

# KVALITA OČIMA PACIENTŮ

## HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE

Název zdravotnického zařízení: .....

Kód oddělení:

--	--	--	--

Kodér

--	--

Děrovač 1

--	--

Děrovač 2

--	--

Číslo dotazníku

--	--	--	--

Vážená paní, vážený pane,

zvyšování kvality zdravotní péče je jednou z priorit Ministerstva zdravotnictví ČR a tohoto zdravotnického zařízení. Při tomto procesu by měl hrát stále větší roli také pacient. Vaše odpovědi nám umožní zjistit, jaké jsou potřeby pacientů a co je třeba ve zdravotní péči dále zlepšovat.

Obracíme se proto na Vás s dotazníkem, který se týká spokojenosti s průběhem Vaší současné hospitalizace ve zdravotnickém zařízení. Výzkum je prováděn podle metodiky, kterou připravilo Ministerstvo zdravotnictví ve spolupráci s řešitelem projektu a významnými zdravotnickými institucemi České republiky. Cílem výzkumu je podpora neustálého zvyšování kvality zdravotní péče v ČR a zavedení standardní metodiky používané ve vyspělých zemích Evropské unie.

Prosíme Vás, abyste věnoval/a přibližně dvacet minut pečlivému vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi jsou pro nás velmi cenné, neboť nám pomáhají zjistit, jaká je úroveň zdravotní péče v ČR. Nejde o nic složitého, na stejné otázky odpovídají v této době stovky pacientů po celé republice.

Dotazník je sestaven do přehledných kapitol, které se vždy týkají určité oblasti péče o pacienty. U každé otázky označte, prosím, zakřížkováním do příslušného okénka tu odpověď, která nejvíce odpovídá Vaší současné zkušenosti. Rádi bychom získali maximální možný počet odpovědí na položené otázky, proto Vás žádáme o trpělivost při vyplňování dotazníku. Vaše odpovědi na položené otázky by měly co nejvěrněji popsat Vaši zkušenost s touto Vaší hospitalizací. Nebojte se proto kritiky u těch oblastí, se kterými jste zde nebyl/a spokojen/a, a naopak kladného hodnocení u péče, s kterou jste spokojen/a byl/a. Pokud na některou otázku nedokážete z nějakého důvodu odpovědět, zaznamenejte čitelně tuto skutečnost u dané otázky. Pokud se při vyplňování zmýlíte, stačí chybnou odpověď zřetelně přeškrtnout a vyplnit správné okénko.

Dotazník vyplňte a při odchodu ze zdravotnického zařízení vhodte do schránky, která je k tomuto účelu zřízena. Schránka je zapečetěna a vybírá ji pověřený pracovník. Zdravotnický personál jednotlivých oddělení nemá k vyplněným dotazníkům přístup. Se všemi uvedenými údaji bude zacházeno jako s důvěrnými a nebudou použity k jiným než výzkumným účelům.

**Dotazník by měl pacient vyplnit sám. Pokud potřebuje při vyplňování pomoc, měly by odpovědi vyjadřovat jeho názory, nikoliv názory pomáhající osoby. Pomáhající osobou nesmí být personál zdravotnického zařízení, ale může jí být kdokoliv další, komu pacient důvěřuje.**

V případě dotazů, nejasností či žádostí o vysvětlení se můžete obrátit na personál nebo vedení zdravotnického zařízení, případně na řešitele projektu.

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

RNDr. Tomáš Raiter  
řešitel projektu

**Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení a posledního oddělení, ze kterého budete nyní propuštěn/a.**

**1. Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?**

- 1  Neplánovaně, jako akutní případ
- 2  Plánovaně, byl/a jsem objednan/a předem
- 3  Byl/a jsem převezen/a odjinud

### **PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO ZAŘÍZENÍ**

*Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do tohoto zařízení předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt se zařízením“).*

**2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?**

- 1  Nečekal/a jsem
- 2  2-3 dny
- 3  Do jednoho týdne
- 4  Do jednoho měsíce
- 5  Do půl roku
- 6  Do roka
- 7  Do dvou let
- 8  Více než dva roky
- 9  Nevím

**3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?**

- 1  Ne
- 2  Ano, jednou
- 3  Ano, 2-3 ×
- 4  Ano, 4 × nebo vícekrát
- 5  Nevím

**4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:**

- 1  Příliš dlouhá
- 2  Tak akorát
- 3  Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
- 4  Nevím

**5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?**

- 1  Ano
- 2  Ne

### **JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ**

**6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:**

- 1  Velmi dobře a profesionálně
- 2  Průměrně
- 3  Velmi špatně
- 4  Nevzpomínám si

**7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?**

- 1  Ano
- 2  Ano, v omezené míře
- 3  Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
- 4  Ne, nežádal/a jsem informace

**8. Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?**

- 1  Do 15 minut
- 2  Méně než jednu hodinu
- 3  Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny
- 4  Dvě a více hodin
- 5  Nepamatuji se

**9. Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení.**  
(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

1.....2.....3.....4.....5

## POBYT V ZAŘÍZENÍ

**10. Rušil Vás v noci hluk?**

- 1  Ne
- 2  Ano, hluk ostatních pacientů
- 3  Ano, hluk zaměstnanců zařízení
- 4  Ano, hluk zvenčí

**11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?**

- 1  Velmi spokojen/a
- 2  Spíše spokojen/a
- 3  Spíše nespokojen/a
- 4  Zcela nespokojen/a

**12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?**

- 1  Velmi spokojen/a
- 2  Spíše spokojen/a
- 3  Spíše nespokojen/a
- 4  Zcela nespokojen/a
- 5  Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

**13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?**

- 1  Ano
- 2  Spíše ano
- 3  Spíše ne
- 4  Ne
- 5  Nevím

**14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?**

- 1  Ano
- 2  Spíše ano
- 3  Spíše ne
- 4  Ne
- 5  Nevím

**15. Vyhovovala Vám doba návštěv?**

- 1  Ano
- 2  Spíše ano
- 3  Spíše ne
- 4  Ne
- 5  Nevím

**16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?**

- 1  Velmi dobrá
- 2  Spíše dobrá
- 3  Spíše špatná
- 4  Velmi špatná
- 5  Nemocniční stravu jsem nejedl/a

**17. Měl/a jste dietu?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Nevím

**18. Jaké množství jídla jste dostával/a?**

- 1  Příliš mnoho
- 2  Přiměřeně
- 3  Příliš málo
- 4  Nemocniční stravu jsem nejedl/a

**19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Nemocniční stravu jsem nejedl/a

**20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?**

- 1  Velmi spokojen/a
- 2  Spíše spokojen/a
- 3  Spíše nespokojen/a
- 4  Zcela nespokojen/a
- 5  Nevím

**21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Nevím

### OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

**22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?**

- 1  Ano, znal/a jsem ho jménem
- 2  Ano, ale neznal/a jsem ho jménem
- 3  Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař

**23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?**

- 1  Ano
- 2  Ne

**24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:**

- 1  Velmi dobrý
- 2  Dobrý
- 3  Nepříliš dobrý
- 4  Špatný

### LÉKAŘI OBECNĚ

**25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?**

- 1  Vždy
- 2  Většinou
- 3  Občas
- 4  Nikdy
- 5  Neptal/a jsem se

**26. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?**

- 1  Vždy
- 2  Většinou
- 3  Občas
- 4  Nikdy
- 5  Neměl/a jsem strach ani obavy

**27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?**

- 1  Často
- 2  Občas
- 3  Nikdy

**28. Hovořil s Vámi lékař každý den?**

- 1  Ano
- 2  Ne

### ZDRAVOTNÍ SESTRY

**29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?**

- 1  Vždy
- 2  Většinou
- 3  Občas
- 4  Nikdy
- 5  Neptal/a jsem se

**30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?**

- 1  Vždy
- 2  Většinou
- 3  Občas
- 4  Nikdy
- 5  Neměl/a jsem strach ani obavy

**31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?**

- 1  Často
- 2  Občas
- 3  Nikdy

**32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?**

- 1  Určitě ano
- 2  Většinou ano
- 3  Většinou ne
- 4  Vůbec ne

### ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

**33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?**

- 1  Často
- 2  Občas
- 3  Nikdy

**34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?**

- 1  Určitě ano
- 2  Spíše ano
- 3  Spíše ne
- 4  Určitě ne
- 5  Nevím

**35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Nevím

**36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Nevím

**37. Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?**

- 1  Vždy
- 2  Občas
- 3  Nikdy
- 4  Lékař se mnou nehovořil

**38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?**

- 1  Vždy
- 2  Občas
- 3  Nikdy

**39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?**

- 1  Velmi spokojen/a
- 2  Spíše spokojen/a
- 3  Spíše nespokojen/a
- 4  Zcela nespokojen/a
- 5  Nepotřeboval/a jsem pomoc

**40. Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Nevím

**41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?**

- 1  Často se stalo, že termín nebyl dodržen
- 2  Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
- 3  Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
- 4  Termíny byly vždy dodrženy
- 5  Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
- 6  O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

**42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:**

- 1  Dostával/a více léků než bylo třeba
- 2  Dostával/a optimální množství léků
- 3  Dostával/a méně léků než bylo třeba
- 4  Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
- 5  Nevím

## PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

*Tato část dotazníku se týká propouštěcí procedury, proto ji vyplňte až těsně před opuštěním zdravotnického zařízení.*

**43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?**

- 1  Ne
- 2  Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3  Ano, čekal/a jsem na léky
- 4  Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5  Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6  Ano, z jiného důvodu

**44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?**

- 1  Jasně a srozumitelně
- 2  Málo srozumitelně
- 3  Nesrozumitelně
- 4  Nevysvětlili vůbec

**45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?**

- 1  Jasně a srozumitelně
- 2  Málo srozumitelně
- 3  Nesrozumitelně
- 4  Neřekl vůbec

**46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?**

- 1  Jasně a srozumitelně
- 2  Málo srozumitelně
- 3  Nesrozumitelně
- 4  Nevysvětlili vůbec
- 5  Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze zařízení

**47. Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?**

- 1  Ano
- 2  Ne
- 3  Můj zdravotní stav to nevyžadoval

## OBECNÉ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

**48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?**

- 1  Určitě ano
- 2  Spíše ano
- 3  Spíše ne
- 4  Určitě ne

**49. Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:**

- 1  Výjimečně velká
- 2  Velká
- 3  Malá
- 4  Nedostatečná

**50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?**

- 1  Velmi spokojen/a
- 2  Spíše spokojen/a
- 3  Spíše nespokojen/a
- 4  Zcela nespokojen/a

**51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?**

- 1  Výborná
- 2  Velmi dobrá
- 3  Dobrá
- 4  Dostatečná
- 5  Nedostatečná

**52. Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:**

- 1  Lepší  
2  Stejný  
3  Horší

**53. Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?**

- 1  Určitě ano  
2  Spíše ano  
3  Spíše ne  
4  Určitě ne

**SOCIO-DEMOGRAFICKÉ  
CHARAKTERISTIKY**

**S1. Jste muž nebo žena?**

- 1  Muž  
2  Žena

**S2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- 1  Základní bez vyučení  
2  Vyučení bez maturity  
3  Maturita  
4  Vysokoškolské

**S3. Rok narození (prosím dopište):**

19		
----	--	--

**S4. Vyplnil jste tento dotazník samostatně?**

- 1  Ano, zcela samostatně.  
2  Ano, potřeboval/a jsem jen vysvětlit některé otázky, ale při vyplňování odpovědí mi nikdo nepomáhal.  
3  Ne, při vyplňování odpovědí jsem potřeboval/a pomoc další osoby, nebyl to ale nikdo z personálu zařízení.  
4  Ne, při vyplňování odpovědí mi pomáhala sestra nebo někdo jiný z personálu zařízení.

**S5. Zapište, prosím, dnešní datum:**

Datum:..... 200...

**OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY**

*Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):*



**Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.**

**Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.**

**Vyplněný dotazník zalepte do obálky a tu, prosím, vhod'te do schránky umístěné na Vašem oddělení.**

