

**ANKIETA SATYSFAKCJI Z POBYTU PACJENTA
W DOLNOŚLĄSKIM CENTRUM REHABILITACJI I ORTOPEDII**

Oddział REHABILITACJI NEUROLOGICZNEJ – ODCINEK „A”

Szanowni Państwo zwracamy się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Gwarantujemy pełną anonimowość odpowiedzi. Państwa ocena satysfakcji z pobytu na oddziale posłuży do opracowania programu poprawy jakości opieki w naszym Szpitalu.

Proszę wstawić X przy odpowiedzi 1 = bardzo źle, 2 = źle, 3 = zadowolająco, 4 = dobrze, 5 = bardzo dobrze

I. Przyjęcie do szpitala – sekretariat medyczny

A. Przyjęcie do Szpitala	1	2	3	4	5
1. Jak ocenia Pan/i sprawność przebiegu procedury przyjęcia do Szpitala (czas, formalności)					
2. Jak ocenia Pan/i komunikatywność, uprzejmość oraz podejście do Pacjenta w sekretariacie medycznym.					
3. Jak ocenia Pan/i dostęp i jakość informacji na tablicach informacyjnych oraz oznakowanie wewnątrz Szpitala					

II. Pobyt w oddziale szpitalnym

A. Przyjęcie na oddział	Tak	Nie
1. Czy na oddziale został/a Pan/i zapoznany/a z topografią oddziału (wskazano gdzie znajduje się dyżurka pielęgniarek, świetlica, łazienka, inne pomieszczenia)?		
2. Czy został/a Pan/i poinformowany/a o Prawach Pacjenta i dostępności Karty Praw Pacjenta?		
3. Czy na oddziale został/a Pan/i zapoznany/a z obowiązującymi harmonogramem dnia?		
4. Czy lekarz, który się Panem/nią opiekował przedstawił się z imienia i nazwiska?		
5. Czy wyraził/a Pan/i świadomą zgodę na proponowane badania diagnostyczne i metody leczenia?		

B. Warunki / samopoczucie podczas pobytu na oddziale	1	2	3	4	5
6. Czystość w sali chorych					
7. Czystość w toalecie					
8. Czystość bielizny pościelowej					
9. Jakość posiłków					
10. Temperatura podawanych posiłków					
11. Zapewnienie ciszy i spokoju					
12. Identyfikowalność personelu					
13. Oznakowanie pomieszczeń					
14. Możliwość korzystania z usług duszpasterskich					

C. Opieka lekarska	1	2	3	4	5
15. Dostępność lekarza prowadzącego w razie potrzeby					
16. Przekazywanie informacji o przebiegu choroby					
17. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy					
18. Zapewnienie intymności podczas badań					
19. Kultura rozmowy lekarzy z pacjentem					
20. Udzielanie informacji o stosowanym leczeniu					

D. Opieka pielęgniarek	1	2	3	4	5
21. Dostępność pielęgniarek w razie potrzeby					
22. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki					
23. Kultura rozmowy pielęgniarek z pacjentem					
24. Reakcja na prośby chorych					
25. Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek)					

D. Opieka opiekunek medycznych	1	2	3	4	5
26. Dostępność opiekunek medycznych w razie potrzeby					
27. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez opiekunki					

28.	Kultura rozmowy opiekunek medycznych z pacjentem					
29.	Zapewnienie intymności podczas czynności higienicznych / pielęgnacyjnych					
30.	Reakcja na prośby chorych					
31.	Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek)					

D. Opieka fizjoterapeuty	1	2	3	4	5
32. Informowanie o przeprowadzanej rehabilitacji					
33. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania					
34. Kultura rozmowy fizjoterapeuty z pacjentem					
35. Zapewnienie intymności podczas zabiegów fizykoterapii					
36. Reakcja na prośby pacjenta, indywidualne podejście do pacjenta					

E. Opieka psychologa	1	2	3	4	5
37. Informowanie o przeprowadzanej terapii psychologicznej <i>(jeżeli dotyczy)</i>					
38. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania					
39. Kultura rozmowy psychologa z pacjentem					
40. Zapewnienie intymności podczas rozmowy z psychologiem					
41. Reakcja na prośby pacjenta, indywidualne podejście do pacjenta					

F. Opieka logopedy <i>(jeżeli dotyczy)</i>	1	2	3	4	5
42. Informowanie o przeprowadzanej terapii logopedycznej					
43. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania					
44. Kultura rozmowy logopedy z pacjentem					
45. Zapewnienie intymności podczas terapii					
46. Reakcja na prośby pacjenta, indywidualne podejście do pacjenta					

G. Opieka terapeuty zajęciowego	1	2	3	4	5
47. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania					
48. Kultura rozmowy terapeuty zajęciowego z pacjentem					
49. Reakcja na prośby pacjenta, indywidualne podejście do pacjenta					
50. Sposób i forma prowadzenia terapii					

H. Salowe / sanitariusze	1	2	3	4	5
51. Zachowanie ciszy i spokoju podczas wykonywania prac					
52. Uprzejmość i zachowanie wobec pacjenta					
53. Reakcja na prośby pacjenta, indywidualne podejście do pacjenta					

III. Wypis ze szpitala					Tak	Nie			
1.	Czy jest Pan/i zadowolony/ a z poprawy zdrowia uzyskanego w oddziale?								
2.	Czy Szpital jest godny polecenia rodzinie / znajomym?								
3.	Jak ocenia Pan/i pobyt w Szpitalu?				1	2	3	4	5

Uwagi dotyczące pobytu:

Metryczka: **wiek:**lat **pleć:** mężczyzna kobieta odmawiam odpowiedzi

Wykształcenie: wyższe średnie zawodowe podstawowe odmawiam odpowiedzi

Miejsce zamieszkania: miasto wieś odmawiam odpowiedzi

Pobyt w szpitalu: pierwszy raz kolejny raz odmawiam odpowiedzi

Dziękujemy za wypełnienie ankiety