



## Dotazník zisťovania spokojnosti u pacienta, ktorý bol hospitalizovaný na lôžkovom oddelení NsP Brezno, n.o.

Vážení(á) pacient(ka), sprievodca pacienta(tky), touto cestou Vás žiadame o vyplnenie anonymného dotazníka spokojnosti. Oceňujeme, že nám venujete svoj čas a ďakujeme Vám, že nám pomáhate zlepšovať úroveň poskytovania zdravotnej starostlivosti. Vyplnený dotazník nám prosím ponechajte na informačnej kancelárii, vrátnici, recepcii urgentného príjmu, patientskom centre alebo nám ho pošlite poštou alebo emailom na adresu uvedenú v hlavičke dotazníka. Vhodnú odpoveď označte krížikom, prípadne doplňte slovnú odpoveď.

UVEĎTE NÁZOV ODDELENIA:

UVEĎTE MENO OŠETRUJÚCEHO LEKÁRA:

.....

.....

### I. ORGANIZÁCIA AMBULANTNÉHO VYŠETRENIA (odpovedáte, len ak ste prešli ambulanciou)

1. Ako hodnotíte organizáciu vstupu pacientov na ambulanciu?

veľmi dobrá     vyhovuje     nevyhovuje     neviem

INÉ .....

2. Dĺžku čakania na vyšetrenie v čakárni ambulancie hodnotím nasledovne:

je primeraná     je neprimeraná, uvítal(a) by som lehotu v trvaní max.:

INÉ .....

3. Uvítali by ste v čakárni ambulancie viac informácií?

nie     neviem     áno, napr. ....

### II. PRÍSTUP ZDRAVOTNÍCKYCH PRACOVNÍKOV NA AMBULANCI (odpovedáte, len ak ste prešli ambulanciou)

4. Ako hodnotíte prístup sestry, ktorá Vás na ambulancii prijala/ošetrovala?

veľmi dobrý     dobrý     nevhodný     neviem

INÉ .....

5. Prístup ambulantného lekára (vystupovanie, komunikácia) by ste označili ako:

veľmi dobrý     dobrý     nevhodný     neviem

INÉ .....

6. Lekárom poskytnuté informácie o Vašom zdravotnom stave boli:

dostačujúce     nedostačujúce     zrozumiteľné     nezrozumiteľné     neviem

INÉ .....

7. Ako hodnotíte ochotu sestry riešiť a odpovedať na Vaše otázky?

veľmi ochotná     ochotná     skôr neochotná     neochotná     neviem

INÉ .....



8. Ako hodnotíte ochotu lekára riešiť a odpovedať na Vaše otázky?

- veľmi ochotný    ochotný    skôr neochotný    neochotný    neviem  
 INÉ .....

9. Ako ste spokojný(á) s celkovou úrovňou ambulantnej starostlivosti?

- veľmi spokojný(á)    spokojný(á)    skôr nespokojný(á)    nespokojný(á)  
 neviem  
 INÉ .....

10. Rozumeli ste všetkým informáciám a inštrukciám, ktoré Vám lekár poskytol na ambulancii?

- áno    nie    neviem  
 INÉ .....

### III. ORGANIZÁCIA PRÍJMU NA ODDELENIE

11. Ako hodnotíte organizáciu príjmu na oddelenie?

- veľmi dobrá    vyhovuje    nevyhovuje    neviem  
 INÉ .....

12. Ako hodnotíte dĺžku čakania na oddelení po umiestnenie na lôžko?

- je primeraná    je neprimeraná, uvítal(a) by som lehotu v trvaní max.:   
 neviem  
 INÉ .....

### IV. PRÍSTUP ZDRAVOTNÍCKYCH PRACOVNÍKOV PRI PRÍJME NA ODDELENIE

13. Prístup prijímajúceho lekára (vystupovanie, komunikácia) by ste označili ako:

- veľmi dobrý    dobrý    nevhodný    neviem  
 INÉ .....

14. Prístup ostatného personálu pri príjme by ste označili ako:

- veľmi dobrý    dobrý    nevhodný    neviem  
 INÉ .....

15. Lekárom poskytnuté informácie pri príjme boli:

- dostačujúce    nedostačujúce    zrozumiteľné    nezrozumiteľné    neviem  
 INÉ .....



## V. PRÍSTUP ZDRAVOTNÍCKYCH PRACOVNÍKOV K PACIENTOVI POČAS HOSPITALIZÁCIE

16. Vedeli ste, kto je Vaším ošetrujúcim lekárom?

- áno     nie     nie som si istý(á)  
 INÉ .....

17. Boli ste dostatočne informovaný(á) ošetrujúcim lekárom o svojom zdravotnom stave (priebeh vyšetrení, užívanie liekov, iné opatrenia, resp. obmedzenia)?

- áno     skôr nie     nie     neviem  
 INÉ .....

18. Záujem lekárov o Váš zdravotný stav hodnotíte ako:

- nadpriemerný     primeraný     nedostačujúci  
 INÉ .....

19. Prístup ošetrujúceho lekára (vystupovanie, komunikácia) by ste označili ako:

- veľmi dobrý     dobrý     nevhodný     neviem  
 INÉ .....

20. Boli ste dostatočne informovaný(á) o režime oddelenia (budíček, vizity, obed)?

- áno     skôr nie     nie     neviem  
 INÉ .....

21. Vedeli ste, kde si tieto informácie (z otázky č.20) môžete vyhľadať?

- áno     nie  
 INÉ .....

22. Boli ste dostatočne informovaný(á) o službách oddelenia (uloženie cenností, nadštandardné izby, TV, internet, poplatky)?

- áno     skôr nie     nie     neviem  
 INÉ .....

23. Ako hodnotíte ochotu lekára riešiť a odpovedať na Vaše otázky?

- veľmi ochotný     ochotný     skôr neochotný     neochotný     neviem  
 INÉ .....

24. Ako hodnotíte ochotu sestry riešiť a odpovedať na Vaše otázky?

- veľmi ochotná     ochotná     skôr neochotná     neochotná     neviem  
 INÉ .....



25. Ako hodnotíte ochotu ostatného personálu riešiť a odpovedať na Vaše otázky?

- veľmi ochotný    ochotný    skôr neochotný    neochotný    neviem  
 INÉ .....

26. S ohľadom na Váš zdravotný stav ste možno mali naordinovaný stravovací režim, súčasťou ktorého sú určité obmedzenia alebo naopak odporúčania. Boli ste s nimi dostatočne oboznámený(á)?

- áno    skôr nie    nie    neviem  
 INÉ .....

27. Ako ste boli spokojný(á) s celkovou úrovňou starostlivosti na lôžkovom oddelení?

- veľmi spokojný(á)    spokojný(á)    skôr spokojný(á)    nespokojný(á)  
 INÉ .....

28. Naplnili sa Vaše očakávania v súvislosti so zlepšením Vášho zdravotného stavu?

- áno    skôr nie    nie    neviem  
 INÉ .....

29. Boli informácie, ktoré Vám lekár poskytol pri prepúšťaní zrozumiteľné?

- áno    skôr nie    nie    neviem  
 INÉ .....

30. Považujete informácie, ktoré Vám lekár poskytol pri prepúšťaní za dostatočné?

- áno    skôr nie    nie    neviem  
 INÉ .....

31. Ktoré informácie Vám chýbali počas hospitalizácie?

.....  
.....

**PRIESTOR PRE VAŠE PRIPOMIENKY, NÁVRHY (vybavenie, čistota, iné...)**