

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 poslouží pro postupné zlepšování kvality poskytované péče v českých nemocnicích.

Název nemocnice	Kód oddělení
<p>Kolony, prosím, vyplňujte propisovacím perem, nikoli fixem nebo plnicím perem. <input checked="" type="checkbox"/> Správně označené pole ☺</p> <p>Zaškrtačivá pole vyplňujte křížkem uvnitř čtverečku. <input checked="" type="checkbox"/> Oprava již označeného pole</p> <p>Vyberte vždy jen jednu možnost, není-li napsáno jinak. <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Nesprávně označené pole ☹</p> <p>Nevypisujte nic mimo pole k tomu určená, formulář je strojově zpracováván.</p>	
<p><b>Ambulance</b>   <input type="checkbox"/> chirurgie <input type="checkbox"/> interna <input type="checkbox"/> gynekologicko-porodní <input type="checkbox"/> mamologie <input type="checkbox"/> alergologie <input type="checkbox"/> rehabilitační <input type="checkbox"/> transfuzní</p> <p><input type="checkbox"/> ortopedie <input type="checkbox"/> traumatologie <input type="checkbox"/> ORL (ušní, nosní, krční) <input type="checkbox"/> pediatrie (dětské) <input type="checkbox"/> oftalmologie (oční) <input type="checkbox"/> plicní <input type="checkbox"/> kožní</p> <p><input type="checkbox"/> gastroenterologie <input type="checkbox"/> cévní <input type="checkbox"/> onkologie <input type="checkbox"/> urologie <input type="checkbox"/> infekční <input type="checkbox"/> kardiologie <input type="checkbox"/> kardiochirurgie <input type="checkbox"/> anesteziologie</p> <p><input type="checkbox"/> neurologie <input type="checkbox"/> neurochirurgie <input type="checkbox"/> geriatrie <input type="checkbox"/> nefrologie <input type="checkbox"/> stomatologie <input type="checkbox"/> nutriční péče <input type="checkbox"/> amb. bolesti <input type="checkbox"/> jiná amb.</p>	
1 Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto ambulanci? (možnost více odpovědí)	<input type="checkbox"/> doporučení známých <input type="checkbox"/> vlastní zkušenost <input type="checkbox"/> doporučení lékaře <input type="checkbox"/> blízko bydliště <input type="checkbox"/> média (TV, internet) <input type="checkbox"/> nebylo to mé rozhodnutí (sanitka, ...)
2 Byl/a jste předem objednan/a?	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
3 Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?	<input type="checkbox"/> do 10 minut <input type="checkbox"/> do 30 minut <input type="checkbox"/> do 60 minut <input type="checkbox"/> déle
4 Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> nečekal/a jsem
5 Jakou formu objednání do ambulance byste uvítal/a?	<input type="checkbox"/> elektronicky <input type="checkbox"/> telefonicky <input type="checkbox"/> osobně <input type="checkbox"/> nepotřeboval/a jsem
6 Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <i>1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a</i>
7 Informace předané lékařem byly:	<input type="checkbox"/> velmi dobře srozumitelné <input type="checkbox"/> částečně srozumitelné <input type="checkbox"/> nedostatečně srozumitelné
8 Kolik času Vám věnoval Váš ošetřující lékař při návštěvě ordinace?	<input type="checkbox"/> méně než 9 minut <input type="checkbox"/> 9-12 minut <input type="checkbox"/> 13-16 minut <input type="checkbox"/> 17-24 minut <input type="checkbox"/> více než 25 minut
9 Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <i>1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a</i>
10 Informace předané zdravotní sestrou byly:	<input type="checkbox"/> velmi dobře srozumitelné <input type="checkbox"/> částečně srozumitelné <input type="checkbox"/> nedostatečně srozumitelné
11 Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
12 Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> neměl/a jsem bolest
13 Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?	<input type="checkbox"/> velmi spokojen/a <input type="checkbox"/> s výhradami spokojen/a <input type="checkbox"/> nebyl/a jsem spokojen/a
14 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (čistota, vybavení, velikost čekárny)?	<input type="checkbox"/> čistě, příjemně <input type="checkbox"/> čistě, nepříjemně <input type="checkbox"/> nečistě, nepříjemně
15 Co navrhuje v této ambulanci zlepšit? (možnost více odpovědí)	<input type="checkbox"/> prostředí čekárny <input type="checkbox"/> prostředí ambulance <input type="checkbox"/> dostupnost a čistota WC <input type="checkbox"/> rezervační systém <input type="checkbox"/> přístup/komunikace lékařů <input type="checkbox"/> větší zapojení pacienta do procesu léčby a rozhodování <input type="checkbox"/> zdravotnické přístroje (vybavení) <input type="checkbox"/> není nutné nic zlepšovat <input type="checkbox"/> přístup/komunikace sester
16 U které zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a?	<input type="checkbox"/> Všeobecná zdravotní pojišťovna (111) <input type="checkbox"/> Vojenská zdravotní pojišťovna (201) <input type="checkbox"/> Česká průmyslová zdravotní pojišťovna (205) <input type="checkbox"/> Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví (207) <input type="checkbox"/> Zaměstnanecká pojišťovna ŠKODA (209) <input type="checkbox"/> Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR (211) <input type="checkbox"/> Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna (213)
17 Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou? (e-mail, telefon, dopis, osobní kontakt)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <i>1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a</i>
18 Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <i>5 = velmi nespokojen/a</i>
19 Co byste chtěl/a ve Vaší zdravotní pojišťovně zlepšit? (možnost více odpovědí)	<input type="checkbox"/> komunikace (elektronická, telefonická, písemná, reakční doba) <input type="checkbox"/> podpora léčby šetrnější pro pacienty <input type="checkbox"/> výše příspěvků na bonusové programy (sport, doplňky stravy, slevy pro pojištěnce) <input type="checkbox"/> nabídka preventivních programů (očkování, preventivní vyšetření)
jiné - uveďte: _____	

Pohlaví:  muž  žena

Váš věk:  1-20  21-35  36-50  51-65  66 a více let

Vzdělání:  základní  středoškolské  vysokoškolské

Ano, uděluji souhlas se zpracováním dat (bez souhlasu nelze dotazník zpracovat). Více informací na: [www.hc-institute.org/souhlas](http://www.hc-institute.org/souhlas)

Vaše odpovědi prosím odevzdávejte do 31. 8. 2019 na předem určeném místě, nebo pošlete na: HealthCare Institute o.p.s., Jižní 5, 700 30 Ostrava