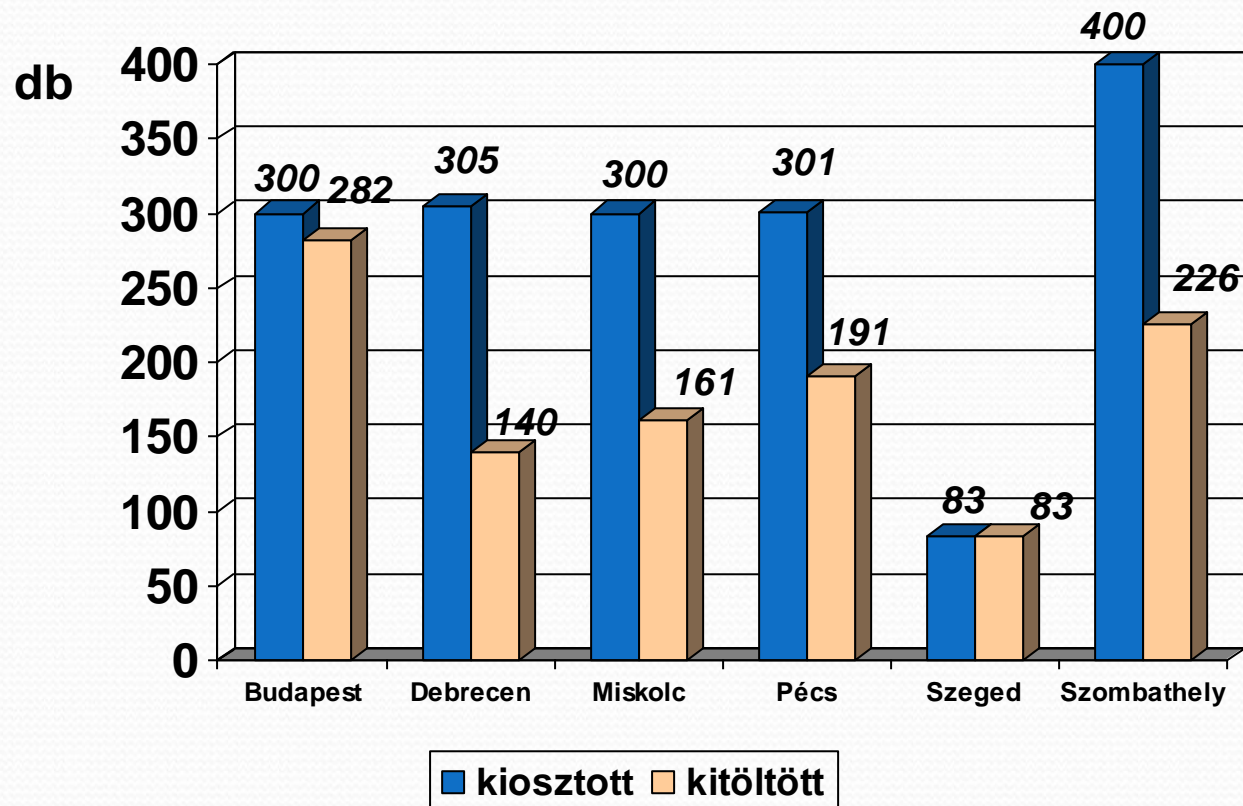


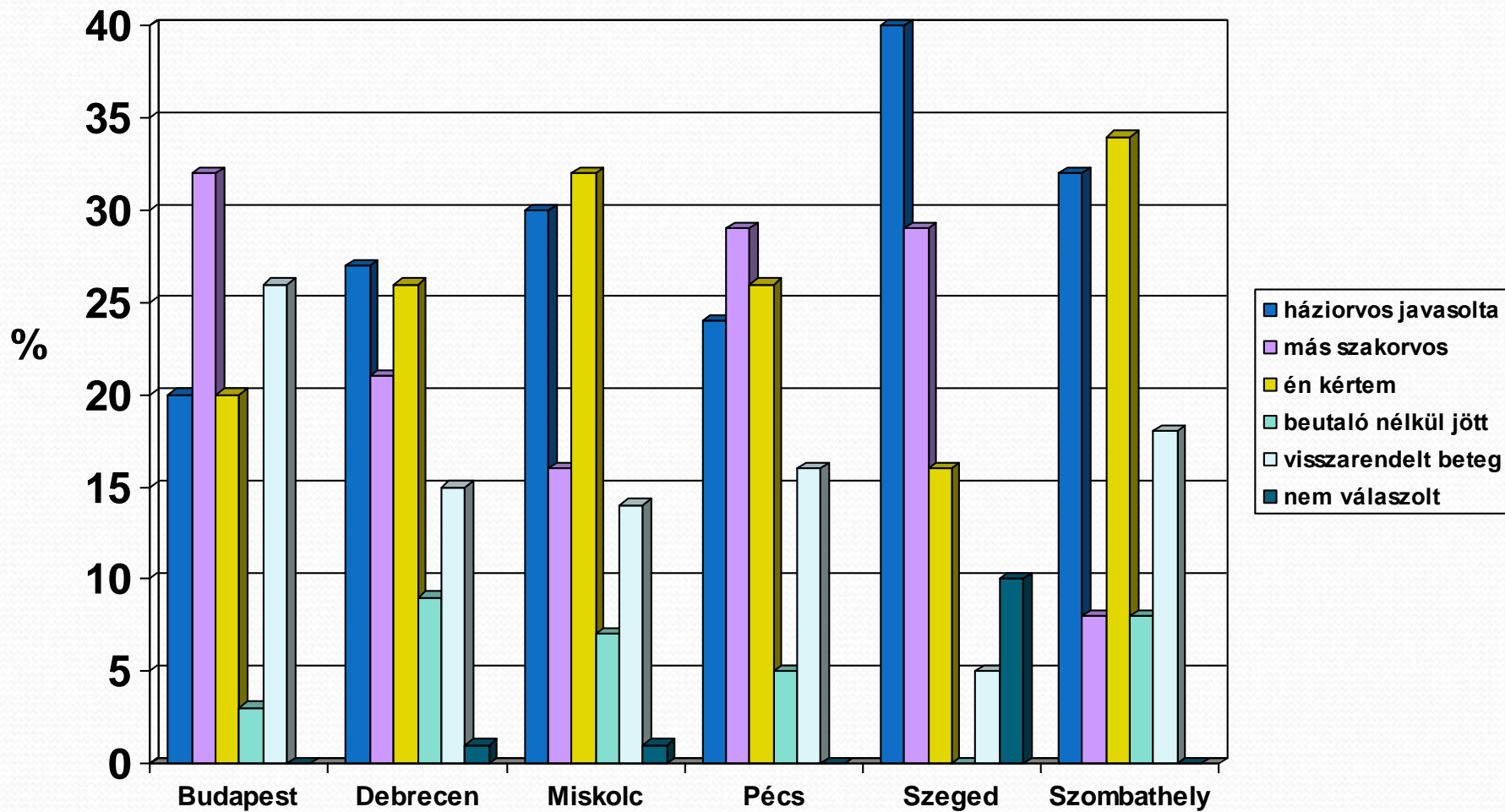
Betegelégedettségi vizsgálat

Járóbetegellátás
2017. november

Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya

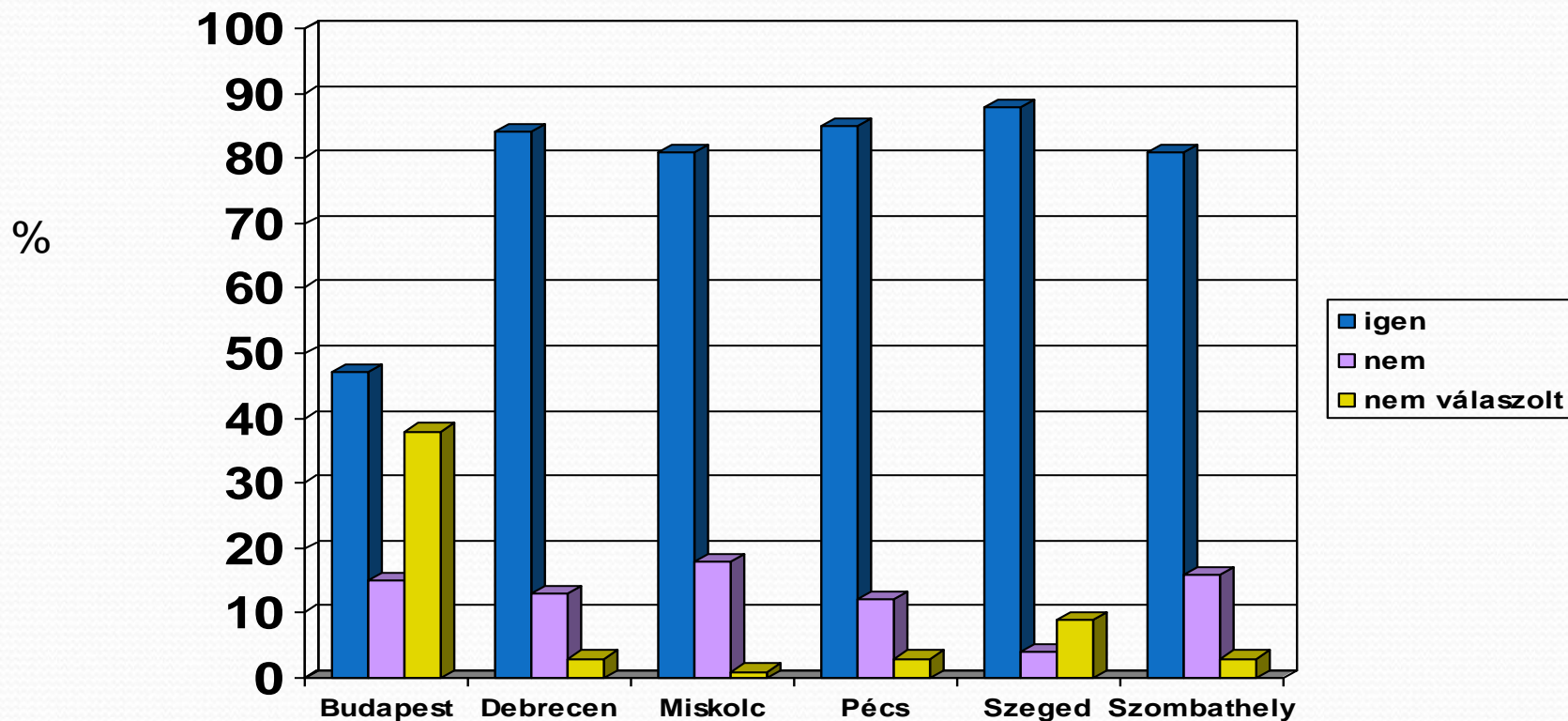


Milyen módon került Ön a Rendelőintézetbe?

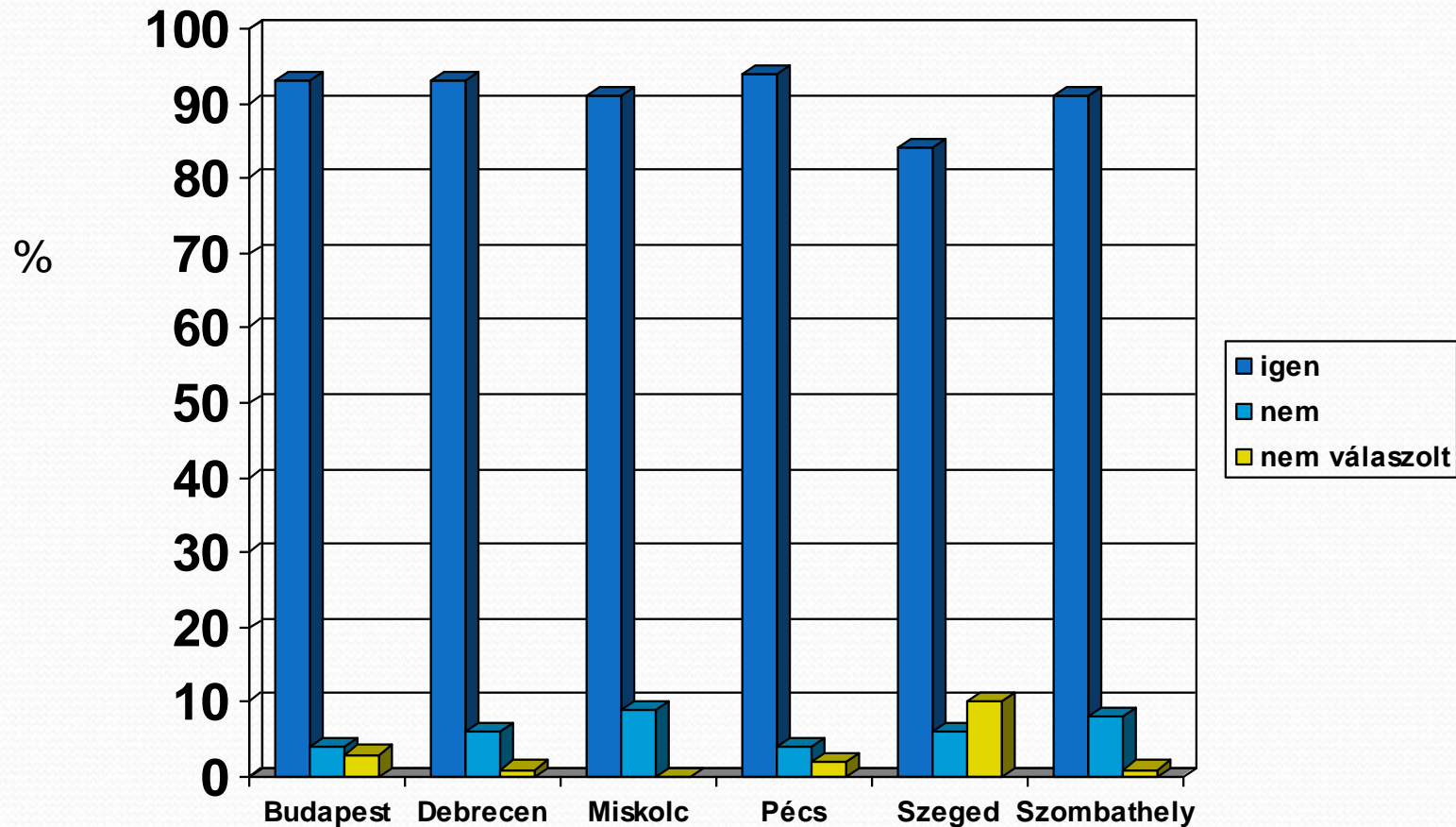


2017.

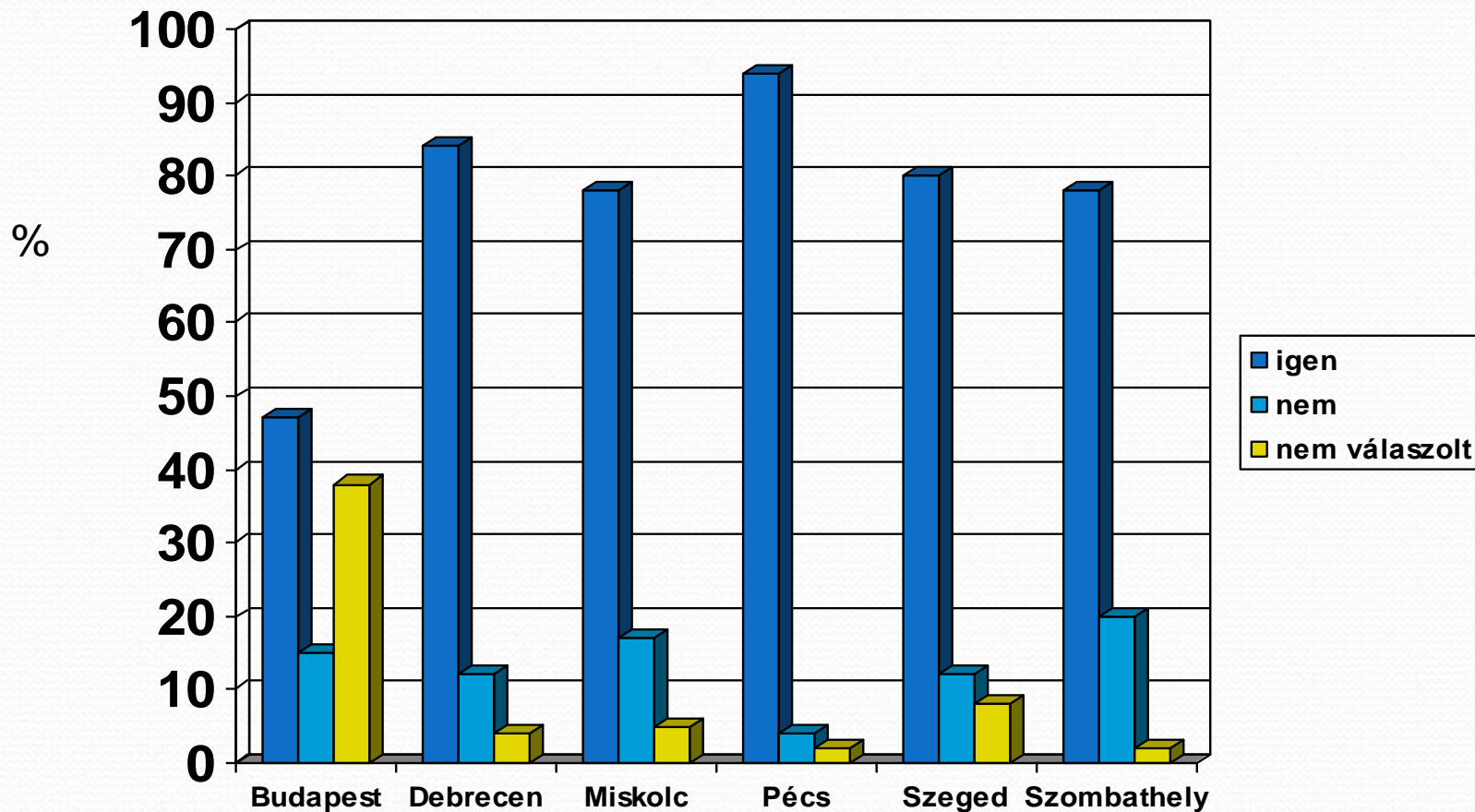
Érzékeli-e a betegfogadási lista előnyeit?



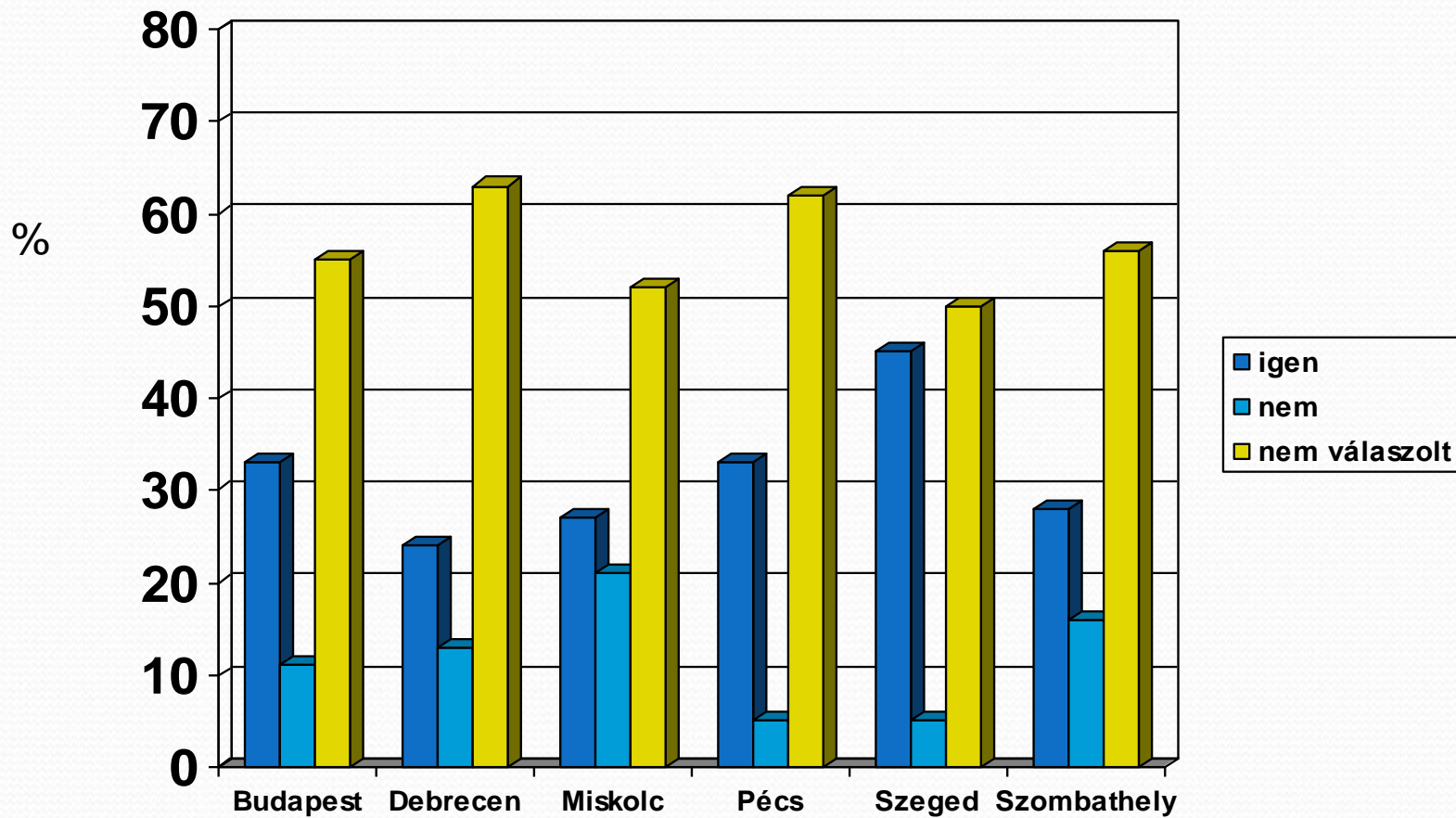
Figyelembe vették-e az igényeit az előjegyzéskor?



Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?

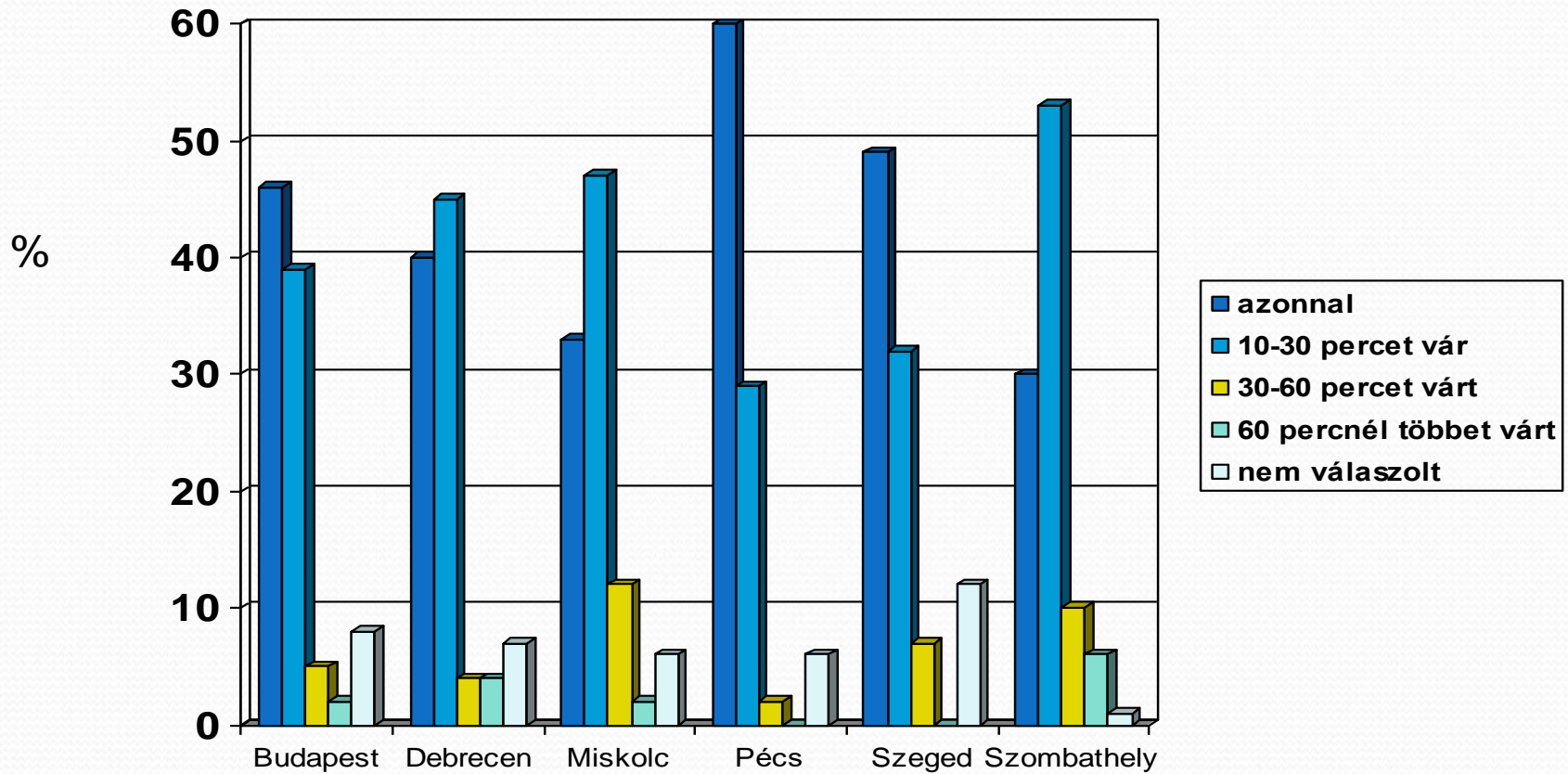


Tájékoztatták-e a késedelem okáról?

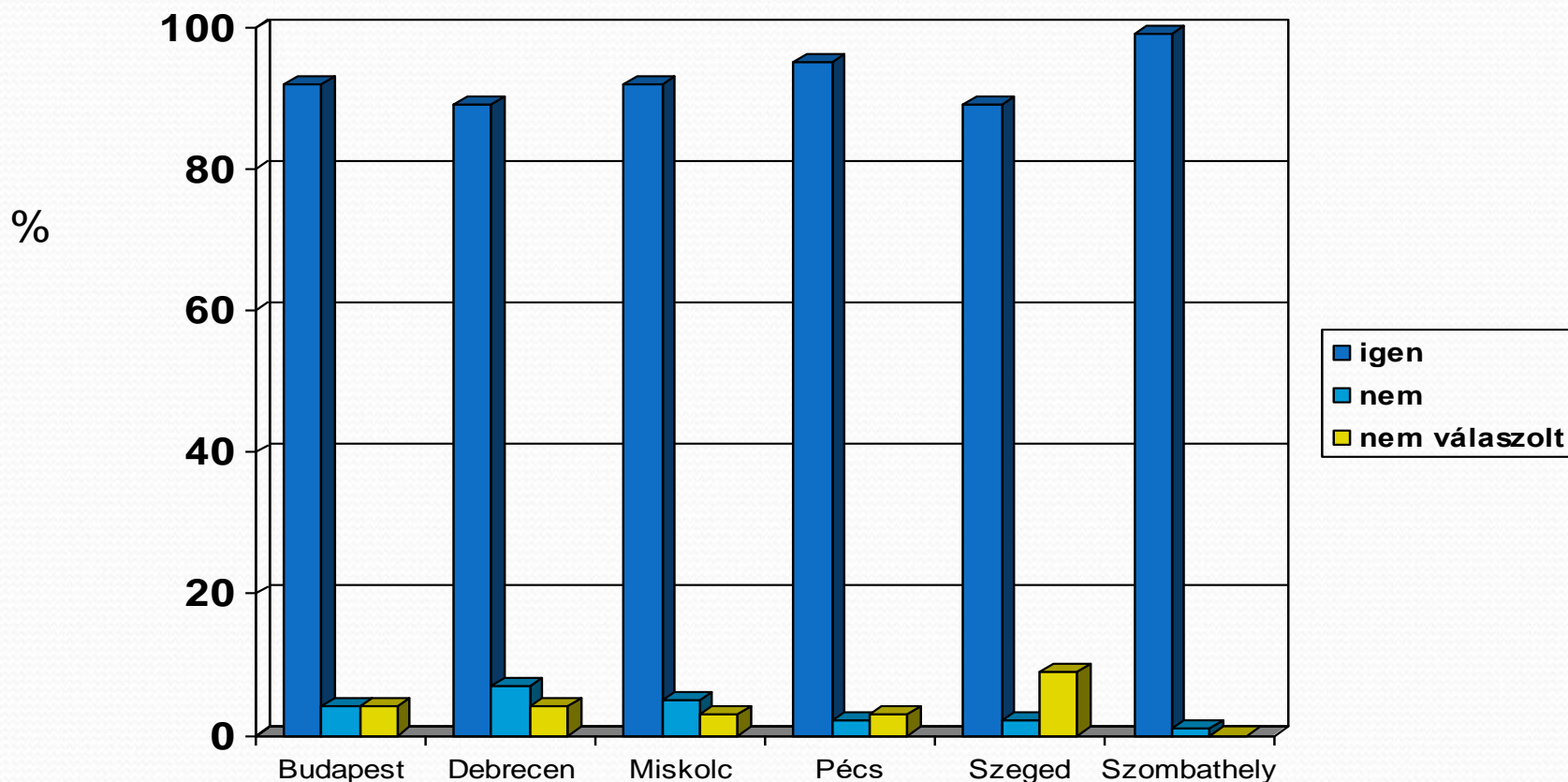


2017.

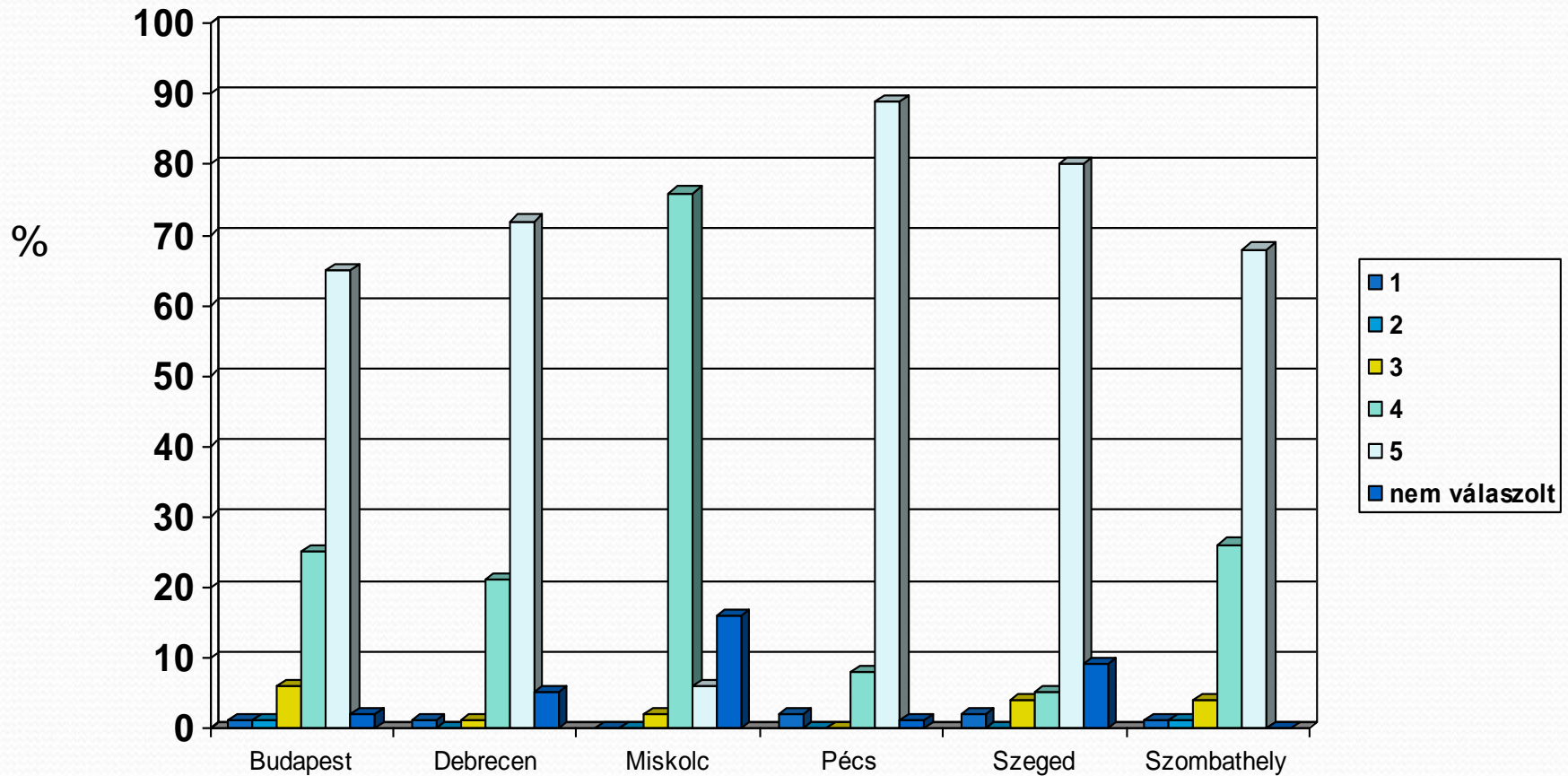
Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest?



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

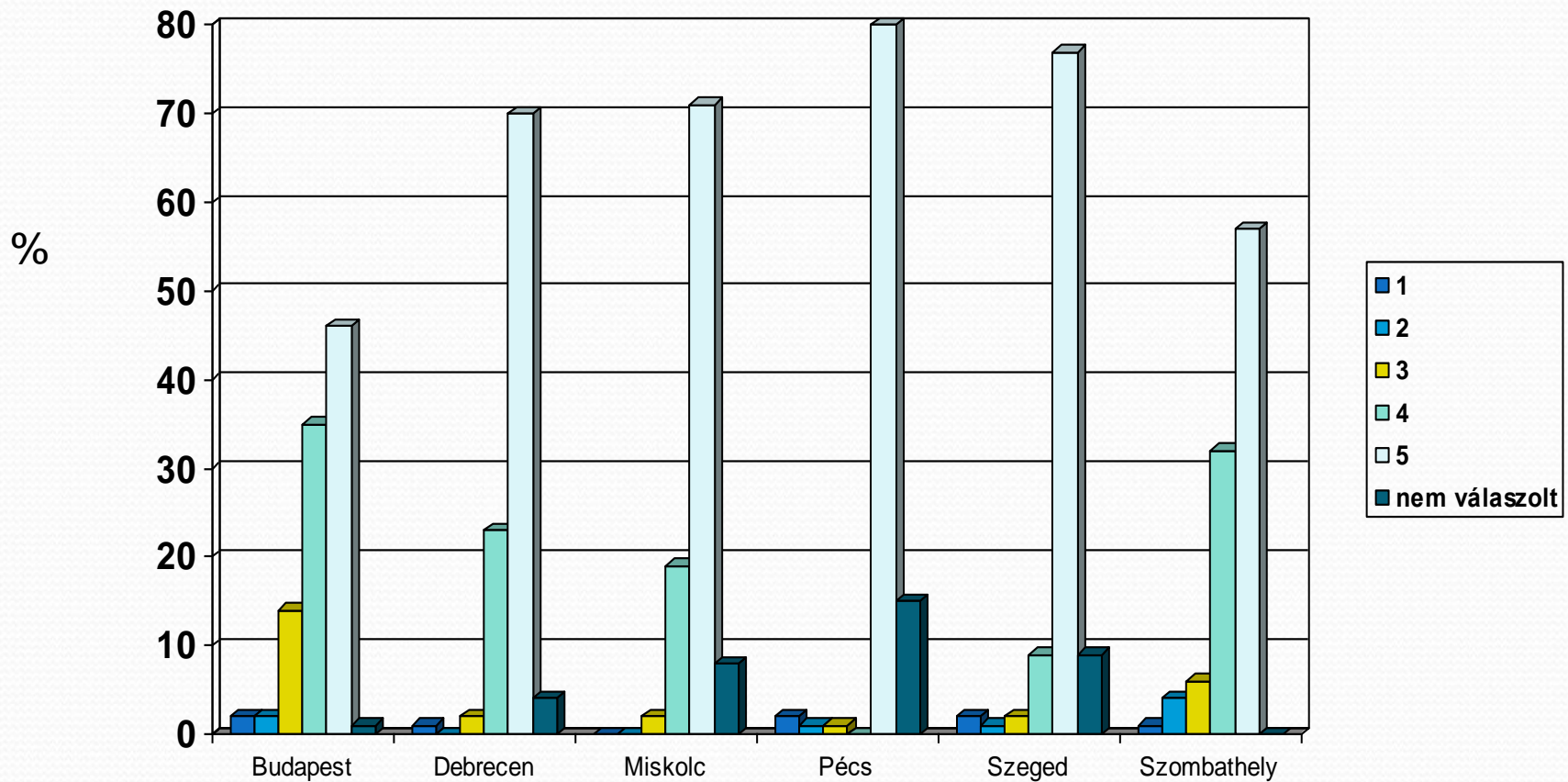


Rendelők tisztasága



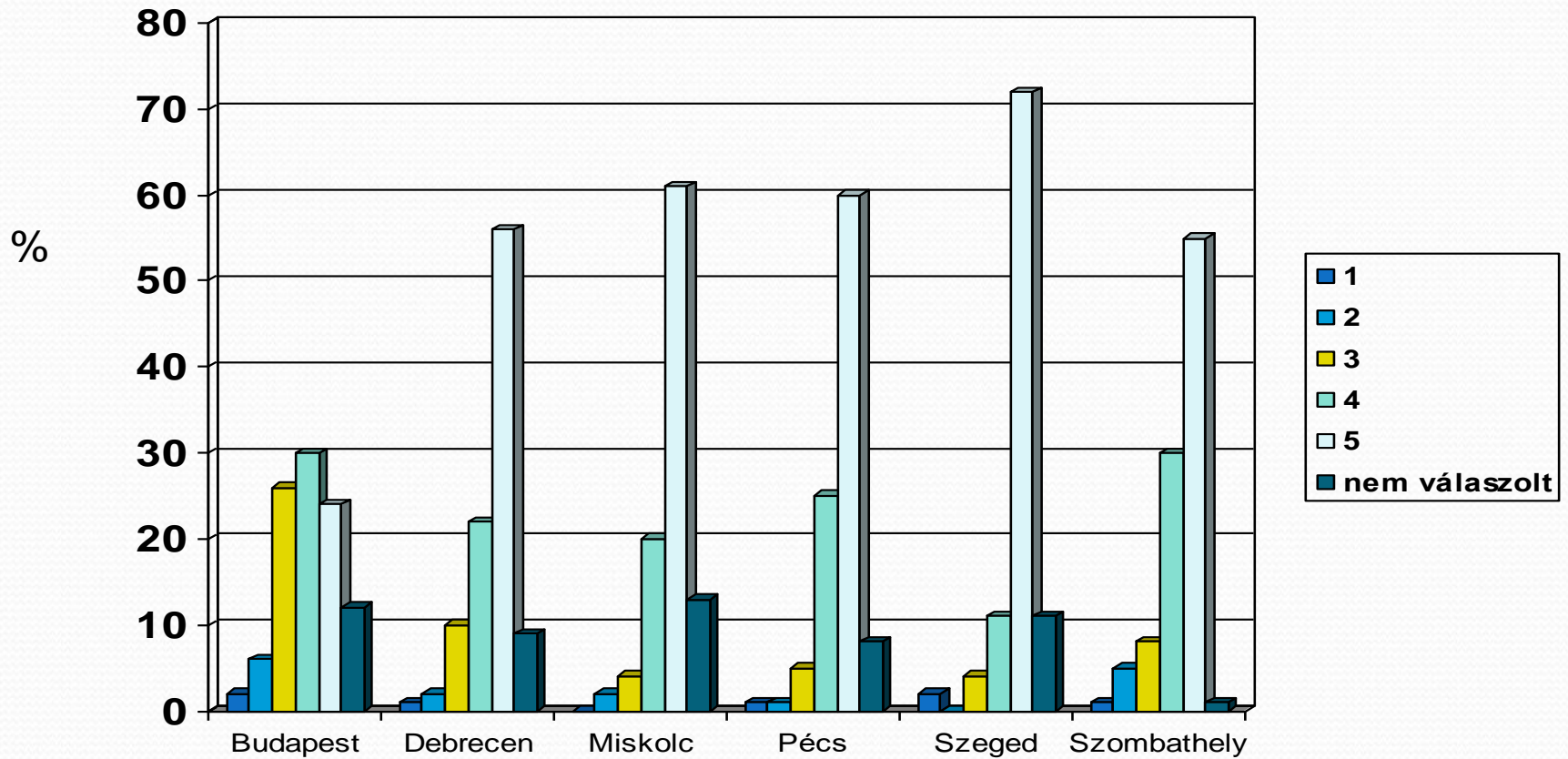
2017.

Várók, folyosók tisztasága

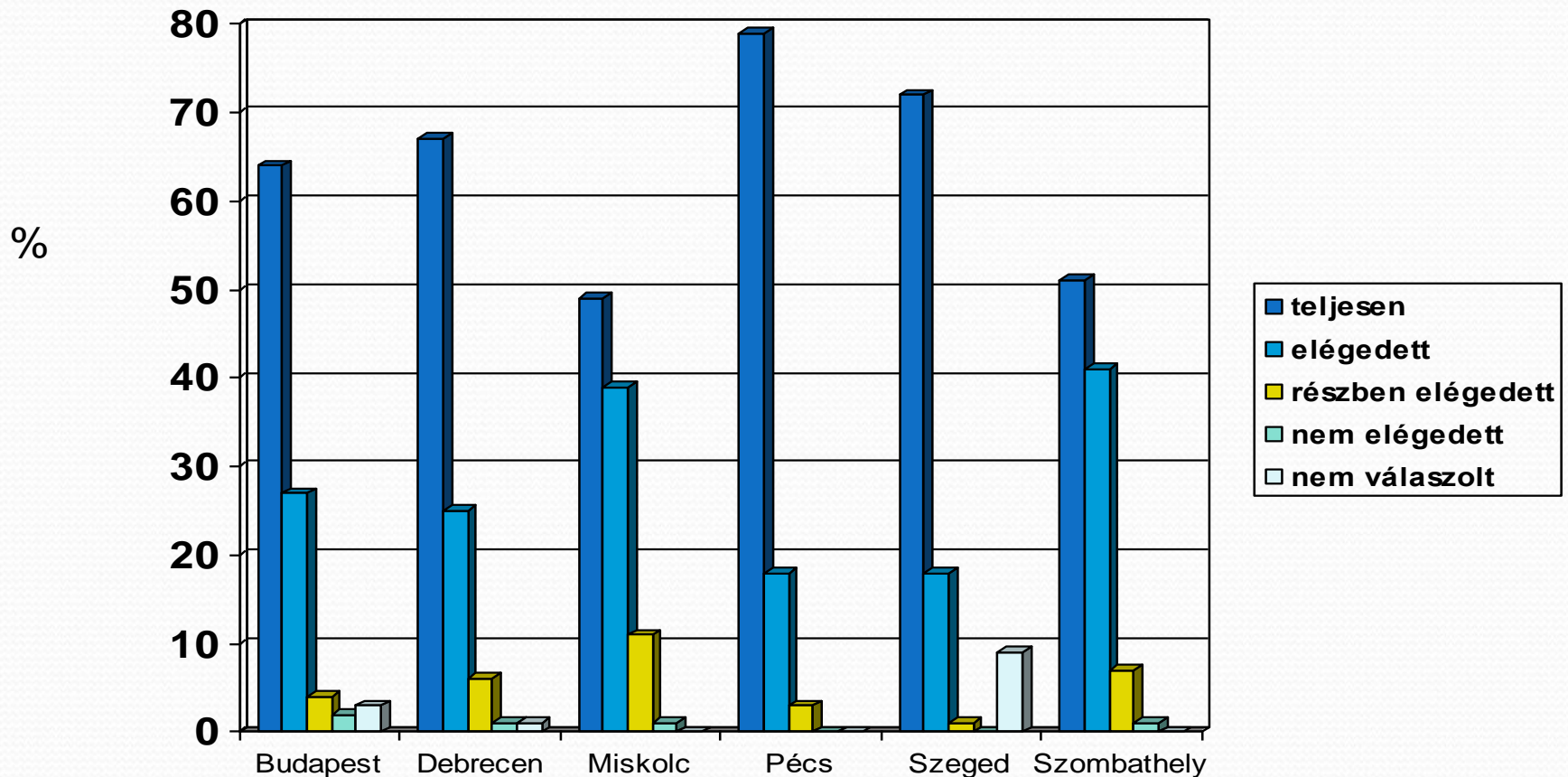


2017.

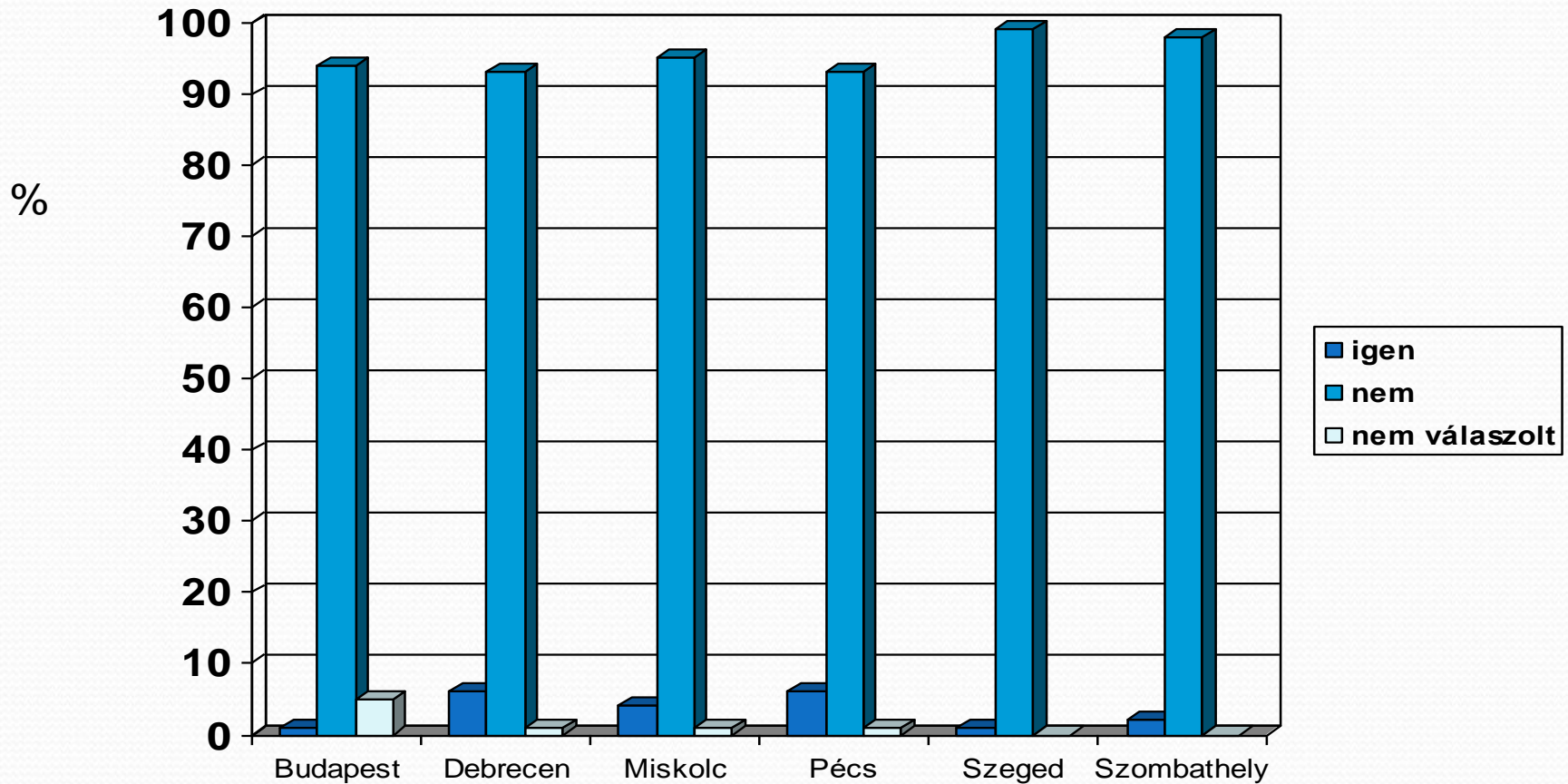
Mellék helyiségek tisztasága



Mennyire elégedett az orvosi ellátással?

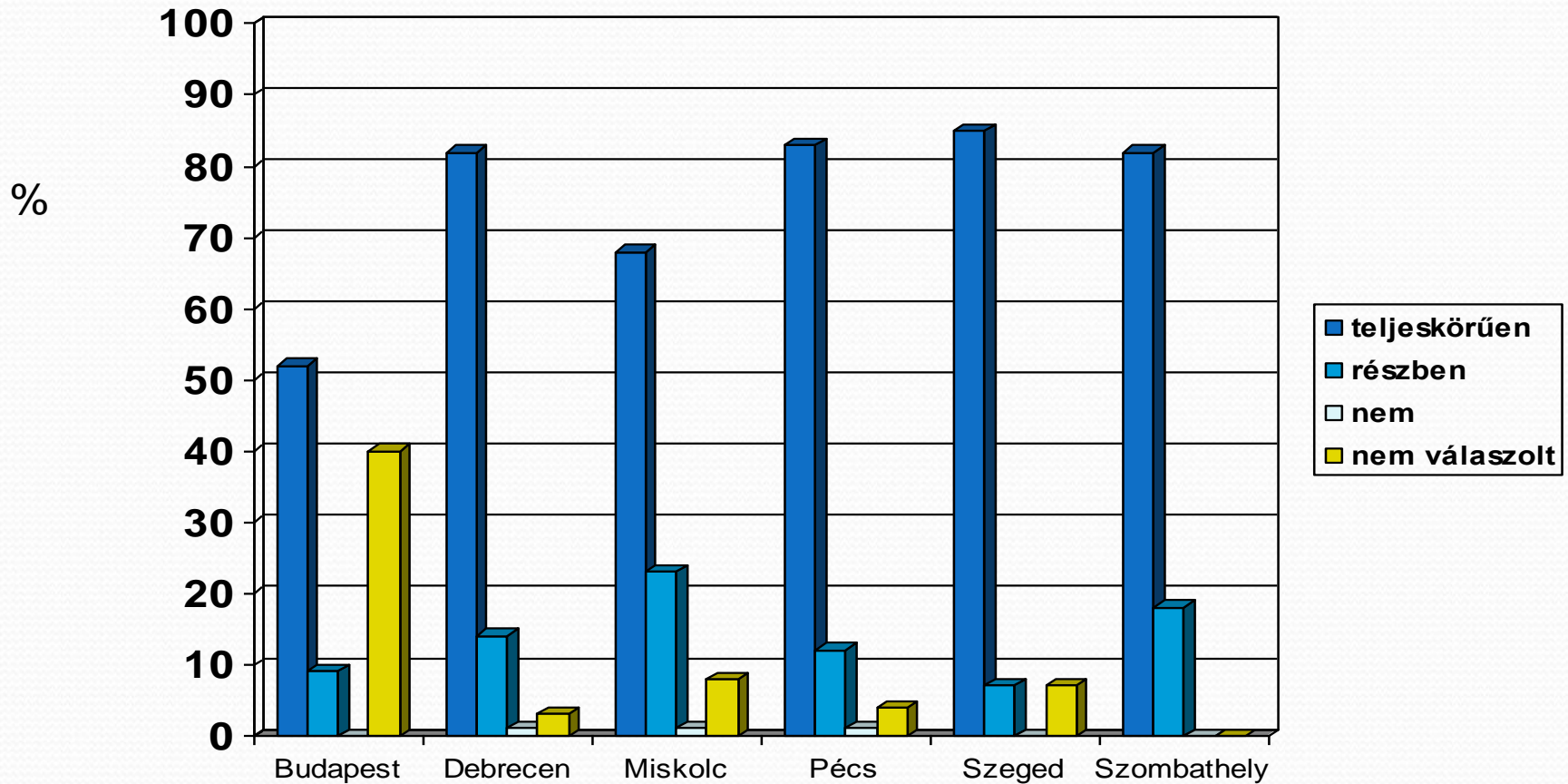


A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



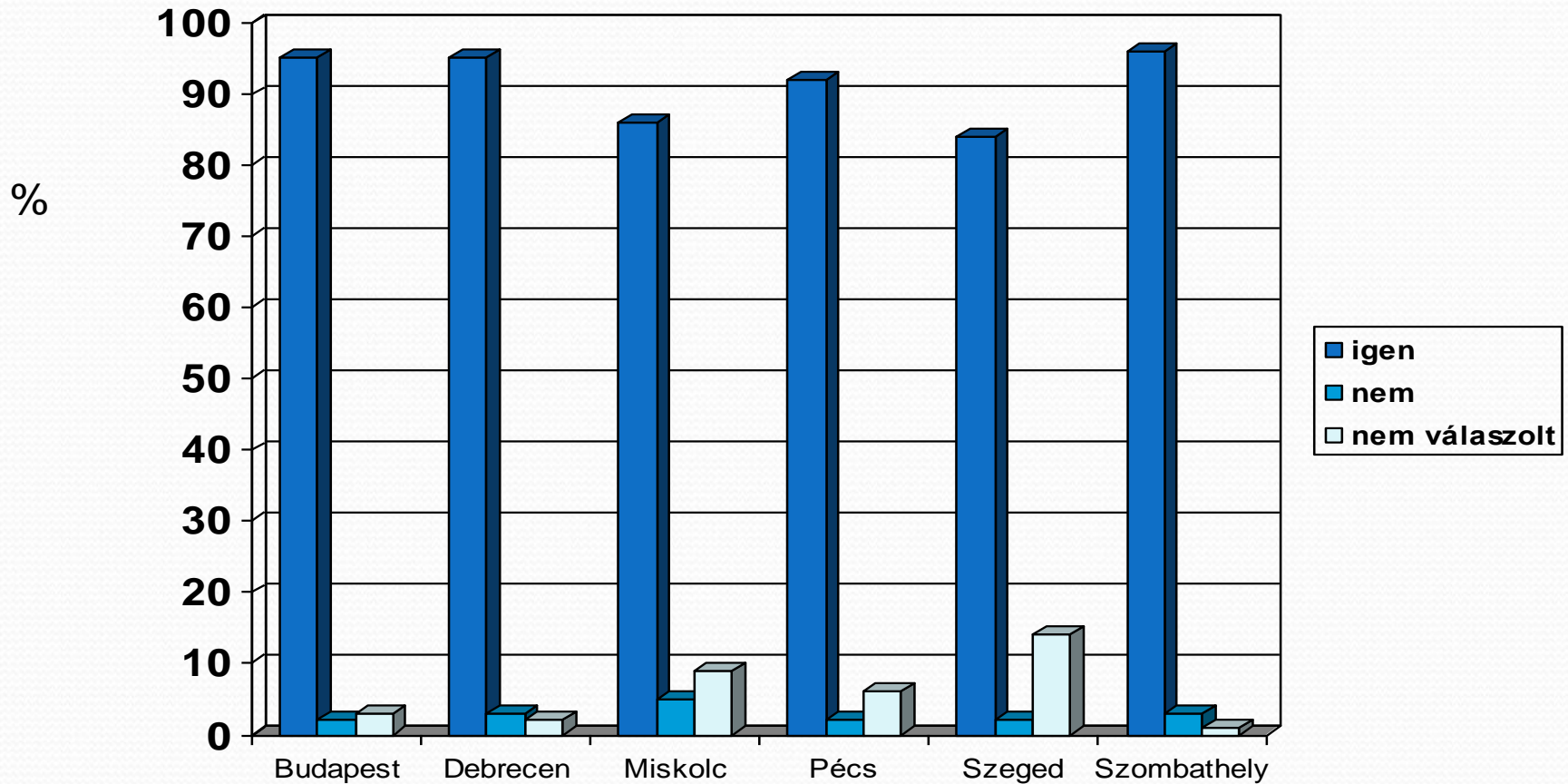
2017.

A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott-e a betegségéről?



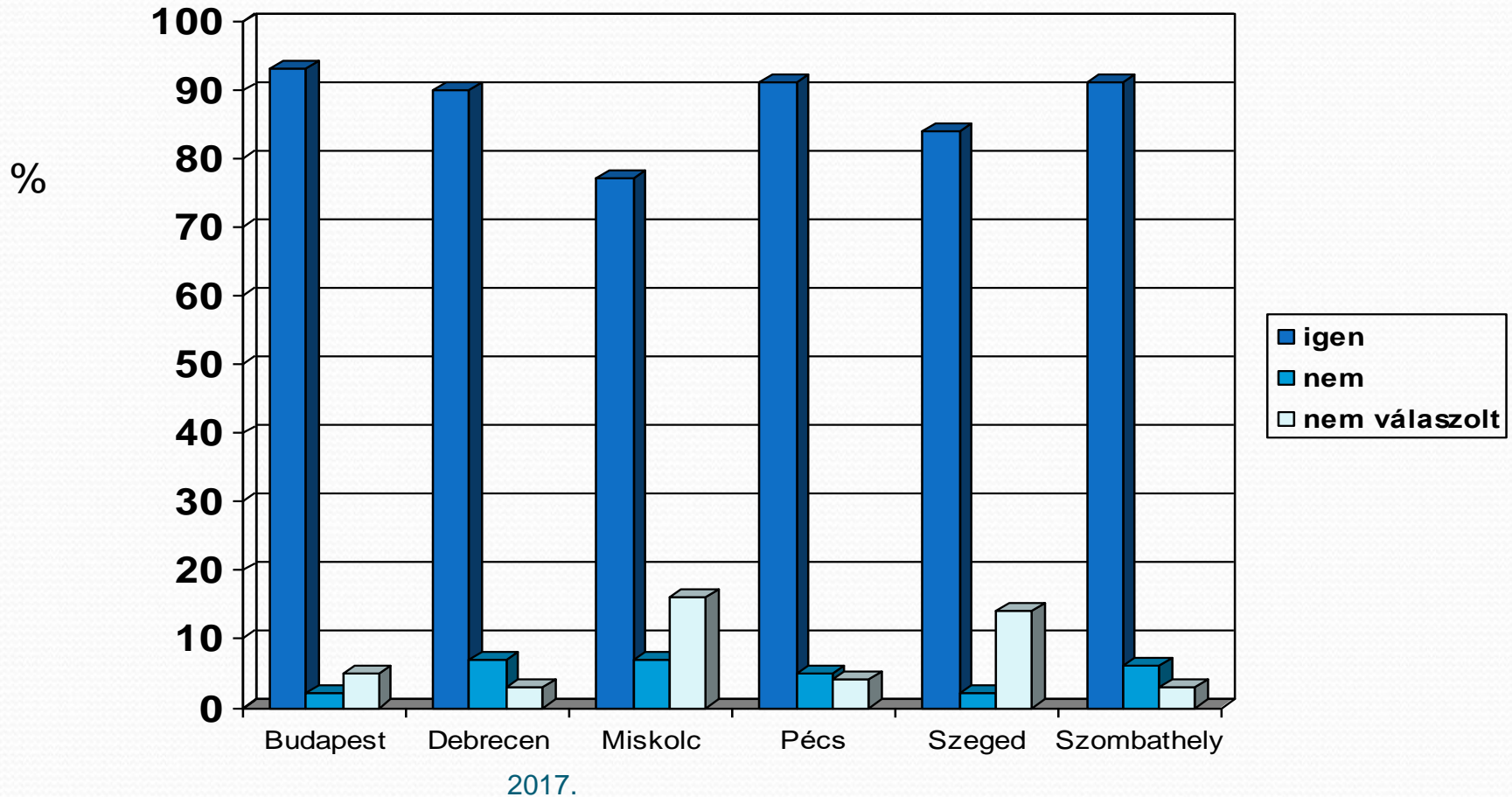
2017.

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

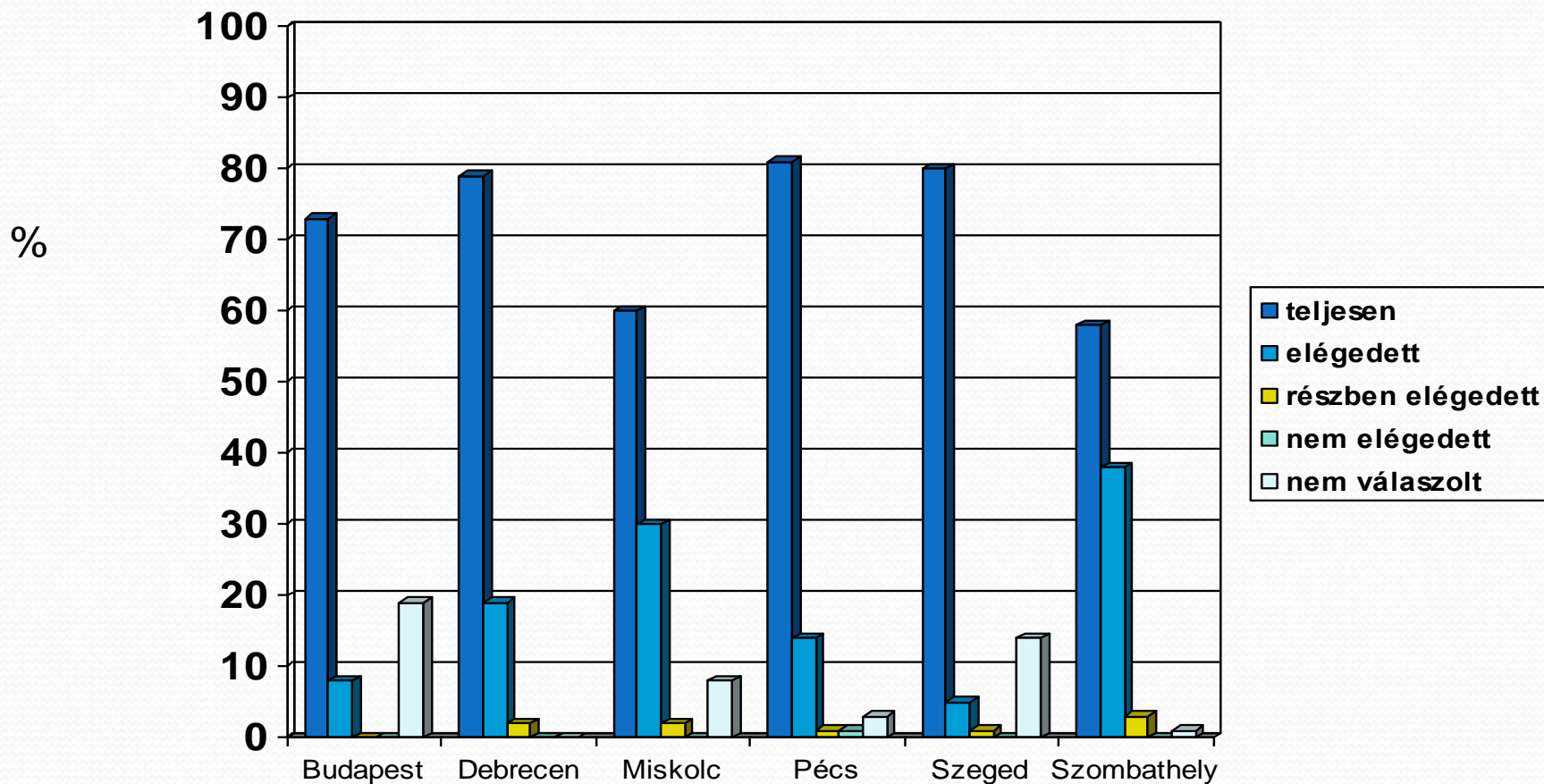


2017.

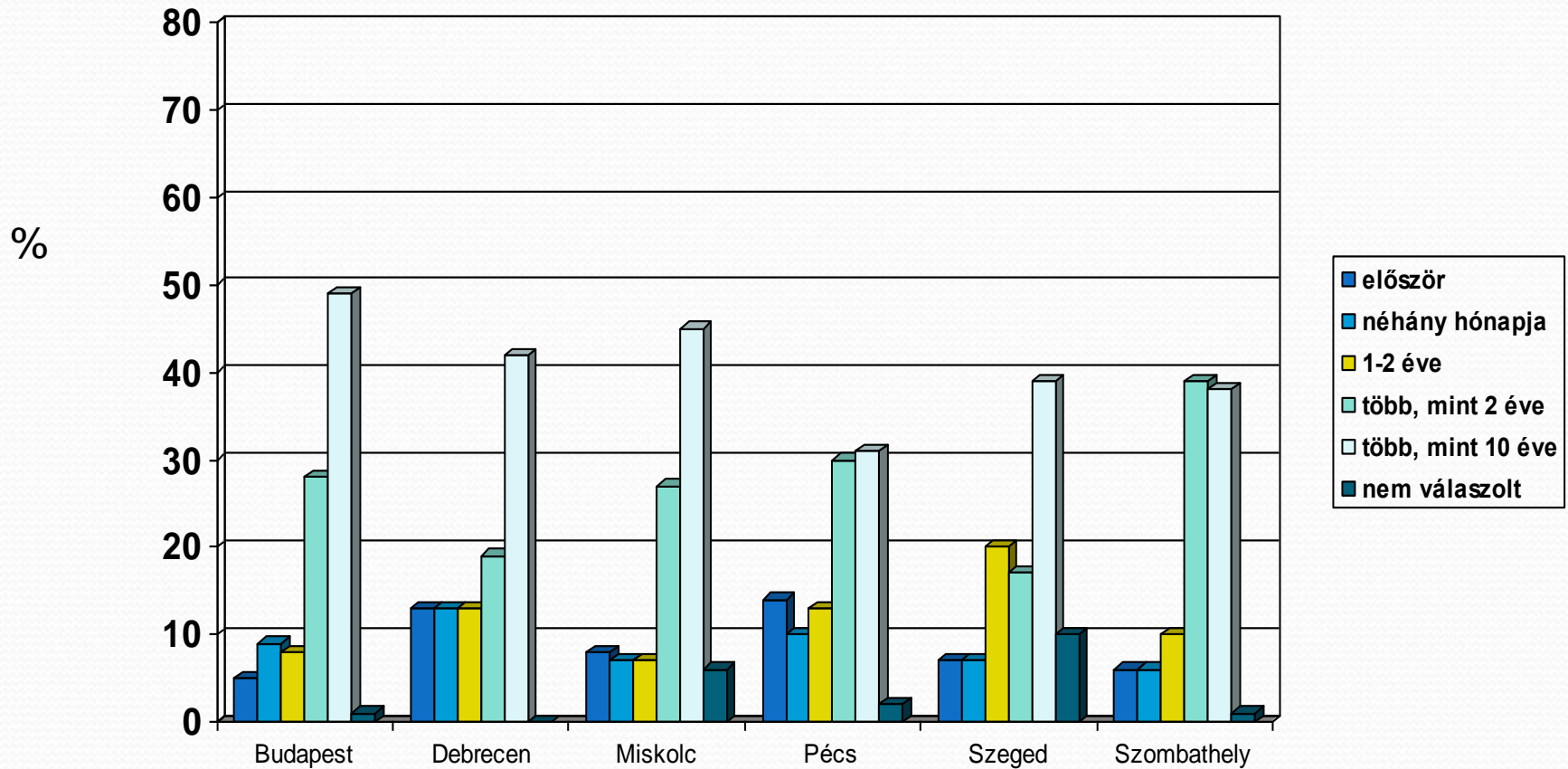
Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, lelet az Ön számára?



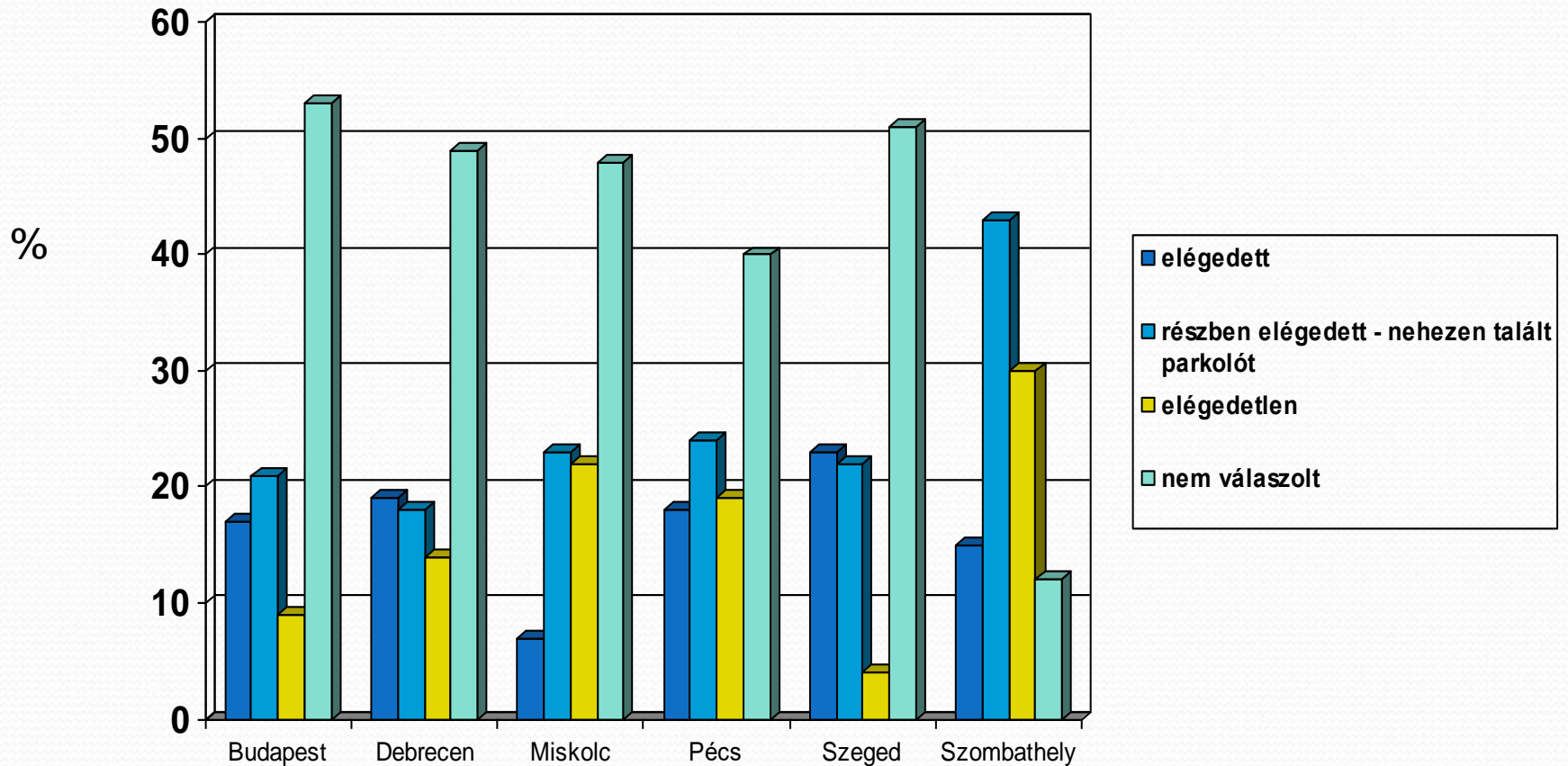
Mennyire elégedett az asszisztensekkel?



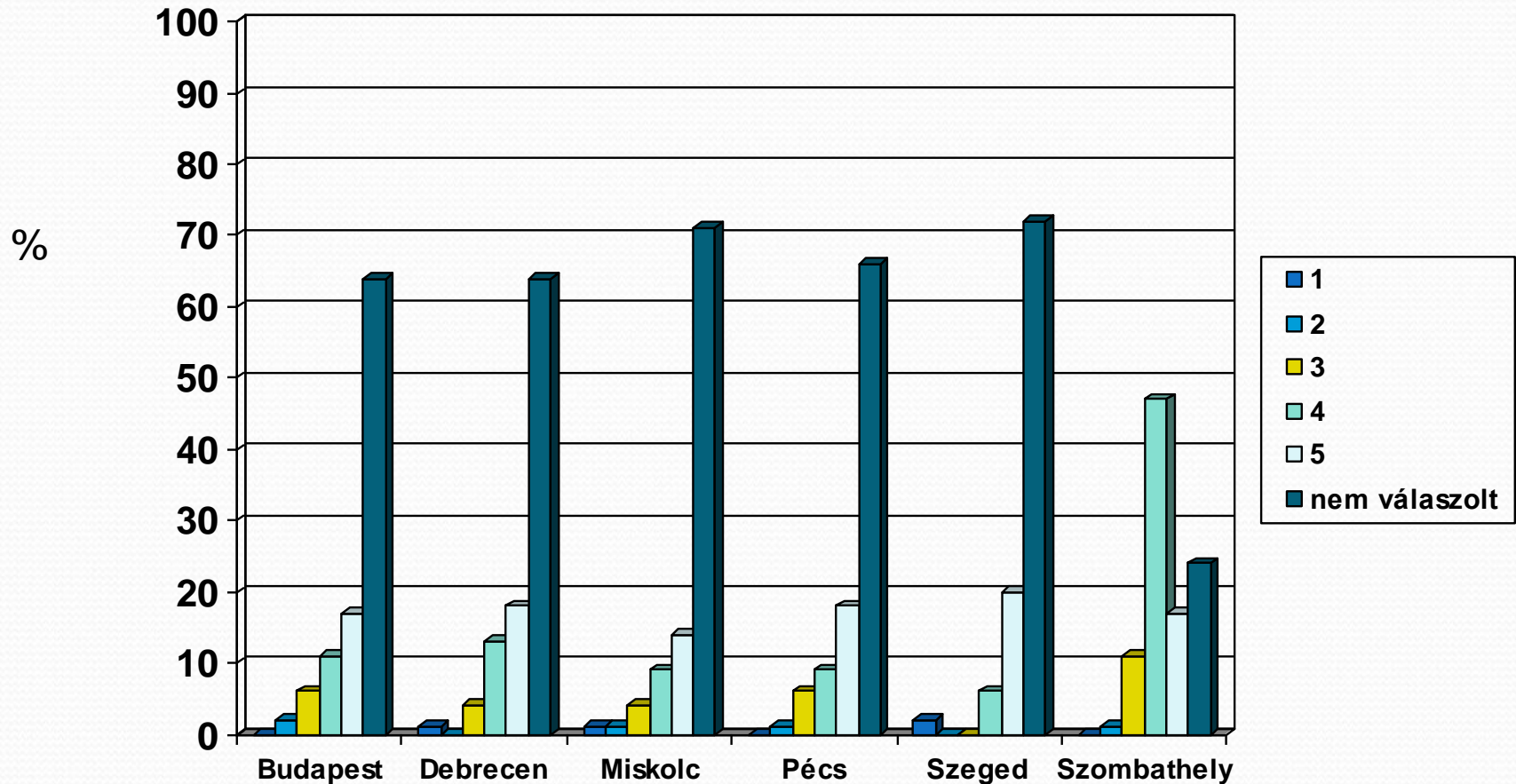
Mióta jár a rendelőintézetbe?



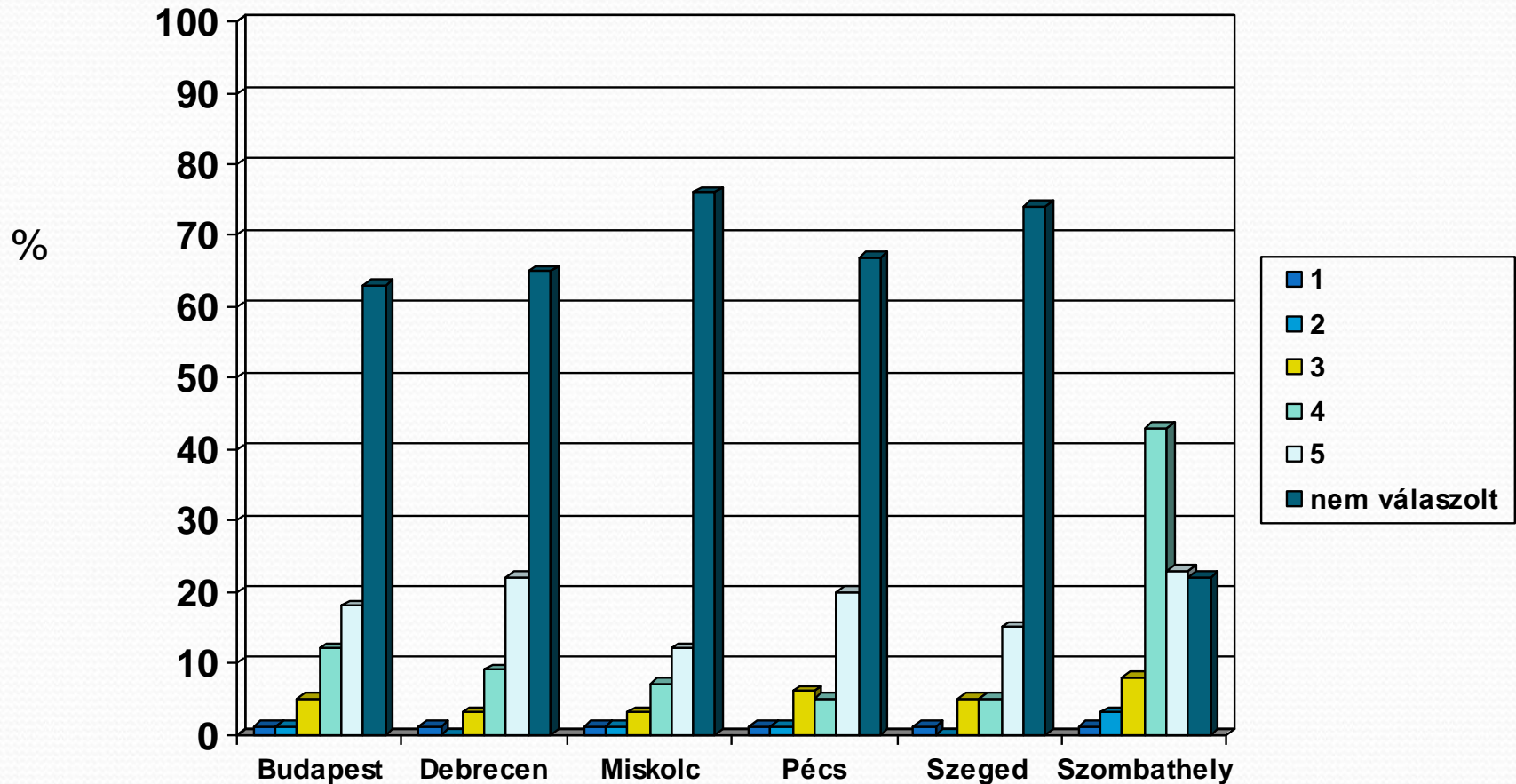
Mennyire elégedett a parkolási lehetőséggel?



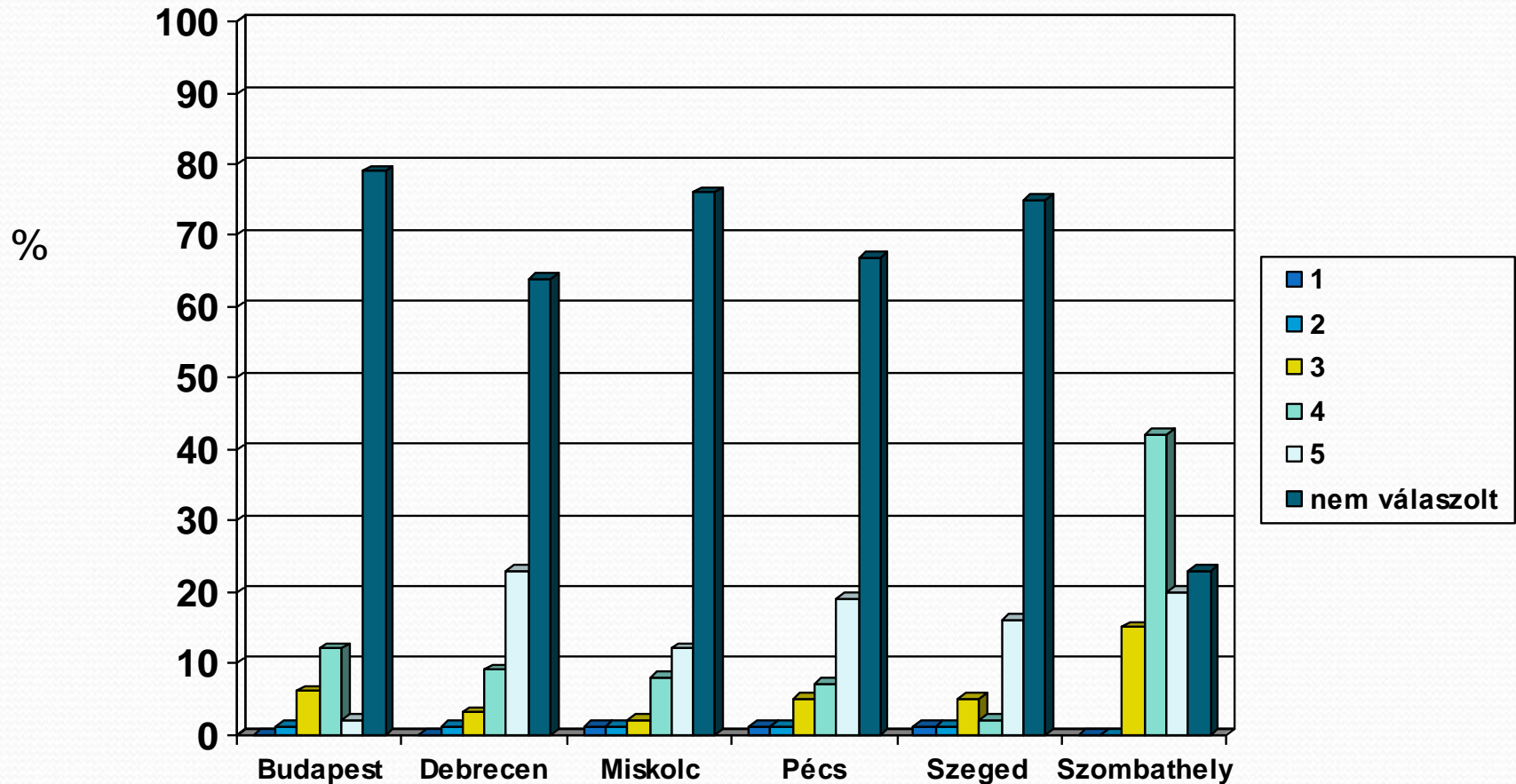
Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával? Elérhető információk



Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával? előjegyzés

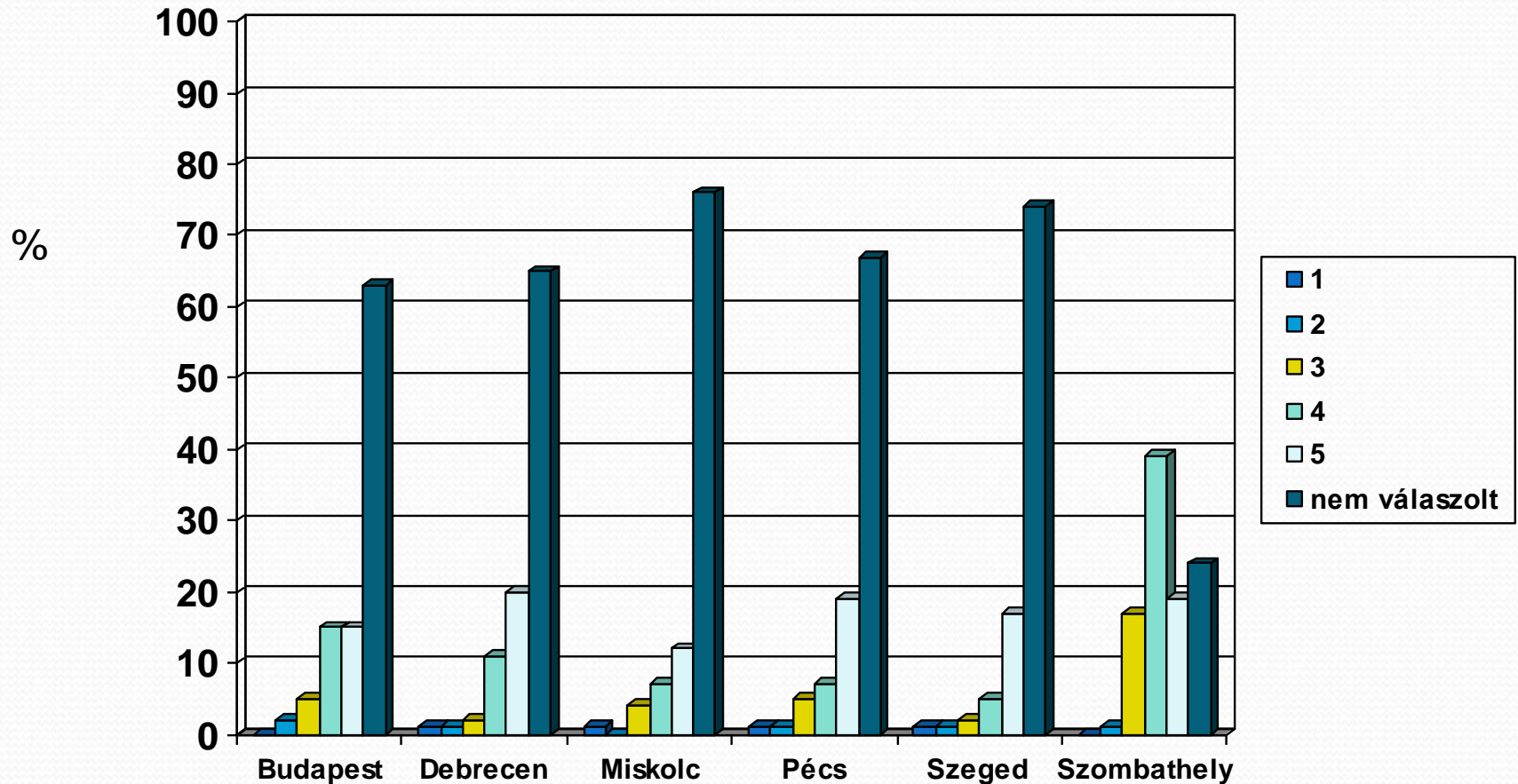


Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával? betegtájékoztatás

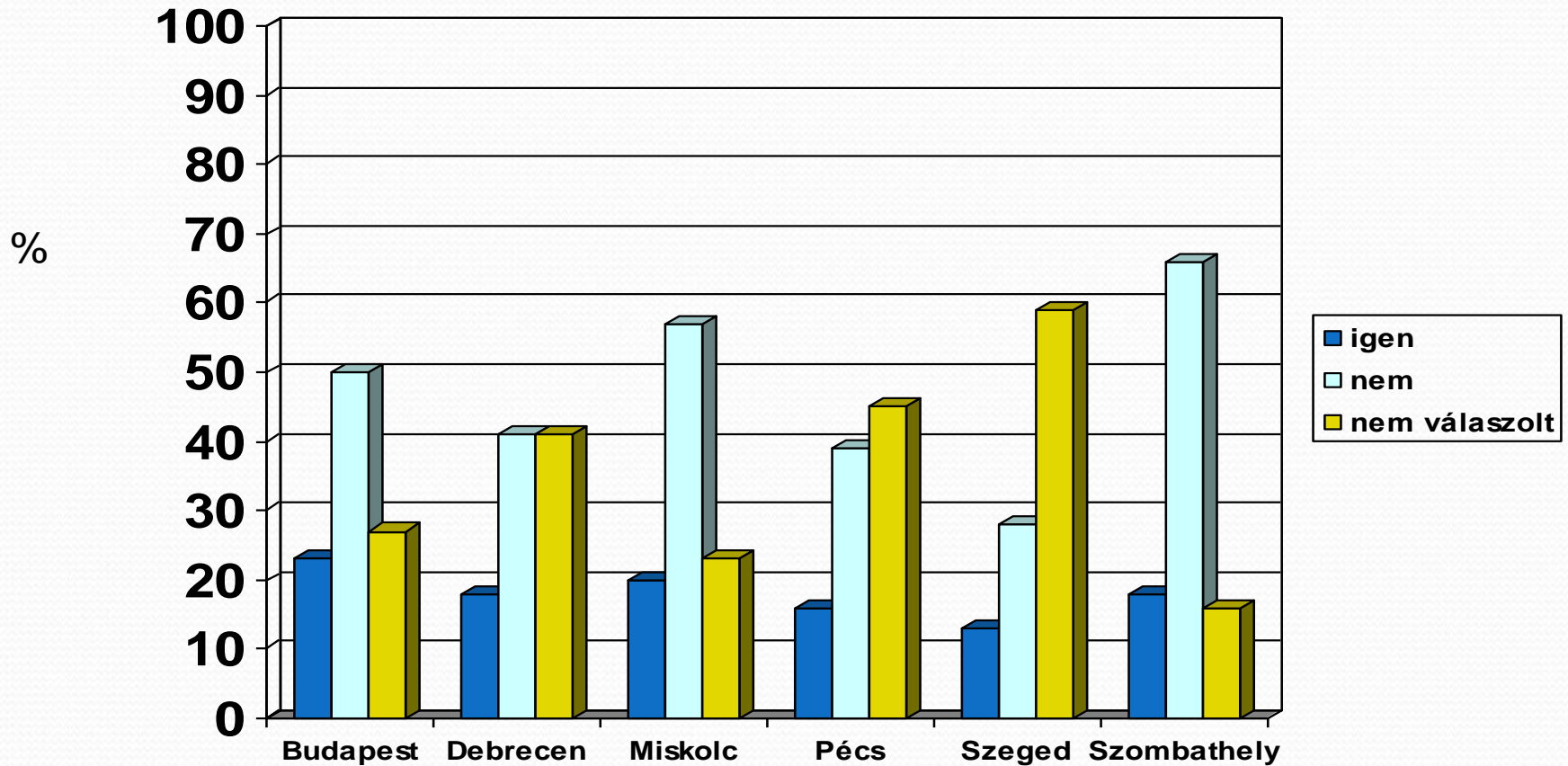


Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával?

Ellátás szervezés



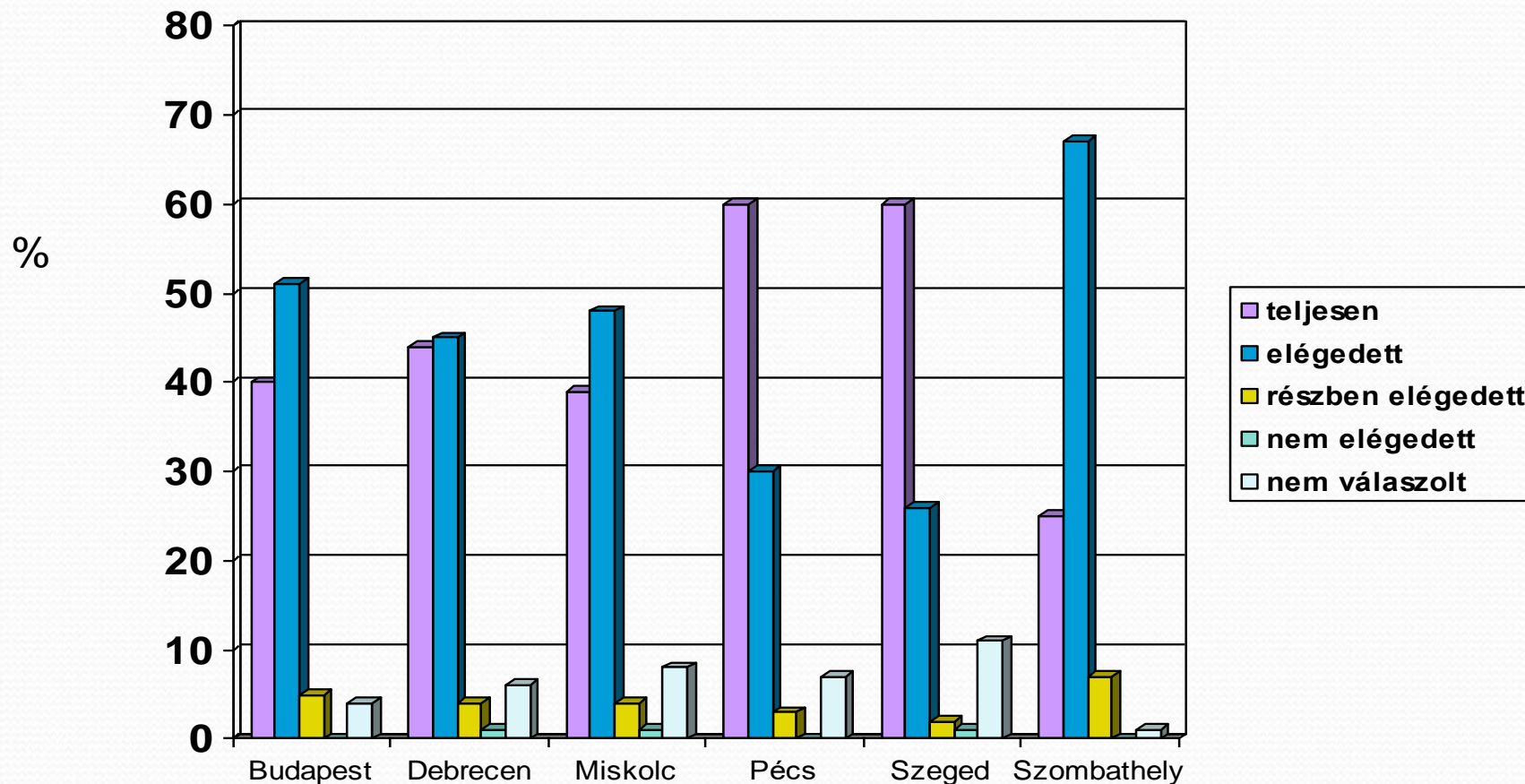
Használom a honlapot



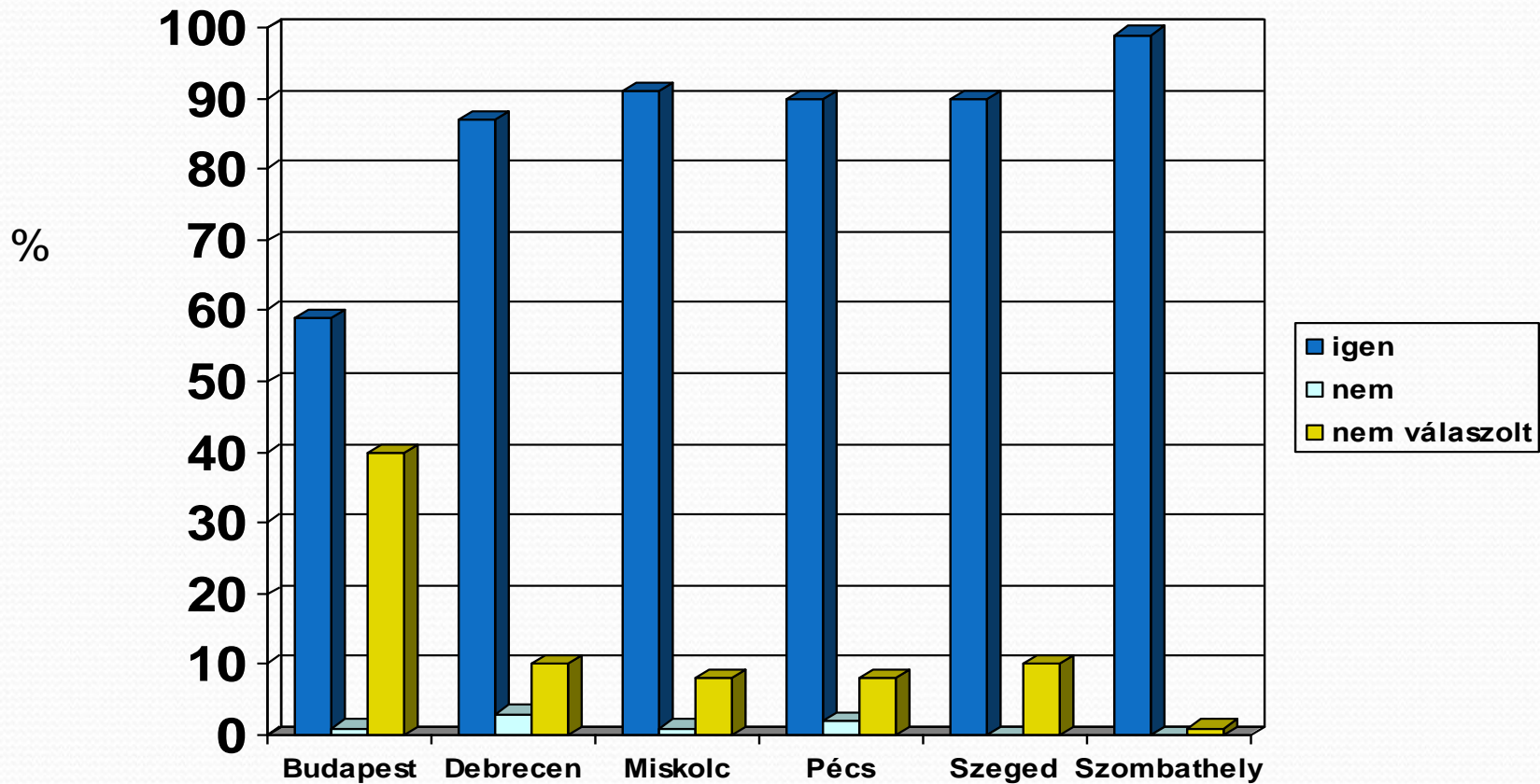
Mit javasolna a honlapon megjeleníteni?

- ❖ pontosítást
- ❖ tájékoztatás a rendelési időpontokról
- ❖ állandó frissítés+aktualitások
- ❖ napra kész állapotot
- ❖ rendelési idő, beutaló kötelesség
- ❖ szakrendelések elérhetősége, orvosok
- ❖ könnyebb elérhetőség
- ❖ elérhetőségek pontosítása
- ❖ telefonkönyv frissítés
- ❖ útvonal tervezés
- ❖ a rendelés szüneteltetése betegség vagy szabadság miatt.
- ❖ egyértelműbb információt
- ❖ látható legyen a szakrendelés előjegyzési ideje
- ❖ az előjegyzésnél manuálisan be lehessen írni a születési dátumot.

Összességében elégedett-e a Rendelőintézettel?



Ajánlaná-e a Rendelőintézetünket?



Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

Hiányolják:

- büfé későbbi zárását,
- ruhatárt,
- ingyenes parkolást,
- mosdóban WC-csésze cserét,
- internetet,
- ablaktisztítást,
- az elhasználódott bútorok cseréjét,
- mellékhelyiségek tisztasága, felszereltsége és zárhatósága,
- baleseti sebészet,
- Mávosoknak labor előjegyzést,
- kevés az ülőhely a folyosókon, több széket kellene elhelyezni,
- mellékhelyiségek felújítása.

Kellemetlen élmény:

- Ellopták a táskámat gyógytorna alatt a szekrényből.
- Hosszas várakozási idő.
- Kissé zavart beteg inzultált.
- Koszos, rendezetlen WC.
- CT kép betöltése hosszú.
- A diabetológián sokat kell várni.
- Szemészetén több órát kellett várni, mert nem volt időpont. Rézszilánkok kerültek a szemembe. Én úgy gondoltam, hogy soron kívül kellett volna elvégezni

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

Egyéb megjegyzés, javaslat:

- Nyáron ivóvíz automata.
- Léghőszabályozó a folyósón.
- Székek cseréje.
- Mellékhelység felújítás. (Akasztó, zár, csésze csere.)
- A várók hidegek, huzatosak.
- Sok az idős orvos.
- Sokat kell várni.
- Nehéz időpontot kérni, telefonon hívni a rendelőt.
- Televíziót a folyósókra.
- Az időpontkezelő rendszer lehetne gyorsabb.
- Túl sok a várakozási idő az UH vizsgálatra és a RTG lelet kiadására.
- A vérvétel sajnálatos módon a fizetős betegeknek kedvez, mert ők soron kívül mehetnek.
- Az intézet túl szervezett és sok dologban szervezetlen.
- Elérhető zebra.
- Egyértelműen feltüntetni az akadálymentes bejáratot.
- Ha időpont van, jó lenne ha tartanák és ne kelljen órákat várni.
- Jó szolgáltatás a telefonon való értesítés változásnál, de nem írja ki a hívószámot, így nem tudom visszahívni.
- Az aktív dolgozókat nem fogadják soron kívül (ha nincs előjegyzés).
- Beutalóval elutasítottak a cukorgondozóból.
- Az orvosok ne cigarettázzanak az épületben.
- Mindenki kedves, felkészült.
- Nagy szakmai hozzáértés, megbecsült betegek.
- Kellemes környezet, jó hangulat.
- Az asszisztensek segítőkészek.
- Kiválóak az orvosok.
- Jó hogy van az intézmény
- Azonnali ellátásban részesülök.
- Köszönöm a jó együtt működést.
- Köszönöm a körül tekintő, maximális, emberi hozzáállást az itt dolgozóknak.
- Továbbra is azt szeretném, hogy nem vennék el a Vasúttól.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok DEBRECEN

Hiányolják:

- a masszázs lehetőségét,
- a büfét,

Szeretnének:

- pajzsmirigy szakrendelést,
- infúziós szobát,
- gyermek-gyógyászatot,
- délutáni regisztrációt,
- porta szolgálatot,
- illetve öltözőt a gyógytorna mellé.
- Azonban voltak, akik értékelték, hogy kíváncsiak vagyunk a véleményükre és a betegek elégedettségére.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

Hiányosságok:

- Büfé
- Wifi
- Kedves barátságos intézkedés, főleg az ablakoknál

Észrevételek:

- A kardiológia előjegyzés 1 hónapban csak 1 nap lehet, és már 8 órakor nincs hely
- Kevés az orvos, sok a beteg
- Rövidebb előjegyzés kellene
- Mindent megkapok a javuláshoz
- Elmegy az orvos rendelési idő alatt haza, majd 1 óra múlva jön vissza.
- A fogászati röntgenen a hölgy nem túl kedves
- Sorszám nélkül is sokan odamennek
- Nagyon jó ötlet volt nyáron a kancsó víz és a poharak a váróban
- Miskolc viszonylatában teljesen meglepő, hogy lehet ilyen rendezett és tiszta az eü intézmény
- Nagyon szépen köszönjük hogy lehet tájékozódni mindem eredményről

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- A recepciósök között vannak flegma unott dolgozók.Szerintem egy beteg megérdemlemli, hogy figyelmesek legyenek vele.
- Hosszú a várakozási idő, kevés idő jut az alapos vizsgálatra
- A város összes rendelőjének így kéne kinézni minimum.
- A betegfelvételi iroda dolgozói nagyon kedvesek.
- Nem tapasztaltam, hogy a lehetőségekhez képest némi előnyt élveznének a vasúti dolgozók, legalább az előjegyzésben.
- Az itt dolgozó orvosok és asszisztensek,adminisztrátorok is segítőkészek, kedvesek szeretek ide járni a vizsgálatra is és kezelésekre is.
- Még mindig sokat kell várni a földszinten a regisztrációra 1-15-20 perc. A parkolás bármelyik napszakban kriminális.
- 10 perces masszázs nem elég a minimális gyógyuláshoz se.
- A többi rendelőintézetekben is vehetnének példát az Önökéről. A másik háromról ugyanis, lesújtó véleményem van.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

Javaslatok:

- Németországból kellene átvenni a szolgáltatás pontosságát és a bánásmódot a betegekkel.
- Időpontok pontos betartása
- Falfestés kellene

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok PÉCS

Hiányosságok:

- 64 beteg nem hiányol semmit,
- 6-an büfét,
- 2-en parkolót a betegeknek,
- 2-en a mellékhelyiségben WC papírt, szappant,
- 1 gyermekgasztrológust hiányol.

Észrevételek:

- 1 beteg a hidegnek tartja a folyósót,,
- 7 beteg elismeréssel szólt a rendelőről és a dolgozókról.
- 3 betegnek a parkolással és az épület előtti udvar állapotával volt észrevétele,
- 4 beteg az előjegyzési, várakozási idő csökkentését kérte,
- 1 beteg faliórát kér a folyosókra,
- 2 beteg a számítógépes rendszert nem tartja jónak, az informatikai háttér korszerűsítését várja.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok SZEGED-BÉKÉSCSABA

Hiányosságok:

- Ingyen wifi,
- Fogorvos,
- Szemészet,
- Gyógymasszázs,
- Nőgyógyászat.

Észrevételek:

- Sokszor az intézmény kinyitása előtt már teli vannak a parkolók.
- Elégedettek az ellátással, környezettel
- Sokkal több kommunikációra van szükség a beteggel.
- A meglévő empatikus tulajdonságot, türelmet, kedvességet meg kell őrizni.
- A válaszadók 100%-át nem érte semmi kellemetlenség.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

Hiányolják:

- Rövidebb határidőt,
- Szájsebészeti szakrendelést,
- Kávé- víz automatát.

Kellemetlen élmények:

- Rendelési idő alatt, előjegyzett időpontban kávézás, nevetgélés zaja szűrődött ki a rendelőből, míg nem hívták be az időpontra várakozó beteget.(bőr)
- Az orvos türelmetlen volt.(fül-orr-gége)

Javaslatok, észrevételek:

- Parkoló lehetne több,
- Kisebb várólista,
- Az első emeleti folyosó, ha mást nem, tisztító festést megérdemelne.
- Kívánom, hogy még hosszú ideig szolgálják ilyen jól a betegek érdekeit. Ehhez kívánok jó egészséget.
- Javaslom a sorszám visszaállítását, gégészet, bőrgyógyászat, allergológia, az előjegyzés sokszor nem oldja meg, a pl. torokfájás, bőrkiütés problémáját.
- Lehetne rövidebb az előjegyzési idő, főleg a reumatológián,

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- A doktornő lehetne kedvesebb a pácienshez! (fül-orr-gége)
- Minden tökéletes és hála az itt dolgozóknak!
- Időpontok betartása.(bőr)
- Sokat segítene, ha nem kéne néha 45 percek várakozni.(szemészet)
- Fél évvel a vizsgálat előtt kell időpontot egyeztetni, nagyon hosszú idő.(bőr)

Pozitív észrevételek:

- mindenki készséges, türelmesek a betegekhez, tisztaság van
- kiváló orvosi és asszisztensi csapatok dolgoznak (pszichológia)
- minden tökéletes és hála az itt dolgozóknak
- elégedett vagyok, de nem szeretnék sokszor jönni
- minden kifogástalan, csak lenne sok ilyen rendelő

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok SOPRON

Hiányolják:

- Ásványvíz, ital automata, kávé automata,
- Klíma vagy ventilátor (nyáron nagy a hőség),
- Több illemhelyiség,
- Interaktív tájékoztató tábla,
- Információs tábla,
- Büfé.