

## DOPORUČENÍ PRO KOORDINÁTORY PROJEKTU

Vážené kolegyně a kolegové, rádi bychom Vás informovali o tom, že v letošním roce bude opět probíhat strojové vyhodnocování přijatých dotazníků k celostátnímu průzkumu Nejlepší nemocnice roku 2025, a proto si Vám dovoluujeme zaslat několik doporučení, která pomohou k rychlejšímu a efektivnějšímu zpracování výsledných dat. Předem Vám děkujeme za spolupráci.

- Vzorové dotazníky k průzkumu umožňují před tiskem zvolit název nemocnice a konkrétní oddělení. Pro správné zobrazení a práci s těmito dotazníky doporučujeme používat program **Adobe Reader verzi 10 a výše**.
- Vzorové dotazníky v interaktivní podobě prosím tiskněte **černobíle, ve formátu A4, oboustranně (tedy 1 dotazník na 1 list papíru)**. Větší ani menší formáty nejsou vzhledem ke strojovému zpracování podporovány.
- Před tiskem dotazníků Vám doporučujeme v počítači **předvyplnit název Vaší nemocnice**. **Není-li na dotazníku uveden název nemocnice, ze které vyplněný dotazník pochází, nemůže být bohužel vyhodnocen**. Pokud byl pacient na více odděleních, může vyplnit více dotazníků.
- Pole „**KÓD ODDĚLENÍ**“ - vyplnění tohoto pole je dobrovolné. V případě, že budete chtít zpracovat výsledky Vaší nemocnice také podle Vašich kódů oddělení, informujte nás o této skutečnosti prosím předem. Zároveň budeme potřebovat přiložit také Váš seznam s Vašimi kódy oddělení. Bez této předběžné informace a bez dodání požadovaného seznamu nebudeme moci tyto kódy nijak dále zpracovávat.
- Dotazníky, prosím, neskládejte na polovinu ani je jinak neohýbejte, značně se tím ztěžuje čitelnost dat, které jsou umístěny v místě ohybu.
- Odevzdáním dotazníku respondent vyjadřuje souhlas ke zpracování dat.
- **Chybně vytištěné nebo okopírované dotazníky není možné zpracovávat, a proto nebudou zařazeny do průzkumu** „Nejlepší nemocnice roku“. Prosíme Vás o zvýšenou pozornost při tisku a kopírování vzorových dotazníků. Děkujeme za pochopení a předem také za Vaši spolupráci.

## VŠEOBECNÉ INFORMACE O PRŮZKUMU „NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ROKU 2025“

- Průzkum probíhá **od 1. 2. 2025 do 31. 8. 2025 a je ZDARMA**.
- Průzkum je anonymní. Respondenti by měli mít dostatek času a soukromí, aby dotazník mohli objektivně vyplnit. Pro větší objektivitu informací doporučujeme dotazníky respondentům dávat v obálkách, které mohou po vyplnění zalepit a následně je umístit do sběrné schránky ve Vaší nemocnici (aby nedocházelo k případné selekci před odesláním z nemocnice). Prosíme, zamezte osobnímu sběru představitelem nemocnice (tj. „tváří v tvář“).
- Dotazník pro ambulantní pacienty doporučujeme předávat k vyplnění pacientům těsně před jejich odchodem z ordinace spolu s lékařskou zprávou.
- Dotazníky pro hospitalizované pacienty, prosím, předávejte k vyplnění pacientům, kteří v nemocnici strávili alespoň 1 noc. Doporučujeme předávat k vyplnění v předvečer před plánovaným dnem propuštění z nemocnice.
- Zásilky s vyplněnými tištěnými dotazníky doporučujeme v rámci průzkumu posílat v měsíčních až tříměsíčních intervalech, nebo v zásilkách po 1 000 ks, podle toho, co nastane dříve. Prosíme, nenechávejte odeslání všech vyplněných dotazníků na konec měsíce srpna.
- **Termín pro poslední zásilky je do 31. 8. 2025.**
- Zásilky s vyplněnými dotazníky prosím zasílejte na adresu projektové manažerky:  
**Martina Farkavcová, HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s., Štefánikova 58/31, Kopřivnice, 742 21.**

UKÁZKA ŠPATNĚ VYTIŠTĚNÉHO (ZKOPÍROVANÉHO) DOTAZNÍKU

**DOTAZNÍK PRO PACIENTY V AMBULANCI**  
CELONÁRODNÍ PRŮZKUM

Dobrý den, rádi bychom Vás poprosili o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který nám pomůže zjistit, jak jste v této nemocnici spokojeni s poskytovanými službami. Pomozte nám zvolit **NEJLEPŠÍ NEMOCNICI ROKU**. Děkujeme Vám za Váš čas.

NÁZEV NEMOCNICE – vyberte nemocnici KÓD ODDĚLENÍ

Kolony, prosím, vyplňujte propisovacím perem, **křížkem** označte zvolenou jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.  
 Správně označené pole  Oprava již označeného pole  Nesprávně označené pole

**AMBULANCE**

<input type="checkbox"/> oční	<input type="checkbox"/> chirurgie	<input type="checkbox"/> diabetologie	<input type="checkbox"/> nefrologie	<input type="checkbox"/> neurologie	<input type="checkbox"/> hemodialýza	<input type="checkbox"/> ORL (ušní, nosní, hrtani)
<input type="checkbox"/> cévní	<input type="checkbox"/> urologie	<input type="checkbox"/> kardiologie	<input type="checkbox"/> onkologie	<input type="checkbox"/> psychologie	<input type="checkbox"/> stomatologie	<input type="checkbox"/> gastroenterologie
<input type="checkbox"/> plicní	<input type="checkbox"/> interna	<input type="checkbox"/> mamologie	<input type="checkbox"/> ortopedie	<input type="checkbox"/> psychiatrie	<input type="checkbox"/> traumatologie	<input type="checkbox"/> gynekologicko-porodní
<input type="checkbox"/> kožní	<input type="checkbox"/> alergologie	<input type="checkbox"/> transfúzní	<input type="checkbox"/> radiologie	<input type="checkbox"/> rehabilitační	<input type="checkbox"/> pediatrie (dětské)	<input type="checkbox"/> jiné oddělení

Hodnoťte jako ve škole 1 = nejlepší hodnocení, 5 = nejhorší hodnocení, N = nevím, nepotřeboval/a jsem

	1	2	3	4	5	nevím
1. Jak hodnotíte <b>orientační značení</b> v nemocnici?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jak hodnotíte <b>dobu čekání</b> před vstupem do ambulance?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jak hodnotíte komunikaci a přístup <b>ošetřujícího lékaře</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jak hodnotíte komunikaci a přístup <b>ošetřující sestry</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Jak hodnotíte <b>množství informací</b> o navrhované léčbě/ošetření?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Jak srozumitelně Vám byla vysvětlena <b>rizika</b> navrhované léčby/ošetření?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Jak hodnotíte <b>kvalitu ošetření</b> v ambulanci?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Jak hodnotíte <b>reakci ošetřujícího personálu</b> na Vaši případnou bolest?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jak hodnotíte <b>pocit soukromí</b> (během vyšetření či předání informací)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Bylo s Vámi jednáno s <b>úctou a respektem</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Jak jste <b>celkově</b> v této ambulanci spokojen/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Jak hodnotíte <b>prostředí v nemocnici</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostupnost a čistota WC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modernizace/rekonstrukce budovy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prostředí v ambulanci (čistota, vybavení, velikost)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prostředí v čekárně (čistota, vybavení, velikost)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdravotnické přístroje / vybavení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Jak hodnotíte <b>doplňkové služby</b> v nemocnici (pokud se zde nachází)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bankomat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bufet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lékárna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nápojové automaty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pomoc při zajištění domácí péče	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prodejna zdravotnických potřeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rezervační systém	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pokračujte prosím na druhé straně →

- Nejsou vytištěné **všechny** poziční značky.
- Dotazník je nekvalitně vytištěný a mírně nakřivo.
- Poziční značky musejí být kompletní, tj. **čtvercové**.

V případě jakýchkoliv námětů či připomínek nás prosím neváhejte kdykoliv kontaktovat.

Daniel Vavřina  
zakladatel  
tel: +420 608 878 40  
[d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

Lenka Lunkmoss  
výkonná ředitelka  
tel: +420 776 861 101  
[l.lunkmoss@hc-institute.org](mailto:l.lunkmoss@hc-institute.org)

Martina Farkavcová  
projektová manažerka  
tel.: +420 608 218 052  
[m.farkavcova@hc-institute.org](mailto:m.farkavcova@hc-institute.org)