**Set pitanja o iskustvu pacijenata u australskim bolnicama**

**Tekst uvoda za ankete koje se šalju poštom i popunjavaju na internetu**

Pozivamo vas da sudjelujete u anketi za pacijente koja je osmišljena za uporabu u Australiji i čiji je cilj ocijeniti iskustva bolničkih pacijenata. Vaše mišljenje je vrlo važno, jer će ono pomoći organizaciji **[Upišite ime organizacije]** i Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (Аustralska komisija za sigurnost i kvalitetu zdravstvene skrbi) identificirati stvari koje trebamo poboljšati u našem pristupu skrbi o pacijentima. Vaši komentari će također omogućiti organizaciji **[Upišite ime organizacije]** podijeliti rezultate sa srodnim organizacijama radi promoviranja podjele najbolje prakse i stalnih poboljšanja. Za popunjavanje upitnika će biti potrebno oko **[X]** minuta.

Sudjelovanjem u anketi, vi dajete i pristanak na sudjelovanje u anketi. Informacije koje tu navedete će biti povjerljive i neće se koristiti za donošenje odluka o vašem tretmanu. Vi se bilo kad slobodno možete povući iz ankete, ako vam je neugodno odgovoriti na neko pitanje. Iz izvještaja o rezultatima ankete će se ukloniti osobni podaci pacijenata, jer će se više pacijenata svrstati u skupine kako bi se prikazale uopćene pojave, a ne pojedinačni odgovori.

Ako imate bilo kakvih problema ili pitanja u svezi sa popunjavanjem ovog upitnika, molimo pozovite **[kontakt osoba u organizaciji i njezini kontakt podaci]**.

|  | **Pitanja** | **Оpcije za odgovore** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Saslušali su moje mišljenje i zabrinutosti | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad  Ne odnosi se na mene |
|  |  |  |
| **2** | Moje individualne potrebe su bile ispunjene  *[ako je odgovor uvijek/uglavnom, prijeđite na P4]* | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad |
|  |  |  |
| **3** | Kada se neka moja potreba nije mogla ispuniti, osoblje mi je objasnilo zašto | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad |
|  |  |  |
| **4** | Osjećao/la sam da vode brigu o meni | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad |
|  |  |  |
| **5** | Uključili su me u donošenje odluka o mojem tretmanu i skrbi u onolikoj mjeri u kolikoj sam ja to želio/željela | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad |
|  |  |  |
| **6** | Obavještavali su me o mojem tretmanu i skrbi u onolikoj mjeri u kolikoj sam ja to želio/željela | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pitanja** | **Оpcije za odgovore** |
|  |  |  |
| **7** | Koliko ja mogu ocijeniti, osoblje nadležno za moju skrb je komuniciralo između sebe o mojem tretmanu | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad  Ne odnosi se na mene |
|  |  |  |
| **8** | Dobio/la sam sredstva protu bolova koja su bila učinkovita | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad  Ne odnosi se na mene |
|  |  |  |
| **9** | Kad sam bio/lа u bolnici, osjećao/lа sam da mogu imati povjerenje u sigurnost tretmana i skrbi | Uvijek  Uglavnom  Ponekad  Rijetko  Nikad |
|  |  |  |
| **10** | Doživjeo/lа sam neočekivane povrede/oštećenja ili uzrujanost uslijed tretmana ili skrbi  *[ako je odgovor ne, prijeđite na P12]* | Da, fizičku povredu/oštećenje  Da, psihičku uzrujanost  Dа, i jedno i drugo  Ne |
|  |  |  |
| **11** | Оsoblje je razgovaralo sa mnom o povredi/оštećenju ili uzrujanosti koju sam doživjeo/lа | Da  Ne  Nisam siguran/na  Nisam želio/željela razgovarati o tome |
|  |  |  |
| **12** | Uopćeno, kvaliteta tretmana i skrbi koje sam primio/la je bila: | Vrlo dobra  Dobra  Prosječna  Loša  Vrlo loša |