



## FAKULTNÍ NEMOCNICE OLMOUC, I. P. Pavlova 6, 775 20 Olomouc

Vážená paní, vážený pane,

nedílnou součástí zdravotní péče poskytované ve FN je trvalé zvyšování její kvality a sledování spokojenosti pacientů. Máme zájem znát Váš názor na péči poskytovanou v naší nemocnici, proto Vás prosíme o vyplnění tohoto anonymního dotazníku. Vyplněný dotazník, prosím, vhod'te do schránky označené nápisem „ANKETA“.

Za spolupráci děkuje vedení FNO

*Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve FNO.*

**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 sestram, 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

## OBECNÉ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

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

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

**44. 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

**45. 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

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

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

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

- 1  Lepší
- 2  Stejný
- 3  Horší

**48. 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

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

Datum:..... 2005

## 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.**

**Vhod'te, prosím, dotazník do schránky „ANKETA“ umístěné na Vašem oddělení.**