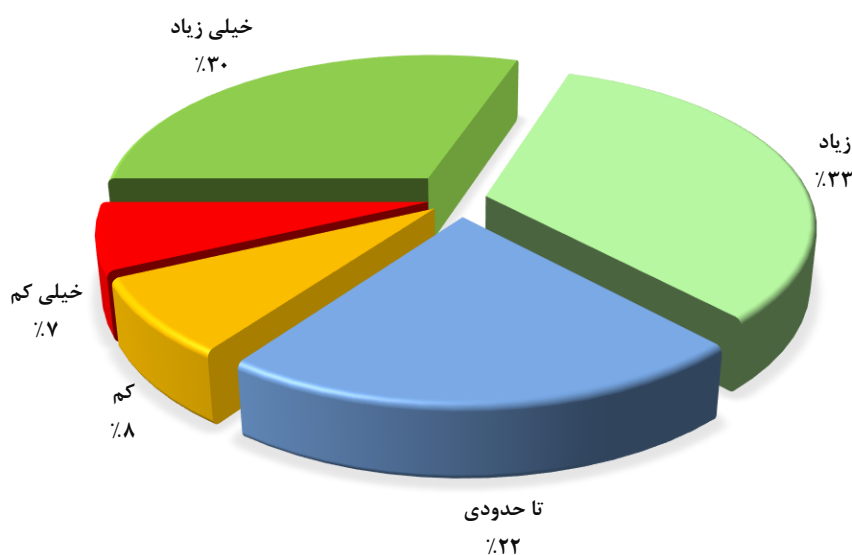


## ۵-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از لباس و ملحفه

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از لباس و ملحفه در بخش بستری رضایت داشتید؟» از ۱۶۹ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۳٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۲۲٪ «متوسط» و ۱۵٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۲: میزان رضایت مخاطبان از لباس و ملحفه |                             |           |      |          |    |         |                 |            |               |
|----------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|----------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                 | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                        | ۱۶۹                         | ۵۰        | ۵۵   | ۳۸       | ۱۴ | ۱۲      | ۶۳٪             | ۲۲٪        | ۱۵٪           |

نمودار ۱۰: میزان رضایت مخاطبان از لباس و ملحفه

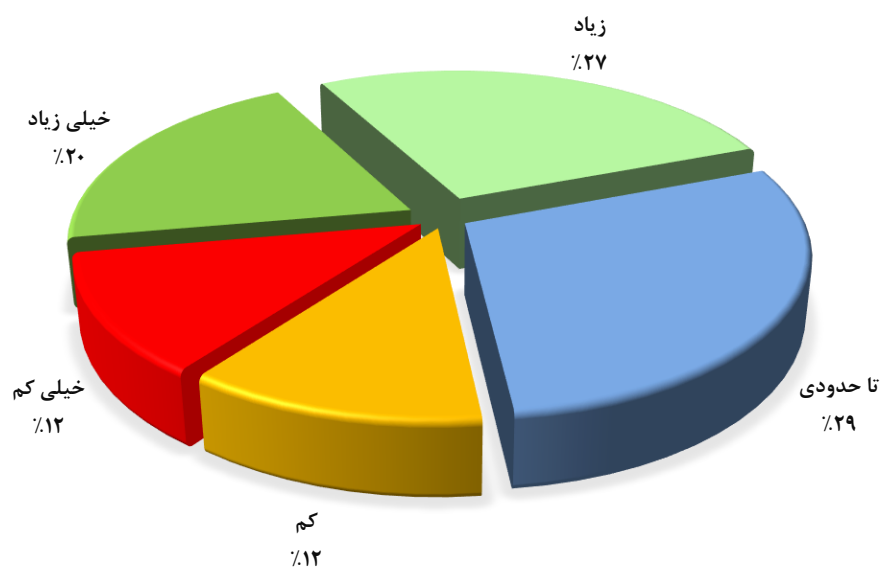


## ۶-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از بهداشت سرویس بهداشتی

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از بهداشت سرویس بهداشتی در بخش بستری رضایت داشتید؟» از ۱۷۰ نفر پاسخگوی این سوال، ۴۷٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۲۹٪ «متوسط» و ۲۴٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۳: میزان رضایت مخاطبان از بهداشت سرویس بهداشتی |                             |           |      |          |    |         |                 |            |               |
|------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|----------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                         | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                | ۱۷۰                         | ۳۴        | ۴۶   | ۵۰       | ۲۰ | ۲۰      | ۴۷٪             | ۲۹٪        | ۲۴٪           |

نمودار ۱۱: میزان رضایت مخاطبان از بهداشت سرویس بهداشتی



## ۲-۲. سرو غذا در بیمارستان

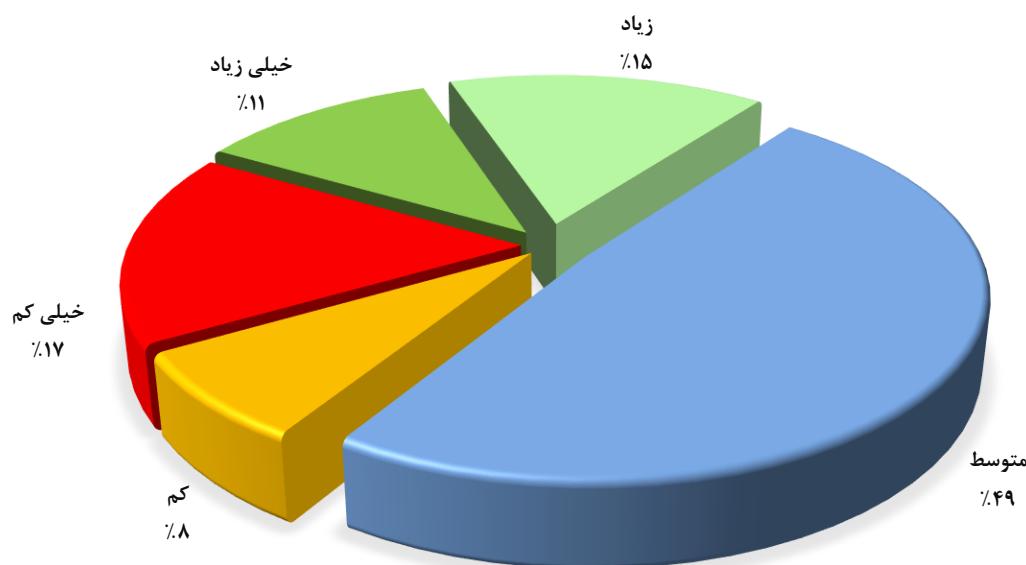
پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا در ایام بستری از غذای بیمارستان میل کردید؟» از ۱۷۵ نفر مشارکت کننده در نظرسنجی شاخص فوق، ۸۸ نفر غذای بیمارستان را نخوردند و پاسخ "خیر" اعلام نمودند. بدین ترتیب ۸۷ نفر پاسخ بله اعلام نمودند که در این راستا سوال «آیا از تنوع و کیفیت غذای بیمارستان رضایت داشتید؟» از مخاطبان پرسیده شده است.

### ۲-۲-۱. میزان رضایت مخاطبان از تنوع و کیفیت غذای بیمارستان

از ۷۸ نفر پاسخگوی این سوال، ۲۶٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۴۹٪ «متوسط» و ۲۵٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۴: میزان رضایت مخاطبان از تنوع و کیفیت غذای بیمارستان |                             |           |      |       |    |         |                 |            |               |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|-------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                       | ۷۸                          | ۹         | ۱۲   | ۳۸    | ۶  | ۱۳      | ۲۶٪             | ۴۹٪        | ۲۵٪           |

### نمودار ۱۲: میزان رضایت مخاطبان از تنوع و کیفیت غذای بیمارستان



## فصل دوم

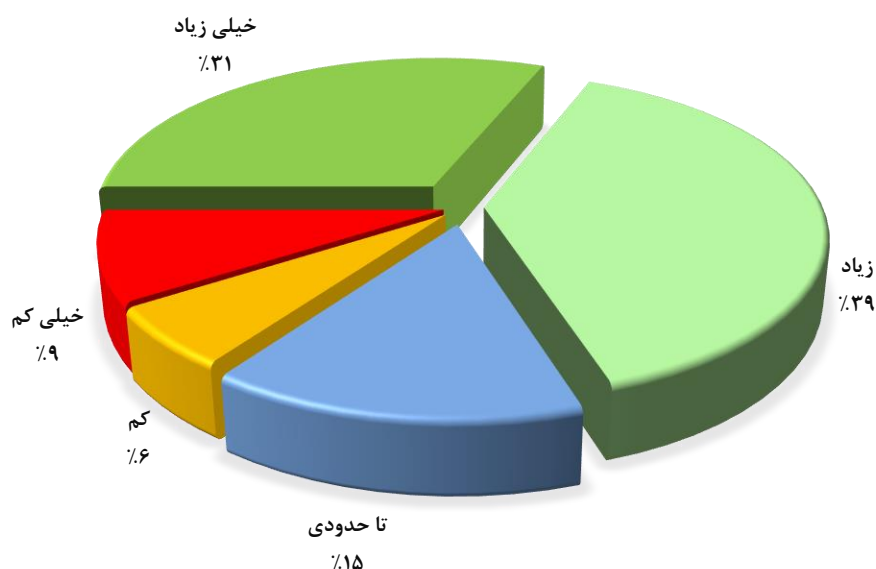
### ۱. بخش اول؛ نحوه ارائه خدمات تخصصی در مراکز ملکی به بیماران

#### ۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پزشکان

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه برخورد پزشکان رضایت دارید؟» از ۱۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۰٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۵٪ «متوسط» و ۱۵٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۵: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پزشکان |                             |           |      |          |    |         |                 |            |               |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|----------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                       | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                              | ۱۷۳                         | ۵۴        | ۶۷   | ۲۵       | ۱۱ | ۱۶      | ۷۰٪             | ۱۵٪        | ۱۵٪           |

نمودار ۱۳: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پزشکان

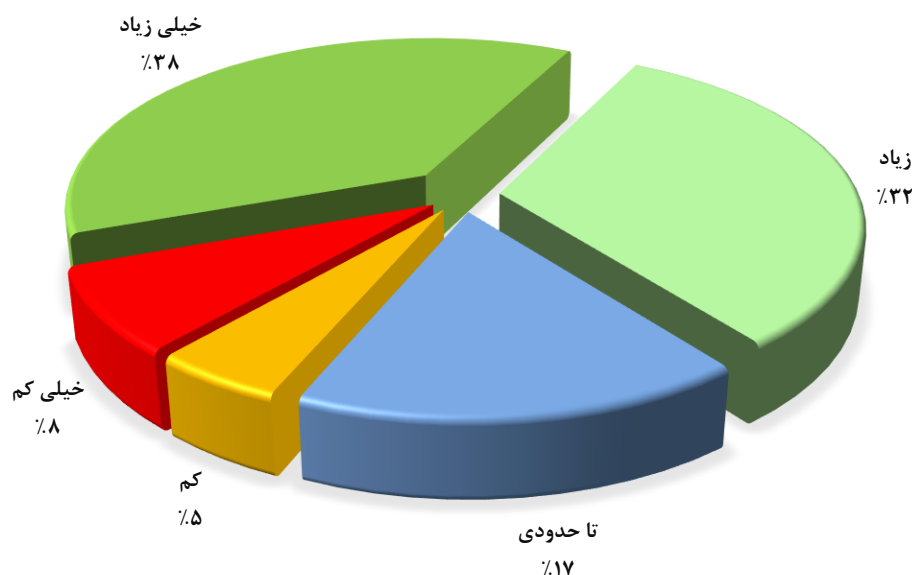


## ۲-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات پزشک

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه ارائه خدمات درمانی توسط پزشک رضایت دارید؟» از ۱۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۰٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۷٪ «متوسط» و ۱۳٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۶: میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات پزشک |                             |           |      |       |    |         |                 |            |               |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|-------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                          | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                 | ۱۷۳                         | ۶۶        | ۵۶   | ۳۰    | ۸  | ۱۳      | ۷۰٪             | ۱۷٪        | ۱۳٪           |

نمودار ۱۴: میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات توسط پزشک



### ۳-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواستها

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواستهای خود رضایت دارید؟» از ۱۷۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۵۵٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۸٪ «متوسط» و ۲۷٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۷: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواستها |                             |           |      |          |    |         |                 |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|----------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                                          | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                                                 | ۱۷۴                         | ۴۱        | ۵۴   | ۳۲       | ۱۸ | ۲۹      | ۵۵٪             | ۱۸٪        | ۲۷٪           |

### نمودار ۱۵: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواستها

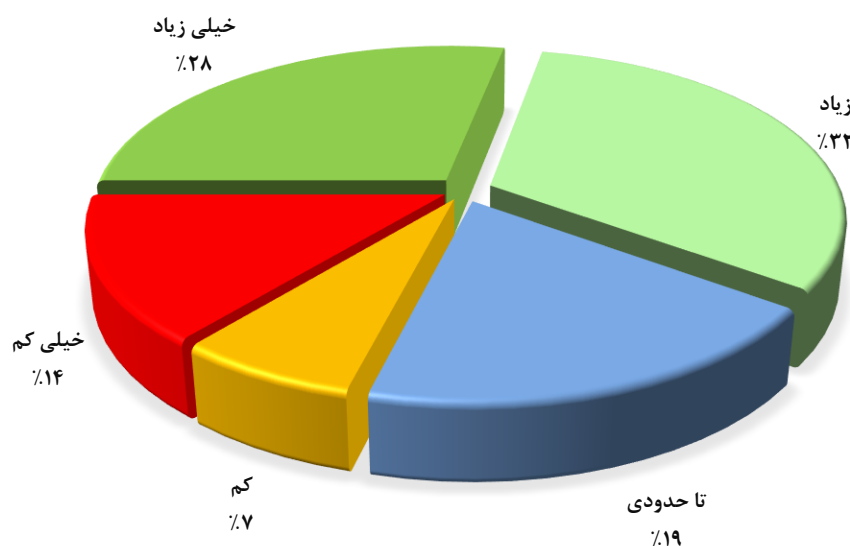


#### ۴-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات درمانی پرستاران

رسمی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه ارائه خدمات درمانی توسط پرستاران رضایت دارید؟» از ۱۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۰٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۹٪ «متوسط» و ۲۱٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۸: میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات درمانی پرستاران |                             |           |      |          |    |         |                 |            |               |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|----------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                     | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                            | ۱۷۳                         | ۴۹        | ۵۵   | ۳۲       | ۱۲ | ۲۵      | ۶۰٪             | ۱۹٪        | ۲۱٪           |

#### نمودار ۱۶: میزان رضایت مخاطبان از نحوه ارائه خدمات درمانی پرستاران



### ۵-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پرسنل و ارائه خدمات آزمایشگاه

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه برخورد پرسنل آزمایشگاه و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟» از ۳۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۹٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۹٪ «متوسط» و ۱۲٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۱۹: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و نحوه ارائه خدمات پرسنل آزمایشگاه |                             |           |      |         |    |         |                 |            |               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|---------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                                   | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | تاحدودی | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                                          | ۳۴                          | ۹         | ۱۸   | ۳       | ۳  | ۱       | ۷۹٪             | ۹٪         | ۱۲٪           |

### ۶-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و ارائه خدمات پرسنل بخش رادیولوژی

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه برخورد پرسنل بخش رادیولوژی و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟» از ۳۹ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۷٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۱۸٪ «متوسط» و ۵٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۲۰: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پرسنل رادیولوژی و نحوه ارائه خدمات آن |                             |           |      |       |    |         |                 |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|-------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                                      | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                                             | ۳۹                          | ۱۰        | ۲۰   | ۷     | ۱  | ۱       | ۷۷٪             | ۱۸٪        | ۵٪            |

### ۷-۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد و خدمات پرسنل داروخانه

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «چه میزان از نحوه برخورد پرسنل داروخانه و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟» از ۵۹ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۳٪ مخاطبان «خیلی زیاد و زیاد»، ۲۲٪ «متوسط» و ۱۵٪ «کم و خیلی کم» ارزیابی نمودند.

| جدول ۲۱: میزان رضایت مخاطبان از نحوه برخورد پرسنل داروخانه و نحوه ارائه خدمات آن |                             |           |      |       |    |         |                 |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|------|-------|----|---------|-----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                                     | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | رضایت مندی درصد | درصد متوسط | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                                            | ۵۹                          | ۱۵        | ۲۲   | ۱۳    | ۶  | ۳       | ۶۳٪             | ۲۲٪        | ۱۵٪           |

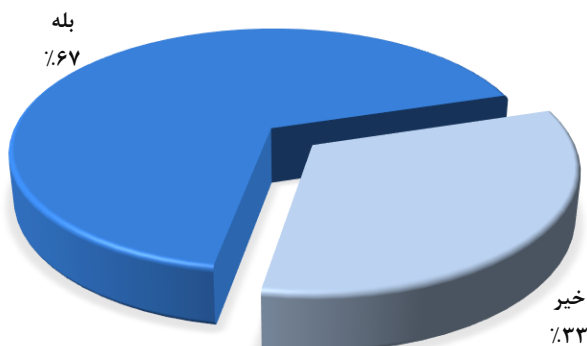
## ۲. بخش دوم؛ نحوه ارائه خدمات جراحی در مراکز ملکی به بیماران

### ۱-۲-۲. انجام عمل جراحی در ایام بستری

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا در ایام بستری، عمل جراحی انجام دادید؟» از ۱۷۲ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۷٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۳۳٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.

| جدول ۲۲: انجام عمل جراحی در ایام بستری |                             |     |     |          |          |
|----------------------------------------|-----------------------------|-----|-----|----------|----------|
| مدیریت درمان                           | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله | خیر | درصد بله | درصد خیر |
| بیمارستان تخصصی البرز                  | ۱۷۲                         | ۱۱۶ | ۵۶  | ۶۷٪      | ۳۳٪      |

نمودار ۱۷: انجام عمل جراحی در ایام بستری

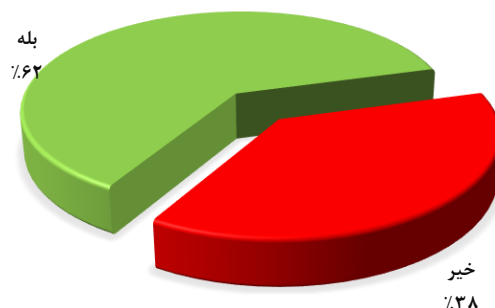


## ۱-۲-۲. توضیحات پزشک در خصوص عوارض عمل جراحی به بیمار

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا پزشک در مورد عوارض عمل جراحی با شما صحبت کرد؟» از ۱۱۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۶۲٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۳۸٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.

| جدول ۲۳: توضیحات پزشک در خصوص عوارض عمل جراحی به بیمار |                             |     |     |                 |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----------------|---------------|
| مدیریت درمان                                           | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله | خیر | درصد رضایت‌مندی | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                                  | ۱۱۴                         | ۷۱  | ۴۳  | ۶۲٪             | ۳۸٪           |

نمودار ۱۸: توضیحات پزشک در خصوص عوارض عمل جراحی

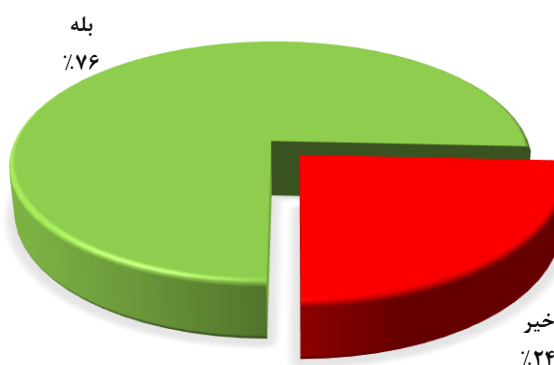


## ۲-۲-۲. ارائه اطلاعات کافی در خصوص زمان ترخیص

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا به شما اطلاعات کافی در مورد زمان ترخیص داده شد؟» از ۱۷۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۶٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۲۴٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.

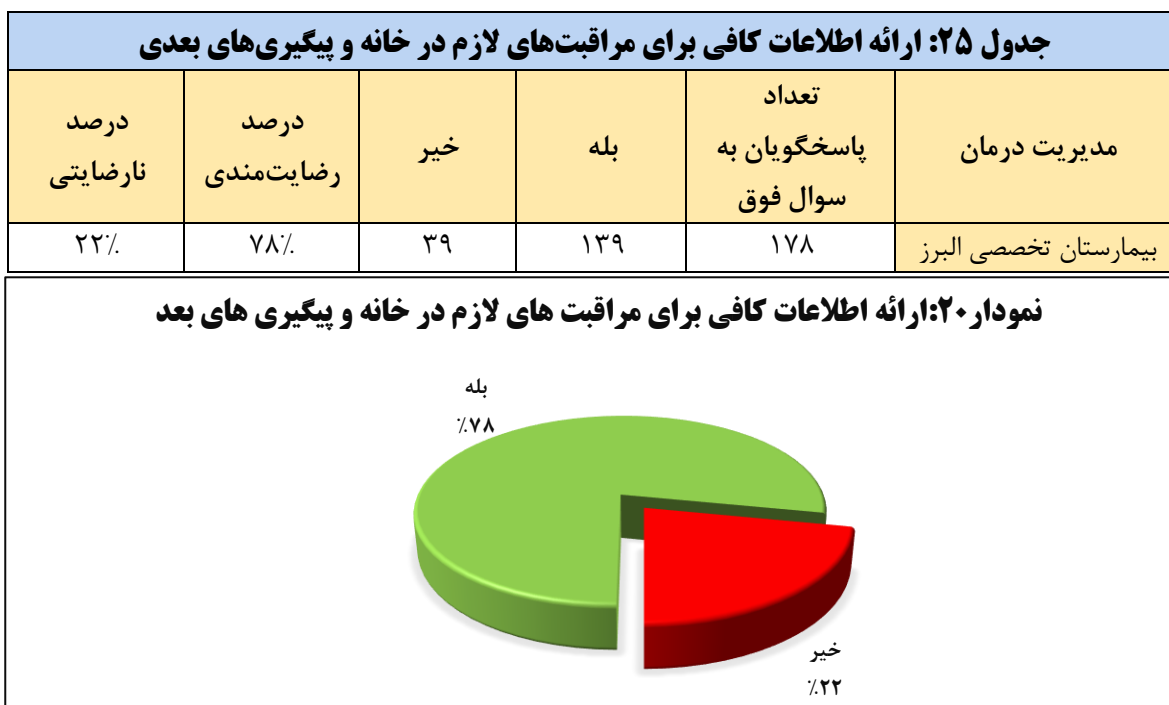
| جدول ۲۴: ارائه اطلاعات کافی در خصوص زمان ترخیص |                             |     |     |                 |               |
|------------------------------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----------------|---------------|
| مدیریت درمان                                   | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله | خیر | درصد رضایت‌مندی | درصد نارضایتی |
| بیمارستان تخصصی البرز                          | ۱۷۳                         | ۱۳۱ | ۴۲  | ۷۶٪             | ۲۴٪           |

نمودار ۱۹: ارائه اطلاعات کافی در خصوص زمان ترخیص



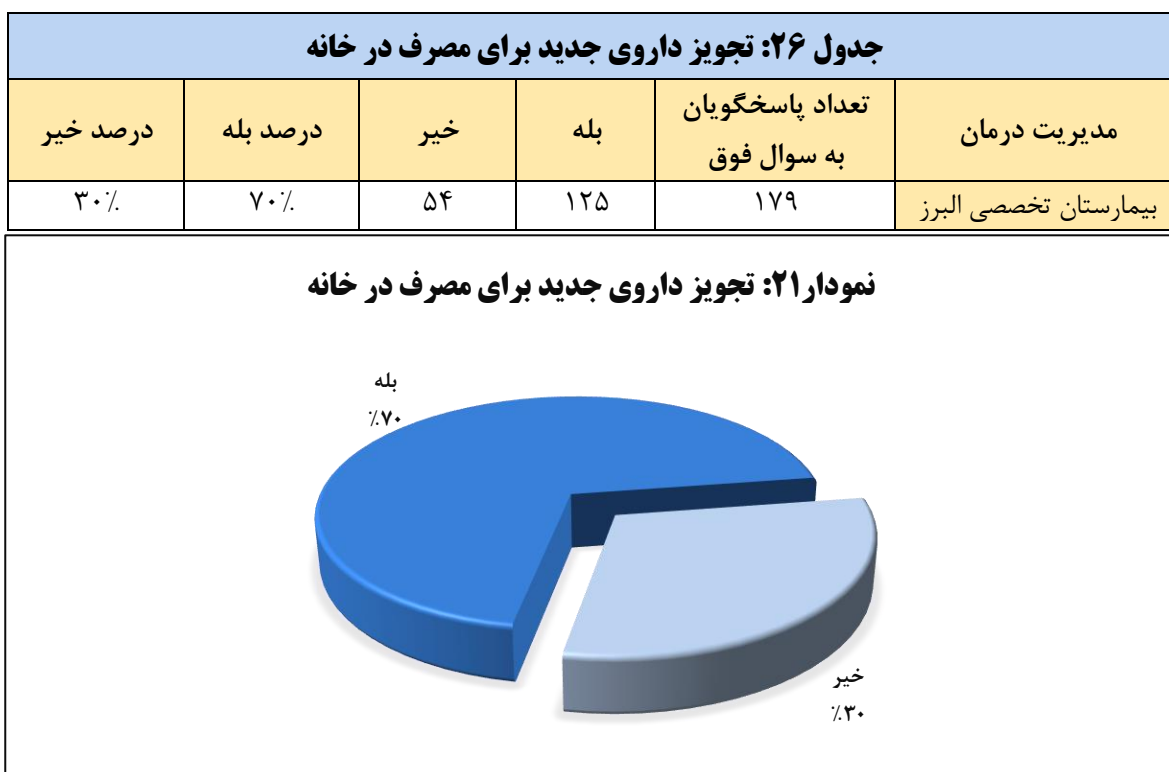
### ۳-۲-۲. ارائه اطلاعات کافی برای مراقبت‌های لازم در خانه و پیگیری‌های بعدی

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا به شما اطلاعات کافی برای مراقبت‌های لازم در خانه و پیگیری‌های بعدی داده شد؟» از ۱۷۸ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۸٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۲۲٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.



### ۴-۲-۲. تجویز داروی جدید برای مصرف در خانه

از ۱۷۹ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۰٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۳۰٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.



#### ۱-۴-۲. ارائه توضیحات در خصوص عوارض جانبی دارو

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا در مورد عوارض جانبی دارو به شما توضیحات لازم داده شد؟» از ۱۱۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۳۴٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۶۶٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.

| جدول ۲۷: ارائه توضیحات در خصوص عوارض جانبی دارو |                             |     |     |          |          |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|-----|-----|----------|----------|
| مدیریت درمان                                    | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله | خیر | درصد بله | درصد خیر |
| بیمارستان تخصصی البرز                           | ۱۱۴                         | ۳۹  | ۷۵  | ۳۴٪      | ۶۶٪      |

نمودار ۲۷: ارائه توضیحات در خصوص عوارض جانبی دارو

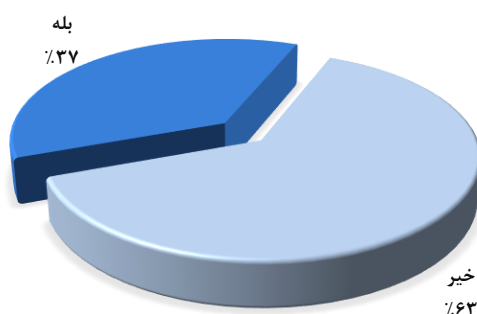


#### ۵-۲-۲. مراجعه دوم یا بیشتر به بیمارستان جهت ارائه مدارک یا ادامه روند درمان

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا برای ادامه روند درمانتان یا دریافت مدارک پزشکی، مراجعه دوم و بیشتر به بیمارستان داشته‌اید؟» از ۱۸۰ نفر پاسخگوی این سوال، ۳۷٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله» و ۶۳٪ «خیر» اعلام کرده‌اند.

| جدول ۲۸: مراجعه دوم یا بیشتر به بیمارستان جهت ارائه مدارک یا ادامه روند درمان |                             |     |     |          |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|-----|----------|----------|
| مدیریت درمان                                                                  | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله | خیر | درصد بله | درصد خیر |
| بیمارستان تخصصی البرز                                                         | ۱۸۰                         | ۶۶  | ۱۱۴ | ۳۷٪      | ۶۳٪      |

نمودار ۲۸: مراجعه دوم یا بیشتر به بیمارستان جهت ارائه مدارک یا ادامه روند درمان



### ۱-۵-۲. ارائه توضیحات در خصوص همراه داشتن مدارک پزشکی در مراجعات مجدد

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «آیا به شما گفتند در مراجعه بعدی چه مدارکی همراه داشته باشید؟» از ۵۶ نفر پاسخگوی این سوال که نیاز به آوردن مدارک مجدد بوده است، ۶۶٪ مخاطبان در پاسخ به این سوال «بله به طور کامل گفته شد»، ۲۳٪ «بله به طور ناقص گفته شد»، ۱۱٪ «خیر نیاز به آوردن مدارک بوده است اما اعلام نکردند» اعلام نمودند.

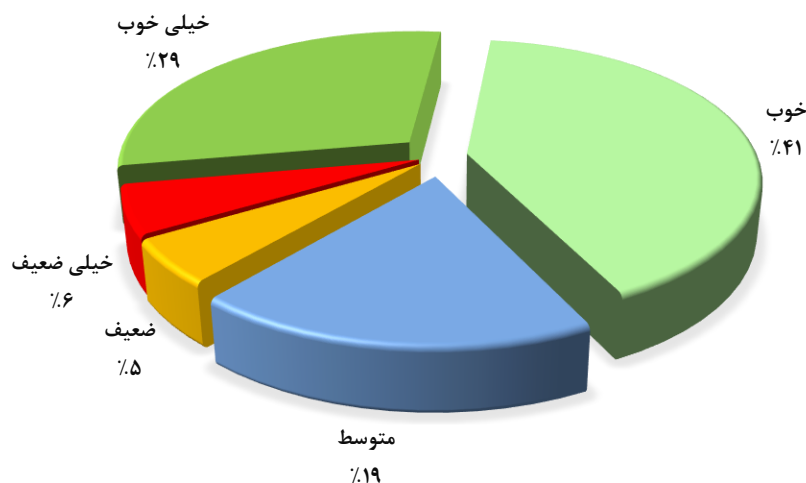
| جدول ۲۹: ارائه توضیحات در خصوص همراه داشتن مدارک پزشکی در مراجعات مجدد |                             |                         |                         |                                                   |                |            |               |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                                           | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | بله به طور کامل گفته شد | بله به طور ناقص گفته شد | خیر نیاز به آوردن مدارک بوده است اما اعلام نکردند | رضایتمندی درصد | متوسط درصد | نارضایتی درصد |
| بیمارستان تخصصی البرز                                                  | ۵۶                          | ۳۷                      | ۱۳                      | ۶                                                 | ۶۶٪            | ۲۳٪        | ۱۱٪           |

### ۶-۲-۲. ارزیابی کلی از خدمات دریافت شده از مرکز درمانی

پرسشی که در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است: «به طور کلی خدماتی را که در این مرکز درمانی دریافت کرده‌اید را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» از ۱۹۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۰٪ مخاطبان «خیلی خوب و خوب»، ۱۹٪ «متوسط» و ۱۱٪ «ضعیف و خیلی ضعیف» ارزیابی نمودند.

| جدول ۳۰: ارزیابی کلی از خدمات دریافت شده از مرکز درمانی |                             |          |     |       |      |           |                |            |               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|-----|-------|------|-----------|----------------|------------|---------------|
| مدیریت درمان                                            | تعداد پاسخگویان به سوال فوق | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | خیلی ضعیف | رضایتمندی درصد | متوسط درصد | نارضایتی درصد |
| بیمارستان تخصصی البرز                                   | ۱۹۳                         | ۵۷       | ۷۹  | ۳۶    | ۱۰   | ۱۱        | ۷۰٪            | ۱۹٪        | ۱۱٪           |

### نمودار ۲۴: ارزیابی کلی خدمات دریافت شده از مرکز درمانی



### ۳. ضمیمه: پرسشنامه نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات درمانی بستری (بخش اورژانس و بستری) مراکز ملکی

سوالات ذیل در خصوص نحوه ارائه خدمات مراکز ملکی به بیماران بستری طراحی شده و پاسخها مطابق طیف لیکرت، مبنای نظرسنجی قرار گرفته است.

| جدول ۳۱: پرسشنامه نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات درمانی بستری (بخش اورژانس و بستری) مراکز ملکی |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ردیف                                                                                        | سوالات نظرسنجی                                                                                                        | طیف پاسخگویی                                                                                                                                                               |
| ۱                                                                                           | در کدام بخش بستری بودید؟                                                                                              | داخلی/ اطفال/ کودکان/ بلوک زایمان (برو به سوالات تخصصی مربوطه) / زنان / جراحی عمومی/ بخشهای تخصصی/ اورتوپدی/ ارولوژی/ چشم/ گوش/ حلق و بینی/ مراقبتهای ویژه ICU و CCU/ سایر |
| ۲                                                                                           | چه میزان از نحوه اطلاع رسانی (نصب تابلو/ دستورالعملهای بازدید/ علائم نشانگر) رضایت داشتید؟                            | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۳                                                                                           | زمانی که در بیمارستان سازمان تامین اجتماعی بستری شدید به صورت اورژانسی مراجعه کردید یا از قبل برنامه ریزی کرده بودید؟ | اضطراری یا فوری/ از قبل برنامه ریزی شده یا در لیست انتظار/ به دلایل دیگر                                                                                                   |
| ۴                                                                                           | برای اینکه در اورژانس پذیرش (تریاز) شوید چقدر منتظر ماندید؟                                                           | بلافاصله تریاز انجام شد/ ۵ دقیقه/ ۱۰ دقیقه/ بیشتر از ۱۰ دقیقه/ نمی دانم، یادم نیست                                                                                         |
| ۵                                                                                           | آیا در بخش اورژانس، حریم شخصی شما هنگام معاینه/ آزمایش/ سایر خدمات درمانی رعایت شد؟                                   | بله، کاملاً/ گاهی اوقات/ خیر، نمی دانم، یادم نیست                                                                                                                          |
| ۶                                                                                           | به طور کلی زمانی که در بخش اورژانس بودید، احساس کردید که با شما محترمانه رفتار شد؟                                    | بله، کاملاً/ گاهی اوقات/ خیر، نمی دانم، یادم نیست                                                                                                                          |
| ۷                                                                                           | آیا در تمام مدت بستری خود در بخش اورژانس بودید؟                                                                       | بله، در نهایت از بخش اورژانس ترخیص شدم/ خیر، قبل از ترخیص به قسمت دیگری از بیمارستان منتقل شدم/                                                                            |
| ۸                                                                                           | پس از ورود به بیمارستان، چه مدت منتظر ماندید تا در بخش بستری شوید؟                                                    | ۱۵ دقیقه/ نیم ساعت/ یک ساعت/ بیشتر از یک ساعت/                                                                                                                             |
| ۹                                                                                           | چه میزان از نظافت اتاق در بخش بستری رضایت داشتید؟                                                                     | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۱۰                                                                                          | چه میزان از نظم و آرامش بخش رضایت داشتید؟                                                                             | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۱۱                                                                                          | چه میزان از ارائه دادن لباس و ملحفه مناسب در بخش بستری داشتید؟                                                        | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۱۲                                                                                          | چه میزان از نظافت سرویس بهداشتی در بخش بستری داشتید؟                                                                  | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۱۳                                                                                          | آیا در ایام بستری از غذای بیمارستان میل کردید؟                                                                        | بله/ خیر                                                                                                                                                                   |
| ۱۴                                                                                          | آیا از تنوع و کیفیت غذای بیمارستان رضایت داشتید؟                                                                      | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۱۵                                                                                          | چه میزان از نحوه برخورد پزشکان رضایت دارید؟                                                                           | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |
| ۱۶                                                                                          | چه میزان از نحوه ارائه خدمات درمانی توسط پزشک رضایت دارید؟                                                            | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                                                        |

### جدول ۳۱: پرسشنامه نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات درمانی بستری (بخش اوژانس و بستری) مراکز ملکی

| ردیف | سوالات نظرسنجی                                                                                  | طیف پاسخگویی                                                                                                                        |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱۷   | چه میزان از نحوه برخورد و پاسخگویی پرستاران به سوالات و درخواست‌های خود رضایت دارید؟            | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                 |
| ۱۸   | چه میزان از نحوه ارائه خدمات درمانی توسط پرستاران رضایت دارید؟                                  | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                 |
| ۱۹   | چه میزان از نحوه برخورد پرسنل آزمایشگاه و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟                      | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                 |
| ۲۰   | چه میزان از نحوه برخورد پرسنل بخش رادیولوژی و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟                  | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                 |
| ۲۱   | چه میزان از نحوه برخورد پرسنل بخش فیزیوتراپی و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟                 | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                 |
| ۲۲   | چه میزان از نحوه برخورد پرسنل داروخانه و نحوه ارائه خدمات آن رضایت دارید؟                       | خیلی زیاد/ زیاد/ متوسط/ کم/ خیلی کم                                                                                                 |
| ۲۳   | آیا در ایام بستری، عمل جراحی انجام دادید؟                                                       | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۲۴   | آیا پزشک در مورد عوارض عمل جراحی با شما صحبت کرد؟                                               | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۲۵   | آیا به شما اطلاعات کافی در مورد زمان ترخیص داده شد؟                                             | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۲۶   | آیا به شما اطلاعات کافی برای مراقبت‌های لازم در خانه و پیگیری‌های بعدی داده شد؟                 | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۲۷   | آیا داروی جدیدی برای مصرف در خانه به شما داده یا تجویز شد؟                                      | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۲۸   | آیا در مورد عوارض جانبی دارو به شما توضیحات لازم داده شد؟                                       | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۲۹   | برای ادامه روند درمان‌تان یا دریافت مدارک پزشکی آیا مراجعه دوم و بیش‌تر به بیمارستان داشته‌اید؟ | بله/ خیر                                                                                                                            |
| ۳۰   | آیا به شما گفته شده بود در مراجعه بعدی چه مدارکی همراه داشته باشید؟                             | بله به طور کامل گفته شد/ بله به طور ناقص گفته شد/ خیر. نیاز به آوردن مدارک بوده است اما اعلام نکردند/ نیاز به آوردن مدارک نبوده است |
| ۳۱   | به‌طور کلی، خدماتی را که در این مرکز درمانی دریافت کردید، چگونه ارزیابی می‌کنید؟                | خیلی خوب/ خوب/ متوسط/ بد/ خیلی بد                                                                                                   |