



Doporučení pro koordinátory projektu „Nemocnice ČR 2017“

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 2017“ a proto si Vám dovoluujeme zaslat několik doporučení, která pomohou k rychlejšímu a efektivnějšímu zpracování výsledných dat. Předem Vám děkujeme za spolupráci.

1. Vzorové dotazníky k průzkumu „Nemocnice ČR“ od roku 2015 nezasíláme v tištěné podobě, na základě Vašich rostoucích požadavků distribuujeme vzorové dotazníky nyní **elektronicky**, kde je možné přímo na Vašem počítači elegantně do daného souboru vepsat **název Vaší nemocnice**. **Pro správné zobrazení a práci s těmito dotazníky doporučujeme používat program Adobe Reader verzi 10 a výše.**
2. Vzorové dotazníky v interaktivní podobě prosím tiskněte **černobíle, ve formátu A4**. Větší ani menší formáty nejsou vzhledem ke strojovému zpracování podporovány.
3. Je důležité, aby na každém dotazníku byly **zřetelně vytištěny všechny černé čtverce v rozích stran**.
4. Dotazníky nesmí být kopírováním pootočené.
5. Před tiskem dotazníků Vám doporučujeme v počítači **předvyplnit název Vaší nemocnice** a také označit **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.
6. Dotazníky prosím, neskládejte na polovinu ani je jinak neohýbejte, značně se tím ztěžuje čitelnost dat, které jsou umístěny v místě ohybu.
7. **Od loňského roku nemůžeme nesprávně vytištěné a nesprávně okopírované dotazníky (viz ukázka nesprávně vytištěného nebo okopírovaného dotazníku na následující straně) 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 2017“

- Průzkum „Nemocnice ČR 2017“ probíhá **od 1. 2. 2017 do 31. 8. 2017**.
- Průzkum „Nemocnice ČR 2017“ je anonymní. Respondenti by měli mít dostatek času a soukromí, aby dotazník mohli objektivně vyplnit. Pro větší objektivitu informací doporučujeme dotazníky respondentům dávat v obálkách, 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. „tváří 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 2017“ 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. 2017.
- Zásilky s vyplněnými dotazníky prosím zasílejte na adresu: **HealthCare Institute o.p.s., Jižní 5, 700 30 Ostrava.**

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

Daniel Vavřina
zakladatel organizace

tel: +420 608 878 400

e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

Lenka Černíková
výkonná ředitelka

tel: +420 776 861 101

e-mail: l.cernikova@hc-institute.org

Ukázka práce s dotazníkem k projektu „Nemocnice ČR“

Špatně vytištěný (zkopírovaný) dotazník

AMBULANTNÍ PACIENTI - 2014
Hlasujte ve 3. celonárodním průzkumu spokojenosti a bezpečnosti ambulantních pacientů českých nemocnic.

HCI

Děračky, váš feedback nás pomůže vylepšit služby pacientů, který bude součástí naší práce s vaším managementem nemocnic. Získání této informace za Vás můžeme považovat za naši práci a budování zdraví, že nám vaše odpovědi pomohou pro poskytnutí kvalitní péče pacientům a jejich blízkým.

Název nemocnice
Koučim, přímým, vyřizuje/zpracováváme přímo, nebo řadu nebo jiným perem.
Zodpovězte podle možnosti (Klíčová slova: ano/ne)
Vybírejte vždy jen jednu možnost. Někdy je možné vybrat více možností.
Návrhy máte možnost poslat k tomu určeně, formulář je složený zpracováván.

Správně označené pole
 Oprava již označeného pole
 Neoprávně označené pole

Ambulance chirurgie interní gynekologicko-porodní neurologie urologie oftalmologie rehabilitace
 ortopedie traumatologie ORL, ušni, nosní, hrtani pediatrie dětské oftalmologie oční oční
 kožní gastroenterologie cvičná onkologie urologie infekční kardiologie kardiokirurgie
 neurologie neurochirurgie geriatricke translační stomatology nutriční péče jiné ambulace

1. Na jakou dobu jste se rozhodli pro tuto ambulanci?
ambulance více odpovědí: do 10 minut do 30 minut do 60 minut déle

2. Byla pro vás předem objednaná?
 ano ne

3. Jak dlouho jste čekali na svou ambulanci?
 do 10 minut do 30 minut do 60 minut déle

4. Byl Vám včas předem oznámen příjezd do ambulace?
 ano ne nečekala jsem

5. Jak hodnotíte přístup lékaře v Vaší ambulanci?
 1 2 3 4 5 1 - nejmenší spokojenost, 5 - velmi vysoká spokojenost

6. Informace předané lékařem v ambulanci?
 velmi dobře strukturované částečně strukturované nedostatečně strukturované

7. Jak hodnotíte přístup zdravotních pracovníků k Vám a vašemu blízkému?
 1 2 3 4 5 1 - nejmenší spokojenost, 5 - velmi vysoká spokojenost

8. Informace předané zdravotním pracovníkům byly?
 velmi dobře strukturované částečně strukturované nedostatečně strukturované

9. Cesta k ambulanci byla zřejmá?
 1 2 3 4 5 zřejmě to bylo 1 - špatně, 5 - dokonale

10. Měla jste odjem vzorků nebo jiné zdravotní vyšetření?
 ano ne

11. Pokud jste požadovala balení, bylo na to ze strany personálu učiněno a včas poskytnuto?
 ano ne neměla jsem balení

12. Jak jste byla spokojena s celkovou úrovní služeb?
 velmi spokojena s vyhradenou spokojeností nebyla jsem spokojena

13. Jak na Vás zveřejněno prostředí čekárny, čekárny, čekárny, čekárny?
 čistě, příjemně čistě, nepříjemně nečistě, nepříjemně

14. Co nejvíce vadilo v této ambulanci? (můžete vybrat více odpovědí)
 nepříjemné čekání prostředí ambulance sociální zařízení přístup zdravotníků přístup lékařů zdravotnické prostředky (vybavení) není vůbec nic zlepšovat

15. Jaký druh zdravotnického zařízení byste mohli být v této ambulanci?
 muž žena

U které zdravotní péči jste v současné době poskytnutí?
Věk: 0-20 21-25 26-50 51-65 66 a více let VZP (111) ČPDP (220) ZPS (300) NKP (213)
Vzdělání: základní střední vysoké VUZP (201) OZP (301) ZPVP (213)

Prostředím, kterým jste vyplnili tento průzkum, napište nám, prosíme, adresu, e-mail, telefon, případně e-mailovou adresu: info@nemocnice.cz

Začněte ušetřit svůj čas: pečlivě přečtěte všechny instrukce, které se nacházejí v této ambulanci a v čekárně v nemocnici. Tento průzkum probíhá v českých nemocnicích od 1. března do 30. srpna 2014.

APBP

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