



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Załącznik nr 2 do procedury „Badanie satysfakcji pacjenta
w oddziałach i poradniach specjalistycznych
SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym

ANKIETA SATYSFAKCJI PACJENTA

Szanowni Pacjenci, Rodzice, Opiekunowie,

Mając na uwadze potrzebę świadczenia usług na najwyższym poziomie zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta jest anonimowa. Po wypełnieniu ankiety prosimy o wrzucenie jej do skrzynki oznaczonej „Ankiety satysfakcji pacjenta”. Uzyskane uwagi będą cennymi wskazówkami i z pewnością przyczynią się do polepszenia jakości usług SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym.

Życzymy szybkiego powrotu do zdrowia.

PORADNIA

Pierwsza wizyta		Kolejna wizyta	
-----------------	--	----------------	--

CZĘŚĆ I - Ocena funkcjonowania Rejestracji Poradni

1. Telefoniczny poziom obsługi Rejestracji	Bardzo dobrze	Dobrze	dostatecznie	Źle	Bardzo źle
Możliwość połączenia telefonicznego z Rejestracją Poradni					
Kompetentna informacja					
Uprzejmość i troska o pacjenta w trakcie rozmowy					
Sprawność zapisu przez osobę rejestrującą					

Uwagi.....

2. Poziom obsługi w Rejestracji	Bardzo dobrze	Dobrze	dostatecznie	Źle	Bardzo źle
Czas oczekiwania do rejestracji					
Kompetentna informacja					
Uprzejmość i troska o pacjenta w trakcie rozmowy					
Profesjonalizm i estetyka w wyglądzie pracowników Rejestracji					

Uwagi.....

3. Termin oczekiwania na wizytę w Poradni			
1 tydzień		1 miesiąc	



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

2-4 tygodnie

CZĘŚĆ II – Ocena Poradni Specjalistycznej, z której pacjent korzysta

1. Opieka lekarska	Bardzo dobrze	Dobrze	Dostatecznie	Źle	Bardzo źle
Czas oczekiwania pod gabinetem					
Postawa wobec Pacjenta (życzliwość, empatia, uprzejmość)					
Sposób przekazywania informacji nt. przebiegu choroby i leczenia oraz dalszych zaleceń przy wypisie					
Zapewnienie intymności podczas badań i zabiegów					
Profesjonalizm i estetyka w wyglądzie pracowników Rejestracji					

Uwagi.....

2. Opieka pielęgniarska (gabinet zabiegowy)	Bardzo dobrze	Dobrze	Dostatecznie	Źle	Bardzo źle
Czas oczekiwania pod gabinetem					
Troska i życzliwość					
Komunikatywność (sposób prowadzenia rozmowy)					
Zapewnienie intymności podczas badań i zabiegów					
Profesjonalizm i estetyka w wyglądzie pielęgniarki					

Uwagi.....

CZĘŚĆ III – Ogólna ocena Poradni Specjalistycznych

1. Praca personelu pomocniczego	Bardzo dobrze	Dobrze	Dostatecznie	Źle	Bardzo źle
Godziny otwarcia Przychodni i pracy Rejestracji					
Liczba miejsc siedzących dla oczekujących na wizyty					
Oznakowanie Przychodni (tablica informacyjna, oznakowanie gabinetów)					
Możliwość umówienia się na dogodny termin					
Wystrój i czystość					

Uwagi.....

Czy polecił/a by Pan/i Poradnię Specjalistyczne przy Szpitalu im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym?

Tak Nie

Dziękujemy za poświęcony czas.