

## DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

*Vážený pane, vážená paní.*

*Zvolil/a jste ošetření v zdravotnickém zařízení Sdružení zdravotnických zařízení II Brno.*

*Vedení organizace má zájem na trvalém zlepšování péče a své klienty. K našemu záměru můžete přispět i Vy tím, že odpovíte na otázky uvedené v tomto dotazníku. Vaše názory nás zajímají, ať jsou jakékoliv.*

*Vámi vyplněný dotazník prosím vhodte do schránky označené nápisem „DOTAZNÍKY“.*

*Děkujeme za Váš čas a spolupráci.*

Ing. Dan Zeman  
ředitel

Ivana Plachá  
hlavní sestra

➤ Zaškrťovací pole vyplňujte křížkem uvnitř čtverečku. Vyberte vždy jednu možnost, pokud není uvedeno jinak.

1. Pohlaví:  muž  žena
2. Navštívil/a jste toto zařízení poprvé?  ano  ne
3. Jakou ambulanci jste navštívil/a? (pokud jste během dne navštívil/a více lékařů, zhodnoťte prosím každou ambulanci zvlášť)
  - a).....
  - b).....
  - c).....
4. Chodíte pravidelně k lékaři uvedené ambulance?  ano  ne
5. Byl/a jste na vyšetření objednan/a?  ano  ne
6. Jak dlouho jste na vyšetření čekal/a?  
 do 15 minut  do 30min  do 45 min  více jak hodinu
7. Byla dodržena hodina Vašeho objednání?  ano  ne
8. Byl/a jste informována sestrou o pravděpodobné délce a důvodu čekání?  ano  ne
9. Jak hodnotíte přístup sestry k Vám/rodinnému zástupci?  
 byla ochotná  byla odměřená  byla neochotná
10. Představila se Vám sestra?  ano  ne  měla jmenovku
11. Jak hodnotíte přístup lékaře k Vám/rodinnému zástupci?  
 byl ochotný  byl odměřený  byl neochotný
12. Představil se vám lékař?  ano  ne  měl jmenovku
13. Když jste byl/a informován/a o zdravotním stavu, rozuměl/a jste všemu?  
 velmi dobře  celkem dobře  nerozuměl/a jsem

**14. Jak se Vám lékařem poskytnuté informace jevíly?**

- podrobné a srozumitelné    stručné    zcela nedostatečné

**15. Jaký máte dojem z návštěvy lékaře?**

- velice dobrý    celkem příznivý    velice špatný

**16. Bal/a jste spokojen/a s úrovní poskytnuté péče?**

- velice spokojen/a    celkem spokojen/a    zcela nespokojen/a

**17. Navštívíte opět tohoto lékaře/ku?**  ano    ne

**18. Doporučíte tohoto lékaře/ku jiným osobám?** (rodina, známí, přátelé apod.)  ano    ne

**19. Jak na Vás působilo prostředí čekárny?**  velice dobře    příznivě    velice špatně

**20. Jak na Vás působilo prostředí ordinace?**  velice dobře    příznivě    velice špatně

**21. Jste spokojen/a s návštěvou tohoto zdravotnického zařízení?**  ano    ne

**22. Navštívíte ho opět?**  ano    ne

*Vážený kliente, děkujeme Vám za vyplnění dotazníku.*

*Pokud máte zájem, zde je prostor pro Vaše připomínky, vzkazy a návrhy na zlepšení poskytované péče.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum: