ANKIETA Poliklinika / POZ

Badanie satysfakcji pacjentów 4WSKzP we Wrocławiu

Szanowni Państwo, ankietę kierujemy do wszystkich naszych pacjentów z prośbą o dokonanie oceny naszego Szpitala. Zebrane informacje i uwagi pozwolą nam podjąć działania mające na celu poprawę jakości naszej pracy oraz komunikacji, a tym samym zwiększenia satysfakcji pacjentów. Dlatego też chcemy zapoznać się z Państwa uwagami. Prosimy o wyrażenie swojej opinii poprzez wypełnienie tej ankiety. **ANKIETĘ PROSIMY WYPEŁNIAĆ ANONIMOWO!**

1. **Do której poradni obecnie Państwo uczęszczają?** …………………………………………………………………………………
2. **Jak długo oczekiwali Państwo na przyjęcie do lekarza?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bez oczekiwania | 1 - 6 dni | 1 - 2 tygodnie | 2 tygodnie– 1 miesiąc | 1 – 6 miesięcy | Dłużej niż pół roku |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Jak oceniają Państwo czas oczekiwania na przyjęcie z uwzględnieniem stanu Państwa zdrowia?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bardzo krótki | Krótki | Ani krótki, ani długi | Długi | Bardzo długi |
|  |  |  |  |  |

1. **Co spowodowało, że wybrali Państwo naszą przychodnię? Można zaznaczyć kilka odpowiedzi.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mam tutaj lekarza POZ | Bliskość miejsca zamieszkania | Polecono mi przez rodzinę lub znajomych | Nowoczesny sprzęt i bardzo dobra diagnostyka | Doświadczona kadra | Inne – jakie? |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Proszę ocenić na skali poszczególne cechy personelu w rejestracji.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Bardzo dobrze | Dobrze | Raczej dobrze | Źle | Bardzo źle |
| Uprzejmość i kultura osobista personelu w rejestracji |  |  |  |  |  |
| Gotowość do udzielenia pomocy |  |  |  |  |  |
| Możliwość rejestracji telefonicznej/osobistej |  |  |  |  |  |
| **Prosimy o dodatkowe uwagi i uzasadnienie w przypadku ocen negatywnych** |

1. **Czy otrzymali Państwo zrozumiałe i wyczerpujące informacje na temat:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Pełne informacje | Częściowe informacje | Brak informacji |
| stanu zdrowia |  |  |  |
| sposobu leczenia |  |  |  |
| ryzyka, możliwych powikłań |  |  |  |

1. **Proszę ocenić na skali poszczególne cechy personelu lekarskiego.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Bardzo dobrze | Dobrze | Raczej dobrze | Źle | Bardzo źle |
| Uprzejmość i kultura osobista lekarzy |  |  |  |  |  |
| Gotowość do udzielenia pomocy |  |  |  |  |  |
| Zapewnienie intymności i poszanowania godności |  |  |  |  |  |
| Wyposażenie gabinetu |  |  |  |  |  |
| Czas poświęcony na badania, konsultacje |  |  |  |  |  |
| **Prosimy o dodatkowe uwagi i uzasadnienie w przypadku ocen negatywnych** |

1. **Jak oceniają Państwo warunki bezpiecznego poruszania się na terenie Polikliniki/POZ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Całkowicie bezpiecznie | Dosyć bezpiecznie | Dosyć niebezpiecznie | Bardzo niebezpiecznie | Trudno powiedzieć |
|  |  |  |  |  |

1. **Czy personel zawsze posiada identyfikator w widocznym miejscu?\* TAK / NIE**
2. **Jak oceniają Państwo poprawę stanu zdrowia po pobycie w Poliklinice/POZ? Proszę ocenić na skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą i najbardziej pozytywną.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Czy poleciliby Państwo naszą Poliklinikę/POZ innym pacjentom?[[1]](#footnote-1)\* TAK / NIE**
2. **Prosimy o wpisanie wszystkich istotnych Państwa zdaniem uwag, które mogą wpłynąć na poprawę działania naszej Polikliniki/POZ:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**METRYCZKA PACJENTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Płeć\*** | kobieta | mężczyzna |
| **Wiek\*** | do 25 lat | 26 – 40 lat | 41 – 55 lat | 56 – 70 lat | powyżej 70 lat |
| **Miejsce zamieszkania\*** | miasto Wrocław | woj. dolnośląskie | inny region Polski |

***Dziękujemy za wypełnienie ankiety!***

1. \* proszę zakreślić właściwą odpowiedź [↑](#footnote-ref-1)