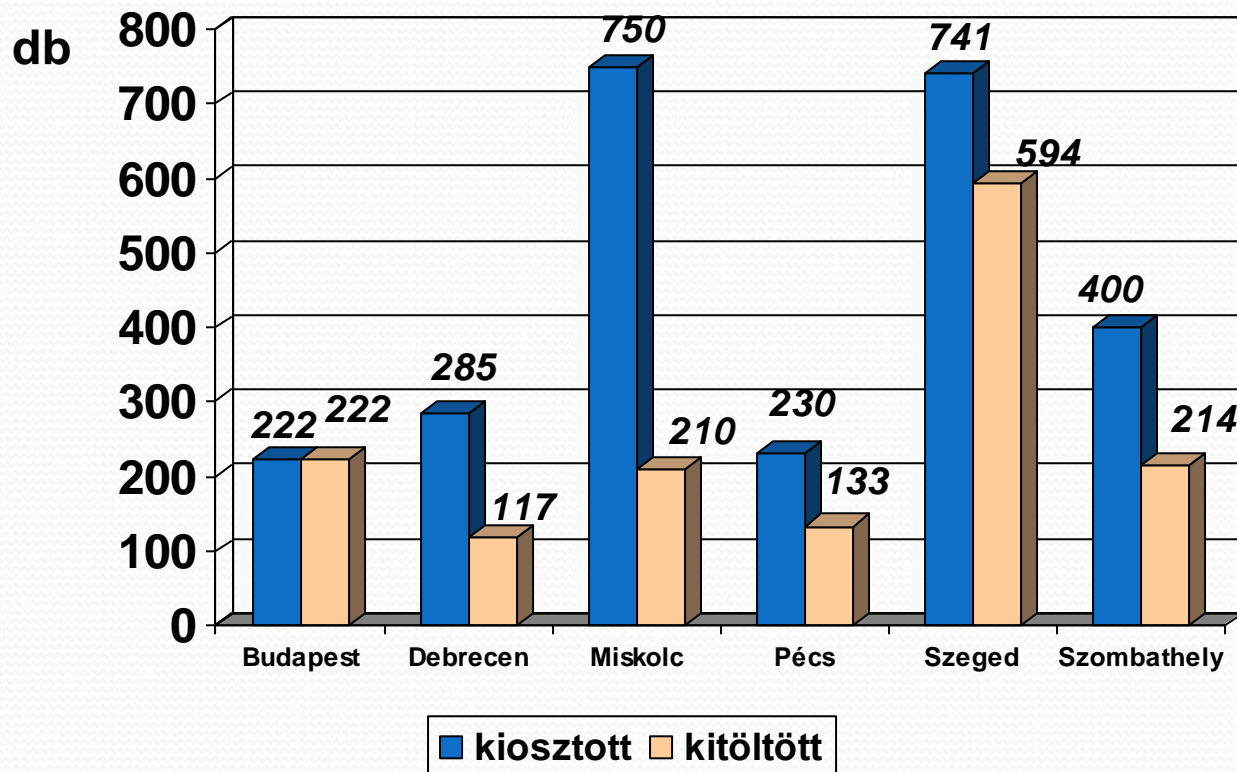


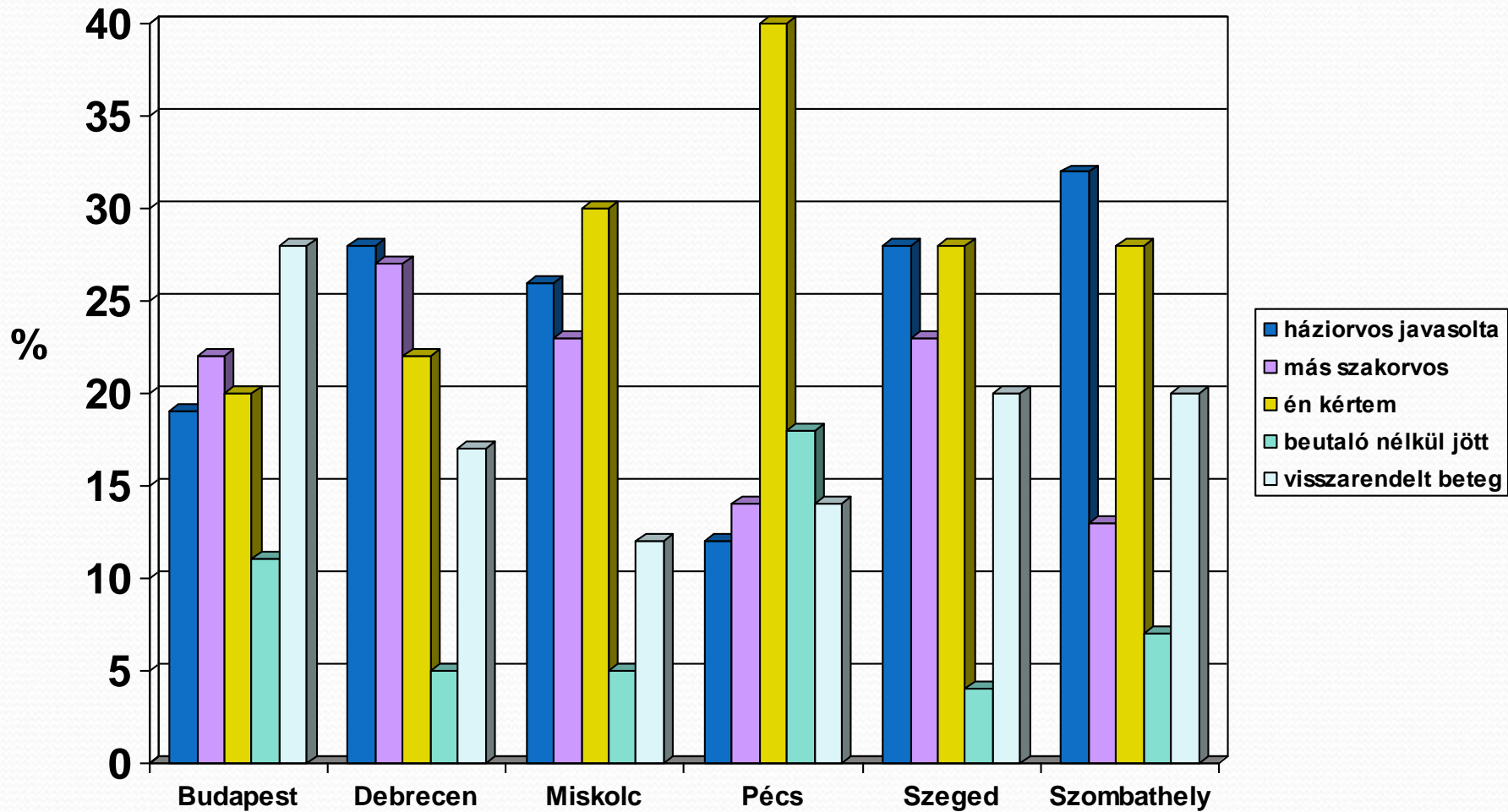
Betegelégedettségi vizsgálat

Járóbetegellátás
2012. november

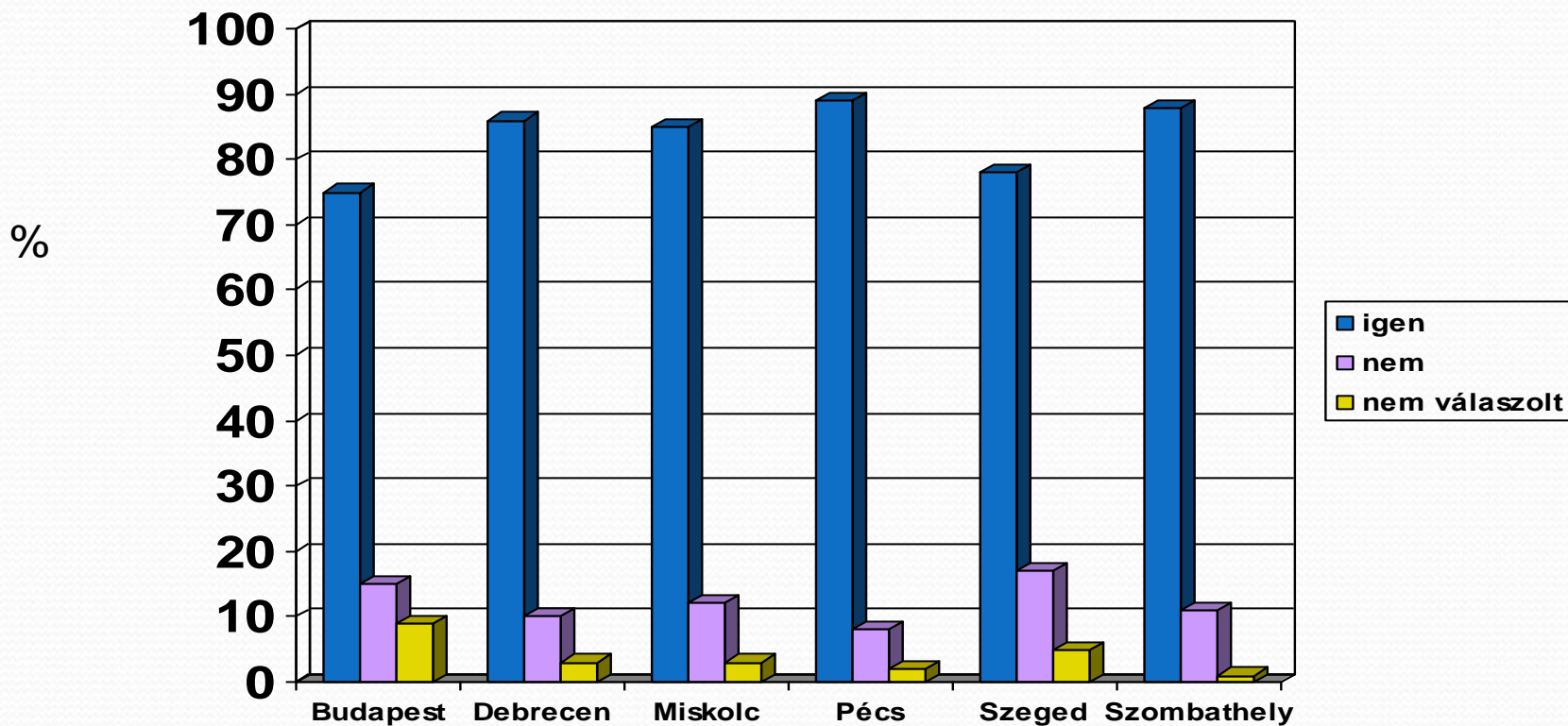
Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya



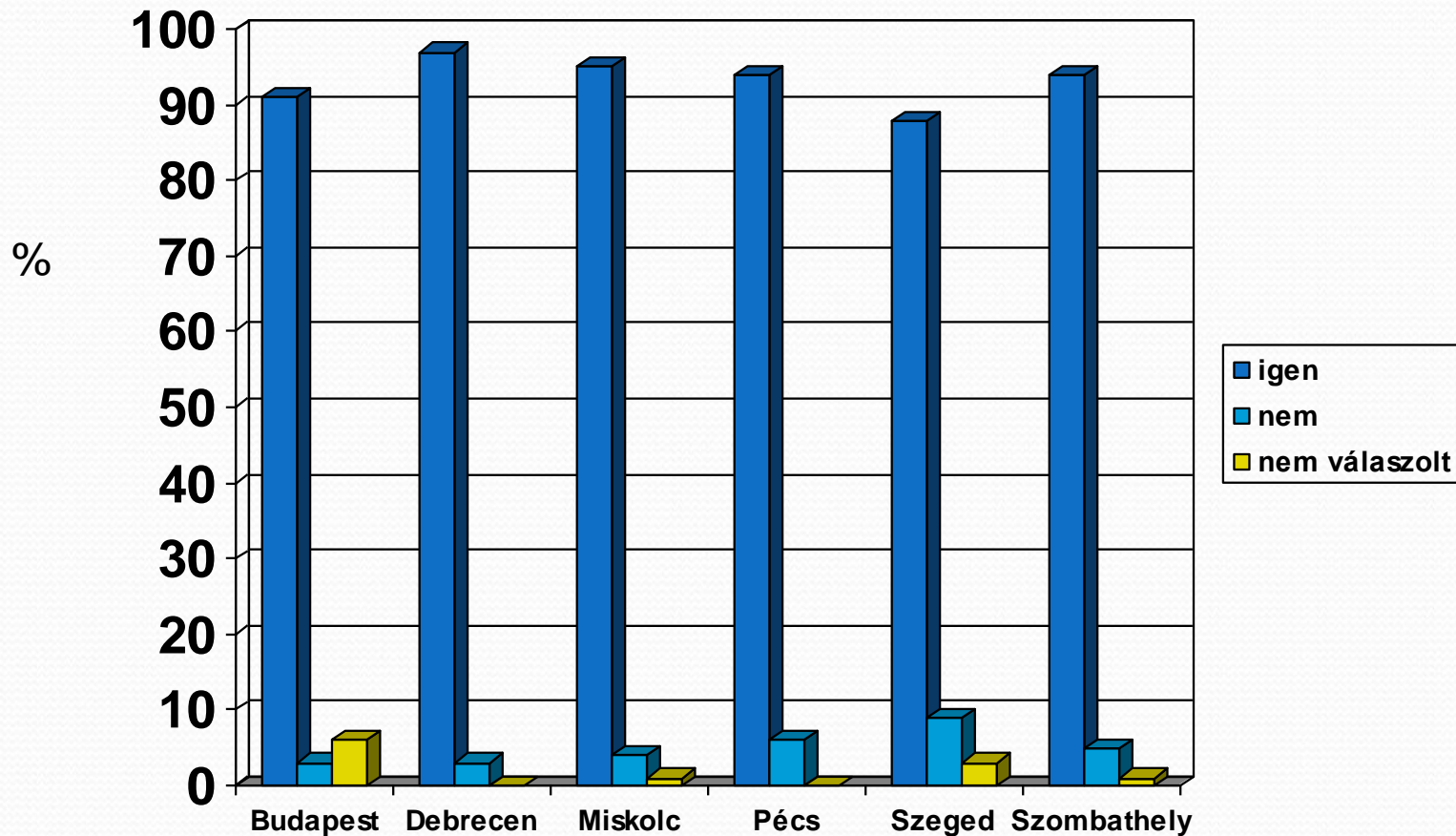
Hogyan került a rendelőintézetbe?



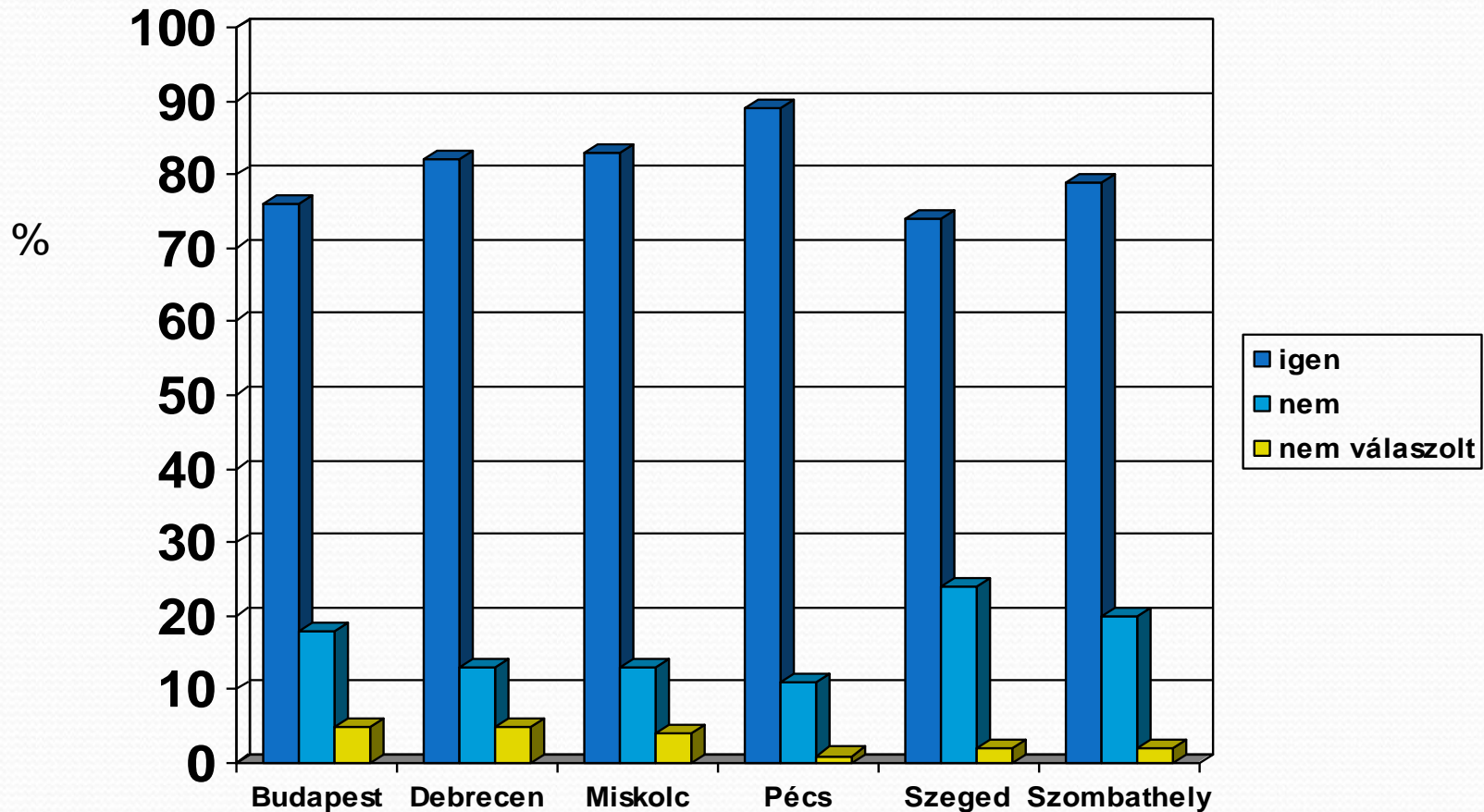
Érzékeli-e a betegfogadási lista előnyeit?



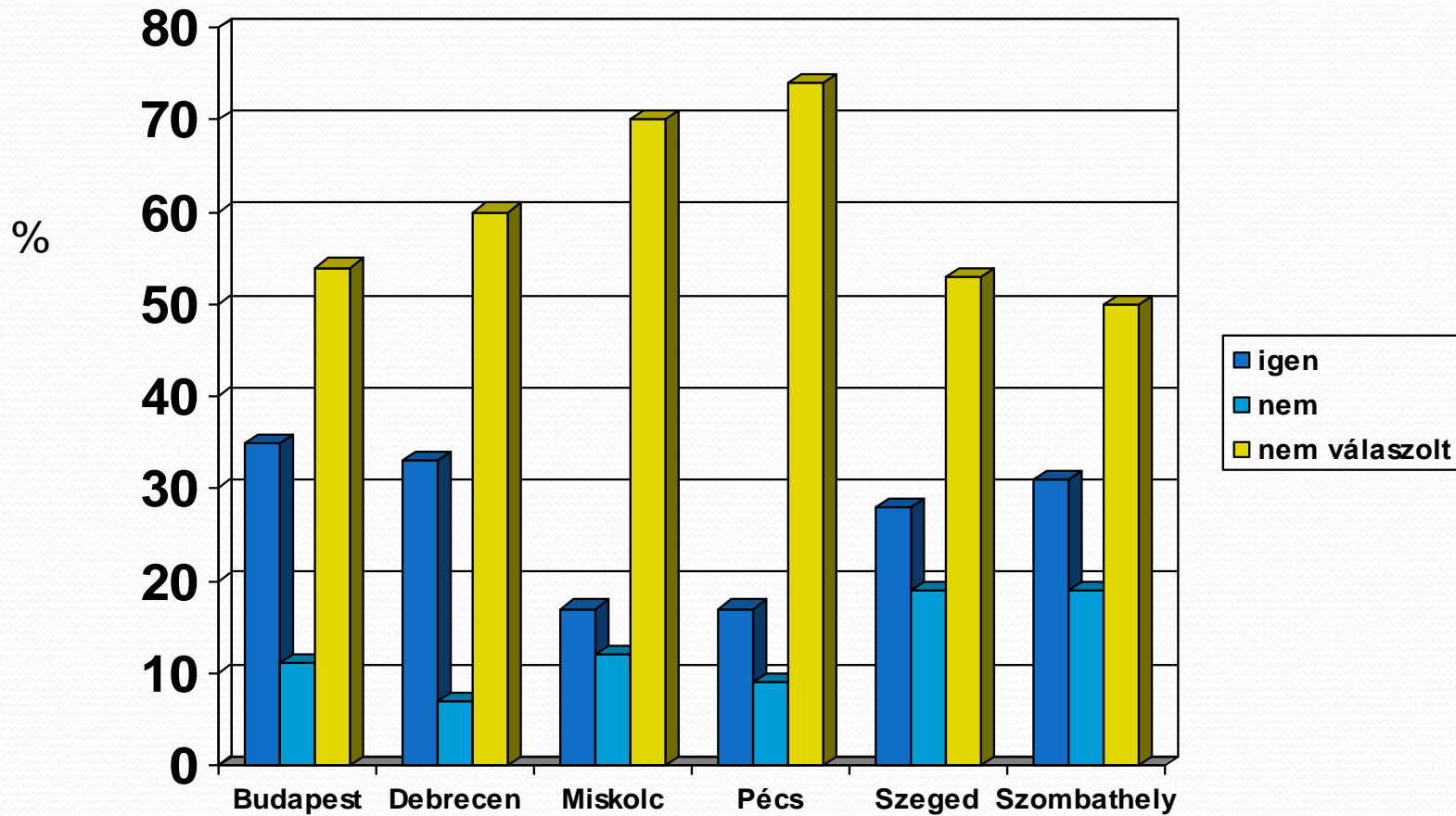
Figyelembe vették-e az igényeit az előjegyzéskor?



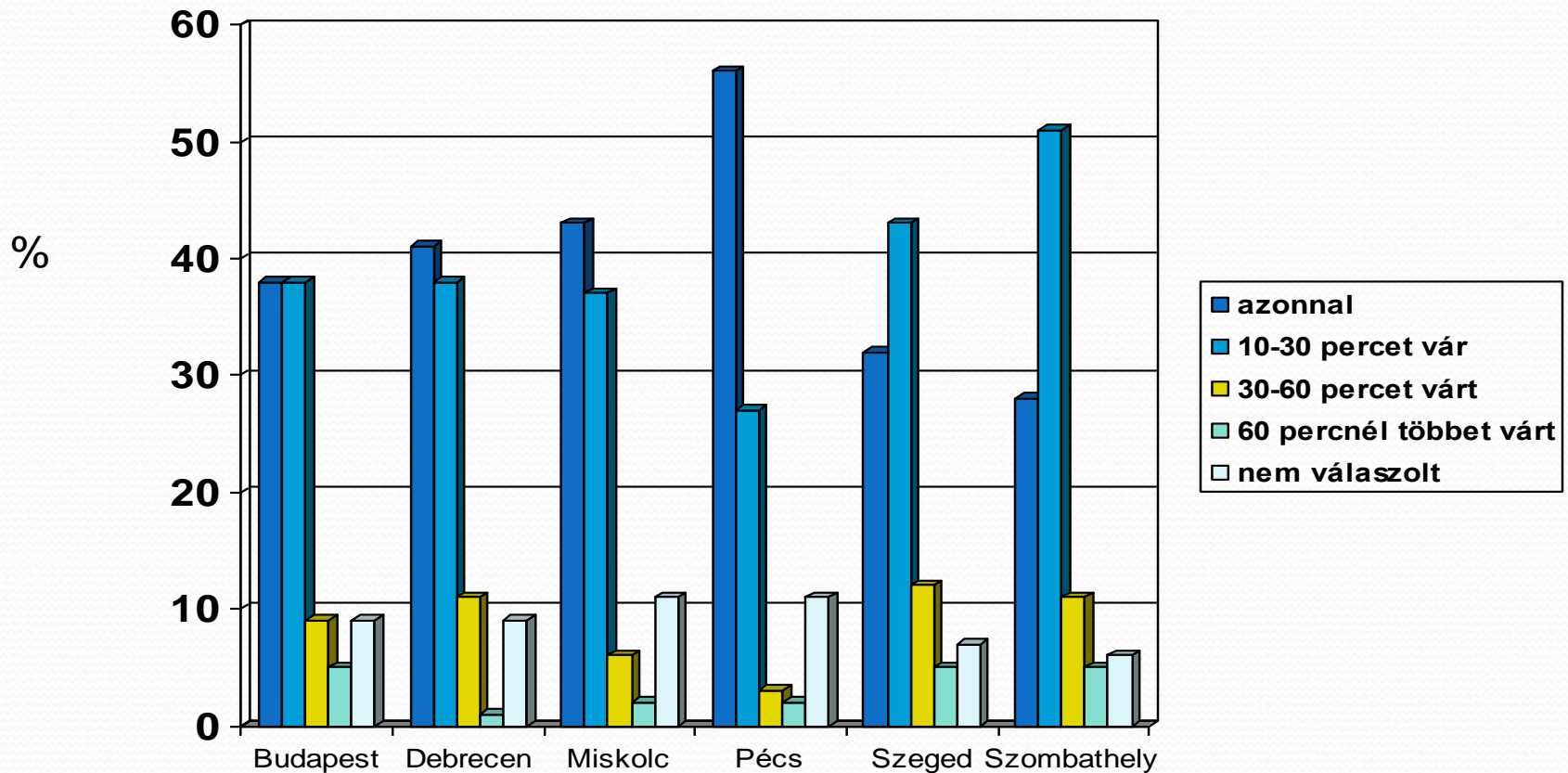
Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?



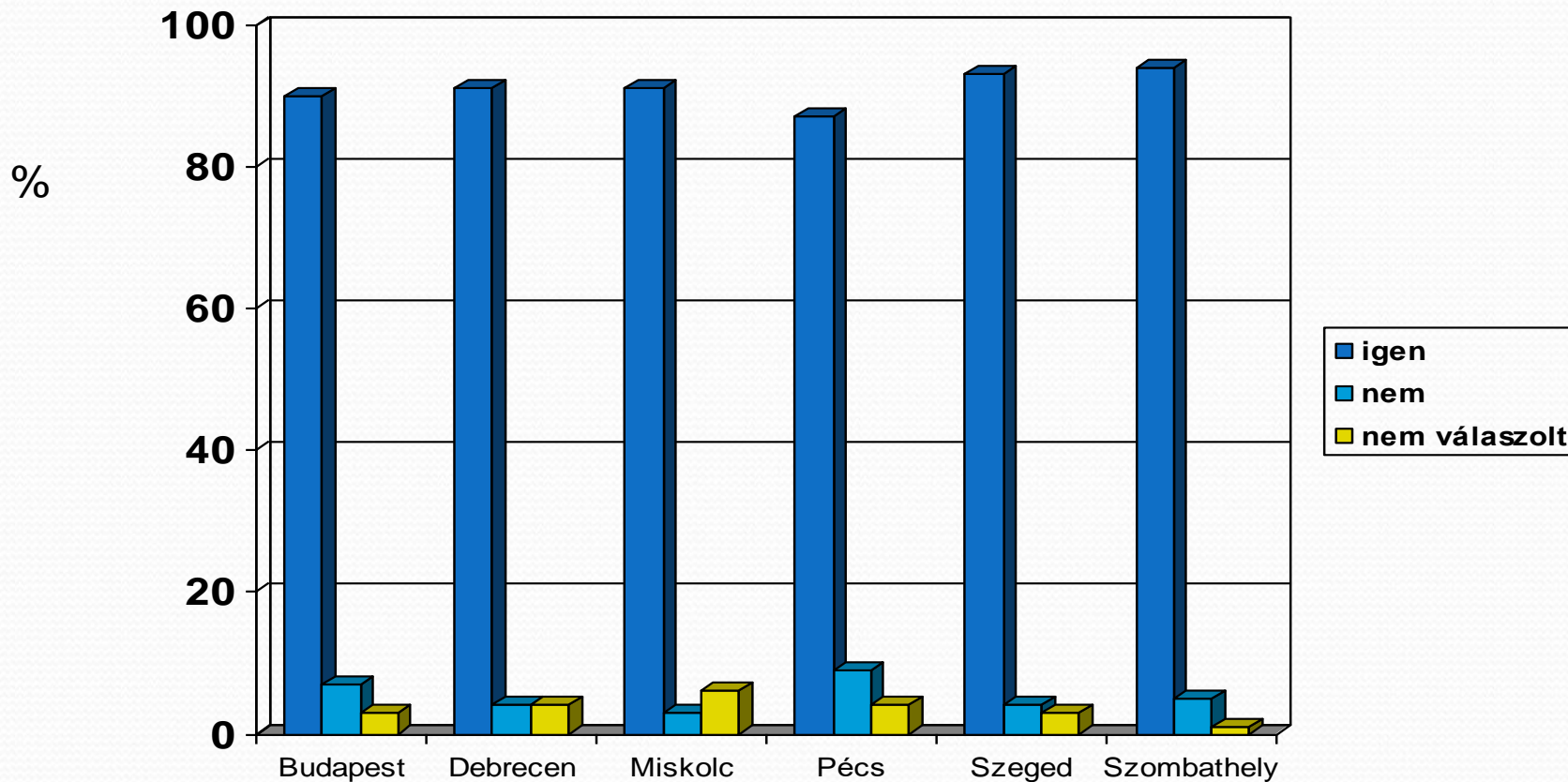
Tájékoztatták-e a késedelem okáról?



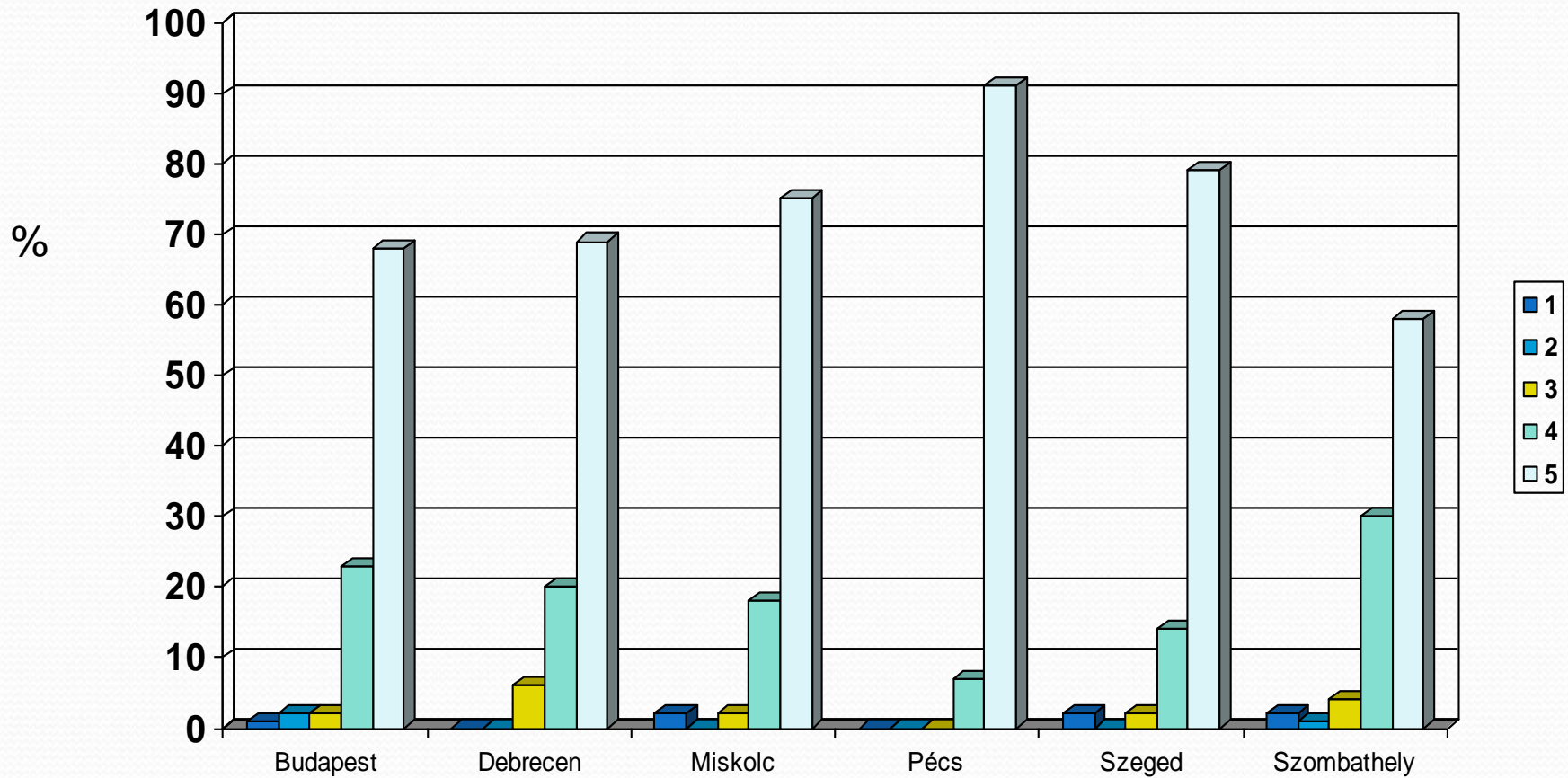
Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest?



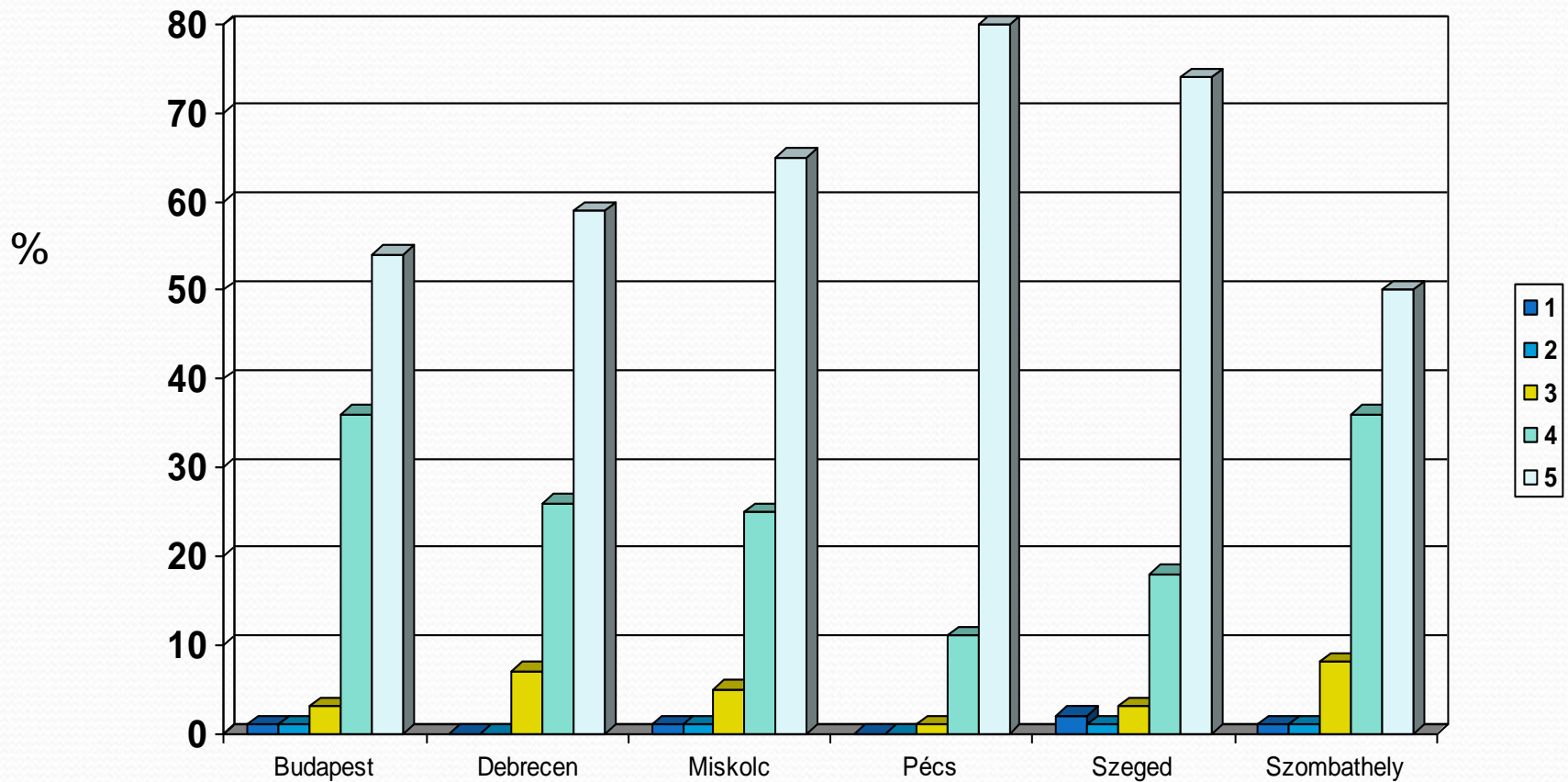
A betegfelvételi irodán elegendő információt kaptt-e a szakrendelés helyéről, az ellátás körüli teendőkről (behívás, korábbi betegdokumentáció, stb...)?



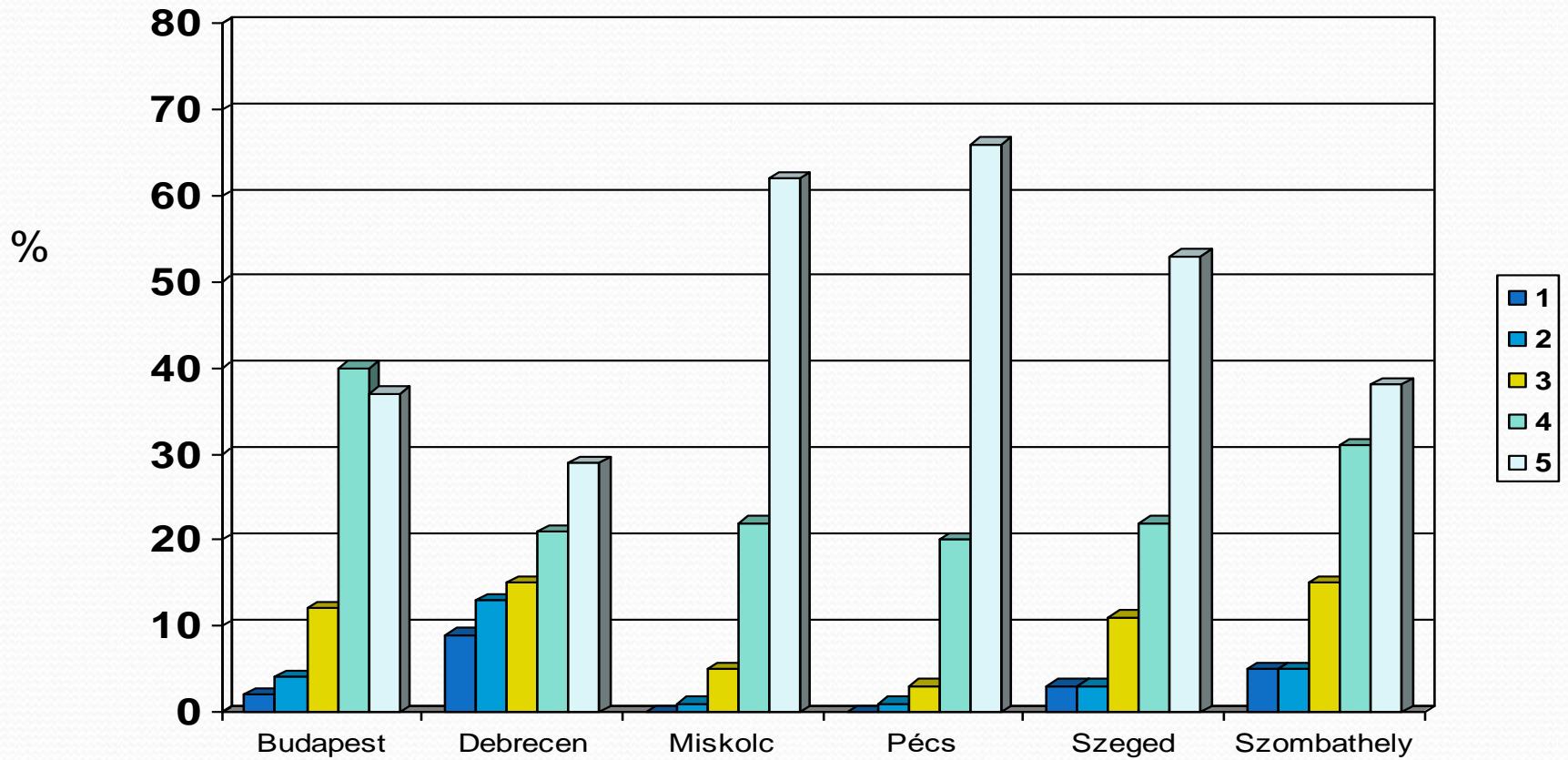
Rendelők tisztasága



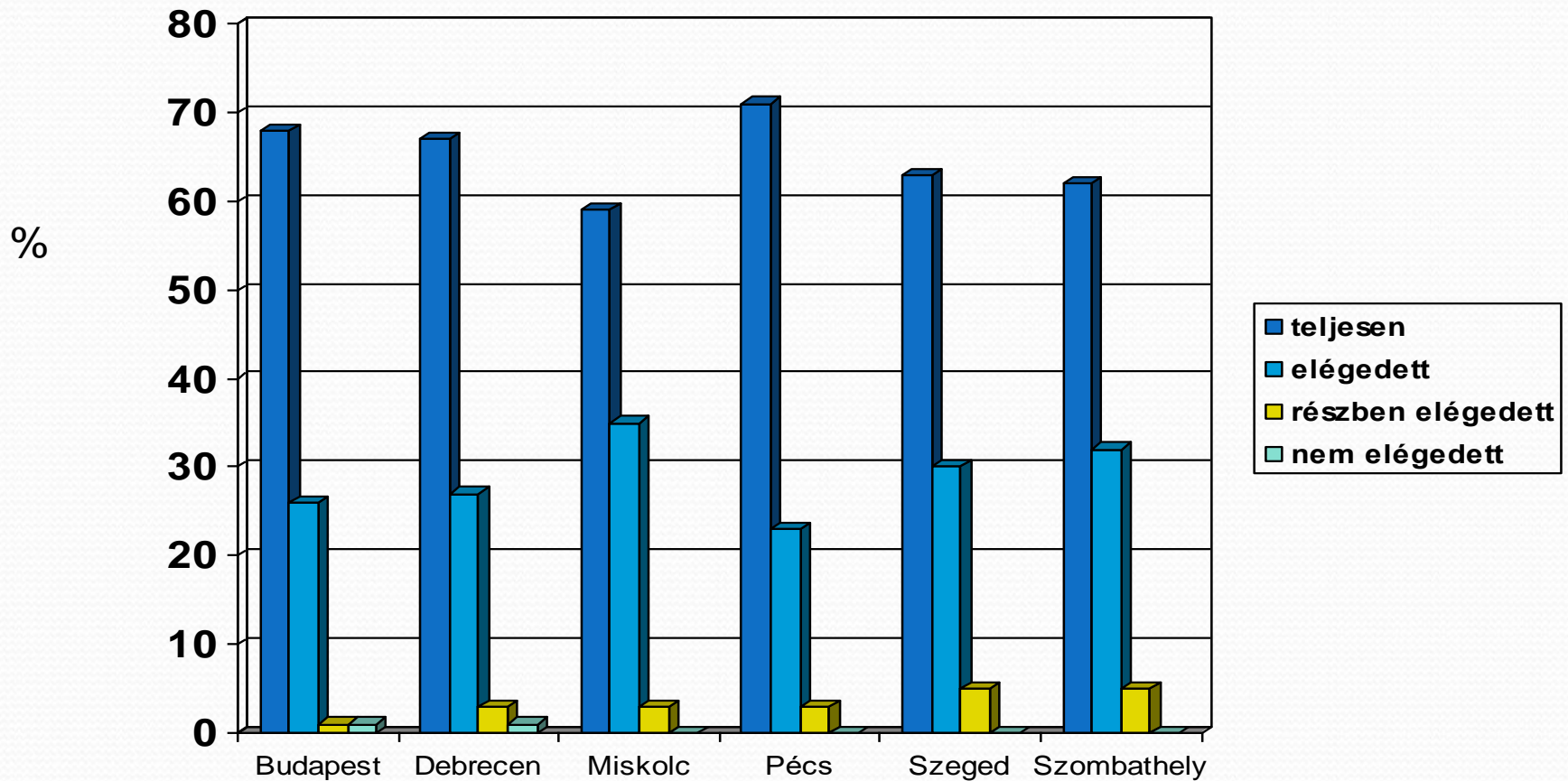
Várók, folyosók tisztasága



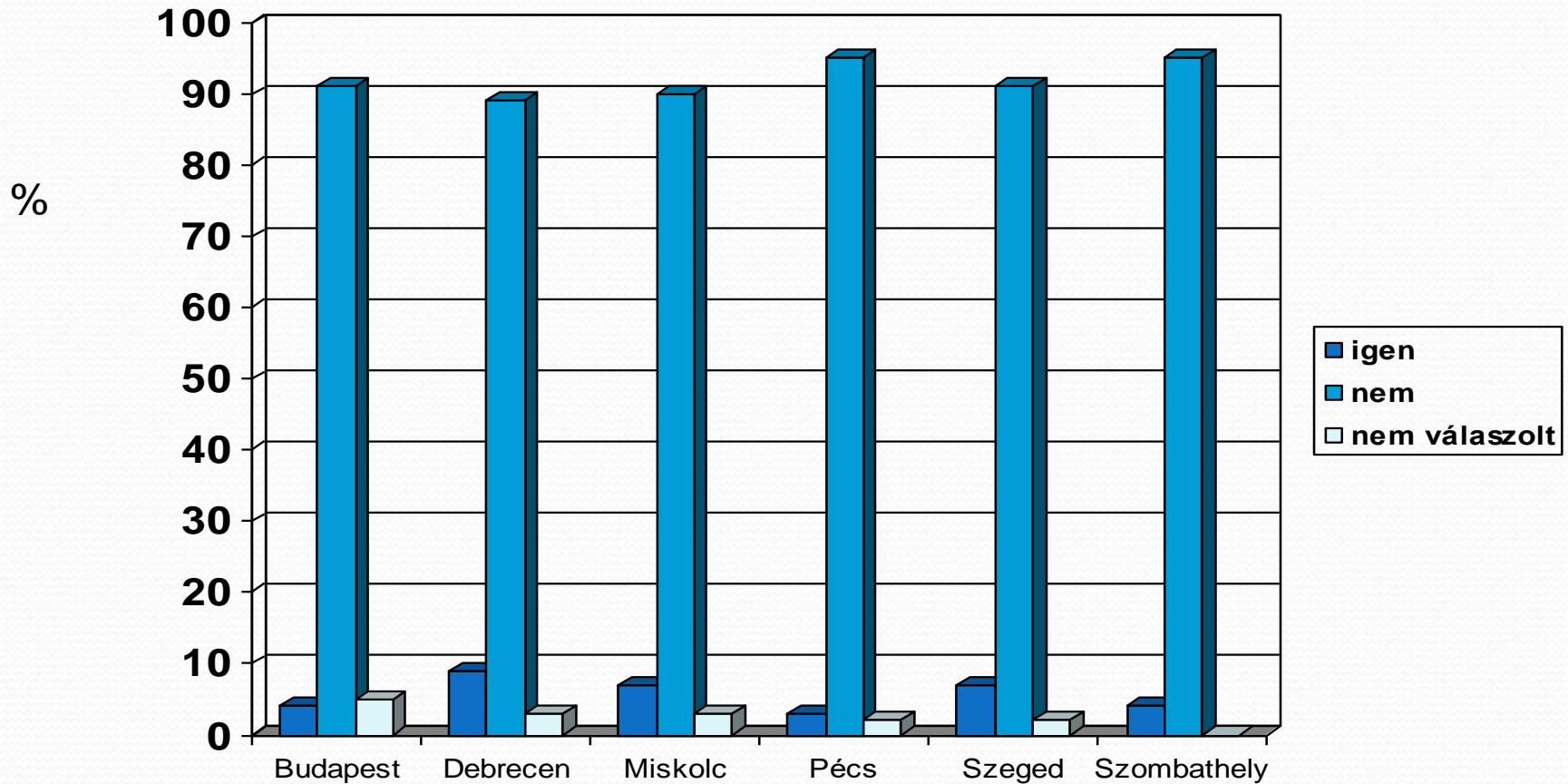
Mellék helyiségek tisztasága



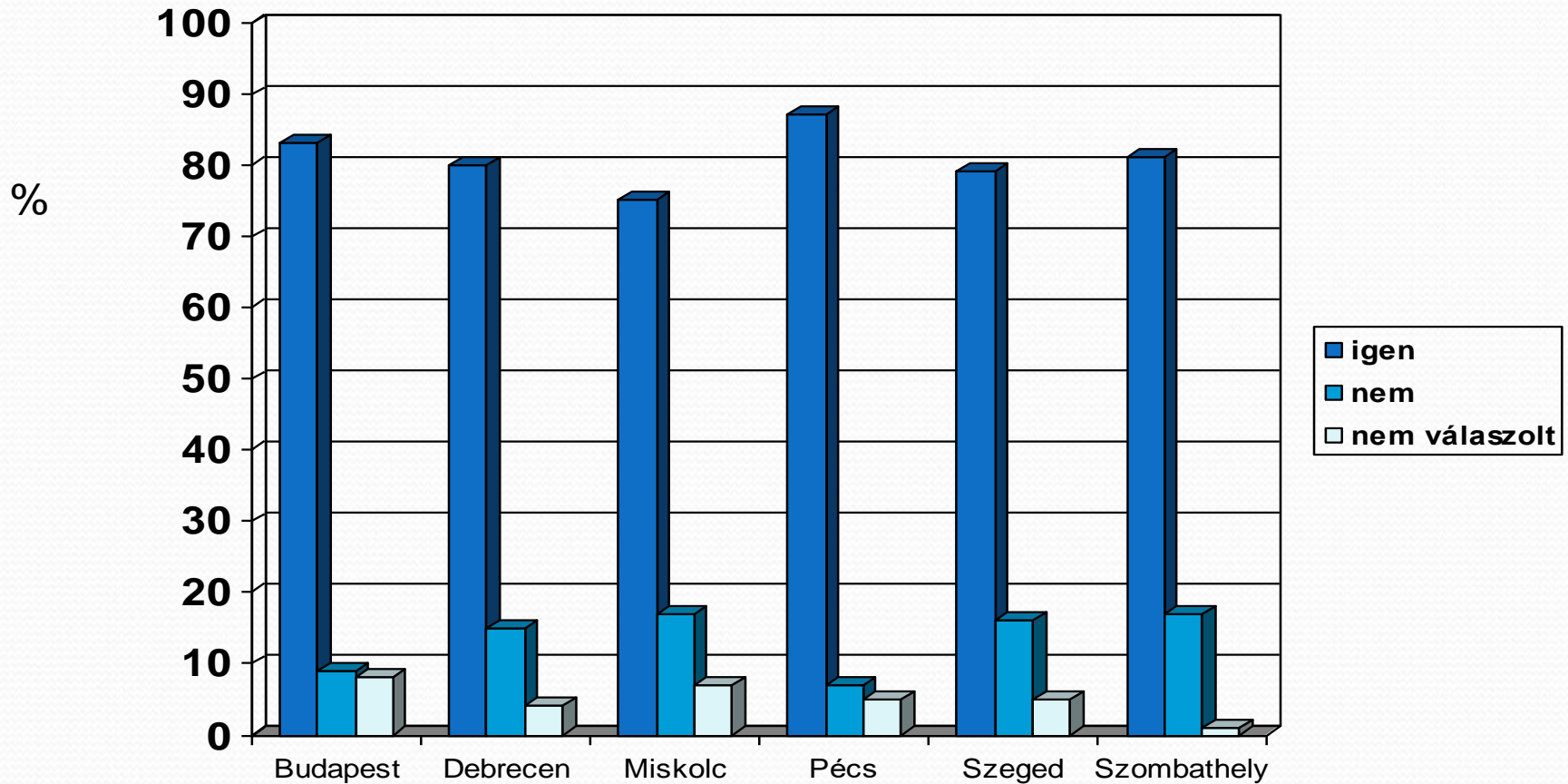
Mennyire elégedett az orvosi ellátással?



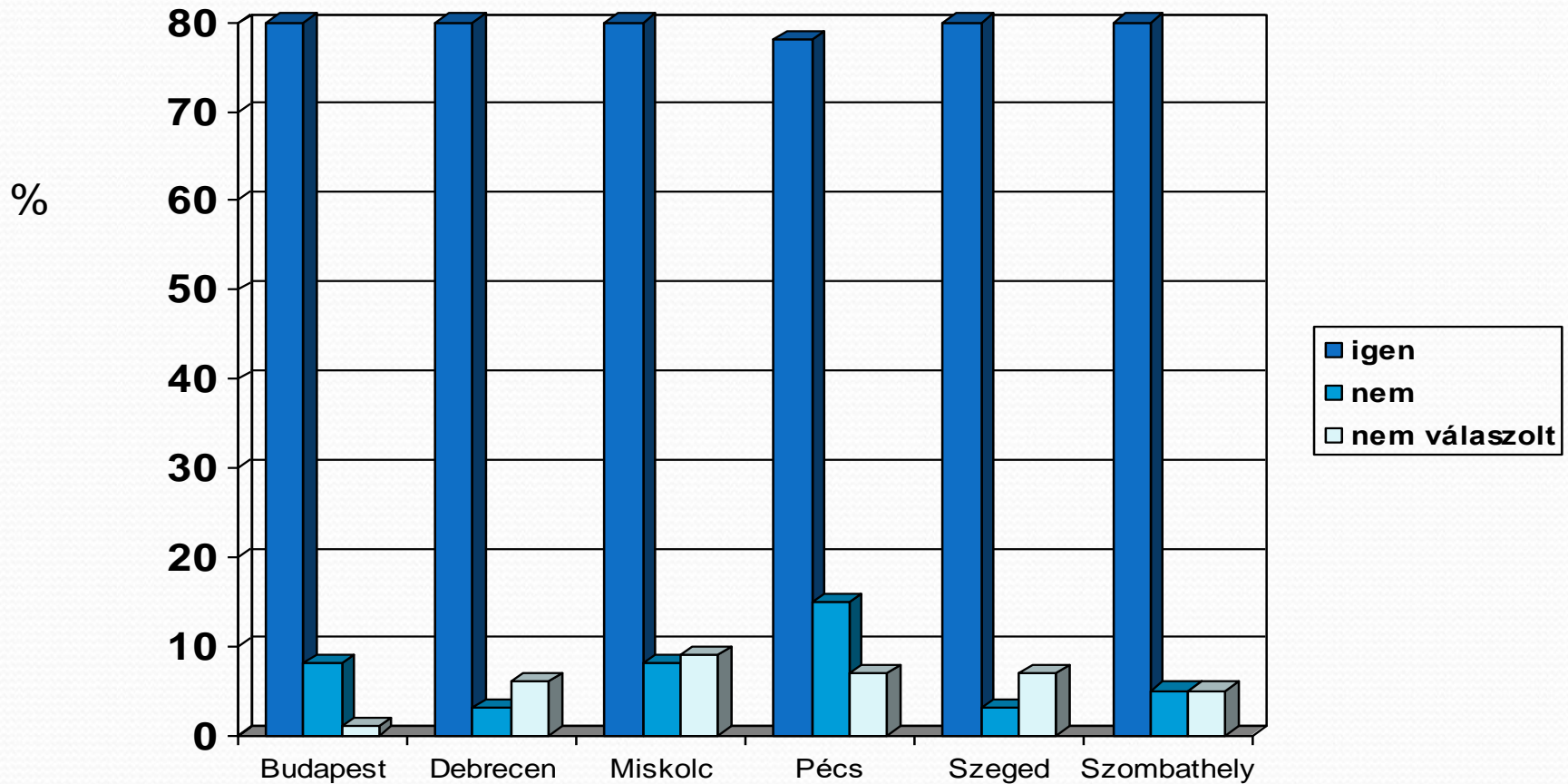
A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



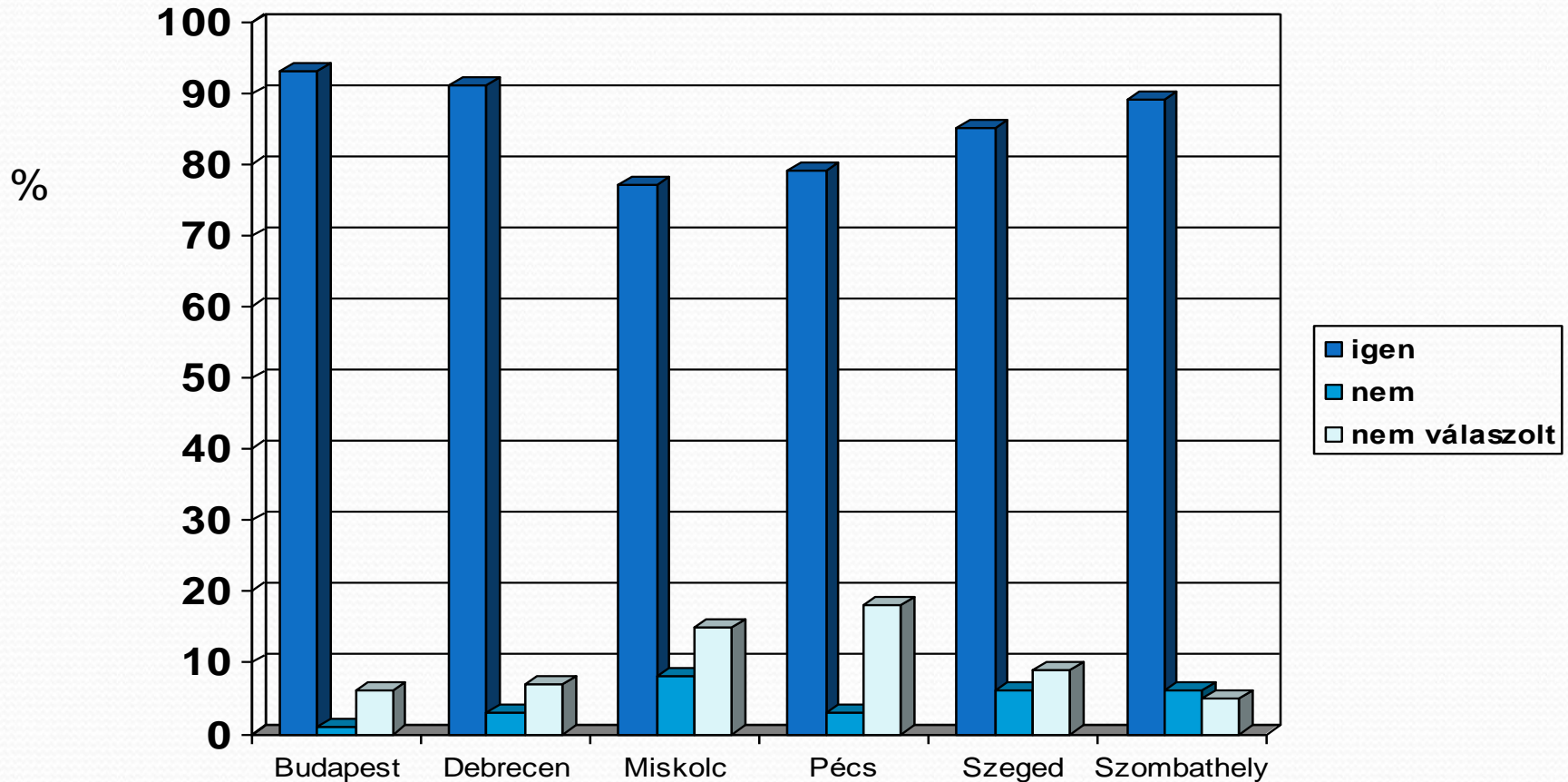
A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott-e a betegségéről?



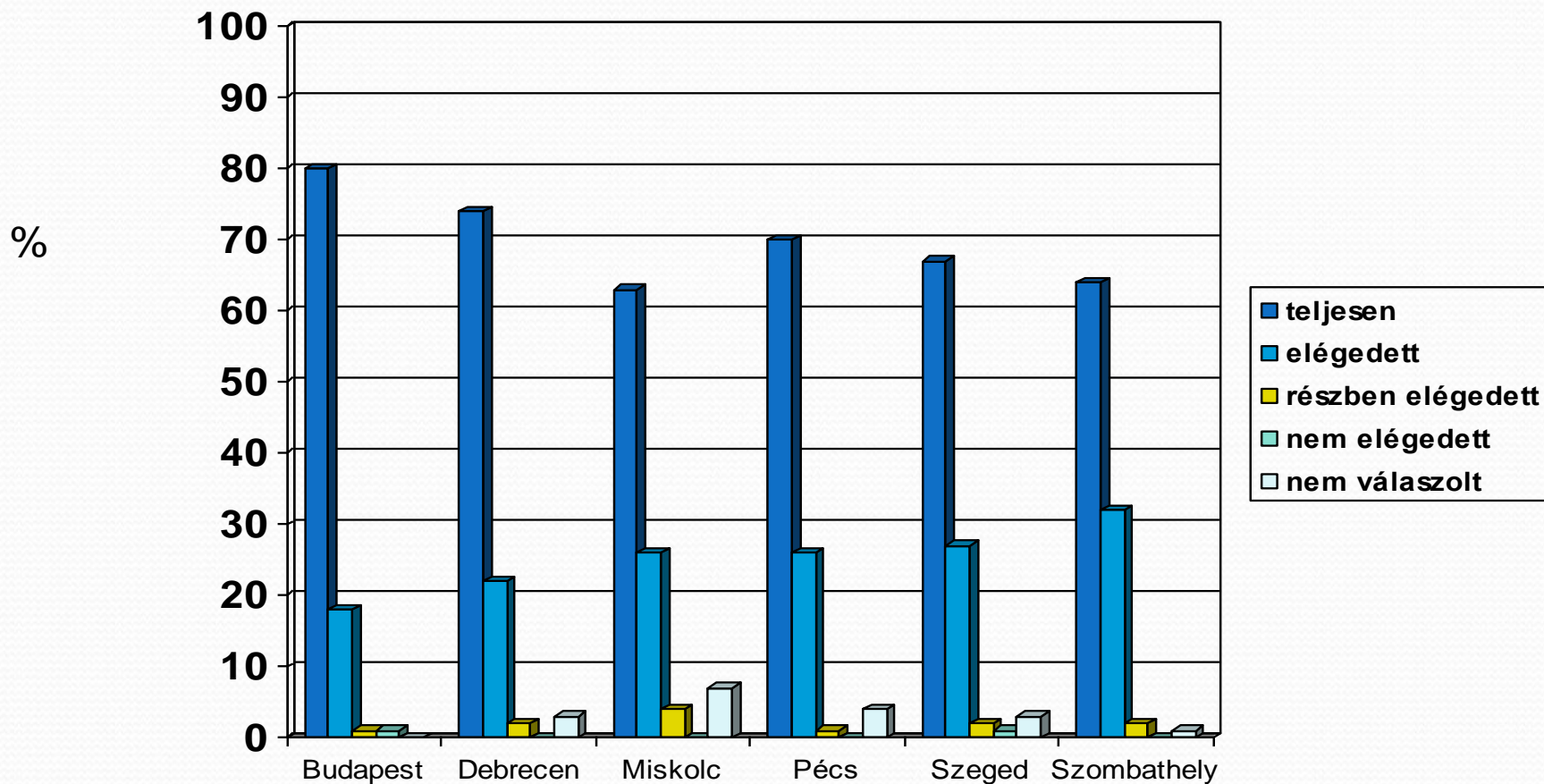
A vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt (ambuláns lap, lelet)?



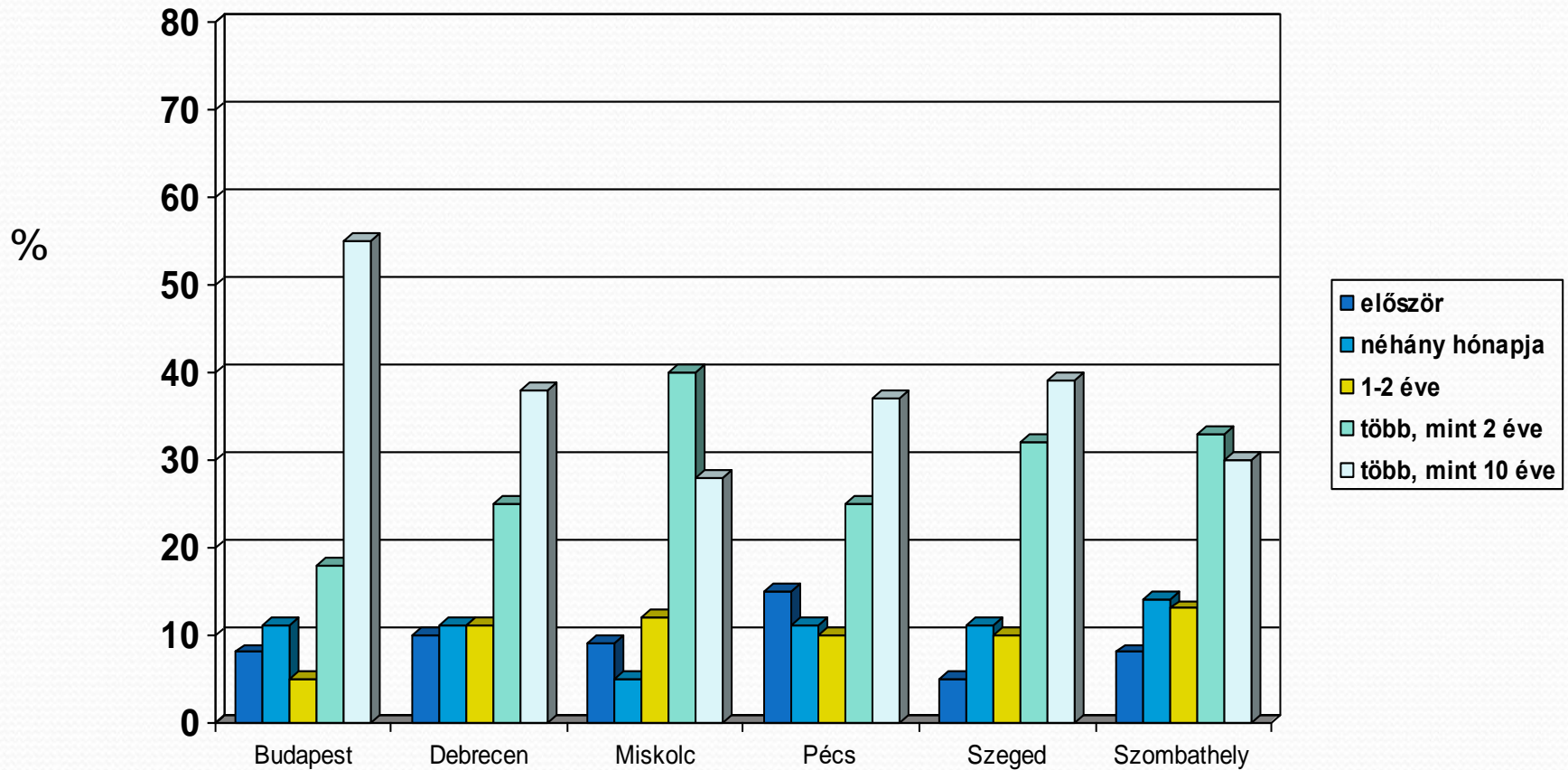
Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, lelet az Ön számára?



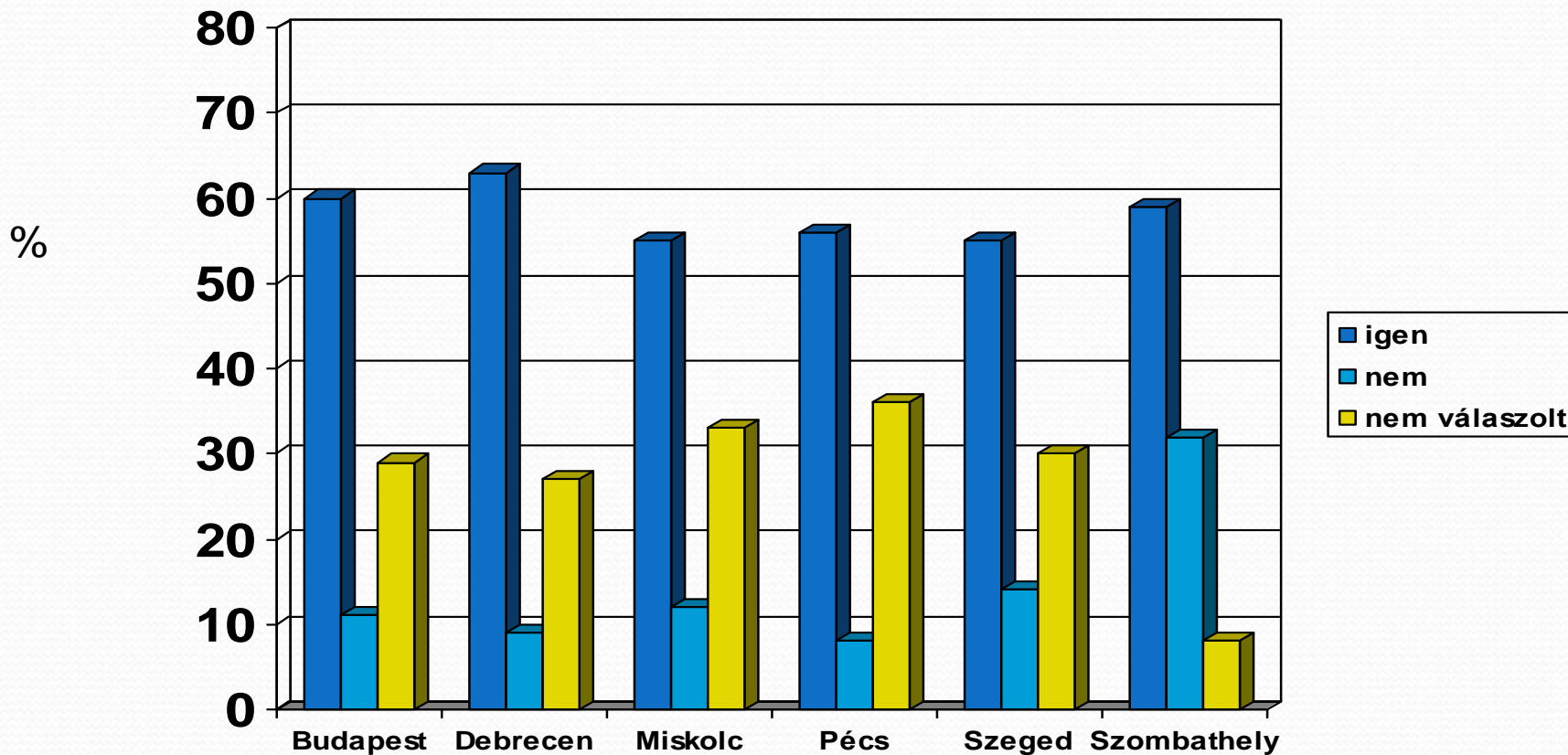
Mennyire elégedett az asszisztensekkel?



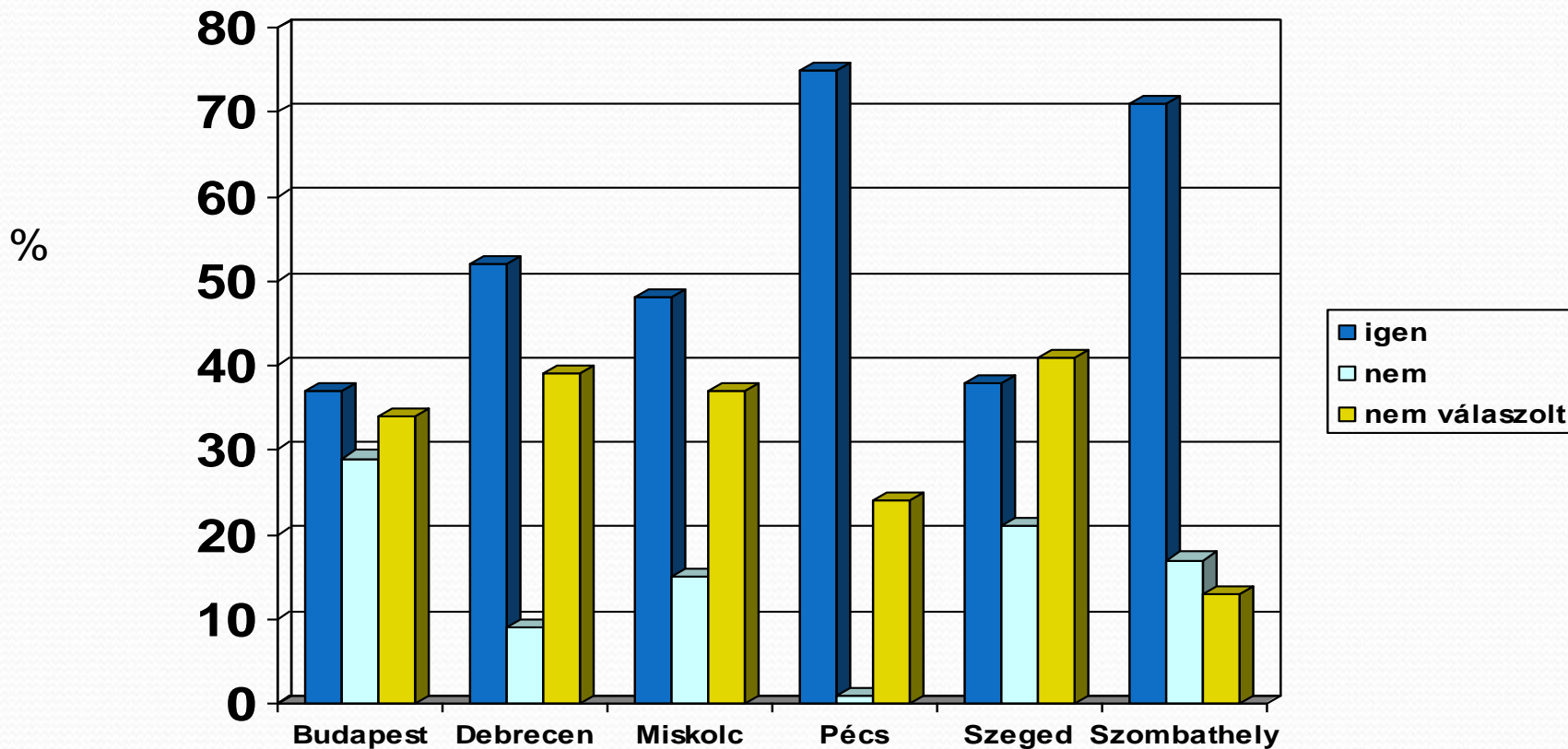
Mióta jár a rendelőintézetbe?



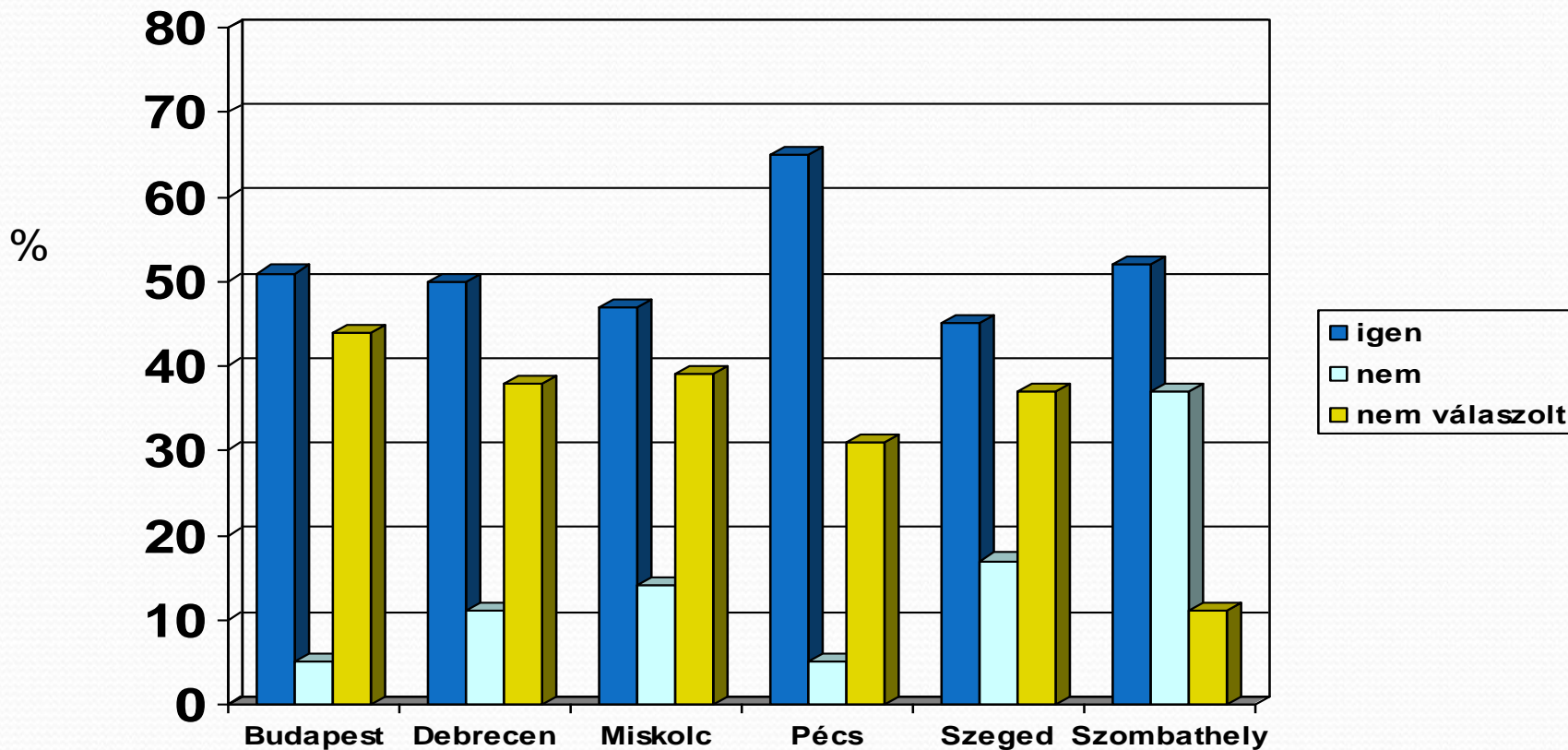
Tapasztalt-e javulást az ellátás színvonalában?



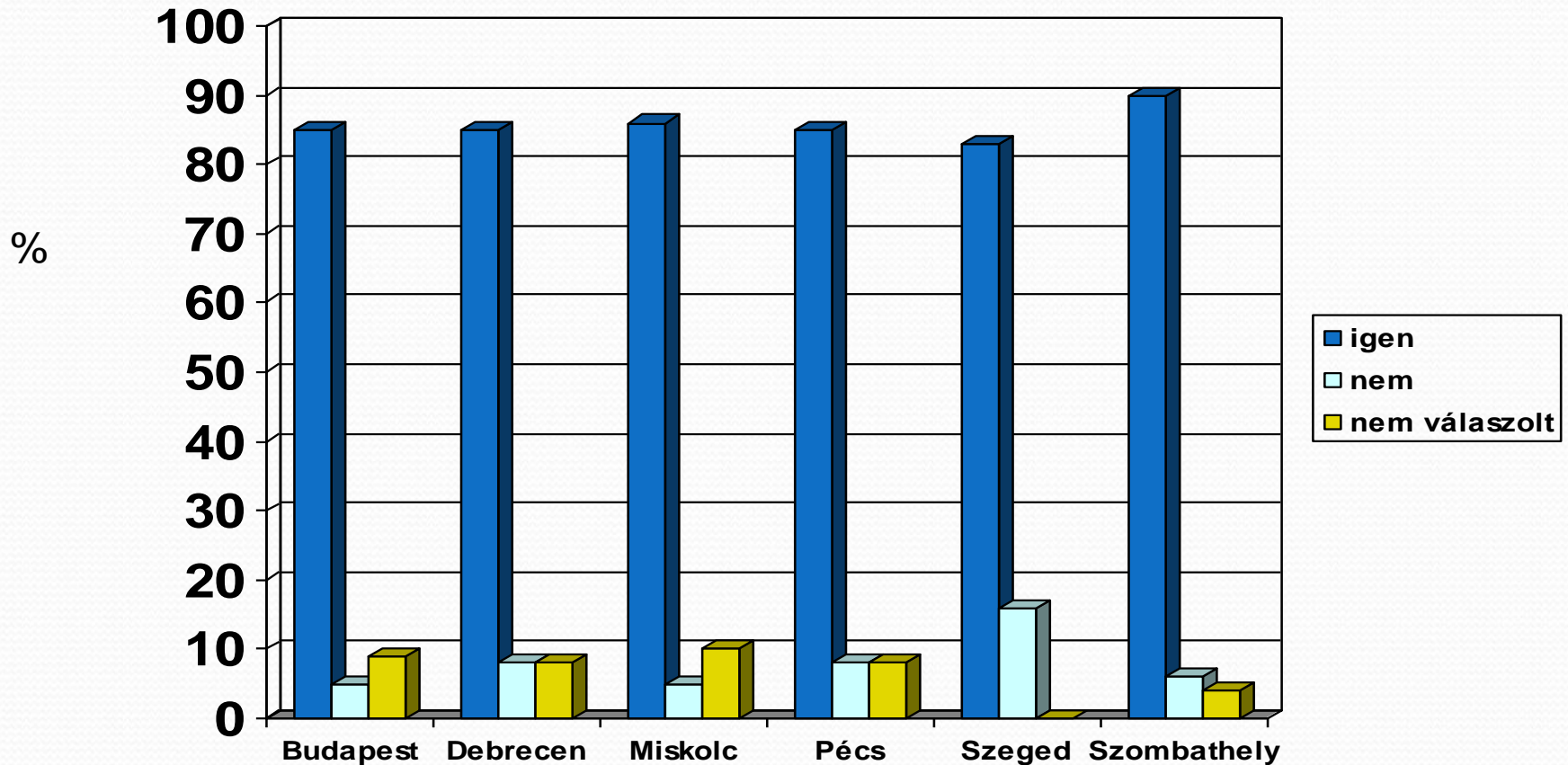
Tapasztalt-e javulást az épületen?



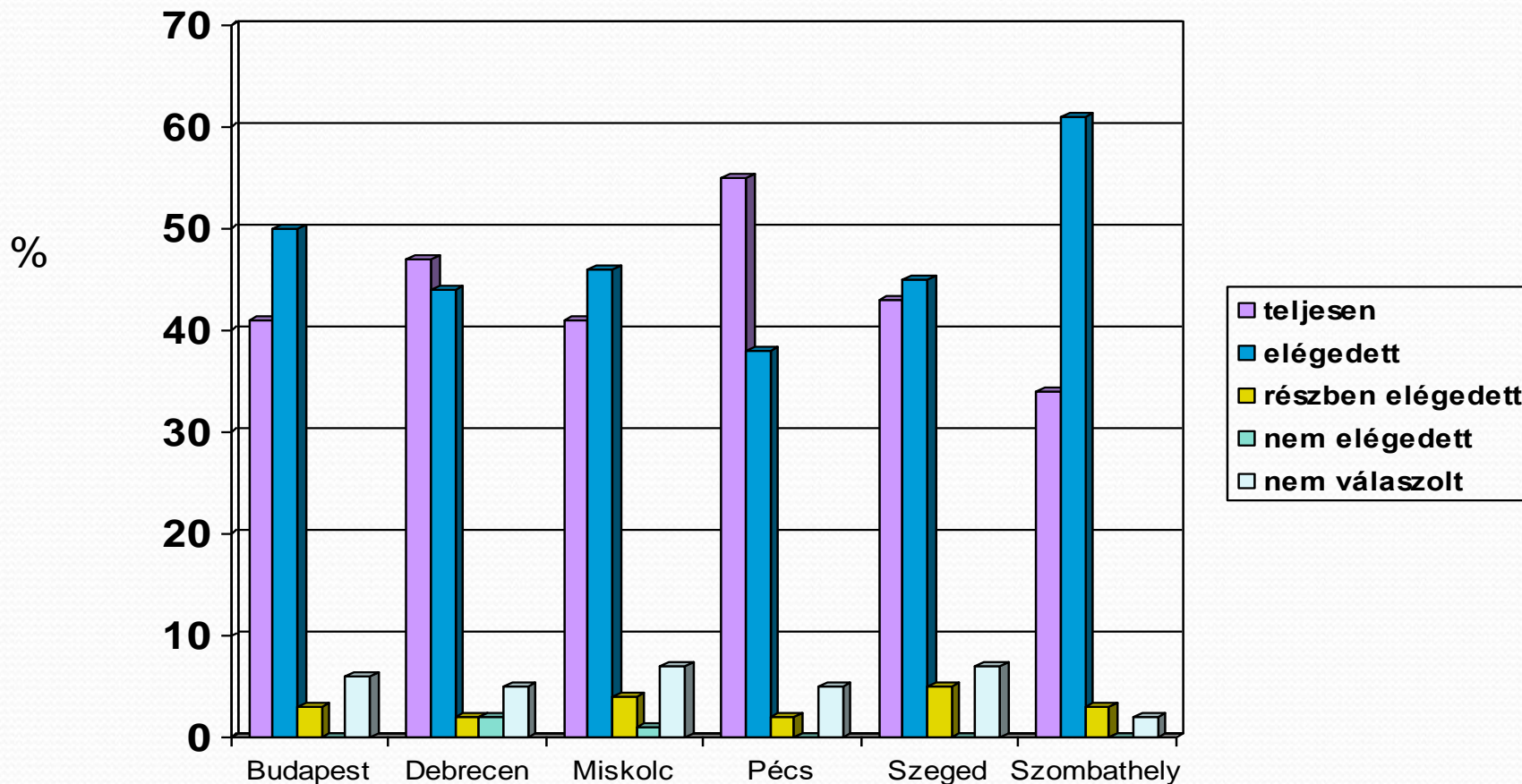
Tapasztalt-e javulást az ellátás szervezésében?



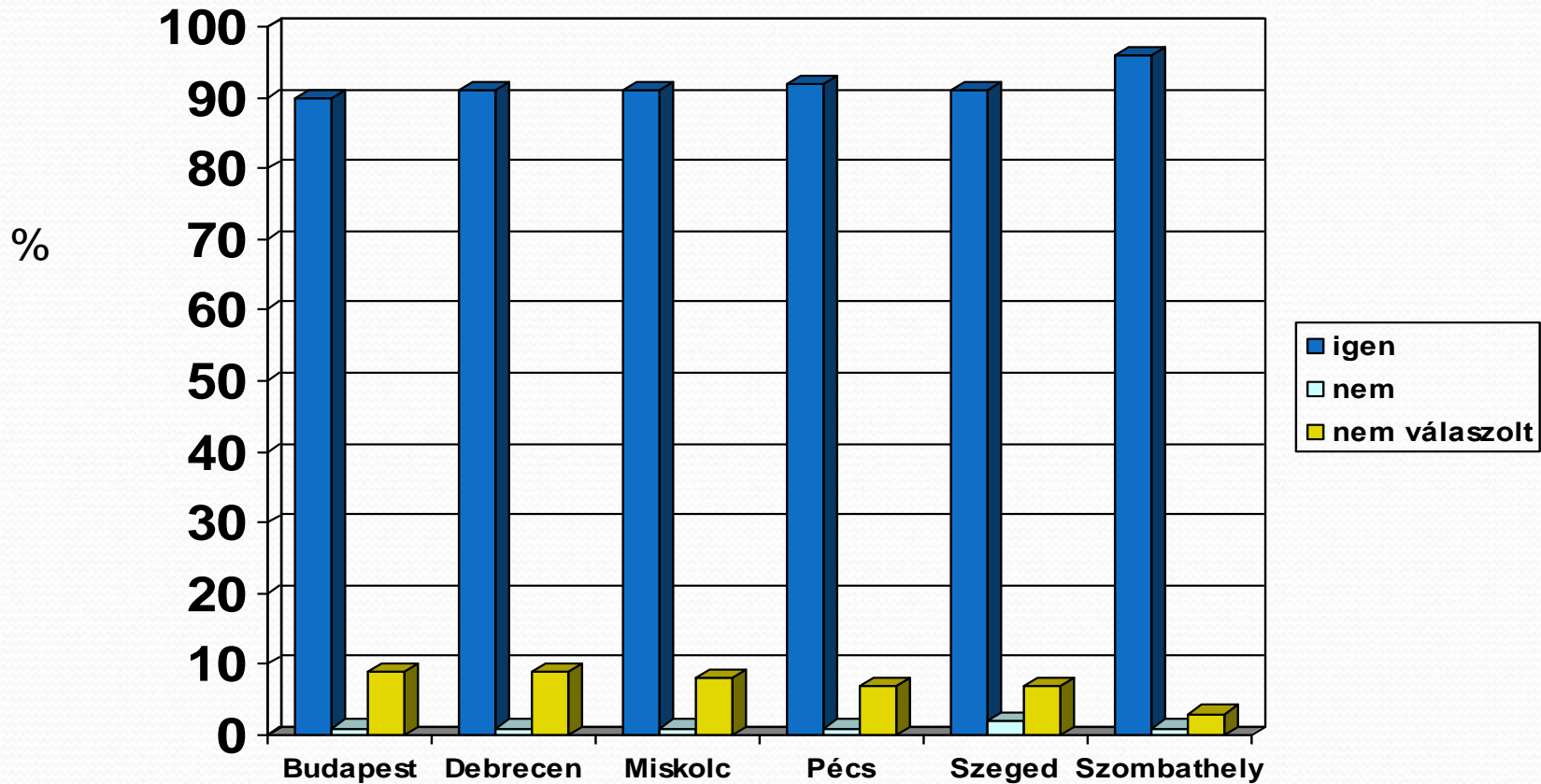
Elégedett-e a rendelési idők beosztásával?



Összességében elégedett-e a Rendelőintézettel?



Ajánlaná-e a Rendelőintézetünket?



Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

- A folyósón a várakozás télen hideg, nyáron meleg.
- Ha most vagyok beteg miért kell várni.
- Időpont kérése nehéz. Bankautomata.
- Baleseti sebészet, szájszész, immunológia.
- 6 betegnél hiányzik a ruhatár.
- Beteghordó lehetősége.
- Mozgáskorlátozottak bejövetele.
- A számítógépes rendszer felgyorsítása, sokat kell rá várni
- A rendelő kifestése.
- Minden tökéletes.
- A küszöböket átnézni, mert sokan átbuknak rajta.
- Külön idősávok a dolgozó betegeknek és a nyugdíjasoknak.
- A tüdő rtg.-re külön időpontot kell kérni.
- Szoros a lift.
- Várakozási idő sok, nem kedves az asszisztensnő.
- A röntgen lelet kiadásra várakozott 1 beteg, de nem kapott felvilágosítást, hogy meddig kell várni.
- Jó lenne elintézni, hogy a Munkácsi M. utca és a Dózsa Gy. út között legyen egy zebra.
- 3 betegnél nincs zebra az épületnél.
- Gyalog átkelőhely a Podmaniczky u.-ban.
- Vérvételi előjegyzés rövidítése.
- 3 betegnél a telefon rendszeresen megszakad és újra fel kell hívni.
- 2 betegnél a telefon nem veszik fel az előjegyzésnél.
- Vannak olyan vizsgálatok, amit fizetősén lehet megcsinálni, pedig 50 éve járok ide és apám is Máv-os volt.
- Az orvos más honnan érkezik, késve.
- WC-ben nem pótolják a kéztörölő papírokat.
- A rendelőben kicsi, keskeny ágyak vannak, nem lehet elférni.
- Nem kellene különbséget tenni a betegek között (VIP)
- Egyes területeken sok az adminisztráció, így kevesebb jut a betegeknek. Megnö a vizsgálat ideje.
- Dr. Padányi főorvoshoz járok több éve, aki lelkiismeretesen bánik a beteggel, kitűnő orvos, gyógyító munkája lelkiismeretes.
- 7 beteg köszöni a kedvességet és segítőkészséget.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok DEBRECEN

- A szép, új parkolónak csak azért nem örülnek a betegek, mert fizetni kell!
- A korábbi évek felméréseire visszatekintve, egyre jobb az Intézetéről alkotott vélemény és egyre kevesebb a kifogás, hiányosság.
A dolgozók hozzáállásával, munkájával jelenleg is nagyon elégedettek. A kevés szöveges megjegyzésből most is jól esnek az elismerő szavak:
„... maximálisan figyelnek a betegre...”
- „Az intézetben belül több rendelésen vettem részt, mindenhol rendkívüli udvariasságban volt részem, melyet ezúton is köszönök.”
- Az előjegyzési rendszer értékelésénél megoszlanak a vélemények! Van, aki szerint: „hatékonyabb”, „hamarabb sorra kerülök” stb., vagyis jobbnak látják, mint reggeltől a bejutásig órákat eltölteni.
- Egyértelműen megszűnt a tumultus, ami korábban volt, hiszen ha tartja a beteg az időt és a dolgozókat, sem hátráltatja semmi, akkor a várók nem zsúfoltak.
- Akad olyan is akinek „semmilyen” időpont nem felel meg, annak tolódhat későbbre a vizsgálata.
- Egy tréfás beteg úgy értékelte az előjegyzési rendszert- valószínűleg általánosságban-, hogy „Mire a beteg sorra kerül, a temetőben van.”
- Ez az Intézetünkre nem jellemző, mivel egy másik beteg épp az ellenkezőjét állítja: „A Klinika-Kórház intézményekhez képest sokkal gyorsabb a „kiszolgálás””
- Hiányolták néhányan a gyógy masszázs lehetőségét, büfét. A házi orvosoknál igény lenne a délutáni rendelésre, valamint a sorszamosztásra a viták elkerülésére.
- Igazi kritika a WC-mosdó miatt volt, ennek rekonstrukciója jövő évi tervünk.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

MISKOLC

- Nem rendelkezik az intézet CT berendezéssel, gyermekorvosi rendeléssel, homeopátiás, természetgyógyász rendeléssel, mammográfiával, Bemer készülékkel, tüdőszűrő berendezéssel. Betegeink igényt mutatnak a vízi torna kezelések iránt és a fizioterápiás készülékállomány bővítésével több terápiás kezelés elérésére.
- Kevésnek tartja az endokrinológus és diabetológus szakorvosok rendelését, hosszúnak tartja a várakozási időt.
- Nincs a rendelőben gyógyászati segédeszköz árusítás, büfé és újság forgalmazás
- A szakvizsgálatot követő laboratóriumi vizsgálat elérését hiányolja, az előjegyzési rendszer miatt nem minden esetben kerül sor rá a laboratóriumban.
- Kevésnek tartja a masszázsnál az átöltözésre szánt időt.
- Elégedett az optikai üzlet által nyújtott lehetőséggel.
- Szeretné, ha az előjegyzési rendszerben előnyt élvezők köre bővülne az egészségügyi dolgozókkal és hozzátartozóikkal.
- Elégedettek a rendelőintézet adta „kínálattal”.
- Javasolták: az étkezési lehetőség (büfé) biztosítását,
- a parkolási lehetőségek bővítését,
- az időpont kérés és az ellátás közötti idők csökkentését,
- több délutáni rendelést
- az előjegyzési időpontok pontosabb betartását,
- a földszint és az alagsor rendelőinek, WC helyiségeinek felújítását,
- a földszint és az alagsor rendelőinek, váróinak erősebb fűtését,
- a főbejárat lépcsőjének megnyitását, felújítását,
- a bejáratú ajtó cseréjét, mozgáskorlátozottaknak az intézetbe bejutása nehézkes
- a használt műszerek alkalmassági ellenőrzését a sebészeten

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok PÉCS

- 11 beteg hiányol különféle szolgáltatást az Intézetben: 5-en hiányolják a büfét, 1 beteg a parkolást, 1 beteg órát szeretne a folyosókra, 1 beteg a szenvedélybetegségekkel kapcsolatos ellátást szeretne, 2-en a mellékhelyiségekbe a kéztörlőt és a WC papírt kérne, 1 beteg pedig a jobb laborellátást hiányolja.
- 105 betegnek nem volt kellemetlen élménye az Intézetünkben, 7 beteg nyilatkozott negatívan a Rendelőintézettről, 21 beteg nem válaszolt a kérdésre.
- 15 betegnek volt egyéb megjegyzése, javaslata: 11 beteg köszönetét fejezte ki és örül a megszállt, megújult rendelőintézetnek. 1 beteg parkolási lehetőséget szeretne az udvarban, 1 beteg esernyőtartók elhelyezését kéri, féltve az újonnan festett falakat. 1 beteg kért WC papírt és kéztörlőt a mellékhelyiségekbe, 1 pedig a megújult épület mellett lévő romos épületet kifogásolja.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok SZEGED

- Újabban a laborban nem tudnak mindenkit fogadni.
- Várakozáskor esetleg újságot, Tv-t.
- Maximálisan kielégítő, csak a háziiorvosi rendelés lett kissé mostoha körülmények közé helyezve.
- Vérvétel lehetőség visszaállítását az intézetben ellátott betegek számára!
- Ruhatárat, volt, miért kellett felszámolni?
- Kedvességet, kicsit több megértést a betegek iránt. Tisztelet a kivételnek ma a rtg-ben nagyon kedves volt a doktornő!
- Természetgyógyászati vizsgálat, rendelés.
- Akadálymentesített be és kijutást a rendelőintézetbe lépcsőt, a bejáratnál szűk az ajtó.
- Csontkovács, lézer akupunktúra, fizioterápiás tanácsadás.
- CT vizsgálat.
- Háziiorvosi ellátás 2 óránál több legyen.
- CT, MR, éves PSA szűrés.
- Labor körzeten kívülieknek!
- A biciklitároló régi, és kevés, nyáron nem férnek el a kerékpárok.
- Az aulába egy órát, hogy tudjuk mennyi az idő.
- Előjegyzés internetes felülete hibás, hosszú előjegyzési időintervallum.
- Kávéautomata elhelyezése.
- Telefonon nagyon nehezen lehet időpontot kérni.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- Sok beteg esetében az előjegyzési időpont csúszik.
- Határozottan kényelmesebb az előjegyzés.
- Nem egyforma időt igényelnek a betegek.
- Lecsökkent a várakozási idő.
- Sokszor ugyanúgy kell várakozni, mint előjegyzés nélkül.
- Kedves, hangulatos rendelő és a személyzet.
- 1971. óta járok az Önök intézetébe. Elmentem volna máshova, ha elégedetlen vagyok.
- Hajléktlanok bejárnak kéregetni, zavarják a betegek nyugalját.
- **Mit hiányolnak:**
- Sorszám szerinti érkezés.
- Parkolóhelyek hiánya
- Víz ivási lehetőség.
- Barátságosabb folyosói várakozási helyet.
- Illemhelyek állapota elkeserítő.
- Sürgősségi ellátás, ügyelet.
- Ambuláns infúziós kezelések (reumatológián)
- Figyeljenek jobban a betegekre, főleg a laborban.
- **Pozitív vélemény:**
- Most voltam először, elégedett vagyok. Az unokám régóta az intézet betege.
- Tökéletesen működik a rendelés minden emeleten (szakrendelésen).