

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