**پرائمری کیئر والے مریجوںبنیادی دیکھ بھال کے مریض کے تجربے کا سروے**

**[NAME OF CENTRE] مریض کے تجرے کا سروے**

آپآپ کو سروے میں اس لیے مدعو کیا گیا ہے کہ آپآپ نے حال ہی میں [NAME OF CENTRE] کا ایک چکرمیں تشریف لائے تھے لگایا تھا۔ اس سروے میں شامل سوالات پر آپآپ کے جوابات سے ہم اپنی سہولیات اور دیکھ بھال کو بہتر بنا سکیں گے۔ اس کے چھ حصے ہیں جنہیں مکمل کرنے میں آپآپ کے لگ بھگ 5 منٹ لگیں گے۔

اس سروے میں شرکت قطعی طور پر رضاکارانہ ہے اور آپآپ کے تمام جوابات کو خفیہ رکھا جائے گا۔

**A۔ کیا آپآپ یہ سروے اپنی طرف سے مکمل کر رہے ہیں یا کسی دوسرے شخص کی جانب سے؟**

🌕میں یہ سروے اپنی طرف سے مکمل کر رہا ہوں

🌕میں یہ سروے کسی دوسرے شخص کی جانبکیلئے سے مکمل کر رہا ہوں

**B۔ اگر یہ سروے کسی دوسرے شخص کی جانب سے مکمل کیا جا رہا ہے تو وہ شخص کون ہے؟**

🌕 یہ سروے کسی رشتہ دار یا دوست کی طرف سے مکمل کیا جا رہا ہے

🌕 یہ سروے کسی مریض یا کلائنٹ کی طرف سے مکمل کیا جا رہا ہے

🌕دیگر *(براہ مہربانی مریض کے ساتھ اپنا رشتہ واضح کریں، نام مت بتائیں):*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**حصہ نمبر** 1: **ہم سے رابطہ کرنا**

**Q**1**۔** آپآپ کےی حالیہ ترین چکرتشریف آوری میں ملاقات کا اہتمام کس طرح کیا گیا تھا؟

🌕میں نے ملاقات کا وقت نہیں لیا تھا ۔ بغیر بتائے پہنچ گیا/گئی **(سوال نمبر b**2 **پر جائیں)**

🌕میں نے خود فون کر کے وقت لیا

🌕میں نے ای میل ذریعہ وقت لیا

🌕میں نے پچھلی ملاقات ے چکر میں ہی وقت لے لیا تھا

🌕 آپآپ فون کر کے ملاقات کا لیا

🌕 دیگر *(براہ مہربانی وضاحت کریں):* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q**2 | **اپنے حالیہ ترین چکرتشریف آوری کو بُرے سے شاندار کے پیمانے پر جانچتے ہوئے آپآپ مندرجہ ذیل کو کیا درجہ دیں گے؟** | بُرا | بس ٹھیک | اچھا | بہت اچھا | شاندار |
| a۔ | ملاقات لینے کے وقت اور ملاقات کے درمیان انتظار کا دورانیہ | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| b۔ | سنٹرمرکز تک رسائی کا آپآپ کا مجموعیتجربہ | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |

**حصہ نمبر** 2: **سنٹر میں پہنچنا اور انتظار کرنا**

**بدستور اپنی حالیہ ملاقات اپنے حالیہ ترین چکر کو ہی مدنظر رکھتےکے بار میں سوچتے ہوئے۔ ۔ ۔**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q**3**۔** | **بُرے سے شاندار کے پیمانے پر آپآپ مندرجہ ذیل کو کیا درجہ دیں گے۔ ۔ ۔؟** | بُرا | بس ٹھیک | اچھا | بہت اچھا | شاندار |
| a۔ | استقبالیہ/انتظار گاہ میں انتظار کرنے کا وقت | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| b۔ | ہمارے استقبالیہ عملے کے ساتھ آپآپ کا مجموعی تجربہ | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| c۔ | وہ دورانیہ جب آپآپ کو ہیلتھ کیئر پرووائڈرنگہداشت صحت مہیا کار سے اپنے آآنے کا سبب بتانے سے پہلے معائنے کے کمرے میں انتظار کرنا پڑا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |

**حصہ نمبر** 3: **آپآپ کی ملاقات**

**بدستور اپنی حالیہ ملاقات اپنے حالیہ ترین چکر کو ہی مدنظر رکھتےکے بار میں سوچتے ہوئے۔ ۔ ۔**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q**4**۔** | **اپنے چکری تشریف آوری کے دورانپر آپآپ کی ملاقات اپنے جس مرکزی ہیلتھ کیئر پرووائڈرنگہداشت صحت مہیا کار سے ہوئی، آپآپ بُرے سے شاندار کے پیمانے پر اسے کیا درجہ دیں گے؟** | بُرا | بس ٹھیک | اچھا | بہت اچھا | شاندار |
| a۔ | انہیں آپآپ کی میڈیکل ہسٹری کا علم تھا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| b۔ | انہوں نے آپآپ کی بات سنی | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| c۔ | ان کی گفتگو ایسی زبان میں تھی جسے آپآپ سمجھ سکتے تھے | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| d۔ | انہوں نے وضاحت ایسے انداز میں کی جسے سمجھنا آآسان تھا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| e۔ | انہیں بھی آپآپ کی ضروریات اور احتیاجاتترجیحات کا احساس تھا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| f۔ | وہ آپآپ کے ساتھ احترام سے پیش آآئے | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| g۔ | انہوں نے واضح انداز میں ہدایات دیں کہ چکر لگاتشریف لانے کے بعد آپآپ کو کیا کرنا ہے | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| h۔ | اپنی آآمد کے سبب کے متعلق ہیلتھ کیئر پرووائڈرنگہداشت صحت مہیا کار کے ساتھ بات کرنے کا تجربہ کیسا رہا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |

**حصہ نمبر** 4: **اپنے حالیہ ترین چکرتشریف آوری کے حوالے سے آپآپ کا مجموعی تجربہ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q**5**۔** | **اپنے حالیہ ترین چکرتشریف آوری کو مدنظر رکھتے ہوئے آپآپ مندرجہ ذیل کو بُرے سے شاندار کے پیمانے پر کیا درجہ دیں گے۔ ۔ ۔؟** | بُرا | بس ٹھیک | اچھا | بہت اچھا | شاندار |
| a۔ | مرکز میں صفائی کا مجموعی معیار | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| b۔ | مرکز میں مجموعی طور پر جسمانی آآرام کا معیار | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| c۔ | اپنے چکر کے دوران آپآپ کی ملاقات جس ڈاکٹر/ہیلتھ کیئر پرووائڈرنگہداشت صحت مہیا کار سے ہوئی ان پر اعتماد | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| d۔ | آپآپ کا یقین کہ صحت کے متعلق آپآپ کی معلومات کو مطلوبہ اہمیت دی گئی ہے | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| e۔ | ہمارے پاس چکر کرنے لگانےتشریف لانے کا آپآپ کا مجموعی تجربہ | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |

**حصہ نمبر 5: گزشتہ ایک ادھ برس میں ہمارے پاس چکر لگانےتشریف لانے کا آپآپ کا مجموعی تجربہ**

ذیل میں دئیے گئے چند سوالات پہلے کیے گئے سوالات جیسے ہی ہیں۔ تاہم، اپنے حالیہ ترین چکرتشریف آوری کو مدنظر رکھنے کی بجائے ہم چاہیں گے کہ آپآپ **گزشتہ ایک ادھ برس کے دوران**ہمارے ساتھ اپنے تجربے کے بارے میں زیادہ وسیع انداز میں سوچیں۔

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Q**6 | **آآخری مرتبہ جب آپآپ بیمار پڑے یا آپآپ کو وہم ہوا کہ کوئی طبی مسئلہ ہے۔ ۔ ۔** | | |
| a۔ | کیا آپآپ کو اپنی مطلوبہ تاریخ پر ملاقات کا وقت ملا | جی ہاں 🌕 | جی نہیں🌕 |
| b۔ | جس روز آپآپ نے اپنے ڈاکٹر یا نرس پریکٹیشنر سے ملاقات کی خواہش کی اور جس روز واقعی آپآپ ان سے یا ان کے دفتر میں موجودہ کسی عہدیدار سے ملے، اس میں کتنے روز لگے؟ | 🌕 اسی روز  🌕 اگلے روز  🌕 2-19 روز  (دنوں کی تعداد لکھیں: \_\_\_\_\_\_\_)  🌕 20 روز یا زائد  🌕 لاگو نہیں (معلوم نہیں/انکار ہو گیا) | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q**7 | **جب آپآپ کی ملاقات اپنے ڈاکٹر یا نرس پریکٹیشنر سے ہوئی کتنی مرتبہ وہ یا کوئی اور دفتر میں موجود تھا۔ ۔ ۔؟** | کبھی نہیں | شاذوناذر | کبھی کبھار | اکثر | ہمیشہ |
| a۔ | آپآپ کو مجوزہ علاج کے بارے میں سوال کرنے کا موقع دیا گیا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| b۔ | آپآپ کو کیئر اور علاج کے متعلق فیصلوں میں اسی قدر شامل کیا گیا جس قدر آپآپ نے چاہا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| c۔ | آپآپ کے ساتھ کافی وقت گزارا | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Q**8 | **پچھلے ایک ادھ برس کے دوران۔ ۔ ۔** | | |
| a۔ | کیا**اس مقام کے علاوہ**بھی کسی جگہ پر آپآپ نے کسی ہیلتھ کیئر پرووائڈرنگہداشت صحت مہیا کار سے کیئردیکھ بھال حاصل کی؟ | جی ہاں🌕  **(سوال نمبر 5.4 پر جائیں)** | جی نہیں🌕  **(سوال نمبر 5.5 پر جائیں)** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q**9 | **آپآپ نے مختلف مقامات پر مختلف ہیلتھ کیئر پرووائڈرنگہداشت صحت مہیا کارز سے دیکھ بھال کی جو خدمات موصول کیں انہیں مدنظر رکھتے ہوئے، کب۔ ۔ ۔؟** | کبھی نہیں | شاذوناذر | کبھی کبھار | اکثر | ہمیشہ |
| a۔ | یوں لگتا تھا کہ ہر ایک کے پاس آپآپ کی میڈیکل ہسٹری ہے | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| b۔ | یوں لگتا کہ ہر ایک ک پاس آپآپ کے حالیہ ٹیسٹوں یا معائنوں کے نتائج موجود ہیں | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| c۔ | کیا سب نے آپآپ کی دیکھ بھال اور علاج کے بارے میں ایک ہی بات کہی؟ | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |
| d۔ | کیا یہ سب مل کر آپآپ کی اچھی دیکھ بھال کر پائیں گے | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 | 🌕 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q10** | **ایک اور مسئلے پر بات کریں تو جب کبھی آپآپ کو شام کے وقت، ویک اینڈ پر یا سرکاری چھٹی والے دن کیئر کی ضرورت پڑی تو ایمرجنسی ڈیپارٹمنٹ میں جائے بغیر اس کا حصول کتنا آآسان تھا؟** | بہت مشکل 🌕 | کچھ مشکل 🌕 | قدرے آآسان 🌕 | بہت آآسان 🌕 | لاگو نہیں 🌕 |

**حصہ نمبر 6: پس منظر/آآبادیات**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q11** | آپآپ مجموعی طور پر اپنی صحت کو کیا درجہ دیں گے؟ | خراب 🌕 | ٹھیک 🌕 | اچھی 🌕 | بہت اچھی 🌕 | شاندار 🌕 |

**Q**12آپآپ اپنی ہیلتھ کیئرنگہداشت صحت کے لیے کتنے سے عرصے سے ہمارے پاس آآ رہے ہیں؟

🌕 چھ ماہ سے کم

🌕 چھ ماہ اور ایک سال کے درمیان سے

🌕 ایک اور تین سال کے درمیان

🌕 تین سے پانچ سال کے درمیان

🌕 پانچ سال سے زائد عرصے سے

**Q**13اپنا بہترین اندازہ استعمال کرتے ہوئے آپآپ اپنے علاج کی غرض سے گزشتہ ایک ادھ برس میں کتنی مرتبہ ہمارے پاس آآئے؟

🌕 ایک

🌕 دو

🌕تین

🌕 چار

🌕 پانچ یا زائد

**Q**14کیا آپآپ اپنے اہل خانہ یا دوستوں کو ہماری خدمات استعمال کرنے کا مشورہ دیں گے؟ صرف **ایک**پر نشان لگائیں۔

🌕 یقینا نہیں

🌕 غالبا نہیں

🌕 غالبا ہاں

🌕 یقینا ہاں

**اگر آپآپ اضافی فیڈ بیکرائے دینا چاہیں تو**

**نیچے دی گئی جگہ استعمال کریں**

**فیڈ بیک (لازمی نہیں)**

ہمارے مرکز پر اپنے مجموعی تجربے کو مدنظر رکھتے ہوئے۔ ۔ ۔؟

a۔ کون سے دو کام خاص طور پر اچھے کیے گئے:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

b۔ دو چیزیں جو مزید بہتر ہو سکتی ہیں؟

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

کیا مزید کوئی معلومات یا فیڈ بیک ہے جو آپآپ ہمیں دینا چاہیں جن کی مدد سے اپنی خدمات کو بہتر بنا سکیں؟

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ہمارا سروے مکمل کرنے کا شکریہ۔**