|  |
| --- |
| *Ниже приведен шаблон формы согласия. Перед опросом клиент должен подтвердить свое согласие на опрос, поставив на форму согласия свою подпись и дату. Только после этого вы можете дать ему/ей опросник.* |

[*Название и адрес института*]

Форма согласия

[*населенный пункт*], [*дата*]

Уважаемый участник,

Ваша удовлетворенность услугами, предоставляемыми нашей лабораторией, является важным показателем качества нашей работы. Поэтому мы хотели бы попросить вас заполнить этот опросник и помочь нам улучшить наши услуги.

Имейте, пожалуйста, в виду, что задача этого опроса – не оценивать вас, но получить представление о работе лаборатории с вашей точки зрения. Ваши ответы будут использованы для оптимизации наших услуг.

Вам будут заданы вопросы о нескольких аспектах услуг, предоставленных вам в [название лаборатории]. Ваши ответы будут использованы только в пределах лаборатории для улучшения наших услуг и не будут переданы другим лицам. Ваши ответы будут конфиденциально обработаны, и они останутся анонимными (ваши ответы нельзя будет проследить к вам). Ваше участие является добровольным, в любой момент вы можете остановить свое участие и отозвать свое разрешение на использование предоставленной вами информации в данном исследовательском проекте.

Это обследование проводится [*имя контактного лица лаборатории*] из [*название лаборатории*]. Если у вас есть какие-либо вопросы, не стесняйтесь обращаться к [*имя контактного лица лаборатории*] по [*контактные данные*].

Я прочитал/а эту форму и согласен/на с содержанием:

Дата Подпись участника

|  |
| --- |
| *Ниже в качестве примера приведены вопросы для опросника по удовлетворенности клиентов. Вопросы поделены на 4 раздела. В разделе A спрашивают о личных сведениях, что может позволить выявить возможные корреляции между результатами опроса и определенными характеристиками участников.*  *Пожалуйста, обратите внимание, что вопросы еще не были расположены в надлежащем формате. Опросник важно отформатировать: он должен быть понятным и направлять участника к ответам на вопросы.*  *Также обратите внимание на то, что опросник обязательно должен быть переведен на язык участников опроса.* |

**Анкета удовлетворенности медицинских работников**

Раздел А - Личная информация

А1. Ваш пол? [Мужской/Женский]

А2. Год рождения? [открытый вопрос]

А3. Ваше гражданство? [открытый вопрос]

А4. Ваша должность в настоящее время? [открытый вопрос]

А5. Как долго вы работаете в этой должности? […лет]

А6. В какой больнице/медицинском центре вы работаете? [открытый вопрос]

А7. Как долго вы работаете в этой больнице/ медицинском центре? […лет]

Раздел Б – Контакты с лабораторией

Б1. Всегда ли вы можете связаться с сотрудниками лаборатории, когда вам требуется? [да/нет]

Б2. С кем в лаборатории вы контактируете чаще всего? [Руководитель лаборатории/Менеджер лаборатории/Лаборант/Ассистент/Секретарь/Другое, а именно…]

Б3. Довольны ли вы тем, как осуществляется связь между вами и сотрудниками лаборатории? [да/нет]

* Если нет: почему вы не довольны? [открытый вопрос]

Б4. Всегда ли сотрудники лаборатории помогают вам решить ваши проблемы? [да/нет]

Б5. Какие средства связи вы обычно используете для контакта с лабораторией? [Электронная почта/Телефон/Личные встречи/Другое, а именно…]

Раздел В – Предоставление информации

В1. Предоставила ли лаборатория вам...

* ...информацию о том, какие анализы выполняются в лаборатории? [да/нет]
* ...информацию о клиническом применении каждого анализа? [да/нет]
* ...инструкции по взятию проб? [да/нет]
* ...инструкции по упаковке проб для транспортировки их в лабораторию? [да/нет]
* ...информацию о предоставлении отчетов о результатах? [да/нет]

В2. Когда вы запрашиваете какое-нибудь лабораторное исследование, знаете ли вы, когда вы можете ожидать результат? [да/нет]

В3. Является ли ясной форма запроса на исследование? [да/нет]

В4. Достаточно ли подробная форма запроса, чтобы вписать всю необходимую клиническую информацию? [да/нет]

* Если нет, какие параметры следует добавить в форму запроса? [открытый вопрос]

В5. Если у вас возникают дополнительные вопросы о запрашивании лабораторных исследований, есть ли у вас возможность их задать? [да/нет]

В6. Всегда ли вам понятен отчет о результатах? [да/нет]

В7. Включает ли отчет о результатах всю нужную вам информацию? [да/нет]

* Если нет, то какую дополнительную информацию, на ваш взгляд, следует включать в отчет о результатах? [открытый вопрос]

В8. Если у вас возникают дополнительные вопросы об отчете о результатах, есть ли у вас возможность их задать? [да/нет]

Если да:

* Ответил ли сотрудник лаборатории на ваши вопросы? [да/нет]
* Был ли ответ понятен? [да/нет]

Раздел Г – Предоставление услуг

Г1. Всегда ли лаборатория может выполнить все те анализы, которые вы считаете необходимыми? [да/нет]

Г2. Является ли мощность лаборатории, по вашему мнению, достаточной, чтобы справляться с поступающим количеством запросов? [да/нет]

Г3. Как долго в среднем вы ждете получения лабораторных результатов...

* ...для [*название анализа 1*] [...часов]
* ...для [*название анализа 2*] [...недель]
* ...для [*название анализа 3*] [...месяцев]
* [*добавьте больше, если требуется*]

Г4. Удовлетворены ли вы временем выполнения анализов в нашей лаборатории? [да/нет]

Г5. Когда вы связываетесь с нашей лабораторией, являются ли сотрудники лаборатории...

* ...вежливыми по отношению к вам? [да/нет]
* …готовыми помочь? [да/нет]
* …знающими? [да/нет]
* …приветливыми? [да/нет]

Г6. Удовлетворены ли вы, в целом, лабораторными услугами? [да/нет]

Г7. Удовлетворены ли вы сотрудниками лаборатории? [да/нет]

После того как вы заполнили опросник, верните его, пожалуйста, сотруднику, проводящему обследование.

Большое спасибо!