

Vyhodnocení ankety: Spokojenost se službami v našich ambulancích

Celkem bylo vyplněno 334 dotazníků z těchto ambulancí:

- chirurgie páteře a ortopedie – 150
- neurologické ambulance – 25
- interní ambulance – 44
- diabetologická ambulance – 16
- anesteziologická ambulance – 21
- rehabilitační ambulance – 16
- neuvedena ambulance – 46
- ambulance preventivní péče - 16

Celkové hodnocení konkrétních otázek ze všech ambulancí:

Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?

Bez objednání	Do 1 týdne	Do 1 měsíce	Více než 1 měsíc
34	94	146	60

Byl(a) jste objednán(a) do ambulance na určitou hodinu?

Ano	Ne
314	20

Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně?

Ano	Ne
328	6

Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě?

Ano	Ne	Nehodnoceno
323	11	1

Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.

Velmi dobře	Dobře	Špatně
247	87	0

Spokojenost se službami v ambulanci chirurgie páteře a ortopedie

Celkem vyplněno od pacientů 150 dotazníků.

1. Uveďte Vaše pohlaví: 82x muž 68x žena
2. Uveďte věk: 28x do 30 let 44x 31 – 50 let
64x 51 – 70 let 14x 71 a více
3. Vaše vzdělání: 28x základní 49x vyučen(a)
51x středoškolské 16x vysokoškolské 6x neuvedeno
4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
36x první (vstupní) vyšetření 78x kontrolní vyšetření
32x akutní zhoršení zdravotního stavu 4x preventivní vyšetření
5. Jak jste se objednal/a/ :
54x osobně 97x telefonicky
6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
2x bez objednání 26x do 1 týdne 97x do 1 měsíce 25x více než 1 měsíc
7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 148x ano 2x ne
8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 77x ano 73x ne
9. Byl(a) jste objednán(a) do ambulance na určitou hodinu? 145x ano 5x ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
66x do 30 min 57x do 1 hod. 14x do 2 hod. 8x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby? 20x ano 21x ne 109x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
68x velmi dobrý 80x dobrý 2x špatný
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 142x ano 0 ne 7x neuvedeno
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 126x ano 20x ne 4x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 150x ano 0x ne
16. Měl(a) jste dostatek času zkonzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 147x ano 3x ne

17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 150x ano 0x ne
18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 149x ano 1x ne
19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 150x ano 0x ne
20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
98x velmi dobrý 52x dobrý 0x špatný
21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
110x velmi dobře 40x dobře 0x špatně
23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 149x ano 1x ne

Připomínky pacientů:

- nedostačující kapacita míst v čekárně – 2x
- lépe plánovat čas při objednání pacientů, aby se zkrátila čekací doba – 4x
- přetopená čekárna – 1x

Spokojenost se službami v interních ambulancích

Celkem vyplněno od pacientů 44 dotazníků.

1. Uveďte Vaše pohlaví: 26x muž 18x žena
2. Uveďte věk: 2x do 30 let 3x 31 – 50 let
28x 51 – 70 let 17x 71 a více
3. Vaše vzdělání: 7x základní 17x vyučen(a)
17x středoškolské 3x vysokoškolské
4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
0x první (vstupní) vyšetření 32x kontrolní vyšetření
8x akutní zhoršení zdravotního stavu 4x preventivní vyšetření
5. Jak jste se objednal/a/ :
27x osobně 17x telefonicky
6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
11x bez objednání 9x do 1 týdne 4x do 1 měsíce 16x více než 1 měsíc
7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 44x ano 0x ne

8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 23x ano 19x ne
9. Byl(a) jste objedнан(a) do ambulance na určitou hodinu? 42x ano 2 ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
39x do 30 min 5x do 1 hod. 0x do 2 hod. 0x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby?
8x ano 1x ne 35x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
24x velmi dobrý 20x dobrý 0x špatný
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 38x ano 0 ne 6x neuvedeno
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 37x ano 7x ne 0x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 44x ano 0x ne
16. Měl(a) jste dostatek času zkonzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 44x ano 0x ne
17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 43x ano 1x ne
18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 43x ano 1x ne
19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 44x ano 0x ne
20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
38x velmi dobrý 6x dobrý 0x špatný
21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
36x velmi dobře 8x dobře 0x špatně
23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 44x ano 1x ne

Připomínky pacientů:

- občas chybí v čekárně v zásobníku pitná voda – 1x

Spokojenost se službami v diabetologické ambulanci

Celkem vyplněno od pacientů 16 dotazníků.

1. Uveďte Vaše pohlaví: 10x muž 6x žena
2. Uveďte věk: 1x do 30 let 1x 31 – 50 let
12x 51 – 70 let 2x 71 a více
3. Vaše vzdělání: 4x základní 9x vyučen(a)
3x středoškolské 0x vysokoškolské
4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
0x první (vstupní) vyšetření 16x kontrolní vyšetření
0x akutní zhoršení zdravotního stavu 0x preventivní vyšetření
5. Jak jste se objednal/a/ :
15x osobně 1x telefonicky
6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
0x bez objednání 7x do 1 týdne 1x do 1 měsíce 6x více než 1 měsíc
7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 16x ano 0x ne
8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 12x ano 4x ne
9. Byl(a) jste objednán(a) do ambulance na určitou hodinu? 16x ano 0x ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
12x do 30 min 4x do 1 hod. 0x do 2 hod. 0x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby? 10x ano 0x ne 6x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
8x velmi dobrý 8x dobrý 0x špatný
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 16x ano 0 ne 0x neuvedeno
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 13x ano 3x ne 0x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 16x ano 0x ne
16. Měl(a) jste dostatek času konzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 16x ano 0x ne

17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 16x ano 0x ne
18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 16x ano 0x ne
19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 16x ano 0x ne
20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
14x velmi dobrý 2x dobrý 0x špatný
21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
12x velmi dobře 4x dobře 0x špatně
23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 16x ano 0x ne
-

Spokojenost se službami v neurologických ambulancích

Celkem vyplněno od pacientů 25 dotazníků.

1. Uveďte Vaše pohlaví: 9x muž 16x žena
2. Uveďte věk: 4x do 30 let 4x 31 – 50 let
8x 51 – 70 let 9x 71 a více
3. Vaše vzdělání: 6x základní 4x vyučen(a)
12x středoškolské 3x vysokoškolské
4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
2x první (vstupní) vyšetření 13x kontrolní vyšetření
8x akutní zhoršení zdravotního stavu 2x preventivní vyšetření
5. Jak jste se objednal/a/ :
15x osobně 10x telefonicky
6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
2x bez objednání 12x do 1 týdne 8x do 1 měsíce 3x více než 1 měsíc
7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 25x ano 0x ne
8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 16x ano 9x ne

9. Byl(a) jste objedná(n)a do ambulance na určitou hodinu? 24x ano 1x ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
20x do 30 min 5x do 1 hod. 0x do 2 hod. 0x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby? 3x ano 1x ne 21x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
17x velmi dobrý 8x dobrý 0x špatný
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 25x ano 0ne 0x neuvedeno
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 16x ano 9x ne 0x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 25x ano 0x ne
16. Měl(a) jste dostatek času zkonzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 25x ano 0x ne
17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 25x ano 0x ne
18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 25x ano 0x ne
19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 25x ano 0x ne
20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
20x velmi dobrý 5x dobrý 0x špatný
21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
20x velmi dobře 5x dobře 0x špatně
23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 25x ano 0x ne

Připomínky pacientů:

- kratší čekací doba – 2x

Spokojenost se službami v anesteziologické ambulanci

Celkem vyplněno od pacientů 21 dotazníků.

Karvinská
hornická
nemocnice a.s.
Akreditované zdravotnické zařízení

1. Uveďte Vaše pohlaví: 10x muž 11x žena
2. Uveďte věk: 0x do 30 let 8x 31 – 50 let
12x 51 – 70 let 1x 71 a více
3. Vaše vzdělání: 0x základní 9x vyučen(a)
9x středoškolské 2x vysokoškolské
4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
18x první (vstupní) vyšetření 2x kontrolní vyšetření
1x akutní zhoršení zdravotního stavu 0x preventivní vyšetření
5. Jak jste se objednal/a/ :
7x osobně 14x telefonicky
6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
1x bez objednání 12x do 1 týdne 7x do 1 měsíce 1x více než 1 měsíc
7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 20x ano 1x ne
8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 8x ano 13x ne
9. Byl(a) jste objednán(a) do ambulance na určitou hodinu? 16x ano 5x ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
10x do 30 min 4x do 1 hod. 0x do 2 hod. 7x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby? 7x ano 1x ne 13x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
7x velmi dobrý 5x dobrý 9x špatný!
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 21x ano 0x ne
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 20x ano 1x ne 0x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 21x ano 0x ne
16. Měl(a) jste dostatek času zkonzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 21x ano 0x ne
17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 21x ano 0x ne

18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 20x ano 0x ne 1x nehod.

19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 20x ano 0x ne 1x nehod

20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
19x velmi dobrý 2x dobrý 0x špatný

21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
19x velmi dobře 2x dobře 0x špatně

23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 21x ano 0x ne

Připomínky pacientů:

- nevyhovující čekárna (zima, průvan, vedle obvod. lékaře, kde chodí nachlazení pac.)
- udělat novou čekárnu, málo míst – 5x

Spokojenost se službami v rehabilitační ambulanci

Celkem vyplněno od pacientů 16 dotazníků.

1. Uveďte Vaše pohlaví: 5x muž 11x žena

2. Uveďte věk: 2x do 30 let 8x 31 – 50 let
6x 51 – 70 let 0x 71 a více

3. Vaše vzdělání: 1x základní 3x vyučen(a)
6x středoškolské 6x vysokoškolské

4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
8x první (vstupní) vyšetření 2x kontrolní vyšetření
6x akutní zhoršení zdravotního stavu 0x preventivní vyšetření

5. Jak jste se objednal/a/ :
11x osobně 5x telefonicky

6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
0x bez objednání 2x do 1 týdne 14x do 1 měsíce 0x více než 1 měsíc

7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 15x ano 1x ne

8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 6x ano 10x ne
9. Byl(a) jste objedнан(a) do ambulance na určitou hodinu? 16x ano 0x ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
15x do 30 min 1x do 1 hod. 0x do 2 hod. 0x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby?
1x ano 0x ne 15x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
12x velmi dobrý 4x dobrý 0x špatný
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 15x ano 1 ne
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 8x ano 8x ne 0x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 14x ano 2x ne
16. Měl(a) jste dostatek času zkonzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 13x ano 3x ne
17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 13x ano 3x ne
18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 12x ano 4x ne
19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 16x ano 0x ne
20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
14x velmi dobrý 2x dobrý 0x špatný
21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
10x velmi dobře 6x dobře 0x špatně
23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 16x ano 0x ne

Připomínky pacientů:

- po operačním zákroku nedostatečné vysvětlení fyziot. cvičení kolene – 1x
 - lepší komunikace lékaře s pacientem (v ordinacích) – 1x
-

Spokojenost se službami v ambulanci preventivní péče

Celkem vyplněno od pacientů 16 dotazníků.

1. Uveďte Vaše pohlaví: 11x muž 5x žena
2. Uveďte věk: 3x do 30 let 4x 31 – 50 let
9x 51 – 70 let 0x 71 a více
3. Vaše vzdělání: 3x základní 9x vyučen(a)
4x středoškolské 0x vysokoškolské
4. Jaký byl důvod Vaší návštěvy?
1x první (vstupní) vyšetření 0x kontrolní vyšetření
0x akutní zhoršení zdravotního stavu 15x preventivní vyšetření
5. Jak jste se objednal/a/ :
12x osobně 4x telefonicky
6. Jak dlouhá byla doba objednání k ambulantnímu vyšetření?
12x bez objednání 4x do 1 týdne 0x do 1 měsíce 0x více než 1 měsíc
7. Našel(a) jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval(a) navštívit? 14x ano 2x ne
8. Bylo Vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance? 1x ano 15x ne
9. Byl(a) jste objednán(a) do ambulance na určitou hodinu? 11x ano 5x ne
10. Jak dlouho jste čekal(a) v čekárně před vstupem do ordinace?
11x do 30 min 5x do 1 hod. 0x do 2 hod. 0x déle než 2 hodiny
11. Pokud jste čekal(a) déle než 2 hod, byl(a) jste informován(a) o důvodech prodloužené čekací doby? 1x ano 0x ne 15x neuvedeno
12. Váš celkový dojem z čekárny?
4x velmi dobrý 12x dobrý 0x špatný
13. Bylo čisto na toaletách ambulance? 16x ano 0 ne
14. Představil se Vám zdrav. personál, který Vás ošetřoval? 10x ano 6x ne 0x neuvedeno
15. Důvěřoval(a) jste lékaři, který Vás vyšetřoval? 13x ano 3x ne
16. Měl(a) jste dostatek času konzultovat svůj zdravotní stav s lékařem? 15x ano 1x ne

17. Byly Vaše dotazy zodpovězeny srozumitelně? 14x ano 2x ne
18. Vysvětlil Vám lékař srozumitelně postup při léčbě? 13x ano 3x ne
19. Bylo v průběhu ošetření respektováno Vaše soukromí? 16x ano 0x ne
20. Jak hodnotíte přístup ambulantní sestry, fyzioterapeuta, laboranta.
10x velmi dobrý 6x dobrý 0x špatný
21. Jak hodnotíte celkovou péči, která Vám byla poskytnuta.
9x velmi dobře 7x dobře 0x špatně
23. Navštívíte v případě potřeby opět tuto ordinaci? 16x ano 0x ne

V Karviné dne 5. 4. 2011

Zpracovala Vajglová Pavlína