

### پرسشنامه بررسی خدمات سبا و سما از دیدگاه گیرندگان خدمات

علاوه بر پایشهای منظم دوره ای که در بخش پایش و ارزشیابی جزئیات فرمهای آن را نیز ملاحظه نموده اید، مواردی از بررسیهای میدانی را برای پایش و ارزشیابی برنامه می توان مد نظر قرار داد. از جمله بررسی دیدگاه مدیران ، بررسی دیدگاه ارائه دهندگان خدمات در سطوح مختلف و بررسی کیفیت خدمات از دیدگاه مشتری و بررسی رضایت مندی گیرندگان خدمات و.....

اینگونه بررسیها رامی توان در فواصل زمانی طولانی تری نسبت به پایش منظم در سطح ملی یا استانی یا حتی شهرستانی بر حسب شرایط خاص هر منطقه انجام داد.

پرسشنامه حاضرکه به بررسی خدمت از دیدگاه مشتری اختصاص دارد، اگر چه می تواند جزئی از پایش روتین و منظم باشد، اما با توجه به کمبود ظرفیت موجود برای پایش برنامه های مختلف سلامت ، پیشنهاد می شود در مراحل خاصی از برنامه به صورت بررسیهای دوره ای برنامه تکمیل و تحلیل شده و در جهت ارتقای خدمات بکار گرفته شود.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی .....

مرکز بهداشت شهرستان.....

مرکز بهداشتی درمانی شهری □ روستایی □ خانه بهداشت □ پایگاه بهداشتی □ نام مرکز .....

بررسی دیدگاه گیرندگان خدمات سبا و سما در مراکز ارائه خدمات  
از طریق مصاحبه با گیرنده خدمت هنگام خروج از مرکز

شماره پرونده مورد پایش: ..... تاریخ پایش: .....

حیطه پایش	سوال	کد پاسخ	موارد نقص	امتیاز
۱- اطلاع رسانی	۱-۱- آیا قبلا از این مرکز ، خدمات سلامت دریافت کرده اید؟			
	۲-۱- آیا نحوه اطلاع رسانی به شما درباره ارائه خدمات سبا / سما در این مرکز مناسب بوده است؟			
	۳-۱- آیا بروشور معرفی برنامه سبا و سما را دریافت کرده اید؟			
	۴-۱- آیا دعوتنامه برای دریافت خدمات سبا / سما دریافت کرده اید؟			
۲- مکان	۱-۲- آیا مکان این مرکز از نظر دسترسی برای شما مناسب است؟			
	۲-۲- به نظر شما آیا وضعیت مکان انتظار، از نظر نور، دما، تهویه، بهداشت، فضای فیزیکی، امکانات منسب است؟			
	۳-۲- آیا معاینات خصوصی در محل مناسبی انجام شد؟			
۳- زمان	۱-۳- آیا زمان رسیدن به مرکز مناسب بود؟			
	۲-۳- آیا زمان انتظار برای دریافت خدمت مناسب بود؟			
	۳-۳- آیا ساعت ارائه خدمات در مرکز برای شما مناسب است؟			
	۴-۳- آیا زمان صرف شده برای دریافت هر یک از خدمات مناسب بود؟	کارشان / کارشناس ماما پزشک		
	۵-۳- آیا زمان و فرصت کافی برای سوال کردن از کارکنان داشتید؟			
۴- کارکنان	۱-۴- آیا کارکنان به سوالات شما به خوبی و با حوصله پاسخ دادند؟			
	۲-۴- آیا رفتار کارکنان از نظر ادب و احترام ، فروتنی و توجه به علائق و ارزشهای شما مناسب بود؟			
	۳-۴- آیا از نظر شما جنسیت کارکنان برای ارائه خدمات به شما مناسب بود؟			
	۴-۴- آیا به نظر شما افراد ارائه دهنده خدمات اطلاعات و مهارت کافی داشتند؟			
۵- هزینه	۱-۵- هزینه رفت و آمد			
	۲-۵- هزینه ویزیت پزشک			
	۳-۵- هزینه دارو			
	۴-۵- هزینه آزمایشات			
	۵-۵- هزینه تصویربرداری			
	۶-۵- هزینه پزشک متخصص			
۶- نحوه ارائه هریک از خدمات	۱-۶- آیا خدمت مورد نظر برای شما انجام شد؟ (انجام خدمت)			
	۲-۶- نتیجه ارائه خدمت به شما ارائه شد؟ (دریافت بازخورد)			
	۳-۶- آموزش لازم ارائه شد؟ (ارائه آموزش و مشاوره)			
	۴-۶- از خدمت مورد نظر ارائه شده راضی بودید؟ (رضایت از خدمت)			
۷- رضایت کلی از خدمات	۱-۷- آیا خدماتی که به شما ارائه شد ، پاسخگوی نیازهای شما بود؟			
	۲-۷- آیا مجدداً برای پیگیری وضعیت خود یا دریافت خدمات مشابه به این مرکز مراجعه خواهید کرد؟			
	۳-۷- آیا به دوستان و بستگان و آشنایان خود برای دریافت خدمات فوق توصیه می کنید که به این مرکز مراجعه کنند؟			
	۴-۷- آیا از کیفیت خدمات این مرکز رضایت دارید؟			
۸- انتقاد و پیشنهاد	۱-۸- تمایل دارید چه خدمات دیگری در این مرکز به شما ارائه شود ؟			
	۲-۸- انتقاد اصلی شما به خدمات این مرکز چیست؟			
	۳-۸- پیشنهاد شما برای بهبود خدمات مرکز چیست؟			
امتیاز کلی				

امضا .....

مسئولیت پایشگر: .....

نام و نام خانوادگی پایشگر: .....

جدول خدمات (سوال شماره ۶) مصاحبه با گیرنده خدمت هنگام خروج از مرکز درباره نحوه ارائه خدمات سبا

۶- انجام هریک از خدمات و نحوه ارائه آن کد پاسخ : ۱ = بلی = ۰ خیر = ۲ مورد ندارد						ردیف	نوع خدمت
امتیاز نحوه ارائه هریک از خدمات	۵-۷- مواردنیازمند پیگیری	۴-۶- رضایت از خدمت؟	۳-۶- آموزش مشاوره؟	۲-۶- دریافت بازخورد؟	۱-۶- انجام خدمت؟		
						۱	اندازه گیری قد و وزن و دور کمر
						۲	بررسی وضعیت تغذیه
						۳	بررسی فعالیت جسمانی
						۴	بررسی وضعیت استعمال دخانیات
						۵	بررسی وضعیت باروری ، قاعدگی ، حاملگی ، یائسگی و سایر مشکلات زنانگی
						۶	معاینه پستان
						۷	معاینه زنان
						۸	تست پاپ اسمیر
						۹	درخواست ماموگرافی
						۱۰	سوال درباره سوابق و علائم بیماریهای مختلف جسمی و روانی توسط پزشک
						۱۱	معاینات کامل و اندازه گیری فشارخون توسط پزشک
						۱۲	تعیین زمان مراجعه بعدی
							امتیاز نحوه کلی ارائه خدمات سبا در مرکز

جدول خدمات (سوال شماره ۶) مصاحبه با گیرنده خدمت هنگام خروج از مرکز درباره نحوه ارائه خدمات سما

۶- انجام هریک از خدمات و نحوه ارائه آن کد پاسخ : ۱ = بلی = ۰ خیر = ۲ مورد ندارد						ردیف	نوع خدمت
امتیاز نحوه ارائه هریک از خدمات	۵-۷- موارد نیازمند پیگیری	۴-۶- رضایت از خدمت؟	۳-۶- آموزش مشاوره؟	۲-۶- دریافت بازخورد؟	۱-۶- انجام خدمت؟		
						۱	اندازه گیری قد و وزن و دور کمر
						۲	بررسی وضعیت تغذیه
						۳	بررسی فعالیت جسمانی
						۴	بررسی وضعیت استعمال دخانیات
						۵	سوال درباره سوابق و علائم بیماریهای مختلف جسمی و روانی توسط پزشک
						۶	سوال در باره سلامت باروری و مشکلات زناشویی فرد توسط پزشک
						۷	انجام معاینات و اندازه گیری فشارخون توسط پزشک
						۸	درخواست آزمایش های لازم
						۹	تعیین زمان مراجعه بعدی
							امتیاز نحوه کلی ارائه خدمات سما در مرکز

## دستور العمل تکمیل فرم بررسی دیدگاه گیرندگان خدمات سبا و سما از طریق مصاحبه با گیرنده خدمت

این فرم برای بررسی نظرات گیرنده خدمت پس از دریافت خدمت و حین خروج از مرکز تهیه شده است. در این فرم موضوعات بازاریابی برنامه، مکان ارائه خدمت، زمان ارائه خدمت، رضایت مشتری از خدمات، وضعیت کارکنان از نظر گیرنده خدمت، هزینه دریافت خدمات، انتقادات و پیشنهادات گیرنده خدمت مورد بررسی قرار می گیرد. در هر مورد اگر نقضی وجود دارد بنا به اظهار گیرنده خدمت ثبت شده و پیشنهاد وی برای حل مشکل یا نقص برای برنامه ریزی و مداخله اصلاحی ثبت و پیگیری می شود.

پس از پرسیدن هر یک از سوالات از گیرنده خدمت، پاسخ وی را بر اساس کد پاسخ: ۱ = بلی، ۰ = خیر، خط تیره (-) = مورد ندارد، در ستون اول ردیف مربوطه ثبت نمایید. کد مورد ندارد به مواردی که دریافت خدمت بر اساس استانداردهای برنامه یا وضعیت مراجعه کننده موضوعیت نداشته، یا فرد به دریافت آن خدمت تمایلی نداشته است، اختصاص دارد که در محاسبه نهایی از عدد مخرج کسر حذف خواهد شد.

در ستون بعدی موارد نقص یا مشکل از گیرنده خدمت سوال شده و بر حسب گفته وی به صورت خلاصه در هریک از ردیفهای مرتبط با سوال ثبت شود. ستون بعدی مربوط به ثبت امتیازات است که مبنای محاسبه آن، میانگین پاسخهای بلی یا ۱ برای هریک از حیطه ها می باشد. در این ستون برای هر یک از حیطه های پایش به صورت زیر عمل کنید:

کدهای پاسخ هر ردیف از ردیفهای زیر مجموعه موضوع را جمع نموده و پس از کسر تعداد موارد (-) از جمع پاسخها، از آن میانگین گرفته و در ستون امتیازات به صورت عدد کسر ثبت نمایید. به عنوان مثال برای پایش موضوع زمان به صورت زیر عمل کنید:

فرض کنید پاسخ سوالات زیر مجموعه موضوع زمان به صورت زیر بوده است:

امتیاز	کد پاسخ	پاسخ	سوال
۱	۳	۱	۱-۳- آیا زمان رسیدن به مرکز مناسب بود؟
-----	=	۰	۲-۳- آیا زمان انتظار برای دریافت خدمت مناسب بود؟
۲	۶	۱	۳-۳- آیا ساعت ارائه خدمات در مرکز برای شما مناسب است؟
۵۰ = درصد	۰	خیر	۴-۳- آیا زمان صرف شده شما برای
		مورد ندارد (خدمات دریافت نکرده)	ماما
		بلی	دریافت هر یک از خدمات مناسب بود؟
	۱	۵-۳- آیا زمان و فرصت کافی برای سوال کردن از کارکنان داشتید؟	پزشک
	۰	خیر	

حاصل جمع کدهای پاسخ مساوی است با ۳ و یک مورد دارای کد - می باشد. این مورد را از جمع ردیفها کسر و حاصل را به عنوان مخرج کسر قرار دهید (۷=تعداد ردیفها که یک مورد از آن کسر می شود. بنابراین مخرج کسر عدد ۶ خواهد بود). میانگین پاسخ عبارت است از سه ششم یا یک دوم که برای موضوع زمان به صورت عدد های کسری فوق یا همان ۵۰ درصد در خانه امتیازات ثبت می گردد که این امتیاز برای زمان کمتر از حد اقل قابل قبول (۰/۶۰) می باشد

امتیازات برای هر حیطه به صورت زیر محاسبه و ارزیابی می شود:

ردیف آخر به محاسبه امتیاز اختصاص دارد. برای محاسبه امتیاز به صورت زیر عمل نمایید:

کدهای پاسخ هر یک از ستونها را جمع نموده و پس از کسر تعداد موارد (-) از جمع پاسخها، از آن میانگین گرفته و در ردیف امتیازات به صورت کسر یا درصد ثبت نمایید. همین امتیاز را در بخش ۶ از فرم شماره ۴ نیز ثبت نمایید.

حد اکثر میانگین امتیازات برای هر یک از حیطه های پایش عدد ۱ و حد اقل قابل قبول ۶۰ درصد می باشد. بدیهی است مدیریت مرکز باید برای ارتقای برنامه ها در جهت کسب حد اکثر امتیاز و کاهش موارد نقص به حد اقل و نزدیک شدن به استانداردها برنامه ریزی نموده و در پایشهای بعدی نتیجه مداخلات را بررسی نماید.

ردیف آخر به امتیاز کلی اختصاص دارد. روش محاسبه آن جمع امتیازات حاصله در ستون آخر و تقسیم آن به تعداد حیطه های پایش در مصاحبه با گیرنده خدمت یعنی ۷ حیطه دارای امتیاز است که حداکثر این میانگین نیز عدد ۱ و حد اقل قابل قبول آن ۶۰ درصد خواهد بود.

در انتهای پرسشنامه نام و مسئولیت پایشگر یا پایشگران و امضای آنان ثبت می شود.