

2017

# Kvalitativní výzkum šetření spokojenosti ambulantních pacientů

Termín šetření: říjen 2017

Šetření proběhlo formou rozhovoru s pacienty v ambulantním provozu, kde měli pacienti při minulém šetření připomínky.

## Oblasti otázek:

### 1) Přístup personálu (lékař, sestra)

*Věnoval Vám lékař dostatek času?*

*Byly zodpovězeny všechny vaše otázky?*

*Měl jste pocit, že se vám lékař plně věnoval?*

*Co by mohl lékař zlepšit? Co by mohla zlepšit sestra?*

### 2) Předávání informací

*Byly pro vás informace předané sestrou srozumitelné?*

*Narazil/a jste na nějaký problém v komunikaci se sestrou/lékařem?*

### 3) Objednávání, čekání

*Byl jste objednán předem?*

*Využil jste objednání online? Proč ano/ne?*

*Přišlo vám čekání příliš dlouho nebo přiměřené?*

#### 4) Prostředí nemocnice

*Jak na vás působí prostředí nemocnice?*

*Co byste vylepšili?*

*Co by vám zpříjemnilo pobyt?*

#### 5) Celková spokojenost?

*Řekl/a byste, že jste celkově s návštěvou v nemocnici spokojen?*

*Co je hlavním důvodem případné nespokojenosti?*

#### 6) Osobní informace (věk, vzdělání, pohlaví)

#### Celková spokojenost vyplývající z rozhovorů:

