

Vážená paní, vážený pane, vážení rodiče,

razítko pracoviště

dovolujeme si Vás touto cestou požádat o vyplnění krátkého anonymního dotazníku, který pomůže zjistit, jak hodnotíte služby naší nemocnice a kde jsou naše silné či slabé stránky. Rádi se zlepšíme. Potřebujeme ale také od Vás vědět jak. Více možností zaslání námětů a připomínek mimo tento dotazník je na www.klanem.cz/namety.

Označte vybranou odpověď: **1** - ano, **2** - spíše ano, **3** - spíše ne, **4** - ne, **N** – netýká se mě / nelze hodnotit

A	Byl/a jste spokojen/a s osobním přístupem sestry* k Vám?	1	2	3	4	N
B	Byly informace poskytnuté sestrou* srozumitelné?	1	2	3	4	N
C	Byl/a jste spokojen/a s osobním přístupem lékaře/ky k Vám?	1	2	3	4	N
D	Byly informace, které Vám poskytl/a lékař/ka, dostatečné a srozumitelné?	1	2	3	4	N
E	Byla/a jste spokojen/a s úrovní soukromí a intimitu při vyšetření?	1	2	3	4	N
F	Byl/a jste spokojena s úrovní péče, která Vám byla v ambulanci poskytnuta?	1	2	3	4	N
G	Pokud jste pociťoval/a bolest, reagoval na to personál včas a účinně?	1	2	3	4	N
H	Vyhovovala Vám čistota, vybavení a celkové prostředí čekárny?	1	2	3	4	N
I	Doporučil/a byste v případě potřeby toto zdravotnické zařízení svým blízkým?	1	2	3	4	N
J	Byl/a jste na dnešní vyšetření objednan/a na konkrétní čas?	ano		ne		
K	NEOBJEDNANÍ: Kolik cca minut jste čekal/a od svého příchodu do čekárny na vstup do ordinace?	bez čekání	 minut		
	OBJEDNANÍ: Kolik cca minut jste čekal/a na vstup do ordinace od doby, na níž jste byl/a objednán/a?	bez čekání	 minut		
L	Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?	nečekal/a jsem dlouho		ano	ne	
M	Z jakých důvodů jste si vybral/a tuto nemocnici? (označte nejvýše dva)	dřívější zkušenost	bližko bydliště	doporučení známých		
		doporučení lékaře	jiné reference	není to mé rozhodnutí		
N	Pohlaví respondenta	muž		žena		
O	Věk respondenta	dětský pacient	20 - 35	36 - 50	51 - 65	66 a více

*popř. jiný nelékařský pracovník/ce (např. laborant, fyzioterapeut, radiolog. asistent aj.)

Budeme rádi, pokud doplníte i slovní hodnocení, popř. sdělíte nemocnici jakékoli náměty, připomínky, popř. i pochvalu, ale i nespokojenost na druhé straně dotazníku. Každý námět je pro nás důležitý.

P	Slovní hodnocení / náměty na zlepšení / připomínky / pochvala / nespokojenost:

Nemocnice je „pouhým“ poskytovatelem zdravotní péče. Objednatelem (tím, kdo zejména rozhoduje o rozsahu a struktuře péče) jsou zdravotní pojišťovny. Zbývá-li Vám chvilka a chuť, prosíme, ohodnoťte z Vašeho pohledu také jejich služby.

Q	U jaké zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a?							
	111 VZP	201 VOZP	205 ČPZP	207 OZP	209 Škoda	211 ZPMV	213 RBP ZP	nejsem pojištěncem ZP

Oznámujte jako ve škole: 1 – výborně, 2 – chvalitebně, 3 – dobře, 4 – dostatečně, 5 – nedostatečně

R	Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou?	1	2	3	4	5
S	Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší ZP?	1	2	3	4	5
T	Co byste chtěli ve Vaší zdravotní pojišťovně zlepšit?					
	komunikaci (např. elektronickou, písemnou, telefonickou, reakční dobu)	podporu léčebných metod šetrnějších pro pacienty	výši příspěvků na bonusové programy (př. sport, doplňky stravy aj.)	nabídka preventivních programů (př. očkování, preventivní vyšetření aj.)		

Děkujeme za vyplnění dotazníku a přejeme brzké uzdravení a už jen pevné zdraví.

Dotazník pro Klatovskou nemocnici vytvořil a zpracovává Zdravotnický holding Plzeňského kraje, a. s. Dotazník lze odevzdat personálu oddělení, manažerovi kvality, do schránky Zdravotnického holdingu Plzeňského kraje ve vestibulu nemocnice nebo poslat poštou na adresu Zdravotnický holding Plzeňského kraje, Vejprnická 56, 318 00 Plzeň.

www.klanem.cz

www.zdraveplzensko.cz

www.facebook.com/klatovskaporodnice

www.facebook.com/krevaplazma

Protože systém zdravotního pojištění nepokrývá výdaje na zdravotní péči poskytovanou naší nemocnicí, dotuje zřejmě i Vámi hodnocené ošetření / vyšetření Plzeňský kraj, zřizovatel a vlastník nemocnice. Ten také hradí většinu investic a modernizaci tohoto zařízení.