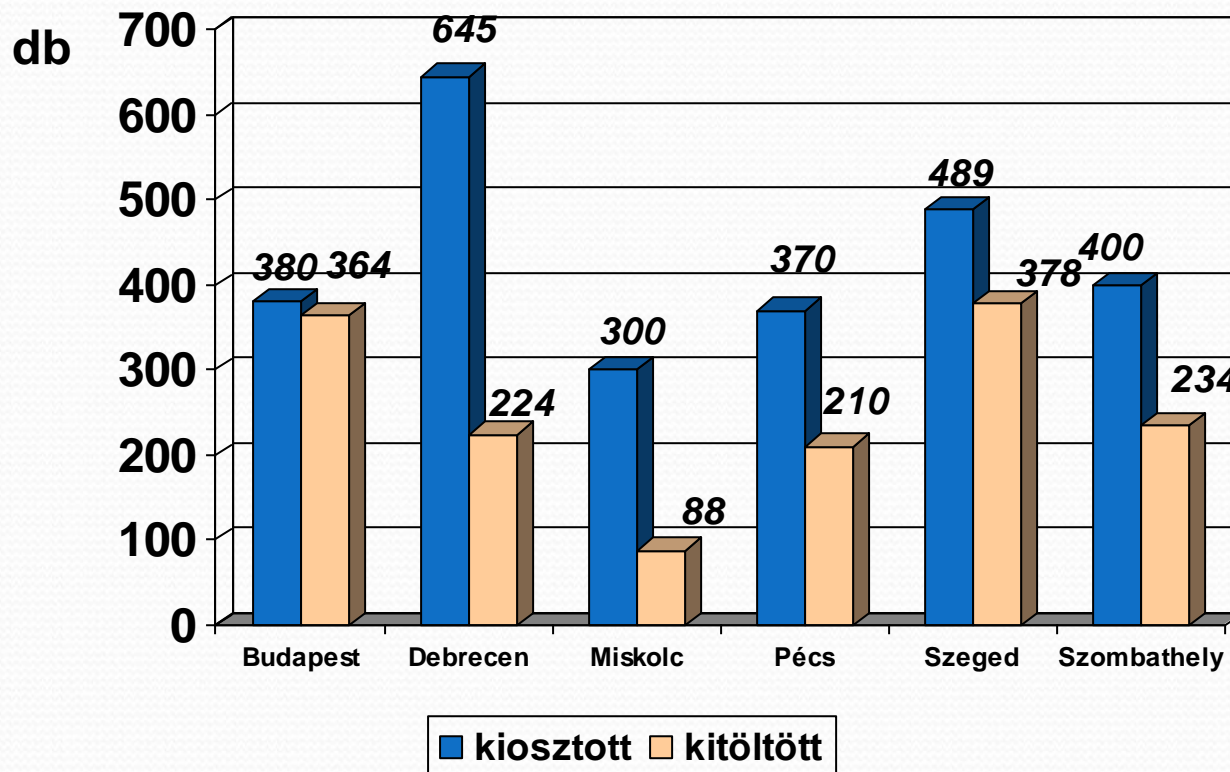


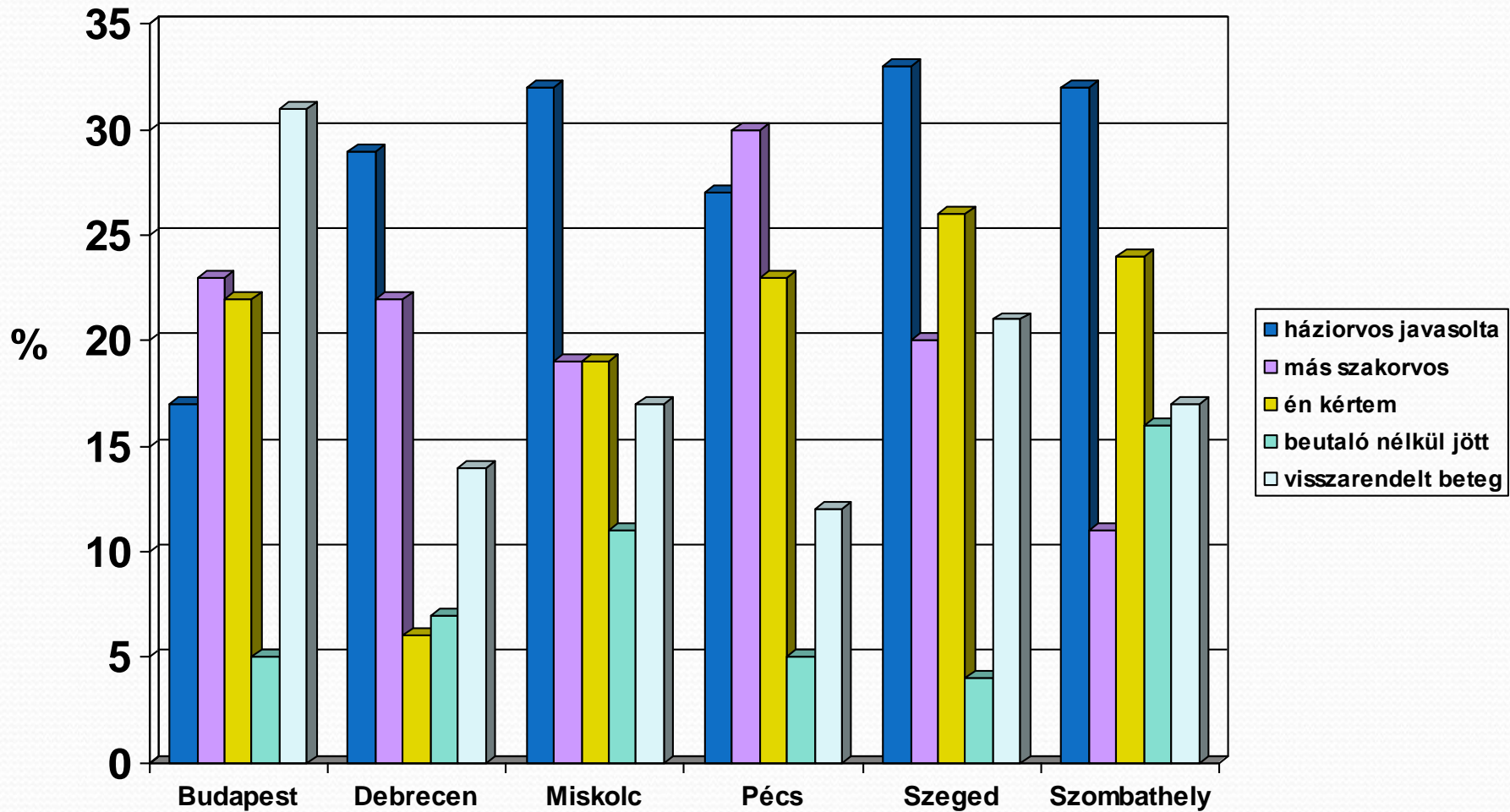
Betegelégedettségi vizsgálat

Járóbetegellátás
2015. november

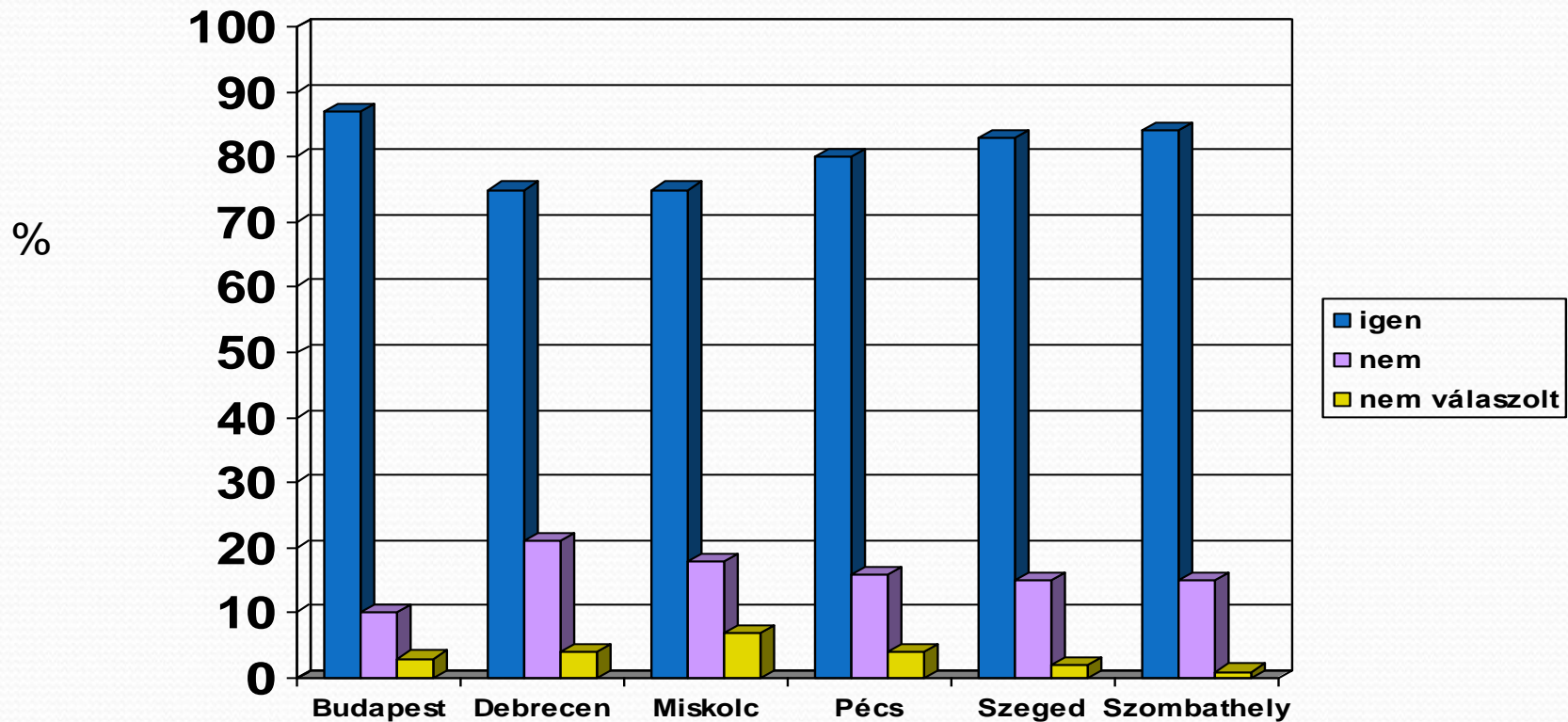
Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya



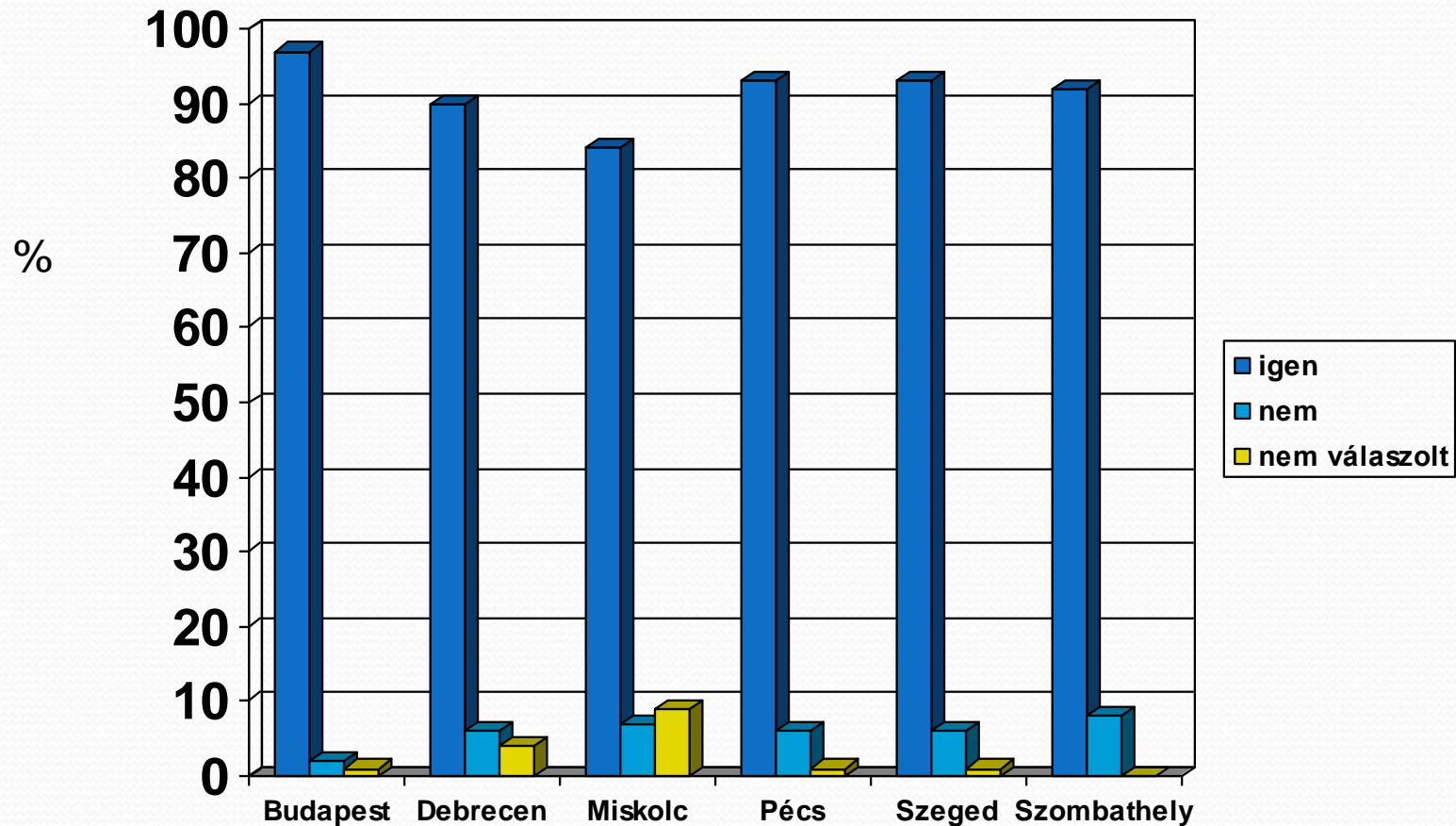
Hogyan került a rendelőintézetbe?



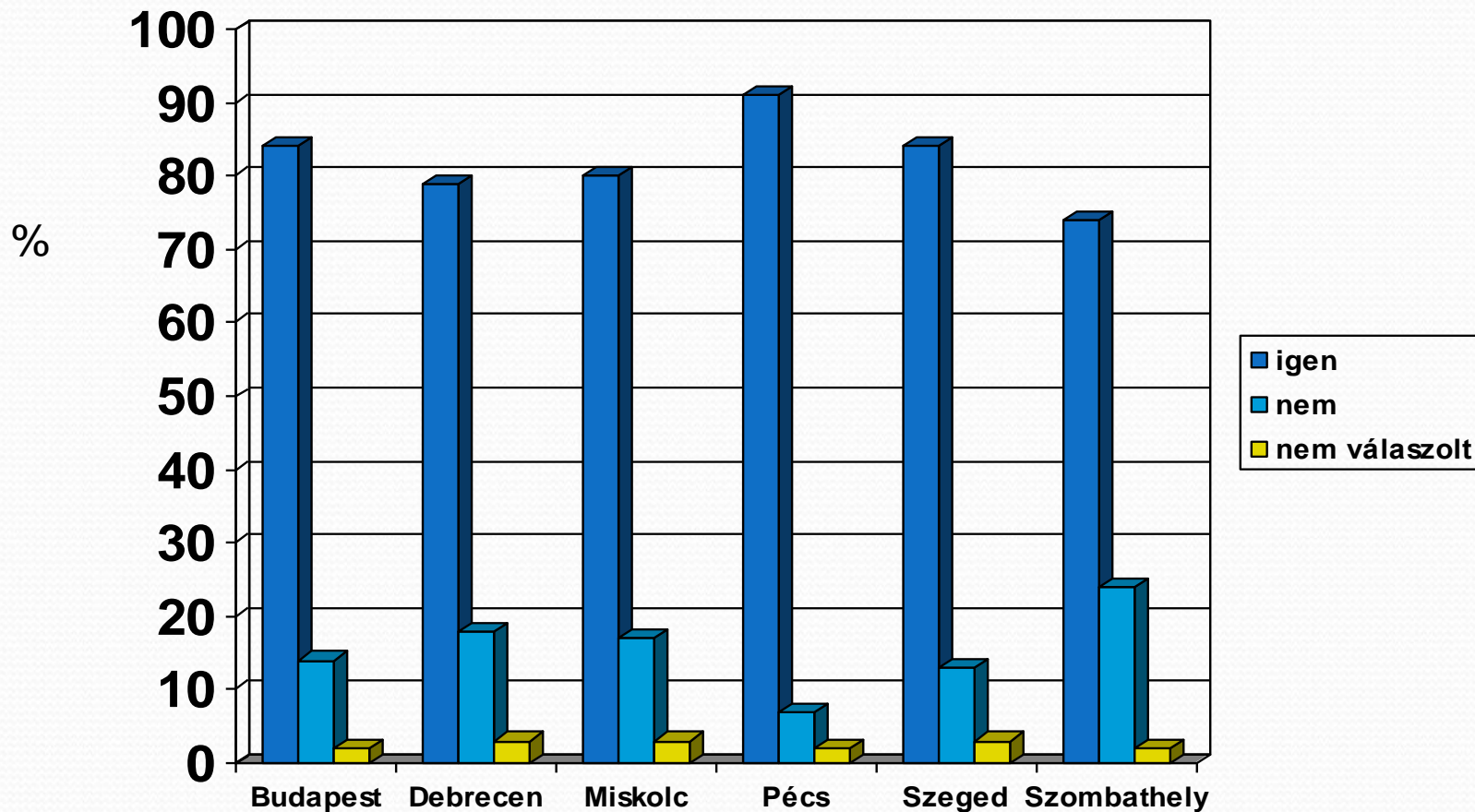
Érzékeli-e a betegfogadási lista előnyeit?



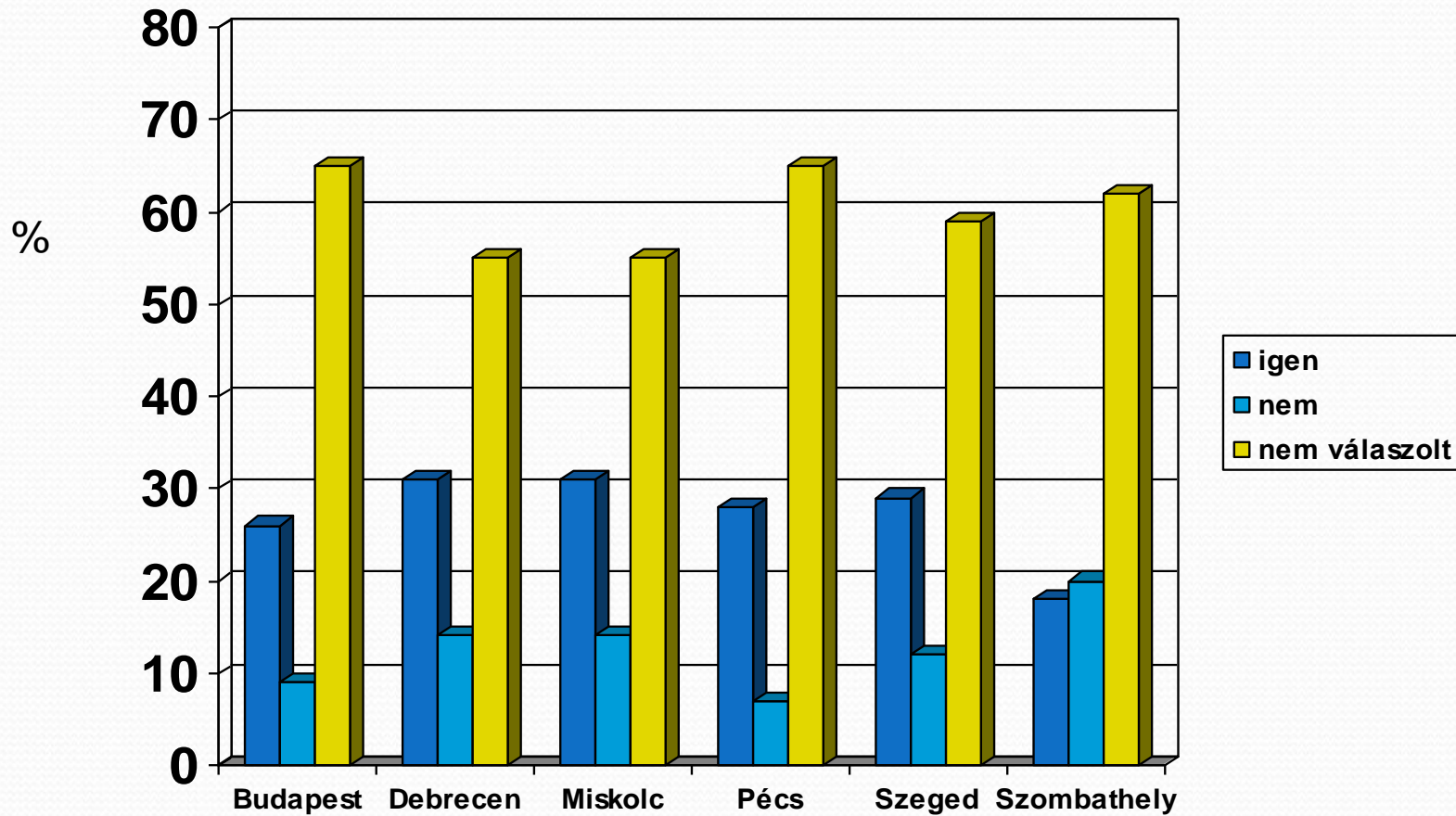
Figyelembe vették-e az igényeit az előjegyzéskor?



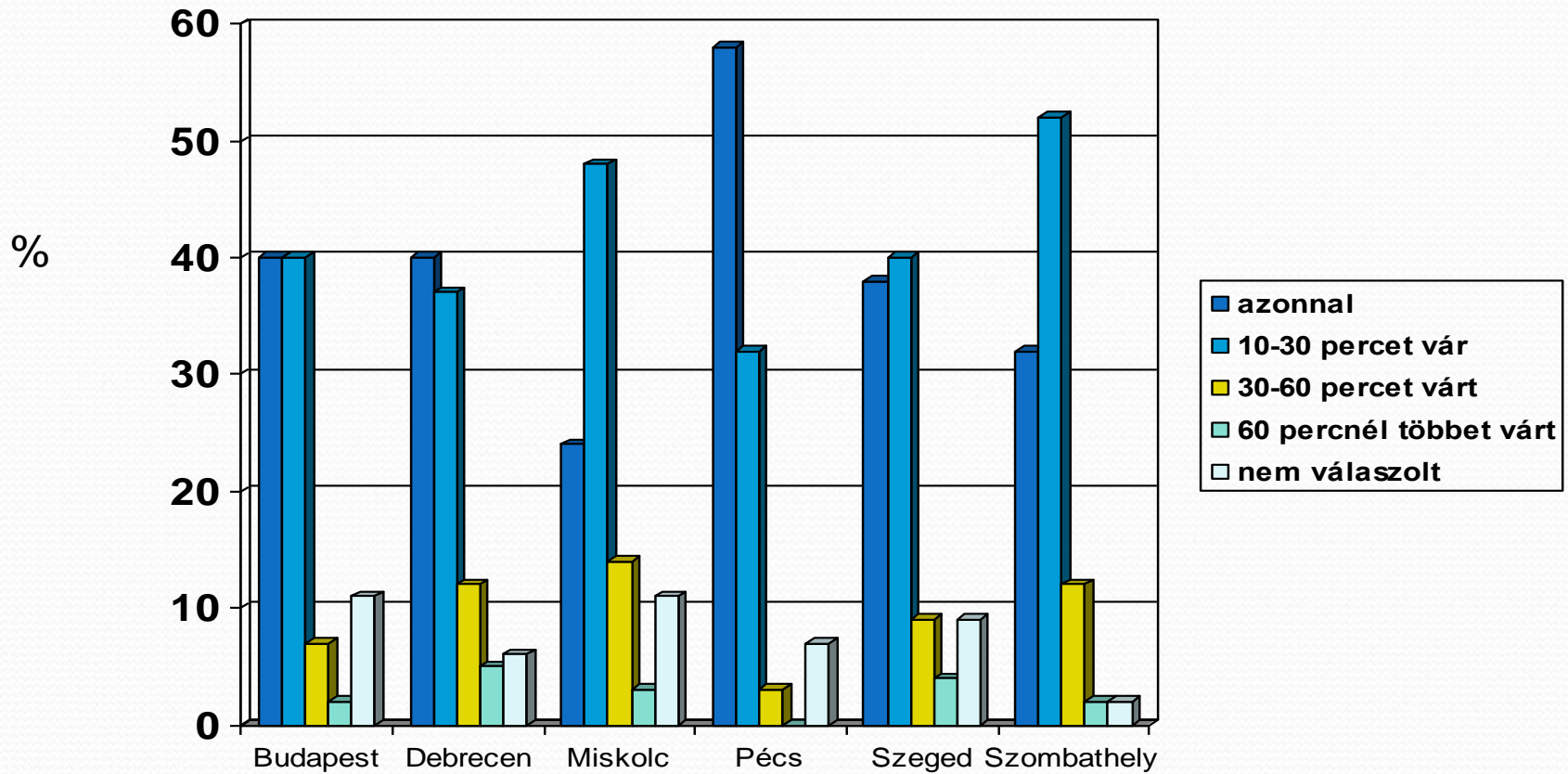
Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?



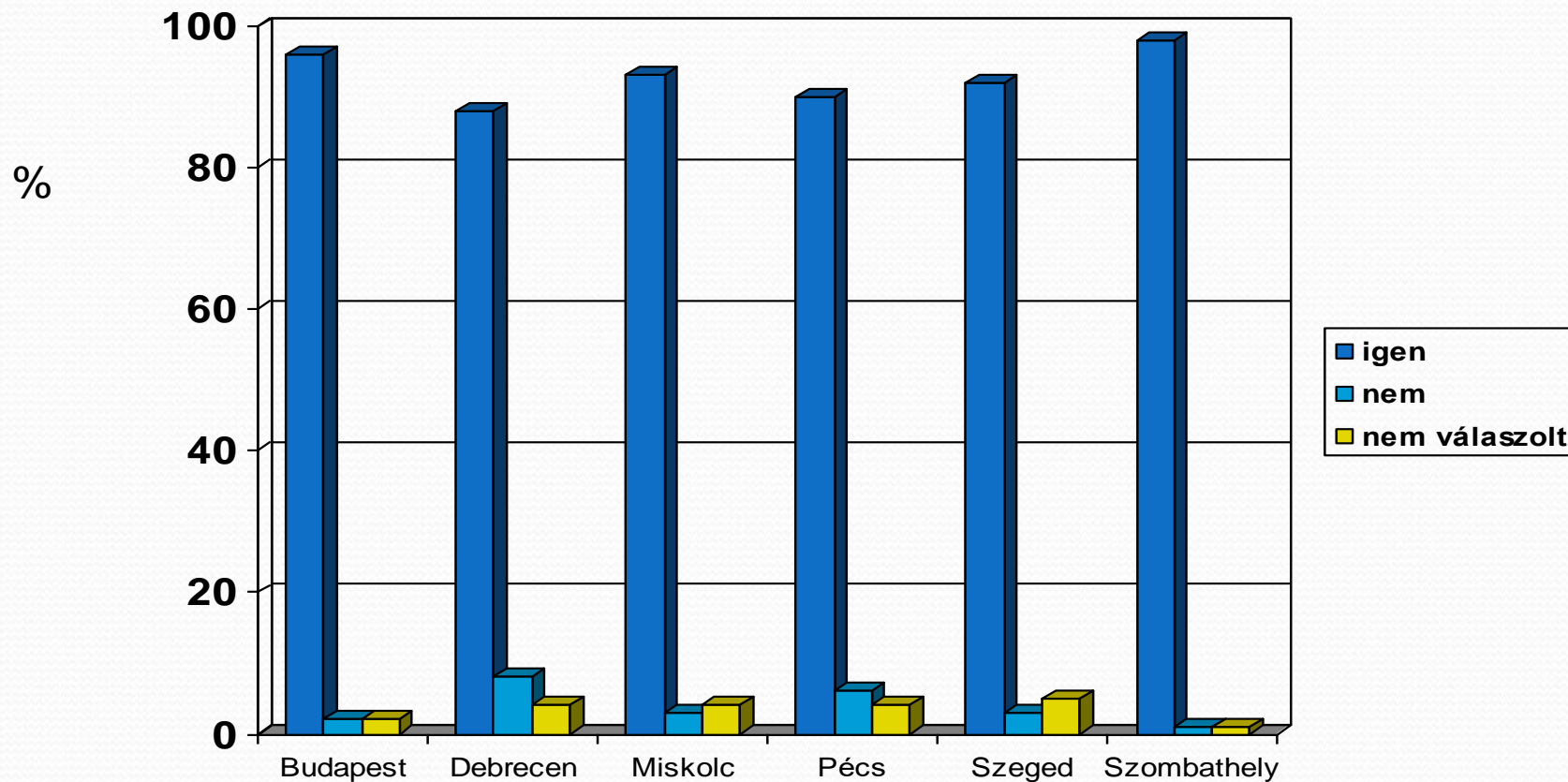
Tájékoztatták-e a késedelem okáról?



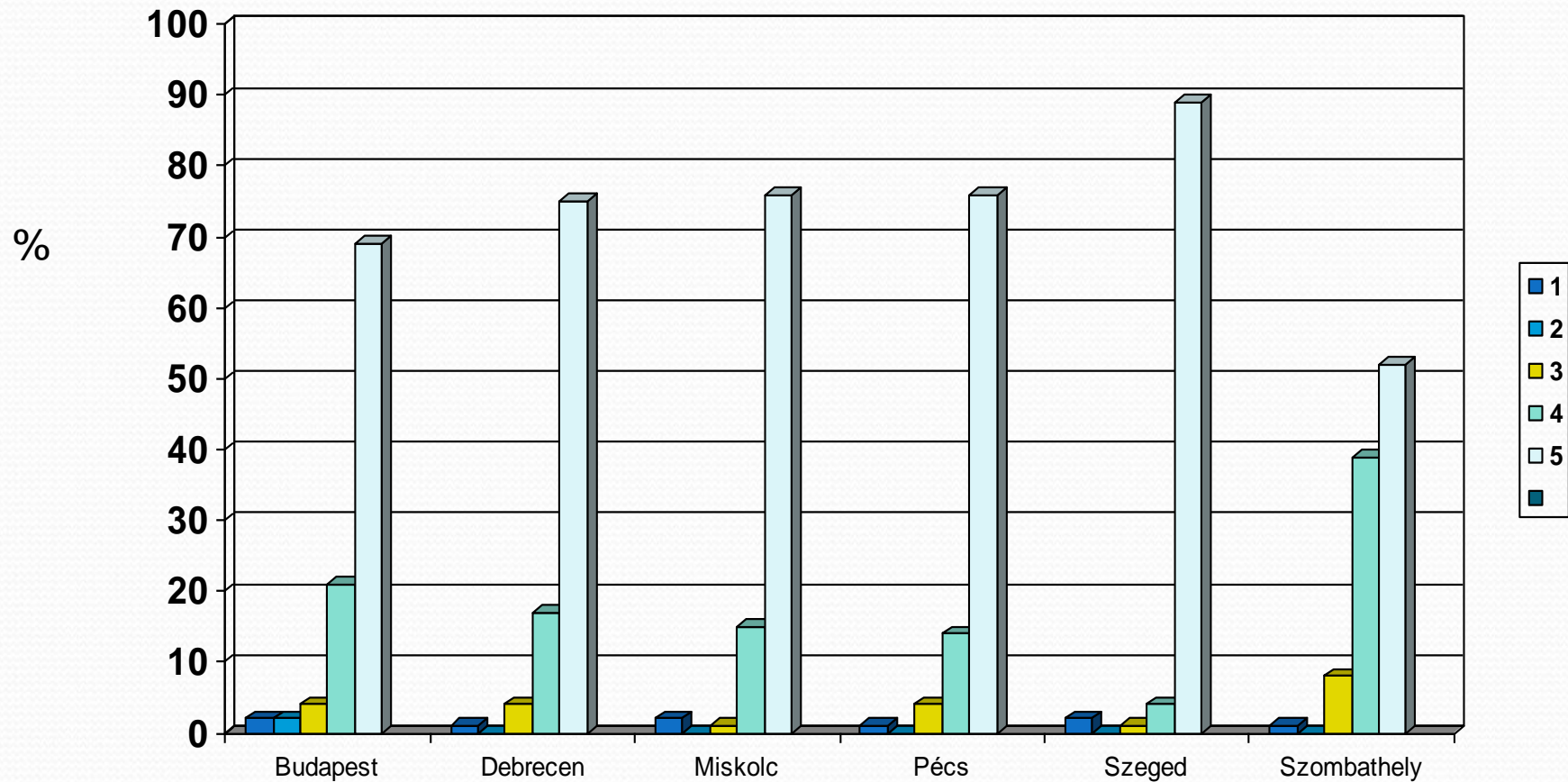
Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest?



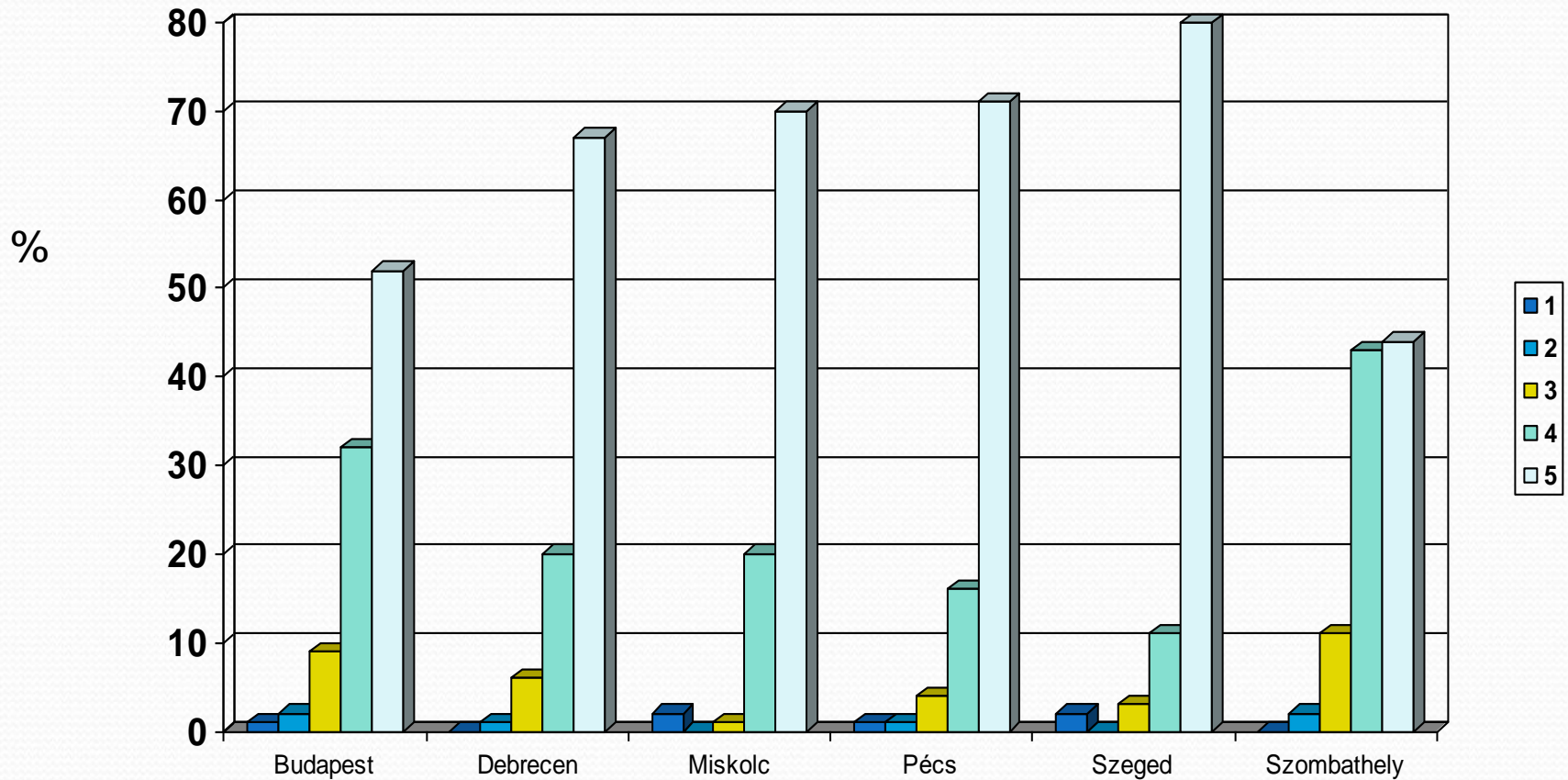
A betegfelvételi irodán elegendő információt kapott-e a szakrendelés helyéről, az ellátás körüli teendőkről (behívás, korábbi betegdokumentáció, stb...)?



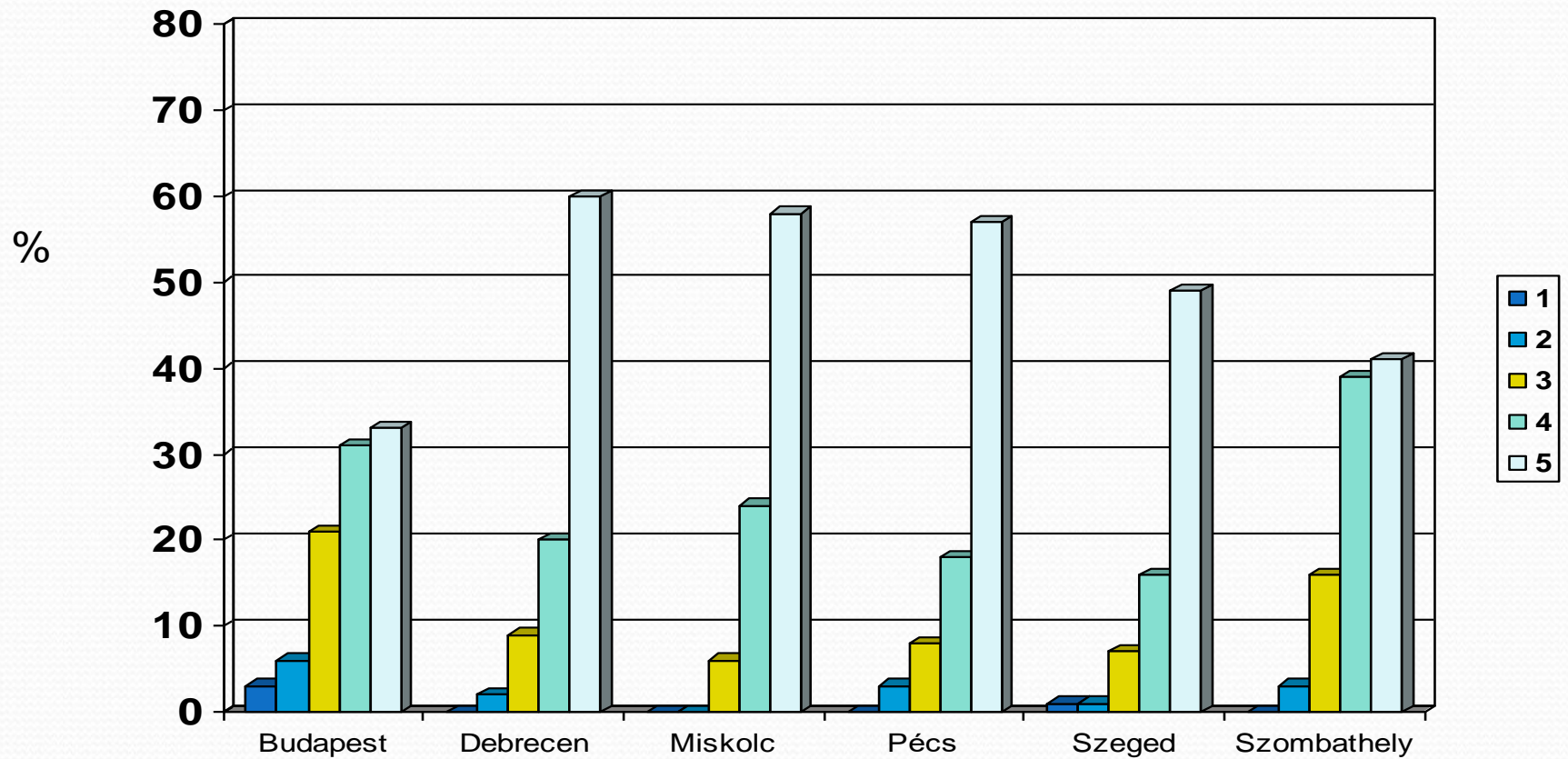
Rendelők tisztasága



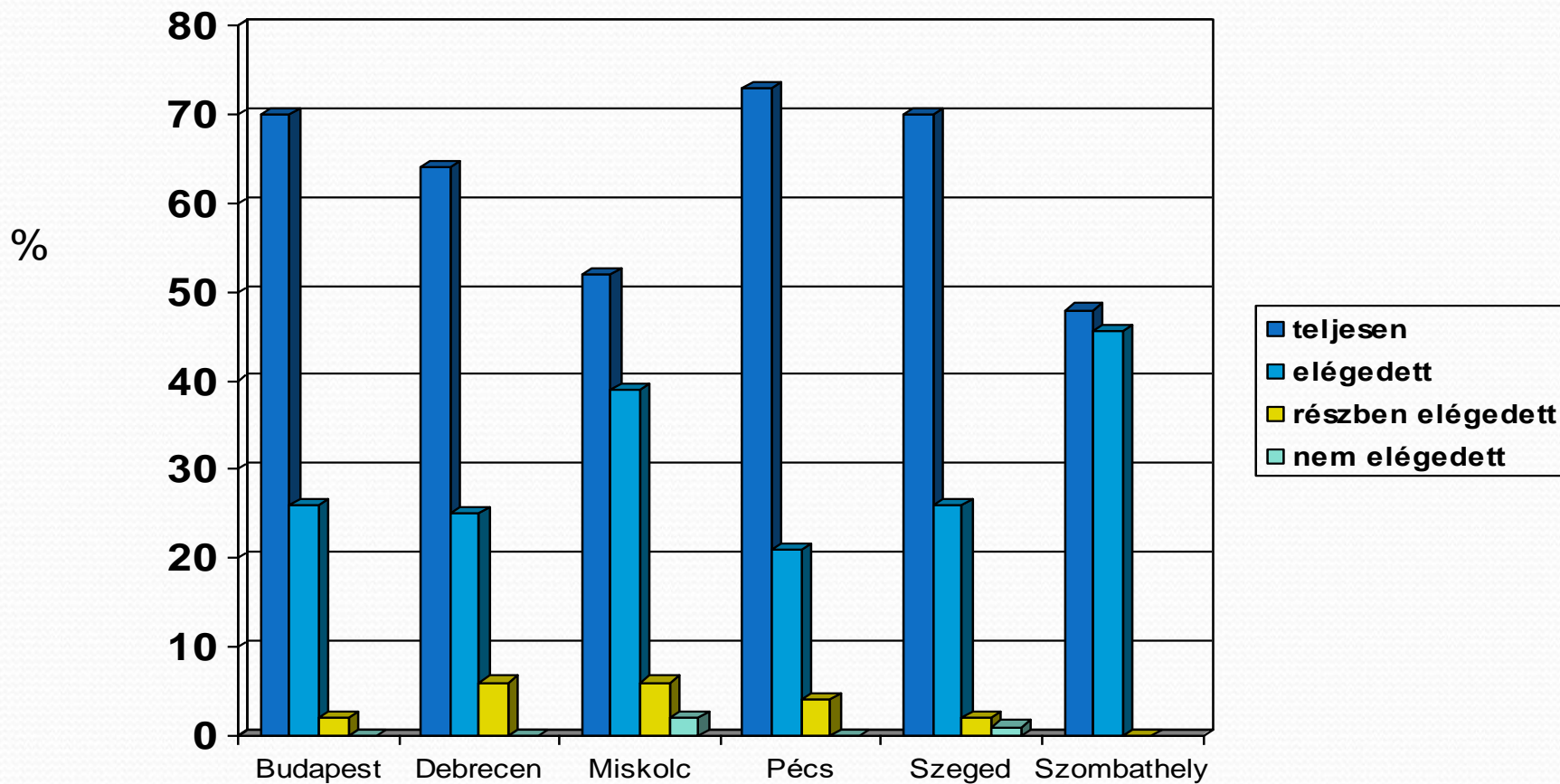
Várók, folyosók tisztasága



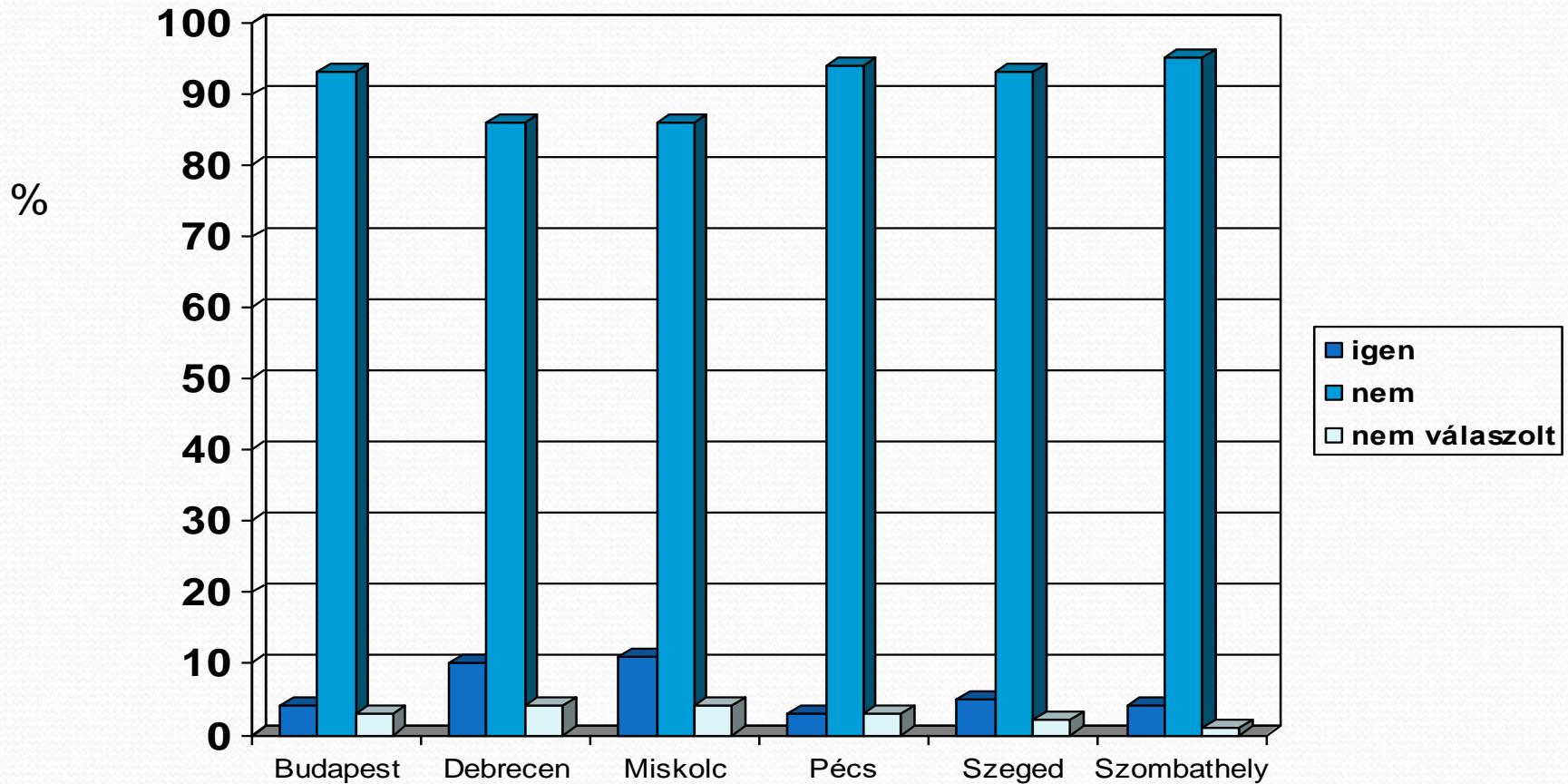
Mellék helyiségek tisztasága



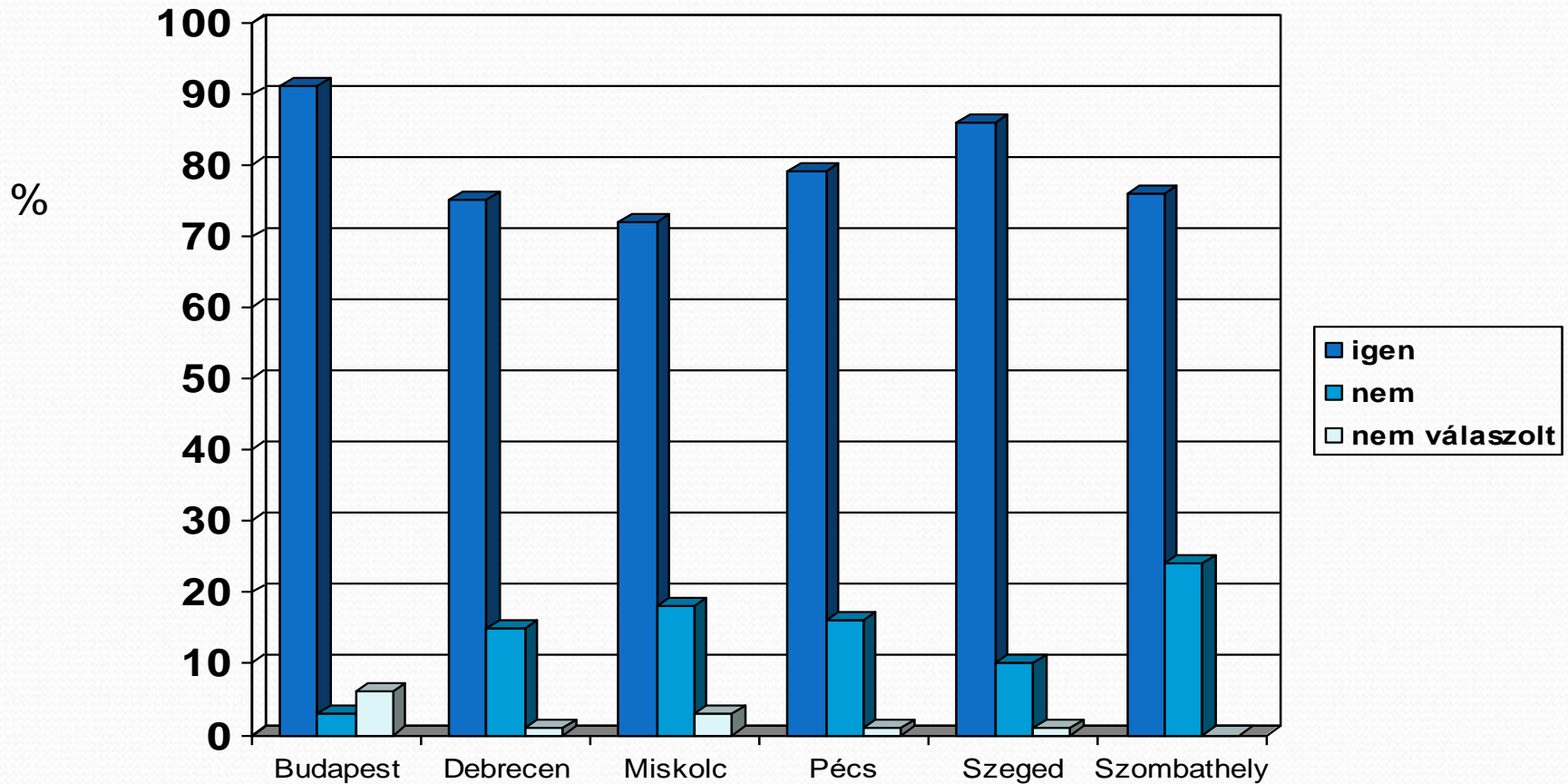
Mennyire elégedett az orvosi ellátással?



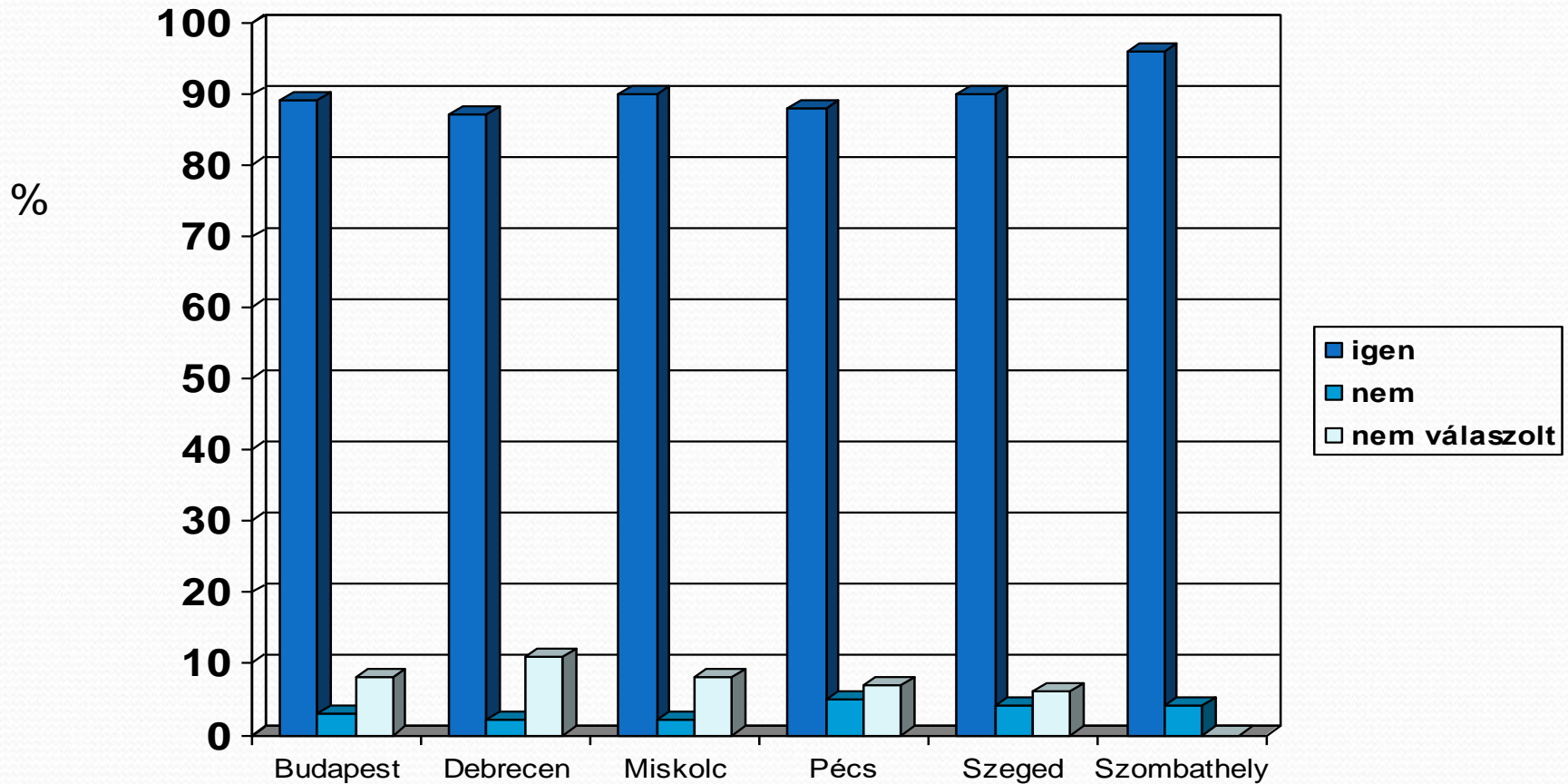
A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



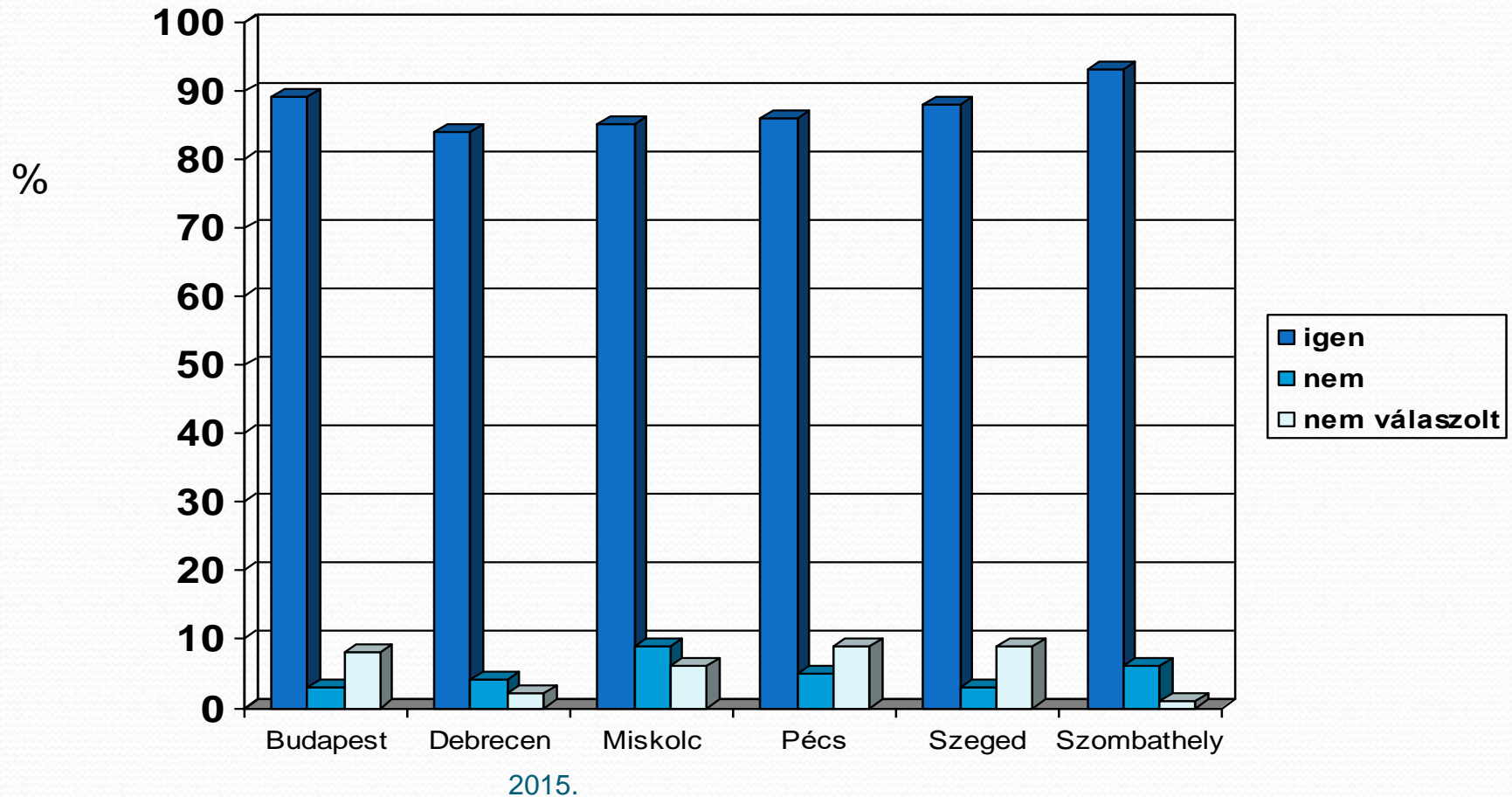
A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott-e a betegségéről?



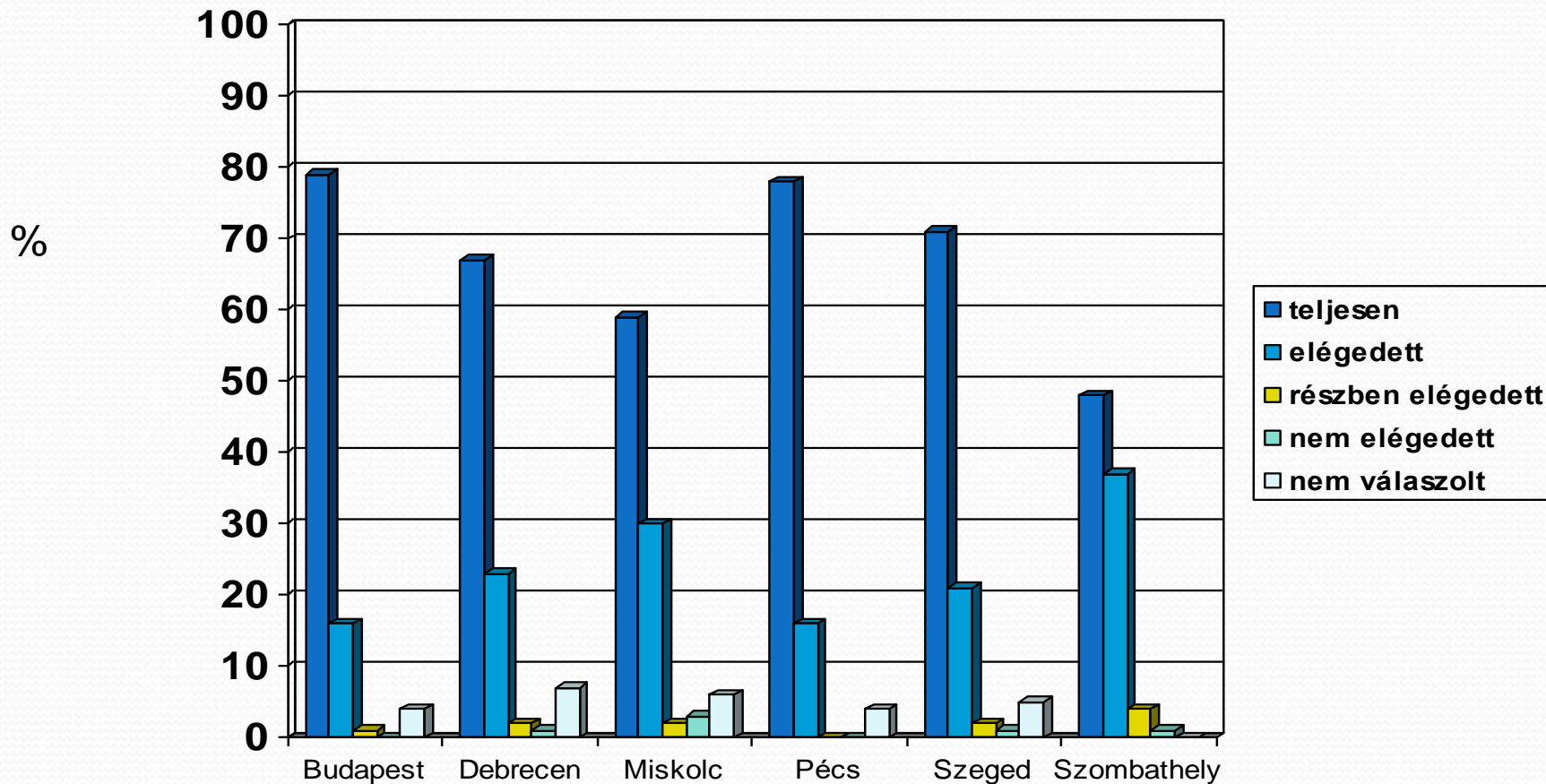
A vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt (ambuláns lap, lelet)?



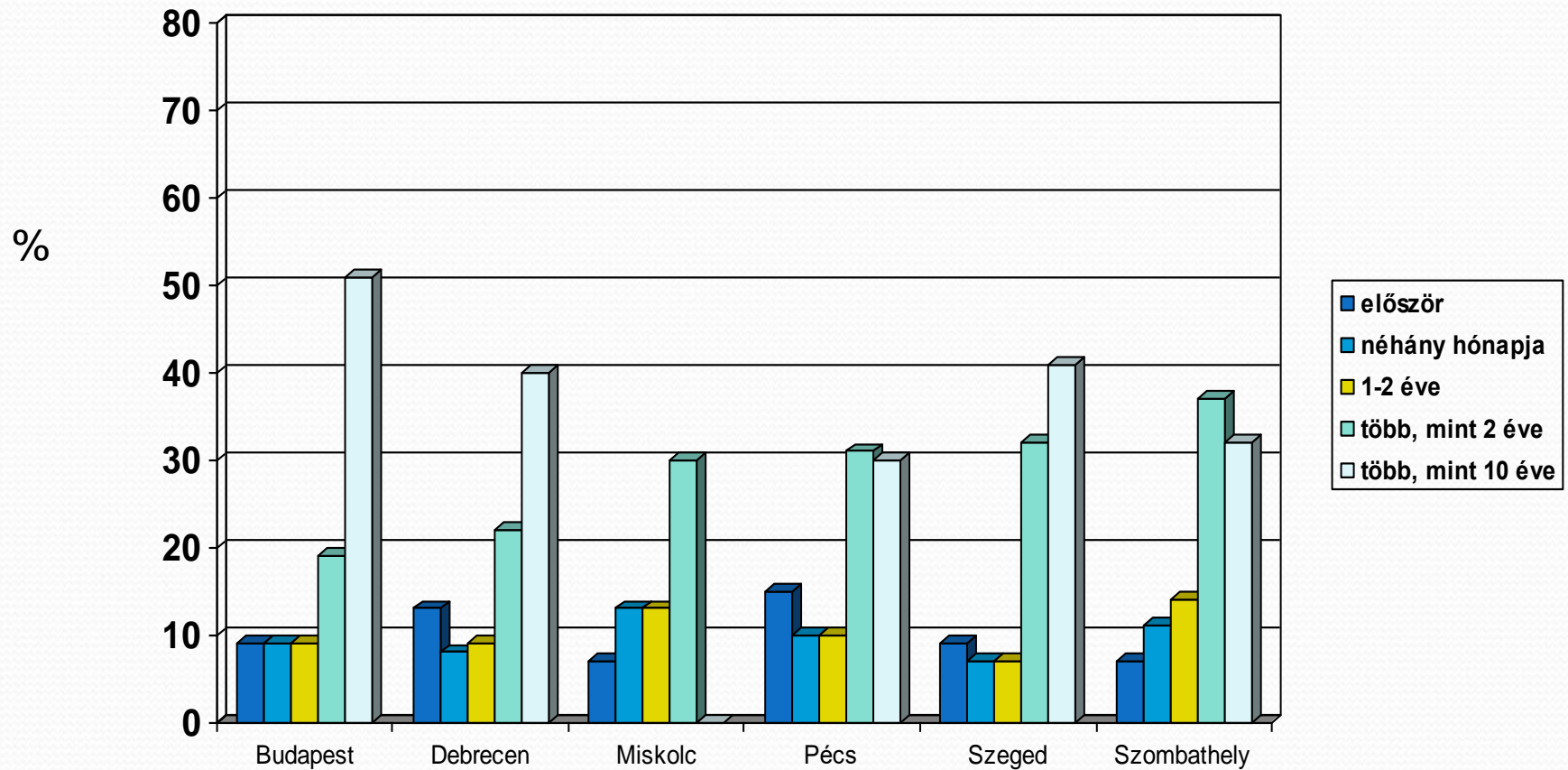
Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, lelet az Ön számára?



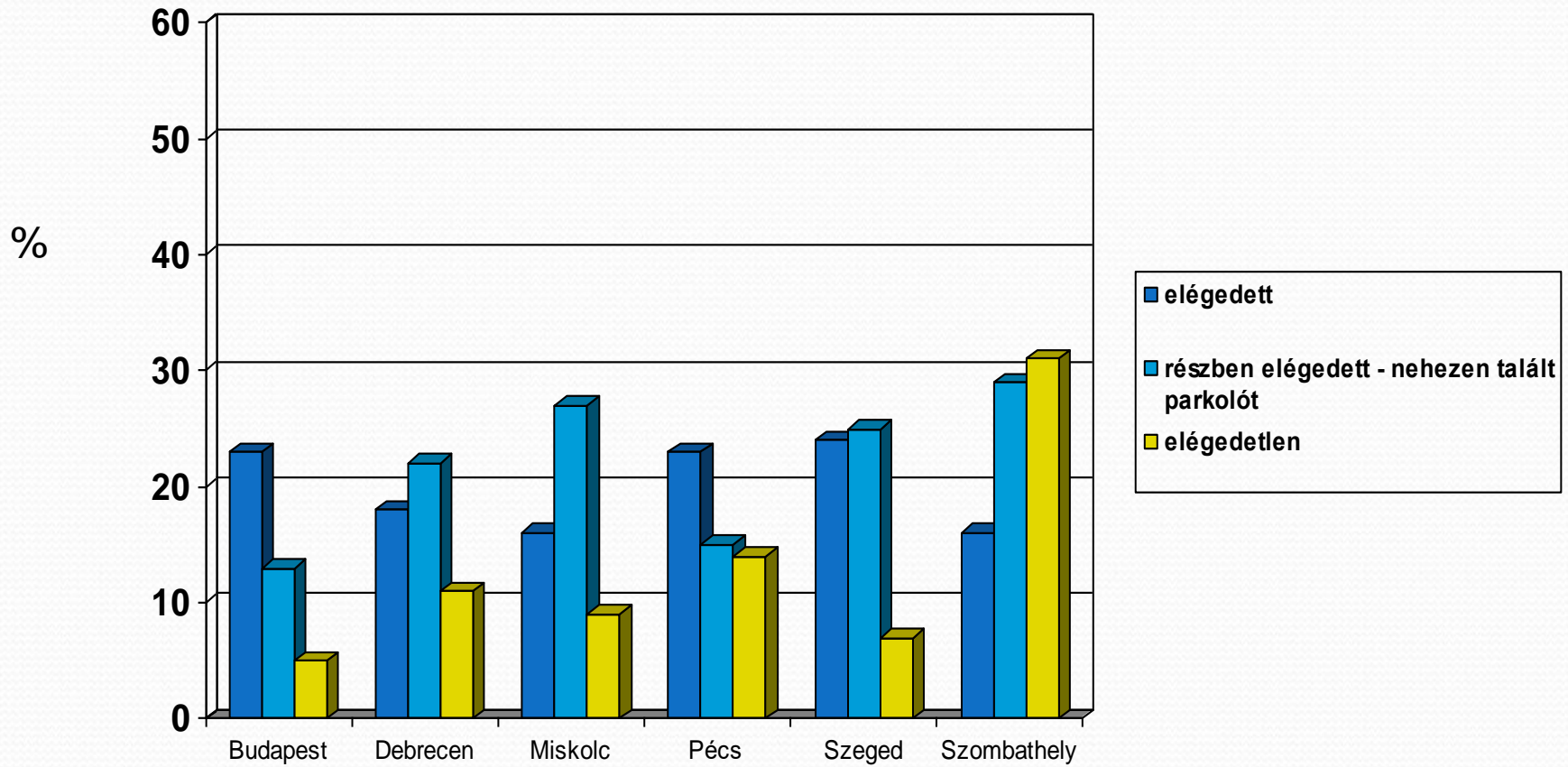
Mennyire elégedett az asszisztensekkel?



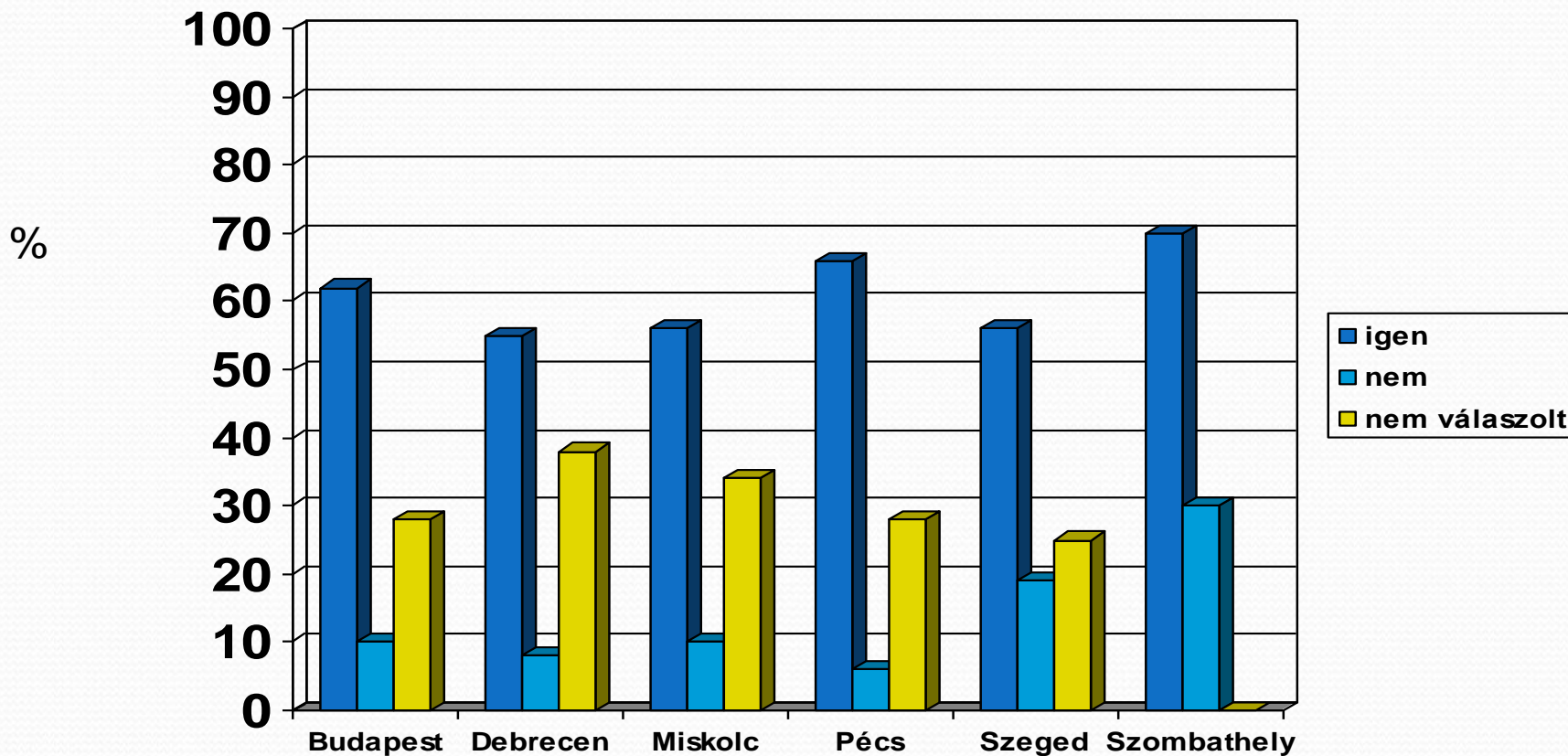
Mióta jár a rendelőintézetbe?



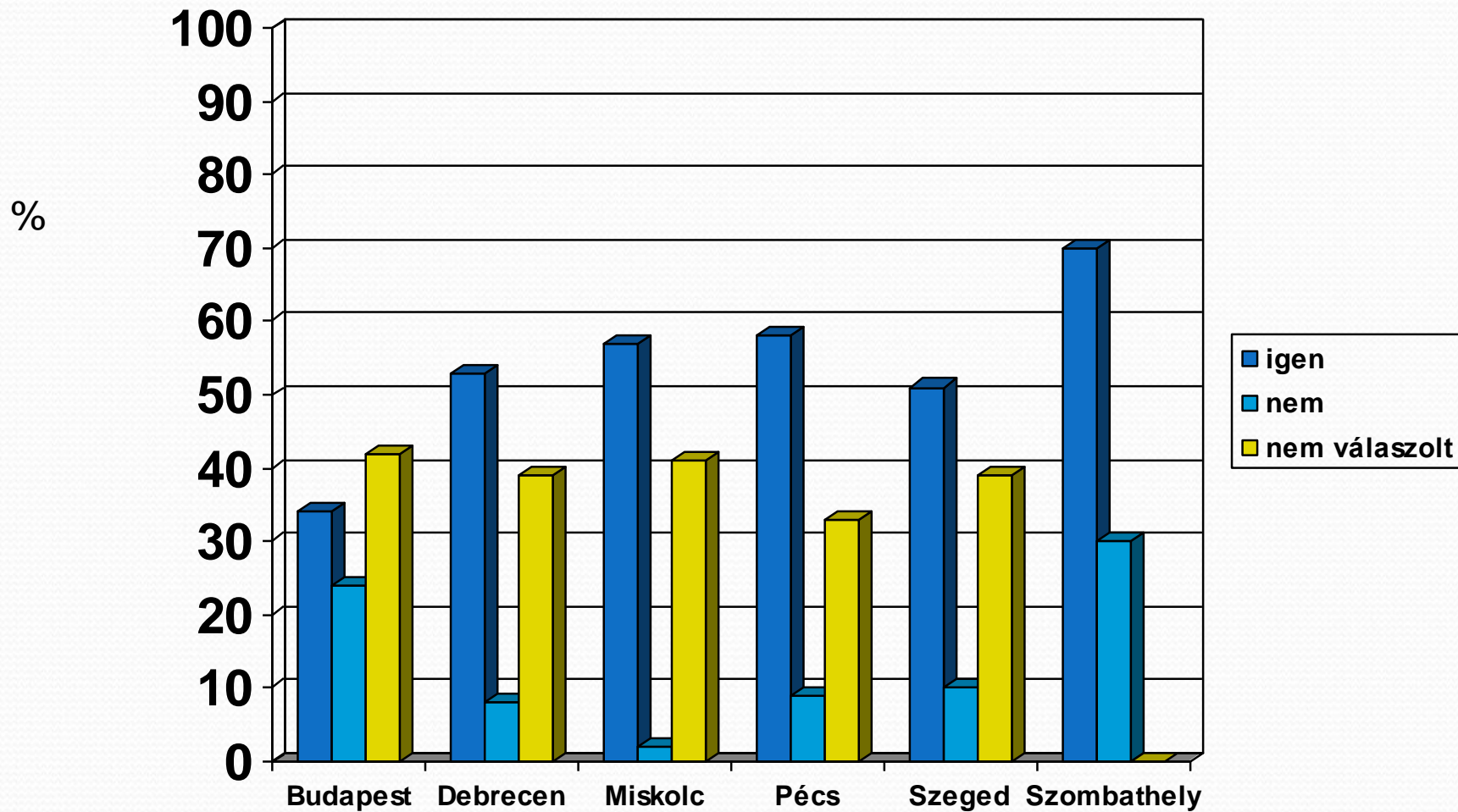
Mennyire elégedett a parkolási lehetőséggel?



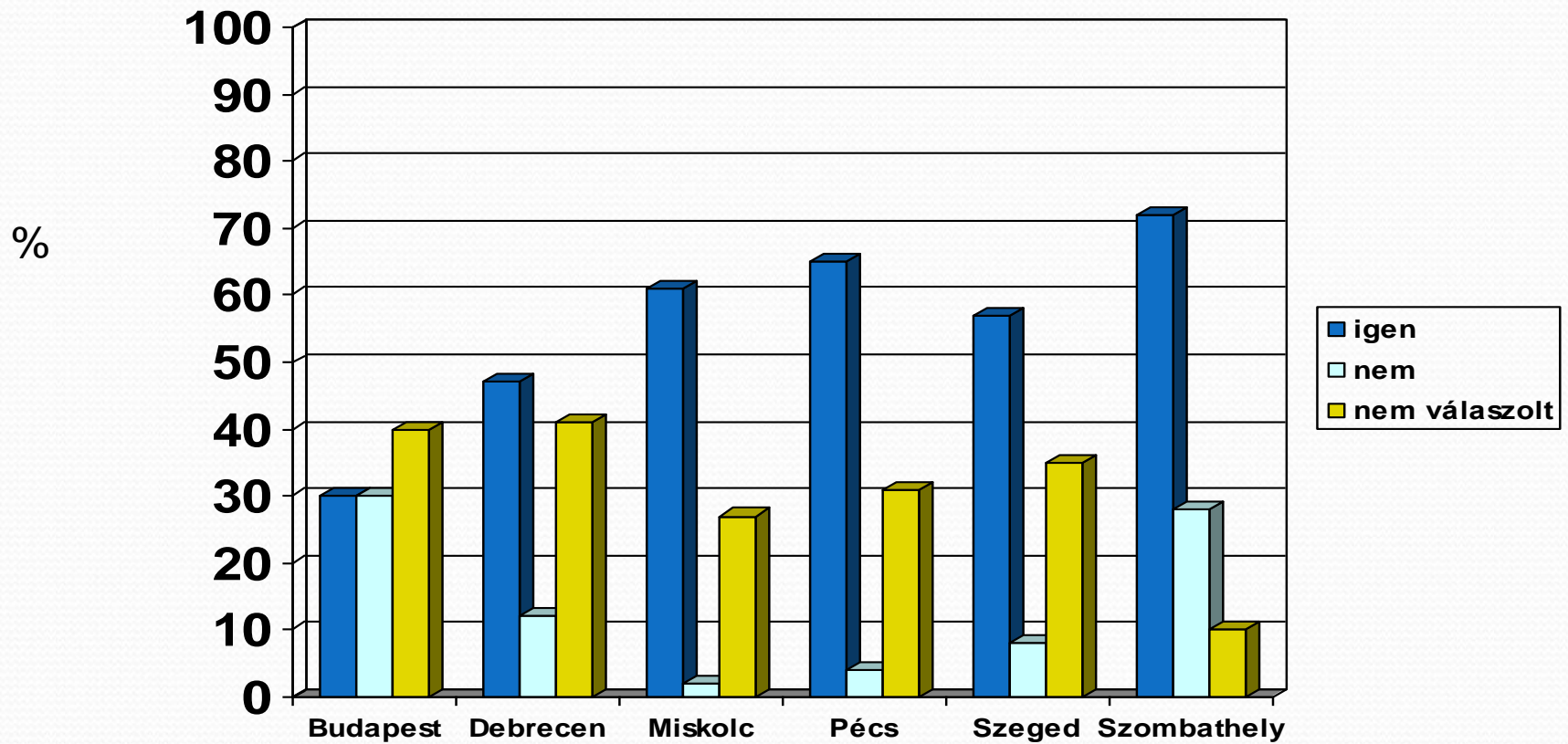
Tapasztalt-e javulást az ellátás színvonalában?



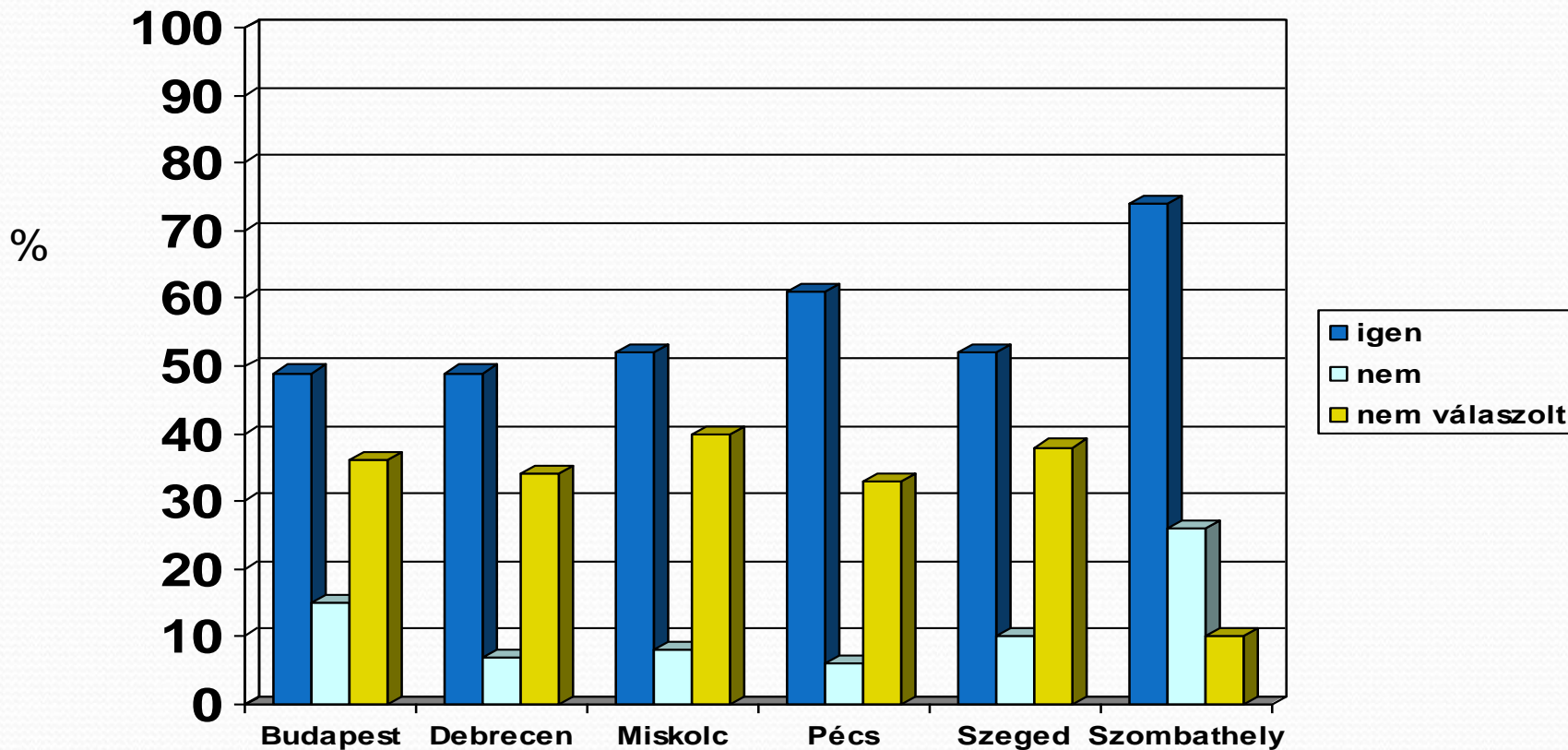
Tapasztalt-e javulást a környezetben?



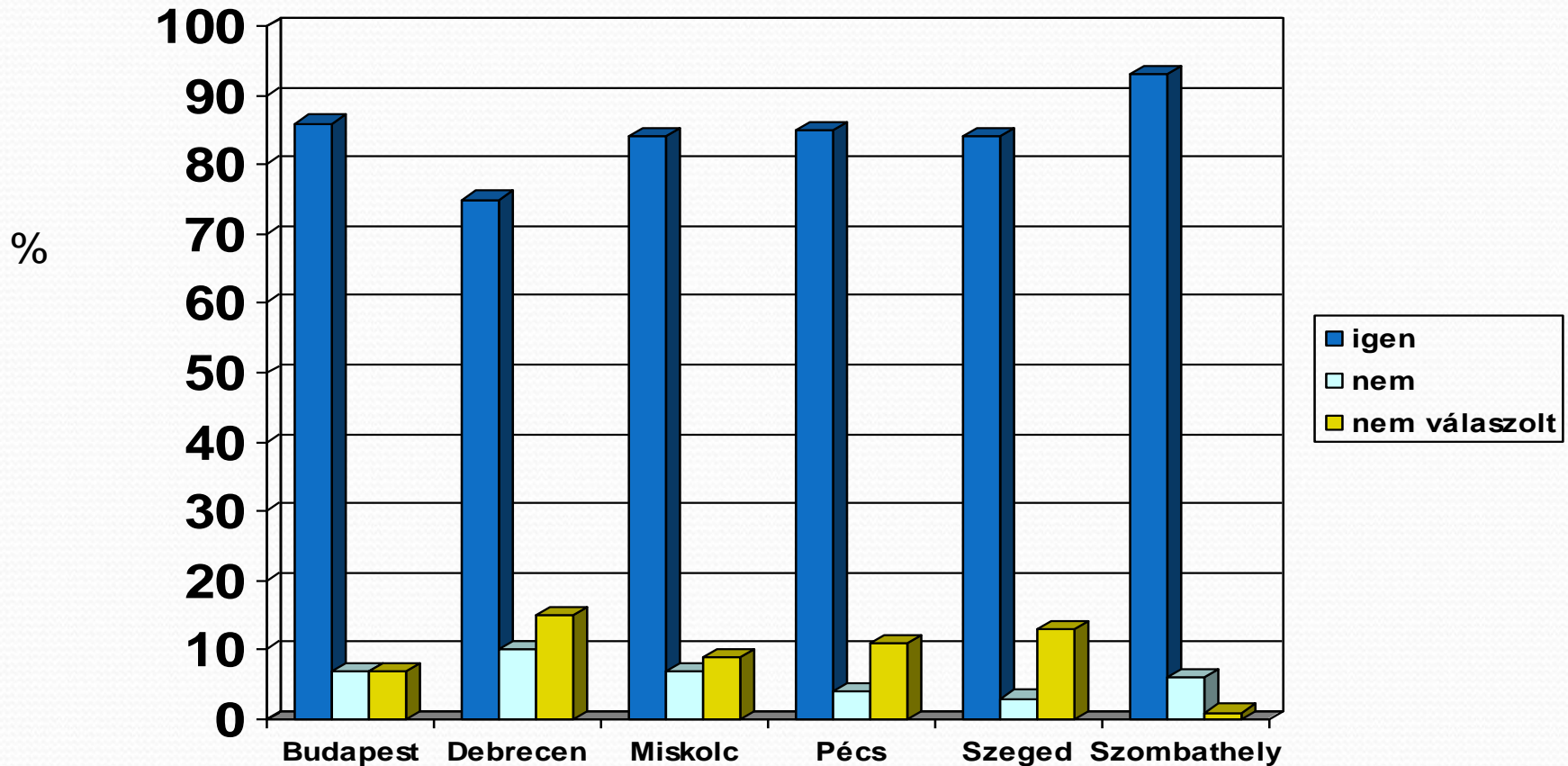
Tapasztalt-e javulást az épületen?



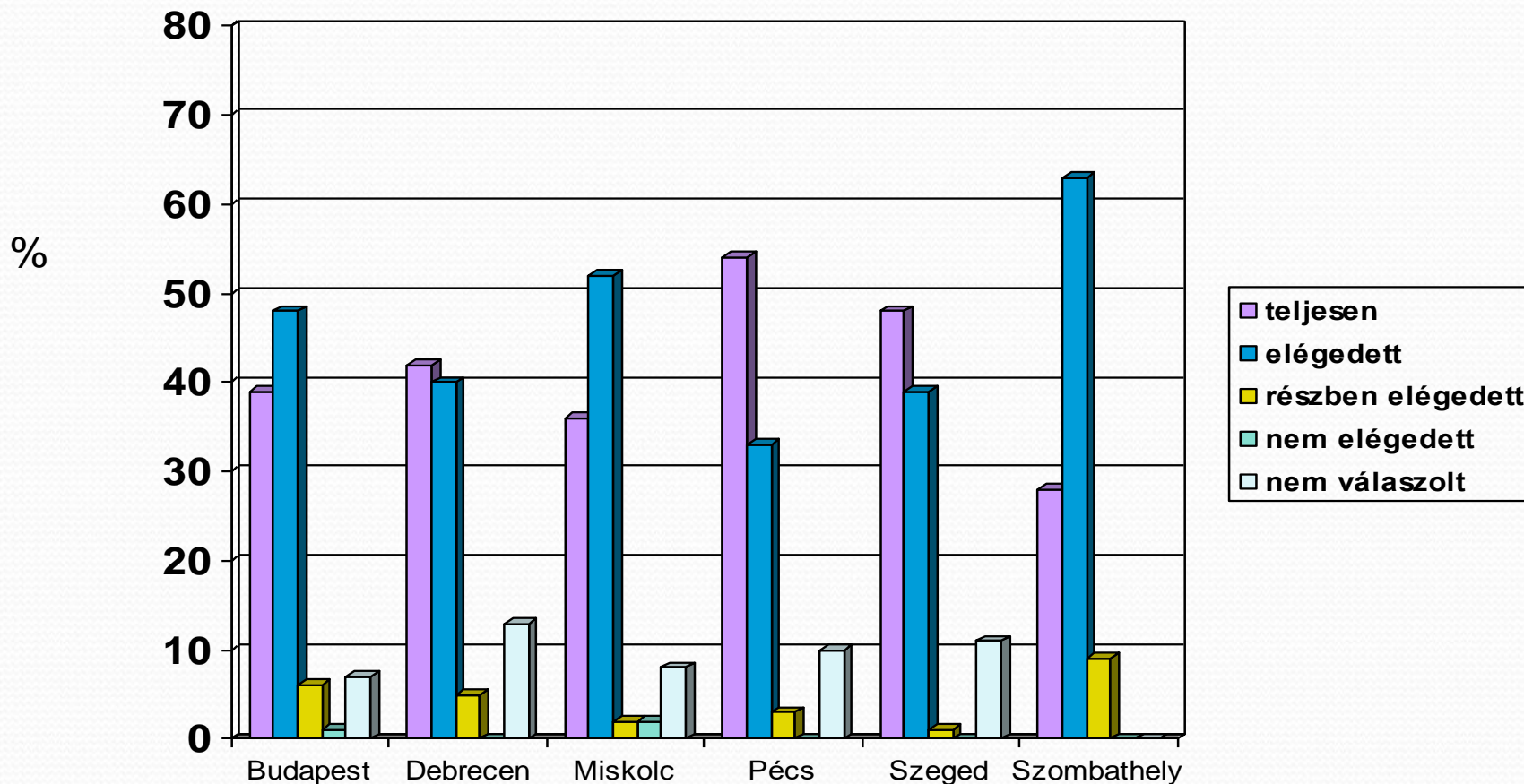
Tapasztalt-e javulást az ellátás szervezésében?



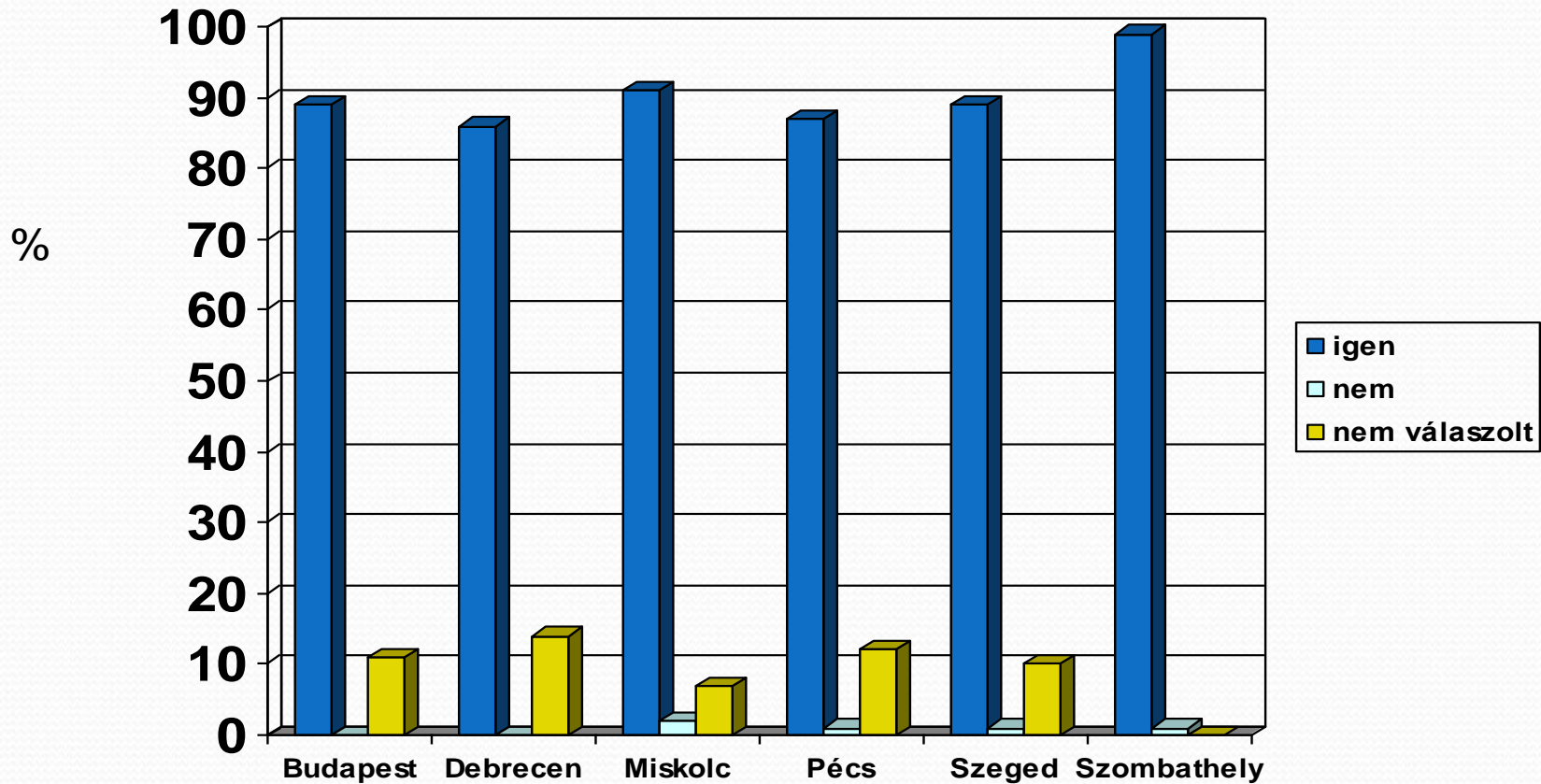
Elégedett-e a rendelési idők beosztásával?



Összességében elégedett-e a Rendelőintézettel?



Ajánlaná-e a Rendelőintézetünket?



Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

Hiányolják:

- **A gégszetre nem mindig van rendelés**
- Ruhatár
- Kevés a szakorvos
- Nincs mindig papír és nem minden ajtó zárható a WC -ben.
- Kamerarendszer
- Egynapos sebészet, lézer
- Trauma rendelés
- **Röntgen leletek hamarabbi kiértékelése**
- Gastroscoopia, colonoscoopia, délutáni labor

Kellemetlen élmény:

- A mosdóban ellopták az iratait.
- Sok a várakozás
- **az elkésett beteg ne tartsa fel a behívási sorrendet**
- **telefonon nagyon nehézkes / szinte lehetetlen az előjegyzés**

- A betegelőjegyzés nem tölti be a funkcióját, távoli időpontot kaptak, rugalmatlan, a laborban nem volt időpont, nem MÁV-os a beteg, ezért sokat kellett várnia
- nagyon figyelmes a személyzet minden tagja
- gyermekgyógyászat tökéletes színvonalú
- jó a kapcsolat a betegekkel
- a szükséges vizsgálatokat igyekeznek egy napra tenni
- jó a lift, a büfé és a masszázs
- türelmesek, segítőkészek
- kiváló szaktudás jellemzi az orvosokat és az asszisztenseket, gyógytornászokat
- jók az orvosok
- egy helyen el lehet intézni mindent
- megfelelő a törődés
- nyugalom és béke van

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

Egyéb megjegyzés, javaslat:

- A mosdók felújításra szorulnak.
- A berendezési tárgyak elöregedtek.
- Földszinten egy térkép elhelyezése az épületről.
- a fizikoterápián mintha a 60-as években lennének (kopott falak és bútorok), ezt csak a nővérek munkája kompenzálja
- WC takarítás naponta többször legyen, nincs papír, a WC ajtókat nem lehet bezárni
- zebra legyen az épület előtt
- **a fsz.-i rendelőkbe függönyt**
- **a rendelő telefonszáma hibás a honlapon**
- magas szintű ellátás
- a rtg asszisztens munkája pontos, precíz, segítőkész
- a reumán a Főorvosnő és az asszisztens is segítőkész
- infúziós nővér precíz, gyors, ügyes
- Maros főorvosnő precíz, figyelmes, kedves
- **MÁV-os dolgozóknak közeli előjegyzési időpontot adjanak**
- Köszönöm a segítséget

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok DEBRECEN

- szeretnék a **folyósókra órát**, intézetünkben büfét, (az automata sokszor nem jó, idősek nem tudják használni.)
- szeretnék a parkolót ingyenesre.
- **több délutáni rendelést.**(más intézetben reggeltől estig folyamatos a rendelés)
- **bővíteni a kardiológia szakrendelést** (a héten több alkalommal)
- hiányzó szakrendelések beindítását (massage, pajzsmirigy, gyermekorvos, allergológia, tüdőgyógyászat,)
- épület állagán javítani kellene, a rendelők bútorzatát kicserélni,
- kijelölt dohányzóhely
- ruhatár kiépítése. **Víz automata**
- A rendelési idő, pontos elkezdését.
- A **rendelőintézet helyiségének tisztaságával** a betegek többsége elégedett, de a mellék helyiségek gyakori takarítását javasolták (pl. **gastroenterológia szakrendelés** működésének idejében).

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- A gyógytornahelyiségben a ffi-női öltöző elkülönítése szükséges
- WiFi
- Ortopédiai rendelés esetén lézeres kezelés
- Idegsebészeti szakrendelés
- A labor kapacitása kicsi
- Aki tovább várakozik annak üdítőital, víz, vagy esetleg szendvicsvásárlási lehetőséget kellene biztosítani.
- Az orvosi műszerek vérnyomás-, vércukormérő stb. árucikk hiánya.
- Gratulálok minden szép, tiszta.
- Kevés a fizioterápia.
- Minden nagyon jó, mindennel meg vagyok elégedve
- Parkoló biztosítása
- A fsz-i WC-be hajléktalanok járnak be és tele piszkolják.
- Jó lenne ha rövidebb lenne az előjegyzés! (pl. vérvétel 2 hét szemészet 2 hónapnál több)

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- **az étkezési lehetőség (büfé) biztosítása:**

az intézetben nem tudunk biztosítani büfének helyet, de rendelőintézetünkől 100 méterre két ételmiszer kisüzlet is működik.

- **a parkolási lehetőségek bővítése:**

2014. évben a rendelő főbejárata felől a gépjárművel érkező mozgáskorlátozott személyek részére várakozó helyek a kialakítását láttuk szükségesnek.

Intézkedést követően három hellyel bővült a parkolási, várakozási lehetőség. További bővítésre terület hiányában nincs lehetőség

- **az időpont kérés és az ellátás közötti idők csökkentése**

Az OEP finanszírozott óráink ki vannak használva, többet annál nem rendelhetünk.

- **panasz érkezett a várótermi székek kényelmetlenségére**

A várótermi székeket ebben az évben szeretnénk volna kicserélni, de Ügyvezető Igazgató Úr a beruházási igényünkből lehúzta azt.

- **hosszú előjegyzési idő bizonyos szakrendeléseken**

vannak szakmák, ahol valóban nagyon hosszúak az előjegyzési idők, de ezekről a szakmákról a város többi rendelőjében is elmondható ugyanez.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok PÉCS

6 beteg szeretne büfét a rendelőben, 2 beteg kardiológiai és masszírozási időpontot nagyon távolinak tartja, mammográfia rendelést, gyermekellátást hiányol 1-1 beteg, parkolási lehetőség hiányát 2 beteg, **2 beteg a mosdókban szappant, kéztörlőt hiányol.**

Az asszisztensek és az orvosok munkájával több beteg elégedettségét fejezte ki, magas színvonalú ellátást kapnak itt a rendelőben, nagyon elégedettek az itt dolgozók munkájával.

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

- az orvosok, akikhez járok aranyosak, kedvesek, maximálisan jók
- Minden elvárásnak tökéletesen megfelel
- Szép tisztaság van, mindenki kedves!!
- A beléptető rendszer korrekt. A szakorvos magas szintű tudása, korrekt tájékoztatása, a teljes személyzet pozitív szemlélete miatt! Normális a hőmérséklet. Friss tiszta az illat, világos van a folyosókon is. Elegendő az ülőhely, amely minőségbe kielégítő. A lift biztonságos. A büfé léte és színvonala megfelelő.
- figyelmesek, kedvesek, beteg centrikusak
- Legjobb Szegeden
- végighallgatja az orvos a panaszaimat
- Negatívumként itt is a hosszú előjegyzést említették néhányan.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZEGED

- Előjegyzési idők hosszúak, gyógytornán zsúfoltság van
- **Sorszámhúzó miatt nem választhatom ki az előjegyzésnél kihez mehetek.**
- Csökkenteni kellene a 2-3 hónapos várakozási időt.
- Neurológián az alaposság hiánya
- **A reggeli kezdésnél nem tartják be a rendelési időt. 10-20 perccel kezdik később a rendelést, ha 8:00óra, akkor kezdjék el akkor.**
- Kevés a kerékpártároló
- Parkolóhelyek bővítése
- Sok sikert
- Helyettesítések mielőbbi megoldását (kardiológia, gyógytorna)
- Esztétikus a fogadó rész
- Csak köszönettel tartozom
- Köszönöm, hogy vannak!
- Jó lenne, ha laboratóriumi szolgáltatásait igénybe vehetnénk. (túlzsúfolt a városi labor)
- Minden rendelőintézetben javasolnám az itteni készsleges hozzáállást
- Mindent köszönünk!!!
- Minden dolgozónak jó egészséget kívánok!
- Ide szívesen jövök, ha szükséges.
- Emberségesek a körülmények.
- Sok erőt ehhez a magas szintű működtetéshez!
- Csak megköszönni tudom segítő, gyógyító munkájukat
- Köszönöm, hogy megtaláltam ezt a szép tiszta intézményt
- **Miért nincs azonnali ellátás akut panasz esetén? (PZs: rákérdezni?)**
- Rendben találtam mindent

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- *Hosszú a várakozási idő.*
- *45-60 napos a várakozási idő.*
- *Sajnos így is elég hosszú a várakozás.*
- *Nagyon késői időpontot adnak, több hónap a várakozás.*
- *Nem előjegyzési sorrendben van a behívás.*
- *Július óta vártam.*
- *Hirtelen fellépő betegség esetén rugalmatlan.*
- *Még nem úgy működik, ahogy az elvárható lenne.*
- *Figyelembe veszik a munkahely adta lehetőséget.*
- *Előre megadott időben fogadnak.*
- *Gyorsabb, csak az időpont adása hosszú.*
- *A válaszokból kiderül, hogy mivel nem vagyok elégedett.*
- *Néha hülyének néznek.*
- *Hosszú az előjegyzési idő, kevés az orvos, sok a beteg.*
- *Ha az előjegyzést betartanák, tökéletesen elégedett lennék.*
- *Igen kedvesek, előzékenyek.*
- *Emberközpontú.*

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- *Kellemesebb a környezet, az orvosi rendelő kifejezetten hangulatos.*
- *Igaz, hogy hosszú az előjegyzési idő, de az ellátás megfelelő.*
- *Már vasutasként ide jártam, családias.*
- *Időpont van elég hamar, kedvesek, jó szaktudású orvosok.*

Amit hiányolnak:

- *Babasarok.*
- *Wifi hiánya.*
- *Wifi, idegsebészeti rendelés.*
- *Parkolás.*
- *Mammográfia, csontritkulás vizsgálat.*
- *Esetleg egy órát a folyosóra.*
- *Kevés ülési lehetőség.*
- *Emlőből vékonytús biopszia (mintavétel).*
- *Reumatológián az előjegyzési idő betartása.*
- *Terhesgondozás.*
- *Csak keddi napokon van sebészeti szakrendelés, ezért sokat kell várni ha baleset ér minket.*

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- *A betegek hangosan vitatkoztak sorszám húzásakor.*
- *Most is, korábban is amikor a reumatológiára több hónapos előjegyzés után 2-3 órás csúszással hívnak be, ahogy azt az időpontom megengedné.*
- *Nincs parkoló, vicc!*
- *A mosdóban a kézzárítók nem elég hatékonyak.*
- *Nemzeti sport helyett az egészségügyre kellene több pénzt fordítani.*
- *Az orvosokat és asszisztenseket, ápolókat jól meg kellene fizetni!*
- *A reumatológián próbálják betartani az időpontot és ne az legyen, hogy vannak betegek, akinek nincs időpontja és az a beteg beutaló nélkül előbb kerül be a szakrendelésre, mint az, aki rendelkezik időponttal és beutalóval.*
- *Kevés a parkolóhely az intézet körül.*
- *A sok várakozás miatt, kevesebb beteget kellene előjegyezni ugyanarra a napra, vagy több orvos kellene.*
- *Nagyon szimpatikus az intézmény. Mindenhol ilyennek kellene lenni az ellátásnak.*
- *Nagyon segítőkészek az orvosok-asszisztensek, lelkiismeretesen szolgálják a betegeket.*
- *További munkájukhoz jó egészséget és sok sikert kívánok. Egy hálás beteg.*
- *Általában elégedett vagyok.*
- *Ha van lehetőség választani, ezt az intézményt választom.*
- *Minden helyen ilyennek kellene lenni!!!*
- *Az orvos akkor telefonáljon, ha a beteg már nincs ott. Az asszisztens ne rábökéssel hívja a beteget, hanem időpont betartásával név szerint.*