

V P R A Š A L N I K

Spoštovana pacientka, spoštovani pacient,

pred vami je vprašalnik, s katerim želimo ugotoviti, v kolikšni meri ste **zadovoljni z nekaterimi vidiki kakovosti vaše zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti**. Vaši iskreni odgovori nam bodo **v pomoč**, da bo naše delo **še bolj prilagojeno** vašim potrebam in pričakovanjem. Anketa je anonimna, njeno izpolnjevanje vam bo vzelo **5 minut časa**. **Označite za vas najustreznejši odgovor oziroma ga dopišite, če je to potrebno**. Svoje zadovoljstvo z obravnavo izrazite tudi na slikovni lestvici. Če ne morete sami izpolniti vprašalnika, vam lahko pomagajo tudi vaš svojec oziroma tisti, ki ga prosite za pomoč.

1. Vprašalnik izpolnjujem kot: pacient svojec drugo: _____

2. Moja obravnava je potekala v (dopišite, v kateri ambulanti/enoti/oddelku):






- ambulanti/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.) _____
- specialistični ambulanti (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.): _____
- bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center): _____
- zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo _____
- drugo: _____

3. Status izvajalca: javni zasebni s koncesijo ne vem






4. Moja obravnava pri tem izvajalcu je bila: načrtovana
 nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico)

5. MOJA SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA JE:

(povprečna skupna ocena tega, kar ste videli in doživeli v času obravnave)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|---------------------------|
| ZELO SLABO (1) (-) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ODLIČNO (5) (+) |
|  |  |  |  |  | | |

6. MOJO OBRAVNAVO PRI TEM IZVAJALCU OCENJUJEM KOT:

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|---------------------------|
| ZELO SLABO (1) (-) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ODLIČNO (5) (+) |
|  |  |  |  |  | | |

7. Koliko časa je trajalo od vašega prihoda v ustanovo oziroma od naročenega termina do dejanskega začetka obravnave pri zdravstvenih delavcih?

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> nič nisem čakal | <input type="checkbox"/> manj kot pol ure | <input type="checkbox"/> od pol do 1 ure | <input type="checkbox"/> od 1 do 2 uri | <input type="checkbox"/> več kot dve uri |
|--|---|--|--|--|

OBRNI! →

8. Kako ste bili zadovoljni z nekaterimi elementi kakovosti vaše obravnave? Označite ustrezno številko glede na legendo:

| | | | | | |
|---------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|---|
| 1 - sploh ne | 2 - večinoma ne | 3 - delno | 4 - večinoma da | 5 - v celoti da | 0 – ne morem oceniti, ni relevantno zame |
|---------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|---|

| | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo? (naročanje, informacije glede priprave na poseg itd.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2. | So informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu? (ordinacijski čas, informacije za svojce, itd.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 3. | So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 4. | Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb, pohval? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 5. | So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 6. | Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša obravnava? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 7. | Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 8. | So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 9. | Ste bili vključeni v odločanje o vaši obravnavi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 10. | Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 11. | Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo obravnavo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 12. | Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 13. | Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 14. | So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 15. | Ali je dostop do izvajalca dobro urejen? (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 16. | Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |

9. Priložnosti za izboljšanje vidim predvsem na področju (lahko označite več področij):

- prostor in oprema
 odnos do pacientov
 varnost pacientov
 ugled in družbena odgovornost
 organizacija dela
 sodelovanje zaposlenih
 izidi obravnave
 drugo: _____

10. Moji demografski podatki:

| | | | |
|--|--|--|---|
| 1. Spol: | <input type="checkbox"/> moški | <input type="checkbox"/> ženska | |
| 2. Starost: | <input type="checkbox"/> 0 do 15 let <input type="checkbox"/> 16 do 25 let | <input type="checkbox"/> 26 do 45 let <input type="checkbox"/> 46 do 65 let | <input type="checkbox"/> 66 do 85 let <input type="checkbox"/> nad 85 let |
| 3. Raven izobrazbe | <input type="checkbox"/> osnovna šola ali manj <input type="checkbox"/> poklicna šola (III., IV. st.) | <input type="checkbox"/> srednja šola <input type="checkbox"/> višja, visoka strokovna | <input type="checkbox"/> spec., univerzitetna, strokovni magisterij <input type="checkbox"/> znanstveni magisterij, doktorat |
| 4. Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev | <input type="checkbox"/> redko, do 1 ali 2 letno <input type="checkbox"/> občasno, nekajkrat letno | <input type="checkbox"/> pogosto, mesečno <input type="checkbox"/> zelo pogosto, tedensko | |

Datum izpolnitve vprašalnika: _____

Mesec/leto zaključka vaše obravnave (če izpolnjujete vprašalnik kasneje): _____

Dodatno sporočilo (ne vpisujte osebnih podatkov): _____

Izpolnjeni vprašalnik oddate na označenem mestu v zavodu. Povezava do vprašalnika v e-obliki je dostopna na spletni strani zavoda, na portalu zVem in spletni strani Ministrstva za zdravje.

Hvala za sodelovanje!