



DOPORUČENÍ PRO KOORDINÁTORY PROJEKTU „NEMOCNICE ČR 2023“

Vážené kolegyně a kolegové, rádi bychom Vás informovali o tom, že v letošním roce bude opět probíhat strojové vyhodnocování přijatých dotazníků k celostátnímu průzkumu „Nemocnice ČR 2023“, a proto si Vám dovoluujeme zaslat několik doporučení, která pomohou k rychlejšímu a efektivnějšímu zpracování výsledných dat. Předem Vám děkujeme za spolupráci.

- Vzorové dotazníky k průzkumu „Nemocnice ČR“ umožňují před tiskem zvolit název nemocnice a konkrétní oddělení. Pro správné zobrazení a práci s těmito dotazníky doporučujeme používat program **Adobe Reader verzi 10 a výše**.
- Vzorové dotazníky v interaktivní podobě prosím tiskněte **černobíle, ve formátu A4, oboustranně (tedy 1 dotazník na 1 list papíru)**. Větší ani menší formáty nejsou vzhledem ke strojovému zpracování podporovány.
- Je důležité, aby na každém dotazníku byly **zřetelně vytištěny všechny černé čtverce v rozích stran**. Dotazníky nesmí být kopírováním pootočené. Vzor nesprávně vytištěného dotazníku naleznete na 2. straně tohoto dokumentu.
- Před tiskem dotazníků Vám doporučujeme v počítači **předvyplnit název Vaší nemocnice a jedno oddělení**, kde budou dotazníky předávány pacientům a zaměstnancům k vyplnění. Není-li na dotazníku uveden název nemocnice a oddělení, ze kterého vyplněný dotazník pochází, nemůže být bohužel vyhodnocen. Pokud byl pacient na více odděleních, může vyplnit více dotazníků.
- Pole „**KÓD ODDĚLENÍ**“ - vyplnění tohoto pole je dobrovolné. V případě, že budete chtít zpracovat výsledky Vaší nemocnice také podle Vašich kódů oddělení, informujte nás o této skutečnosti prosím předem. Zároveň budeme potřebovat přiložit také Váš seznam s Vašimi kódy oddělení. Bez této předběžné informace a bez dodání požadovaného seznamu nebudeme moci tyto kódy nijak dále zpracovávat.
- Dotazníky, prosím, neskládejte na polovinu ani je jinak neohýbejte, značně se tím ztěžuje čitelnost dat, které jsou umístěny v místě ohybu.
- Odevzdáním dotazníku respondent vyjadřuje souhlas ke zpracování dat.
- **Nesprávně vytištěné a nesprávně okopírované dotazníky** (viz ukázka nesprávně vytištěného nebo okopírovaného dotazníku) **není možné** zpracovávat, a proto **nebudou zařazeny do průzkumu „Nemocnice ČR“**. Prosíme Vás o zvýšenou pozornost při tisku a kopírování vzorových dotazníků. Děkujeme za pochopení a předem také za Vaši spolupráci.

VŠEOBECNÉ INFORMACE O PRŮZKUMU „NEMOCNICE ČR 2023“

- Průzkum „Nemocnice ČR 2023“ probíhá **od 1. 2. 2023 do 31. 8. 2023 a je ZDARMA.**
- Průzkum „Nemocnice ČR 2023“ je anonymní. Respondenti by měli mít dostatek času a soukromí, aby dotazník mohli objektivně vyplnit. Pro větší objektivitu informací doporučujeme dotazníky respondentům dávat v obálcích, které mohou po vyplnění zalepit a následně je umístit do sběrné schránky ve Vaší nemocnici (aby nedocházelo k případné selekci před odesláním z nemocnice). Prosíme, zamezte osobnímu sběru představitelem nemocnice (tj. „tvář v tvář“).
- Dotazník pro ambulantní pacienty doporučujeme předávat k vyplnění pacientům těsně před jejich odchodem z ordinace spolu s lékařskou zprávou.
- Dotazníky pro hospitalizované pacienty, prosím, předávejte k vyplnění pacientům, kteří v nemocnici strávili alespoň 1 noc. Doporučujeme předávat k vyplnění v předvečer před plánovaným dnem propuštění z nemocnice.
- Zásilky s vyplněnými tištěnými dotazníky doporučujeme v rámci průzkumu „Nemocnice ČR“ posílat v měsíčních až tříměsíčních intervalech, nebo v zásilkách po 1 000 ks, podle toho, co nastane dříve. Prosíme, nenechávejte odeslání všech vyplněných dotazníků na konec měsíce srpna.
- **Termín pro poslední zásilky je do 31. 8. 2023.**
- Zásilky s vyplněnými dotazníky prosím zasílejte na adresu projektové manažerky:
Martina Farkavcová, HealthCare Institute o.p.s., Štefánikova 58/31, Kopřivnice, 742 21.



UKÁZKA ŠPATNĚ VYTIŠTĚNÉHO (ZKOPÍROVANÉHO) DOTAZNÍKU

DOTAZNÍK PRO PACIENTY V AMBULANCÍCH - 2023

Hlasujte ve 12. celonárodním průzkumu bezpečnosti a spokojenosti ambulantních pacientů českých nemocnic.

Dobrý den, rádi bychom Vás poprosili o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako důležitá zpětná vazba managementu nemocnice pro zkvalitňování služeb. Zároveň tímto děkujeme za Váš čas a pevně věříme, že nám Vaše odpovědi pomohou pro postupné zlepšování kvality poskytované péče v českých nemocnicích.

HCI
HealthCare Institute

Název nemocnice -- vyberte nemocnici a pak vyberte ambulanci **Kód oddělení**

Ambulance -- vyberte ambulanci

Kolony, prosím, vyplňte propisovacím perem, křížkem označte zvolenou jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.
 Správně označené pole Oprava již označeného pole Nesprávně označené pole

1 Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto ambulanci? (možnost více odpovědí) doporučení známých vlastní zkušenost doporučení lékaře blízko bydliště
 média (TV, internet) nebylo to mé rozhodnutí (sanitka, ...) dřívější objednací termín

2 Byl/a jste předem objednán/a? ano ne

3 Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace? nečekal/a jsem do 10 minut do 30 minut do 60 minut déle

4 Byl Vám vysvětlen důvod případného dalšího čekání? ano ne nečekal/a jsem

5 Jak dlouhý byl Váš objednací termín do ambulance? do 1 měsíce 1-3 měsíce 4-6 měsíců nepotřeboval/a jsem

6 Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaši osobě? 1 2 3 4 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*

7 Informace předané lékařem byly: velmi dobře srozumitelné částečně srozumitelné nedostatečně srozumitelné

8 Kolik času Vám věnoval Váš ošetřující lékař při návštěvě ordinace? méně než 9 minut 9-12 minut 13-16 minut 17-24 minut více než 25 minut

9 Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaši osobě? 1 2 3 4 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*

10 Informace předané zdravotní sestrou byly: velmi dobře srozumitelné částečně srozumitelné nedostatečně srozumitelné

11 Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí? ano ne

12 Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu učiněno a včas reagováno? ano ne neměl/a jsem bolest

13 Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření? velmi spokojen/a s výhradami spokojen/a nebyl/a jsem spokojen/a

14 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (čistota, vybavení, velikost čekárny)? čistě, příjemně čistě, nepříjemně nečistě, nepříjemně

15 Co navrhujete v této ambulanci zlepšit? (možnost více odpovědí) prostředí čekárny prostředí ambulance dostupnost a čistota WC rezervací systém
 přístup/komunikace lékařů větší zapojení pacienta do procesu léčby a rozhodování
 zdravotnické přístroje (vybavení) není nutné nic zlepšovat přístup/komunikace sester

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU
Pomozte nám, prosím, ohodnotit také svou zdravotní pojišťovnu a Vaši spokojenost se službami, které nabízí.

16 U které zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a? Všeob. zdr. poj. (111) Vojen. zdr. poj. (201) OZP (207)
 ZPŠ (209) ZPMV ČR (211) ČPZP (205) RBP (213)

17 Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou? (e-mail, telefon, dopis, osobní kontakt) 1 2 3 4 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*

18 Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny? 1 2 3 4 5

19 Zvažujete změnit svou zdravotní pojišťovnu? ano ne nevím

20 Co by Vás motivovalo ke změně své zdravotní pojišťovny? (možnost více odpovědí) nabídka preventivních programů doporučení lékaře změna bydliště
 výše příspěvků na bonusové programy doporučení známých
 úroveň komunikace sjednocení zdravotní pojišťovny celé rodiny

Jiné - uveďte: _____

Pohlaví: muž žena Vyplnění těchto osobních údajů je dobrovolné. Jejich vyplnění nám pomůže udělat si představu o potřebách sociodemografických skupin.
Váš věk: 1-20 21-35 36-50 51-65 66 a více let Vzdělání: základní středoškolské vysokoškolské

Odevzdáním vyplněného dotazníku dáváte souhlas ke zpracování dat. Více informací na: www.hc-institute.org/souhlas

Vaše odpovědi prosím odevzdejte do 31. 8. 2023 na předem určeném místě, nebo pošlete na: HealthCare Institute o. s., Štefánikova 58/31, 742 21 Kopřivnice

- Nejsou vytištěné **všechny** poziční značky.
- Dotazník je nekvalitně vytištěný a mírně nakřivo.
- Poziční značky musejí být kompletní, tj. **čtvercové**.

V případě jakýchkoliv námětů či připomínek nás prosím neváhejte kdykoliv kontaktovat.

Daniel Vavřina
zakladatel
tel: +420 608 878 40
d.vavrina@hc-institute.org

Lenka Lunkmoss
výkonná ředitelka
tel: +420 776 861 101
l.lunkmoss@hc-institute.org

Martina Farkavcová
projektová manažerka
tel.: +420 608 218 052
m.farkavcova@hc-institute.org