

DOPORUČENÍ PRO KOORDINÁTORY PROJEKTU

Vážené kolegyně a kolegové, rádi bychom Vás informovali o tom, že v letošním roce bude opět probíhat strojové vyhodnocování přijatých dotazníků k celostátnímu průzkumu Nejlepší nemocnice roku 2025, 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 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.
- Před tiskem dotazníků Vám doporučujeme v počítači **předvyplnit název Vaší nemocnice**. **Není-li na dotazníku uveden název nemocnice, ze které 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.
- **Chybně vytištěné nebo okopírované dotazníky není možné zpracovávat, a proto nebudou zařazeny do průzkumu** „Nejlepší nemocnice roku“. Prosíme Vás o zvýšenou pozornost při tisku a kopírování vzorových dotazníků. Děkujeme za pochopení a předem také za Vaši spolupráci.

VŠEOBECNÉ INFORMACE O PRŮZKUMU „NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ROKU 2025“

- Průzkum probíhá **od 1. 2. 2025 do 31. 8. 2025 a je ZDARMA**.
- Průzkum 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.
- Zásilký s vyplněnými tištěnými dotazníky doporučujeme v rámci průzkumu 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 zásilký je do 31. 8. 2025.**
- Zásilký s vyplněnými dotazníky prosím zasílejte na adresu projektové manažerky:
POZOR, NOVÁ ADRESA: HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s., Hasičská 551/52 (DEXON Office Park), Ostrava-Jih, 700 30.

UKÁZKA ŠPATNĚ VYTIŠTĚNÉHO (ZKOPÍROVANÉHO) DOTAZNÍKU

HCI DOTAZNÍK PRO PACIENTY V AMBULANCI
CELONÁRODNÍ PRŮZKUM

Dobrý den, rádi bychom Vás poprosili o vyplnění tohoto **anonymního dotazníku**, který nám pomůže zjistit, jak jste v této nemocnici spokojeni s poskytovanými službami. Pomozte nám zvolit **NEJLEPŠÍ NEMOCNICI ROKU**. Děkujeme Vám za Váš čas.

NÁZEV NEMOCNICE – vyberte nemocnici

Kolony, prosím, vyplňte propisovacím perem, křížkem označte zvolenou jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.

☐ Správně označené pole ☐ Oprava již označeného pole ☐ Nesprávně označené pole

AMBULANCE

☐ oční	☐ chirurgie	☐ diabetologie	☐ nefrologie	☐ neurologie	☐ hemodialýza	☐ ORL (uši, nos, krk)
☐ cévní	☐ urologie	☐ kardiologie	☐ onkologie	☐ psychologie	☐ stomatologie	☐ gastroenterologie
☐ plícní	☐ interna	☐ mamologie	☐ ortopedie	☐ psychiatrie	☐ traumatologie	☐ gynekologicko-porodní
☐ kožní	☐ alergologie	☐ transfúze	☐ radiologie	☐ rehabilitační	☐ pediatrie (dětské)	☐ jiné oddělení

Hodnoťte jako ve škole 1 = nejlepší hodnocení, 5 = nejhorší hodnocení, N = nevím, nepotřeboval/a jsem

	1	2	3	4	5	nevím
1. Jak hodnotíte orientační značení v nemocnici?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Jak hodnotíte dobu čekání před vstupem do ambulance?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jak hodnotíte komunikaci a přístup ošetřujícího lékaře ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Jak hodnotíte komunikaci a přístup ošetřující sestry ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jak hodnotíte množství informací o navrhované léčbě/ošetření?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jak srozumitelné Vám byla vysvětlena rizika navrhované léčby/ošetření?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jak hodnotíte kvalitu ošetření v ambulanci?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Jak hodnotíte reakci ošetřujícího personálu na Vaši případnou bolest?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jak hodnotíte pocit soukromí (během vyšetření či předání informací)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Jak jste celkově v této ambulanci spokojen/a ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jak hodnotíte prostředí v nemocnici ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostupnost a čistota WC	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernizace/rekonstrukce budovy	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Parkování	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prostředí v ambulanci (čistota, vybavení, velikost)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prostředí v čekárně (čistota, vybavení, velikost)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zdravotnické přístroje / vybavení	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Jak hodnotíte doplňkové služby v nemocnici (pokud se zde nachází)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bankomat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bufet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lékárna	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nápojové automaty	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pomoc při zajištění domácí péče	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prodejna zdravotnických potřeb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rezervační systém	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Pokračujte prosím na druhé straně →

- 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

Andrea Eliášová
manažerka projektů
a externí spolupráce
tel.: +420 725 826 884
a.eliasova@hc-institute.org