

Zadeva: Navodila za izvedbo ankete o zadovoljstvu pacientov v (R)ADM 2018

Pred vami so ankete, ki jih boste delili pacientom tako, da boste anketo dali pacientu, ki je v letu 2018 **vsaj enkrat obiskal diplomirano medicinsko sestro in vsaj enkrat zdravnika družinske medicine**. **Skupno boste razdelili 10 anket** (10 izpolnjenih anket na eno referenčno ambulanto). Na vse ankete obvezno dodajte žig vaše ambulante. Z razdeljevanjem začnite po eni uri dela (ne dajte takoj zjutraj prvemu pacientu). Vsakega, ki mu boste dali anketo, lepo prosite, če jo lahko izpolni, ker želimo izmeriti utrip zadovoljstva pacientov z delom (referenčnih) ambulant družinske medicine. Že vnaprej mu povejte, da izpolnjevanje ankete ni obvezno. **Poudarite, da je anketa anonimna in ga lepo prosite za sodelovanje**. Če ne želi sodelovati, mu ankete ni treba vsiljevati, ampak k sodelovanju povabite naslednjega. Izpolnjene ankete naj pacienti vrnejo vam v ambulanto ali dajo v nabiralnik (škatlo), ki jo lahko v ta namen pripravite v čakalnici, ali dajo v nabiralnik za pripombe in pritožbe. Izpolnjene ankete pošljite po pošti na naslov Nacionalni inštitut za javno zdravje, Trubarjeva cesta 2, 1000 Ljubljana (Projektna pisarna referenčne ambulante) do 31. 12. 2018.

V nadaljevanju je primer nagovora za pacienta, ki ga lahko uporabite ob razdeljevanju anket.

Menimo, da ste Vi, bolnik, zelo pomemben udeleženec zdravstvene oskrbe. Radi bi upoštevali vaše mnenje pri izboljšanju kakovosti oskrbe v našem zavodu. Vaš zdravnik in diplomirana medicinska sestra sta se strinjala, da vas lahko prosimo, da izpolnite ta vprašalnik. Vi ste eden izmed izbranih bolnikov, ki jih prosimo za mnenje. Prosimo, da ogovorite na vsa vprašanja.

Podatki, ki nam jih boste zaupali, bodo ostali anonimni in jih bomo uporabili samo za raziskovalne namene. Če ne želite sodelovati v raziskavi, ali imate kakršnekoli druge zadržke, vrnite neizpolnjeno anketo na priloženi naslov ali Vašemu zdravniku.

V tem vprašalniku Vas prosimo, da ocenite kakovost oskrbe, ki ste je bili Vi deležni v (referenčni) ambulanti družinske medicine (pri zdravniku, ambulantni (srednji) ali diplomirani medicinski sestri) v zadnjih 12 mesecih.

Vse podatke, ki nam jih boste dali, bomo obravnavali zaupno. Ker je anketa anonimna, Vas ne sprašujemo po Vašem imenu, zato se Vam ne moremo osebno zahvaliti in se Vam zato zahvaljujemo že vnaprej.

Prosimo, da se prepričate, ali ste odgovorili na vsa vprašanja in da pri vsakem vprašanju označite samo en odgovor.

Prosimo, vprašalnik vrnite ambulantni medicinski sestri.

Lepo pozdravljeni!

Projektna pisarna
Referenčne ambulante družinske medicine