سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت
روابط عمومی و تکریم ارباب رجوع

«فـــرم نظـــرسنجی مراجعین به واحد فیزیوتـراپی»

چشم‌انداز سازمان: اولین و مطمئن‌ترین انتخاب خدمت گیرندگان و الگوی برتر نظام سلامت منطقه

مراجعه کننده گرامی؛ با پاسخگویی به سوالات ذیل ما را در ارتقاء و بهبود خدمات ارائه شده توسط سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت همراهی نمائید.

(درصورت تمایل) **نام و نام خانوادگی :** ..... **سن:** ..... **تلفن تماس :** .....

نام بخش:	فیزیوتراپی ○	کاردرمانی ○	گفتاردرمانی ○	
جنسیت : مرد ○ زن ○	**وضعیت تاهل :** مجرد ○ متأهل ○	**نوع بیمه :** شرکتی ○ غیرشرکتی ○		
تحصیلات : زیر دیپلم ○ دیپلم ○ فوق دیپلم ○ لیسانس ○ فوق لیسانس ○ دکترا ○	**وضعیت اشتغال :** شاغل ○ بازنشسته ○			
محل کار : شرکت ملی نفت ○ شرکت ملی گاز ○ شرکت ملی پالایش و پخش ○ شرکت ملی صنایع پتروشیمی ○ سایر ادارات ○				

فرآیند	ردیف	میزان رضایت خود را در خصوص گزاره های زیر علامت بزنید	میزان رضایت					
			بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف	برخورد نداشتم
نحوه برخورد	۱	پرسنل پذیرش						
	۲	منشی کلینیک						
	۳	فیزیوتراپیست						
مدت زمان انتظار	۴	نحوه نوبت دهی						
	۵	رعایت نوبت						
	۶	مدت انتظار (فاصله زمانی پذیرش تا دریافت خدمات)						
راهنمایی و آموزش	۷	ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم توسط منشی						
	۸	ارائه آموزش های تمرین درمانی توسط فیزیوتراپیست						
کیفیت خدمات	۹	عملکرد کادر درمان						
	۱۰	روند پیشرفت بهبودی در درمان بیماری						
	۱۱	رعایت حریم شخصی و خصوصی در هنگام ارائه خدمات						
هتلینگ	۱۲	رعایت سکوت و آرامش محیط						
	۱۳	علائم و تابلوهای راهنما جهت مراجعه به واحد موردنظر						
	۱۴	امکانات رفاهی سالن انتظار (مبلمان / سرمایش و گرمایش / تهویه و نور / تلویزیون / آب سردکن و...)						
	۱۵	وضعیت آسانسور و مسیرهای تردد						
	۱۶	پاکیزگی فضای فیزیکی مجموعه و محوطه						
	۱۷	سرویس‌های بهداشتی (از نظر تعداد، نظافت و وسایل بهداشتی)						
تصویر ذهنی	۱۸	در مجموع وضعیت این واحد را چگونه ارزیابی می‌کنید؟						
	۱۹	مراجعه به این واحد را به دیگران توصیه می‌نمایم.	بلی ○			خیر ○		

پیشنهادات / انتقادات :