

Quality and Patient Safety Division  
NHSRC



# Learning Objectives / "सीखने के उद्देश्य"

Why do we conduct CSS?/ हम क्लाइंट संतुष्टि सर्वे क्यों करते हैं?

How to conduct Client Satisfaction Survey?/ क्लाइंट सैटिस्फैक्शन सर्वे करने की पूरी प्रक्रिया

How to analyse CSS and improve Patient Satisfaction Survey ?/ क्लाइंट संतुष्टि सर्वे का विश्लेषण कैसे करें और रोगी संतुष्टि कैसे बढ़ाएँ?

## Why Client Satisfaction ?/ क्लाइंट संतुष्टि क्यों आवश्यक है?

- Quality is a set of attributes that fulfill the needs and expectations of the client.

गुणवत्ता उन गुणों का समूह है जो क्लाइंट की जरूरतों और अपेक्षाओं को पूरा करते हैं

- According to Joseph Juran philosophy , quality should encompass three key aspects:

Joseph Juran के अनुसार, गुणवत्ता में तीन मुख्य बातें शामिल होनी चाहिए:

- Fit for use /उपयोग के लिए उपयुक्त
- Free from defects and deficiencies/ त्रुटियों और कमियों से मुक्त
- Meet clients' expectations/क्लाइंट की अपेक्षाओं को पूरा करना

# What is Client/Patient Satisfaction? / क्लाइंट/रोगी संतुष्टि क्या है?

Client/ patient satisfaction survey is a tool which provides valuable feedback of the perception of Health facility on basis of perception (emotions & feelings ) of beneficiary./ क्लाइंट/रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण एक ऐसा उपकरण है जो लाभार्थियों की धारणाओं (भावनाएँ और अनुभव) के आधार पर स्वास्थ्य संस्थान के बारे में महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया प्रदान करता है।

Covered under NQAS standard for AAM-SHC./ एएएम-एसएचसी के लिए एनक्यूएस मानक के तहत शामिल

Quarterly feedback would be taken on a structured format by CHO,ANM and team/त्रैमासिक फीडबैक CHO, ANM और टीम द्वारा एक संरचित फॉर्मेट में लिया जाएगा।

This feedback would be collated and analysed to see which are the lowest performing attributes/ इस फीडबैक को इकट्ठा कर देखा जाएगा कि किन चीज़ों में सबसे कम सुधार या प्रदर्शन हुआ है। .



# Standardized Format for PSS /पीएसएस के लिए मानक प्रारूप

S. No.	Attributes	Poor(1)	Fair(2)	Good(3)	Very Good(4)	Excellent(5)
1	Availability of information at the AAM-SHC एएएम-एसएचसी में जानकारी की उपलब्धता					
2	Waiting time at the registration counter पंजीकरण काउंटर पर प्रतीक्षा समय					
3	Behavior and communication of registration staff पंजीकरण स्टाफ का व्यवहार और संवाद					
4	Cleanliness and facilities in waiting area (seating, drinking water, toilet, cleanliness of surroundings) प्रतीक्षालय की स्वच्छता और सुविधाएँ (बैठने की व्यवस्था, पेयजल, शौचालय, आसपास की सफ़ाई)					

# Standardized Format for PSS /पीएसएस के लिए मानक प्रारूप

S. No.	Attributes	Poor(1)	Fair(2)	Good(3)	Very Good(4)	Excellent(5)
5	Behavior and communication of Doctor (CHO) चिकित्सक (सीएचओ) का व्यवहार और संवाद					
6	Time spent with the patient by the CHO during examination and counseling जांच और परामर्श के दौरान सीएचओ द्वारा रोगी के साथ बिताया गया समय					
7	Availability of laboratory testing facilities at the AAM-SHC एएम-एसएचसी में प्रयोगशाला जांच सुविधाओं की उपलब्धता					
8	Availability of medicines at the dispensing counter दवा वितरण काउंटर पर दवाओं की उपलब्धता					

# Standardized Format for PSS /पीएसएस के लिए मानक प्रारूप

S. No.	Attributes	Poor(1)	Fair(2)	Good(3)	Very Good(4)	Excellent(5)
9	Availability of prescribed medicines at the AAM-SHC एएएम-एसएचसी में निर्धारित दवाओं की उपलब्धता					
10	Overall satisfaction with the AAM-SHC एएएम-एसएचसी से कुल मिलाकर संतुष्टि					

State may Modify the questionnaire as per their needs and preferences./ राज्य अपनी आवश्यकता और पसंद के अनुसार प्रश्नावली में बदलाव कर सकता है।

Translate the form into local language/फॉर्म को स्थानीय भाषा में अनुवाद करें।

Ensure that the same questionnaire is used for same level of facilities across states./ यह सुनिश्चित करें कि समान स्तर की स्वास्थ्य सुविधाओं के लिए सभी राज्यों में एक ही प्रश्नावली का उपयोग किया जाए।

# Importance of Client/Patient Satisfaction Survey/ महत्त्व – क्लाइंट/ रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण का

## Quality Improvement/ गुणवत्ता सुधार

- Client/Patient Satisfaction Survey is an essential tool to assess the continuous quality of healthcare services from the patient's perspective/ रोगी संतोष सर्वेक्षण एक महत्वपूर्ण उपकरण है, जो रोगियों के दृष्टिकोण से स्वास्थ्य सेवाओं की लगातार गुणवत्ता को आंकने में मदद करता है।

- Action Plan and CAPA/ कार्रवाई योजना और सुधारात्मक कदम

The feedback received from patients enables the facility to plan corrective actions / रोगियों से प्राप्त प्रतिक्रिया से स्वास्थ्य सुविधा को सुधारात्मक कदम योजना बनाने में मदद मिलती है।

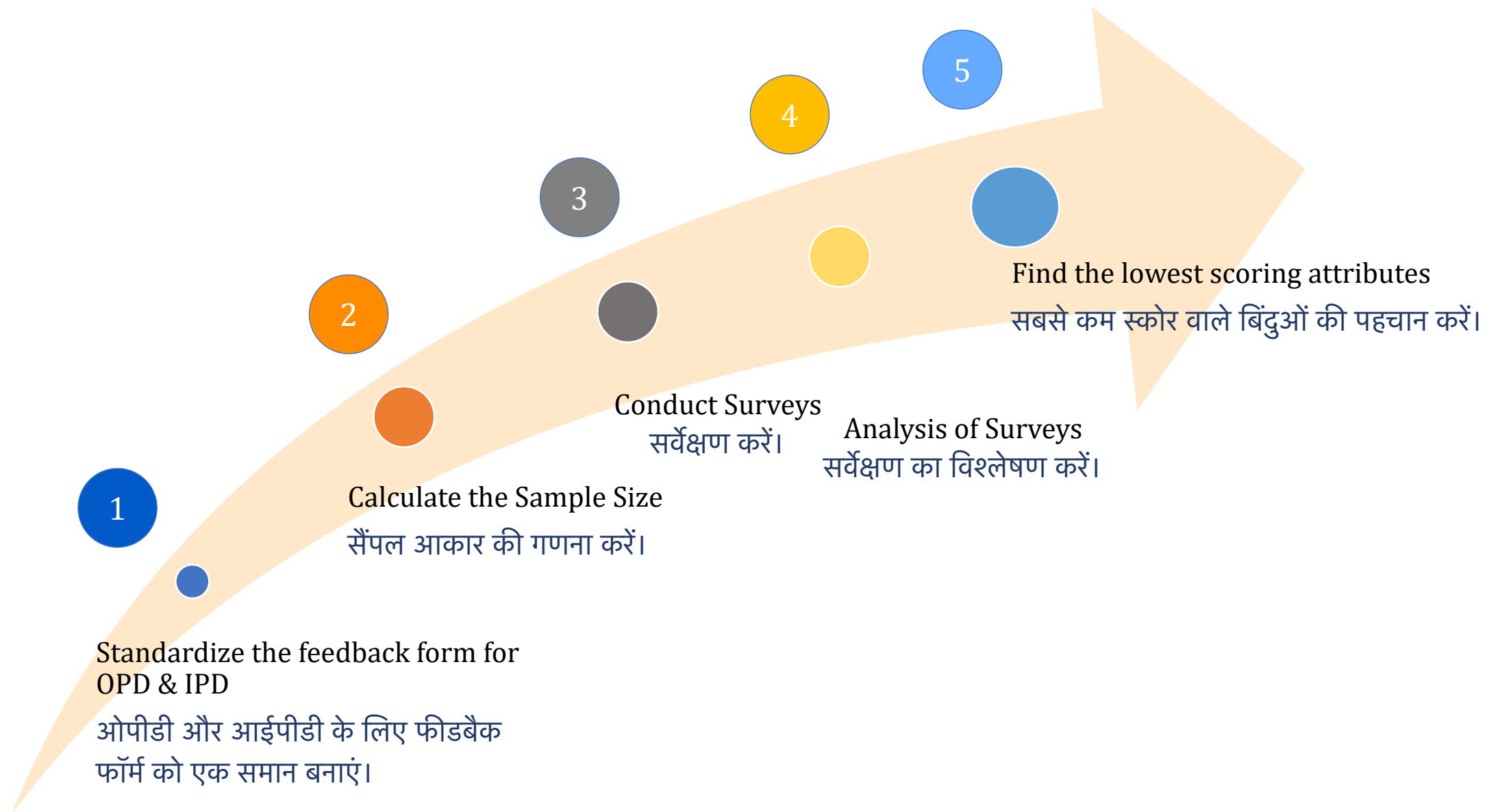


# Importance of Client/Patient Satisfaction Survey/ महत्त्व – क्लाइंट/रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण का

## Certification Criteria/ प्रमाणन मानदंड

- Score of 60% or more /3.0 or more on 5-pointer Likert scale is a mandatory component of NQAS certification of AAM-SHC/5-पॉइंट लिकर्ट स्केल पर 60% **या अधिक** / 3.0 **या अधिक अंक** प्राप्त करना AAM-SHC के NQAS प्रमाणन के लिए अनिवार्य है।
- For state certification the score may be reduced by 5% for AAM-SHC/ राज्य प्रमाणन के लिए यह स्कोर AAM-SHC के लिए 5% **कम** किया जा सकता है।

# How to conduct PSS?/ PSS कैसे किया जाए?



## Pre- Requisites/ पूर्व आवश्यकताएँ



### Availability of Forms and Pens at point of survey

फॉर्म और पेन की उपलब्धता :  
सर्वे क्षेत्र में फॉर्म और पेन  
आसानी से उपलब्ध होने चाहिए  
ताकि क्लाइंट सर्वे में बिना  
परेशानी भाग ले सकें।



### Suggestion and Complaint Box:

A clearly labeled  
suggestion and complaint  
box

सुझाव और शिकायत बॉक्स:  
एक स्पष्ट लेबल वाला सुझाव  
और शिकायत बॉक्स



Grievance Mechanism: A  
defined grievance  
redressal mechanism  
should be in place

शिकायत निवारण व्यवस्था:  
शिकायतों को हल करने के लिए  
व्यवस्था होनी चाहिए।



Digital Methodology:  
Provisions for digital data  
collection should be  
available.

डिजिटल तरीका: क्लाइंट के  
जवाब आसानी और तेजी से लेने  
के लिए डिजिटल माध्यम (जैसे  
मोबाइल या टैबलेट) से डेटा  
एकत्र करने की सुविधा होनी  
चाहिए।



Clearly Displayed  
Information: Information  
regarding the survey  
purpose, process, and  
confidentiality should be  
clearly displayed for client  
awareness.

स्पष्ट जानकारी प्रदर्शित हो: सर्वे  
का उद्देश्य, प्रक्रिया और  
गोपनीयता से जुड़ी जानकारी  
साफ़ तौर पर प्रदर्शित की जानी  
चाहिए ताकि क्लाइंट को पूरी  
जानकारी मिल सके।



Sample representation  
from all sections (Age,  
Gender, caste , religion  
etc.)

सभी वर्गों (उम्र, लिंग, जाति, धर्म  
आदि) से प्रतिभागियों का  
प्रतिनिधित्व

# Sampling Method/ चयन प्रक्रिया

Population (OPD Attendance/ IPD Admissions)	Sample Size (Number of patients to be surveyed)			
	Margin of Error -10% Confidence Level -90%	Margin of Error -10% Confidence Level -95%	Margin of Error -5% Confidence Level -90%	Margin of Error -5% Confidence Level -95%
10	9	9	10	10
20	16	17	19	20
50	29	34	43	45
100	41	50	74	80
200	51	66	116	132
300	56	73	143	169
500	60	81	176	218
1000	64	88	214	257
3000	67	94	249	278
5000	67	95	257	341
10000	68	96	264	370
15000	68	96	266	375
20000	68	96	268	377
30000	68	96	269	380
50000	68	96	270	382
100000	68	96	270	383

It is recommended to select a minimal sample size of 30.

कम से कम 30 सैंपल को चुनने की सलाह दी जाती है

Bigger the sample size , better it is.

जितने ज़्यादा सैंपल होंगे, उतना ही बेहतर परिणाम होगा सर्वे का

# Client Satisfaction Survey/PSS Sheet Month wise

[PSS Comprehensive.xlsx](#)



<https://qps.nhsrindia.org/training-and-capacity-building/training-material>

# THANK YOU

Quality & Patient Safety Team  
National Health Systems Resource Centre