

Spokojenost pacientů 2012

Hlasujte v 7. celonárodním průzkumu spokojenosti hospitalizovaných pacientů českých nemocnic.



Nemocnice ČR 2012

Zaškrtněte prosím Vaši odpověď.

Dnešní datum:

Dobrý den, rádi bychom Vás poprosili o vyplnění tohoto moderního anonymního dotazníku (v rozsahu 5 - 10 minut), který bude sloužit jako důležitá zpětná vazba managementu nemocnice pro zkvalitňování služeb. Zároveň Vám tímto děkujeme za Váš čas a pevně věříme, že nám Vaše odpovědi poslouží pro zefektivnění poskytované péče pro Vás, naše klienty.

Kraj	Název nemocnice
Oddělení	Váš případ byl:
<input type="radio"/> interna <input type="radio"/> chirurgie <input type="radio"/> kardiologie <input type="radio"/> onkologie <input type="radio"/> jiné - uveďte prosím jaké:	<input type="checkbox"/> akutní <input type="checkbox"/> plánovaný

1. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> doporučení známých | <input type="checkbox"/> blízko bydliště |
| <input type="checkbox"/> vlastní zkušenost | <input type="checkbox"/> jiné ... |
| <input type="checkbox"/> doporučení lékaře | |

2. Šli jste do této nemocnice s důvěrou?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> rozhodně ano | <input type="checkbox"/> rozhodně ne |
| <input type="checkbox"/> spíše ano | <input type="checkbox"/> spíše ne |

3. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nevzpomínám si |
|------------------------------|-----------------------------|---|

4. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nevím |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

5. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nevím |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

6. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity?

- | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nemohu posoudit | <input type="checkbox"/> někdy |
|------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|

7. 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 | <input type="checkbox"/> někdy |
|------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|

8. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ano, byla včasná | <input type="checkbox"/> ne, nebyla včasná |
| <input type="checkbox"/> ano, ale ne vždy | <input type="checkbox"/> nepotřeboval/a jsem |

9. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> někdy |
| <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nemohu si vzpomenout |

10. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> výborně | <input type="checkbox"/> dostatečně |
| <input type="checkbox"/> velmi dobře | <input type="checkbox"/> nedostatečně |
| <input type="checkbox"/> dobře | |

11. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> výborně | <input type="checkbox"/> dostatečně |
| <input type="checkbox"/> velmi dobře | <input type="checkbox"/> nedostatečně |
| <input type="checkbox"/> dobře | |

12. Vyhovuje Vám doba buzení?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nemohu posoudit |
|------------------------------|-----------------------------|--|

13. Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nevzpomínám si |
|------------------------------|-----------------------------|---|

14. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> výborně | <input type="checkbox"/> dostatečně |
| <input type="checkbox"/> dobře | <input type="checkbox"/> nedostatečně |

15. Bylo třeba Vaši hospitalizaci prodlužovat oproti původnímu očekávání?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nehodnotím |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|

16. Vyhovovaly Vám přidělené porce jídla?

- | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> někdy | <input type="checkbox"/> nemohu posoudit |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|

17. Byl pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nemohu posoudit |
|------------------------------|-----------------------------|--|

18. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> výborně | <input type="checkbox"/> dostatečně |
| <input type="checkbox"/> dobře | <input type="checkbox"/> nedostatečně |

19. Co navrhuje v této nemocnici zlepšit? (max. 3)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> strava | <input type="checkbox"/> chování (jednání) sester |
| <input type="checkbox"/> prostředí na pokoji | <input type="checkbox"/> není nutné nic zlepšovat |
| <input type="checkbox"/> sociální zařízení | <input type="checkbox"/> jiné uveďte: |
| <input type="checkbox"/> chování (jednání) lékařů | |

Informace o respondentech

Pohlaví	Rok narození
<input type="checkbox"/> Muž <input type="checkbox"/> Žena	
Jaká byla délka Vaší (poslední) hospitalizace? Ve dnech.	

Nejvyšší dosažené vzdělání

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Základní | <input type="checkbox"/> Vyšší odborné |
| <input type="checkbox"/> Středoškolské bez maturity | <input type="checkbox"/> Vysokoškolské |
| <input type="checkbox"/> Středoškolské s maturitou | |

DOPLŇUJÍCÍ OTÁZKY

1. Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice - správné užívání léků a jejich nežádoucí účinky?

- ☐ ano
☐ ne
☐ nevím

2. Přivítali byste bezplatný nástroj, který by za Vás automaticky hlídal termíny preventivních prohlídek, s předstihem Vás na ně zdarma upozorňoval (mail, SMS) a současně by Vám poskytl informace, proč preventivní prohlídku absolvovat?

- ☐ rozhodně ano
☐ spíše ano
☐ spíše ne
☐ rozhodně ne

3. Pamatujete si všechna doposud absolvovaná očkování a přesný termín, kdy byste se měli dostavit k pravidelnému přeočkování proti tetanu?

- ☐ rozhodně ano
☐ spíše ano
☐ spíše ne
☐ rozhodně ne

4. Stalo se Vám někdy během vyšetření, že Vás lékař dotazoval na druh užívaných léků, Vaše alergie, případně na to, jaká jste absolvovali vyšetření u jiných lékařů, s jakými závěry a Vy jste si nemohli vzpomenout?

- ☐ rozhodně ano
☐ spíše ano
☐ spíše ne
☐ rozhodně ne

5. Jaké formě zdravotnické dokumentace byste dali přednost, pokud byste si mohli vybrat?

- ☐ papírová karta uložená v kartotéce u praktického lékaře
☐ papírová zdravotní knížka, kterou má pacient u sebe
☐ elektronická zdravotní knížka přístupná pomocí počítače a internetu, ke které má kdykoli přístup pacient a všichni oprávnění lékaři, kterým to pacient umožní

6. Domníváte se, že by Vám elektricky polohovatelné lůžko usnadnilo pobyt v nemocnici?

- ☐ ano ☐ ne ☐ nevím

7. Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?

- ☐ velmi často ☐ často ☐ méně často ☐ téměř nikdy ☐ nevím

Zadané údaje slouží potřebám neziskové organizace HealthCare Institute, která se zabývá zvyšováním kvality a efektivity v nemocnicích. Tento průzkum probíhá v českých nemocnicích od 1. března do 30. září 2012.

Vaše odpovědi prosím odevzdávejte na předem určeném místě, nebo pošlete na:



HealthCare Institute o.s.
průzkumy a certifikace ve zdravotnictví
Jižní 5, 700 30 Ostrava
Česká republika

www.nejlepsi-nemocnice.cz