

आरोग्य संस्थेतर्फे मिळालेल्या सेवांबाबत लाभार्थीचे मनोगत

जाणून घेण्यासाठी प्रश्नावली

जिल्हा ..... आरोग्य संस्थेचे नाव .....

भेटीचा दिनांक .....

लाभार्थी क्रमांक .....(पु/स्त्री)

प्रिय श्री/ श्रीमती

..... या आरोग्य संस्थेत आपल्याला ..... ही सेवा पुरवण्याची संधी संस्थेला दिल्याबद्दल मी आपला अत्यंत आभारी आहे. आपल्याला आणखी चांगल्या सेवा देण्याचे दृष्टीने कृप्या आपला थोडा वेळ खर्च करून खालील प्रश्नांची माहिती देण्याबाबत विनंती आहे. आपण दिलेल्या अभिप्रयामुळे तसेच केलेल्या सूचनांमुळे आरोग्य संस्थांकडून दिल्या जाणाऱ्या संस्थांची गुणवत्ता उच्च दर्जाची राहण्याच्या दृष्टीने मदत होणार आहे. पुढील भेटीच्या वेळी आपल्या संस्थेकडून काय अपेक्षा आहेत त सुध्दा आपण सांगावे. खालील प्रश्नावली भरण्यासाठी आपण संस्थेतील कर्मचाऱ्यांची किंवा आपल्या नातेवाईक किंवा मित्रांची मदत घेऊ शकता. यामध्ये आपले नाव नमुद करण्याची आवश्यकता नाही.

आपला

(संस्थाप्रमुख)

संस्थेचे नाव

प्रश्नावली

	प्रश्न	उत्तर			
		अ	ब	क	ड
१)	आपण आज कुठली सेवा घेण्यासाठी आला होतात				
२)	वरील सेवा मिळण्यासाठी लागलेल्या वेळेबाबत आपले मत काय आहे.	फार वेळ लागला (- १)	सामान्य वेळ लागला ( १)	लगेच तपासले ( ३)	अजिबात तक्रार नाही (NA)

३)	या संस्थेत येण्यासाठी आपणास कोणत्या अडचणी/ अडथळे आले	संस्था फार दुर (-१)	संस्था जवळ (१)	वाहन व्यवस्था नाही (-१)	सर्वच योग्य (३)				
४)	आपणास या संस्थेत रुग्णपत्रिका वेळेत मिळाली/ की वेळेत मिळाली नाही	होय (३)			नाही (०)				
५)	डॉक्टर अथवा नर्स बाई कडून तपासणी प्रक्रिया कशी होती	गोपनीयता पालन		गुप्तता पालन		आस्थेने विचारपुस		शंकांचे निरसन	
		Yes (3)	No(0)	Yes (3)	No(0)	Yes (3)	No(0)	Yes (3)	No(0)
६)	डॉक्टर सुचीत केलेल्या प्रयोगशाळेतील सर्व चाचण्या झाल्या किंवा नाही.	होय (३)			नाही (०)				
७)	डॉक्टरने सांगितलेल्या प्रयोगशाळा चाचण्या झाल्या किंवा नाही.	होय (३)			नाही (०)				
८)	या संस्थेतून औषध मिळण्याच्या पद्धती विषयी आपले मत काय	मोफत		लिहून दिलेली सर्व मिळाली		पुरेशा प्रमाणत मिळाले		औषधी कशी घ्यावयाची याबद्दल सविस्तर माहिती सांगितली	
		होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)
९)	डॉक्टर अथवा नर्स बाईबराबर झालेल्या संवाद बददल आपले मत काय आहे.	समजेल अशा भाषेत		प्रश्न विचारण्याची संधी दिली		शंकांच समाधानकारक उत्तरे मिळाली		गुपचुप दिले	
		होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)
१०)	दवाखान्यातील कर्मचाऱ्यांच्या वागणुकीबद्दल आपले मत काय	रागवले का		माहिती देण्यास नकार दिला		गलिच्छ भाषा वापरली		शिबीगाळ केली	
		होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)	होय (३)	नाही (०)

११)	गर्भपात व कुटुंब कल्याण सेवा देण्यापुर्वी काही अटी/ दबाव आणला होता का	होय (३)	नाही (०)
-----	---	---------	----------

१२) दवाखान्यातील प्रत्येक कर्मचारी यांची वर्तणूक कशी होती.

	उदधट (-२)	असमाधान कारक (-१)	ठिक (२)	पुर्ण समाधानी(३)	भेट झाली नाही (NA)
डॉक्टर					
नर्स					
प्रयोगशाळा तंत्रज्ञ					
औषध निर्माण अधिकारी					
परिचर/ सफाई कामगार					

	प्रश्न	उत्तर				इ	ई	प	फ
		अ	ब	क	ड				
१३)	आरोग्य संस्थेतील सर्वसाधारण स्वच्छता कशी होती	अत्यंत स्वच्छ (३)	स्वच्छ (२)	अस्वच्छ (०)	.....				
१४)	आपल्या नातेवाईकांना किंवा मित्रमंडळींना या संस्थेत सेवा घेण्यासाठी आपण पाठवाल का	नक्की पाठवू (३)	बहुतेक पाठवू (१)	बहुतेक पाठविणार नाही (०)	नक्कीच पाठविणार नाही (-२)				

१५)	खालीलपैकी कोणत्या गोष्टीमध्ये सुधारणा आवश्यक आहे	डॉक्टर	नर्सबाई	प्रयोगशाळा तंत्रज्ञ	औषधसाठा मिळणे	स्वच्छता	प्रयोगशाळा सुविधा	शस्त्रक्रियागृह	इतर (कृपया लिहावे)
१६)	आज मिळालेल्या सेवेबाबत आपण समाधानी आहात काय	अत्यंत समाधानी (३)	समाधानी (२)	थोड्या प्रमाणात समाधानी (१)	मुळीच समाधानी नाही (-२)				
१७)	कुठलीही सेवा मिळण्यासाठी तुम्हाला वरून/ किंवा वरचढ पैसे द्यावे लागतात काय (उदा. MTP, LSCS व इतर)	होय (-३)				नाही (३)			

QA एकूण गुण - ९२ प्राप्त गुण \_\_\_\_\_ % \_\_\_\_\_

GI एकूण गुण - ८१ प्राप्त गुण \_\_\_\_\_ % \_\_\_\_\_