



Vážená paní, vážený pane,

zvyšování kvality zdravotní péče je jednou z priorit tohoto zdravotnického zařízení.

Ve spolupráci s Ministerstvem zdravotnictví se na Vás proto obrácíme s dotazníkem, který se týká spokojenosti s průběhem Vaší současné hospitalizace. Dotazník **je anonymní** a měl/a byste jej vyplnit sám/sama. **Nemějte obavu vyjádřit se kriticky v případě, že jste nebyl/a s něčím spokojen/a. Všechny uvedené údaje budou použity výhradně ke zlepšování kvality péče.**

Děkujeme Vám za spolupráci a za čas, který věnujete pečlivému vyplnění dotazníku. Velmi si Vaší ochoty vážíme.

JAK SPRÁVNĚ DOTAZNÍK VYPLNIT?

1) **Nevpisujte prosím do dotazníku mimo vyznačená pole** pro odpověď – dotazník je zpracováván počítačem.

2) Hodnocení otázek je obdobné jako ve škole:

1 = NEJLEPŠÍ / určitě souhlasím / určitě ano

5 = NEJHORŠÍ / určitě nesouhlasím / určitě ne

JAK SPRÁVNĚ OZNAČIT ODPOVĚĎ?

OZNAČENÍ SPRÁVNÉ ODPOVĚDI	OPRAVA ŠPATNĚ ZVOLENÉ ODPOVĚDI	JAK NEVYPLŇOVAT
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N	☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☒ 4 ☐ 5 ☐ N	☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N
Správnou odpověď zcela zbarvíte.	Původní odpověď přeškrtněte křížkem, a zbarvíte správnou odpověď.	Nepoužívejte zaškrtnutí či kroužkování odpovědi.

PŘIJETÍ NA LŮŽKO

1	Jak na Vás působil první kontakt se zdravotnickým zařízením (pohotovost, příjem apod.)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
2	Jak hodnotíte organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zdravotnického zařízení?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
3	Dostal/a jste při přijetí dostatek informací o plánovaném postupu Vaší léčby a plánovaných vyšetřeních?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
4	Připadala Vám doba čekání na přijetí k hospitalizaci vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu odpovídající?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

NEVÍM

RESPEKT, OHLED, ÚCTA K PACIENTOVÍ

5	Představil/a se Vám Váš/e ošetřující lékař/ka?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
6	Choval/a se k Vám ošetřující lékař/ka profesionálně?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
7	Chovaly se k Vám ošetřující sestry profesionálně?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
8	Byl/a jste léčen/a s úctou a respektem?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

KOORDINACE A INTEGRACE (PROPOJENÍ) PÉČE O PACIENTA

9	Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař/ka probíral/a Váš zdravotní stav či léčbu?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
10	Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření, léčby?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
11	Jak jste byl/a spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
12	Ověřoval zdravotnický personál Vaše jméno před podáváním léků nebo před výkonem?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
13	Jak hodnotíte koordinaci a organizaci péče během Vaší hospitalizace?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

prosím **otočte** na stranu 2 dotazníku



INFORMACE, KOMUNIKACE A EDUKACE (VZDĚLÁVÁNÍ) PACIENTA

14	Bylo pro Vás orientační značení v prostorách zdravotnického zařízení srozumitelné?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
15	Byl/a jste celkově spokojen/a se službami ve zdravotnickém zařízení, jako je např. možnost připojit se k internetu, sledovat TV, zakoupit si noviny apod.?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
16	Byl/a jste dostatečně a srozumitelně informován/a o svém onemocnění?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
17	Byl/a jste srozumitelně informován/a o navrhované léčbě, jiných možnostech léčby a možných důsledcích?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
18	Vyhovovalo Vám, jak často Vás navštěvoval/a ošetřující lékař/ka?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

TĚLESNÉ POHODLÍ PACIENTA

19	Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
20	Vyhovovala Vám kvalita podávané stravy a nápojů?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
21	Vyhovovaly Vám podmínky na pokoji (teplota, klid na spánek apod.)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
22	Byl/a jste spokojen/a s čistotou prostředí ve zdravotnickém zařízení (pokoj, toalety, sprchy apod.)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

CITOVÁ OPORA A ZMÍRNĚNÍ STRACHU A ÚZKOSTI PACIENTA

23	Jak hodnotíte ochotu lékařů si s Vámi promluvit v případě obav ze svého zdravotního stavu či obav z léčby?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
24	Jak hodnotíte ochotu ošetřujících sester si s Vámi promluvit v případě obav ze svého zdravotního stavu či obav z léčby?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
25	Choval se k Vám personál zdravotnického zařízení během Vaší hospitalizace vlídně?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
26	Jak hodnotíte přístup personálu zdravotnického zařízení k Vaším osobním potřebám (citovým, duchovním, v případě zdravotního postižení apod.)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

ZAPOJENÍ RODINY A BLÍZKÝCH DO LÉČBY PACIENTA

27	Vyhovovala Vám doba návštěv?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
28	Měl/a jste během návštěv/y dostatek soukromí?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
29	Měl/a jste pocit, že v případě potřeby dostávaly Vámi určené osoby/osoba dostatek informací o Vašem zdravotním stavu?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
30	Máte pocit, že byly Vámi určené osoby/osoba dostatečně informovány o další péči po propuštění ze zdravotnického zařízení?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE O PACIENTA

31	Vysvětlil Vám zdravotnický personál, jaký léčebný režim máte dodržovat a jak užívat léky po propuštění ze zdravotnického zařízení?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
32	Byl/a jste informován/a, jaké změny Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zdravotnického zařízení sledovat?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
33	Byl/a jste informován/a o termínu kontroly?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
34	Byl/a jste celkově spokojen/a s pobytem v tomto zdravotnickém zařízení?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N
35	Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ N

DOPLŇUJÍCÍ A SOCIODEMOGRAFICKÉ OTÁZKY

Věk	Vaše vzdělání	Pohlaví	Typ hospitalizace	Délka hospitalizace	Počet osob na pokoji včetně Vás
☐ do 12 let	☐ Základní bez vyučení	☐ Žena	☐ Plánovaná	☐ 1-2 dny	☐ 1
☐ 13-18	☐ Vyučení bez maturity	☐ Muž	☐ Akutní	☐ 3-7 dnů	☐ 2-4
☐ 19-29	☐ Maturita			☐ 8-29 dní	☐ 5 a více
☐ 30-49	☐ Vyšší odborné a vysokoškolské			☐ 30 a více dní	
☐ 50-64					
☐ 65 a více					



Na závěr Vás prosíme o Vaše náměty, co by bylo možné na oddělení, popř. ve zdravotnickém zařízení, kde jste se právě léčili, zlepšit, a co Vám naopak vyhovovalo.

Ještě jednou děkujeme za Váš čas.