

D19-19748

مجموعة أسئلة عن تجربة مريض في مستشفى أسترالية

مقدمة نصية عن استطلاعات الرأي عبر البريد والإنترنت

ندعوك للمشاركة في استطلاع رأي المرضى والذي تم تصميمه للاستخدام في أستراليا لقياس تجارب المستهلكين في المستشفى. وجهات نظرك مهمة للغاية من أجل مساعدة **[ادخل اسم المنظمة]** وأيضاً **Australian Commission on Safety and Quality in Health Care** (المفوضية الأسترالية لسلامة وجودة الرعاية الصحية) لتحديد الأشياء التي بحاجة لأن تتحسن في نهجنا لرعاية المرضى. ستسمح تعليقاتك أيضاً لـ **[أدخل اسم المنظمة]** بمشاركة النتائج مع المنظمات النظيرة لتعزيز التشارك لأفضل الممارسات والتحسين المستمر. ينبغي أن يستغرق الاستبيان حوالي **[X]** دقيقة ليكتمل.

فمن خلال المشاركة في استطلاع الرأي، فإنك توافق على الاشتراك في الاستطلاع. ستبقى المعلومات التي ستقدمها سرية ولن يتم استخدامها في اتخاذ القرار بشأن علاجك. أنت حر في الانسحاب في أي وقت إذا كنت لا تشعر بالراحة في الإجابة على سؤال ما. إن أي تقارير حول نتائج استطلاع الرأي ستزيل المعلومات الشخصية للمريض وسيتم تجميع العديد من المرضى معاً لإظهار الأنماط الإجمالية وليس الأجوبة الفردية.

إذا واجهت أية مشاكل في تعبئة هذا الاستبيان أو إذا كان لديك أسئلة بخصوصه، فيرجى أن تتصل بالهاتف **[تفاصيل الاتصال بالمنظمة وتفاصيل الاتصال]**.

الأسئلة	خيارات الأجوبة
1 تم الاستماع إلى آرائي والأمور التي تقلقني	دائماً غالباً بعض الأحيان نادرأ أبدأ لم تنطبق
2 تم تلبية احتياجاتي الفردية <i>[إذا كانت الإجابة دائماً/غالبأ، فانتقل إلى السؤال 4]</i>	دائماً غالبأ بعض الأحيان نادرأ أبدأ
3 عندما تعذر تلبية ما أحتاجه، أوضح الطاقم العامل السبب	دائماً غالبأ بعض الأحيان نادرأ أبدأ
4 شعرتُ بالرعاية	دائماً غالبأ بعض الأحيان نادرأ أبدأ
5 لقد كنت منخراطاً بقدر ما كنت أرغب في اتخاذ القرارات بشأن علاجي ورعايتي	دائماً غالبأ بعض الأحيان نادرأ أبدأ
6 لقد تم اطلاعي بقدر ما أردتُ بخصوص علاجي ورعايتي	دائماً غالبأ بعض الأحيان نادرأ أبدأ
7 بقدر ما أستطيع أن أقول، فإن الطاقم العامل المشارك في رعايتي تواصلوا مع بعضهم البعض بخصوص علاجي	دائماً غالبأ بعض الأحيان نادرأ أبدأ لم تنطبق

الأسئلة	خيارات الأجوبة
8 تلقيت مسكناً للألم والذي استوفى احتياجاتي	دائماً غالباً بعض الأحيان نادرأ أبداً لم تنطبق
9 عندما كنت في المستشفى، شعرت بالثقة في سلامة علاجي ورعايتي	دائماً غالباً بعض الأحيان نادرأ أبداً
10 تعرضت لأذى أو محنة غير متوقعة نتيجة لعلاجي أو رعايتي	نعم، أذى جسدي نعم، محنة عاطفية نعم، الاثنين معاً لا
[إذا كانت الإجابة "لا"، فانتقل إلى السؤال 12]	
11 لقد ناقش الطاقم العامل معي ما أصابني من الأذى أو المحنة	نعم لا غير متأكد لم أشأ أن أناقش الأمر
12 بشكل عام، كانت جودة العلاج والرعاية التي تلقيتها:	جيدة جداً جيدة متوسطة سيئة سيئة جداً

澳大利亚医院病人体验问卷

邮寄与网上调查的文字介绍

我们诚邀您参与此次专为澳大利亚设计、用以评估医院消费者体验的病人调查。您的意见很重要，有助于 **[请输入机构名称]** 及 Australian Commission on Safety and Quality in Health Care（澳大利亚医护安全与质量委员会）找出我们在病人照护方面需要改进的地方。您的反馈也将使得 **[请输入机构名称]** 能够与同行分享调查结果，以促进最佳实践及持续改善的资源共享。此问卷约需 **[X]** 分钟完成。

若选择填写此份调查问卷，则表明您同意参与调查。所提供的信息将被保密，不会用于治疗的决定。若对回答某个问题觉得不安，可随时退出。有关调查结果的任何报告均将除去病人的个人资料，并将许多病人数据组合起来，以显示总体规律，而不是体现个人的回应内容。

填写此问卷过程之中若有任何疑问，请致电 **[机构的联系人与联系方法]**。

问题	答案选择
1 我的意见和顾虑得到聆听	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不 不适用
2 我的个人需要得到满足 [如果选择答案为总是如此/大多如此，则请 跳到问题 4]	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不
3 当无法满足需要时，职员会解释原因	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不
4 我感觉受到关心	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不

问题	答案选择
5 我能够随愿参与有关本人的治疗及护理的决定过程	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不
6 我能够随愿获得有关本人的治疗及护理的信息	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不
7 据我所知，我的医护人员会就我的治疗进行互相交流沟通	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不 不适用
8 我获得满足我的需要的止痛用药	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不 不适用

问题	答案选择
9 我在医院时，对本人的治疗及护理安全有信心	总是如此 大多如此 有时候如此 很少如此 从来都不
10 我的治疗或护理结果使我遭受了意想不到的伤害或痛苦经历 [如果选择答案为否，请跳到问题 12]	是，造成身体伤害 是，造成精神痛苦 是，两者都有 否
11 医护人员与我讨论了有关的伤害或痛苦	是 否 不确定 不想讨论这条
12 总的来说，我得到的治疗及护理质量是：	很好 好 一般 差 很差

澳洲醫院病人體驗問卷

郵寄與網上調查的文字介紹

我們誠邀您參與此次專為澳洲設計、用以評估醫院消費者體驗的病人調查。您的意見很重要，有助於 **[請輸入機構名稱]** 及 Australian Commission on Safety and Quality in Health Care（澳洲醫護安全與質素委員會）找出我們在病人照護方面需要改進的地方。您的反饋也將使得 **[請輸入機構名稱]** 能夠與同行分享調查結果，以促進最佳實踐及持續改善的資源共享。此問卷約需 **[X]** 分鐘完成。

若選擇填寫此份調查問卷，則表明您同意參與調查。所提供的信息將被保密，不會用於治療的決策。若對回答某個問題覺得不安，可隨時退出。有關調查結果的任何報告均將除去病人的個人資料，並將許多病人數據組合起來，以顯示總體規律，而不是體現個人的回應內容。

填寫此問卷過程之中若有任何疑問，請致電 **[機構的聯繫人與聯繫方法]**。

問題	答案選擇
1 我的意見和顧慮得到聆聽	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不 不適用
2 我的個人需要得到滿足 [如果選擇答案為總是如此/大多如此，則請 跳到問題 4]	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不
3 當無法滿足需要時，職員會解釋原因	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不
4 我感覺受到關心	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不

問題	答案選擇
5 我能夠隨願參與有關本人的治療及護理的決定過程	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不
6 我能夠隨願獲得有關本人的治療及護理的信息	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不
7 據我所知，我的醫護人員會就我的治療進行互相交流溝通	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不 不適用
8 我獲得滿足我的需要的止痛用藥	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不 不適用

問題	答案選擇
9 我在醫院時，對本人的治療及護理安全有信心	總是如此 大多如此 有時候如此 很少如此 從來都不
10 我的治療或護理結果使我遭受了意想不到的傷害或痛苦經歷 [如果選擇答案為否，請跳到問題 12]	是，造成身體傷害 是，造成精神痛苦 是，兩者都有 否
11 醫護人員與我討論了有關的傷害或痛苦	是 否 不確定 不想討論這條
12 總的來說，我得到的治療及護理質素是：	很好 好 一般 差 很差

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 (Australska 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]**.

AUSTRALIAN HOSPITAL
PATIENT EXPERIENCE QUESTION SET

Pitanja	Opcije 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 <i>[ako je odgovor uvijek/uglavnom, prijeđite na P4]</i>	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 koliko sam ja to želio/željela	Uvijek Uglavnom Ponekad Rijetko Nikad
6 Obavještavali su me o mojem tretmanu i skrbi u onolikoj mjeri u koliko sam ja to želio/željela	Uvijek Uglavnom Ponekad Rijetko Nikad

AUSTRALIAN HOSPITAL
PATIENT EXPERIENCE QUESTION SET

Pitanja	Opcije 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/la u bolnici, osjećao/la sam da mogu imati povjerenje u sigurnost tretmana i skrbi	Uvijek Uglavnom Ponekad Rijetko Nikad
10 Doživjeo/la sam neočekivane povrede/oštećenja ili uzrujanost uslijed tretmana ili skrbi <i>[ako je odgovor ne, prijedite na P12]</i>	Da, fizičku povredu/oštećenje Da, psihičku uzrujanost Da, i jedno i drugo Ne
11 Osoblje je razgovaralo sa mnom o povredi/oštećenju ili uzrujanosti koju sam doživjeo/la	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

پرسشنامه تجربه بیماران در بیمارستانهای استرالیا

معرفی متن نظرسنجی های پستی و آنلاین

از شما دعوت می کنیم که در نظرسنجی از بیماران که برای آگاهی از تجربیات مراجعین به بیمارستان ها و برای استفاده در استرالیا طراحی شده است، شرکت نمایید. نظرات شما از این جهت حائز اهمیت است که به **[نام سازمان را وارد کنید]** و Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (کمیسیون ایمنی و کیفیت خدمات درمانی استرالیا) کمک می کند تا مواردی که در رویکرد ما نسبت به مراقبت از بیمار نیاز به اصلاح دارند را مشخص نماییم. باز خورد های شما هم چنین به **[نام سازمان را وارد کنید]** این امکان را می دهد تا یافته های خود را با دیگر سازمان های مرتبط به اشتراک بگذارد و در نتیجه در ترویج فرهنگ مشارکت در اجرای بهترین سیاست ها و انجام اصلاحات پایدار کوشش نماید. تکمیل این پرسشنامه حدود **[X]** دقیقه طول می کشد.

شرکت در نظرسنجی به منزله موافقت با مشارکت در انجام آن می باشد. اطلاعاتی که توسط شما ارائه می شود، محرمانه خواهد بود و در تصمیم گیری در مورد روند درمان شما مورد استفاده قرار نخواهد گرفت. اگر در پاسخ دادن به سوالات احساس راحتی نمی کنید، می توانید در هر مرحله ای از ادامه کار خودداری نمایید. اطلاعات فردی بیماران در گزارشهای حاصل از نتایج نظرسنجی حذف خواهند گردید و ترسیم الگوهای کلی براساس قرار دادن پاسخهای متعدد در یک گروه و عدم ارائه پاسخهای انفرادی خواهد بود.

در صورت داشتن مشکل و یا هرگونه پرسش در مورد نحوه تکمیل نمودن این پرسشنامه، لطفا با شماره **[نام سازمان را وارد کنید]** تماس بگیرید.

پرسشها	گزینه های پاسخ
1	به نظرات و نگرانیهای من گوش سپرده شد. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
2	نیازهای فردی من مورد رسیدگی قرار گرفتند همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد [در صورتی که گزینه همیشه/بیشتر وقتها را انتخاب کرده اید به پرسش 4 بروید]
3	در مواقعی که رسیدگی به یک خواسته میسر نبود، دلیل آن توسط کارکنان توضیح داده شد. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
4	احساس می کردم که از من مراقبت می شود. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
5	تا اندازه ای که می خواستم درخصوص تصمیم گیری درباره درمان و مراقبت های درمانی مشارکت داده می شدم. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
6	تا اندازه ای که می خواستم در جریان تصمیم گیری درباره درمان و مراقبت های درمانی قرار می گرفتم. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد

پرسشها	گزینه های پاسخ
7	تا آنجایی که متوجه شدم، کادر مراقبت از من با هم در خصوص درمان من در ارتباط بودند. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
8	مُسکِن های مورد نیازم به من داده شد. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
9	هنگامی که در بیمارستان بودم درخصوص بی خطر بودن درمان و مراقبتهای به عمل آمده از من، احساس اطمینان می کردم. همیشه بیشتر وقتها گاهی وقتها به ندرت هرگز موضوعیت ندارد
10	بر اثر اقدامات مراقبتی و درمانی، دچار آسیب یا لطمه غیر منتظره شدم. بله، صدمه جسمی بله، لطمه عاطفی بله، هر دو خیر [در صورت پاسخ منفی به سوال 12 بروید]
11	کادر مربوطه درخصوص لطمات و یا آسیبهای وارده با من گفتگو کردند. بله خیر مطمئن نیستم مایل به گفتگو درباره آن نبودم
12	به طور کلی کیفیت درمان من و مراقبت های به عمل آمده از من چنین بود: خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

Fragen zur Patientenerfahrung in australischen Krankenhäusern

Einleitender Text für Post- und Online-Umfragen

Wir möchten Sie zur Teilnahme an einer Patientenumfrage einladen, die der Bewertung von Verbrauchererfahrungen in Krankenhäusern in Australien dient. Ihre Ansichten sind sehr wichtig, um **[Namen der Organisation einfügen]** und die Australische Kommission für Sicherheit und Qualität im Gesundheitswesen (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care) darin zu unterstützen, Dinge in unseren Verfahrensweisen in der Patientenbetreuung zu erkennen, die verbessert werden müssen. Ihr Feedback ermöglicht es **[Namen der Organisation einfügen]** auch, Ergebnisse mit vergleichbaren Organisationen zu teilen, um optimale Verfahren und kontinuierliche Verbesserungen zu fördern. Das Ausfüllen des Fragebogens sollte etwa **[X]** Minuten in Anspruch nehmen.

Indem Sie an der Umfrage teilnehmen, willigen Sie in Ihre Teilnahme ein. Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht für Entscheidungen über Ihre Behandlung verwendet. Sie können Ihre Teilnahme jederzeit widerrufen, wenn Sie eine Frage nicht gerne beantworten möchten. Personenbezogene Patienteninformationen werden aus allen Berichten über Ergebnisse der Umfrage entfernt. Berichte aggregieren die Antworten vieler Patienten, um allgemeine Muster aufzuzeigen, nicht individuelle Antworten.

Wenn Sie beim Ausfüllen dieses Fragebogens Schwierigkeiten oder Fragen haben, wenden Sie sich bitte telefonisch an **[Kontaktperson und -angaben der Organisation]**.

Fragen	Mögliche Antworten
1 Meine Ansichten und Anliegen fanden Gehör	Immer Meistens Manchmal Selten Nie Nicht anwendbar
2 Meine individuellen Bedürfnisse wurden erfüllt <i>[wenn die Antwort Immer/Meistens lautet, weiter zu F4]</i>	Immer Meistens Manchmal Selten Nie
3 Wenn ein Bedürfnis nicht erfüllt werden konnte, erklärte das Personal den Grund	Immer Meistens Manchmal Selten Nie
4 Ich fühlte mich gut betreut	Immer Meistens Manchmal Selten Nie
5 Ich war an Entscheidungen über meine Behandlung und Betreuung in dem von mir gewünschten Umfang beteiligt	Immer Meistens Manchmal Selten Nie
6 Ich wurde über meine Behandlung und Betreuung in dem von mir gewünschten Umfang informiert	Immer Meistens Manchmal Selten Nie

	Fragen	Mögliche Antworten
7	Soweit ich beurteilen konnte, kommunizierte das an meiner Betreuung beteiligte Personal miteinander über meine Behandlung	Immer Meistens Manchmal Selten Nie Nicht anwendbar
8	Schmerzen wurden meinen Bedürfnissen entsprechend behandelt	Immer Meistens Manchmal Selten Nie Nicht anwendbar
9	Bei meinem Aufenthalt im Krankenhaus hatte ich in die Sicherheit meiner Behandlung und Betreuung Vertrauen	Immer Meistens Manchmal Selten Nie
10	Ich erfuhr aufgrund meiner Behandlung oder Betreuung unerwarteten Schaden oder unerwartetes Leid <i>[wenn die Antwort Nein lautet, weiter zu F12]</i>	Ja, körperlichen Schaden Ja, emotionales Leid Ja, beides Nein
11	Das Personal besprach meinen Schaden oder mein Leid mit mir	Ja Nein Nicht sicher Ich wollte das nicht besprechen
12	Die Qualität der von mir erhaltenen Behandlung und Betreuung war insgesamt:	Sehr gut Gut Durchschnittlich Schlecht Sehr schlecht

Ερωτηματολόγιο Εμπειρίας Ασθενών σε Αυστραλιανά Νοσοκομεία

Κείμενο εισαγωγής για ταχυδρομικές και διαδικτυακές έρευνες

Σας προσκαλούμε να συμμετάσχετε σε μια έρευνα ασθενών που έχει σχεδιαστεί για χρήση στην Αυστραλία που αποσκοπεί να μετρήσει τις εμπειρίες των καταναλωτών στο νοσοκομείο. Οι απόψεις σας είναι πολύ σημαντικές για να βοηθήσετε τον/την **[γράψτε το όνομα του οργανισμού]** και την Αυστραλιανή Επιτροπή Ασφάλειας και Ποιότητας στην Περίθαλψη Υγείας [Australian Commission on Safety and Quality in Health Care] για να εντοπιστούν πράγματα που πρέπει να βελτιωθούν στην προσέγγισή μας στην περίθαλψη των ασθενών. Τα σχόλιά σας θα επιτρέψουν επίσης στον **[γράψτε το όνομα του οργανισμού]** να μοιραστεί τα ευρήματα με ομότιμους οργανισμούς για την προώθηση ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και συνεχούς βελτίωσης. Το ερωτηματολόγιο θα χρειαστεί περίπου **[X]** λεπτά για να συμπληρωθεί.

Με το να συμμετάσχετε στην έρευνα, δίνετε την συγκατάθεσή σας να συμμετάσχετε στην έρευνα. Οι πληροφορίες που παρέχετε θα παραμείνουν εμπιστευτικές και δεν θα χρησιμοποιηθούν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη θεραπεία σας. Είστε ελεύθεροι να αποσυρθείτε οποτεδήποτε θέλετε εάν δεν αισθάνεστε άνετα να απαντήσετε σε μια ερώτηση. Στις οποιεσδήποτε εκθέσεις σχετικά με τα αποτελέσματα της έρευνας θα αφαιρεθούν οι προσωπικές πληροφορίες των ασθενών και θα ομαδοποιηθούν πολλοί ασθενείς μαζί για να δείξουν τη συνολική εικόνα των ευρημάτων και όχι μεμονωμένες απαντήσεις.

Εάν έχετε ο,τιδήποτε δυσκολίες ή ερωτήσεις κατά την συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου, παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο **[άτομο επαφής του οργανισμού και στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου]**.

Ερωτήσεις	Επιλογές απαντήσεων
1 Οι απόψεις και οι ανησυχίες μου εισακούστηκαν	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ Δεν ισχύει
2 Ικανοποιήθηκαν οι ατομικές ανάγκες μου <i>[εάν η απάντηση είναι πάντα/τις περισσότερες φορές, πηγαίντε στην E4]</i>	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ
3 Όταν δεν μπορούσε να ικανοποιηθεί μια ανάγκη μου, το προσωπικό εξήγησε τους λόγους	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ
4 Αισθάνθηκα ότι με φρόντισαν	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ
5 Συμμετείχα όσο ήθελα στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη θεραπεία και την περίθαλψή μου	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ
6 Με κρατούσαν ενήμερο/η όσο ήθελα σχετικά με τη θεραπεία και την περίθαλψή μου	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ
7 Απ' ό,τι μπορούσα να καταλάβω, το προσωπικό που ασχολούνταν με την περίθαλψή μου επικοινωνούσε μεταξύ του σχετικά με τη θεραπεία μου	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ Δεν απάντησε

Ερωτήσεις	Επιλογές απαντήσεων
8 Μου χορήγησαν αναλγητικά που ικανοποίησαν τις ανάγκες μου	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ Δεν ισχύει
9 Όταν ήμουν στο νοσοκομείο ένιωθα σίγουρος/η για την ασφάλεια της θεραπείας και της περίθαλψής μου	Πάντα Τις περισσότερες φορές Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ
10 Βίωσα απροσδόκητη βλάβη ή δυσχέρεια ως αποτέλεσμα της θεραπείας ή της περίθαλψής μου <i>[εάν η απάντηση είναι όχι, πηγαίνετε στην E12]</i>	Ναι, σωματική βλάβη Ναι, συναισθηματική αναστάτωση Ναι, και τα δύο Όχι
11 Συζήτησα τη βλάβη ή την αναστάτωσή μου με το προσωπικό	Ναι Όχι Δεν είμαι σίγουρος/η Δεν ήθελε να το συζητήσει
12 Συνολικά, η ποιότητα της θεραπείας και της περίθαλψης που έλαβα ήταν:	Πολύ καλή Καλή Μέτρια Κακή Πολύ κακή

ऑस्ट्रेलियाई अस्पताल रोगी अनुभव प्रश्न सेट

मेल और ऑनलाइन सर्वेक्षण के लिए विषय वस्तु का परिचय

हम आपको अस्पताल में उपभोक्ताओं के अनुभवों को मापने के लिए ऑस्ट्रेलिया में उपयोग के लिए बनाए गए एक रोगी सर्वेक्षण में भाग लेने के लिए आमंत्रित करते हैं। आपके विचार **[संगठन का नाम भरें]** और Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य देखभाल सुरक्षा और गुणवत्ता आयोग) को उन बातों की पहचान करने में सहायता देंगे, जिनके लिए हमारे रोगी देखभाल के दृष्टिकोण में सुधार की आवश्यकता है। आपकी प्रतिक्रिया से जो कुछ ज्ञात होगा, उसे **[संगठन का नाम भरें]** अपने सहकर्मी संगठनों के साथ उत्तम कार्य प्रणाली और निरंतर सुधार के लिए साझा भी कर पाएगा। प्रश्नावली को पूरा करने में लगभग **[X]** मिनट लगेंगे।

सर्वेक्षण में भाग लेकर आप सर्वेक्षण में भाग लेने के लिए अपनी सहमति दे रहे/रही हैं। आपके द्वारा दी गई जानकारी गोपनीय रखी जाएगी और आपके उपचार के बारे में निर्णय लेने में इसका उपयोग नहीं किया जाएगा। यदि आप किसी प्रश्न का उत्तर देने में सहज महसूस नहीं करते/करती हैं, तो आप किसी भी समय अपनी भागीदारी वापस लेने के लिए स्वतंत्र हैं। सर्वेक्षण के परिणामों के बारे में सभी रिपोर्टें रोगी की व्यक्तिगत जानकारी को हटा देंगी और ये कई रोगियों के विचारों के ढाँचे को संयुक्त रूप से दिखा सकती हैं, व्यक्तिगत प्रतिक्रियाएँ नहीं।

यदि इस प्रश्नावली को पूरा करते समय आपको कोई समस्याएँ हों या आपके पास कोई प्रश्न हों, तो कृपया **[संगठन का संपर्क और संपर्क विवरण]** को टेलीफोन से संपर्क करें।

प्रश्न	उत्तर विकल्प
1 मेरे विचारों और चिंताओं को सुना गया	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं लागू नहीं
2 मेरी व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा किया गया <i>[यदि उत्तर हमेशा/अधिकतर हो, तो प्र4 पर जाएँ]</i>	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं
3 जब कोई आवश्यकता पूरी नहीं हो पाई, तो कर्मचारियों ने इसका कारण बताया	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं
4 मुझे ऐसा लगा कि मेरी परवाह की गई	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं
5 मुझे अपने उपचार और देखभाल के बारे में निर्णय लेने में मेरी इच्छा के अनुरूप शामिल किया गया	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं
6 मुझे अपने उपचार और देखभाल के बारे में मेरी इच्छा के अनुरूप सूचित रखा गया	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं

प्रश्न	उत्तर विकल्प
7 जहाँ तक मुझे समझ है, मेरी देखभाल में शामिल कर्मचारियों ने हमेशा मेरे उपचार के बारे में एक-दूसरे से बातचीत की	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं लागू नहीं
8 मुझे अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप दर्द से राहत मिली	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं लागू नहीं
9 अस्पताल में मुझे अपने उपचार और देखभाल की सुरक्षा के ऊपर हमेशा विश्वास था	हमेशा अधिकतर कभी-कभी शायद ही कभी कभी नहीं
10 मुझे अपने उपचार या देखभाल के परिणामस्वरूप अप्रत्याशित नुकसान या संकट का अनुभव हुआ <i>[यदि उत्तर नहीं है, तो प्र12 पर जाएँ]</i>	हाँ, शारीरिक नुकसान हाँ, भावनात्मक संकट हाँ, ये दोनों नहीं
11 मेरे नुकसान या संकट के बारे में कर्मचारियों ने मेरे साथ चर्चा की	हाँ नहीं अनिश्चित चर्चा नहीं करना चाहते थे
12 कुल मिलाकर मुझे जो उपचार और देखभाल प्राप्त हुई, उसकी गुणवत्ता:	बहुत अच्छी थी अच्छी थी औसत थी खराब थी बहुत खराब थी

Domande sull'Esperienza dei Pazienti negli Ospedali Australiani

Testo introduttivo per lettere e sondaggi online

La invitiamo a partecipare ad un sondaggio per i pazienti, creato per essere utilizzato in Australia allo scopo di misurare l'esperienza dei clienti negli ospedali. Le sue opinioni sono molto importanti per aiutare **[Inserire il nome dell'organizzazione]** e la Commissione Australiana sulla Sicurezza e sulla Qualità nelle Cure Mediche (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care) ad identificare ciò che occorre migliorare nel nostro approccio alla cura dei pazienti. Quello che ci dirà aiuterà **[Inserire il nome dell'organizzazione]** a condividere i risultati del sondaggio con organizzazioni similari per promuovere la condivisione delle buone pratiche e dei continui miglioramenti. Dovrebbero occorrerle circa **[X]** minuti per completare il sondaggio.

Prendendo parte al sondaggio lei dà il suo implicito consenso alla partecipazione. Le informazioni che fornirà rimarranno riservate e non verranno utilizzate per prendere decisioni sulle sue cure. Se non si sente a suo agio nel rispondere ad una domanda, ha la libertà di smettere in qualsiasi momento. Tutti i resoconti sui risultati del sondaggio elimineranno i dati personali dei pazienti e raggrupperanno i risultati di diversi pazienti per mostrare le tendenze generali e non le risposte individuali.

Se ha dubbi o domande in relazione alla compilazione del sondaggio, la preghiamo di telefonare **[contatti e dettagli per contattare l'organizzazione]**.

AUSTRALIAN HOSPITAL
PATIENT EXPERIENCE QUESTION SET

Domane	Possibili Risposte
1 Hanno ascoltato le mie opinioni e le mie preoccupazioni	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai Non applicabile
2 Le mie necessità individuali sono state soddisfatte <i>[se risponde sempre/quasi sempre vada alla Domanda 4]</i>	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai
3 Quando non era possibile soddisfare un'esigenza, il personale mi ha spiegato le ragioni	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai
4 Avevo la sensazione che si prendessero cura di me	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai
5 Venivo reso/a partecipe, nella misura in cui desideravo, nel prendere decisioni sulle terapie e sulle cure	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai
6 Venivo informato/a, nella misura in cui desideravo, sulle terapie e sulle cure	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai

**AUSTRALIAN HOSPITAL
PATIENT EXPERIENCE QUESTION SET**

Domane	Possibili Risposte
7 Per quel che posso dire, le persone dello staff coinvolte nelle mie cure comunicavano tra di loro in relazione alla mia terapia	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai Non applicabile
8 Ho ricevuto antidolorifici che soddisfacevano le mie esigenze	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai Non applicabile
9 Durante la mia permanenza in ospedale, ero fiducioso/a rispetto alla sicurezza delle mie terapie e delle mie cure	Sempre Quasi sempre Qualche volta Raramente Mai
10 Ho subito danni o sofferenze impreviste a causa delle mie terapie o cure <i>[se la risposta è no, vada alla Domanda 12]</i>	Sì, danni fisici Sì, sofferenze emotive Sì, entrambi No
11 Il personale ha parlato con me dei miei danni o delle mie sofferenze	Sì No Non sono sicuro/a Non volevo parlarne
12 Nel complesso, la qualità delle terapie e delle cure che ho ricevuto è stata:	Molto buona Buona Mediocre Scadente Molto scadente

オーストラリア入院患者体験質問集

メールおよびオンラインアンケートのためのテキスト導入部

病院における皆様の体験を測定するために、オーストラリアで利用するために作られた、患者を対象としたアンケートに参加していただきたく思います。皆様のご意見は、**[組織名を挿入]**および Australian Commission on Safety and Quality in Health Care（ヘルスケアの安全品質に関する委員会）が、患者の介護に対するアプローチにおいて改善が必要なものを特定するために非常に重要です。いただいたフィードバックにより、**[組織名]**は類似組織と情報を交換し、ベストプラクティスおよび継続改善を推進していきたいと思います。アンケートを完成するためにおよそ**[X]**分かかります。

アンケートにご協力していただくことにより、このアンケートへの参加に同意することになります。いただいた情報は機密扱いとなり、皆さんの治療を決定するためには利用されません。答えにくい質問があったら、いつでもアンケートを辞退することができます。アンケートの結果に関するレポートでは、患者の個人情報が削除され、多くの患者を 1 グループとし、個人の回答ではなく、全般的なパターンを示します。

このアンケートを記入する際、何か問題あるいはご質問がありましたら、**[組織の連絡先と詳細]**にお電話ください。

質問	回答オプション
1 私の意見や懸念について聞いてくれた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然 該当なし
2 私個人のニーズは満足された [答えが「いつも/たいてい」の場合、Q4 に行く]	いつも たいてい 時々 滅多に 全然
3 ニーズが満たされなかった場合、スタッフが理由を説明してくれた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然
4 よく面倒をみてくれた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然
5 自分の治療および介護について決断するとき、必要なだけ関与できた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然

質問	回答オプション
6 自分の治療および介護について、自分が希望するだけ情報をくれた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然
7 私が知る限り、自分の介護に関わっていたスタッフは、私の治療について互いに連絡を取っていた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然 該当なし
8 ニーズに合った痛み止めをもらった	いつも たいてい 時々 滅多に 全然 該当なし
9 入院中、自分の治療と介護の安全性について、自信を持てた	いつも たいてい 時々 滅多に 全然
10 治療または介護のために、予期せぬ危害または心痛を経験した	はい、身体的危害を受けた はい、感情的に心痛を受けた その両方を受けた

質問	回答オプション
[回答が「いいえ」の場合、Q12 に行く]	いいえ
11 私が受けた危害または心痛について、スタッフが相談に乗ってくれた	はい いいえ 分かりません 相談したくなかった
12 全体的に、私が受けた治療と介護の品質は	大変良かった 良かった 普通だった あまりよくなかった 大変よくなかった

호주 병원 환자 이용실태 설문 조사

우편 및 온라인 설문 조사에 대한 안내

호주 병원에서의 고객들의 이용 실태를 평가하고자 호주 내에서 사용하도록 만들어진 환자 설문조사에 여러분을 초대합니다. 여러분의 견해는 [조직명 기입] 및 [Australian Commission on Safety and Quality in Health Care(호주 의료 안전 및 품질 위원회)]가 환자를 보살피는데 있어서 저희가 개선해야 할 사항들을 파악하는데 상당히 중요합니다. 또한 여러분의 피드백을 통해 [조직명 기입]은 동류의 다른 기관의 최고의 관행 및 지속적인 개선 사항을 공유할 수 있습니다. 이 설문지 작성에는 약 [X]분이 소요됩니다.

이 설문 조사에 참여한다는 것은 여러분은 이 설문조사 참여에 동의하는 것입니다. 여러분이 제공하는 정보는 비밀이 보장되며, 여러분의 치료에 대한 의사 결정에 사용되지 않을 것입니다. 여러분은 특정 질문에 답하는 것이 편하지 않다고 느끼시면, 언제든지 설문 조사 참여를 취소할 수 있습니다. 설문 조사 결과가 담긴 모든 보고서에는 환자의 개인 정보가 삭제될 것이며, 개별 응답이 아닌 전반적인 패턴이 나타날 수 있도록 많은 환자들의 응답을 종합할 것입니다.

이 설문지를 작성하는데 어려움이 있거나 질문이 있으시면, [조직 연락 담당자 및 연락처]로 연락하시기 바랍니다.

질문	응답 옵션
1 나의 견해와 걱정거리에 사람들이 귀를 기울였다	항상 대부분 가끔 거의 결코 해당안됨
2 나의 개인적인 필요가 충족되었다 <i>[응답이 항상/대부분이라면, Q4 로 가세요]</i>	항상 대부분 가끔 거의 결코
3 필요가 충족되지 않으면, 직원들이 이유를 설명했다.	항상 대부분 가끔 거의 결코
4 내가 돌보아진다고 느꼈다.	항상 대부분 가끔 거의 결코
5 나의 치료와 케어에 대한 결정에 내가 원하는만큼 다 참여했다.	항상 대부분 가끔 거의 결코

질문	응답 옵션
6 나의 치료와 케어에 대해 내가 원하는 만큼 정보를 다 들었다.	항상 대부분 가끔 거의 결코
7 내가 아는 한, 나의 케어에 관련된 직원들은 나의 치료에 대해 서로 의사소통을 했다.	항상 대부분 가끔 거의 결코 해당안됨
8 나의 필요를 충족하는 진통제를 받았다.	항상 대부분 가끔 거의 결코 해당안됨
9 내가 병원에 있을 때, 나의 치료와 케어의 안전에 대해 신뢰감이 있었다.	항상 대부분 가끔 거의 결코
10 나의 치료나 케어의 결과, 예상치 않은 불편함이나 스트레스를 경험했다.	예, 신체적 해로움 예, 정서적 스트레스 예, 둘다

AUSTRALIAN HOSPITAL
PATIENT EXPERIENCE QUESTION SET

질문	응답 옵션
[응답이 '아니오'라면, Q12 로 가세요]	아니오
11 나의 불편함이나 스트레스에 대해 직원과 이야기를 나누었다.	예 아니오 잘 모르겠다 이야기하기를 원치 않았다
12 전반적으로, 내가 받은 치료와 케어의 수준은:	매우 좋았다 좋았다 평균 나빴다 매우 나빴다

Прашања за искуствата на пациентите во австрлиските болници

Вовед во текст за анкети преку пошта и Интернет

Ве покануваме да учествувате во анкетата на пациенти која е наменета да се користи во Австралија со цел да се проценат искуствата на клиентите во болница. Вашите мислења се многу важни да им помогнат во **[Insert organisation name]** и Australian Commission on Safety and Quality in Health Care [Австралиска комисија за безбедност и квалитет на здравствена нега] со цел да се утврди кои работи во нашиот пристап за нега на пациентите треба да се подобри. Вашето мислење исто така ќе и овозможи на **[Insert organisation name]** да ги сподели резултатите со другите организации со цел да се поттикне споделување на најдобрите активности и постојано подобрување. Пополнувањето на прашалникот ќе трае околу **[X]** минути.

Со учествувањето во оваа анкета, се согласувате да учествувате во неа. Податоците кои ќе ги доставите ќе се чуваат во доверливост и нема да се користат при донесувањето на одлуки за вашето лекување. Можете слободно да се откажете да ја пополнете анкетата во било кое време ако не се чувствувате дека можете да одговорите на било кое прашање. Во сите извештаи за резултатите од анкетата ќе бидат отстранети личните податоци на пациентите и во нив ќе бидат прикажани севкупните резултати на многу групи од пациенти за да се покажат севкупните тенденции, не на поединци.

Ако имате било какви проблеми или прашања во врска со пополнувањето на овој прашалник, ве молиме телефонирајте на **[organisation contact and contact detail]**.

Прашања	Можни одговори
1 Ги сослушуваа моите мислења и работите што ме загрижуваат	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш Не важи за мене
2 Моите поединечни потреби беа задоволени <i>[ако одговорот е секогаш/најчесто, преминете на Прашање бр.4]</i>	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш
3 Кога не можеше персоналот да ја задоволи вашата потреба, тие ви ја објаснија причината	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш
4 Чувствував дека се грижат за мене	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш
5 Бев вклучен/а колку што можев да сакам при донесувањето на одлуки за моето лекување и нега	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш
6 Ме информираа колку што сакав за моето лекување и нега	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш

AUSTRALIAN HOSPITAL
PATIENT EXPERIENCE QUESTION SET

Прашања	Можни одговори
7 Според мое мислење, персоналот кој се грижеше за мојата нега, комуницираше меѓусебно за моето лекување	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш Не важеше за мене
8 Примах лекови за смалување на болка според моите потреби	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш Не ги користев
9 Кога бев во болница, бев сигурен/сигурна дека ќе имам безбедно лекување и нега	Секогаш Најчесто Понекогаш Ретко Никогаш
10 Како последица од лекувањето или негата, доживеав неочекувана повреда или болка <i>[Ако одговорот е 'Не', преминете на Прашање бр.12]</i>	Да, физичка повреда Да, емотивна тага Да, двете Не
11 За мојата повреда или страдање разговарав со персоналот	Да Не Не сум сигурен/сигурна Не сакав да разговарам за тоа
12 Општо земено, квалитетот на лекувањето и негата што ги добив беа:	Многу добри Добри Просечни Слаби Многу слаби

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਹਸਪਤਾਲ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

ਮੇਲ ਅਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸਰਵੇ ਲਈ ਪਾਠ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣ ਪਛਾਣ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਮਰੀਜ਼ ਸਰਵੇ, ਜੋ ਕਿ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਮਾਪਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਦਾ ਸੱਦਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ **[ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਂ ਭਰੋ]** ਅਤੇ Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਕਮਿਸ਼ਨ ਆਨ ਸੇਫਟੀ ਐਂਡ ਕੁਆਲਟੀ ਇਨ ਹੈਲਥ ਕੇਅਰ) ਲਈ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਅਹਿਮ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ **[ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਂ ਭਰੋ]** ਬਿਹਤਰੀਨ ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਸਾਂਝ ਨੂੰ ਪਰਚਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਲੱਭਤਾ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਹ ਪ੍ਰਸ਼ਨੋਤਰੀ ਲਗਭਗ **[X]** ਮਿਨਟਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਹੋ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਸਰਵੇ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈ ਕੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਰਵੇ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਦੀ ਰਜ਼ਾਮਤੀ ਦੇ ਰਹੇ ਹੋ। ਜਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਵੋਗੇ ਉਹ ਗੁਪਤ ਰਹੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸਵਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸੌਖਾ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਪਿੱਛੇ ਹਟ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਰਵੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚੋਂ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਟਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਜਵਾਬਾਂ ਦੀ ਬਜਾਏ ਪੂਰਾ ਪੈਟਰਨ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਕਈ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸਮੂਹ ਬਣਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਸ਼ਨੋਤਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਿੱਕਤਾਂ ਹਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ ਤਾਂ **[ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ]** ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ	ਜਵਾਬ ਲਈ ਵਿਕਲਪ
1 ਮੇਰੇ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਗਿਆ।	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ
2 ਮੇਰੀਆਂ ਨਿਜੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਈਆਂ [ਜੇਕਰ ਜਵਾਬ ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 4 ਤੇ ਪਹੁੰਚੋ]	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ
3 ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਸੀ ਤਾਂ ਸਟਾਫ ਨੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ
4 ਮੈਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਈ	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ
5 ਜਿੰਨਾ ਮੈਂ ਚਾਹਿਆ, ਉਨਾ ਹੀ ਮੈਨੂੰ ਮੇਰੇ ਇਲਾਜ ਲਈ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਲਈ, ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ
6 ਜਿੰਨਾ ਮੈਂ ਚਾਹਿਆ, ਮੈਨੂੰ ਮੇਰੇ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ।	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ

ਪ੍ਰਸ਼ਨ	ਜਵਾਬ ਲਈ ਵਿਕਲਪ
7 ਮੇਰੇ ਮੁਤਾਬਕ, ਮੇਰੀ ਸੰਭਾਲ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਟਾਫ਼, ਮੇਰੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦਾ ਸੀ	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ
8 ਮੈਨੂੰ ਮੇਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਦਰਦ ਤੋਂ ਰਾਹਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ
9 ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿਚ ਸੀ ਤਾਂ ਮੈਨੂੰ ਆਪਣੇ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਾਰੇ ਭਰੋਸਾ ਸੀ	ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਧੇਰੇ ਕਰਕੇ ਕਦੇ ਕਦੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਕਦੇ ਨਹੀਂ
10 ਮੇਰੇ ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਮੈਂ ਉਮੀਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਪੀੜਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤਾ <i>[ਜੇਕਰ ਜਵਾਬ ਨਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸਵਾਲ ਨੰ 12 ਤੇ ਜਾਓ]</i>	ਹਾਂ, ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਹਾਂ, ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਦੁਖ ਹਾਂ, ਦੋਵੇਂ ਨਹੀਂ
11 ਮੇਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਪੀੜਾ ਬਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੇ ਮੇਰੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ	ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਪੱਕਾ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਸੀ
12 ਸਮੁੱਚੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਮੇਰੇ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਸੀ:	ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਵਧੀਆ ਔਸਤ ਘਟੀਆ ਬਹੁਤ ਘਟੀਆ

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	Всегда В основном Иногда Редко Никогда Не применимо
2 Мои индивидуальные потребности были удовлетворены <i>[если ответ всегда/в основном, переходите к вопросу 4]</i>	Всегда В основном Иногда Редко Никогда
3 В случае, когда вашу потребность не смогли удовлетворить, персонал объяснил вам причину	Всегда В основном Иногда Редко Никогда
4 Я чувствовал заботу	Всегда В основном Иногда Редко Никогда
5 Меня вовлекали в принятие решений о моем лечении и уходе настолько, насколько я хотел	Всегда В основном Иногда Редко Никогда
6 Меня держали в курсе моего лечения и ухода настолько, насколько я хотел	Всегда В основном Иногда Редко Никогда

Вопросы	Варианты ответа
7 Насколько я могу судить, занимающиеся моим лечением и уходом сотрудники обменивались информацией о моем лечении друг с другом	Всегда В основном Иногда Редко Никогда Не применимо
8 Я получал болеутоляющие средства, отвечающие моим потребностям	Всегда В основном Иногда Редко Никогда Не применимо
9 Когда я был в больнице, я был уверен в безопасности моего лечения и ухода	Всегда В основном Иногда Редко Никогда
10 Я испытал неожиданный вред или страдания в результате моего лечения или ухода за мной <i>[если ответ нет, переходите к вопросу 12]</i>	Да, физический вред Да, эмоциональные страдания Да, и то, и другое Нет
11 Сотрудники обсуждали со мной причиненный мне вред или страдания	Да Нет Не уверен Не было желания это обсуждать
12 В целом я оцениваю качество полученного мною лечения и ухода следующим образом:	Очень хорошо Хорошо Средне Плохо Очень плохо

Сет питања о искуству пацијената у аустралијским болницама

Текст увода за анкете које се шаљу поштом и попуњавају на интернету

Позивамо вас да учествујете у анкети за пацијенте која је осмишљена за употребу у Аустралији и чији је циљ да оцени искуства болничких пацијената. Ваше мишљење је веома важно, јер ће оно помоћи организацији **[Упишите име организације]** и Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (Аустралијска комисија за безбедност и квалитет здравственог збрињавања) да идентификују ствари које треба побољшати у нашем приступу нези пацијената. Ваши коментари ће такође омогућити организацији **[Упишите име организације]** да подели резултате са сродним организацијама ради промовисања поделе најбоље праксе и сталних побољшања. За попуњавање упитника ће бити потребно око **[X]** минута.

Учешћем у анкети, ви дајете и пристанак на учешће у анкети. Информације које ту дате ће бити поверљиве и неће се користити за доношење одлука о вашем третману. Ви било кад слободно можете да се повучете из анкете ако вам је непријатно да одговорите на неко питање. Из извештаја о резултатима анкете ће се одстранити лични подаци пацијената, јер ће се више пацијената сврстати у групе да би се приказале уопштени трендови, а не појединачни одговори.

Ако имате било каквих проблема или питања у вези са попуњавањем овог упитника, молимо вас да позовете **[контакт особа у организацији и њени контакт подаци]**.

Питања	Опције за одговоре
1 Саслушали су моје мишљење и забринутости	Увек Углавном Понекад Ретко Никад Не односи се на мене
2 Моје индивидуалне потребе су биле испуњене <i>[ако је одговор увек/углавном, пређите на П4]</i>	Увек Углавном Понекад Ретко Никад
3 Када нека моја потреба није могла да се испуни, особље ми је објаснило зашто	Увек Углавном Понекад Ретко Никад
4 Осећао/ла сам да воде бригу о мени	Увек Углавном Понекад Ретко Никад
5 Укључили су ме у доношење одлука о мом третману и збрињавању у оноликој мери у коликој сам ја то желео/ла	Увек Углавном Понекад Ретко Никад
6 Обавештавали су ме о мом третману и збрињавају у оноликој мери у коликој сам ја то желео/ла	Увек Углавном Понекад Ретко Никад

Питања	Опције за одговоре
7 Колико ја могу да оцинем, особље надлежно за моје збрињавање је комуницирало између себе о мом третману	Увек Углавном Понекад Ретко Никад Не односи се на мене
8 Добио/ла сам средства против болова која су била ефикасна	Увек Углавном Понекад Ретко Никад Не односи се на мене
9 Када сам био/ла у болници, осећао/ла сам да могу имати поверење у безбедност третмана и збрињавања	Увек Углавном Понекад Ретко Никад
10 Доживео/ла сам неочекиване повреде/оштећења или узнемиреност услед третмана или збрињавања <i>[ако је одговор не, пређите на П12]</i>	Да, физичку повреду/оштећење Да, психичку узнемиреност Да, и једно и друго Не
11 Особље је разговарало са мном о повреди/оштећењу или узнемирености коју сам доживео/ла	Да Не Нисам сигуран/на Нисам желео/ла да разговарам о томе
12 Све у свему, квалитет третмана и збрињавања које сам примио/ла је био:	Врло добар Добар Просечан Лош Врло лош

Cuestionario sobre la experiencia de los pacientes de hospitales de Australia

Introducción para las encuestas por correo electrónico y en línea

Lo invitamos a participar en una encuesta para pacientes de Australia que tiene por objeto evaluar las experiencias de los consumidores en el hospital. Sus opiniones son muy importantes para ayudar a **[insertar nombre de la organización]** y a la Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (Comisión Australiana sobre Seguridad y Calidad de la Asistencia Sanitaria) a identificar qué es necesario mejorar en nuestro modo de atender a los pacientes. Sus comentarios también le permitirán a **[insertar nombre de la organización]** comunicar los resultados a organizaciones colegas para promover la difusión de las mejores prácticas y la mejora continua. Completar el cuestionario le llevará alrededor de **[X]** minutos.

Al completar el cuestionario, acepta participar en la encuesta. La información que proporcione será confidencial y no se utilizará para tomar decisiones sobre su tratamiento en particular. Tiene derecho a abandonar en cualquier momento si se siente incómodo con alguna pregunta. En los informes sobre los resultados de la encuesta se quitará la información personal del paciente y se agruparán muchos pacientes para presentar tendencias generales y no respuestas individuales.

Si tiene dificultades o dudas al completar el cuestionario, llame por teléfono a **[datos y persona de contacto de la organización]**.

Preguntas	Opciones de respuesta
1 Mis opiniones e inquietudes fueron atendidas	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca No correspondía
2 Mis necesidades individuales fueron satisfechas <i>[si la respuesta es “siempre”/“la mayoría de las veces”, pase a la P4]</i>	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca
3 Cuando no pudo satisfacerse una necesidad, el personal explicó el motivo	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca
4 Me sentí cuidado	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca
5 Participé tanto como quise cuando se tomaban decisiones sobre mi tratamiento y atención	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca
6 Me mantuvieron al corriente sobre mi tratamiento y atención tanto como quise	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca

	Preguntas	Opciones de respuesta
7	Hasta donde sé, los encargados de atenderme se comunicaron entre sí sobre mi tratamiento	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca No correspondía
8	Obtuve alivio del dolor de acuerdo con mis necesidades	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca No correspondía
9	Cuando estaba en el hospital, confiaba en la seguridad de mi tratamiento y atención	Siempre La mayoría de las veces A veces Rara vez Nunca
10	Experimenté daño o sufrimiento inesperados como consecuencia de mi tratamiento o atención <i>[si la respuesta es “no”, pase a la P12]</i>	Sí, daño físico Sí, sufrimiento emocional Sí, ambas cosas No
11	El personal habló conmigo del daño o sufrimiento que padecía	Sí No No estoy seguro(a) No se habló de eso
12	En general, la calidad del tratamiento y de la atención que recibí fue:	Muy buena Buena Promedio Deficiente Muy mala

ஆஸ்திரேலிய மருத்துவமனை நோயாளியின் அனுபவம் பற்றிய கேள்வித் தொகுப்பு

அஞ்சல்வழி மற்றும் இணையவழி கருத்தாய்வுகளுக்கான உரை அறிமுகம்

மருத்துவமனையில் நுகர்வோர் அனுபவங்களை அளவிடுவதற்காக, ஆஸ்திரேலியாவில் பயன்படுத்துவதற்கென்று வடிவமைக்கப்பட்ட நோயாளி கருத்தாய்வில் பங்குபெற நாங்கள் உங்களை அழைக்கிறோம். நோயாளியைப் பராமரிப்பதில் எங்கள் அணுகுமுறையை மேம்படுத்த வேண்டிய காரியங்களை அடையாளம் காணுவதில் **[நிறுவனத்தின் பெயரை இங்கே சேர்க்கவும்]** மற்றும் Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (உடல்நலப் பராமரிப்பில் பாதுகாப்பு மற்றும் தரத்துக்கான ஆஸ்திரேலிய ஆணையம்) போன்றவற்றுக்கு உதவி புரிய உங்கள் கருத்துக்கள் மிகவும் முக்கியமானவை ஆகும். உங்கள் பின்னூட்டமானது, சிறந்த நடைமுறை மற்றும் தொடர்ந்த முன்னேற்றத்தின் பகிர்வை ஊக்குவிக்கும் பொருட்டு சக நிறுவனங்களுடன் கண்டுபிடிப்புகளைப் பகிர்ந்து கொள்ள **[நிறுவனத்தின் பெயரை இங்கே சேர்க்கவும்]** – ஐ அனுமதிக்கும். இந்த கருத்தாய்வை நிறைவுசெய்ய ஏறத்தாழ **[X]** நிமிடங்கள் ஆகும்.

இந்த கணக்கெடுப்பில் பங்கெடுத்துக் கொள்வதன் மூலம், நீங்கள் கணக்கெடுப்பில் கலந்து கொள்வதாக ஒப்புதல் அளிக்கிறீர்கள். நீங்கள் அளிக்கும் தகவல்கள் இரகசியமாக வைக்கப்படும். மேலும் உங்கள் சிகிச்சையைப் பற்றி முடிவெடுப்பதில் அவை பயன்படுத்தப்பட மாட்டாது. ஏதாவது கேள்வி ஒன்றுக்குப் பதிலளிப்பதை நீங்கள் அசௌகரியமாக உணர்ந்தால், எந்த நேரத்திலும் நீங்கள் விலகிக் கொள்ளலாம். கருத்தாய்வின் முடிவுகளைப் பற்றிய எல்லா அறிக்கைகளிலும் நோயாளிகளின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் நீக்கப்பட்டுவிடும். அத்துடன் ஒட்டுமொத்த வகைப்பாடுகளைக் காண்பிக்க தனிப்பட்ட பதில்கள் இல்லாமல் பல்வேறு நோயாளிகளின் பதில்களும் ஒருங்கிணைக்கப்படும்.

இந்த கருத்தாய்வை நிரப்புவதில் உங்களுக்கு ஏதேனும் பிரச்சினைகள் அல்லது கேள்விகள் இருந்தால் தயவு செய்து **[நிறுவனத்தின் தொடர்பு மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்]** –க்கு தொலைபேசியில் அழைக்கவும்.

கேள்விகள்	பதிலுக்கான தெரிவுகள்
1 என் கருத்துக்களும், ஆதங்கங்களும் செவிமடுக்கப்பட்டன	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை பொருந்தாது
2 என் தனிப்பட்ட தேவைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டன [பதில் எப்போதும்/ பெரும்பாலும் என்று இருந்தால், கேள்வி 4-க்குச் செல்லவும்]	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை
3 ஒரு தேவை பூர்த்தி செய்யப்பட முடியாமல் போனால், ஊழியர்கள் அது ஏன் என்பதை விளக்கினார்கள்	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை
4 நான் அக்கறையாகக் கவனிக்கப்பட்டதாக உணர்ந்தேன்	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை
5 என்னுடைய சிகிச்சை மற்றும் பராமரிப்பு பற்றி எடுக்கப்படும் முடிவுகளில் நான் விரும்பும் அளவுக்கு சம்பந்தப்பட்டிருந்தேன்	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை
6 என்னுடைய சிகிச்சை மற்றும் பராமரிப்பில் நான் விரும்பும் அளவுக்கு எனக்கு விவரங்கள்	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில்

கேள்விகள்	பதிலுக்கான தெரிவுகள்
7 தெரிவிக்கப்பட்டன எனக்குத் தெரிந்தவரை, என்னுடைய பராமரிப்பில் ஈடுபட்டுள்ள ஊழியர்கள் என் சிகிச்சையைப் பற்றி ஒருவருக்கொருவர் தகவல் பரிமாறிக் கொண்டிருந்தார்கள்	அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை பொருந்தாது
8 என் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் வலி நிவாரணம் எனக்குக் கிடைத்தது	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை பொருந்தாது
9 நான் மருத்துவமனையில் இருந்தபோது, என்னுடைய சிகிச்சை மற்றும் பராமரிப்பு இவற்றின் பாதுகாப்பில் நம்பிக்கை வைத்திருந்தேன்	எப்போதும் பெரும்பாலும் சில சமயங்களில் அரிதாக ஒருபோதும் இல்லை
10 என்னுடைய சிகிச்சை அல்லது பராமரிப்பின் பயனாக நான் எதிர்பாராத தீங்கு அல்லது துயரத்தை அனுபவித்தேன் [பதில் இல்லை என்று இருந்தால், கேள்வி 12-க்குச் செல்லவும்]	ஆம், உடல் சார்ந்த தீங்கு ஆம், உணர்வுபூர்வமான துயரம் ஆம், இரண்டுமே இல்லை
11 என்னுடைய தீங்கோ அல்லது துயரமோ என் முன்னால் ஊழியர்களால் விவாதிக்கப்பட்டது	ஆம் இல்லை நிச்சயமாகத் தெரியவில்லை இதைப் பற்றி விவாதிக்க விரும்பவில்லை

கேள்விகள்

பதிலுக்கான
தெரிவுகள்

12 ஓட்டு மொத்தமாக, நான் பெற்ற
சிகிச்சை மற்றும் பராமரிப்பின்
தரமானது:

மிக நன்று
நன்று
சராசரி
மோசம்
படு மோசம்

ชุดคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลออสเตรเลีย

คำแนะนำข้อความสำหรับการสำรวจทางไปรษณีย์และออนไลน์

เราขอเชิญคุณเข้าร่วมการสำรวจผู้ป่วยซึ่งได้รับการออกแบบไว้สำหรับใช้ในออสเตรเลียเพื่อวัดประสบการณ์ของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล ความเห็นของคุณมีความสำคัญมากในการช่วย **[ใส่ชื่อองค์กร]** และคณะกรรมการการออสเตรเลียด้านความปลอดภัยและคุณภาพในการดูแลสุขภาพ (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care) ระบุสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นต้องปรับปรุงในการดูแลผู้ป่วยของเรา นอกจากนี้ ความเห็นของคุณยังจะช่วย **[ใส่ชื่อองค์กร]** ในการแบ่งปันสิ่งที่ค้นพบกับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติที่ดีที่สุดและการปรับปรุงที่ต่อเนื่องใช้เวลาประมาณ **[X]** นาทีในการตอบ แบบสอบถาม

โดยการเข้าร่วมในการสำรวจนี้ คุณกำลังให้ความยินยอมเพื่อเข้าร่วมการสำรวจ ข้อมูลที่คุณให้จะได้รับการสงวนเป็นความลับ และจะไม่ถูกนำไปใช้ในการลงมติเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของคุณ คุณมีสิทธิที่จะถอนตัวออกเมื่อใดก็ได้ หากคุณรู้สึกอึดอัดในการที่จะต้องตอบคำถาม ข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยจะถูกกลบออกจากรายงานใดๆ ที่เกี่ยวกับผลของการสำรวจ และจะรวมผู้ป่วยหลายรายเข้าด้วยกันเพื่อแสดงรูปแบบโดยรวม คือมิใช่เป็นการตอบสนองของแต่ละบุคคล

หากคุณมีปัญหาหรือคำถามใดๆ ในการตอบคำถามเหล่านี้ โปรดโทรศัพท์ไปที่ **[ใส่ชื่อองค์กรและรายละเอียดการติดต่อ]**

คำถาม		ตัวเลือกในการตอบ
1	ความเห็นและความกังวลของฉันได้รับการรับฟัง	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เลย ไม่เกี่ยว
2	ความต้องการของฉันได้รับการตอบสนอง [ถ้าคำตอบคือ เสมอ/ส่วนใหญ่ โปรดข้ามไปที่คำถามข้อ 4]	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เลย
3	เมื่อไม่ได้รับการตอบสนอง ตามที่ต้องการ เจ้าหน้าที่จะอธิบายให้ทราบว่าเป็นเพราะเหตุใด	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เลย
4	ฉันรู้สึกว่าคุณได้รับการดูแล	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เลย
5	ฉันมีส่วนเกี่ยวข้องเท่าที่ฉันต้องการในการ ลงมติเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการดูแลตัวฉัน	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เลย
6	ฉันได้รับแจ้งให้ทราบเท่าที่ฉันต้องการเกี่ยวกับการรักษา พยาบาลและการดูแลตัวฉัน	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง

คำถาม	ตัวเลือกในการตอบ
7 เท่าที่ฉันสามารถบอกได้ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลฉันสื่อสารระหว่างกันเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาลฉัน	ไม่เคย เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย ไม่เกี่ยว
8 ฉันได้รับยาบรรเทาอาการปวดตามที่ฉันต้อง งการ	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย ไม่เกี่ยว
9 เวลาที่ฉันอยู่ในโรงพยาบาล ฉันรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของการรัก ษาพยาบาลและการดูแลตัวฉัน	เสมอ ส่วนใหญ่ บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย
10 ฉันได้ประสบกับอันตรายหรือความทุกข์ โดยไม่คาดฝันอันเป็นผลเนื่องมาจากการรัก ษาพยาบาลหรือการดูแลตัวฉัน [หากคำตอบคือ ไม่ โปรดข้ามไปที่คำถามข้อ 12]	ใช่อันตรายทางกาย ใช่ ความทุกข์ทางอารมณ์ ใช่ ทั้งสองอย่าง ไม่ใช่
11 เจ้าหน้าที่หาหรืออันตรายหรือความทุกข์ของฉัน กับ	หาหรือ ไม่มีการหาหรือ ไม่แน่ใจ ไม่ต้องการหาหรือ
12 โดยรวม คุณภาพของการรักษาพยาบาลและการดูแล ที่ฉันได้รับอยู่ในเกณฑ์:	ดีมาก ดี ปานกลาง แย่

คำถาม

ตัวเลือกในการตอบ

แย่มาก

Avustralya Hastanesi Hasta Deneyimi Soru Seti

Posta ve çevrimiçi anketler için metin tanıtımı

Sizi, tüketicilerin hastanedeki deneyimlerini ölçmek için Avustralya'da kullanılmak üzere tasarlanmış bir hasta anketine katılmaya davet ediyoruz. Hasta bakımına yaklaşımımızda iyileştirilmesi gereken şeyleri tanımlamak için **[Kuruluş adını girin]** ve Australian Commision on Safety and Quality in Health Care (Avustralya Sağlık Hizmetinde Güvenlik ve Kalite Komisyonu'na) yardımcı olmak konusunda görüşleriniz çok önemlidir. Geri bildiriminiz ayrıca **[Kuruluş adı girin]** en iyi uygulamaların paylaşılmasını ve sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek için bulguları akran kuruluşlarla paylaşmasına olanak verecektir. Anketin doldurulması yaklaşık **[X]** dakika sürecektir.

Ankete katılarak, ankete katılmayı kabul etmiş oluyorsunuz. Verdiğiniz bilgiler gizli kalacak ve tedavinizle ilgili karar vermede kullanılmayacaktır. Bir soruyu cevaplama konusunda kendinizi rahat hissetmiyorsanız, istediğiniz zaman geri çekilmekte özgürsünüz. Anket sonuçlarıyla ilgili herhangi bir rapor kişisel hasta bilgilerini çıkaracak ve bireysel yanıtları değil, genel kalıpları göstermek için birçok hastayı bir araya getirecektir.

Bu anketi doldururken herhangi bir probleminiz veya sorunuz olursa, lütfen telefonla **[kuruluşun iletişim ve iletişim bilgilerini girin]** arayınız.

Sorular	Yanıt Seçenekleri
1 Görüşlerim ve endişelerim dinlendi	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla Uygulanmadı
2 Bireysel ihtiyaçlarım karşılandı [Yanıt her zaman / çoğunlukla ise, S4'e atlayın]	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla
3 Bir ihtiyaç karşılanmadığında, personel nedenini açıkladı	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla
4 Umursandığımı hissettim	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla
5 Tedavim ve bakımım hakkında kararlar alınmasında istediğim kadar yer aldım	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla
6 Tedavim ve bakımım hakkında istediğim kadar bilgilendirildim	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla
7 Bilebildiğim kadarıyla, bakımım ile ilgilenen personel, tedavim hakkında birbirleriyle iletişim kurdu	Her zaman Çoğunlukla Bazan Ara sıra Asla Uygulanmadı

Sorular	Yanıt Seçenekleri
8 İhtiyaçlarımı karşılayan ağrı kesici aldım	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla Uygulanmadı
9 Hastenedeyken tedavi ve bakımımın güvenliğinden emin oldum	Her zaman Çoğunlukla Ara sıra Nadiren Asla
10 Tedavimin veya bakımımın bir sonucu olarak beklenmedik zarar veya sıkıntı yaşadım [eğer yanıt hayırsa, S12'ye atlayın]	Evet, fiziksel zarar Evet, duygusal sıkıntı Evet, her ikisinde Yok, Hayır
11 Zararım veya sıkıntım personel tarafından benimle konuşuldu	Evet Hayır Emin değilim Konuşmak istemedim
12 Genel olarak, aldığım tedavi ve bakımın kalitesi:	Çok iyi İyi Orta Zayıf Çok zayıf

Bảng Câu Hỏi Về Trải Nghiệm Của Bệnh Nhân Tại Bệnh Viện Úc

Giới thiệu về việc khảo sát qua thư và trực tuyến

Chúng tôi kính mời quý vị tham gia vào cuộc khảo sát bệnh nhân được thiết kế để sử dụng tại Úc để tìm hiểu về trải nghiệm của bệnh nhân trong bệnh viện. Nhận xét của quý vị là rất quan trọng trong việc giúp **[Tên tổ chức]** và Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (Ủy ban An toàn và Chất lượng về Chăm sóc Sức khỏe của Úc) để xác định những điều gì cần phải được cải thiện trong phương pháp chăm sóc bệnh nhân của chúng tôi. Ý kiến phản hồi của quý vị cũng sẽ cho phép **[Tên tổ chức]** chia sẻ kết quả với các tổ chức cùng ngành để thúc đẩy việc chia sẻ cách thức hành nghề tốt nhất và để việc cải tiến được tiếp tục. Bảng câu hỏi sẽ mất khoảng **[X]** phút để hoàn thành.

Tham gia vào cuộc khảo sát, có nghĩa là quý vị đã đồng ý để tham gia khảo sát. Thông tin quý vị cung cấp sẽ được giữ bí mật và sẽ không được sử dụng trong quá trình đưa ra quyết định về cách thức điều trị cho quý vị. Quý vị có thể rút khỏi cuộc khảo sát bất cứ lúc nào nếu quý vị cảm thấy không thoải mái khi trả lời một câu hỏi nào đó. Bất kỳ báo cáo nào về kết quả khảo sát sẽ xóa thông tin cá nhân của bệnh nhân và chúng tôi sẽ gom nhiều bệnh nhân lại với nhau để cho ra kết quả tổng thể, chứ không phải là những phản hồi riêng lẻ.

Nếu quý vị có bất kỳ vấn đề hoặc thắc mắc nào trong việc hoàn thành bảng câu hỏi này, xin vui lòng gọi điện thoại **[liên lạc tổ chức và chi tiết liên lạc]**.

Câu hỏi	Các câu trả lời để lựa chọn
1 Quan điểm và những mối lo ngại của tôi đã được lắng nghe	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ Câu hỏi không liên quan
2 Nhu cầu cá nhân của tôi đã được đáp ứng <i>[nếu câu trả lời luôn luôn/hầu như, chuyển đến câu hỏi 4]</i>	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ
3 Khi không thể đáp ứng nhu cầu, thì nhân viên có giải thích lý do tại sao	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ
4 Tôi cảm thấy luôn được chăm sóc	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ
5 Tôi đã tham gia vào việc đưa ra quyết định về việc điều trị và chăm sóc sức khỏe cho tôi ở mức độ nhiều như tôi muốn	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ
6 Tôi đã được thông báo về việc điều trị và chăm sóc sức khỏe cho tôi nhiều như mức tôi muốn	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ
7 Theo như tôi nhận thấy, các nhân viên chăm sóc tôi đã trao đổi với nhau về việc điều trị cho tôi	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi

Câu hỏi	Các câu trả lời để lựa chọn
8 Tôi đã nhận được thuốc giảm đau đáp ứng nhu cầu của tôi	Không bao giờ Câu hỏi không liên quan Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ Câu hỏi không liên quan
9 Khi tôi ở trong bệnh viện, tôi cảm thấy tin tưởng vào sự an toàn của việc điều trị và chăm sóc	Luôn luôn Hầu như Đôi khi Ít khi Không bao giờ
10 Tôi đã bị tổn thương hoặc bị đau bất ngờ do việc điều trị hoặc chăm sóc tôi <i>[nếu câu trả lời là không, chuyển đến câu 12]</i>	Có, tổn thương thể xác Có, nỗi đau tâm hồn Có, cả hai Không
11 Nhân viên của tôi đã bàn thảo với tôi về tổn thương hoặc nỗi đau của tôi	Có Không Không chắc chắn Không muốn nói về việc này
12 Nhìn chung, chất lượng điều trị và chăm sóc tôi nhận được là:	Rất tốt Tốt Bình thường Kém Rất kém