

Dotazník spokojnosti pacienta v lôžkových zariadeniach

Návrh INEKO (bez úvodného textu a inštrukcií k vyplňaniu dotazníka)

Pracovný materiál

1. Najmä na základe čoho ste si vybrali túto nemocnicu? (vyberte jednu možnosť)

- Nevyberal/a som si, bol/a som privezený/á záchrankou (resp. prevezený/á z iného zdravotníckeho zariadenia)
- Blízkosť nemocnice
- Reputácia / Povesť nemocnice
- Vlastná skúsenosť
- Odporúčanie príbuzných alebo známych
- Odporúčanie lekára
- Odporúčanie zdravotnej poisťovne
- Informácie z internetu a z médií
- Ponuka zdravotných výkonov a služieb

2. Po Vašej skúsenosti s pobytom v nemocnici odporúčili by ste ju svojim príbuzným a známym?

- Určite áno
- Skôr áno
- Neviem
- Skôr nie
- Určite nie

3. Ako ste boli spokojný/á s celkovou organizáciou Vášho prijatia na hospitalizáciu (dĺžka čakania pred prijatím na lôžko, poskytnuté informácie, umiestnenie a vybavenie šatní ...)

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť / Otázka sa ma netýka

Tento výstup je súčasťou [projektu](#), ktorý je podporený z Európskeho sociálneho fondu cez Operačný program Efektívna verejná správa.

4. Ako dlho ste čakali v nemocnici na prijatie na oddelenie, resp. lôžko?

- Vôbec som nečakal/a
- Menej ako 15 minút
- 15 až 30 minút
- 30 minút až 1 hodinu
- 1 až 2 hodiny
- 2 až 4 hodiny
- 4 až 8 hodín
- Viac ako 8 hodín
- Neviem to posúdiť

5. Predstavil sa Vám Váš ošetrojúci lekár?

- Áno
- Nie
- Neviem

6. Venovali Vám lekári dostatok svojho času?

- Určite áno
- Skôr áno
- Áno aj nie
- Skôr nie
- Určite nie
- Neviem to posúdiť

7. Ako ste boli spokojný/á s tým, ako Vás lekári informovali o Vašej diagnóze, o postupe liečby, o možných alternatívach, o ich prínosoch a rizikách, o podávaných liekoch a pod.?

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á, resp. vôbec ma neinformovali
- Neviem to posúdiť

8. Keď ste potrebovali Vy alebo Vaši príbuzní a blízki hovoriť s lekárom, bol k dispozícii?

- Áno, vždy
- Často
- Niekedy áno, niekedy nie
- Málokedy
- Nie, nikdy
- Neviem, nepotreboval/a som s lekárom hovoriť

9. Zapojil Vás lekár dostatočne do rozhodovania o Vašej liečbe?

- Určite áno
- Skôr áno
- Áno aj nie
- Skôr nie
- Vôbec nie
- Neviem to posúdiť

10. Hovorili s Vami lekári a zdravotné sestry o Vašej liečbe a odpovedali na Vaše otázky takým spôsobom, aby ste tomu rozumeli?

- Určite áno
- Skôr áno
- Áno aj nie
- Skôr nie
- Určite nie
- Neviem to posúdiť

11. Hovorili lekári alebo iní zdravotnícki pracovníci vo Vašej prítomnosti o Vás, ako keby ste neboli prítomný/á?

- Áno, vždy
- Často
- Niekedy áno, niekedy nie
- Málokedy
- Nie, nikdy
- Neviem

12. Ako ste boli spokojný/á so správaním a prístupom lekárov k Vám (úctivosť, ľudskosť, empatia, ochota počúvať a odpovedať na otázky ...)

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť

13. Ako ste boli spokojný/á s tým, koľko času Vám venovali zdravotné sestry a ako boli k dispozícii, keď ste to potrebovali?

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť

14. Ako ste boli spokojný/á so správaním a prístupom zdravotných sestier k Vám (úctivosť, prívetivosť, empatia, ochota pomôcť a vyjsť v ústrety, úsilie reagovať na individuálne potreby)

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť

15. Ako ste boli spokojný/á s dodržiavaním hygienických opatrení (dezinfekcia rúk, ochranné pomôcky, čistota odevu, striedme líčenie a žiadne ozdoby na rukách ...) zo strany zdravotníckeho personálu?

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť

16. Ako ste boli spokojný/á s kvalitou ubytovania na oddelení?

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Nevieľm to posúdiť

17. Čo Vám pri ubytovaní na oddelení najviac prekážalo? (označte, prosím, najviac 3 možnosti)

- Všetko bolo fajn, nič mi neprekážalo.
- Príliš vysoká teplota na izbe
- Príliš nízka teplota na izbe
- Hluk
- Smrad / Zlý vzduch
- Osvetlenie
- Denný režim
- Budenie v noci, resp. príliš skoré vstávanie
- Upratovanie
- Umiestnenie, vybavenie a čistota WC a sprchy
- Celková úroveň čistoty a hygieny na izbách a v spoločných priestoroch
- Vybavenie izieb a spoločných priestorov
- Málo miesta na izbe
- Spolubývajúci
- Organizácia návštev blízkych
- Strava a stolovanie
- Pitný režim
- Nemožnosť bezplatného pripojenia na internet
- Iné:

18. Ako ste spokojný/á s výsledkom Vašej liečby v nemocnici, resp. so zdravotným stavom po hospitalizácii?

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Nevieľm to (ešte) posúdiť

19. Myslíte si, že zdravotnícky personál zvolil vo Vašom prípade správny spôsob liečby a správne ho aj poskytoval?

- Určite áno
- Skôr áno
- Áno aj nie
- Skôr nie
- Určite nie
- Neviem to posúdiť

20. Boli ste dostatočne a zrozumiteľne informovaný/á lekárom alebo iným zdravotníckym pracovníkom o možných príznakoch, odporúčaniach pri zotavovaní, o užívaní liekov a o ďalšom postupe pri sledovaní zdravotného stavu po ukončení Vašej hospitalizácie?

- Určite áno
- Skôr áno
- Áno aj nie
- Skôr nie
- Vôbec nie
- Neviem to posúdiť

21. Ako ste boli spokojný/á s celkovou organizáciou Vášho prepustenia z nemocnice (dĺžka trvania, poskytnuté informácie a lieky, dokumentácia ...)

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť

22. Žiadala od Vás akákoľvek osoba v nemocnici úplatok v peňažnej alebo nepeňažnej forme?

- Áno
- Nie som si istý/á
- Nie

(Informácia Ministerstva zdravotníctva SR: Ak ste sa stretli s akýmkoľvek korupčným správaním v zdravotníckom zariadení, máte možnosť nás informovať e-mailom na:

Tento výstup je súčasťou [projektu](#), ktorý je podporený z Európskeho sociálneho fondu cez Operačný program Efektívna verejná správa.

korupcia@health.gov.sk alebo na bezplatnom telefónnom čísle antikorupčnej linky Úradu vlády SR - 0800 111 001. Ďakujeme Vám.)

23. Ako ste boli celkovo spokojný/á s Vaším pobytom v nemocnici (poskytnutá zdravotná starostlivosť, prístup a informovanie zo strany personálu, prístrojové vybavenie a vybavenie izieb a iných priestorov, čistota, strava ...)?

- Veľmi spokojný/á
- Viac spokojný/á ako nespokojný/á
- Ani spokojný/á, ani nespokojný/á
- Viac nespokojný/á ako spokojný/á
- Veľmi nespokojný/á
- Neviem to posúdiť

24. Čo sú podľa Vás plusy tejto nemocnice, alebo čo Vás počas hospitalizácie pozitívne prekvapilo?

-

25. Čo sú podľa Vás mínusy tejto nemocnice, alebo čo Vás počas hospitalizácie negatívne prekvapilo?

-

Dotazník vyplnil:

- Osobne pacient
- Príbuzný alebo priateľ pacienta
- Zdravotnícky pracovník za pacienta

Nemocnica a oddelenie, na ktorom ste boli liečený/á

- Štandardná odpoveď

Rok a mesiac Vášho pobytu v nemocnici

- Štandardná odpoveď

Tento výstup je súčasťou [projektu](#), ktorý je podporený z Európskeho sociálneho fondu cez Operačný program Efektívna verejná správa.

Aké najvyššie vzdelanie ste dosiahli?

- bez ukončenej základnej školy
- základníškolské
- stredoškolské
- vysokoškolské

Pohlavie

- ženské
- mužské

Vek

- do 10 rokov
- 11 – 20 rokov
- 21 – 30 rokov
- 31 – 40 rokov
- 41 – 50 rokov
- 51 – 60 rokov
- 61 – 70 rokov
- 71 – 80 rokov
- 81 – 90 rokov

Poznámka:

Tento návrh vypracoval analytik INEKO - Dušan Zachar - na základe pripomienok INEKO k návrhu dotazníka z dielne Ministerstva zdravotníctva (MZ) SR. Návrh INEKO bol spolu s písomnou spätnou väzbou k návrhu MZ SR poskytnutý MZ SR.

Bratislava, 5.6.2018