

با سلام و احترام

این پرسشنامه جهت ارزیابی سواد سلامت بیمارستانی که شما در آن خدمت می کنید، تهیه شده است. نتایج حاصل از این پژوهش می تواند راهگشای مسئولان حوزه سلامت در برنامه ریزی برای حفظ و ارتقای سلامت جامعه و بهبود ارائه خدمات در بیمارستان ها باشد. بنابراین از شما خواهشمندیم سؤالات را با دقت بخوانید و با ارائه پاسخ های خود، ما را در این امر مهم یاری نمایید. لازم به ذکر است که پاسخ های شما به صورت محرمانه نزد گروه تحقیق باقی خواهند ماند، در اختیار فرد دیگری قرار داده نخواهد شد و هیچ ملاکی برای ارزشیابی سازمان شما نخواهد بود. پیشاپیش از همکاری شما صمیمانه سپاسگزاریم.

تیم پژوهش

۱- سن: سال

۲- جنسیت: مذکر ☐ مؤنث ☐

۳- میزان تحصیلات: کارشناسی ☐ کارشناسی ارشد ☐ دکتری تخصصی PhD ☐ دکتری حرفه ای ☐

۴- رشته تحصیلی:

۵- پست سازمانی:

۶- سابقه کار: سال

۷- در طول خدمت چند سال به صورت مستمر یا منقطع پست مدیریتی داشته اید: سال

۸- واحدی که در آن مشغول به خدمت هستید:

۹- نوع استخدام: رسمی ☐ طرحی ☐ تبصره ای ☐ شرکתי ☐

۱۰- نوع مرکزهای درمانی که سابقه خدمت داشته اید (می توانید بیش از یک محل را علامت بزنید):

بیمارستان دولتی ☐ بیمارستان خصوصی ☐ بیمارستان خیریه ☐

در هر بخش میزان مطابقت موارد زیر را با بیمارستانی که در حال حاضر در آن مشغول به خدمت هستید ارزیابی کرده و مشخص کنید این موارد تا چه میزان در بیمارستان شما وجود دارد (گزینه مناسب را با علامت ضربدر مشخص کنید).

بخش اول: این سوالات میزان سهولت دسترسی به اطلاعات و خدمات برای مراجعین را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، مسیریایی برای افراد بی سواد تسهیل شده است.							
۲	در بیمارستان شما، فن آوری مناسب برای مسیریایی فراهم شده است.							
۳	در بیمارستان شما، خطوط راهنمای واضح برای مسیریایی وجود دارد.							
۴	در بیمارستان شما، کارکنان هدایتگر جهت تسهیل در مسیریایی حضور دارند.							
۵	در بیمارستان شما، اطلاعات کافی برای مسیریایی در آسانسور طبقات وجود دارد.							
۶	در بیمارستان شما، اطلاعات مربوط به فرایندهای پذیرش و ترخیص در دسترس مراجعه کنندگان است.							
۷	در بیمارستان شما، واحد اطلاعات، اطلاعات را به صورت موثر و شفاف به مراجعان ارائه می دهد.							

بخش دوم: این سوالات رویکرد ارتقادهنده سلامت در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، اطلاعات کافی در رابطه با ارتقا سلامت و پیشگیری از بیماری ها، به مراجعان ارائه می گردد.							
۲	در بیمارستان شما، آموزش های کافی جهت خودمراقبتی پس از ترخیص، به بیماران ارائه می گردد.							
۳	در بیمارستان شما، آموزش های کافی در رابطه با مراقبت از خود در زمان بستری، به بیماران ارائه می گردد.							
۴	در بیمارستان شما، اطلاعات کافی در رابطه با قوانین و مقررات نظام سلامت، به بیماران ارائه می گردد.							
۵	در بیمارستان شما، اطلاعات کافی در رابطه با فرآیندهای درمان به صورت شفاف، به بیماران ارائه می گردد.							
۶	در بیمارستان شما، اطلاعات کافی در رابطه مقررات داخلی بیمارستان، به بیماران ارائه می گردد.							

بخش سوم: این سوالات برنامه ریزی سواد سلامت محور در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، سواد سلامت در برنامه استراتژیک و برنامه های عملیاتی مورد توجه قرار می گیرد.							
۲	در بیمارستان شما، سواد سلامت در برنامه های بهبود کیفیت بیمارستان مورد توجه قرار می گیرد.							
۳	در بیمارستان شما، بهبود کیفیت خدمات براساس توجه به سطح سواد سلامت بیماران برنامه ریزی می گردد.							
۴	در بیمارستان شما، ارزیابی اثربخشی آموزش های ارائه شده به بیماران، انجام می گیرد.							
۵	در بیمارستان شما، فعالیت های مبتنی بر سواد سلامت در اعتباربخشی بیمارستان، مورد ارزیابی قرار می گیرد.							
۶	در بیمارستان شما، تحلیل ریشه ای خطاهای ناشی از ارتباطات ناموثر کارکنان انجام می گردد.							
۷	در بیمارستان شما، توجه و پایبندی به موضوع سواد سلامت بیماران در ارزشیابی افراد، بخش ها و واحدهای بیمارستان، لحاظ می گردد.							

بخش چهارم: این سوالات فراهم آوری رسانه های قابل فهم متنوع و نوین توسط بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، برای آموزش به بیماران شبکه های مجازی مورد استفاده قرار می گیرد.							
۲	در بیمارستان شما، جهت آموزش به بیماران از فن آوری های نوین استفاده می شود.							
۳	در بیمارستان شما، جهت آموزش بیماران رسانه های تصویری قابل فهم به کار گرفته می شود.							
۴	در بیمارستان شما، برای آموزش به بیماران رسانه های نوشتاری قابل فهم به کار گرفته می شود.							
۵	در بیمارستان شما، برای آموزش به بیماران فیلم های آموزشی تدوین شده و در دسترس بیماران قرار می گیرد.							
۶	در بیمارستان شما، تولید رسانه ها بر مبنای روش های علمی دقیق می باشد.							
۷	در بیمارستان شما، مواد و رسانه های آموزشی بر مبنای نیازهای مراجعین تدوین می گردند.							

بخش پنجم: این سوالات مدیریت مبتنی بر ایمنی در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، فرم های رضایت آگاهانه برای انجام اقدامات تهاجمی برای بیماران قابل فهم است.							
۲	در بیمارستان شما، قبل از کسب رضایت آگاهانه، اطلاعات کافی در رابطه با روش درمانی انتخاب شده در اختیار بیماران قرار داده می شود.							
۳	در بیمارستان شما، اطاعات کافی در رابطه با درمانهای جایگزین اقدام تهاجمی قبل از کسب رضایت به بیماران ارائه می گردد.							
۴	در بیمارستان شما، توضیحات کافی در رابطه با احتمال موفقیت روش درمان و منافع آن به بیماران ارائه می شود.							
۵	در بیمارستان شما، در رابطه با مصرف داروها (آموزش نام تجاری داروها، نحوه مصرف و عوارض داروها) به بیماران آموزش داده می شود.							
۶	در بیمارستان شما، ترخیص بیماران به صورت ایمن (آموزش علائم و نشانه های هشدار، طریقه مصرف داروها، زمان مراجعه بعدی، پیگیری نتایج تست های معوقه و مراقبت از خود در منزل) انجام می گردد.							
۷	در بیمارستان شما، در زمان انتقال مراقبت (تعویض شیفت، انتقال بیمار در بخش های درمانی و غیره)، ارتباط صحیح میان کارکنان درمان برقرار می گردد.							

بخش ششم: این سوالات خدمت مبتنی بر مشارکت اجتماع در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، از مشارکت بیماران در پیش آزمایی محتواها و رسانه های آموزشی استفاده می شود.							
۲	در بیمارستان شما، بیماران در برگزاری کلاس های آموزش گروهی مشارکت داده می شوند.							
۳	در بیمارستان شما، بیماران در انتقال تجربیات مشترکشان به سایر بیماران کمک می کنند.							
۴	در بیمارستان شما، از دریافت کنندگان خدمت در رابطه با کیفیت محتوای برنامه های آموزشی، بازخورد دریافت می شود							
۵	در بیمارستان شما، از دریافت کنندگان خدمت در رابطه با کیفیت ارتباط کارکنان نظرسنجی می شود.							
۶	در بیمارستان شما، از دریافت کنندگان خدمت در رابطه با رسانه ها و مواد آموزشی بازخورد دریافت می شود.							

بخش هفتم: این سوالات آموزش سواد سلامت محور کارکنان در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، برنامه های آموزش مداوم سواد سلامت برای کارکنان برگزار می گردد.							
۲	در بیمارستان شما، ارزشیابی مداوم مهارت های سواد سلامت کارکنان انجام می شود.							
۳	در بیمارستان شما، اثربخشی آموزش های سواد سلامت به کارکنان مورد ارزیابی قرار می گیرد.							

بخش هشتم: این سوالات آموزش اصول آموزش به بیمار به کارکنان در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، کارکنان دارای اطلاعات علمی کافی جهت آموزش به بیماران می باشند.							
۲	در بیمارستان شما، کارکنان جهت برقراری ارتباط موثر با بیماران آموزش دریافت می کنند.							
۳	در بیمارستان شما، "روش های آموزش به بیمار" به کارکنان آموزش داده می شود.							
۴	در بیمارستان شما، کارکنان آموزش های لازم را جهت ارتقا دانش علمی خود دریافت می کنند.							
۵	در بیمارستان شما، منابع علمی معتبر و استاندارد جهت ارائه آموزش های یکسان و صحیح به بیماران، در اختیار کارکنان قرار داده می شود.							

بخش نهم: این سوالات ارتباطات بین فردی در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، راه های ارتباطی موثر برای بیمارانی که زبان فارسی نمی دانند، موجود می باشد.							
۲	در بیمارستان شما، راه های ارتباطی موثر برای افراد کم سواد و بیسواد فراهم می گردد.							
۳	در بیمارستان شما، کارکنان در هنگام ارتباط با بیماران از اصطلاحات تخصصی استفاده نمی کنند.							
۴	در بیمارستان شما، از فناوری های تسهیل کننده ارتباط مانند صفحه های نمایش مکالمه ای استفاده می شود.							
۵	در بیمارستان شما، از رسانه های تصویری برای تسهیل آموزش به بیمار استفاده می شود.							
۶	در بیمارستان شما، از مولاژها و مدل های سه بعدی برای تسهیل آموزش به بیمار استفاده می شود.							

بخش دهم: این سوالات رهبری سواد سلامت نگر در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، قوانینی در بیمارستان وضع شده اند که کارکنان را موظف به پاسخگویی به نیازهای سلامت مراجعین، می سازند.							
۲	در بیمارستان شما، فرهنگ ارزش قائل شدن برای ارباب رجوع حاکم است.							
۳	در بیمارستان شما، پاسخگو بودن به بیمار، یک ارزش سازمانی است.							
۴	در بیمارستان شما، آموزش به بیمار یک ارزش سازمان است.							
۵	در بیمارستان شما، فرهنگ تعهد به پاسخگویی به بیمار، در میان کارکنان بیمارستان حاکم است.							
۶	در بیمارستان شما، تیم مدیریتی بیمارستان بر اجرا شدن دستورالعمل های سواد سلامت در بیمارستان نظارت می کند.							
۷	در بیمارستان شما، تیم مدیریتی به برنامه های آموزش به بیمار و تولید رسانه، منابع مالی کافی اختصاص می دهد.							

بخش یازدهم: این سوالات اطلاع رسانی شفاف هزینه‌ها و بیمه‌ها در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، در رابطه با بیمه‌ها و دامنه خدمات تحت پوشش، به صورت شفاف و قابل فهم اطلاع رسانی صورت می‌گیرد.							
۲	در بیمارستان شما، در رابطه با امکان و شرایط استفاده از بیمه‌های تکمیلی به مراجعین توضیحات کافی ارائه می‌گردد.							
۳	در بیمارستان شما، استفاده از بیمه‌های تکمیلی همراه با بیمه‌های پایه در زمان دریافت خدمت تسهیل می‌گردد.							
۴	در بیمارستان شما، در رابطه با هزینه‌های درمان قبل از بستری و دریافت خدمت، اطلاعات شفاف و کافی به مراجعین ارائه می‌شود.							
۵	در بیمارستان شما، در رابطه با هزینه‌های اقامت (تخت روز بستری) در هنگام پذیرش اطلاعات شفاف و کافی در اختیار مراجعین قرار می‌گیرد.							

بخش دوازدهم: این سوالات خدمت متناسب با سطح سواد افراد در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، تجهیزات ساده و مناسب با بیمار فراهم می‌گردد (مانند تخت‌هایی که ارتفاع آنها کاهش می‌یابد برای افرادی که تجربه استفاده از تخت ندارند)							
۲	در بیمارستان شما، مواد و رسانه‌های آموزشی به چند زبان فراهم می‌گردد.							
۳	در بیمارستان شما، تسهیلات کمکی برای افراد ناتوان در پر کردن فرم‌ها، فراهم می‌گردد.							
۴	در بیمارستان شما، برای افراد کم سواد رسانه‌های سمعی بصری جایگزین رسانه‌های نوشتاری، فراهم می‌گردند.							
۵	در بیمارستان شما، برای افراد کم سواد رسانه‌های آموزشی تصویری و با زبان بسیار ساده فراهم می‌گردند.							

بخش سیزدهم: این سوالات تکریم ارباب رجوع در بیمارستان را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	به ندرت	اصلاً
۱	در بیمارستان شما، پزشکان پاسخگوی بیماران و همراهان می باشند.							
۲	در بیمارستان شما، کارکنان متعهد به پاسخگویی به بیماران هستند.							
۳	در بیمارستان شما، کارکنان در قبال ارائه خدمات به بیماران و سلامت آنان مسئولیت پذیر هستند.							
۴	در بیمارستان شما، کارکنان شأن و کرامت انسانی بیماران را حفظ می کنند.							
۵	در بیمارستان شما، کارکنان برای نیازهای بیماران ارزش قائل می شوند.							