

**Szanowni Państwo,**

**pragniemy poznać Państwa zdanie na temat jakości usług świadczonych w naszej placówce Sanatorium Uzdrowiskowe Augustów. Ocena satysfakcji, będzie służyć monitorowaniu poziomu naszych usług i opieki medycznej oraz opracowaniu programu poprawy jakości.**

**Zwracamy się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, wybierając najtrafniejszą ocenę według Państwa odczuć.**

**Gwarantujemy pełną anonimowość danych, które zostaną użyte wyłącznie w celach badawczych.**

Pola oznaczone\* są obowiązkowe.

1. Metryczka\*

<b>Ankietę wypełnia:</b>	<input type="checkbox"/> Pacjent; <input type="checkbox"/> Opiekun
<b>Płeć:</b>	<input type="checkbox"/> Kobieta; <input type="checkbox"/> Mężczyzna
<b>Wiek:</b>	<input type="checkbox"/> Do 18 r.ż. <input type="checkbox"/> 19 – 40 lat <input type="checkbox"/> 41 – 60 lat <input type="checkbox"/> Powyżej 60 lat
<b>Wykształcenie:</b>	<input type="checkbox"/> Podstawowe <input type="checkbox"/> Zasadnicze Zawodowe <input type="checkbox"/> Średnie <input type="checkbox"/> Pomaturalne <input type="checkbox"/> Wyższe
<b>Pobyt w ramach:</b>	<input type="checkbox"/> NFZ <input type="checkbox"/> Pobyt prywatny <input type="checkbox"/> Inny

2. Ocena pracy rejestracji:

<b>Jak Pan(i) ocenia uprzejmość i postawę osób pracujących na rejestracji do Pacjenta?</b>	<input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze <input type="checkbox"/> 4 – dobrze <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie <input type="checkbox"/> 2 – źle <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem
<b>Jak ocenia Pan(i) dostępność do telefonicznej rejestracji (długość oczekiwania na połączenie)?</b>	<input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze <input type="checkbox"/> 4 – dobrze <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie <input type="checkbox"/> 2 – źle <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem
<b>Jak ocenia Pan(i) jakość i zrozumiałość udzielonych przez rejestrację informacji?</b>	<input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze <input type="checkbox"/> 4 – dobrze <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie <input type="checkbox"/> 2 – źle <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem
<b>Uwagi dotyczące pracy rejestracji</b>	

3. Ocena pracy personelu lekarskiego:

<p><b>Jak Pan(i) ocenia uprzejmość i postawę lekarza do Pacjenta?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) sposób udzielonych przez lekarza informacji oraz ich zrozumiałość?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) zadowolenie i skuteczność udzielonej przez lekarza pomocy medycznej?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Uwagi dotyczące pracy personelu lekarskiego</b></p>	

4. Ocena pracy personelu pielęgniarskiego:

<p><b>Jak Pan(i) ocenia uprzejmość i postawę pielęgniarek do Pacjenta?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) jakość udzielonych przez pielęgniarki informacji?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) wykonanie przez pielęgniarki zabiegów medycznych?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Uwagi dotyczące pracy personelu pielęgniarskiego</b></p>	

5. Ocena pracy personelu fizjoterapeutycznego:

<p><b>Jak Pan(i) ocenia uprzejmość i postawę fizjoterapeutów do Pacjenta?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) jakość udzielonych przez fizjoterapeutów informacji na temat zabiegów?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) wykonanie przez fizjoterapeutów zabiegów fizjoterapeutycznych?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Uwagi dotyczące pracy personelu fizjoterapeutycznego</b></p>	

6. Ocena funkcjonowania Sanatorium:

<p><b>Jak ocenia Pan(i) punktualność, organizację wizyt i zabiegów?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) poszanowanie godności i zachowanie intymności podczas pobytu i wizyt?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak Pan(i) ocenia czystość na terenie Sanatorium?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>
<p><b>Jak ocenia Pan(i) organizację i jakość posiłków?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5 – bardzo dobrze  <input type="checkbox"/> 4 – dobrze  <input type="checkbox"/> 3 – neutralnie  <input type="checkbox"/> 2 – źle  <input type="checkbox"/> 1 – bardzo źle  <input type="checkbox"/> 0 – nie dotyczy/ nie wiem</p>

7. Ocena końcowa:\*

<b>Czy przychodnia jest godna polecenia osobie bliskiej?</b>	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Raczej tak <input type="checkbox"/> Raczej nie <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Nie mam zdania
<b>Co najbardziej Panu(i) podobało się w Sanatorium Uzdrowiskowym Augustów?</b>	
<b>Co Pana(i) zdaniem moglibyśmy poprawić?</b>	
<b>Czy ma Pan(i) jakieś dodatkowe uwagi lub sugestie?</b>	

**Szanowni Państwo**

***Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety. Pana(i) opinia jest dla nas bardzo cenna i liczymy, że pomoże nam w dalszym świadczeniu usług na najwyższym poziomie.***

**Zespół i Zarząd**  
*Sanatorium Uzdrowiskowego Augustów*  
*ul. Zdrojowa 3/5/7, 16-300 Augustów*

Ankiety można:

1. Zostawić w skrzynce umieszczonej na recepcji głównej Sanatorium Uzdrowiskowego Augustów,
2. Przesłać drogą pocztową na adres:  
Sanatorium Uzdrowiskowego Augustów  
ul. Zdrojowa 3/5/7, 16-300 Augustów
3. Przesłać mailem na adres e-mail: [marketing@biavita.pl](mailto:marketing@biavita.pl)
4. Online -> <https://forms.gle/JeJcoA8gmabRSspU9>

Wypełnienie i zwrócenie ankiety oznacza zgodę na ich przetwarzanie danych z metryczki dla celów obsługi klienta i Wewnętrznego systemu zarządzania jakością w BiaVita Polska S.A., zgodnie z Ustawą z dnia 10.05.2018 o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018, poz. 1000).