

razítko pracoviště

Vážená paní, vážený pane, vážení rodiče,

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 | Šel/šla jste se do této nemocnice léčit s důvěrou? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| B | Dostal/a jste při přijetí srozumitelné informace k navrženému postupu léčby? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| C | Dostal/a jste informace o případném riziku lékařského zákroku či léčby? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| D | Došlo mezi Vámi a personálem nemocnice k jasné dohodě, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| E | Ověřuje personál Vaše jméno před podáváním léku nebo zákrokem? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| F | Vyhovuje Vám úroveň a srozumitelnost informací od lékařů? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| G | Vyhovuje Vám komunikace s ošetřujícím personálem, zejména sestrami? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| H | Vyhovuje Vám dosažitelnost personálu a rychlost příchodu, když jej potřebujete? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| I | Pokud jste cítil/a bolest či náhlou slabost, měl personál snahu Vám pomoci? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| J | Pokud jste měl/a potřebu si s někým pohovořit, byla tato potřeba vyslyšena? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| K | Jste spokojen/a s čistotou pokojů a ostatních prostor nemocnice? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| L | Vyhovuje Vám úroveň soukromí při debatě s lékařem o Vašem zdravotním stavu? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| M | Máte na oddělení pocit bezpečí ve smyslu možných krádeží? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| N | Máte pocit, že jste léčen s úctou a s respektem? | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
| O | Trpěla/a jste při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí, se kterou jste nebyl/a přijat/a a kterou jste při přijetí neměl/a? | | | | ne | ano | nevím | | |
| P | Byl Vám nabídnut ve smyslu šetrnosti a účinnosti vhodný způsob léčby či alespoň jiná/é alternativa/y? | | | | | | | | |
| | ano, byl mi nabídnut vhodný způsob léčby | ano, byla možnost výběru | ne, ale měl být nabídnut vhodnější způsob léčby | ??? | neumím posoudit / nebyla potřeba / netýká se mne | | | | |
| Q | Z jakých důvodů jste si vybral/a tuto nemocnici? (označte nejvýše dva) | | dřívější zkušenost | blízko bydliště | doporučení známých | | | | |
| | | | doporučení lékaře | jiné reference | není to mé rozhodnutí | | | | |
| R | Pohlaví respondenta | | | | muž | | žena | | |
| S | Věk respondenta | dětský pacient | 20 - 35 | 36 - 50 | 51 - 65 | | 66 a více | | |

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 důležitý.

| | | | | | |
|---------------------------------|---|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------|
| T | Máte naordinováno nějaké dietní omezení? | | | | |
| | ne – nemám žádnou dietu | | ano – mám nařízenou dietu – č. diety | | |
| U | Popište slovy, jak Vám vyhovovala podávaná strava, např. ve smyslu chuti, teploty servírování, času servírování, velikosti porcí, surovin apod. a následně ohodnoťte celkovou kvalitu stravy známkou. | | | | |
| | | | | | |
| 1 – výborná, s pochvalou | | 2 – spokojen/a, bez výhrad | 3 – spokojen/a, s výhradou | 4 – nespokojen/a | 5 – velmi nespokojen/a |
| V | Je něco, co byste navrhoval/a v nemocnici změnit / zlepšit? Napište co, popř. proč. | | | | |
| | | | | | |
| W | Jiné slovní hodnocení / 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.

| | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------|----------------------|--------------------------|
| X | 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 |

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

| | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Y | Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z | Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší ZP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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 současnou péči o Vás Plzeňský kraj, zřizovatel a vlastník nemocnice. Ten také hradí většinu investic a modernizaci tohoto zařízení.