

## ANKIETA SATYSFAKCJI PACJENTKI

### OPIEKA OKOŁOPORODOWA- Oddział Położnictwa i Ginekologii z Onkologią i Oddział Noworodków i Wcześnieaków z Intensywną Terapią

Szanowne panie zwracamy się z prośbą o szczerze wypełnienie poniższej ankiety. Gwarantujemy pełną anonimowość odpowiedzi. Pani ocena satysfakcji z pobytu w Oddziale posłuży do opracowania programu poprawy jakości w zakresie opieki okołoporodowej w naszym Szpitalu.

Proszę wstawić X przy wybranej odpowiedzi, (przy czym 1 – bardzo źle, 2 - źle, 3 - zadowolająco, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze)

Co spowodowało wybór naszego Szpitala?	
>	Dogodna lokalizacja
>	Polecono mi
>	Sugestia lekarza kierującego
>	Sama wybrałam dokonując przeglądu placówek
>	Inne powody, jakie?..... ..... .....

Czas oczekiwania na przyjęcie do Szpitala		1	2	3	4	5
>	15 minut					
>	od 15 minut do 30 minut					
>	powyżej pół godziny do 1 godziny					
>	powyżej 1 godziny do 2 godzin					
>	powyżej 2 godzin					

A. Obsługa w Rejestracji i Poradni ginekologicznej	1	2	3	4	5
1. Szybkość załatwienia formalności					
2. Warunki w Poradni (np. wystarczająca przestrzeń miejsca do siedzenia, czystość, dostęp do toalety).					
3. Zapewnienie poczucia intymności podczas badań					
4. Czy informacje i wyjaśnienia personelu były wyczerpujące					
5. Uprzejmość i życzliwość personelu					

B. Warunki / samopoczucie podczas pobytu na Oddziale	1	2	3	4	5
6. Czystość w sali chorych					
7. Czystość w toalecie					
8. Przestrzeganie standardów okołoporodowych					
9. Czystość i estetyczność bielizny pościelowej					
10. Dogodność pory odwiedzin					
11. Jakość posiłków					
12. Temperatura podawanych posiłków					
13. Informacja na temat stosowanej diety					
14. Zapewnienie ciszy i spokoju					
15. Identyfikowalność personelu medycznego					
16. Oznakowanie pomieszczeń					
17. Możliwość korzystania z usług duszpasterskich					

C. Opieka lekarska (ginekolog/neonatolog)	1	2	3	4	5
18. Dostępność lekarzy w razie potrzeby					
19. Przekazywanie informacji o przebiegu hospitalizacji					
20. Informacja na temat technik wspierających poród					
21. Przekazywanie informacji na temat farmakologicznych metod łagodzenia bólu					
22. Zapewnienie intymności podczas badań					
23. Kultura rozmowy lekarzy z pacjentką					
24. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy					
25. Jak ocenia Pani poziom sprawowanej opieki nad Małżeństwem?					

<b>D. Opieka położnych/pielęgniarek na bloku porodowym</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26. Ustalenie i zaakceptowanie planu porodu					
27. Uprzejmość, kultura osobista, okazywanie zrozumienia i zainteresowania					
28. Zapoznanie ze sposobami łagodzenia bólu					
29. Poszanowanie prywatności i poczucia intymności rodzącej					
30. Umożliwienie rodzącej korzystania ze wsparcia osoby bliskiej					
31. Umożliwienie matce bezpośredniego kontaktu z dzieckiem po porodzie					
32. Dostępność położnych w razie potrzeby					

<b>E. Opieka położnych/pielęgniarek na oddziale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33. Dostępność położnych/pielęgniarek w razie potrzeby					
34. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania mamą i jej dzieckiem					
35. Kultura rozmowy położnych/pielęgniarek z pacjentką					
36. Zapewnienie intymności podczas pobytu w oddziale					
37. Zachęcanie do zachowań prozdrowotnych w okresie połogu					
38. Szybkość reagowania na wezwanie i reakcja na prośby pacjentek					

<b>F. Sanitariusze/opiekunowie medyczni</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
39. Zachowanie ciszy i spokoju podczas wykonywania prac					
40. Uprzejmość i zachowanie wobec pacjentki					

<b>G. Dostęp do informacji i wsparcie</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
41. Czy podczas pobytu na Oddziale udzielono Pani wyczerpujących informacji na temat laktacji, w zakresie metod karmienia piersią lub mlekiem kobiecym					
42. Czy podczas pobytu na Oddziale przeprowadzono z Panią instruktaż w zakresie prawidłowej pozycji i sposobu przystawiania dziecka do piersi oraz dokonywania obserwacji cech skutecznego karmienia (np. przyrost masy ciała, liczba stolców)					
43. Czy respektowano Pani prawo do świadomego udziału w podejmowaniu decyzji związanych z ciążą, porodem, położeniem oraz opieką nad noworodkiem					

<b>Wypis ze Szpitala</b>		<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1.	Czy otrzymała Pani przy wypisie dokumentację (karty informacyjne, zwolnienie lekarskie, wymagane zaświadczenia, recepty, skierowania)?		
3.	Czy otrzymała Pani przy wypisie z Oddziału zalecenia dotyczące diety i trybu życia?		
4.	Czy była Pani zadowolona z opieki sprawowanej nad Panią i Pani dzieckiem?		
5.	Czy Oddział jest godny polecenia rodzinie / znajomym?		

6.	Jak ocenia Pani pobyt w Szpitalu w okresie okołoporodowym	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Podczas pobytu w Oddziale najbardziej podobało mi się:

.....

Podczas pobytu w Oddziale nie podobało mi się:

.....

**Informacje socjodemograficzne:** **wiek:** .....lat

**Wykształcenie:**  Wyższe  Średnie  Zawodowe  Wykształcenie gimnazjalne  Podstawowe

**Miejsce zamieszkania:**  miasto  wieś

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety**