

## 7.0 References

Alain C. Enthoven and Carol B. Vorhaus. (2000) “ **A Vision Of Quality In Health Care Delivery**” (Emerald). Vol. 16, No 3 pp 44-57.

Conway, T. and Willcocks, S. (1997), “**The role of expectations in the perception of health care quality: developing a conceptual model**”, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 10, No. 3.

De Silva , Amala (2004), “**Overview of the Health Sector**”, Economic Policy in Sri Lanka, Vol. 01, No 1, pp. 426-444.

Hasin, M.A.A., Seeluangsawat, R. and Shareef, M.A. (2001), “**Statistical measures of customer satisfaction for health-care quality assurance: a case study**”, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 14 No. 1, pp. 6-14.



University of Moratuwa, Sri Lanka.  
Electronic Theses & Dissertations

Jabnoun, N. and Chaker, M. (2003), “**Comparing the quality of private and public hospitals**”, Managing Service Quality, Vol. 13 No. 4, pp. 290-9.

Lam, S.S.K. (1997), “**SERVQUAL: a tool for measuring patients’ opinions of hospital service quality in Hong Kong**”, Total Quality Management, Vol. 8 No. 4, pp. 145-52.

Lori DiPrete Brown, Lynne Miller Franco, Nadwa Rafah, Theresa Hatzell. (2004). “**Quality Assurance of Health Care In Developing Countries**” Quality Assurance Methodology Refinement Series.

Ministry of Healthcare and Nutrition (2008 September) report, “ **Performance Reviews of Provincial and Line Ministry Health care Services**”.

Nick Jones. (1998). “ **What is the thing called Service**” The Research Centre of Bornholm, Denmark (European Journal of Marketing 33, 9/10).

O'Connor, S.J., Powers, T.L. and Bowers, M.R. (1988), **"Improving service quality in the health care setting"**, Journal of Health Care Marketing, Vol. 8 No. 4, December, pp. 63-6.

Panchapakesan Padma, Chandrasekharan Rajendran and L. Prakash Sai (2009). **"A Conceptual Framework of Service Quality In Health care. Perspective of Indian Patients and Their Attendants"** (Emerald). Vol, No 2 pp 157-191.

Peter Hensen, Meinhard Schiller, Dieter Metze and Thomas Lugar (2008). **"Evaluation hospital service quality from a physician viewpoint"** International Journal of Health care Quality Assurance (Emerald). Vol.21, No 1 pp. 75-86.

Pui-Mun Lee, PohWah Khong, Dhanjoo N. Ghista (2006). **" Impact of deficient health care service quality"** The TQM magazine Vol.18 No.06 pp. 563-571.

Rubin H.R.(1990) . **"Can Patients Evaluate the quality of hospital care?"** Medical Care Review. Vol. 47, pp 267-325.

 **Sohail, S.M.** (2003). **"Service Quality In Hospitals: More avourable Than You Might Think"** Managing Service Quality (Emerald-MCB). Vol. 113, No 3 pp 197-206.  
University of Moratuwa, Sri Lanka.  
Electronic Theses & Dissertations  
[www.lib.mrt.ac.lk](http://www.lib.mrt.ac.lk)

Sureshchandar, G.S., Rajendran, C. and Anantharaman, R.N. (2002), **"The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor-specific approach"**, Journal of Services Marketing, Vol. 16 No. 4, pp. 363-79.

Tengilimoglu, D., Kisa, A. and Dziegielewski, S.F. (1999), **"Patient satisfaction in Turkey: differences between public and private hospitals"**, Journal of Community Health, Vol. 24 No. 1, pp. 73-91.

Tomes, A. and Ng, S.C.P. (1995), **"Service quality in hospital care: the development of in-patient questionnaire"**, International of Health Care Quality Assurance, Vol. 8 No. 3, pp. 25-33.

Transparency International Sri Lanka (2009 February ) report **"Integrity in Government Hospitals in the Colombo District"**.



# 8.0 Appendices

## 8.1 Patient Consent form – Sinhala Medium

රජයේ රෝහල්වල පෞච්චය සේවයේ ගුණාත්මක බව පිරික්සීම

හඳුනාගැනීම			
<p><b>රජයේ රෝහලේ නම:</b>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>රජයේ රෝහලේ කේතය:</b></p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/>    <input type="text"/>    <input type="text"/> </p>		
<p><b>වර්ගය:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ජාතික රෝහල</li> <li>2. ශික්ෂණ රෝහල</li> <li>3. මූලික රෝහල</li> <li>4. දිස්ත්‍රික් මහ රෝහල</li> <li>5. දිස්ත්‍රික් රෝහල</li> <li>6. පර්යන්ත රෝහල</li> <li>7. ශරීරීය රෝහල</li> <li>8. සිරගෙදර රෝහල</li> <li>9. විශේෂ රෝහල</li> <li>10. මධ්‍යම බෙහෙත්ශාලා</li> <li>11. මාතෘ රෝහල</li> <li>12. වෙනත්</li> </ol>	<p><b>දිස්ත්‍රික්කයේ නම:</b>.....</p> <p>.....</p> <p><b>පිළිතුරු සපයන්නාගේ නම:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>පිළිතුරු සපයන්නාගේ කේතය:</b></p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/>    <input type="text"/> </p>		
	<p><b>රැකියාව / පිළිතුරු සපයන්නාගේ විස්තර:</b></p>		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ප්‍රවේශ</li> <li>2. හෙද නිලධාරී</li> <li>3. සාක්ෂි සේවක</li> <li>4. හෙමක</li> <li>5. රෝගියා</li> </ol> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ප්‍රවේශ</li> <li>2. හෙද නිලධාරී</li> <li>3. සාක්ෂි සේවක</li> <li>4. හෙමක</li> <li>5. රෝගියා</li> </ol> </td> </tr> </table>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ප්‍රවේශ</li> <li>2. හෙද නිලධාරී</li> <li>3. සාක්ෂි සේවක</li> <li>4. හෙමක</li> <li>5. රෝගියා</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ප්‍රවේශ</li> <li>2. හෙද නිලධාරී</li> <li>3. සාක්ෂි සේවක</li> <li>4. හෙමක</li> <li>5. රෝගියා</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ප්‍රවේශ</li> <li>2. හෙද නිලධාරී</li> <li>3. සාක්ෂි සේවක</li> <li>4. හෙමක</li> <li>5. රෝගියා</li> </ol>		
<p><b>ජර්ජිපල:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. සම්පූර්ණ</li> <li>2. අසම්පූර්ණ</li> <li>3. ජර්නික්ෂිපත</li> <li>4. පිළිතුරු සපයන්නෙක් නොවීය</li> </ol>	<p><b>පරීක්ෂණය කළ දිනය:</b></p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/>                      <input type="text"/>                      <input type="text"/> </p> <p style="text-align: center;">දිනය                      මාසය                      වර්ෂය</p>		

පිළිතුරු සපයන්නාට :

ඔබට අහඹු ලෙස 'රජයේ රෝහල්වල පෞච්චය සේවයේ ගුණාත්මක බව පිරික්සීම' සඳහා කරනු ලබන විෂය අධ්‍යයනයට තෝරාගෙන තිබෙන නිසා අප ඔබට සම්මුඛ පරීක්ෂණයකට ලක්කිරීමට කැමැත්තෙන් පිරිමු. මෙම ජර්නියාවලියට පිළිතුරු ලබාගැනීම කොළඹ, ගම්පහ හා කරුණ දිස්ත්‍රික්කයන්හි සිදුකෙරේ.

ජර්නියාවලියට පිළිතුරු සැපයීමට මිනිත්තු 15 ක් පමණ ගතවේ. ඔබ ලබාදෙන තොරතුරු රජයේ රෝහල්වල පෞච්චය සේවයේ ගුණාත්මක බව වටහා ගැනීමට උපයෝගී කරගනී. ඔබ ලබාදෙන තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය සුරකිමු. ඒවා පර්යේෂණය සඳහා පමණක් යොදාගනී. ඔබගේ නම සහ රෝහලේ නම ඉවත්කරන අතර කේතයක් සමනක් යොදාගනිමින් විශ්ලේෂණය සිදුකරනු ලබයි.

ඔබ ස්වේච්ඡාවෙන් මෙ සඳහා සහභාගී වන අතර පිළිතුරු සැපයීම හෝ ජර්නික්ෂිප කිරීම සඳහා ඔබට සම්පූර්ණ අයිතියක් ඇත.

මෙ සඳහා ඔබට වැඩි විස්තර අවශ්‍ය නම් පහත දැක්වෙන දුරකථන අංකයෙන් හෝ විද්‍යුත් තැපෑල ලිපිනයෙන් විමසන්න.

දුරකථන අංක: 0777-286882

විද්‍යුත් තැපෑල ලිපිනය: [sureshp@lankamail.com](mailto:sureshp@lankamail.com)

ඔබ මෙ පරීක්ෂණයට සහභාගීවීමට කැමතිද? එකඟයි ( ) එකඟ නොවෙයි ( )

8.2 Questionnaire for Expectation – Sinhala Medium

සටහන: කරුණාකර වඩා සුදුසු අංකය සඳහා (✓) සලකුණ යොදන්න		රෝහලේ සේවාවන් සිදුවන අයුරු පිළිබඳ මගේ හැඟීම						
		සෘජුවම එකඟ නොවෙමි	එකඟ නොවෙමි	තරමක් දුරට එකඟ නොවෙමි	නොදනිමි	තරමක් දුරට එකඟ වෙමි	එකඟ වෙමි	සෘජුවම එකඟ වෙමි
Q1	රෝහලට නවීන උපකරණ තිබිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q2	රෝහලේ භෞතික දෑ දුටුවත් සිත් ඇදගන්නාසුදු වියයුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q3	වෛද්‍යවරු මනාව හැද පැළඳ සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q4	හෙද නිලධාරීන් මනාව හැද පැළඳ සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q5	සාත්තු සේවකයින් මනාව හැද පැළඳ සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q6	සේවයට අදාළ ද්රව්‍ය දුටුවත් සිත් ඇදගන්නාසුදු වියයුතුය (ජ්රලේඛන, පත්රිකා ජ්රකාශණ සහ අනෙකුත් දෑ ...)	1	2	3	4	5	6	7
Q7	රෝහල යම් දෙයක් යම් වෙලාවකට කලින් කිරීමට පොරොන්දු වූයේ නම්	1	2	3	4	5	6	7

	එසේ කල යුතුය.							
Q8	රෝහලට රෝගියෙක් ඇතුළත් වූවිට ඔහුගේ හෝ ඇයගේ සෞඛ්‍ය ගැටලුව විසඳීමට රෝහල අවංක සැලකිල්ලක් දැක්විය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q9	රෝහල පළමුවරටම නිවැරදිම සේවාව ලබාදිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q10	රෝහල පොරොන්දු වූ වේලාවටම සේවාව ලබාදිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q11	රෝහල වාර්තා නිවැරදිව තබාගත යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q12	රෝහල සේවාවන් සපයන වේලාවන් නිවැරදිවම රෝගියාට කිව යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q13	රෝහල රෝගියාට කඩිනම් සේවාවක් ලබාදිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q14	රෝහල සෑමවිටම රෝගියාට උදව්කිරීමට කැමැත්තෙන් සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q15	රෝහල කෙතරම් කාර්යබහුල වුවත් රෝගියාගේ අවශ්‍යතා වලට ඇඟහිල් කිරීම දිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q16	රෝගියා රෝහල විශ්වාස කිරීමට හැකියාව තිබිය	1	2	3	4	5	6	7



University of Moratuwa, Sri Lanka  
 Electronic Theses & Dissertations  
[www.lib.mrt.ac.lk](http://www.lib.mrt.ac.lk)

	යුතුය							
Q17	රෝහල සමග ගනුදෙනුවේදී රෝගියාට තම ආරක්ෂාව පිලිබඳ ව ගැටළු නොතිබිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q18	වෛද්‍යවරු ආචාරශීලී විය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q19	හෙද නිලධාරීන් ආචාරශීලී විය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q20	සාක්ෂි සේවකයින් ආචාරශීලී විය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q21	වෛද්‍යවරුන්ට තම රාජකාරිය නිවැරදිව කිරීමට ප්රමාණවත් සහයෝගයක් අදාළ අංශවලින් ලැබිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q22	හෙද නිලධාරීන්ට තම රාජකාරිය නිවැරදිව කිරීමට ප්රමාණවත් සහයෝගයක් අදාළ අංශවලින් ලැබිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q23	සාක්ෂි සේවකයින්ට තම රාජකාරිය නිවැරදිව කිරීමට ප්රමාණවත් සහයෝගයක් අදාළ අංශවලින් ලැබිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q24	රෝහල රෝගියන්ට තනි තනිව අවධානය යොමුකළ යුතුය	1	2	3	4	5	6	7



University of Moratuwa, Sri Lanka.  
 Electronic Theses & Dissertations  
[www.lib.mrt.ac.lk](http://www.lib.mrt.ac.lk)

Q25	රෝහලේ රෝගීන්ට පුද්ගලික අවධානය යොමුකරන වෛද්‍යවරු සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q26	රෝහලේ රෝගීන්ට පුද්ගලික අවධානය යොමුකරන හෙද නිලධාරීන් සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q27	රෝහලේ රෝගීන්ට පුද්ගලික අවධානය යොමුකරන සාත්තු සේවකයින් සිටිය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q28	රෝහල රෝගීන්ගේ විශේෂ අවශ්‍යතා තේරුම් ගත යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q29	රෝහල ඉහලම ලැදිකම රෝගියා වෙනුවෙන් දැක්විය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7
Q30	රෝහලක වැඩ කරන කාල සීමාව සියලුම රෝගීන්ට පහසුවන පරිදි විය යුතුය	1	2	3	4	5	6	7



University of Moratuwa, Sri Lanka.  
 Electronic Theses & Dissertations  
[www.lib.mrt.ac.lk](http://www.lib.mrt.ac.lk)

8.3 Questionnaire for Perception – Sinhala Medium

සටහන: කරුණාකර වඩා සුදුසු අංකය සඳහා (✓) සලකුණ යොදන්න		රෝහලේ සේවාවන් සිදුවන අයුරු පිළිබඳ මගේ හැඟීම						
		සෘජුවම එකඟ නොවෙමි	එකඟ නොවෙමි	තරමක් දුරට එකඟ නොවෙමි	නොදනිමි	තරමක් දුරට එකඟ වෙමි	එකඟ වෙමි	සෘජුවම එකඟ වෙමි
Q1	රෝහලට නවීන උපකරණ තිබේ	1	2	3	4	5	6	7
Q2	රෝහලේ භෞතික දෑ දුටුවන් සිත් ඇදගන්නාසුලුය	1	2	3	4	5	6	7
Q3	වෛද්‍යවරු මනාව හැඳ පැළඳ සිටී	1	2	3	4	5	6	7
Q4	හෙද නිලධාරීන් මනාව හැඳ පැළඳ සිටී	1	2	3	4	5	6	7
Q5	සාත්තු සේවකයින් මනාව හැඳ පැළඳ සිටී	1	2	3	4	5	6	7
Q6	සේවයට අදාළ ද්රව්‍ය දුටුවන් සිත් ඇදගන්නාසුලු වේ (ජ්රලේඛන, පත්රිකා ජ්රකාශණ සහ අනෙකුත් දෑ ....)	1	2	3	4	5	6	7
Q7	රෝහල යම් දෙයක් යම් වෙලාවකට කලින් කිරීමට පොරොන්දු වූයේ නම් එසේ කරනු ලබයි.	1	2	3	4	5	6	7
Q8	රෝහලට රෝගියෙක් ඇතුලත් වූවිට ඔහුගේ හෝ ඇයගේ සෞඛ්‍ය ගැටලුව විසදීමට රෝහල අවංක සැලකිල්ලක් දක්වයි	1	2	3	4	5	6	7
Q9	රෝහල පළමුවරම නිවැරදිම සේවාව ලබාදෙයි	1	2	3	4	5	6	7
Q10	රෝහල පොරොන්දු වූ වෙලාවටම සේවාව ලබාදෙයි	1	2	3	4	5	6	7
Q11	රෝහල වාර්තා නිවැරදිව තබාගනී	1	2	3	4	5	6	7
Q12	රෝහල සේවාවන් සපයන වෙලාවන් නිවැරදිවම රෝගියාට කියයි	1	2	3	4	5	6	7
Q13	රෝහල රෝගියාට කඩිනම් සේවාවක් ලබාදෙයි	1	2	3	4	5	6	7



Q14	රෝහල සෑමවිටම රෝගියාට උදව්කිරීමට කැමතිය	1	2	3	4	5	6	7
Q15	රෝහල කෙතරම් කාර්යබහුල වුවත් රෝගියාගේ අවශ්‍යතා වලට ඇහුණකම් දෙයි	1	2	3	4	5	6	7
Q16	රෝගියා රෝහල විශ්වාස කරයි	1	2	3	4	5	6	7
Q17	රෝහල සමග ගනුදෙනුවේදී රෝගියාට තම ආරක්ෂාව පිලිබඳ ව ගැටළු නැත	1	2	3	4	5	6	7
Q18	වෛද්‍යවරු ආචාරශීලීය	1	2	3	4	5	6	7
Q19	හෙද නිලධාරීන් ආචාරශීලීය	1	2	3	4	5	6	7
Q20	සාත්තු සේවකයින් ආචාරශීලීය	1	2	3	4	5	6	7
Q21	වෛද්‍යවරුන්ට තම රාජකාරිය නිවැරදිව කිරීමට ජ්‍යෙෂ්ඨවත් සහයෝගයක් අදාළ අංශවලින් ලබාදෙයි	1	2	3	4	5	6	7
Q22	හෙද නිලධාරීන්ට තම රාජකාරිය නිවැරදිව කිරීමට ජ්‍යෙෂ්ඨවත් සහයෝගයක් අදාළ අංශවලින් ලබාදෙයි	1	2	3	4	5	6	7
Q23	සාත්තු සේවකයින්ට තම රාජකාරිය නිවැරදිව කිරීමට ජ්‍යෙෂ්ඨවත් සහයෝගයක් අදාළ අංශවලින් ලබාදෙයි	1	2	3	4	5	6	7
Q24	රෝහල රෝගියන්ට තනි තනිව අවධානය යොමුකරනු ලබයි	1	2	3	4	5	6	7
Q25	රෝහලේ රෝගීන්ට පුද්ගලික අවධානය යොමුකරන වෛද්‍යවරු සිටී	1	2	3	4	5	6	7
Q26	රෝහලේ රෝගීන්ට පුද්ගලික අවධානය යොමුකරන හෙද නිලධාරීන් සිටී	1	2	3	4	5	6	7
Q27	රෝහලේ රෝගීන්ට පුද්ගලික අවධානය යොමුකරන සාත්තු සේවකයින් සිටී	1	2	3	4	5	6	7
Q28	රෝහල රෝගීන්ගේ විශේෂ අවශ්‍යතා තේරුම් ගනී	1	2	3	4	5	6	7
Q29	රෝහල ඉහලම ලැදිකම රෝගියා වෙනුවෙන් දක්වයි	1	2	3	4	5	6	7
Q30	රෝහලක වැඩ කරන කාල සීමාව සියලුම රෝගීන්ට පහසුවන පරිදි වේ	1	2	3	4	5	6	7

## 8.4 Patient Consent form – English Medium

### SERVICE QUALITY OF HEALTH CARE DELIVERY OF PUBLIC SECTOR HOSPITALS

IDENTIFICATION	
<b>Name of the public Hospital:</b> ..... ..... .....	<b>Code of the public Hospital:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div>
<b>Category :</b>  13. National 14. Teaching 15. Base 16. District General 17. District 18. Peripheral Unit 19. Rural 20. Prison 21. Special Campaign 22. CD and MH 23. Maternity Hospital 24. Other	<b>Name of the District:</b> ..... .....
	<b>Name of respondent :</b> ..... .....
	<b>Code of respondent:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div>
	<b>Occupation/Details of respondent :</b> 6. Doctor 7. Nurse 8. Pharmacist 9. Attendant 10. Patient
<b>Results:</b> 5. Completed 6. Partially Completed 7. Refused 8. Respondent not found	<b>Date of interview:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px;"> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin-top: 5px;"> <span>Day</span> <span>Month</span> <span>Year</span> </div>

**READ TO RESPONDENT:**

You have been randomly selected to be part of a case study on 'Service quality of health care delivery in public sector hospitals' and this is why we would like to interview you. This questionnaire survey is currently taking place in Colombo, Kalutara and Gampaha Districts.

To fill up the questionnaire will take approximately 15 minutes. The information you provide will be used only to understand about the service quality of health care delivery. The information you provide is totally confidential and will not be disclosed to anyone. It will be used only for research purposes. Your name and the hospital-name, will be removed from the questionnaire and only a code will be used to connect your answers with the facility without identifying you.

Your participation is voluntary and you are free to refuse to answer any question in the questionnaire. If you have any question about this survey you may ask me via [sureshp@lankamail.com](mailto:sureshp@lankamail.com) or simply calling 0777-286882.

Are you willing to participate in this survey?

Agreed ( ) Refused ( )

### 8.5 Questionnaire for Expectation – English Medium

<p><i>Note: Dear volunteer, please tick the score on most appropriate comment at the R.H.S.</i></p>		HOW THE HOSPITAL PERFORMS						
		Strongly Disagree	Disagree	Somewhat Disagree	Neither Agree nor Disagree	Somewhat Agree	Agree	Strongly Agree
Q1	Hospital should have modern equipments	1	2	3	4	5	6	7
Q2	Hospital's physical facilities should be visually appealing	1	2	3	4	5	6	7
Q3	Doctors should be well dressed and appear neat	1	2	3	4	5	6	7
Q4	Nurses should be well dressed and appear neat	1	2	3	4	5	6	7
Q5	Attendants should be well dressed and appear neat	1	2	3	4	5	6	7
Q6	Materials associated with the service should be visually appealing (documentation, pamphlets, statements etc...)	1	2	3	4	5	6	7
Q7	When the Hospital promise to do something by a certain time, they should do so	1	2	3	4	5	6	7
Q8	When a patient enter to the hospital, the hospital should show a sincere interest in solving his/her health problem	1	2	3	4	5	6	7
Q9	Hospital should provide service right at the first time	1	2	3	4	5	6	7
Q10	Hospital should provide the service at the time they promise to do so	1	2	3	4	5	6	7
Q11	Hospital should keep records accurately	1	2	3	4	5	6	7
Q12	Hospital should tell patient exactly when services will be performed	1	2	3	4	5	6	7
Q13	Hospital should give prompt service to the patient	1	2	3	4	5	6	7
Q14	Hospital should always be willing to help patient	1	2	3	4	5	6	7
Q15	Hospital should never be too busy to respond patient's requests	1	2	3	4	5	6	7

Q16	Patient should be able to trust Hospital	1	2	3	4	5	6	7
Q17	Patient should feel safe in their transactions	1	2	3	4	5	6	7
Q18	Doctors should be polite	1	2	3	4	5	6	7
Q19	Nurses should be polite	1	2	3	4	5	6	7
Q20	Attendants should be polite							
Q21	Doctors need to get adequate support to do their jobs well							
Q22	Nurses need to get adequate support to do their jobs well	1	2	3	4	5	6	7
Q23	Attendants need to get adequate support to do their jobs well	1	2	3	4	5	6	7
Q24	Hospital should give patient individual attention	1	2	3	4	5	6	7
Q25	Hospital should have doctors who give patient personal attention	1	2	3	4	5	6	7
Q26	Hospital should have nurses who give patient personal attention	1	2	3	4	5	6	7
Q27	Hospital should have attendants who give patient personal attention	1	2	3	4	5	6	7
Q28	Hospital should understand the specific needs of the patient	1	2	3	4	5	6	7
Q29	The Hospital should have the patient best interest at heart	1	2	3	4	5	6	7
Q30	The Hospital should have operating hours convenient to all patients	1	2	3	4	5	6	7

## 8.6 Questionnaire for Perception – English Medium

<p><i>Note: Dear volunteer, please tick the score on most appropriate comment at the R.H.S.</i></p>		HOW THE HOSPITAL PERFORMS						
		Strongly Disagree	Disagree	Somewhat Disagree	Neither Agree nor Disagree	Somewhat Agree	Agree	Strongly Agree
Q1	Hospital has modern equipments	1	2	3	4	5	6	7
Q2	Hospital's physical facilities are visually appealing	1	2	3	4	5	6	7
Q3	Doctors are well dressed and appear neat	1	2	3	4	5	6	7
Q4	Nurses are well dressed and appear neat	1	2	3	4	5	6	7
Q5	Attendantss are well dressed and appear neat	1	2	3	4	5	6	7
Q6	Materials associated with the service are visually appealing (documentation, pamphlets, statements etc...)	1	2	3	4	5	6	7
Q7	When the Hospital promise to do something by a certain time, they do so	1	2	3	4	5	6	7
Q8	When a patient enter to the hospital, the hospital shows a sincere interest in solving his/her health problem	1	2	3	4	5	6	7
Q9	Hospital provides service right at the first time	1	2	3	4	5	6	7
Q10	Hospital provides the service at the time they promise to do so	1	2	3	4	5	6	7
Q11	Hospital keep records accurately	1	2	3	4	5	6	7
Q12	Hospital tells patient exactly when services will be performed	1	2	3	4	5	6	7
Q13	Hospital gives prompt service to the patient	1	2	3	4	5	6	7
Q14	Hospital is always willing to help patient	1	2	3	4	5	6	7
Q15	Hospital is never too busy to respond patient's requests	1	2	3	4	5	6	7
Q16	Patient are able to trust hospital	1	2	3	4	5	6	7

Q17	Patient feel safe in their transactions	1	2	3	4	5	6	7
Q18	Doctors are polite	1	2	3	4	5	6	7
Q19	Nurses are polite	1	2	3	4	5	6	7
Q20	Attendants are polite	1	2	3	4	5	6	7
Q21	Doctors get an adequate support from Hospital to do their jobs well	1	2	3	4	5	6	7
Q22	Nurses get an adequate support from Hospital to do their jobs well	1	2	3	4	5	6	7
Q23	Attendants get an adequate support from Hospital to do their jobs well	1	2	3	4	5	6	7
Q24	Hospital gives patient individual attention	1	2	3	4	5	6	7
Q25	Hospital has doctors who give patient personal attention	1	2	3	4	5	6	7
Q26	Hospital has nurses who give patient personal attention	1	2	3	4	5	6	7
Q27	Hospital has attendants who give patient personal attention	1	2	3	4	5	6	7
Q28	Hospital understands the specific needs of the patient	1	2	3	4	5	6	7
Q29	The Hospital has the patient best interest at heart	1	2	3	4	5	6	7
Q30	The Hospital has operating hours convenient to all patients	1	2	3	4	5	6	7

University of Moratuwa, Sri Lanka.  
 Electronic Theses & Dissertations  
[www.lib.mrt.ac.lk](http://www.lib.mrt.ac.lk)

