**Дякуємо, що вирішили взяти участь в опитуванні! Ваша думка дуже важлива для нас.**

Наразі лікарня проводить опитування, аби дізнатися що ви думаєте про послуги, які тут отримуєте.

Анкета займе **не більше 10 хвилин** вашого часу. Будь ласка, відповідайте відверто, участь в опитуванні повністю анонімна.

**ГОСПІТАЛІЗАЦІЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Як ви потрапили в стаціонар лікарні?**
* Я самостійно звернувся/лася до стаціонару …*Перейдіть до пит. № 2*
* Це була планова госпіталізація …*Перейдіть до пит. № 2*
* Невідкладна або ургентна ситуація - мене доправила швидка ……*Перейдіть до пит. № 3*
* Не знаю ……*Перейдіть до пит. № 2*
1. **Що ви думаєте про тривалість вашого перебування в черзі на госпіталізацію?**
* Я не проти чекати так довго
* Краще б мене госпіталізували трохи раніше
* Краще б мене госпіталізували набагато раніше
* Не знаю
1. **Як вам здається, скільки вам довелося чекати, перш ніж ви потрапили до палати після прибуття до лікарні?**
* Я чекав(ла) довше 1 години
* Я чекав(ла) від 20 хв. до 1 години
* Я чекав(ла) до 20 хв.
* Потрапив(ла) до палати одразу
* Не знаю/не пам’ятаю
1. **Чи допомагає вам персонал залишатися на зв’язку з родиною та друзями?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, але така допомога не завадила б
* Ні, мені не потрібна була допомога
* Мені не хотілося залишатися на зв’язку
* Не знаю/не пам’ятаю
1. **Чи заважає вам щось із переліченого нижче спати вночі?** Будь ласка, виберіть всі варіанти, які стосуються Вас.
* Шум від інших пацієнтів
* Шум від персоналу
* Шум від медичного обладнання
* Освітлення лікарні
* Нічого
* Інше (вкажіть)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 | 1. **Наскільки чиста ваша палата?**
* Дуже чиста
* Досить чиста
* Не дуже чиста
* Брудна
* Не знаю
1. **Чи допомагає вам персонал митися або дотримуватися особистої гігієни?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* Мені не потрібна така допомога
1. **Як би ви оцінили лікарняне харчування?**
* Дуже добре
* Досить добре
* Ні добре, ні погане
* Досить погане
* Дуже погане
* Я не їм лікарняну їжу
1. **Чи допомагає вам персонал поїсти, якщо вам потрібна така допомога?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* Мені не потрібна допомога при вживанні їжі
1. **Чи достатньо ви отримували рідини для пиття під час перебування в лікарні?** Будь ласка, виберіть всі варіанти, які стосуються Вас.
* Так
* Ні, мені з цим не допомогли
* Ні, мені мало давали пити
* Ні, з іншої причини
* Мені поставили крапельницю
 |

**ЛІКАРІ**

Зараз ми будемо говорити про всіх лікарів, які надавали вам допомогу в лікарні. Наприклад, лікарі-консультанти, ординатори, хірурги. Ми не включаємо сюди лікарів швидкої допомоги.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Коли ви ставите запитання лікарям, чи отримуєте ви від них зрозумілі відповіді?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* У мене немає запитань
* У мене немає відчуття, що я можу ставити запитання
1. **Чи довіряєте ви лікарям, які вас лікують?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
 | 1. **Коли лікарі розповідають вам про лікування, чи можете ви брати участь у розмові як повноправний партнер?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
 |

**МЕДСЕСТРИ**

Зараз згадайте, будь ласка, всіх медсестер, які доглядають за вами у лікарні. Наприклад, медсестри, молодший медичний персонал, працівники клінічної підтримки. Ми не включаємо сюди медсестер швидкої допомоги.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Коли ви ставите запитання медсестрам, чи отримуєте ви від них зрозумілі відповіді?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* У мене немає запитань до медсестер
* У мене немає відчуття, що я можу ставити запитання
1. **Чи довіряєте ви медсестрам, які вас лікують?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
 | 1. **Коли медсестри розповідають вам про лікування, чи можете ви брати участь у розмові?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
1. **На вашу думку, чи достатньо медичних сестер на чергуваннях в лікарні?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
 |

**ДОГЛЯД ТА ЛІКУВАННЯ**

1. **Загалом, яке у вас враження від перебування в цій лікарні сьогодні? Наскільки персонал, який доглядає за вами, залучає вас до прийняття рішень щодо вашого догляду та лікування?** (надає можливість вибрати із різних варіантів можливого лікування або запитує вашу думку стосовно того чи іншого підходу до вирішення проблеми, запитує про ваше ставлення, можливість дотримуватися призначень тощо)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Відчутно залучає
* Достатньо залучає
* Не дуже
 | * Зовсім не залучає
* У мене немає такої можливості
* У мене немає бажання залучатися до рішень про моє лікування
 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Скільки вам надано інформації про ваш стан або лікування?**
* Забагато
* Достатньо
* Замало
* Мені не надають жодної інформації про моє лікування чи стан
* Не знаю / не пам’ятаю
1. **Чи є у вас відчуття, що ви можете поговорити з персоналом лікарні про свої тривоги та страхи?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* У мене немає ні тривог, ні страхів
1. **Чи є у вас змога приватно (віч-на-віч) обговорити свій стан або лікування з персоналом лікарні?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* Мені цього не хочеться
* Не знаю
 | 1. **Чи достатньо вам приватності під час огляду чи лікування?** (коли обговорюєте інтимні подробиці, які ви не хотіли б, щоб чули інші, або під час огляду інтимних частин тіла
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* Мені цього не хотілося
* Не знаю/не пам’ятаю
1. **На вашу думку, чи робить персонал лікарні все, що в їх силах, щоб полегшити ваш біль?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* Я не відчуваю болю
* Не знаю
1. **Чи вдається вам звернути на себе увагу персоналу, коли вам потрібна допомога?**
* Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
* Мені не потрібна допомога
 |

**ОПЕРАЦІЇ ТА ПРОЦЕДУРИ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Чи були у вас якісь операції чи процедури під час перебування в лікарні? Аналіз крові, КТ чи рентген не рахуються.**
* Так…………….*Перейдіть до запитання № 26*
* Ні………………..*Перейдіть до запитання № 29*
1. **Наскільки добре персонал лікарні напередодні відповів на ваші запитання про операції чи процедури?**
* Дуже добре
* Досить добре
* Погано
* Дуже погано
* У мене не було запитань
* Не знаю / не пам’ятаю
 | 1. **Наскільки добре персонал лікарні напередодні пояснив вам, як ви почуватиметеся після операції чи процедури?**
* Дуже добре
* Досить добре
* Погано
* Дуже погано
* Ми це не обговорювали з персоналом
* Не знаю / не пам’ятаю
1. **Наскільки добре потім персонал лікарні пояснив вам, як пройшла операція чи процедура?**
* Дуже добре
* Досить добре
* Погано
* Дуже погано
* Ми це не обговорювали з персоналом
* Не знаю / не пам’ятаю
 |

**ЗАГАЛЬНЕ ВРАЖЕННЯ**

1. **Загалом, чи відчуваєте ви, що до вас ставилися з повагою у лікарні?**

|  |
| --- |
| * Так, завжди
* Іноді
* Ні, ніколи
 |

1. **Загалом, яке у вас враження від перебування в лікарні?**

Оцініть за шкалою від 0 до 10, де 0 - дуже поганий досвід, ніколи не пораджу цю лікарню своїм рідним та близьким; а 10 - дуже хороший досвід, раджу цю лікарню своїм рідним та близьким.

**0**

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

**6**

**7**

**8**

**9**

**10**

1. **Чи просили вас під час перебування в лікарні висловити свою думку про якість допомоги?**
* Так
* Ні
* Не знаю / не пам’ятаю

**ПРО СЕБЕ**

Наступні запитання допоможуть нам зрозуміти відмінності у досвіді різних груп населення. Ваші відповіді будуть цілком конфіденційними.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Ваша оцінка свого здоров’я**
* Погане
* Задовільне
* Добре
* Відмінне
 | 1. **Вкажіть рік вашого народження** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |

**ІНШІ КОМЕНТАРІ**

1. **Що вам особливо подобається у лікарні?**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Що можна покращити?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **Якщо маєте інші коментарі, напишіть тут:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_