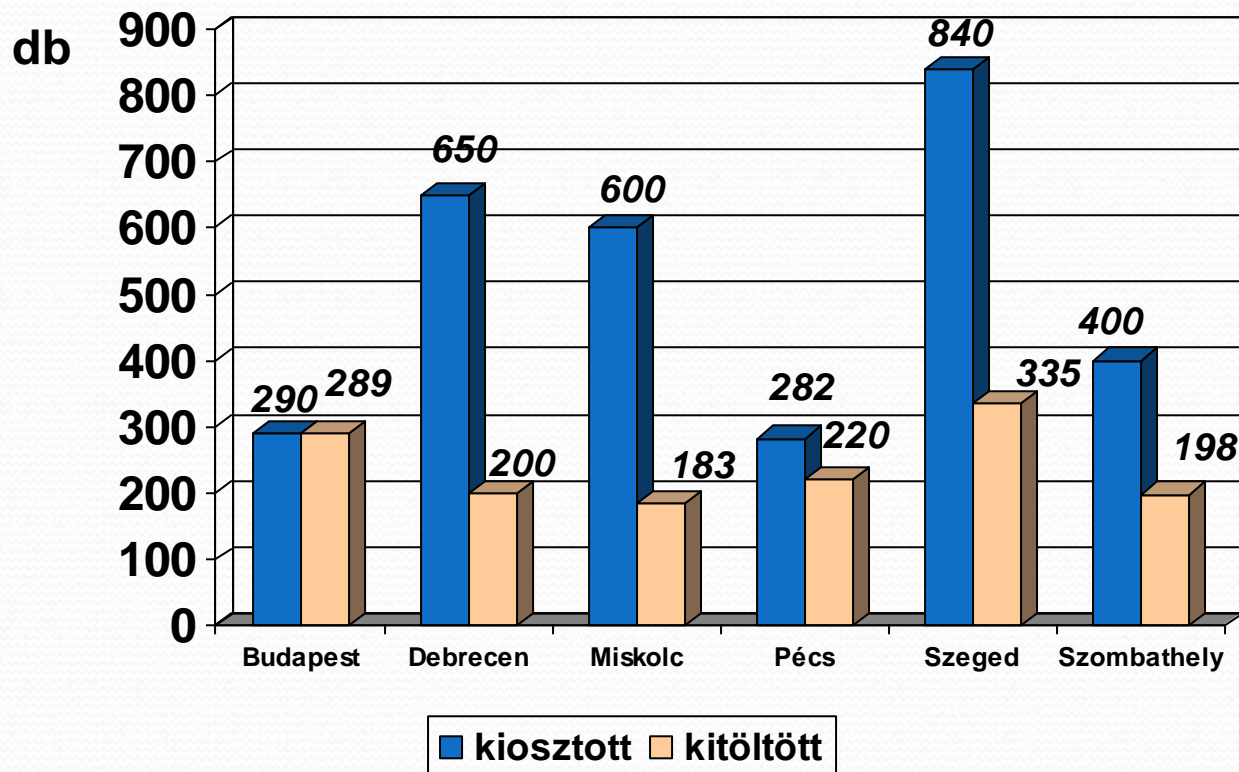


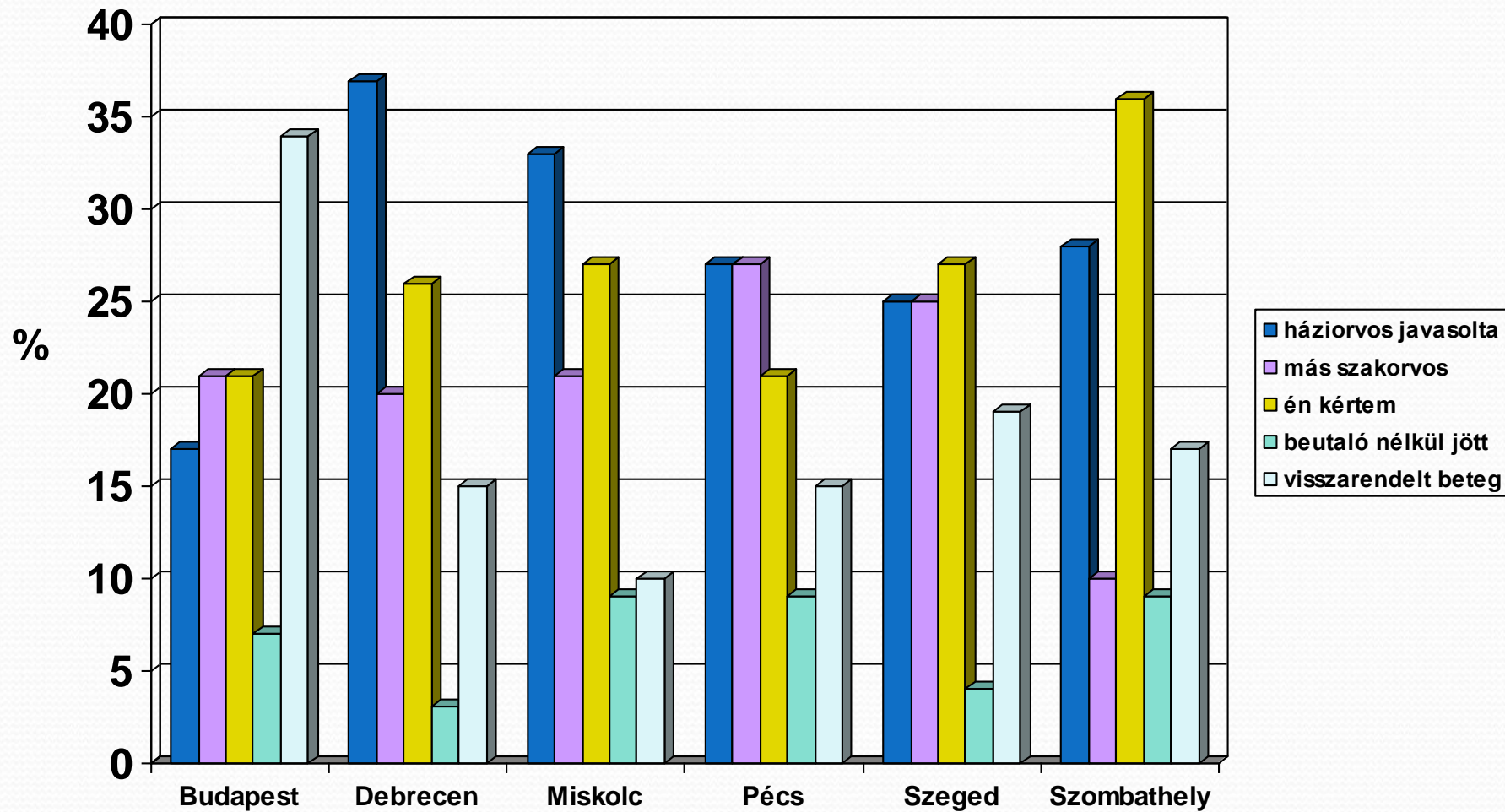
# Betegelégedettségi vizsgálat

Járóbetegellátás  
2014. november

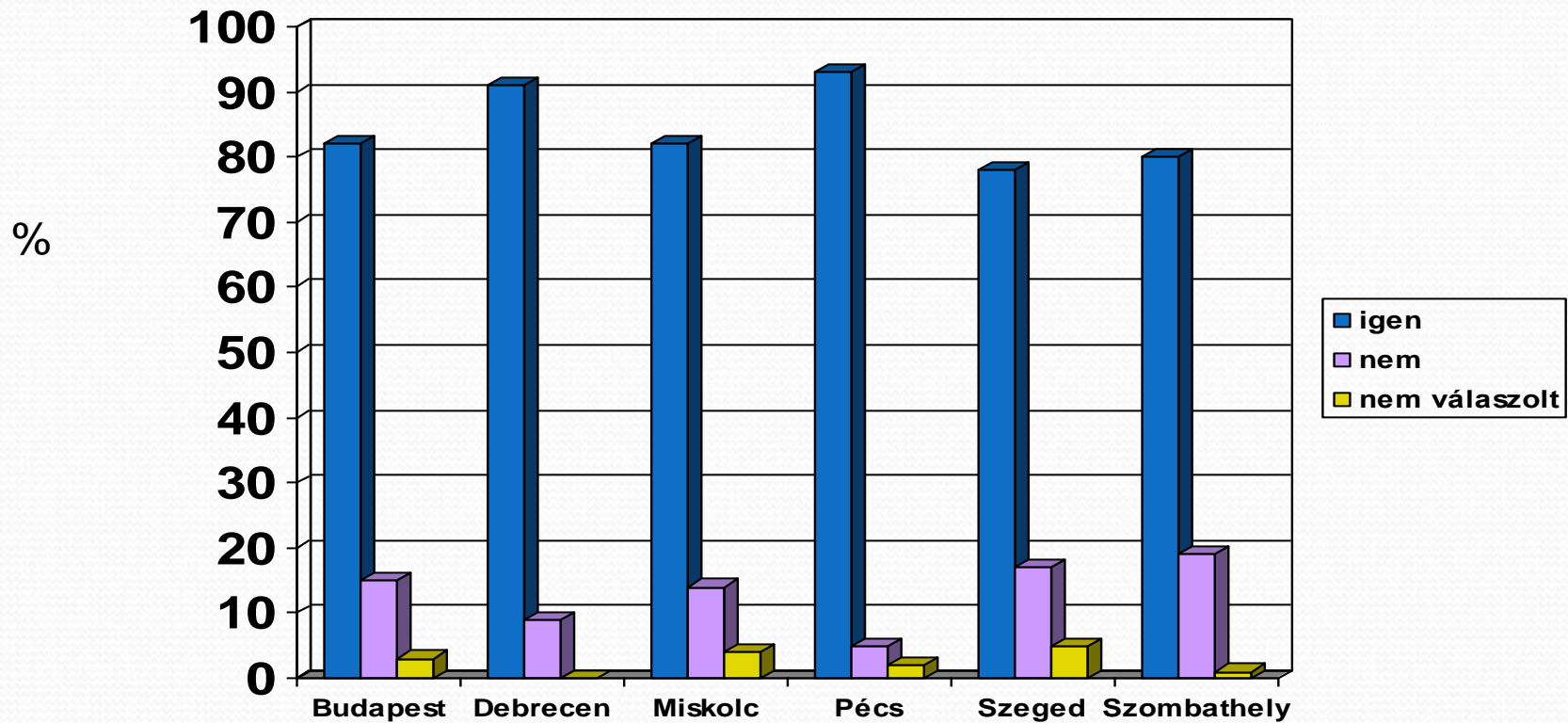
# Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya



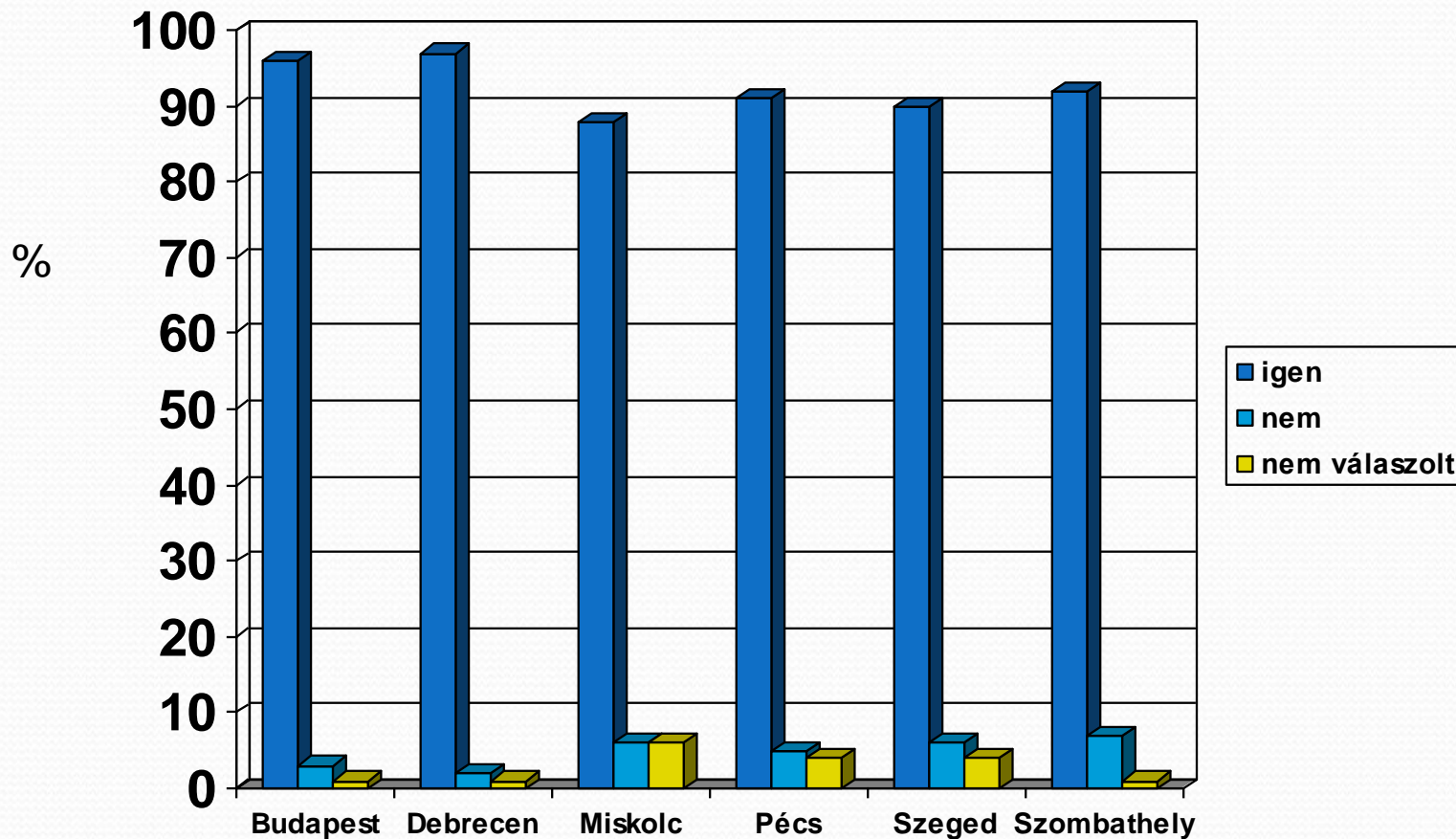
# Hogyan került a rendelőintézetbe?



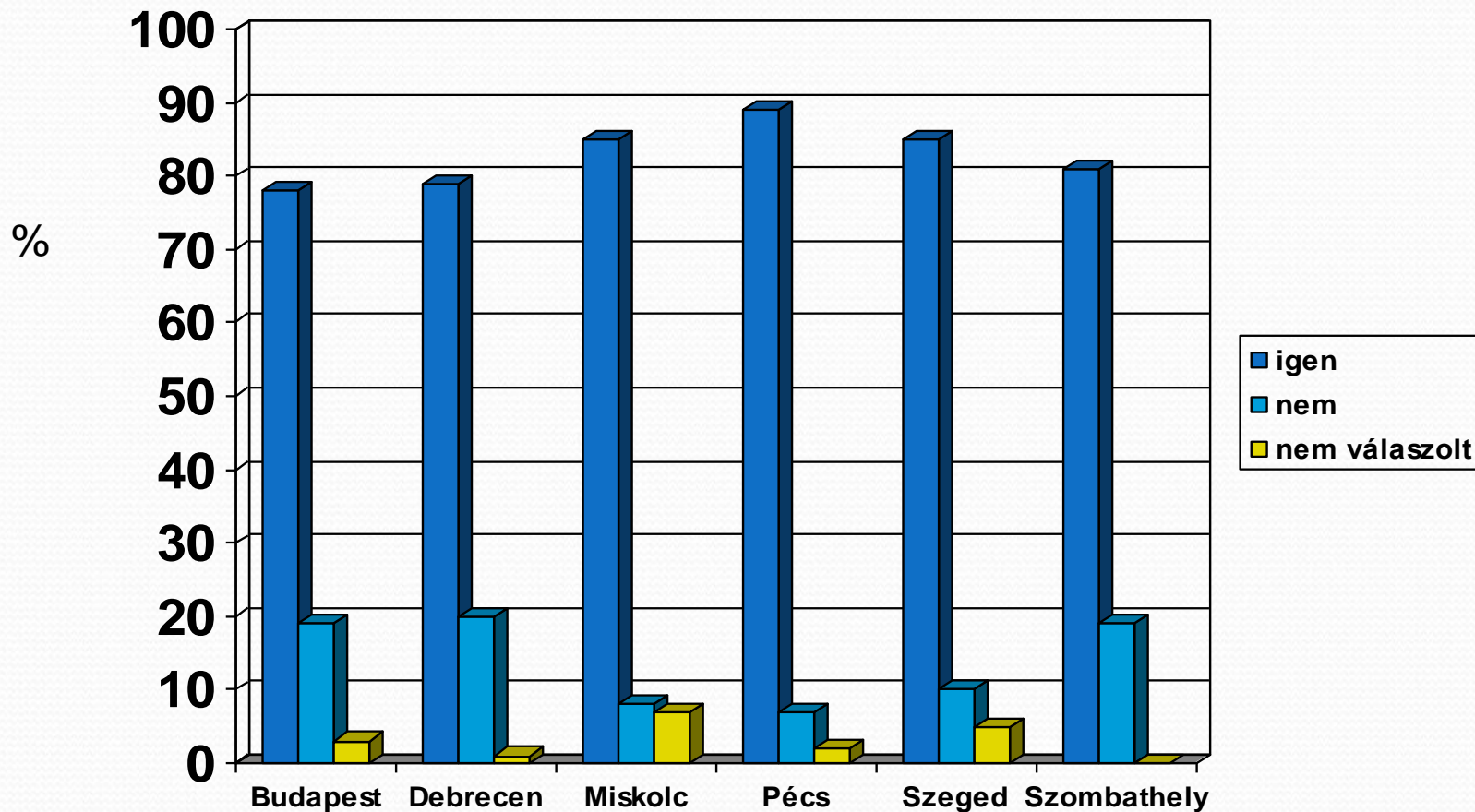
# Érzékeli-e a betegfogadási lista előnyeit?



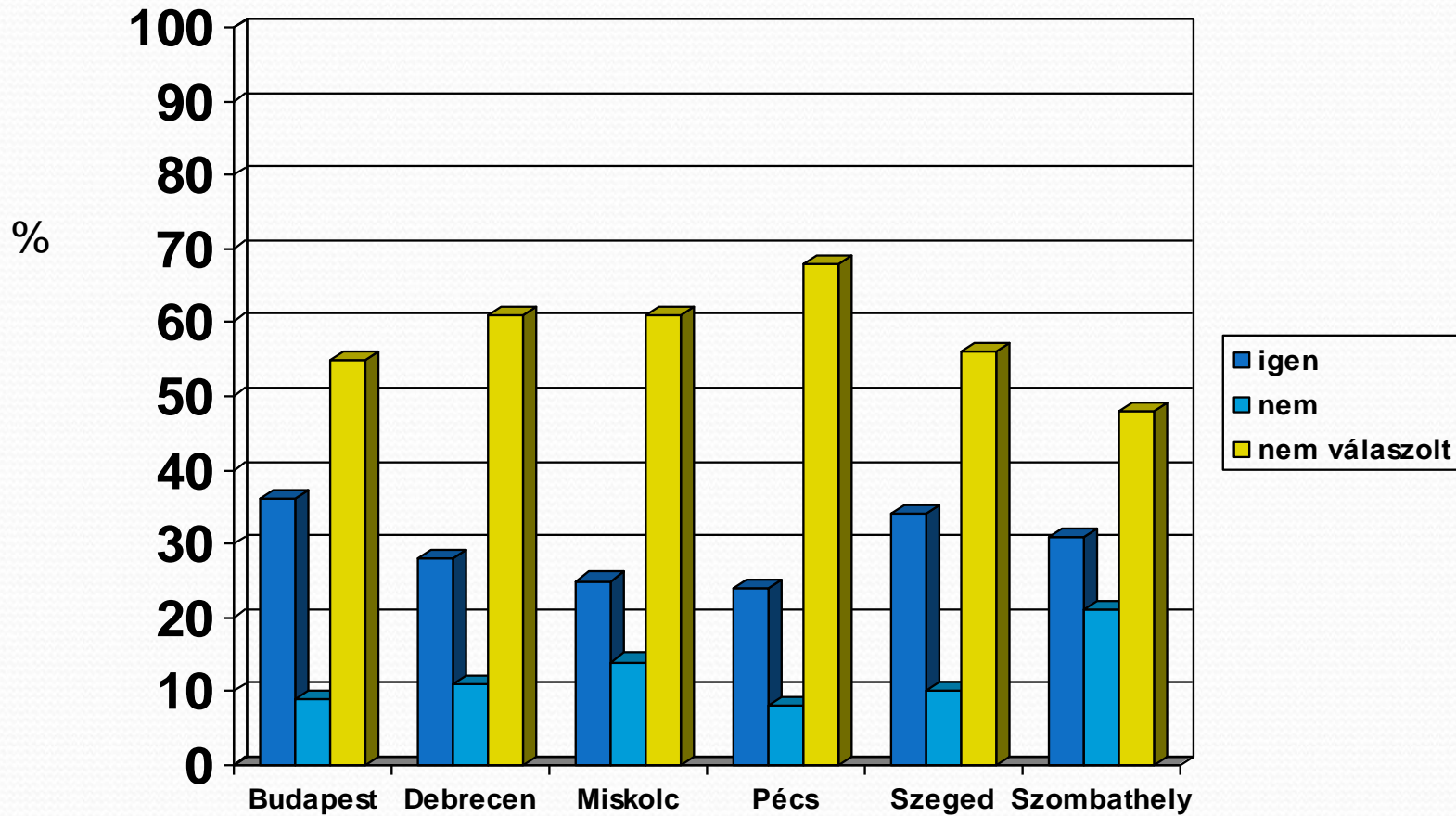
# Figyelembe vették-e az igényeit az előjegyzéskor?



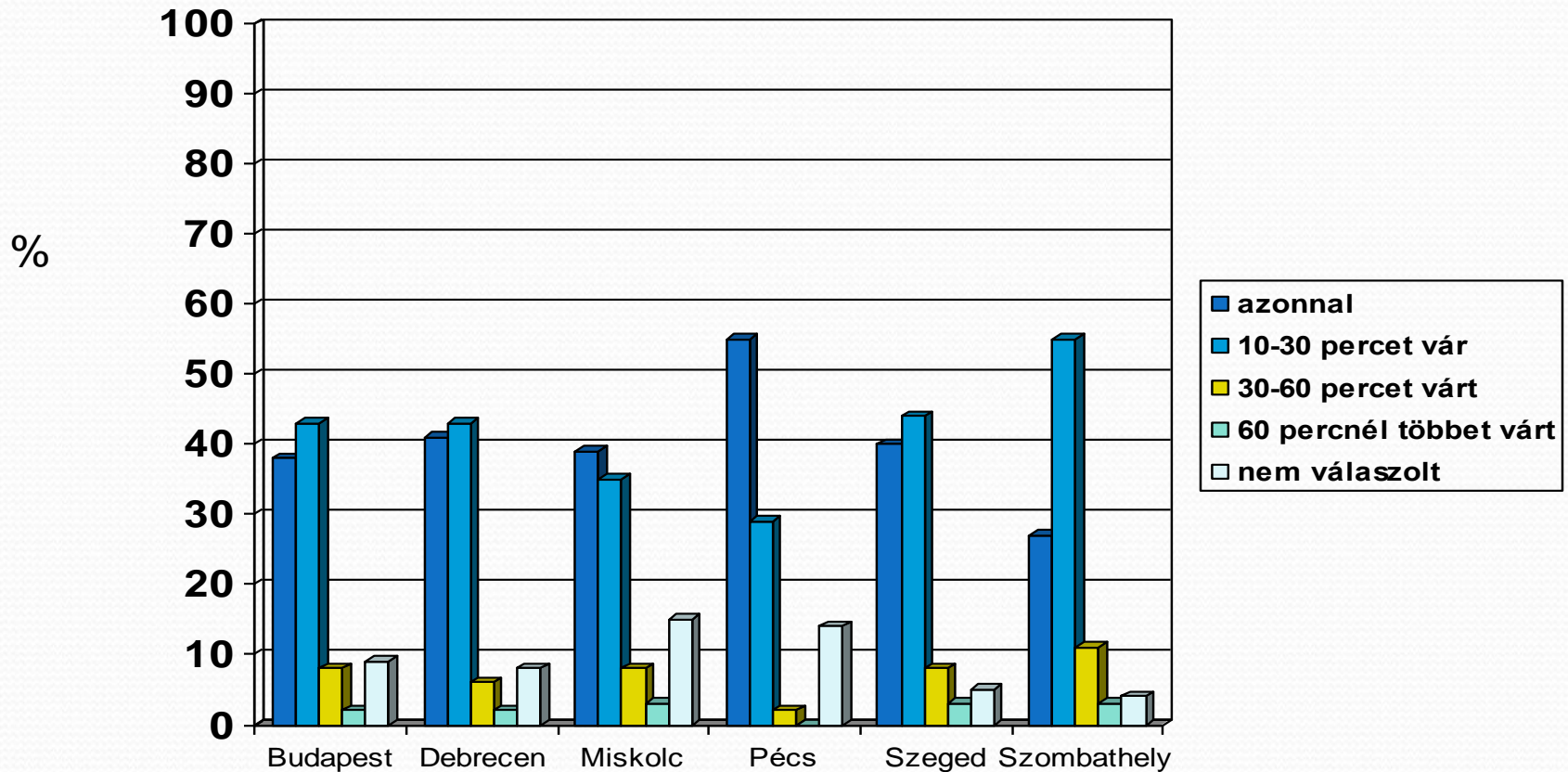
# Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?



# Tájékoztatták-e a késedelem okáról?

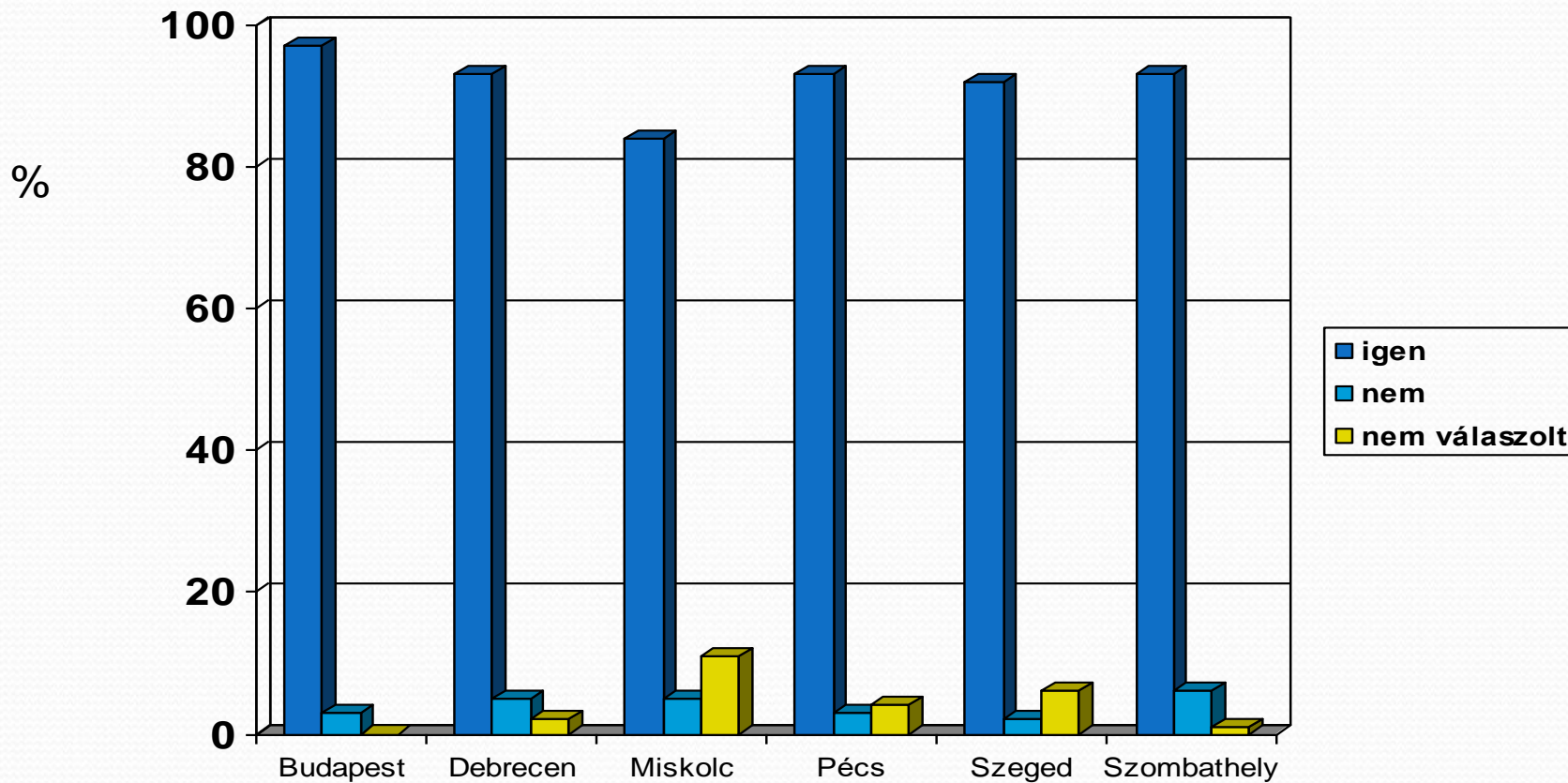


# Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest?

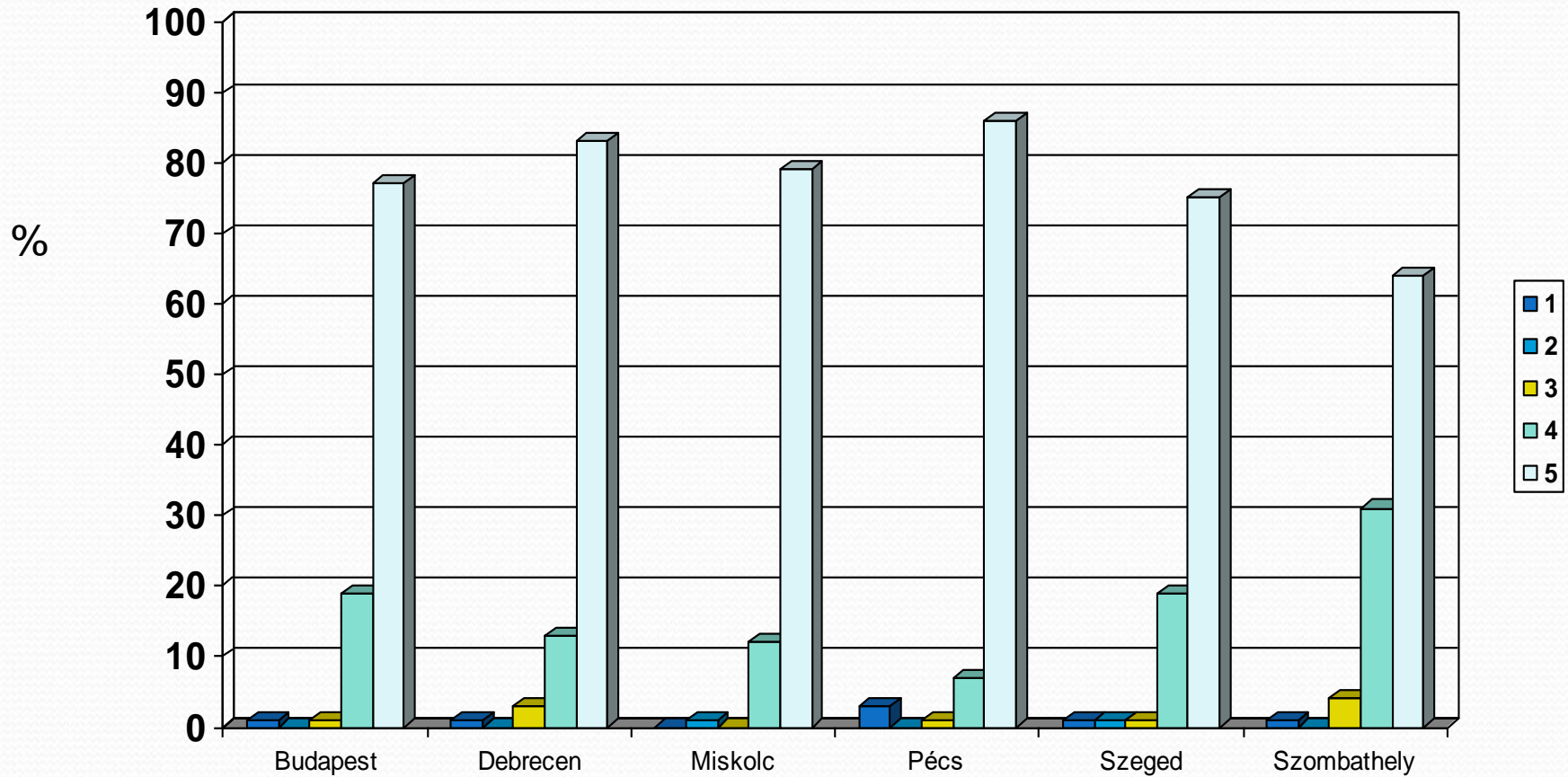




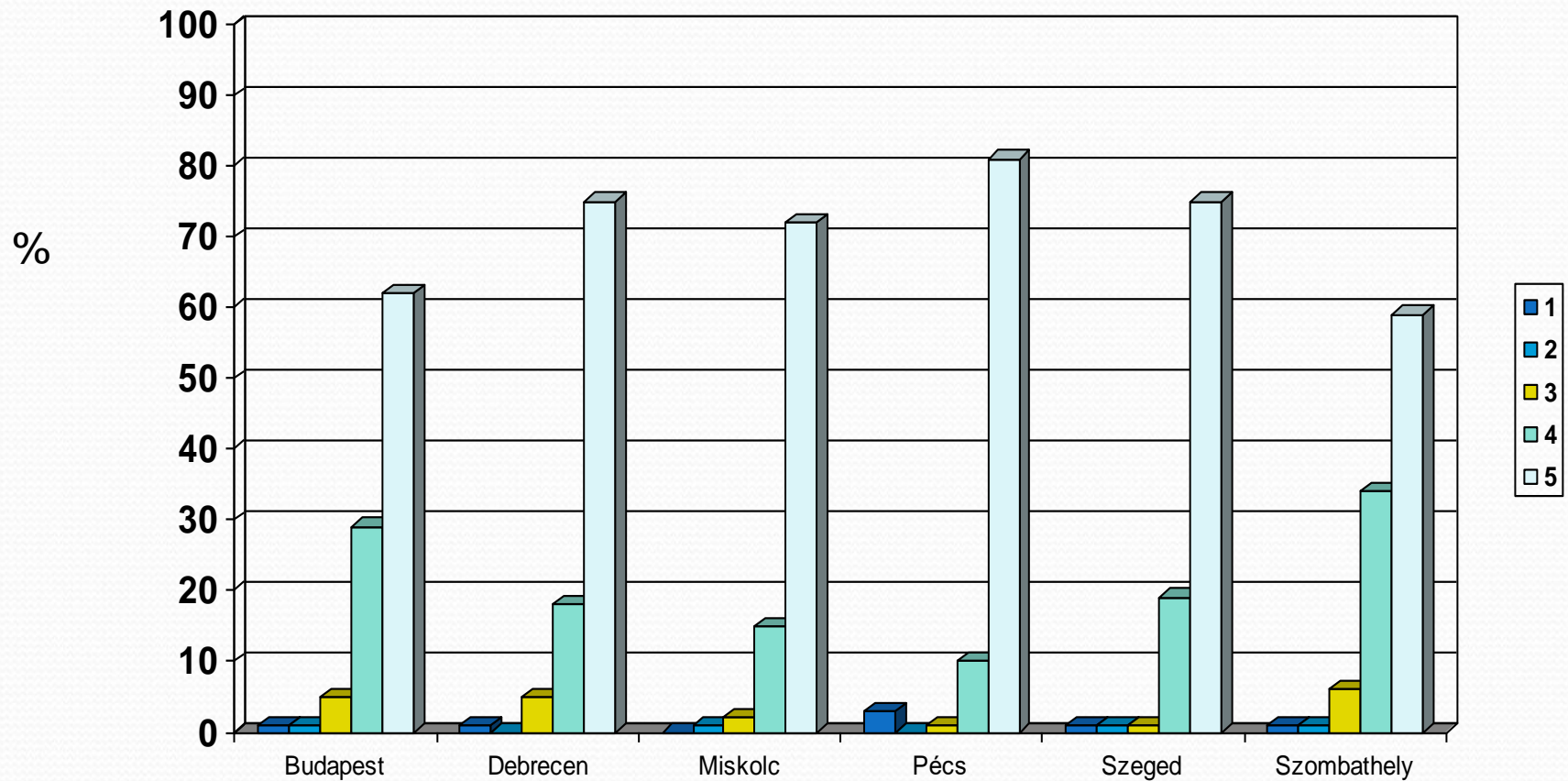
A betegfelvételi irodán elegendő információt kaptt-e a szakrendelés helyéről, az ellátás körüli teendőkről (behívás, korábbi betegdokumentáció, stb...)?



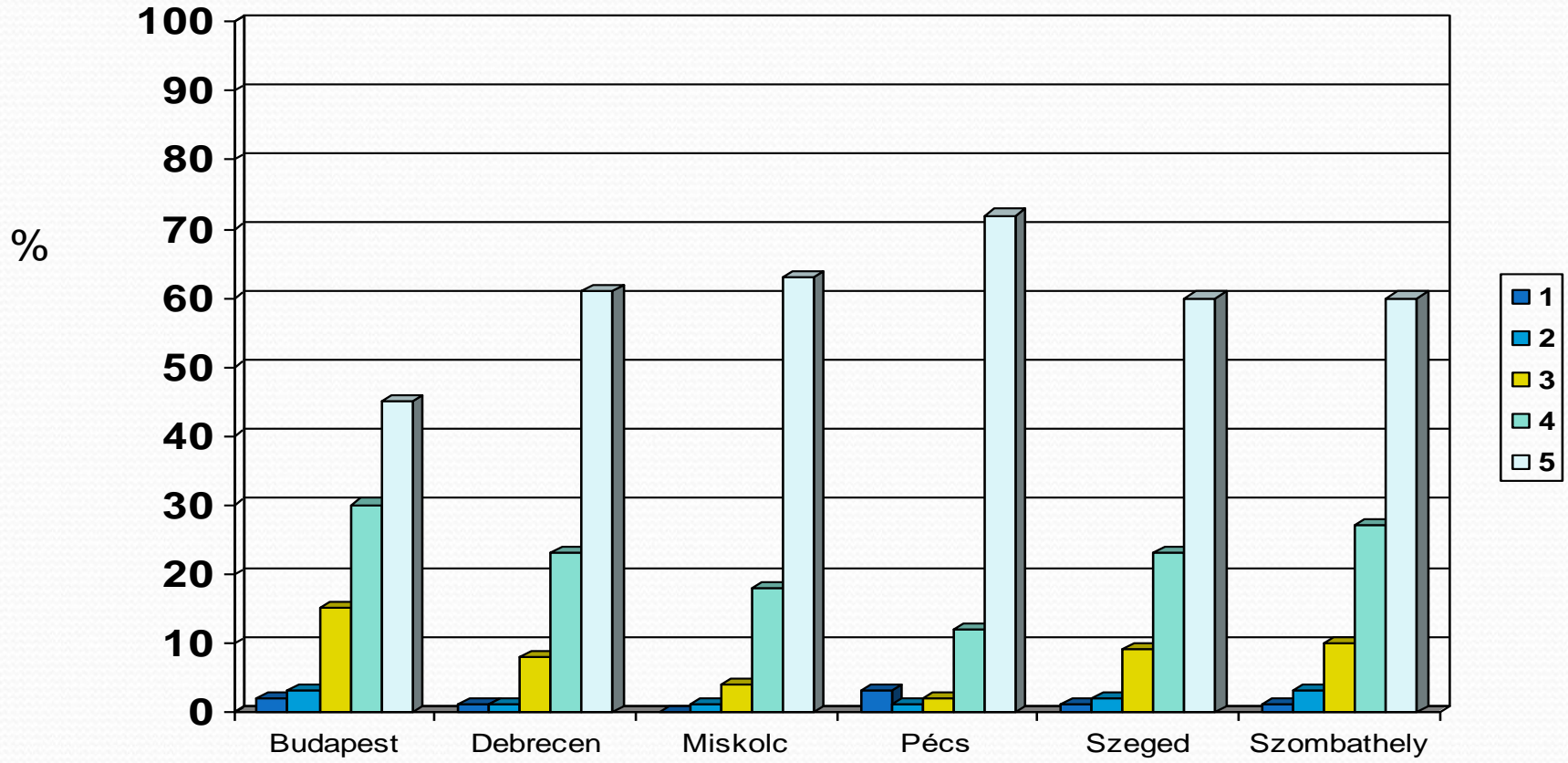
# Rendelők tisztasága



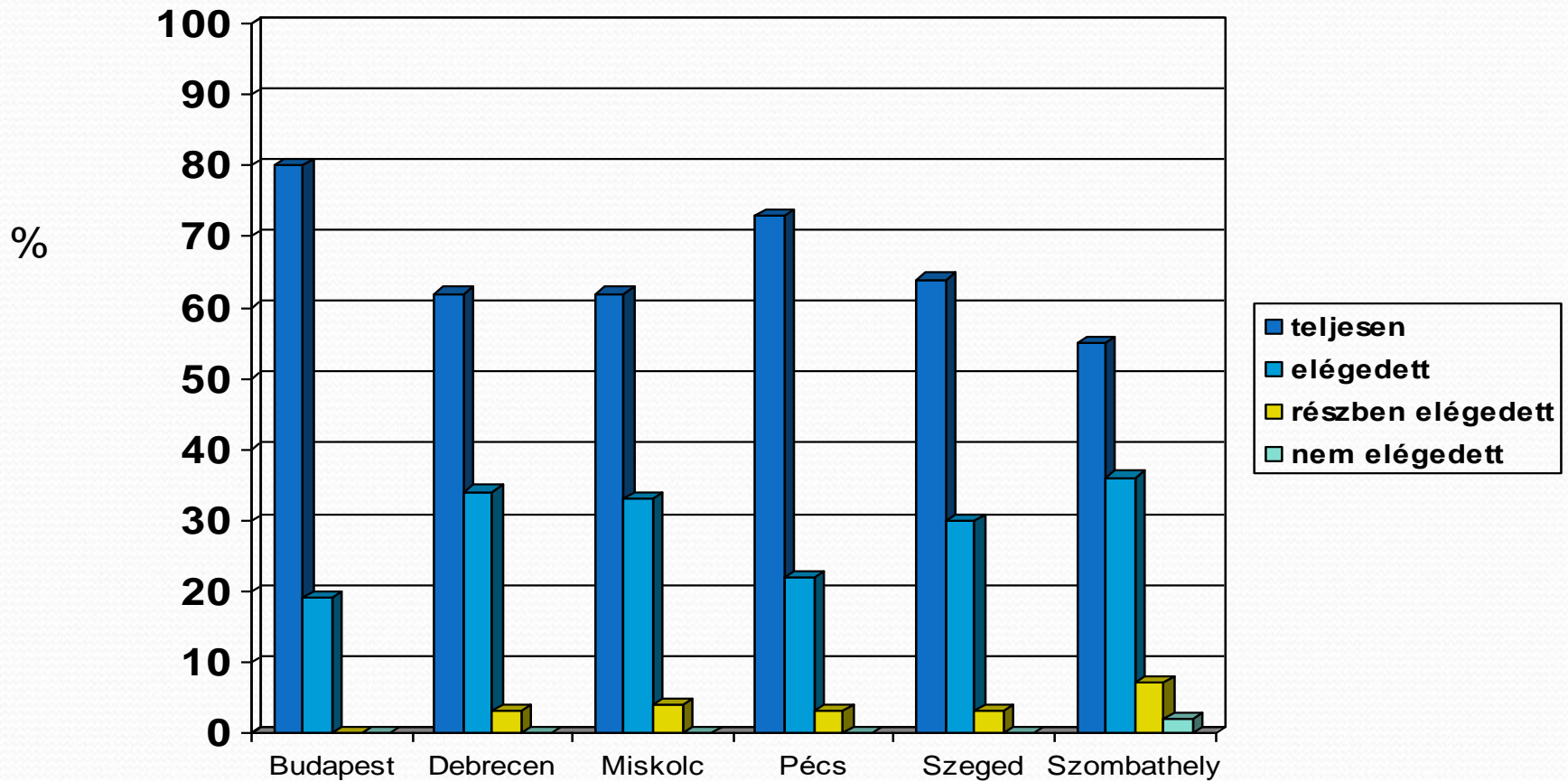
# Várók, folyosók tisztasága



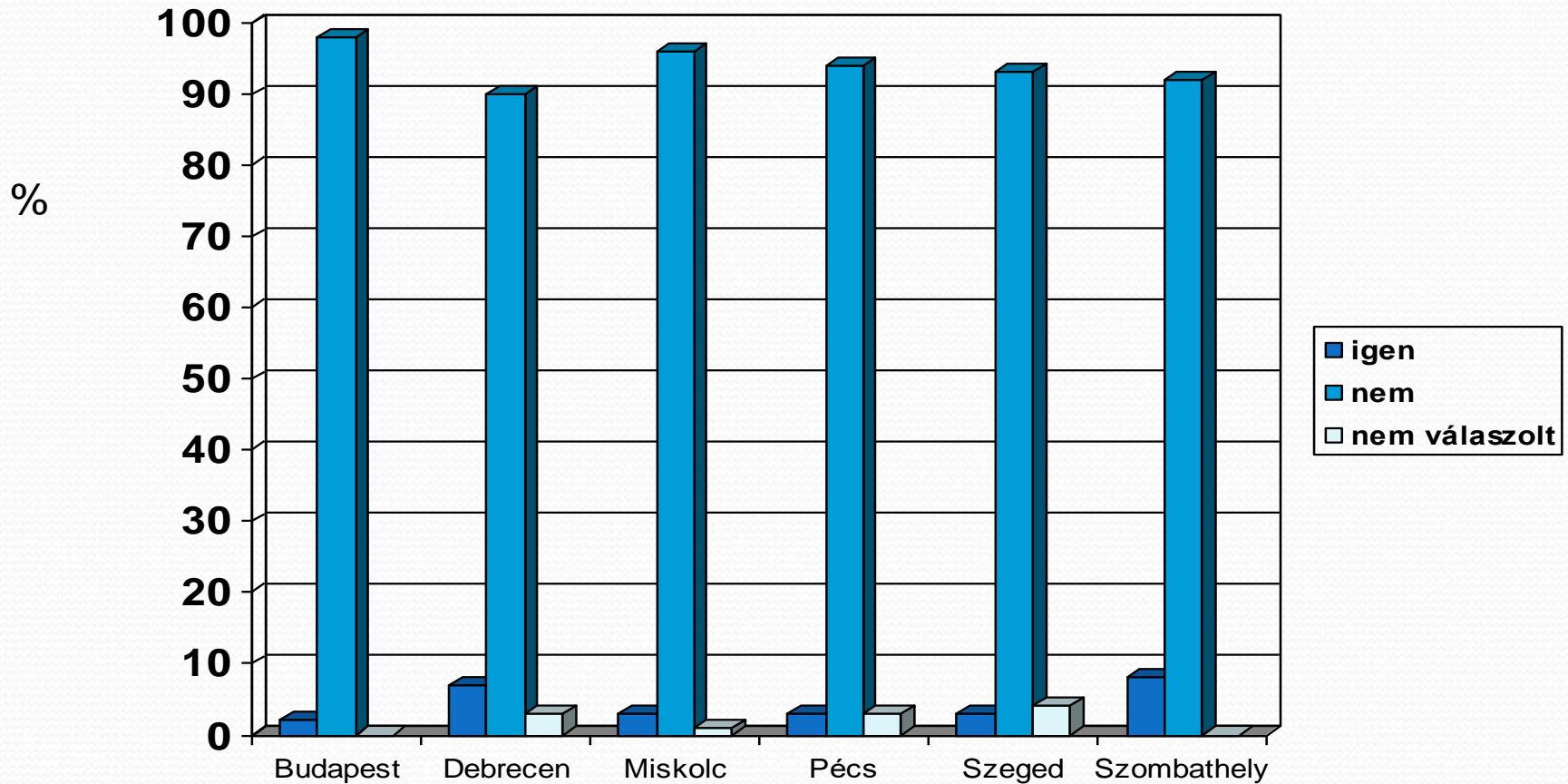
# Mellék helyiségek tisztasága



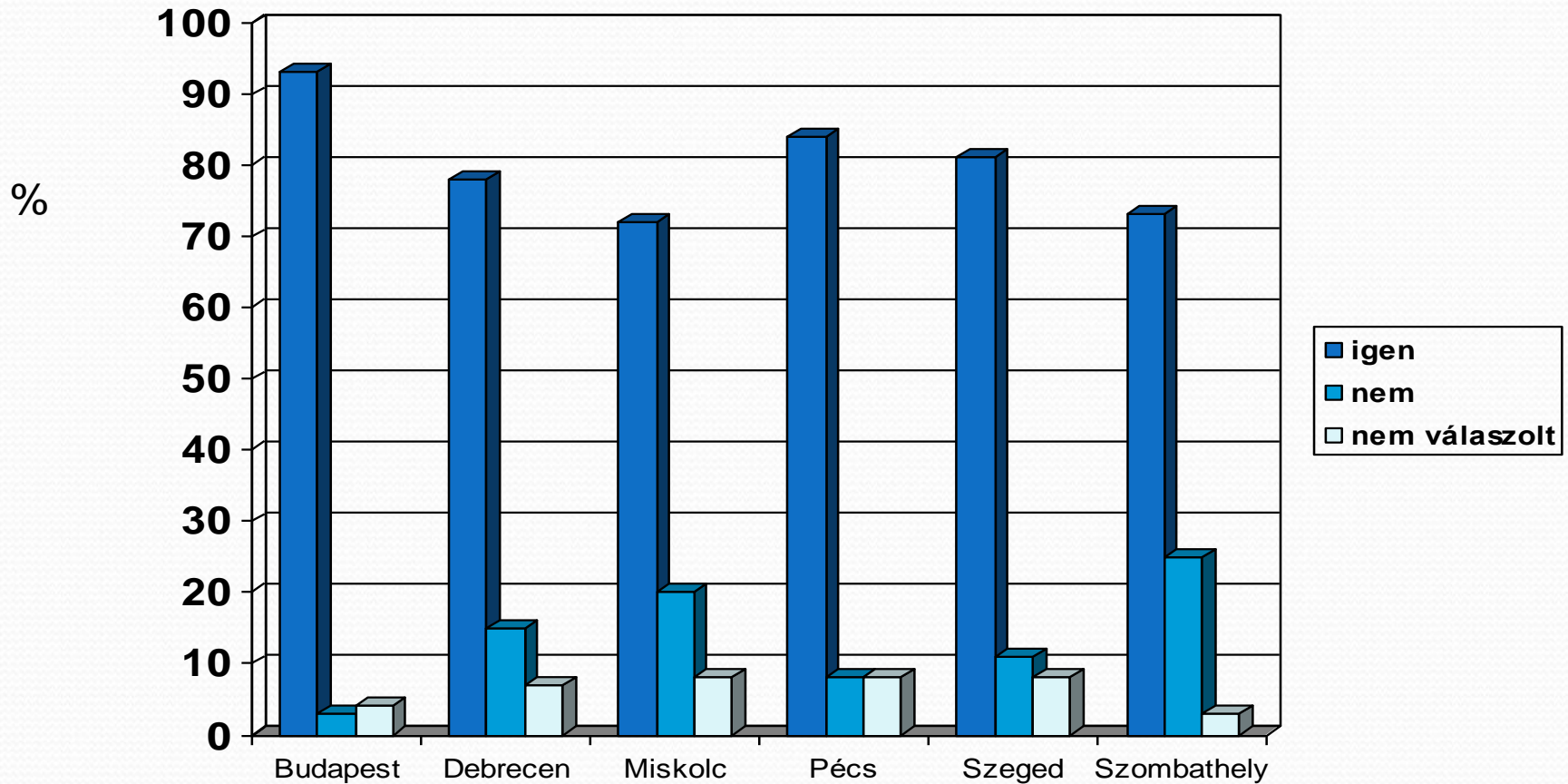
# Mennyire elégedett az orvosi ellátással?



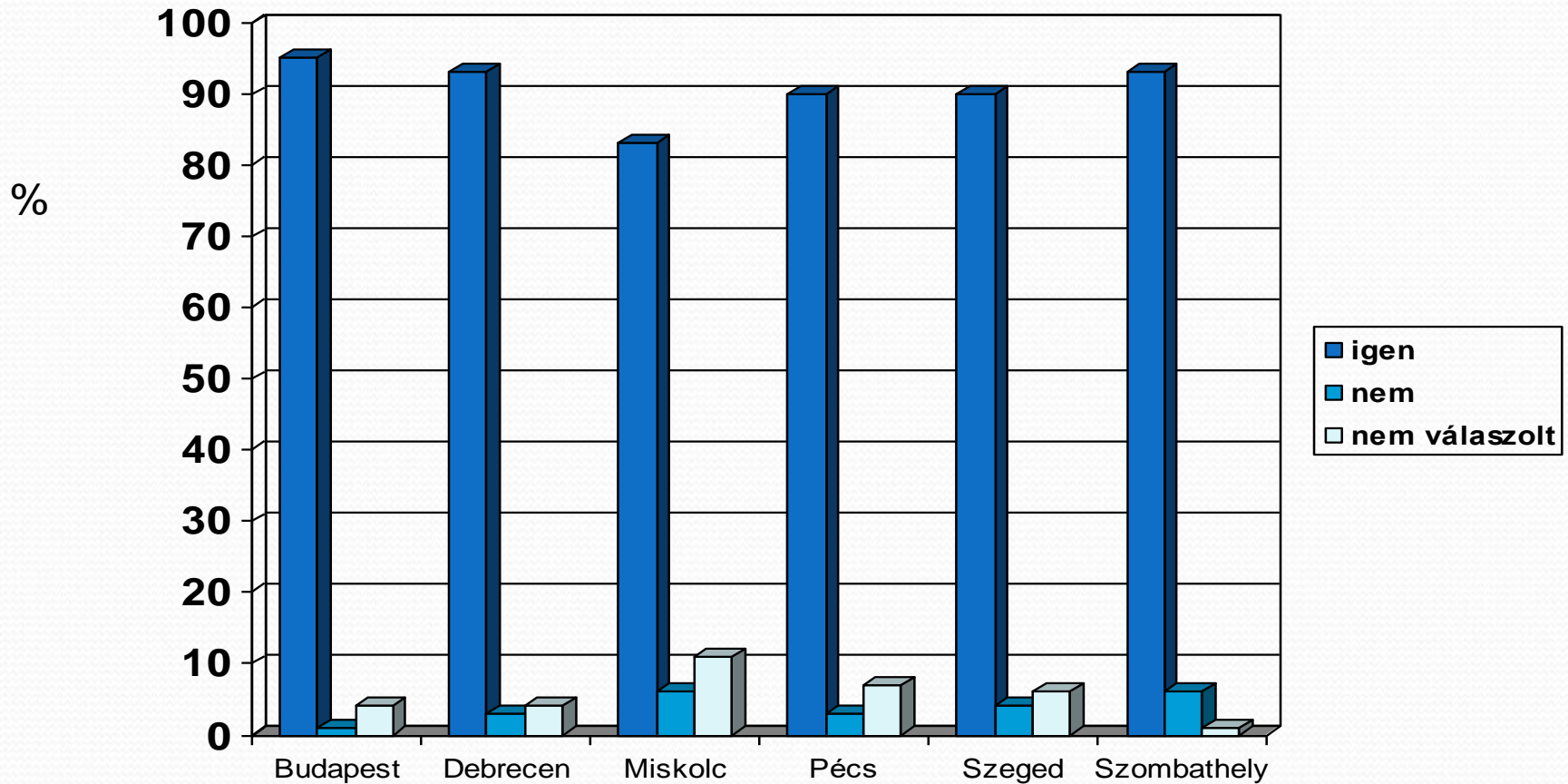
# A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



# A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott-e a betegségéről?

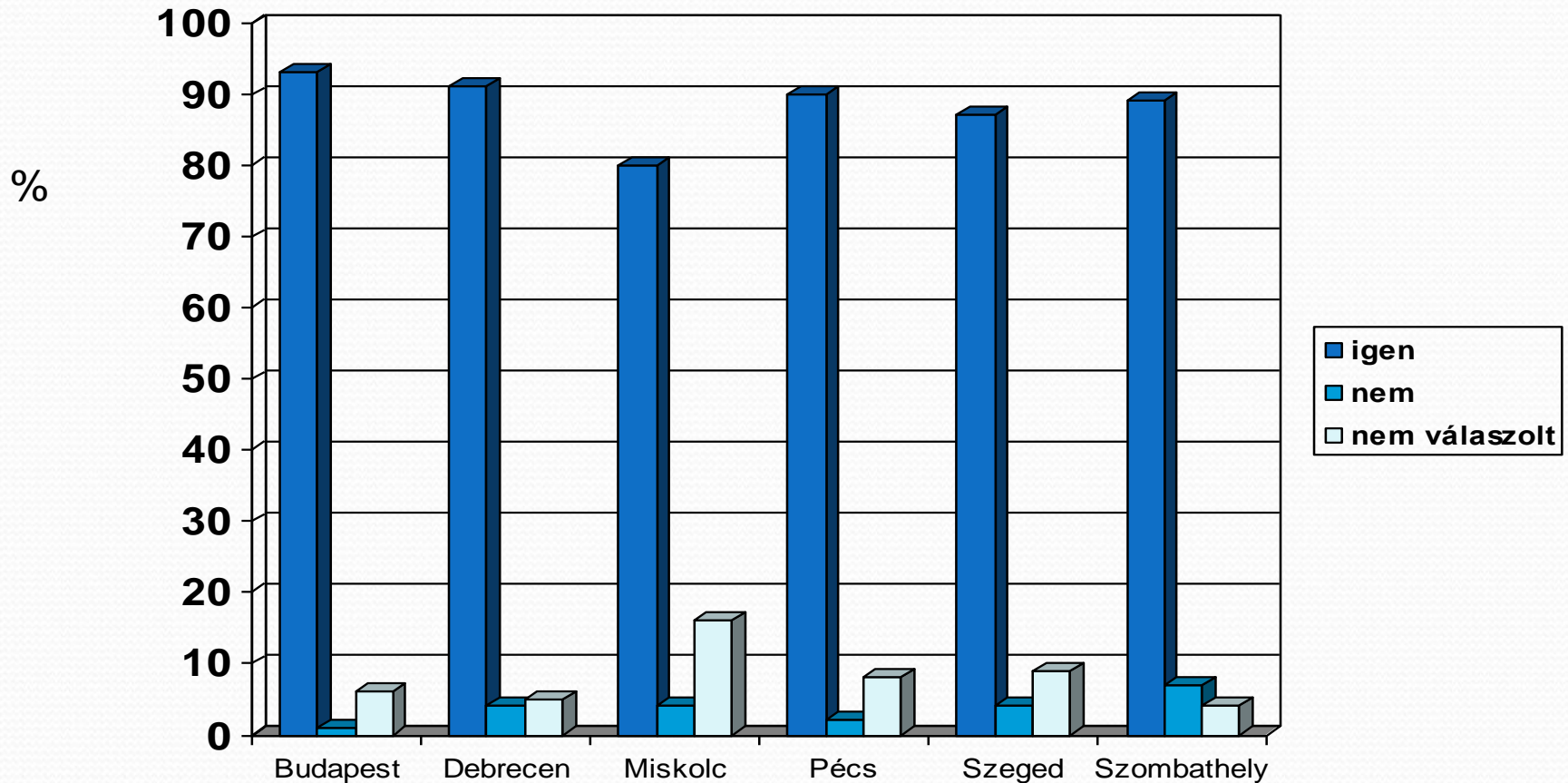


# A vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt (ambuláns lap, lelet)?

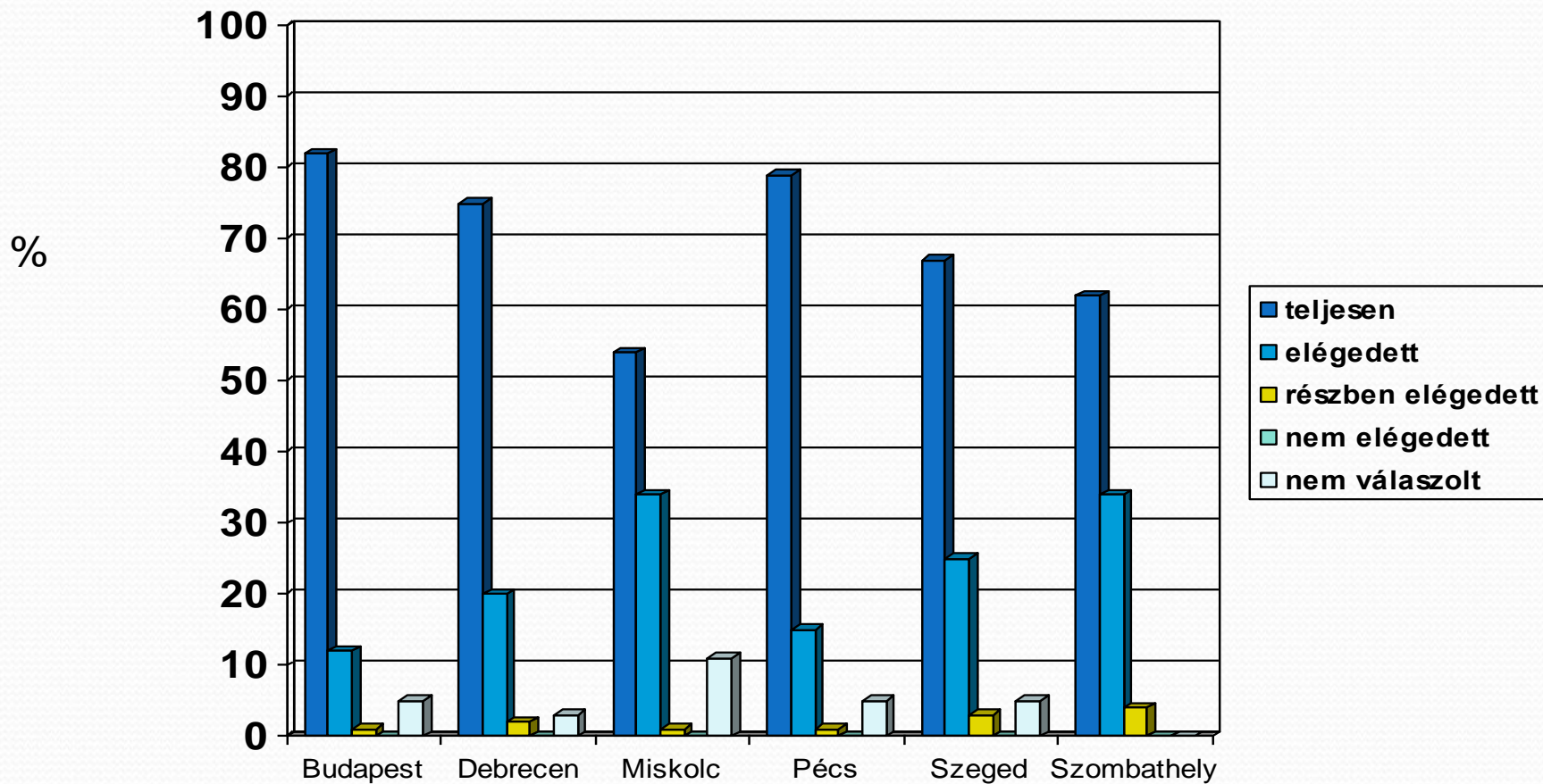




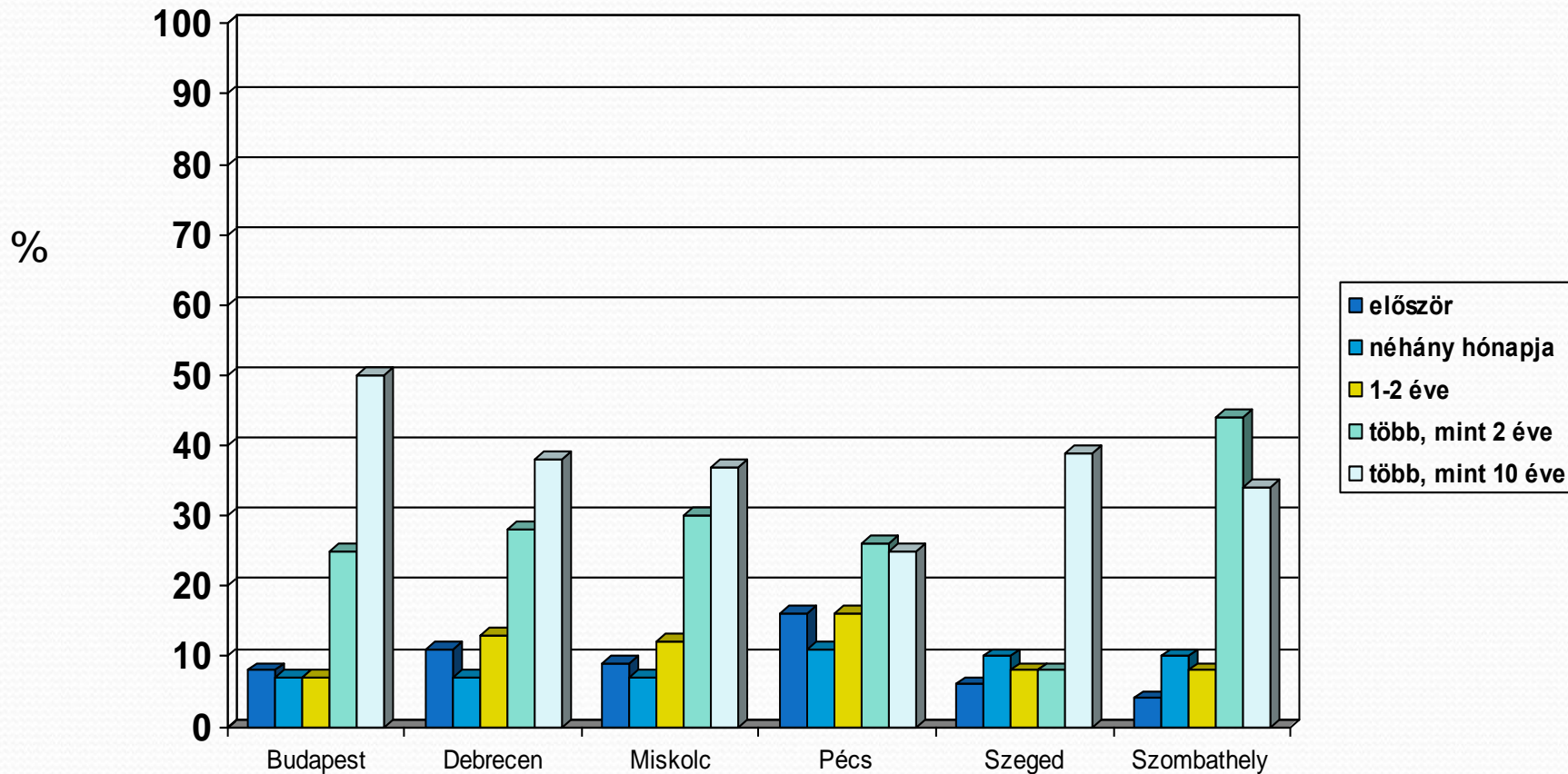
# Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, lelet az Ön számára?



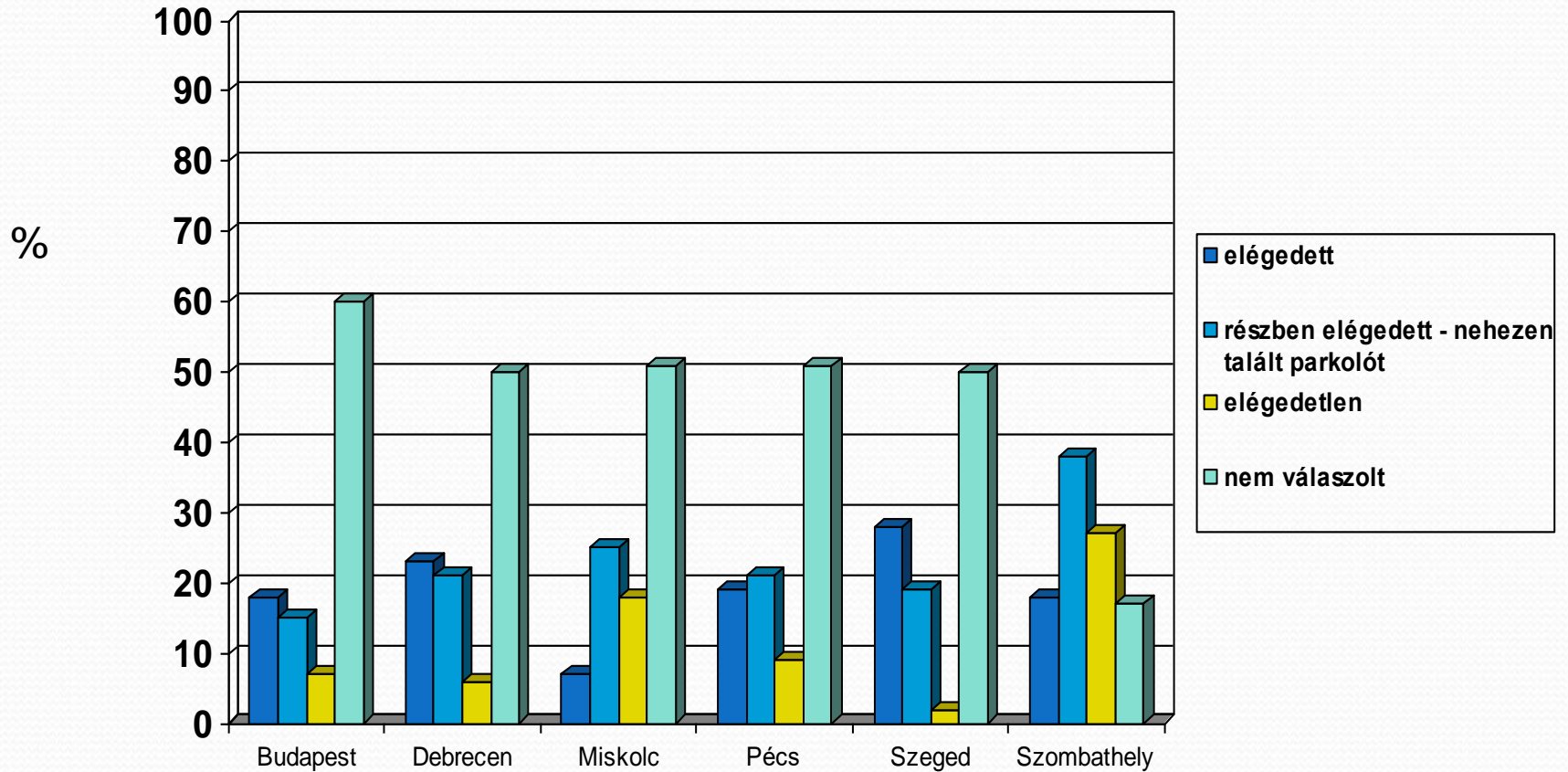
# Mennyire elégedett az asszisztensekkel?



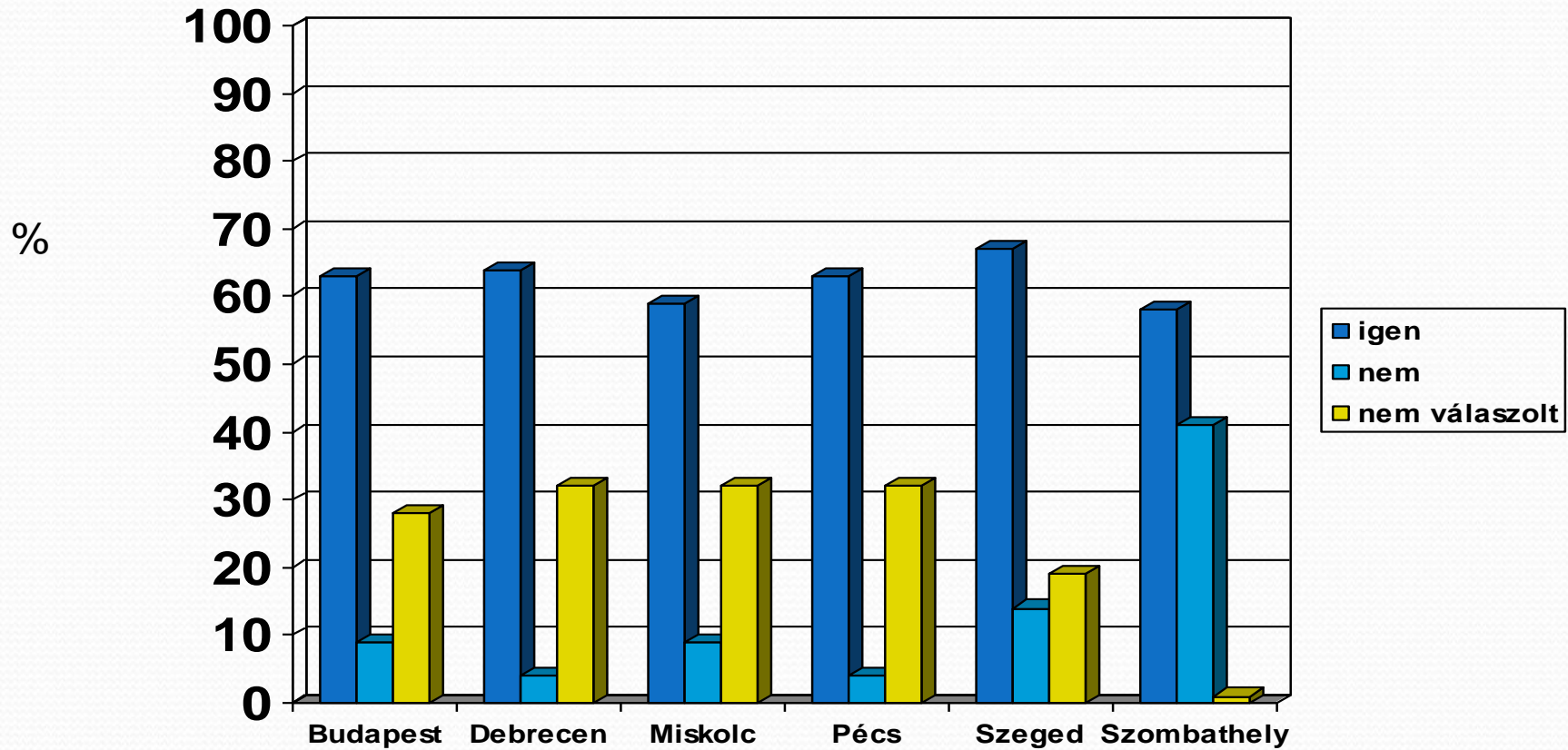
# Mióta jár a rendelőintézetbe?



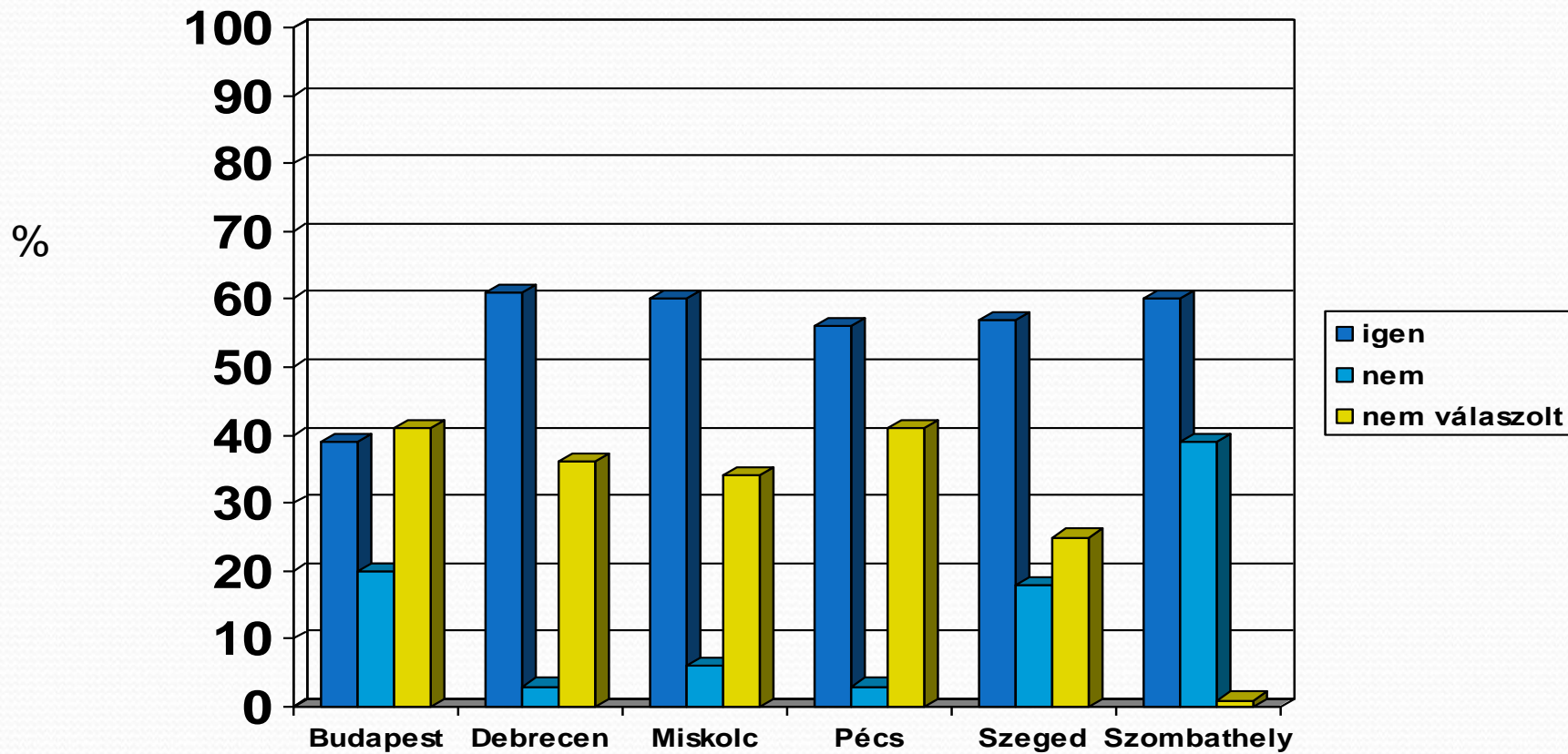
# Mennyire elégedett a parkolási lehetőséggel?



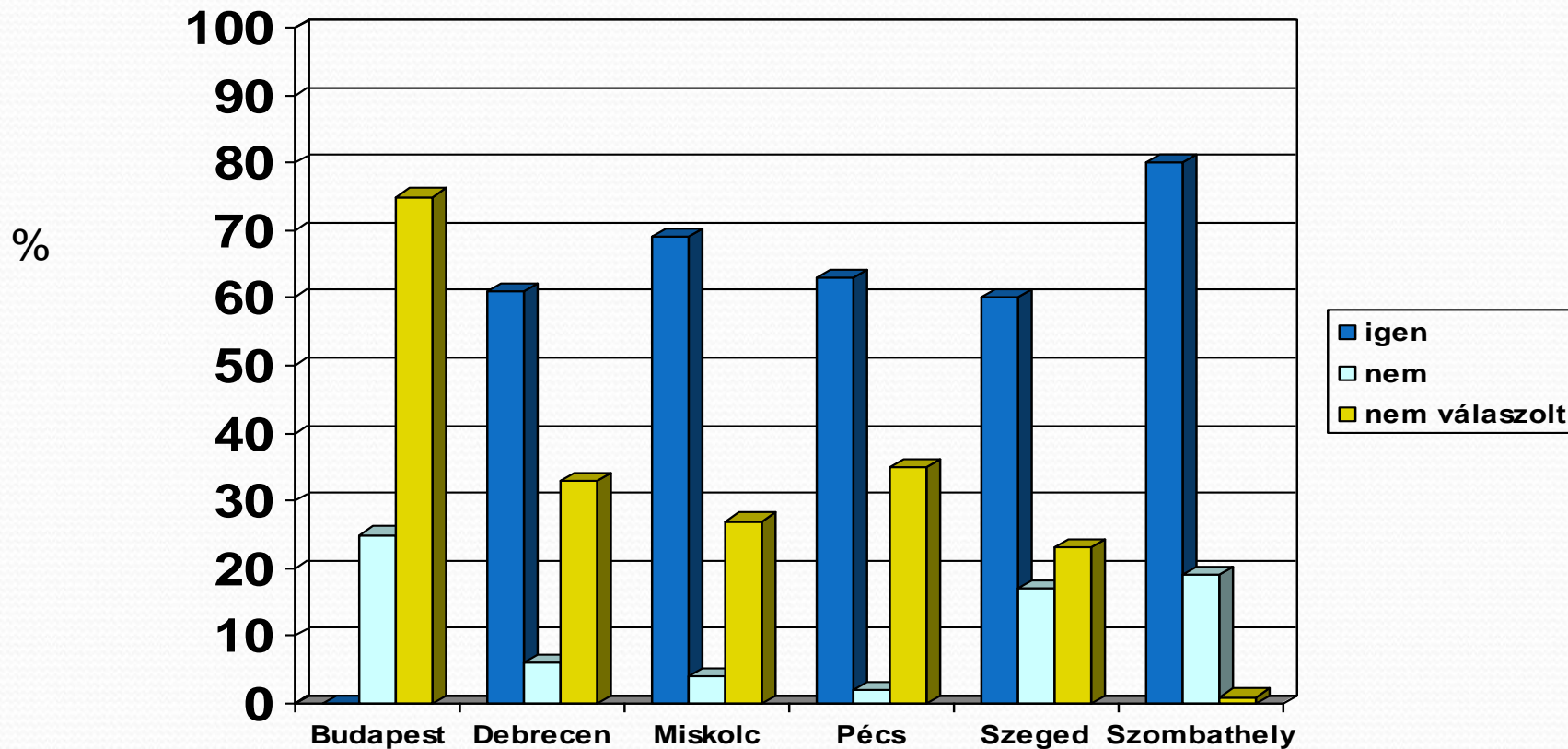
# Tapasztalt-e javulást az ellátás színvonalában?



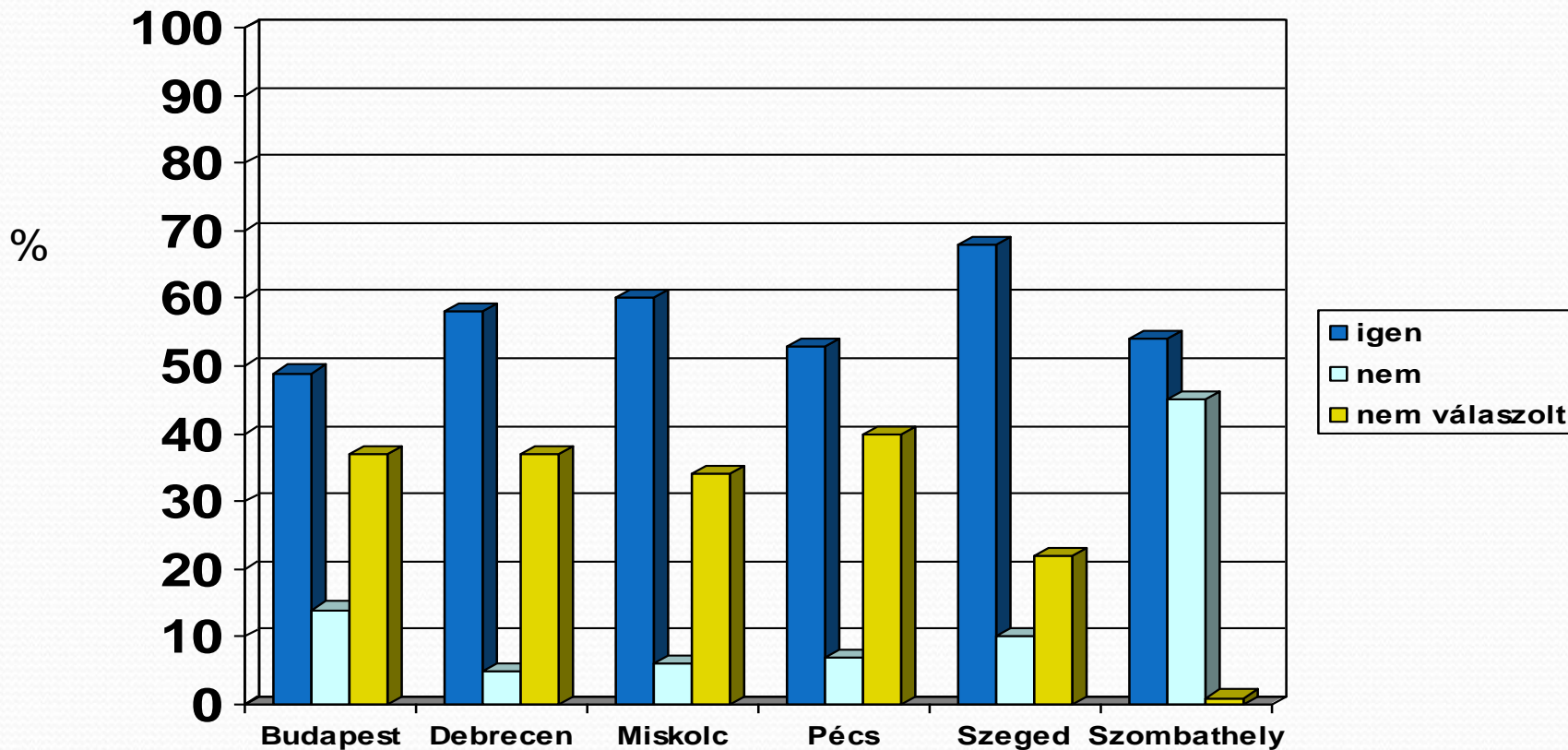
# Tapasztalt-e javulást a környezetben?



# Tapasztalt-e javulást az épületen?

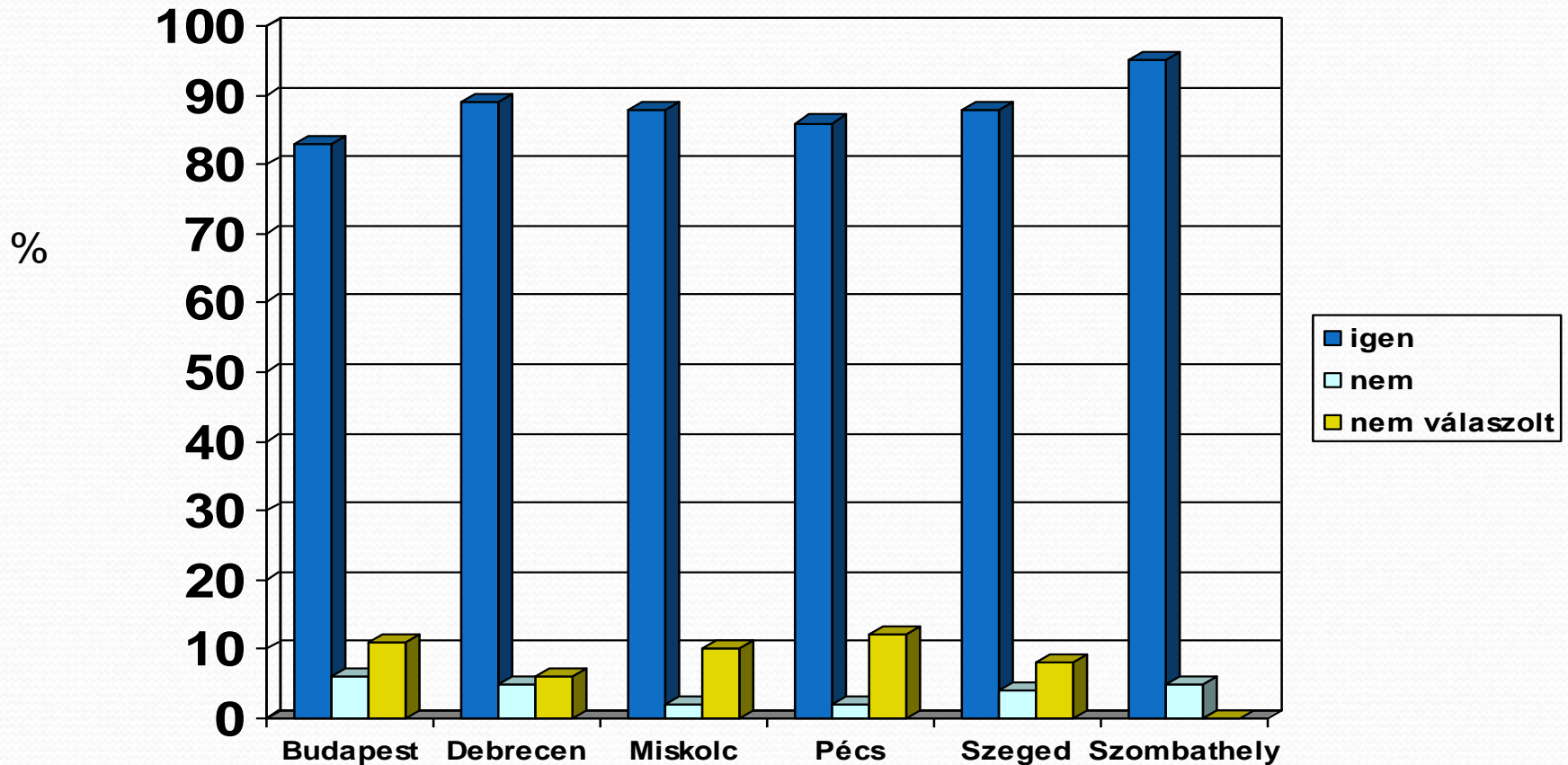


# Tapasztalt-e javulást az ellátás szervezésében?

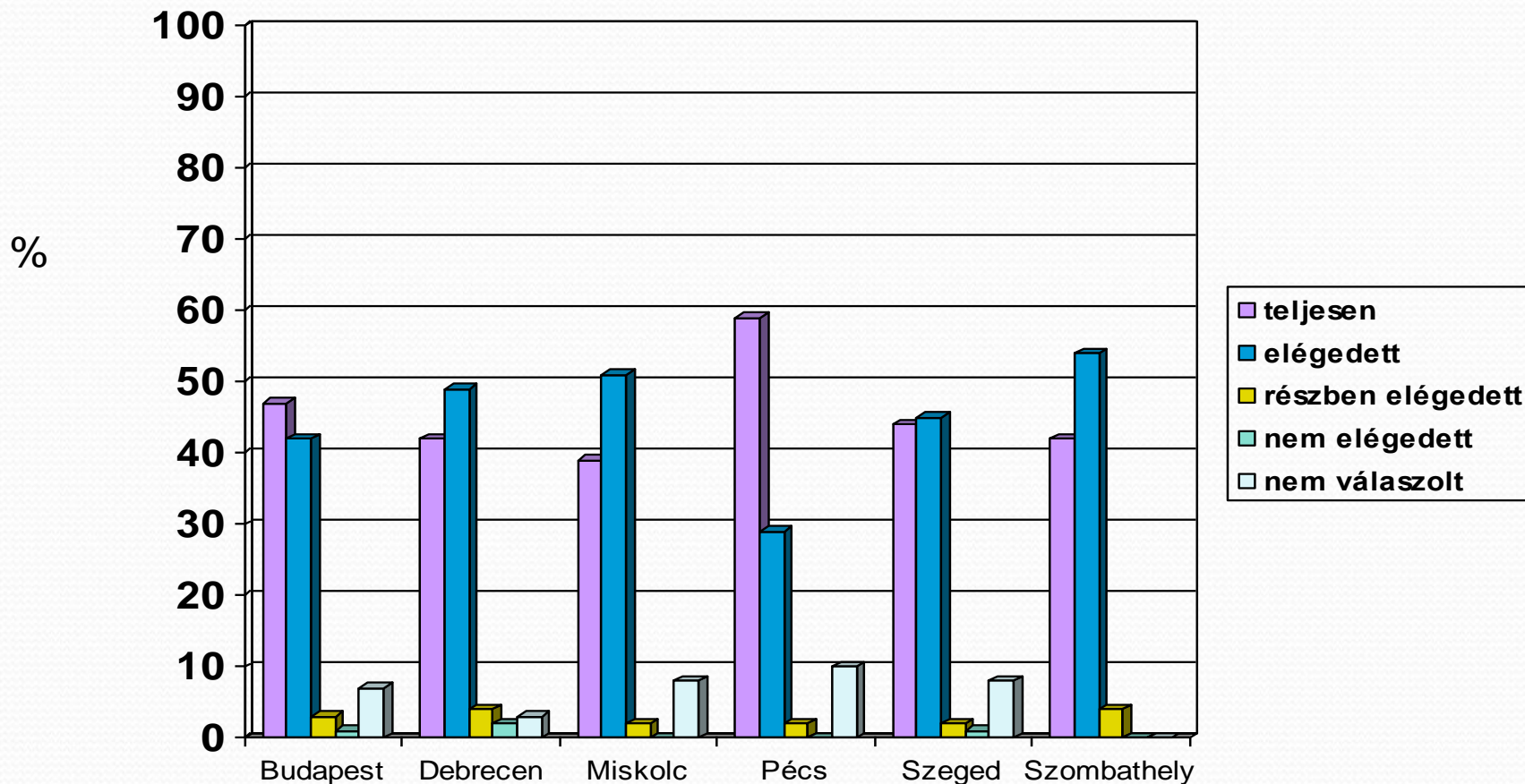




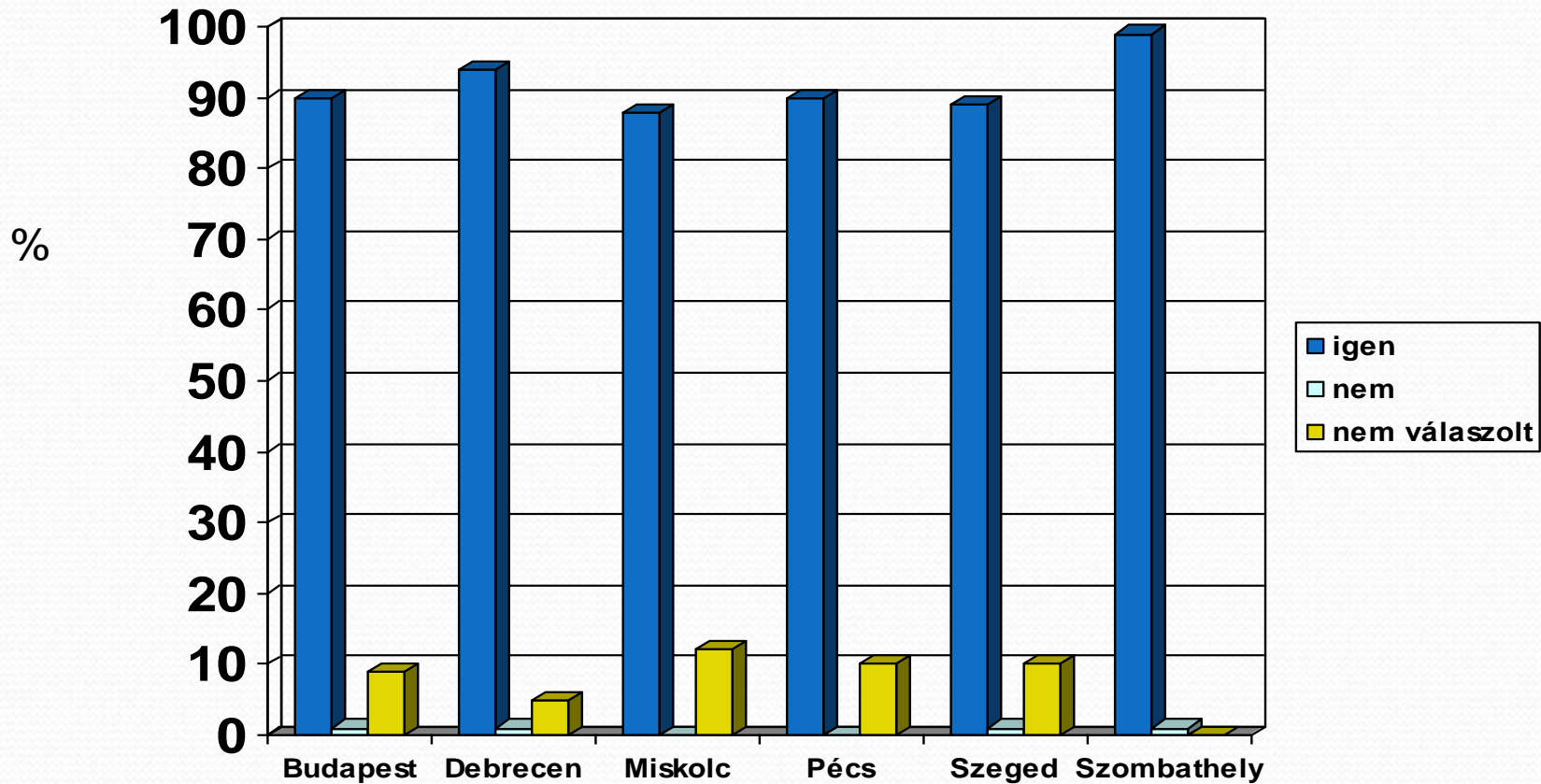
# Elégedett-e a rendelési idők beosztásával?



# Összességében elégedett-e a Rendelőintézettel?



# Ajánlaná-e a Rendelőintézetünket?



# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## BUDAPEST

### Hiányolják:

- A gégszetre nagyon nehéz időpontot kapni
- Bankautomata
- Ruhatár
- Térfigyelő kamera rendszert és civil ruhás őröket
- Kevés a szakorvos
- Nincs mindig papír és nem minden ajtó zárható a WC -ben.

### Kellemetlen élmény:

- A laborban sokat kellett várni.
- Lopási kísérlet.
- Fizetős betegek soron kívüli bejutása miatt megnövekedett a várakozási idő.
- Hiába volt időpontja, órákat kellett várnia a betegeknek.

### Egyéb megjegyzés, javaslat:

- A mosdók felújításra szorulnak.
- A berendezési tárgyak előregedtek.
- Földszinten egy térkép elhelyezése az épületről.

- Több orvosnak kellene mindennap rendelni.
- Előjegyzési időt csökkenteni.
- A parkoló és az épület közötti átkelőhely hiánya.
- A lift meglehetősen szűk, bezártság érzést nyújt.
- **A rendelő és a szakmai- orvosi ellátás a magánrendelők színvonalán van!!**
- A vidéki intézmény várakozási ideje, az ide utazással együtt is több.
- Köszönöm az ellátásomat, maximálisan elégedett vagyok (hangnem, tájékoztatás).
- A portástól a főorvosig mindenki kedves és figyelmes.
- Nagyon sokat kell várakozni.
- Továbbra is szeretnék idejárni.
- Lelkiismeretesen dolgoznak az orvosok és a nővérek egyaránt.
- Dr. Wessely Mária főorvosnő jó és lelkiismeretes kardiológus.
- Dr. Váradi Zoltán szakember, igazi orvos.

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

- A rendelő maradjon meg a MÁV dolgozóinak.
- Minimum ezt az állapotot tartani kell.
- Gratulálok a szakmai tudásukhoz, kiemelkedő ellátás.
- A lehetőséghez képest a maximumot nyújtják.
- A gyógytornán Berhardt Ágnessel abszolút elégedett vagyok, szakmailag és emberileg egyaránt.
- Hosszú a várakozás idő (ultrahang, kardiológia).
- A pulmonológián dolgozó orvosokat és nővéreket dicséret illeti meg, mert odaadással látják el a munkájukat.
- Dr. Padányi főorvos úr gyógyító munkája, a betegekhez való viszonya kitűnő.
- Dr. Szontagh főorvoshoz mindig szívesen jövök vissza.
- Hosszú évek óta maximálisan elégedett vagyok az intézettel.
- A körülmények és a szakmaiság a csúcson van.
- Jobban kellene becsülni a dolgozókat és a betegeket, mert egyre nehezebben lehet időpontokat és az agyonhajszolt dolgozókat igénybe venni.

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok DEBRECEN

- A betegfelvételi irodán dolgozók igyekeznek minden betegnek kedvére járni ,itt még van egy kis fejleszteni valónk .Sajnos a kérdőívben panaszolták a **előjegyzési telefon zsúfoltságát**, ( több alkalommal a telefon szolgáltatás nem volt megfelelő.)
- A **rendelőintézet helyiségének tisztaságával** a betegek többsége elégedett, de a mellékhelyiségek gyakori takarítását javasolták (pl. **gastroenterológia szakrendelés** működésének idejében).
- A kérdőíveken sokan jelezték, hogy szeretnék, ha **bővítenénk, a délutáni rendeléseket** mivel sokan dolgoznak, és nem tudnak délelőtt jönni! (pl. gyógytorna , RTG, stb...)
- „Nem luxus egy ilyen nagy intézetnek, hogy délután nincs rendelés üresek a folyosók.”  
Az előző évben kért fizioterápia délutáni működését ez évben indítottuk be.
- Szeretnék még pl. **pajzsmirigy szakrendelést, büfét, gyógymasszőrt és ingyenes parkolót.**
- A korábbi évek felméréseihez képest, egyre jobb az Intézetről, dolgozókról alkotott vélemény, szeretnek a betegek ide jönni.
- Az orvosi, asszisztensi munkával elégedettek ebben az évben több dicséretet kaptunk.

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- Csak a saját "irányomban" veszem igénybe a szolgáltatást. Nincs teljes áttekintésem.
- Nem, de a beutalóhoz képest az időpont több hét késést jelent, jó lenne csökkenteni
- CT vizsgálatot
- Idegsebészeti szakrendelés
- Aki tovább várakozik annak üdítőital, víz, vagy esetleg szendvics vásárlási lehetőséget kellene biztosítani.
- Nem hiányolok
- Iszappakolás
- A folyosóról a digitális kijelzőt, esetleg halk zene formájában.
- büfé
- Minden jó, elégedett vagyok
- Parkolás
- étterem
- Igen! Ortopédia nincs helyettesítő orvos
- Az egészség kártyáról a pénzt közvetlenül nem lehet lekérni

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## MISKOLC

### Kellemetlen élmény:

- A masszázsnál. Az illető hölgy nem testreszabottan masszírozott. Az időtartam kb. 5 perc sem volt!
- Az ablaknál (előjegyzés) tartózkodó hölgy arrogánsan tájékoztatott
- A vérvétel során az asszisztensnő nagyon gorombán szólt a várakozó betegekhez.
- Akik alkalmazottként van itt, jártas az intézményben, tudja mi hol van az építkezés után is. A több segítőkészség és türelem részükről sokat javítana a légkörön.

### Javaslatok:

- Még kevés szolgáltatást vettem igénybe. Nőgyógyászaton először voltam itt.
- pl. vérvétel 2 hét szemészet 2 hónapnál több
- Sok, illetve több ehhez hasonló intézmény kellene Miskolci beteg emberek részére.
- Bizonyos pontokra azért nem adtam választ, mert nem vizsgálaton voltam
- Nagyon kedves minden dolgozó, akivel találkoztam. Ez fontos!
- Parkoló biztosítása



# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## MISKOLC

- A vérvétel nem szervezett, mindig tömeg van, kb 1,5-2 óra várakozás után kerülök sorra, mindegy milyen időpontra szól az előjegyzés. Egy asszisztens kevés ahhoz a betegszámhoz akiket behívnak ugyanarra az időpontra. Gördülékenyebbé lehetne tenni, ha többen vennék a vért. Ha végre bekerült az ember már nagyon ügyesen leveszik a vért, a szakmai hozzáértésük kiváló!
- Így tovább
- Teljes mértékben elégedett vagyok az ellátásával, a városban a legjobb!
- Egy-egy szakrendelésre nagyon hosszú az előjegyzési idő
- Miskolcon most ez a legkielégítőbb!
- A vérvételre miért kell előjegyzés? Vidékről feljönni? Nehézkes.
- Jónak tartom, hogy érdeklődnek a betegek véleményéről.
- Korábbi időpont jobb lenne!
- Előjegyzés megkérése nagyon körülményes, mivel havi egy nap lehetőség
- Előjegyzés megkérése egy napra van korlátozva havonta ez nem jó
- További jó munkát, erőt, egészsége minden, a betegellátásban dolgozónak!
- A betegfelvételen pontosabb tájékoztatás
- A pszichiátria rendelés kiváló, de az idegosztályra ez nem mondható el.
- elégedett vagyok mindennek, köszönöm
- Szokatlan, hogy előzetesen időpontot kell kérni a rendelőintézettől, s aztán mégis sorszámot kell húzni

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- Minden szép és jó. Csak ne lennék beteg soha
- Nagyon régen járok ide, meg vagyok elégedve mindennel.
- Így tovább
- Várókban a székek hidegek, kényelmetlenek! Nincs kabát elhelyezési lehetőség
- Köszönöm, hogy van ilyen rendelő, ahol ilyen pontosak és nem kell órákig várakozni.
- A fenti véleményemet több éves tapasztalatom alapján írtam.
- Egy kivétellel: Szeretek ide járni!
- Köszönöm, hogy ilyen becsületesek! További jó munkát kívánok.
- Nagyobb parkolási lehetőség! Víz automata!
- Sokat változott előnyére a rendelőintézet.

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## PÉCS

- 14 beteg válaszolt a kérdésre, melyekben hiányosságként sorolták fel a parkolási lehetőség hiányát, hogy nincs mammographia, traumatológia, nincs büfé, van aki a labort és a tüdőszűrést is hiányolta, pedig van ilyen szakrendelésünk. Egy beteg a fogorvosi ellátást hiányolta, az is van a rendelőintézetben. Egy beteg szűknek találja a fizikóterápián a kezelési lehetőséget, egy beteg hiányolta a közvetlen telefonvonalat, egy beteg viszonylag kevésnek tartja az asszisztensek létszámát. Egy beteg pedig a takarítással nem volt elégedett, sérelmezte, hogy két rendelési idő között történik meg a takarítás, kerülgetnie kell a takarító kocsikat a folyosón. Két beteg szólt elismerően ennél a kérdésnél az intézetről, a rendelésen történő ellátásáról és a recepción dolgozó munkatársakról.

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok PÉCS

- 4 beteg jelezte, hogy kellemetlen élmény érte a rendelőben, egy beteg adott hangot annak, hogy a laborban rosszul veszi le a vért az asszisztens. A többiek nem nyilatkoztak a kellemetlen élményükről.
- 21 betegnek volt egyéb megjegyzése, javaslata: 14-en írtak elismerő sorokat a rendelőről, a szakorvosokról, az ellátásról, a recepción dolgozók segítőkészségéről. 1 beteg bizonyos területen hosszúnak tartja az előjegyzési időt, 1 beteg a mellékhelyiségek tisztaságát kifogásolta, 1 beteg büfét szeretne az automata helyett, 1 beteg a páciens és szakasszisztens közötti „eseti megbeszélést” hiányolja, 1 beteg a rendelési idő kezdetét kifogásolta, 1 beteg több gyógymasszázs lehetőséget szeretne.

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## SZEGED

A válaszadók 10 % hiányol valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben:

- CT, MR, újságos, telefonon való könnyebb elérhetőség, ruhatár, gyerekorvos

Egyéb megjegyzés, javaslat:

- Néhány orvosnál több hónap is lehet a várakozási idő, ha ez lerövidülne az igazán nagy haladás lenne.
- Előjegyzési idő rövidülése a szakorvosnál
- Fontos lenne az előjegyzési, várakozási idők csökkentése.
- Főleg tartom, hogy ha időpontom van, akkor újra jelentkezzen a kartonozóba, mert aki dolgozik, az sokszor időre jön és nem tud várni a kartonozóban.
- A fizikoth. elégedett voltam. A kezelést pontosan kezdték, segítőkészek voltak. Nem a környéken lakom és volt olyan szakrendelés ahol nem fogadtak.
- Én szerintem minden rendben volt.
- Az átalakítási munkák lassan folynak.
- Fizikón családi hangulat van, ezért nagyon szeretek ide járni.
- Nincs wc-papír. 1,5 órás várakozási idő (ortopédia), rövidebb előjegyzési idő.
- Laborvizsgálat nagyon hiányzik
- Parkolási lehetőség bővítése

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## SZEGED

- Kevés a parkolóhely, a fizikón kevesen dolgoznak, pedig megérdemelnének egy kis segítséget a lelkiismeretes munkájukért
- A telefonon történő időpont kérés nehézkés,
- Kevés a kerékpártároló állandóan mellette álló kerékpárok miatt még ahhoz a kevéshez sem lehet odaférni.
- Ruhatár vagy esetleg több fogas
- Az orvosok és az asszisztensek mindenben a segítségemre voltak!
- Sajnálom, hogy nem MÁV-os lévén megszűnt a labor.
- Jó lenne, ha a fizikoterápia visszaköltözhetne az eredeti helyére.
- Szegeden a MÁV rendelőintézet véleményen szerint az egyik legjobb intézmény. Lelkiismeretes orvosok, kedves, udvarias asszisztensek.
- Csak így tovább, Minden jót kívánok az Intézmény minden dolgozójának.
- Ami nagyon tetszett a bőrgyógyászat - soron kívül fogadták a cukorbeteg rokonomat. A kezelés is jó volt.
- A volumen korlát feloldását és a teljes gyógyítás lehetőségét, jelenleg csak tüneti kezelés folyik.
- Magasan képzett szakorvosok és asszisztensek állnak rendelkezésre. Türelmesek és maximálisan segítséget adnak a gyógyulásban a betegek részére.
- A fizikoterápiára 1 hónapot kellett várni 1 hónapot kellett várni az előjegyzésre, a reumatológusra 2 hónapot, ez túl hosszú.
- Diabetológián Molnár Ilona munkáját dicsérem, magas színvonalú!
- Megnyugtató, biztonságos idejárni

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## SZOMBATHELY

### Hiányolják

- „Ruhatár
- DEXA
- Kávé és italautomata.
- Wifi, ruhatár.
- Szinten tartás és lelassításon kívül a gyógyítást. (pszichiátria)”

### Egyéb észrevétel, javaslat

- Meg vagyok elégedve
- Én régóta ide járok, ha sürgősen kellett akkor is elláttak, de a sima rendelés is szakszerű
- Fájdalommentes beavatkozás, pontos, precíz munka, gratula (labor)
- Véleményem szerint az előjegyzéseket kellene megszüntetni, semmivel sem kellene többet várni, ráadásul akkor megy az ember orvoshoz, ha beteg, nem pedig akkor amikor előjegyezték.
- Az előjegyzés idejében nem hívnak be, fél és 1 órát is kell várakozni, sajnós.
- 1964 augusztusa óta ÖTA tag vagyok és azóta fizetem a tagdíjat is. Sétélmezem, hogy azért semmilyen előnyöm nincs az időpont kérésénél, ezt az intézményt az ÖTA tagok befizetéséből építették, jogos lenne, ha az időpont kérésénél figyelembe vennék, hogy 1964-1996-ig MÁV dolgozó vagyok és azóta ÖTA tag is.
- Kiskorom óta szüleim ide hoztak bármilyen orvosi szakrendelésre, közben felnőtté váltam, s továbbra is ide járok, sok ismerősnek is bizalommal ajánlom.
- A betegek gépkocsijának parkolót biztosítani!

# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

## SZOMBATHELY

- *Rövidebb előjegyzési idő.*
- *Jó munkát kívánok továbbra is.*
- *Kicsit lenne rugalmasabb az előjegyzés.*
- *Egészségügyi dolgozóként sem tudtam soron kívül időpontot kérni, pedig sürgős lett volna a probléma. Nem azonnal szerettem volna időpontot, hanem 2 héten belül, de nem sikerült adniuk, 12 órás beosztásunk mellett nagyon nehéz igazodnunk a szabad időpontokhoz.*
- *Szép környezet, s jó a szakrendelés.*
- *Már kiskorom óta ide jártam ebbe az intézménybe, csak jókról tudok mesélni.*
- *A megye egyik legjobb intézménye.*
- *Még sokáig maradjon meg ez a szakintézmény.*
- *Gyors, szakszerű, tapintatos volt.*
- *Sok sikert és így tovább. Kedvesek, segítőkészek. Le a kalappal!*
- *Kicsit hosszúnak tartom a várakozási időt, a fül-orr-gégészet illetve a bőrgyógyászat terén, előjegyzés esetében.*
- *Az előjegyzés egy kicsit rugalmasabb lehetne.*
- *Sok helyen voltam itt, mindenhol tökéletes az ellátás és az egész hozzáállás a dolgozók részéről.*
- *Köszönetemet és elismerésemet fejezem ki a személyzeti rendelés dolgozóinak, kiemelten Dr. Ruzsonyi Mária doktornőnek.*
- *Továbbra is az Önök intézetét választom.*
- *Készségesek az orvosok, asszisztensek, máskor is szívesen jövök ide.*



# Észrevételek, hiányosságok, javaslatok SZOMBATHELY

- *Kísérőként osztályozva kitűnő.*
- *Átellenes oldalon parkoló megnyitása a betegek részére.*
- *Az asszisztensek kedvessége nyugtatólag hat.*