|  |
| --- |
| *فيما يلي نموذج لاستمارة الموافقة. قبل استكمال الزبون للاستبيان، ينبغي أن يقر بموافقته على ذلك بالتوقيع على استمارة الموافقة وتأريخها. وينبغي ألا تعطيه الاستبيان إلا بعد أن يفعل ذلك.* |

[*اسم المؤسسة وعنوانها*]

استمارة الموافقة

[*المكان*]، [*التاريخ*]

عزيزي المشارك،

إن رضاك عن الخدمات التي يقدمها المختبر يُعد مؤشراً مهماً على جودة عملنا. ولذا فإننا نود أن تستكمل هذا الاستبيان وأن تساعدنا بذلك على تحسين خدماتنا.

ونرجو أن تعرف أن هذا الاستبيان لا يهدف إلى اختبارك، بل يستهدف الحصول على مؤشر على أداء المختبر من وجهة نظرك. وسوف تُستخدم إجاباتك في سعينا إلى الوصول بخدماتنا إلى المستوى الأمثل.

وسوف تتناول الأسئلة التي نطرحها عليك جوانب متعددة للخدمات التي يقدمها لك [اسم المختبر]. ولن يستخدم المختبر إجاباتك إلا لغرض تحسين خدماته ولن يُطلع عليها الآخرين. وسوف تُعامل أجاباتك بسرية وتُحجب هويتك (لن يمكن الاستدلال عليك من أجاباتك). وتُعد مشاركتك طوعية ويمكنك التوقف عن المشاركة في أي وقت وسحب موافقتك على استخدام المعلومات التي تقدمها لأغراض البحث.

ويتولى إجراء المسح [*اسم مسؤول الاتصال في المختبر*] في [*اسم المختبر*]. إذا كان لديك أي استفسار، لا تتردد في الاتصال بـ [*اسم مسؤول الاتصال في المختبر*] على [*بيانات الاتصال*].

قرأت هذه الاستمارة وأوافق على محتوياتها:

التاريخ توقيع المشارك

|  |
| --- |
| *ترد فيما يلي أمثلة على الأسئلة الواردة في استبيان مدى رضا الزبائن. وتنقسم هذه الأسئلة إلى 4 أفرع. في الفرع ألف، تُطرح أسئلة ذات طابع شخصي تمكّن من تحديد العلاقة المحتملة بين بيانات الاستبيان وبعض خصائص المشارك.*  *يُرجى ملاحظة أن الأسئلة لم تنظم بعد بطريقة جيدة. ويُعد تنظيم الاستبيان مهماً، فيجب أن يكون واضحاً وأن يوجِّه الشخص الذي يستكمله في اختياره للإجابات على الأسئلة.*  *ويُرجى كذلك ملاحظة أن الاستبيان ينبغي أن يكون دائماً مترجماً إلى لغة الشخص الذي ترغب في أن يستكمله.* |

**استبيان مدى رضا الأخصائيين السريريين**

الفرع ألف - البيانات الشخصية

ألف 1- نوع الجنس: [ذكر/ أنثى]

ألف 2- تاريخ الميلاد: [سؤال مفتوح]

ألف 3- الجنسية: [سؤال مفتوح]

ألف 4- المنصب الحالي: [سؤال مفتوح]

ألف 5- ما طول المدة التي قضيتها في هذا المنصب؟ […سنة/ سنوات]

ألف 6- في أي مستشىفى/ مركز لرعاية الصحة تعمل؟ [سؤال مفتوح]

ألف 7- ما طول الفترة التي قضيتها في العمل في هذا المستشفى/ مركز الرعاية الصحية؟ […سنة/ سنوات]

الفرع باء - سهولة التواصل مع المختبر

باء 1- هل تنجح دائماً في الاتصال بموظفي المختبر عند الحاجة؟ [نعم/ لا]

باء 2- من الذي تتواصل معه في معظم الأحيان في المختبر؟ [رئيس المختبر/ مدير المختبر/ الموظف التقني/ المساعد/ أمين السر/ موظف آخر، يُرجى التحديد...]

باء 3- هل أنت راض عن التواصل بينك وبين موظفي المختبر؟ [نعم/ لا]

* في حال النفي:ما سبب عدم رضاك؟ [سؤال مفتوح]

باء 4- هل يُساعدك موظفو المختبر دائماً على حل المشكلات التي تواجهك؟ [نعم/ لا]

باء 5- كيف تتصل عادة بالمختبر؟ [بالبريد الإلكتروني/ الهاتف/ الاجتماع وجهاً لوجه/ أخرى، يُرجى التحديد...]

الفرع جيم - تقديم المعلومات

جيم 1- هل قدم لك المختبر ...

* ...معلومات عن الفحوص المتاحة في المختبر؟ [نعم/ لا]
* ...معلومات عن الاستخدام السريري لكل فحص؟ [نعم/ لا]
* ...تعليمات بشأن عملية أخذ العينات؟ [نعم/ لا]
* ...تعليمات بشأن كيفية تغليف العينات لنقلها من مقرك إلى المختبر؟ [نعم/ لا]
* ...تعليمات بشأن كيفية تقديم التقارير عن النتائج؟ [نعم/ لا]

جيم 2- عندما تطلب فحصاً مختبرياً، هل تعلم متى يمكنك أن تتوقع الحصول على النتيجة؟ [نعم/ لا]

جيم 3- هل استمارة الطلب واضحة؟ [نعم/ لا]

جيم 4- هل تتسع استمارة الطلب بالقدر الكافي لجمع المعلومات السريرية اللازمة كافة؟ [نعم/ لا]

* في حال النفي، ما هي البارامترات التي ينبغي إضافتها إلى استمارة الطلب؟ [سؤال مفتوح]

جيم 5- إذا كان لديك أي أسئلة أخرى بشأن طلب الفحص المختبري، هل تتاح لك الفرصة لطرحها؟ [نعم/ لا]

جيم 6- هل يكون تقرير النتائج دائماً واضحاً لك؟ [نعم/ لا]

جيم 7- هل يشمل تقرير النتائج جميع المعلومات التي تحتاج إلى معرفتها؟ [نعم/ لا]

* في حال النفي، ما هي المعلومات الإضافية التي ينبغي في رأيك أن يشتمل عليها تقرير النتائج؟ [سؤال مفتوح]

جيم 8- إذا كان لديك أي أسئلة أخرى بشأن طلب الفحص المختبري وتقرير النتائج، هل تتاح لك الفرصة لطرحها؟ [نعم/ لا]

إذا كانت الإجابة بنعم:

* هل كان موظفو المختبر قادرين على الإجابة عن أسئلتك؟ [نعم/ لا]
* هل كانت الإجابة واضحة؟ [نعم/ لا]

الفرع دال - تقديم الخدمات

دال 1- هل يستطيع المختبر دائماً إجراء جميع الفحوص التي ترى أنها ضرورية؟ [نعم/ لا]

دال 2- هل يتمتع المختبر في رأيك بالقدرة الكافية على التعامل مع عدد الطلبات الواردة؟ [نعم/ لا]

دال 3- ما هو متوسط المدة التي ينبغي أن تنتظرها حتى تحصل على النتائج من المختبر...

* ...[...ساعة/ ساعات] لاختبار [*اسم الفحص 1*]
* ...[...أسبوع/ أسابيع] لاختبار [*اسم الفحص 2*]
* ...[...شهر/ أشهر] لاختبار [*اسم الفحص 3*]
* [*أضف المزيد من الفحوص عند اللزوم*]

دال 4- هل أنت راض عن مهلة التنفيذ في المختبر؟ [نعم/ لا]

دال 5- في تعاملاتك مع موظفي المختبر، هل كانوا...

* ...مهذبين معك؟ [نعم/ لا]
* ...متعاونين؟ [نعم/ لا]
* ...مهنيين؟ [نعم/ لا]
* ...ودودين؟ [نعم/ لا]

دال 6- هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات المختبر؟ [نعم/ لا]

دال 7- هل أنت راض عن موظفي المختبر؟ [نعم/ لا]

بعد استكمال الاستبيان يُرجى تسليمه إلى الباحث.

شكراً جزيلاً!