

## Doporučení pro koordinátory projektu „Nemocnice ČR 2021“

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 2021“, 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 pouze 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 **zřetelné vytištěny všechny černé čtverce v rozích stran**. Dotazníky nesmí být kopírováním pootočené. Vzor nesprávně vytištěného dotazníku naleznete na 3. straně tohoto dokumentu.
4. 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.
5. 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.
6. Dotazníky, prosím, neskládejte na polovinu ani je jinak neohýbejte, značně se tím ztěžuje čitelnost dat, které jsou umístěny v místě ohybu.
7. Od roku 2018 obsahují všechny dotazníky nově také souhlas se zpracováním dat. Rádi bychom Vás touto cestou poprosili o pomoc při informování respondentů o této skutečnosti. **Dotazník, u kterého souhlas od respondenta nebude udělen, nemůže být vyhodnocen z pohledu potřeb jednotlivých sociodemografických skupin, nicméně odpovědi na jednotlivé otázky mohou být zařazeny do průzkumu „Nemocnice ČR“.**
8. **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 2021“

- Průzkum „Nemocnice ČR 2021“ probíhá **od 1. 2. 2020 do 31. 8. 2021 a je ZDARMA.**
- Průzkum „Nemocnice ČR 2021“ 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“ 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. 2021.**
- Zásilky s vyplněnými dotazníky prosím zasílejte na adresu projektové manažerky:  
**Martina Farkavcová, HealthCare Institute o.p.s., Štefánikova 58/31, Kopřivnice, 742 21.**

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

Daniel Vavřina  
zakladatel  
tel.: +420 608 878 400  
[d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

Lenka Lunkmoss  
výkonná ředitelka  
tel.: +420 776 861 101  
[l.lunkmoss@hc-institute.org](mailto:l.lunkmoss@hc-institute.org)

Martina Farkavcová  
projektová manažerka  
tel.: +420 608 218 052  
[m.farkavcova@hc-institute.org](mailto:m.farkavcova@hc-institute.org)

## Ukázka práce s dotazníkem k projektu „Nemocnice ČR“

### Špatně vytištěný (zkopírovaný) dotazník

**NEJLEPŠÍ NEMOCNICE** **AMBULANTNÍ PACIENTI -** **HCI**  
Hlasujte v 8. celonárodním průzkumu bezpečnosti a spokojenosti ambulantních pacientů českých nemocnic. **HCI** HIGIENA A KVALITA INSTITUTU

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

**Název nemocnice** **Kód oddělení**

Kolony, prosím, vyplňte propisovacím perem, nikoli fixem nebo plicním perem.  
Zaškrtnutí pole vyplňte křížkem uvnitř čtverečku.  
Vyberte vždy jen jednu možnost, není-li napsáno jinak.  
Nevypisujte nic mimo pole k tomu určená, formulář je strojově zpracováván.

Správně označené pole  
 Oprava již označeného pole  
 Nesprávně označené pole

Ambulance  chirurgie  interna  gynekologicko-porodní  mamologie  alergologie  rehabilitační  transfúzní  
 ortopedie  traumatologie  ORL (ušní, nosní, krční)  pediatrie (dětské)  oftalmologie (oční)  plicní  kožní  
 gastroenterologie  cévní  onkologie  urologie  infekční  kardiologie  kardiochirurgie  anesteziologie  
 neurologie  neurochirurgie  geriatric  nefrologie  stomatologie  nutriční péče  amb. bolesti  jiné amb.

1. Na jakémě žho jste se rozhodl/a jen tuto ambulanci? (možnost více odpovědí)  
 doporučení známých  vlastní zkušenost  doporučení lékaře  blízkou bydliště  
 média (TV, internet)  nebylo to mé rozhodnutí (samitka, ...)

2. Byl/a pro přechod odpovědná?  
 ano  ne

3. Jak dlouho jste čekal/a, než pro vyšetření do ambulace?  
 do 10 minut  do 30 minut  do 60 minut  déle

4. Byl vám vyšetření důvod odpovídající délky čekání?  
 ano  ne  nečekal/a jsem

5. Jakou formu objednání do ambulance byste upřednostil/a?  
 elektronicky  telefonicky  osobně  nepotřeboval/a jsem

6. Jak hodnotíte přístup lékaře v Vaší ambulaci?  
 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 Vaš ošetřující lékař při návštěvě ordinace?  
 méně než 5 minut  6-12 minut  13-16 minut  17-24 minut  více než 25 minut

9. Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší 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 pocítoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?  
 ano  ne  nevěřím, jsem bolest

13. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?  
 velmi spokojen/a  s vyhledáním spokojen/a  nezbyl/a jsem spokojen/a

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

15. Co považujete v této ambulanci za nejlepší? (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

16. U které zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a?  
 Všeobecná zdravotní pojišťovna (VZP)  Vojenská zdravotní pojišťovna (VZP)  Česká průmyslová zdravotní pojišťovna (ČPZP)  
 Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a státních úřadů (OZP)  Zaměstnavatelská pojišťovna SKOPKA (ZP)  
 Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR (ZP)  Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna (RBP)

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 1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a

19. Co byste chtěl/a ve Vaší zdravotní pojišťovně zlepšit? (možnost více odpovědí)  
 komunikace (elektronická, telefonická, písemná, reakční doba)  podpora léčby šetrnější pro pacienty  
 výše příspěvků na bonusové programy (sport, dopřiky stravy, slevy pro pojištěnce)  
 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.hci-institute.org/souhlas](http://www.hci-institute.org/souhlas)

Vaše odpovědi prosím odevzdávejte do 31. 8. 2019 na předem určeném místě, ul. 9. 700 30 Ostrava

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