

KUESIONER KEPUASAN PASIEN*

INSTALASI GAWAT DARURAT

Kami ingin mendengar pendapat Anda.

Kami selalu mencari cara untuk dapat meningkatkan pelayanan kami pada para pasien kami maupun keluarganya. Silakan sampaikan pengalaman Anda selama Anda atau keluarga Anda dirawat di RS kami, dengan mengisi kuesioner berikut.

Kami akan menjaga kerahasiaan identitas Anda, sehingga tidak ada konsekuensi terhadap Anda maupun keluarga Anda selain upaya peningkatan pelayanan kami.

Terima kasih atas partisipasi Anda.

Silakan beri tanda centang pada jawaban yang sesuai.

Apakah Anda:

☐ Pasien

☐ Anggota Keluarga Pasien

☐ Pengunjung

Mohon sebutkan dimana lokasi Anda mengisi kuisisioner ini.

☐ Pendaftaran IGD

☐ Ruang perawatan/observasi IGD

☐ Ruang tunggu IGD

Anda dapat melewati pertanyaan-pertanyaan yang tidak lerevan dengan situasi Anda.

1. Petugas kami menjelaskan segala sesuatu dengan cara dan bahasa/istilah-istilah yang dapat pasien/keluarga pasienpahami.

	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
Perawat	☐	☐	☐	☐
Dokter	☐	☐	☐	☐
Petugas di konter	☐	☐	☐	☐

2. Petugas kami mendengarkan penjelasan pasien/keluarga pasien dengan sungguh-sungguh.

	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
Perawat	☐	☐	☐	☐
Dokter	☐	☐	☐	☐
Petugas di konter	☐	☐	☐	☐

3. Petugas kami memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan empati dan rasa hormat.

	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
--	--------------	---------------	--------	--------

Perawat	☐	☐	☐	☐
Dokter	☐	☐	☐	☐
Petugas di konter	☐	☐	☐	☐

4. Petugas kami memberi kesempatan pada pasien/keluarga pasien untuk mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan kekhawatiran terkait dengan masalah kesehatan pasien/keluarga yang mendapat perawatan.

	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
Perawat	☐	☐	☐	☐
Dokter	☐	☐	☐	☐
Petugas di konter	☐	☐	☐	☐

5. Pasien/keluarga dilibatkan dalam diskusi untuk menyusun rencana penanganan medis pasien.

☐ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setuju ☐ Sangat setuju

6. Pasien/keluarga dilibatkan dalam diskusi mengenai pengobatan pasien.

☐ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setuju ☐ Sangat setuju

7. Petugas kami menjelaskan pada pasien/keluarga mengenai bagaimana akan menangani rasa nyeri yang timbul selama proses pengobatan.

☐ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setuju ☐ Sangat setuju

8. Pasien/keluarga selalu diberikan informasi terkini secara reguler mengenai perkembangan penyakit, kondisi dan pengobatan pasien.

☐ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setuju ☐ Sangat setuju

9. Setelah proses pemulangan pasien selesai, pasien/keluarga memahami simtomp dan masalah kesehatan yang harus diperhatikan setelah kembali ke rumah.

☐ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setuju ☐ Sangat setuju

10. Setelah proses registrasi dan pemeriksaan awal (jika ada) selesai, waktu tunggu untuk bertemu dokter:

☐ Sangat tidak masuk akal ☐ Masuk akal
☐ Tidak masuk akal ☐ Sangat masuki akal

11. Jika pasien/keluarga terpaksa menunggu untuk bertemu dokter lebih lama dari yang diharapkan, pasien/keluarga diberi informasi terkini tentang perkembangan situasinya dan alasannya mengapa harus menunggu lebih lama.

☐ Tidak pernah ☐ Kadang-kadang ☐ Sering ☐ Selalu

12. Seluruh petugas bekerjasama dengan baik untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien/keluarga.

☐ Tidak pernah ☐ Kadang-kadang ☐ Sering ☐ Selalu

13. Anda akan merekomendasikan IGD di RS ini kepada teman/kerabat yang membutuhkan layanan gawat darurat.

☐ Tidak akan ☐ Mungkin tidak ☐ Mungkin ya ☐ Tentu

14. Dari angka satu (1) sampai dengan sepuluh (10), berapa skor Anda untuk IGD RS kami selama Anda melakukan kunjungan ini, jika 1 mewakili sangat buruk dan 10 mewakili sangat baik?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Apa di IGD ini yang berkesan bagi Anda?

16. Apa di IGD ini yang perlu diperbaiki menurut pendapat Anda setelah menjalani proses pelayanan disini? (wajib diisi)

17. Mohon sampaikan pendapat Anda, pelayanan IGD yang luar biasa dan bisa membuat Anda kagum itu yang bagaimana?