

# KVALITA OČIMA PACIENTŮ

## HODNOCENÍ AMBULANTNÍ PÉČE

**A-01**

Název zdravotnického zařízení: .....

Kód oddělení:

--	--	--	--

Kodér

--	--

Děrovač 1

--	--

Děrovač 2

--	--

Číslo dotazníku

--	--	--	--

**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. Dotazník je anonymní a se všemi uvedenými údaji bude zacházeno jako s důvěrnými a budou použity výhradně ke zlepšování kvality péče o pacienty.**

Vážená paní, vážený pane,

Zvyšování kvality zdravotní péče je jednou z priorit tohoto zdravotnického zařízení. Vaše odpovědi nám umožní zjistit, jaké jsou potřeby pacientů a co je třeba v ambulantní zdravotní péči zlepšit.

Obracíme se proto na Vás s dotazníkem, který se týká spokojenosti s průběhem Vaší poslední návštěvy v ambulanci tohoto zdravotnického zařízení. Cílem výzkumu je podpora trvalého zvyšování kvality ambulantní zdravotní péče a zavedení standardní metodiky používané ve vyspělých zemích.

Prosíme Vás, abyste věnoval/a přibližně dvacet minut pečlivému vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi nám pomáhají zjistit, jaká je úroveň ambulantní zdravotní péče. Nejde o nic složitého, na stejné otázky odpovídají tisíce návštěvníků ambulancí 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 poslední návštěvou ambulantního oddělení. Nebojte se proto kritiky u těch oblastí, se kterými jste zde nebyl/a spokojen/a, a naopak kladného hodnocení v případě, že 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, vložte do přiložené obálky a odešlete, případně vhodte do sběrné schránky k tomuto účelu zřízené ve zdravotnickém zařízení. Nepotřebujete žádnou známku, zásilka je již zaplacená. Zdravotnický personál jednotlivých oddělení nebude mít k Vaším odpovědím přístup.

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

Kvalita Očima Pacientů

S1. Uveďte datum návštěvy ambulance této nemocnice, při které vám byl předán tento dotazník.

Den:	Měsíc:	Rok:
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

S2. Která ambulance to byla?

Vypište název: .....

**Všechny otázky se budou týkat pouze této vaší návštěvy ambulance v této nemocnici. Hodnoťte ve svých odpovědích pouze zkušenost s touto vaší poslední návštěvou ambulance.**

### PŘED NÁVŠTĚVOU AMBULANCE

1. Jak dlouho jste musel/a čekat od objednání do přijetí v ambulanci.

- 1  Přišel/a jsem neplánovaně bez objednání  
=>Přejděte k otázce 5
- 2  Byl/a jsem přijat/a do 1 týdne od objednání
- 3  Do 2 týdnů
- 4  Do 1 měsíce
- 5  Do 3 měsíců
- 6  Do půl roku
- 7  Více než půl roku
- 8  Nevím/ Nepamatuji se

2. Bylo vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance?

- 1  Ano
- 2  Ne, ale nepožadoval/a jsem více termínů.
- 3  Ne, ale přivítal/a bych výběr z více termínů.
- 4  Nevím/Nepamatuji se.

3. Věděl/a jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem vaší návštěvy v ambulanci?

- 1  Ano, přesně jsem věděl/a.
- 2  Ano, přibližně jsem tušil/a.
- 3  Ne

4. Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým zařízením?

- 1  Ne
- 2  Ano, jednou
- 3  Ano, 2-3x
- 4  Ano, 4x nebo vícekrát

### ČEKÁNÍ

5. Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekal/a v čekárně?  
(Pokud jste byl/a objednán/a na určitou hodinu, počítejte čas od okamžiku, na který jste byl/a objednán/a.)

- 1  Šel/a jsem hned na řadu. Nečekal/a jsem.  
=>Přejděte k otázce 8
- 2  Do 5 minut. => Přejděte k otázce 8
- 3  Do 15 minut. => Přejděte k otázce 8
- 4  Do 30 minut. => Přejděte k otázce 6
- 5  Do hodiny. => Přejděte k otázce 6
- 6  Do 2 hodin. => Přejděte k otázce 6
- 7  Více než 2 hodiny. => Přejděte k otázce 6
- 8  Nevím/Nepamatuji se. => Přejděte k otázce 6

6. Řekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?

- 1  Ano, ale nakonec jsem čekal/a kratší dobu.
- 2  Ano, a asi tak dlouho jsem čekal/a.
- 3  Ano, ale čekal/a jsem déle.
- 4  Ne, neřekl.
- 5  Nevím/Nepamatuji se.

7. Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?

- 1  Ano
- 2  Ne, ale přivítal/a bych býval/a vysvětlení
- 3  Ne, ale nevadilo mi to
- 4  Nevím/Nepamatuji se.

## PROSTŘEDÍ A ORIENTACE

8. Našel/a jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval/a navštívit?

- 1  Ano, našel/a jsem ji snadno.
- 2  Ne, bylo ji obtížné najít.
- 3  Nevím/Nepamatuji se.

9. Jaký jste měl/a celkový pocit z ambulance a čekárny?

- 1  Bylo tam velmi čisto.
- 2  Bylo tam docela čisto.
- 3  Nebylo tam příliš čisto.
- 4  Nebylo tam vůbec čisto.
- 5  Nevím/Nepamatuji se.

10. Jak bylo čisto na toaletách u ambulance?

- 1  Bylo tam velmi čisto.
- 2  Bylo tam docela čisto.
- 3  Nebylo tam příliš čisto.
- 4  Nebylo tam vůbec čisto.
- 5  Nevím/Nevyužil jsem toalety.

## NÁVŠTĚVA LÉKAŘE

11. Setkal/a jste se během návštěvy ambulance s lékařem?

- 1  Ano => Přejděte k otázce 12
- 2  Ne => Přejděte k otázce 19

12. Měl/a jste dostatek času probrat váš zdravotní stav nebo problémy s lékařem?

- 1  Určitě ano.
- 2  Spíše ano.
- 3  Ne.

13. Jak dlouho se vám věnoval lékař?

- 1  Do 5 minut.
- 2  Do 10 minut.
- 3  Do 20 minut.
- 4  Do 30 minut.
- 5  Déle než 30 minut.
- 6  Nevím/Nepamatuji se

14. Vysvětlil vám lékař důvody a způsob léčby tak, že jste tomu rozuměl/a?

- 1  Ano, zcela srozumitelně.
- 2  Ano, většinou jsem rozuměl.
- 3  Ne, příliš jsem tomu nerozuměl/a.
- 4  Nepotřeboval/a jsem žádné vysvětlení.
- 5  Nebylo co vysvětlovat, žádnou léčbu jsem nepotřeboval/a.

15. Poslouchal lékař pozorně, co jste mu říkal/a?

- 1  Určitě ano.
- 2  Spíše ano.
- 3  Ne.

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

- 1  Vždy
- 2  Většinou
- 3  Ne
- 4  Nepotřeboval jsem se ptát.
- 5  Neměl jsem příležitost se zeptat.

17. Důvěřoval/a jste lékaři, který se vám věnoval během návštěvy ambulance?

- 1  Určitě ano
- 2  Spíše ano
- 3  Ne

18. Nabyl/a jste dojmu, že lékař znal vývoj vašeho zdravotního stavu v minulosti?

- 1  Znal dostatečně
- 2  Něco věděl, ale ne dostatečně.
- 3  Věděl málo nebo nic.
- 4  Nevím/ Nepamatuji se

## NÁVŠTĚVA JINÉHO PRACOVNÍSTĚ

19. Setkal/a jste se během návštěvy ambulance ještě s jiným pracovníkem zdravotnického zařízení, kromě lékaře?

- 1  Ano => Přejděte k otázce 20  
2  Ne => Přejděte k otázce 23

20. Kdo byl hlavní další pracovník, se kterým jste se setkal/a?

(Uveďte pouze jednu možnost.)

- 1  Jiný lékař  
2  Zdravotní sestra  
3  Rehabilitační pracovník  
4  Pracovník rentgenu  
5  Někdo jiný, vypište kdo

.....

21. Když jste mu/jí položil/a důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1  Vždy  
2  Většinou  
3  Ne  
4  Nepotřeboval jsem se ptát.  
5  Neměl jsem příležitost se zeptat.

22. Důvěřoval/a jste mu/jí?

- 1  Určitě ano  
2  Spíše ano  
3  Ne

## VŠEOBECNĚ K NÁVŠTĚVĚ

23. Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl/a přítomen?

- 1  Ano, často.  
2  Ano, občas.  
3  Ne, nikdy.

24. Jak moc informací jste dostal/a během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?

- 1  Nepříliš  
2  Přiměřeně, dostatečné množství.  
3  Příliš mnoho.  
4  Nedostal/a jsem žádné informace o léčbě.

25. Měl/a jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?

- 1  Ano, měl/a.  
2  Částečně.  
3  Ne, neměl/a.

26. Měl/a jste dostatek soukromí při samotném vyšetření nebo léčbě?

- 1  Ano, měl/a.  
2  Částečně.  
3  Ne, neměl/a.

27. Stalo se vám, že jste dostal/a během návštěvy ambulance od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1  Ano, stalo.  
2  Částečně.  
3  Ne, nestalo.

28. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě, než Vám bylo umožněno?

- 1  Ano, chtěl.  
2  Částečně.  
3  Ne, nechtěl.

29. Představili se Vám jménem zdravotničtí pracovníci, kteří Vás vyšetřovali nebo léčili?

- 1  Ano, všichni se představili.  
2  Někteří se představili.  
3  Nepředstavili se vůbec nebo jen výjimečně.  
4  Nevím/Nepamatuji se.

**30. Navštívil/a jste již někdy dříve tuto ambulanci se stejnými potížemi nebo ze stejného důvodu?**

- 1  Ano. => Přejděte k otázce 31  
2  Ne. => Přejděte k otázce 32

**31. Navštěvujete stále stejného lékaře nebo specialistu, když jdete do této ambulance.**

- 1  Ano vždy.  
2  Ano, někdy.  
3  Ne nikdy.  
4  Nepamatuji se.

## VYŠETŘENÍ A LÉČBA

### Vyšetření – testy

**32. Absolvoval/a jste při návštěvě ambulance nějaké testy (jako např. odběr krve, rentgenový snímek, sonografické vyšetření a podobně) ?**

- 1  Ano. => Přejděte k otázce 33  
2  Ne. => Přejděte k otázce 36

**33. Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test).**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne

**34. Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?**

- 1  Ano  
2  Ne  
3  Nejsem si jistý/á/Nepamatuji se

**35. Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl/a?**

- 1  Určitě ano  
2  Spíše ano  
3  Ne  
4  Nejsem si jistý/á/ Nepamatuji se  
5  Bylo mi řečeno, že výsledky budou později  
6  Nikdy jsem nebyl/a s výsledky seznámen.

## Léčba

**36. Absolvoval/a jste během návštěvy ambulance nějaký lékařský zákrok nebo léčbu?**

- 1  Ano. => Přejděte k otázce 37  
2  Ne. => Přejděte k otázce 39

**37. Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou o co půjde?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne  
4  Nepožadoval/a jsem vysvětlení.

**38. Vysvětlil vám personál ambulance před zákrokem nebo léčbou rizika a přednosti zákroku způsobem, kterému jste rozuměl/a?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne  
4  Nepožadoval/a jsem vysvětlení.

## UKONČENÍ NÁVŠTĚVY

### Léky

**39. Byly vám před opuštěním ambulance předepsány nebo předány nějaké nové léky?**

- 1  Ano. => Přejděte k otázce 40  
2  Ne. => Přejděte k otázce 43

**40. Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne  
4  Nepožadoval/a jsem vysvětlení.

**41. Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne  
4  Nepožadoval/a jsem vysvětlení.

**42. Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne  
4  Nepožadoval/a jsem tyto informace

## INFORMOVANOST

**43. Dostal/a jste kopie dokumentů, které ambulance zaslala vašemu praktickému lékaři?**

- 1  Ano, pokud vím, dostal/a jsem kopie všech dokumentů  
2  Nějaké dokumenty jsem dostal/a  
3  Ne, nedostal/a jsem žádné dokumenty  
4  Nevím, jestli nějaké dokumenty byly posílány  
5  Nechtěl jsem žádné kopie dokumentů

**44. Řekl vám někdo z personálu ambulance jaké příznaky vaší nemoci nebo léčby máte sledovat po opuštění ambulance?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne  
4  Nepožadoval/a jsem tyto informace

**45. Sděлил vám personál ambulance, koho máte kontaktovat v případě, že byste se necítil dobře po opuštění zdravotnického zařízení?**

- 1  Ano  
2  Ne  
3  Nevím/Nepamatuji se

## CELKOVÝ DOJEM

**46. Byl jste spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?**

- 1  Ano, zcela.  
2  Ano, částečně.  
3  Ne

**47. Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizovaný provoz ambulance?**

- 1  Vůbec nebyl organizovaný  
2  Docela dobře organizovaný  
3  Výborně organizovaný

**48. Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?**

- 1  Ano, po celou dobu  
2  Většinou ano  
3  Ne

**49. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?**

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

## SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

**50. Jste muž nebo žena?**

- 1  Muž  
2  Žena

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

**52. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání.**

- 1  základní bez vyučení  
2  vyučení bez maturity  
3  maturita  
4  vysokoškolské

**53. Jak byste celkově ohodnotil/a svůj zdravotní stav v posledních 4 týdnech?**

- 1  Výborný  
2  Velmi dobrý  
3  Dobrý  
4  Dostatečný  
5  Nedostatečný  
6  Velmi nedostatečný

54. Trpíte nějakými dlouhodobými fyzickými či mentálními potížemi nebo postižením?

- 1  Ano. Přejděte k otázce 55  
2  Ne. Přejděte k otázce O1

55. Ovlivňují nějak tyto potíže nebo postižení vaše každodenní činnosti?

- 1  Určitě ano  
2  Částečně ano  
3  Ne

## OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

O1. Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z vaší poslední návštěvy ambulance, sdělte je prosím stručně nyní. Napište je prosím do následujícího rámečku.

Děkujeme vám za čas, který jste věnoval/a našim otázkám.

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

**Zalepte prosím vyplněný dotazník do přiložené obálky a pošlete bezplatně poštou, případně vhodte do sběrné schránky k tomuto účelu zřízené ve zdravotnickém zařízení. Pro odeslání nepotřebujete žádnou známku.**

