

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις ερωτήσεις που ακολουθούν και απαντήστε σύμφωνα με την εμπειρία από την πρόσφατη νοσηλεία σας στο Νοσοκομείο XXXXXXXXXX:

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ
1. Με ποιον τρόπο έγινε η εισαγωγή σας στο Νοσοκομείο;
☐ Μέσω του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)
☐ Ήταν προγραμματισμένη
1α. Αν η εισαγωγή σας έγινε μέσω ΤΕΠ, πόσος χρόνος χρειάστηκε να περιμένετε στο ΤΕΠ μέχρι την εισαγωγή σας;
A. Μέχρι 1 ώρα
B. 1-3 ώρες
Γ. Πάνω από 3 ώρες
Δ. Δεν γνωρίζω/ δεν μπορώ να θυμηθώ
1β. Αν η εισαγωγή σας ήταν προγραμματισμένη:
1βα. Πόσος χρόνος μεσολάβησε από τον προγραμματισμό της μέχρι την πραγματοποίησή της;
A. ημέρες
B. Δεν γνωρίζω/ δεν μπορώ να θυμηθώ
1ββ. Πόσος χρόνος χρειάστηκε να περιμένετε από την άφιξη σας στο Νοσοκομείο μέχρι την εισαγωγή σας;
A. Μέχρι 1 ώρα
B. Πάνω από 1 ώρα
Γ. Δεν γνωρίζω/ δεν μπορώ να θυμηθώ

2. Κατά τη νοσηλεία σας υποβλήθήκατε σε χειρουργική επέμβαση;
☐ Ναι
☐ Όχι
2α. Αν ΝΑΙ, πόσες ημέρες μεσολάβησαν από την εισαγωγή σας μέχρι τον προεγχειρητικό έλεγχο;
..... ημέρες
2β. Αν υποβλήθήκατε σε χειρουργική επέμβαση, υπήρξε αλλαγή στο πρόγραμμα (ημέρα και ώρα) του χειρουργείου σας;
☐ Ναι
☐ Όχι
A. Αν ΝΑΙ, ποιος λόγος σας αναφέρθηκε;
☐ Ιατρικός λόγος (λόγω της κατάστασης της υγείας σας)
☐ ΜΗ ιατρικός λόγος (άλλος λόγος π.χ. μη διαθεσιμότητα κλίνης ΜΕΘ, μη συμμόρφωση στις προεγχειρητικές οδηγίες, κ.ά.)
B. Αν ΝΑΙ, ενημερωθήκατε εγκαίρως και επαρκώς για την αλλαγή;
☐ Ναι
☐ Μερικώς

☐ Όχι

3. Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας ο απαιτούμενος εξοπλισμός ήταν διαθέσιμος και δεν χρειάστηκε να μετακινηθείτε σε άλλο νοσοκομείο

☐ Ναι ☐ Όχι

4. Το νοσοκομείο διέθετε γιατρούς των αναγκών για το πρόβλημα της υγείας σας ειδικοτήτων;

☐ Ναι ☐ Όχι

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

Σύμφωνα με την εμπειρία σας,	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
5. ... υπήρχε συντονισμός της παρεχόμενης φροντίδας και συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του νοσοκομείου;					
6. ... οι διάφοροι επαγγελματίες υγείας που ήταν υπεύθυνοι για τη φροντίδα υγείας σας συνεργάστηκαν καλά μεταξύ τους για να σας παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα;					
7. ... το νοσηλευτικό προσωπικό που ήταν υπεύθυνο για τη φροντίδα σας ήταν επαρκές (αριθμητικά);					
8. ... η θεραπευτική σας ομάδα γνώριζε σημαντικές πληροφορίες σχετικά με το ιατρικό σας ιστορικό;					
9. ... η θεραπευτική σας ομάδα γνώριζε σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τα συνταγογραφούμενα φάρμακα που λαμβάνετε;					
10. ... ερχόταν συχνά σε επαφή μαζί σας κάποιο μέλος της θεραπευτικής σας ομάδας για να σας ενημερώσει για τα αποτελέσματα των εξετάσεών σας και την πορεία της υγείας/ νοσηλείας σας;					

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ)

Σύμφωνα με την εμπειρία σας από τη νοσηλεία σας,	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
11. ... όταν είχατε σημαντικές ερωτήσεις προς τους θεράποντες γιατρούς σας, λαμβάνατε απαντήσεις που μπορούσατε να κατανοήσετε;					
12. ... οι θεράποντες γιατροί σας αφιέρωναν αρκετό χρόνο σε σας;					
13. ... είχατε εμπιστοσύνη στους θεράποντες γιατρούς σας;					
14. ... το ιατρικό προσωπικό σας αντιμετώπιζε με ευγένεια και σεβασμό;					
15. ... όταν είχατε σημαντικές ερωτήσεις προς τους νοσηλευτές που σας φρόντιζαν σχετικά με τη νοσηλευτική φροντίδα, λαμβάνατε απαντήσεις που μπορούσατε να κατανοήσετε;					
16. ... οι νοσηλευτές που σας φρόντιζαν αφιέρωναν αρκετό χρόνο σε σας;					

17. ... είχατε εμπιστοσύνη στους νοσηλευτές που σας φρόντιζαν;					
18. ... το νοσηλευτικό προσωπικό σας αντιμετώπιζε με ευγένεια και σεβασμό;					
19. ... το διοικητικό προσωπικό σας αντιμετώπιζε με ευγένεια και σεβασμό;					

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ					
Σύμφωνα με την εμπειρία σας από τη νοσηλεία σας,	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
20. ... λαμβάνατε επαρκή βοήθεια και υποστήριξη για την αντιμετώπιση τυχόν ζητημάτων ψυχολογικής φύσης που ενδεχομένως είχατε (π.χ. σύγχυση, κατάθλιψη ή κλάμα);					
21. ... ενημερωθήκατε για τους κινδύνους και τις τυχόν επιπλοκές της ιατρικής πράξης ή τις διαθέσιμες εναλλακτικές;					
22. ... συμμετείχατε στη διαμόρφωση των αποφάσεων σχετικά με τη φροντίδα και τη θεραπεία σας;					
23. ... αν ένα μέλος της οικογένειάς σας ή κάποιο άλλο κοντινό σας πρόσωπο ήθελε να μιλήσει με μέλη του προσωπικού, είχε τη δυνατότητα να το κάνει;					

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΟΜΗΣ – ΣΙΤΙΣΗ, ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ
24. Σύμφωνα με την εμπειρία σας από τη νοσηλεία σας, πόσο ικανοποιημένος/η ήσασταν από την ποιότητα του φαγητού που σας προσφερόταν; 0 (καθόλου ικανοποιημένος/η) – 10 (απόλυτα ικανοποιημένος/η):
25. Σύμφωνα με την εμπειρία σας από τη νοσηλεία σας, πόσο καθαρό ήταν το δωμάτιο σας; 0 (καθόλου καθαρό)-10 (εξαιρετικά καθαρό):
26. Σύμφωνα με την εμπειρία σας από τη νοσηλεία σας, πόσο καθαροί ήταν οι υπόλοιποι χώροι εκτός του δωματίου σας (π.χ. τουαλέτα, διάδρομοι)? 0 (καθόλου καθαροί)-10 (εξαιρετικά καθαροί):
27. Κατά τη νοσηλεία σας, υπήρχαν διαθέσιμα αντισηπτικά/σαπούνια για την υγιεινή χεριών των ασθενών και των επισκεπτών; ☐ Ναι ☐ Όχι

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΟΔΟ ΑΠΟ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
Πριν φύγετε από το Νοσοκομείο,:
28. ... σας δόθηκαν προφορικές ή γραπτές οδηγίες από το προσωπικό του νοσοκομείου για το τι πρέπει ή δεν πρέπει να κάνετε αφού φύγετε από το νοσοκομείο; ☐ Ναι, μου δόθηκαν προφορικές οδηγίες και ήταν εύκολο να τις κατανοήσω ☐ Ναι, μου δόθηκαν προφορικές οδηγίες, αλλά ήταν δύσκολο να τις κατανοήσω ☐ Ναι, μου δόθηκαν γραπτές οδηγίες και ήταν εύκολο να τις κατανοήσω ☐ Ναι, μου δόθηκαν γραπτές οδηγίες, αλλά ήταν δύσκολο να τις κατανοήσω ☐ Όχι ☐ Δεν γνωρίζω/δεν μπορώ να θυμηθώ

29. ... σας έδωσε το προσωπικό οδηγίες για τυχόν αλλαγές που θα πρέπει να κάνετε στον τρόπο ζωής σας (π.χ. αλλαγές στη διατροφή, αύξηση φυσικής δραστηριότητας, διακοπή καπνίσματος, κ.ά.);

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι, δεν έλαβα καμία τέτοια πληροφόρηση
- ☐ Δεν χρειαζόταν να λάβω τέτοια πληροφόρηση

30. ... η θεραπευτική ομάδα, συζήτησε μαζί σας για τυχόν πρόσθετες υπηρεσίες σχετικά με τη διαχείριση της φροντίδας σας στο σπίτι (π.χ. νοσηλευτές κατ' οίκον φροντίδας, φυσικοθεραπευτές, ομάδες αυτοβοήθειας για άτομα με καρκίνο, συλλόγους ασθενών κ.ά.)

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι, δεν έλαβα καμία τέτοια πληροφόρηση
- ☐ Δεν χρειαζόταν να λάβω τέτοια πληροφόρηση

31. ... λάβατε ενημέρωση από το νοσοκομείο σχετικά με τυχόν κοινωνικές υπηρεσίες ή τον τρόπο που θα μπορούσατε να αναζητήσετε διαθέσιμα επιδόματα (βοηθήματα) για την πάθησή σας?

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι, δεν έλαβα καμία τέτοια πληροφόρηση
- ☐ Δεν χρειαζόταν να λάβω τέτοια πληροφόρηση

ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

32. ... ενημερωθήκατε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας στο νοσοκομείο;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι, δεν έλαβα τέτοια πληροφόρηση
- ☐ Δεν γνωρίζω/δεν μπορώ να θυμηθώ

33. ... χρειάστηκε να απευθυνθείτε στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του νοσοκομείου, λόγω κάποιου προβλήματος που προέκυψε κατά τη νοσηλεία σας;

- ☐ Ναι και εξυπηρετήθηκα
- ☐ Ναι, αλλά δεν εξυπηρετήθηκα
- ☐ Ναι, αλλά δεν θέλησα να απευθυνθώ
- ☐ Όχι, δεν χρειάστηκε να απευθυνθώ
- ☐ Δεν γνωρίζω την ύπαρξη και τον ρόλο του Γραφείου

ΓΕΝΙΚΗ / ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

34. Λαμβάνοντας υπόψη όλη τη φροντίδα που λάβατε στο νοσοκομείο για την περίπτωσή σας, χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε αριθμό από το 0 ως το 10, πως θα βαθμολογούσατε τη συνολική σας εμπειρία;

0 (η χειρότερη)-10 (η καλύτερη):

35. Σε κλίμακα από 0 έως 10, σε τι βαθμό θα συστήνατε αυτό το Νοσοκομείο στους φίλους ή/και τους συγγενείς σας ή θα ξαναερχόσασταν (σε περίπτωση που χρειαζόσασταν ξανά νοσηλεία);

0 (σίγουρα όχι)-10 (σίγουρα ναι):