



DOPORUČENÍ PRO KOORDINÁTORY PROJEKTU „NEMOCNICE ČR 2022“

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 2022“, 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 „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.**
- Vzorové dotazníky v interaktivní podobě prosím tiskněte **černobíle, ve formátu A4**. Větší ani menší formáty nejsou vzhledem ke strojovému zpracování podporovány.
- Je důležité, aby na každém dotazníku byly **zřetelně vytištěny všechny černé čtverce v rozích stran**. Dotazníky nesmí být kopírováním pootočené. Vzor nesprávně vytištěného dotazníku naleznete na 3. straně tohoto dokumentu.
- 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.
- 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.
- **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 2022“

- Průzkum „Nemocnice ČR 2022“ probíhá **od 1. 2. 2022 do 31. 8. 2022 a je ZDARMA.**
- Průzkum „Nemocnice ČR 2022“ je anonymní. Respondenti by měli mít dostatek času a soukromí, aby dotazník mohli objektivně vyplnit. Pro větší objektivitu informací doporučujeme dotazníky respondentům dávat v obálcích, 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. „tvář 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. 2022.**
- Zásilky s vyplněnými dotazníky prosím zasílejte na adresu projektové manažerky:
Martina Farkavcová, HealthCare Institute o.p.s., Štefánikova 58/31, Kopřivnice, 742 21.



UKÁZKA ŠPATNĚ VYTIŠTĚNÉHO (ZKOPÍROVANÝ) DOTAZNÍK

AMBULANTNÍ PACIENTI -
Hlasujte v 8. celonárodním průzkumu bezpečnosti a spokojenosti ambulantních pacientů českých nemocnic.

HCI
HealthCare Institute

Dobrý den, rádi bychom Vás poprosili o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako důležitá zpětná vazba managementu nemocnice pro zkvalitňování služeb. Závazní tíma děkujeme za Váš 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 řísem nebo plicím perem. Správně označené pole
Zaškrtnutí pole vyplňte křížkem uvnitř čtverčku. Oprava již označeného pole
Vyberte vždy jen jednu možnost, není-li napsáno jinak. Nesprávně označené pole
Nevypisujte nic mimo pole k tomu určená, formulář je strojově zpracováván.

Ambulance

chirurgie Interní gynecologicko-porodní manologie 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 geriatry nefrologie stomatologie nutriční péče amb. bolesti Jtná amb.

1. Na jakou dobu jste se rozhodl/a pro tuto ambulanci? (možnost více odpovědí)
 doporučení známých vlastní zkušenost doporučení lékaře blízko bydliště
 média (TV, internet) nebylo to mé rozhodnutí (sámka, ...)

2. Byl/a jste přesvědčen/á?
 ano ne

3. Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ambulance?
 do 10 minut do 30 minut do 60 minut déle

4. Byl vám vyšetření důvod objektivně potřebné?
 ano ne nečekal/a jsem

5. Jakou formu objektivní ambulance byste volal/a?
 elektronicky telefonicky osobně nepotřeboval/a jsem

6. Jak hodnotíte přístup lékaře v Vaší ambulanci?
 1 2 3 4 5 **1 = maximální spokojení, 5 = velmi nespokojení/a**

7. Informace předané lékařem byly:
 velmi dobře srozumitelné částečně srozumitelné nedostatečně srozumitelné

8. Kolik času Vám věnoval Váš ošetřující lékař při návštěvě ambulance?
 méně než 9 minut 9-12 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 = maximální spokojení, 5 = velmi nespokojení/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 neměl/a jsem pocit

12. Pokud jste pocíval/a bolest, byla na ni ze strany personálu učiněna včas reakce?
 ano ne s vyžadovanou spokojen/a nebyl/a jsem spokojen/a

13. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?
 velmi spokojen/a čistě, příjemně čistě, nepříjemně nečistě, nepříjemně

14. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (čistota, vybavení, velikost čekárny)?
 čistě, příjemně prostředí čekárny prostředí ambulance dostupnost a čistota WC rezervační systém

15. Co navrhuje v této ambulanci zlepšit? (možnost více odpovědí)
 přístup/komunikace lékařů větší zapojení pacienta do procesu léčby a rozhodování přístup/komunikace sestry
 zdravotnické přístroje (vybavení) není nutné nic zlepšovat Číska průtomate zdravotní pojišťovny (DPR)

16. U které zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a?
 Všeobecná zdravotní pojišťovna (VZP) Všeobecná zdravotní pojišťovna (VZP) Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnavatelů bank, pojišťoven a stavebnictví (OZP) Záměšnická pojišťovna (ZP) Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR (ZPV) Revírní bratřík pokladna, zdravotní pojišťovna (ZP)

17. Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou? (e-mail, telefon, osobní kontakt)
 1 2 3 4 5 **1 = maximální spokojení, 5 = velmi nespokojení/a**

18. Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny?
 1 2 3 4 5 **1 = maximální spokojení, 5 = velmi nespokojení/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 střední vysokéškolské

Vás souhlasí se zpracováním dat (bez souhlasu nelze dotazník zpracovat). Více informací na: www.hc-institute.org/souhlas

Ano, uděluji souhlas se zpracováním dat (bez souhlasu nelze dotazník zpracovat). Více informací na: www.hc-institute.org/souhlas

Vaše odpovědi prosím odevzdejte do 31. 8. 2019 na předem určeném místě.
 ul. 4. 700 30 Ostrava

- 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

Martina Farkavcová
projektová manažerka
tel.: +420 608 218 052
m.farkavcova@hc-institute.org