

## DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

*Vážený pane, vážená paní.*

*Zvolil/a jste ošetření v zdravotnickém zařízení SZZ II Brno, jehož součástí jsou pracoviště Zahradníková 2/8 Brno a Žerotínovo nám. 2/4 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 jakékoliv schránky označené nápisem „DOTAZNÍKY“, které jsou umístěny v prostorách obou pracovišť.*

*Děkujeme za Váš čas a spolupráci.*

MUDr. Kamila Krausová  
ředitelka

Ivana Plachá  
hlavní sestra

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

1. **Pohlaví:**      muž      žena
2. **Pracoviště:**    Zahradníková 2/8      Žerotínovo nám.2/4
3. **Navštívil/a jste toto zařízení poprvé?**    ano    ne
4. **Jakou ambulanci jste navštívil/a?** (pokud jste během dne navštívil/a více lékařů, zhodnoťte prosím každou ambulanci zvlášť)
  - a).....
  - b).....
  - c).....
5. **Jak jste se o této ambulanci dozvěděl/a?**
  - registrujícím lékařem    jiným zdrojem    zvolil/a jsem si ho sám/sama
6. **Chodíte pravidelně k lékaři uvedené ambulance?**    ano    ne
7. **Byl/a jste na vyšetření objednan/a?**    ano    ne
8. **Jak dlouho jste na objednání čekal/a?**
  - do 15 minut    15-30min    30-45 min    45-60 min    více jak 60 min
9. **Byla dodržena hodina Vašeho objednání?**    ano    ne
10. **Byl/a jste informována sestrou o pravděpodobné délce čekání?**    ano    ne
11. **Jak hodnotíte přístup sestry k Vám/ rodinnému zástupci?**
  - byla ochotná    byla odměřená    byla neochotná
12. **Představila se Vám sestra?**    ano    ne    měla jmenovku
13. **Jak hodnotíte přístup lékaře k Vám/rodinnému zástupci?**

byl ochotný  byl odměřený  byl neochotný

14. Představil se vám lékař?  ano  ne  měl jmenovku

15. Když jste byl/a informován/a o zdravotním stavu, rozuměl/a jste všemu?

velmi dobře  celkem dobře  nerozuměl/a jsem

16. Jak se Vám lékařem poskytnuté informace jevíly?

podrobné a srozumitelné  stručné  zcela nedostatečné

17. Jaký máte dojem z návštěvy lékaře?

velice dobrý  celkem příznivý  velice špatný

18. Bal/a jste spokojen/a s úrovní poskytnuté péče?

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

19. Navštívíte opět tohoto lékaře/ku?  ano  ne

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

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

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

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

24. 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: