**Опросник по поводу впечатлений пациентов австралийской больницы**

**Вводный текст для опросов по почте и онлайн-опросов**

Приглашаем вас принять участие в опросе пациентов, разработанном для оценки впечатлений пациентов больницы в Австралии. Ваши отзывы очень важны для того, чтобы помочь **[вставить название организации]** и Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (Австралийской комиссии по безопасности и качеству здравоохранения) определить аспекты, которые необходимо улучшить в нашем подходе к уходу за пациентами. Ваши отзывы также позволят **[вставить название организации]** обмениваться результатами с аналогичными организациями с целью способствования обмену передовым опытом и постоянному совершенствованию. Заполнение этого опросника займет около **[X]** минут.

Начав отвечать на вопросы данного опроса, вы даете согласие на участие в нем. Предоставленная вами информация останется конфиденциальной и не будет использоваться при принятии решений, касающихся вашего лечения. Вы можете прекратить участие в этом опросе в любой момент, если почувствуете, что вам неудобно отвечать на какой-либо вопрос. Во всех отчетах о результатах опроса личная информация пациентов будет удалена, а ответы всех пациентов будут сгруппированы, что покажет общие закономерности, а не ответы конкретных пациентов.

Если при заполнении этого опросника у вас возникнут какие-либо проблемы или вопросы, позвоните в **[контактные данные организации]**.

|  | **Вопросы** | **Варианты ответа** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Мое мнение и поводы для беспокойства были услышаны | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогдаНе применимо |
|  |  |  |
| **2** | Мои индивидуальные потребности были удовлетворены *[если ответ всегда/в основном, переходите к вопросу 4]* | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогда |
|  |  |  |
| **3** | В случае, когда вашу потребность не смогли удовлетворить, персонал объяснил вам причину | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогда |
|  |  |  |
| **4** | Я чувствовал заботу | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогда |
|  |  |  |
| **5** | Меня вовлекали в принятие решений о моем лечении и уходе настолько, насколько я хотел | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогда |
|  |  |  |
| **6** | Меня держали в курсе моего лечения и ухода настолько, насколько я хотел | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогда |
|  |  |  |
| **7** | Насколько я могу судить, занимающиеся моим лечением и уходом сотрудники обменивались информацией о моем лечении друг с другом | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогдаНе применимо |
|  |  |  |
| **8** | Я получал болеутоляющие средства, отвечающие моим потребностям | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогдаНе применимо |
|  |  |  |
| **9** | Когда я был в больнице, я был уверен в безопасности моего лечения и ухода  | ВсегдаВ основномИногдаРедкоНикогда |
|  |  |  |
| **10** | Я испытал неожиданный вред или страдания в результате моего лечения или ухода за мной *[если ответ нет, переходите к вопросу 12]* | Да, физический вредДа, эмоциональные страданияДа, и то, и другоеНет |
|  |  |  |
| **11** | Сотрудники обсуждали со мной причиненный мне вред или страдания | ДаНетНе уверенНе было желания это обсуждать |
|  |  |  |
| **12** | В целом я оцениваю качество полученного мною лечения и ухода следующим образом: | Очень хорошоХорошоСреднеПлохоОчень плохо |