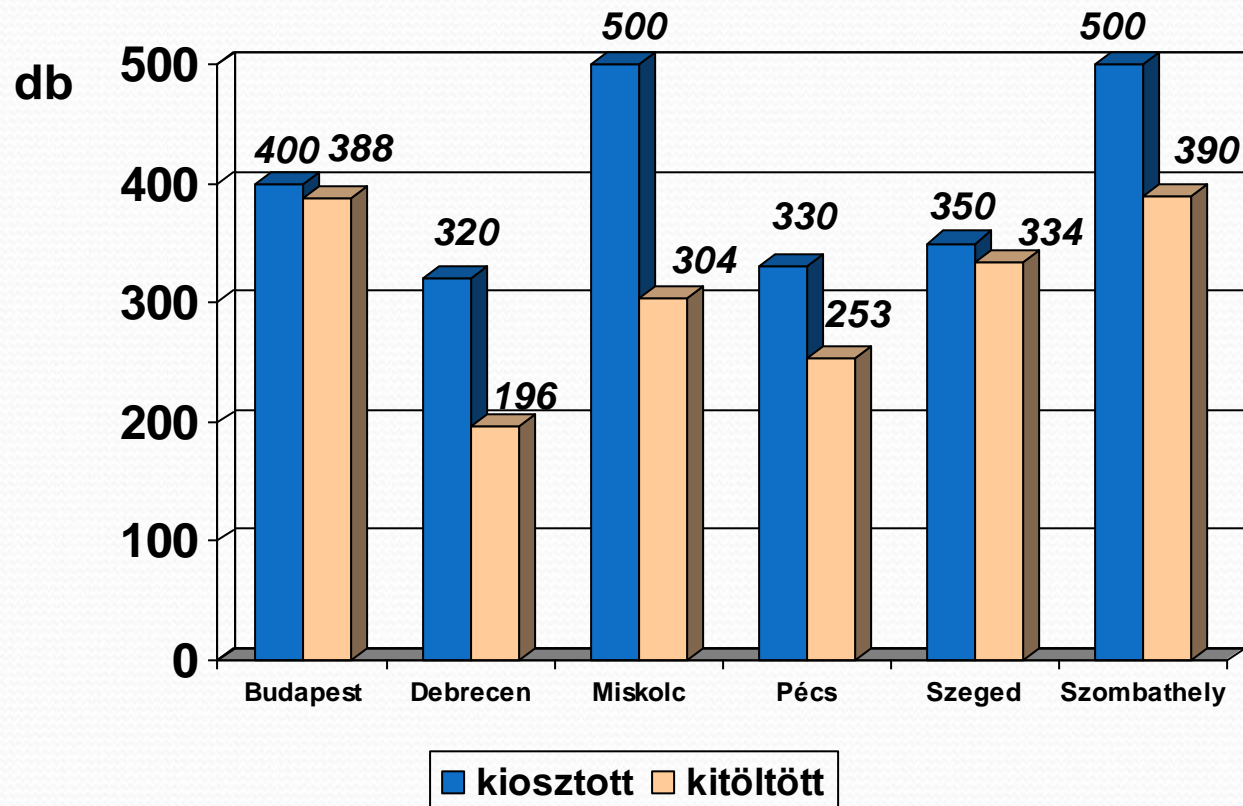


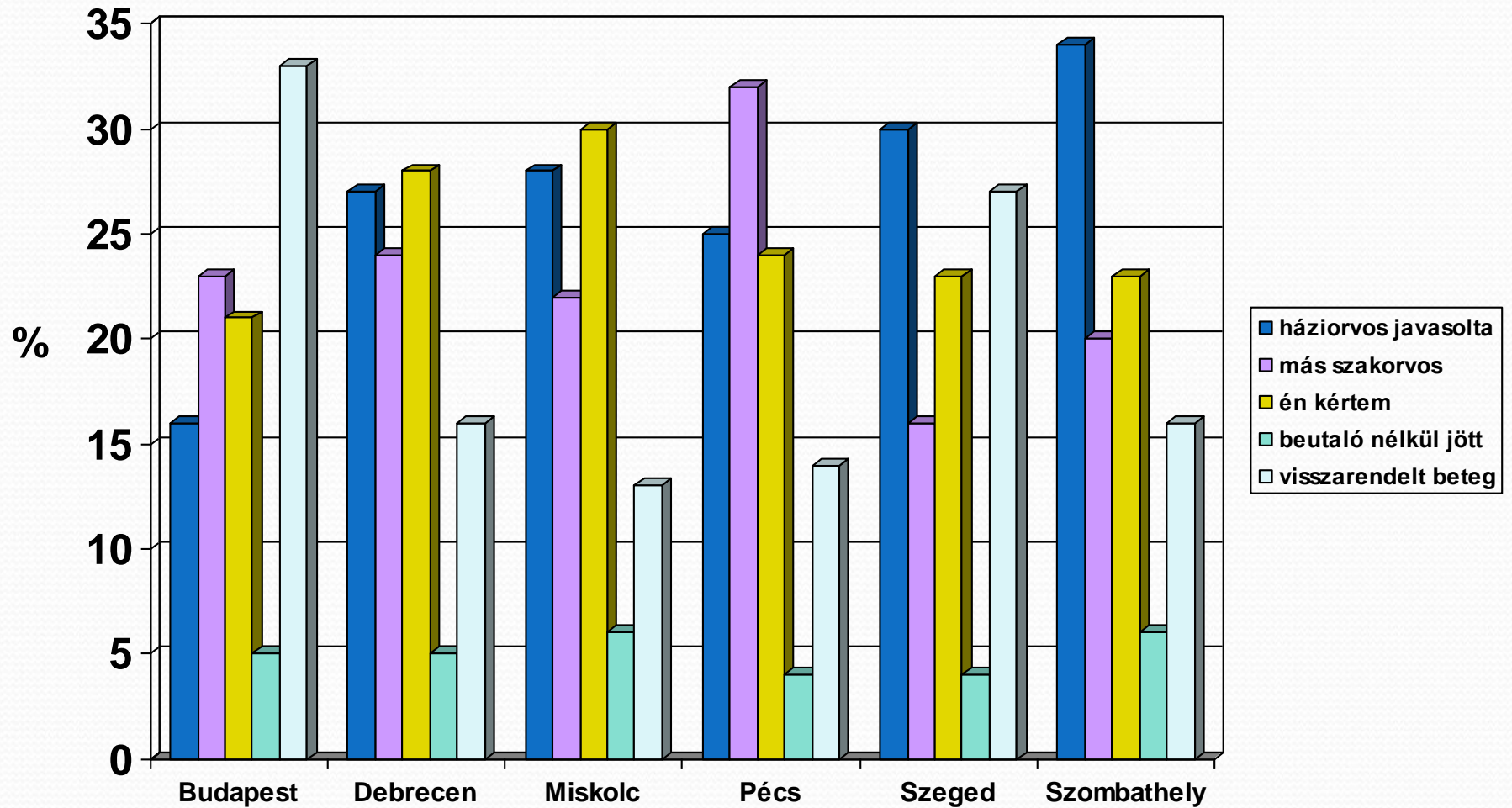
Betegelégedettségi vizsgálat

Járóbetegellátás
2016. november

Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya

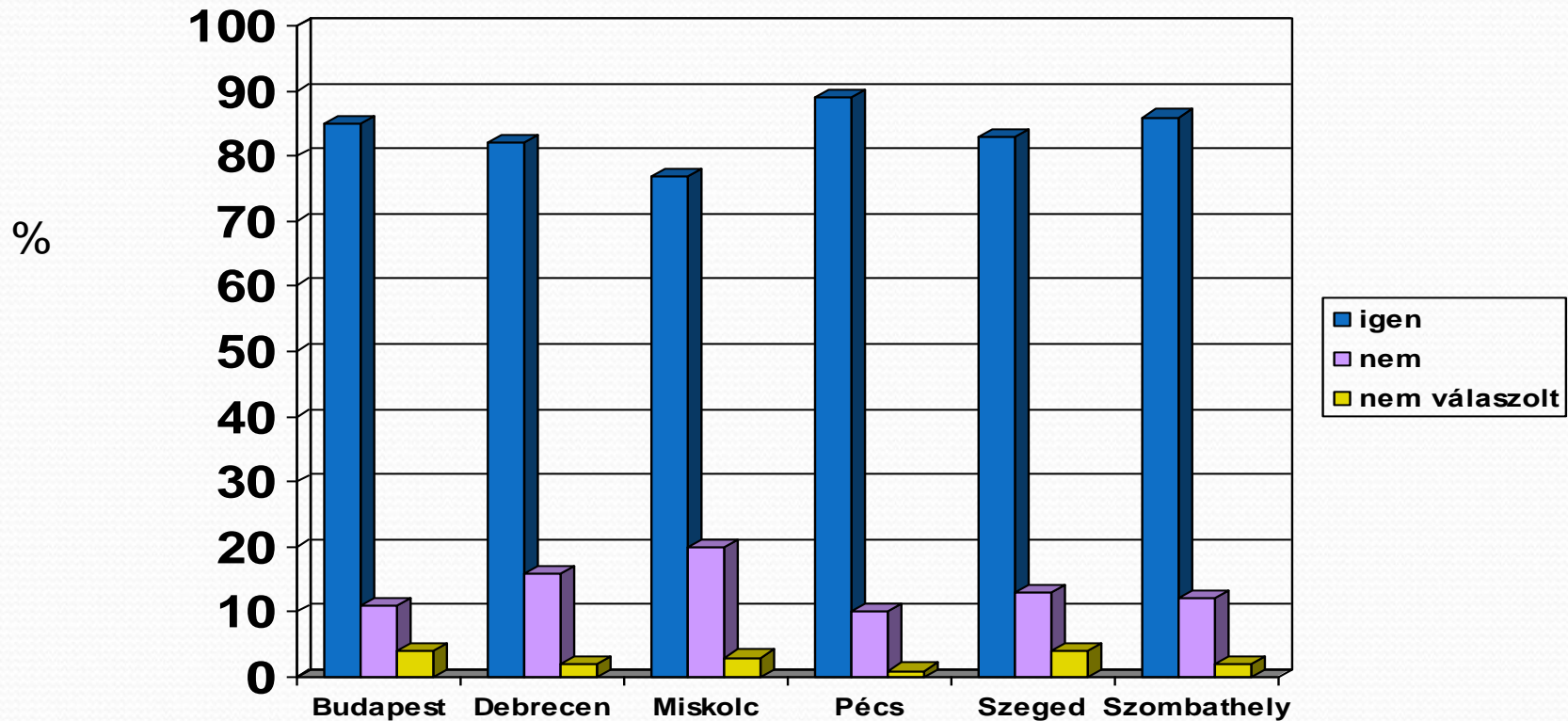


Hogyan került a rendelőintézetbe?

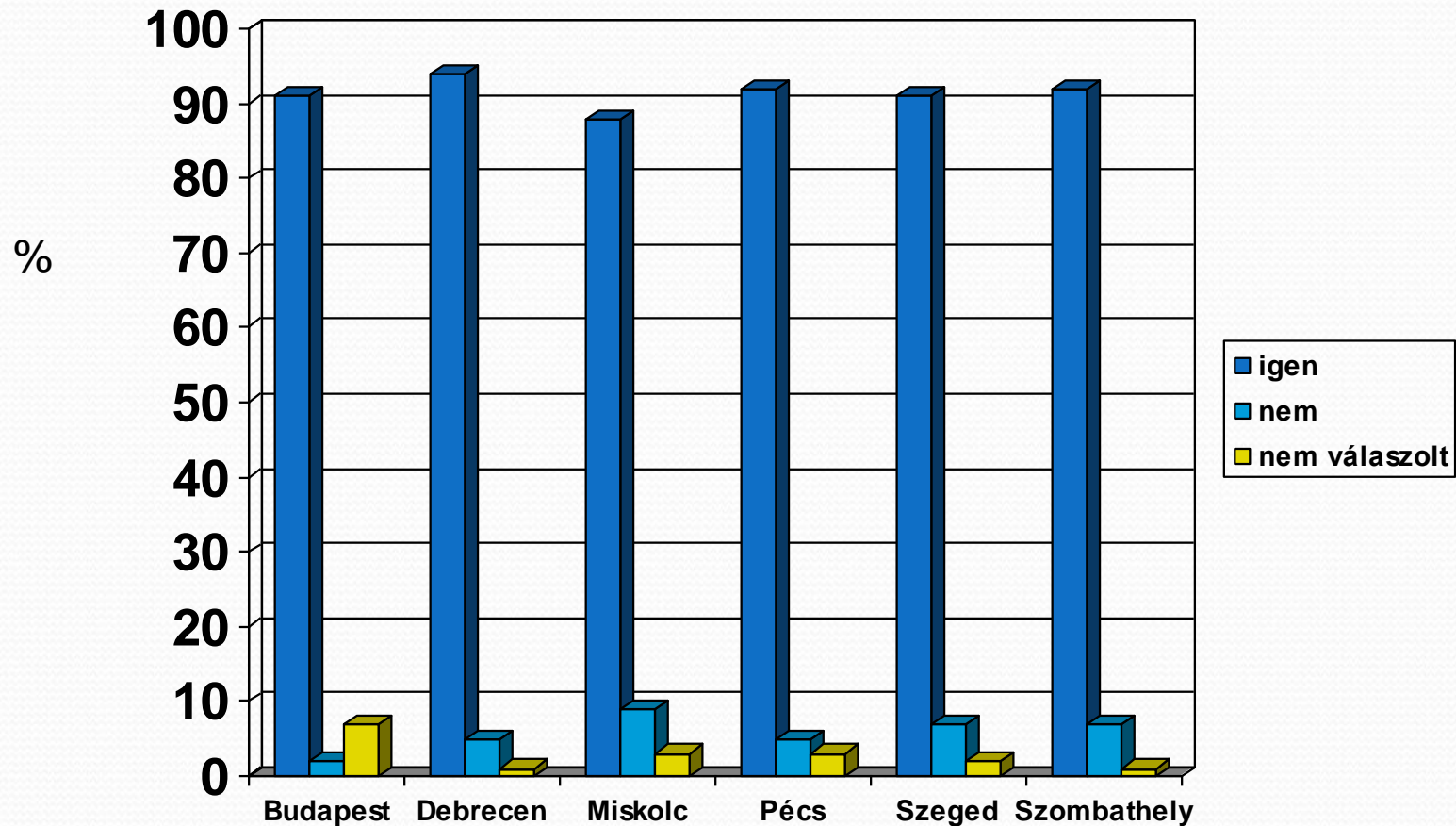


2016.

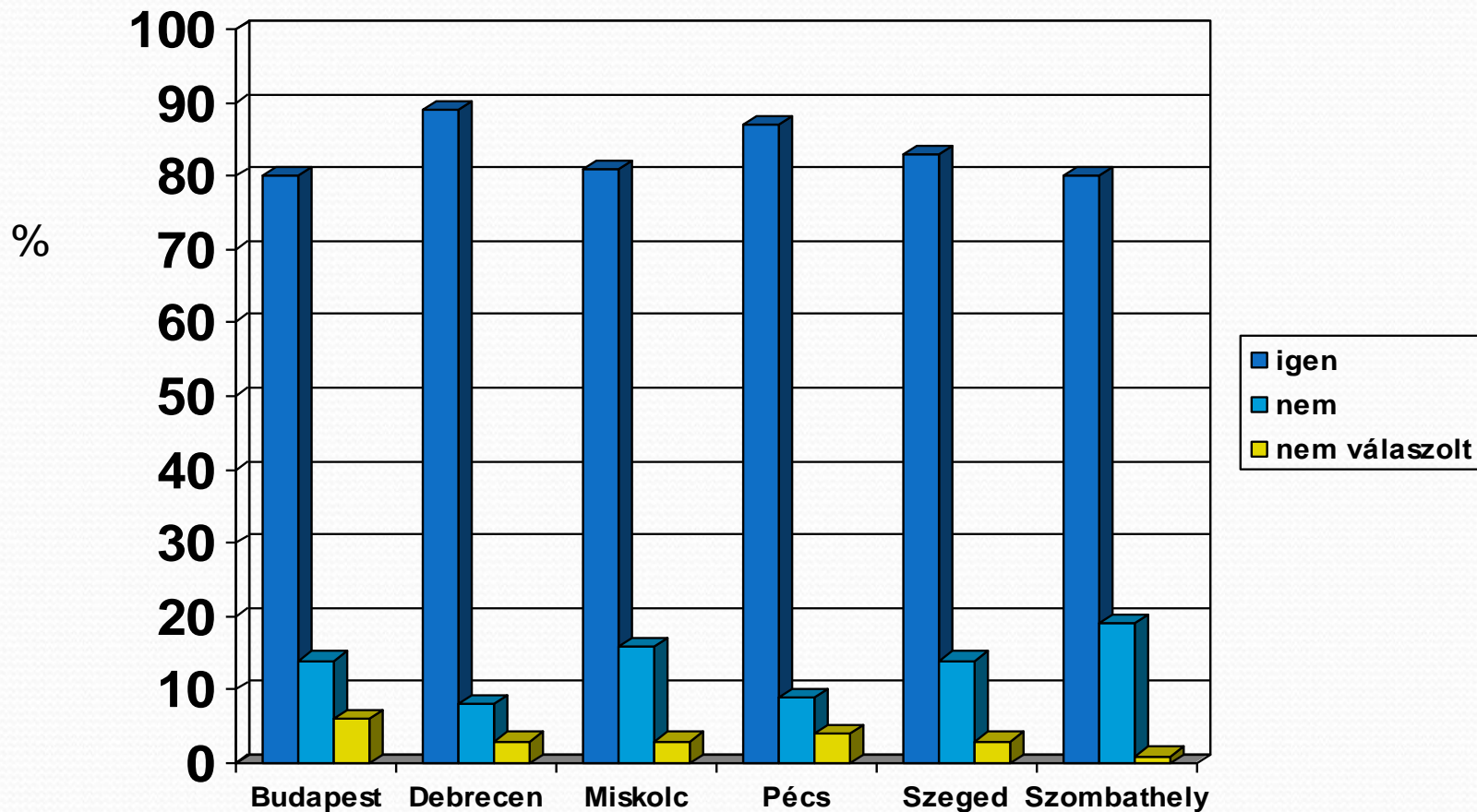
Érzékeli-e a betegfogadási lista előnyeit?



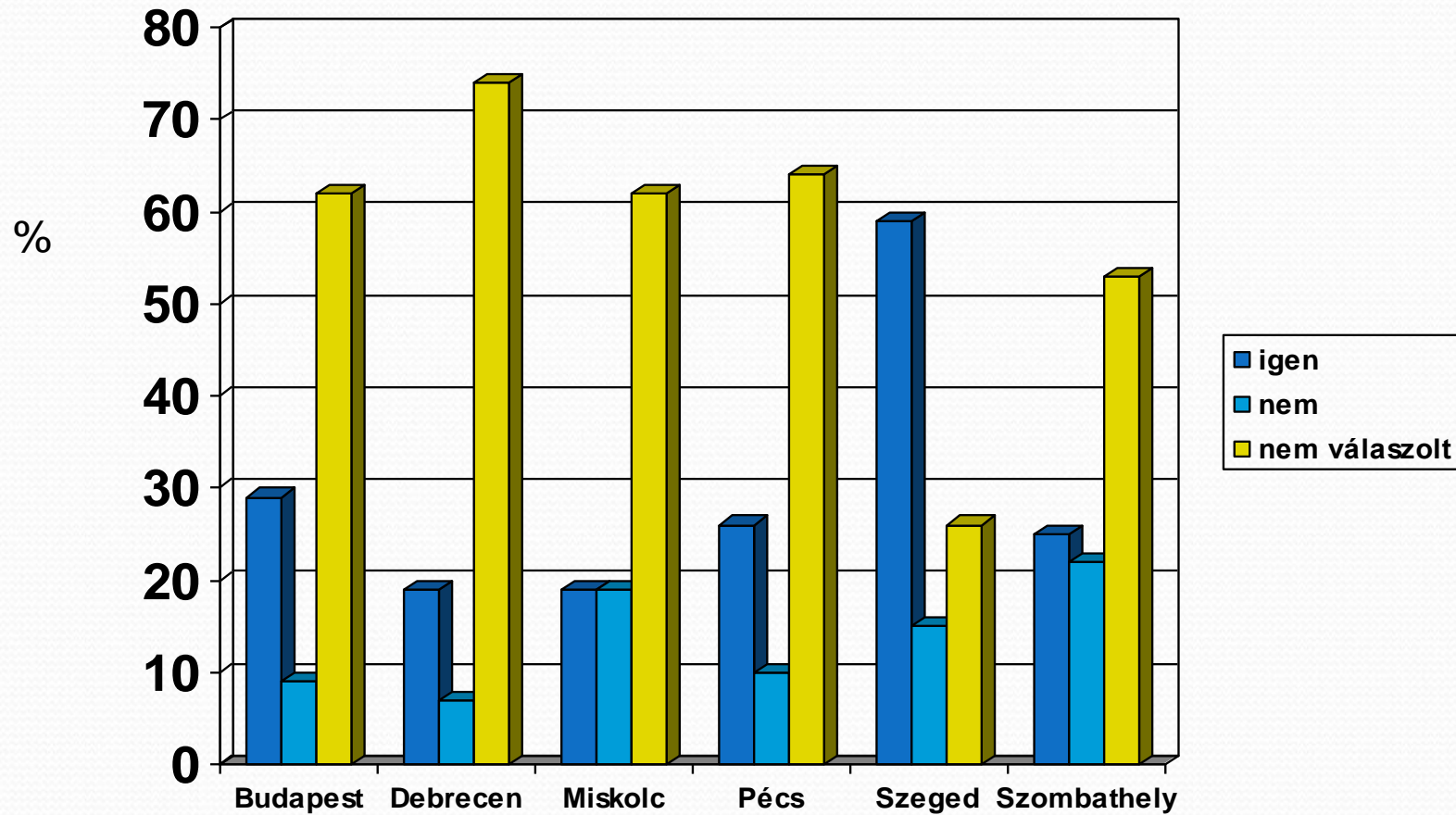
Figyelembe vették-e az igényeit az előjegyzéskor?



Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?

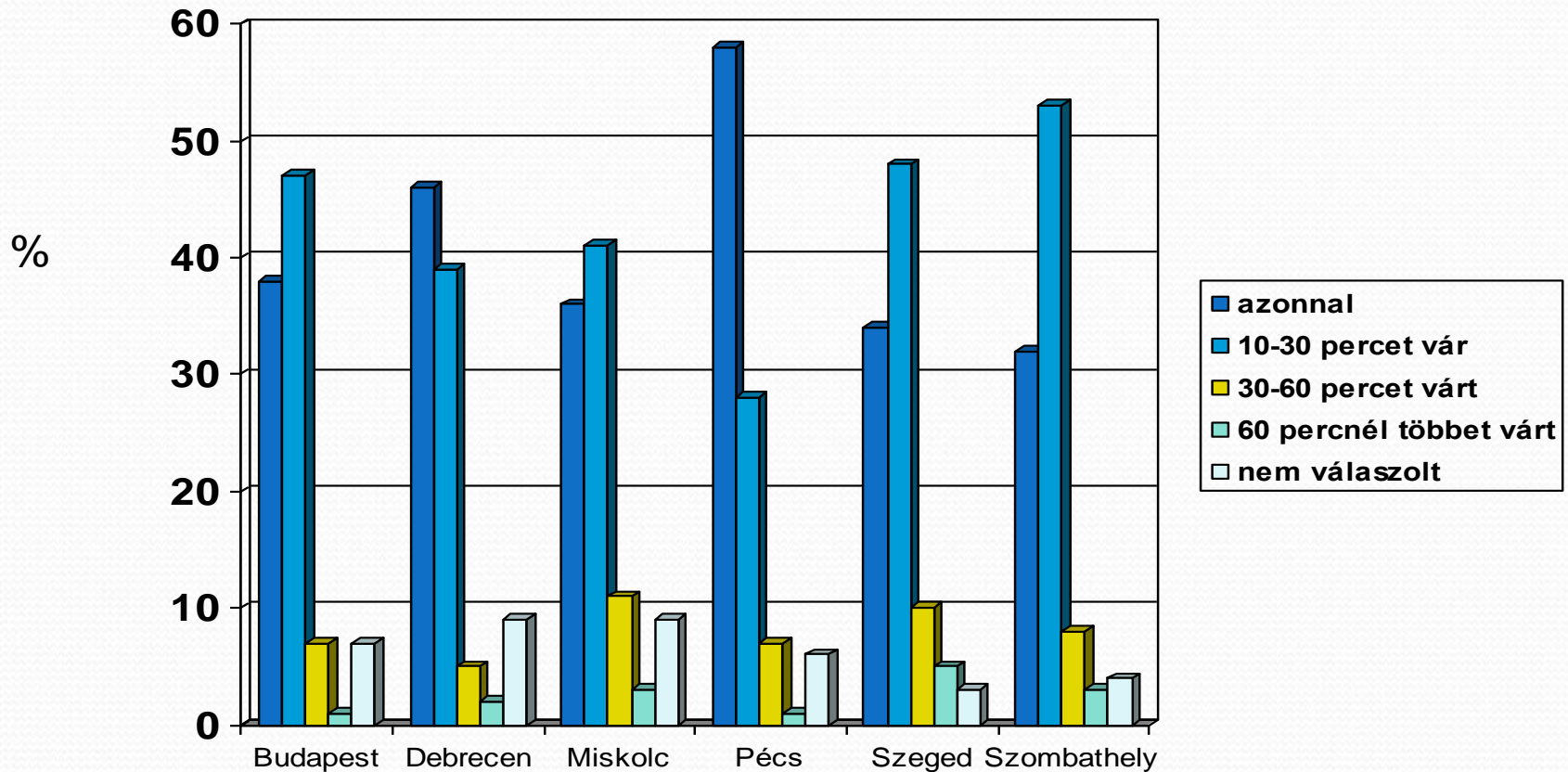


Tájékoztatták-e a késedelem okáról?

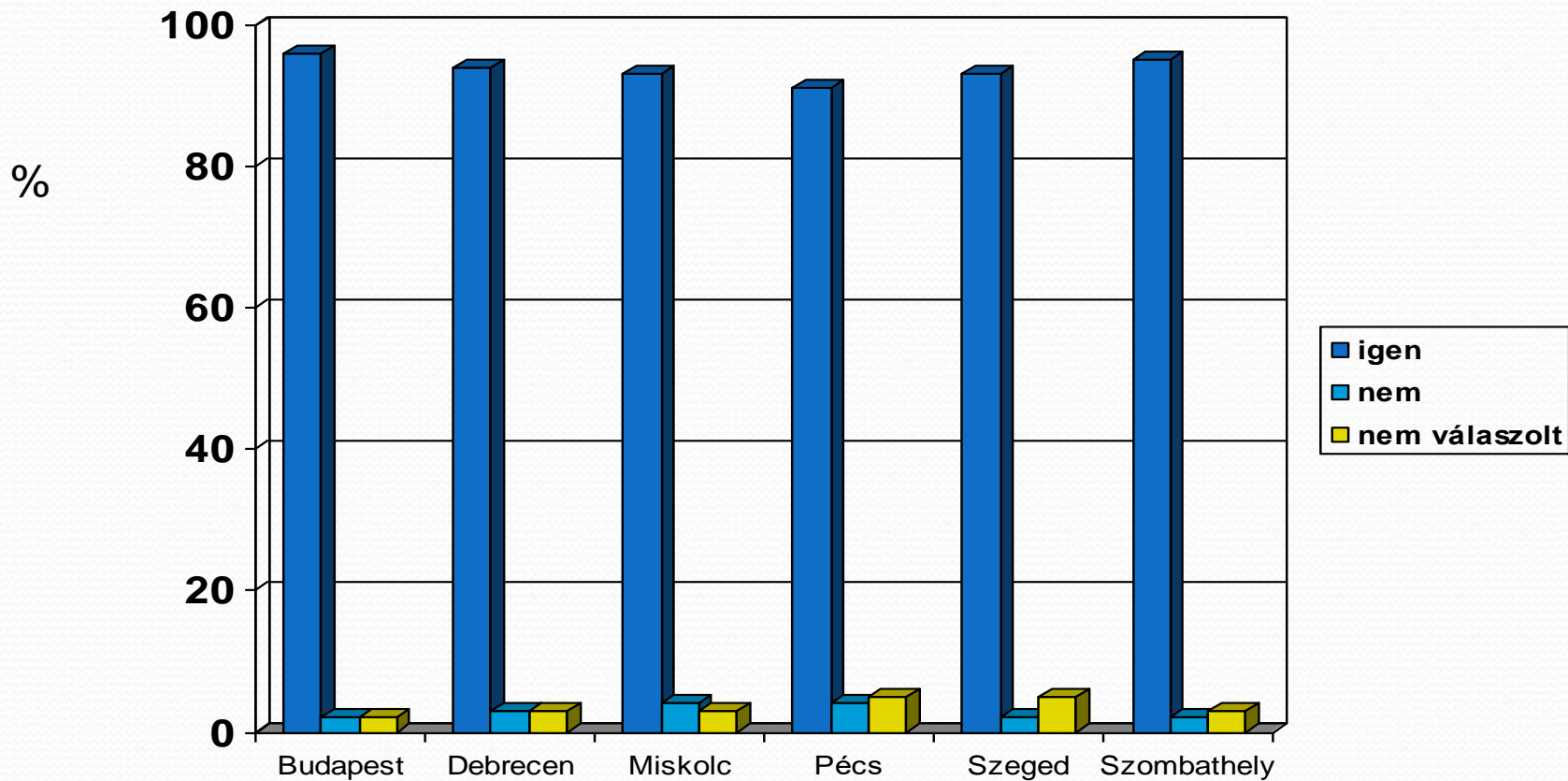


2016.

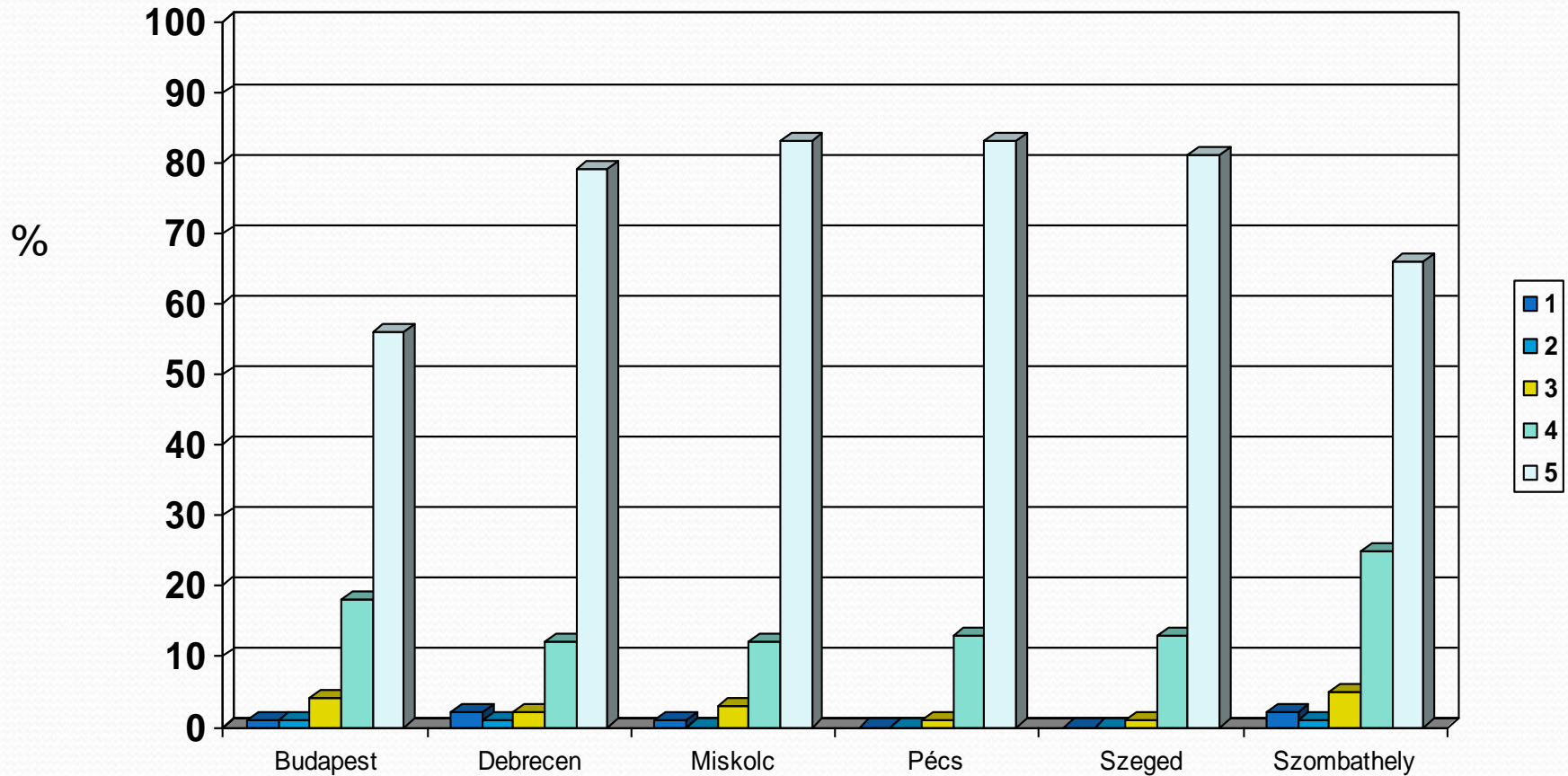
Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest?



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

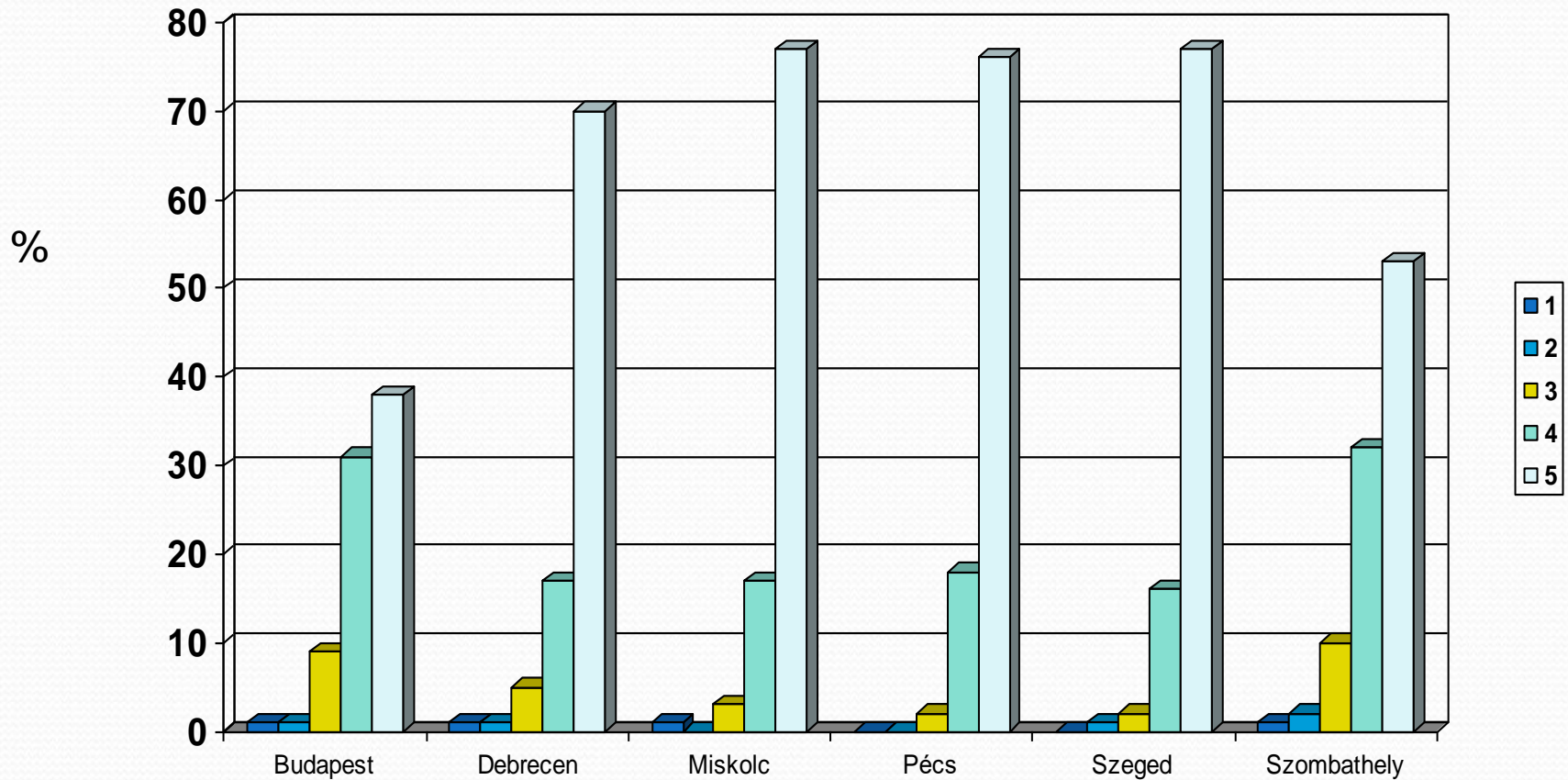


Rendelők tisztasága

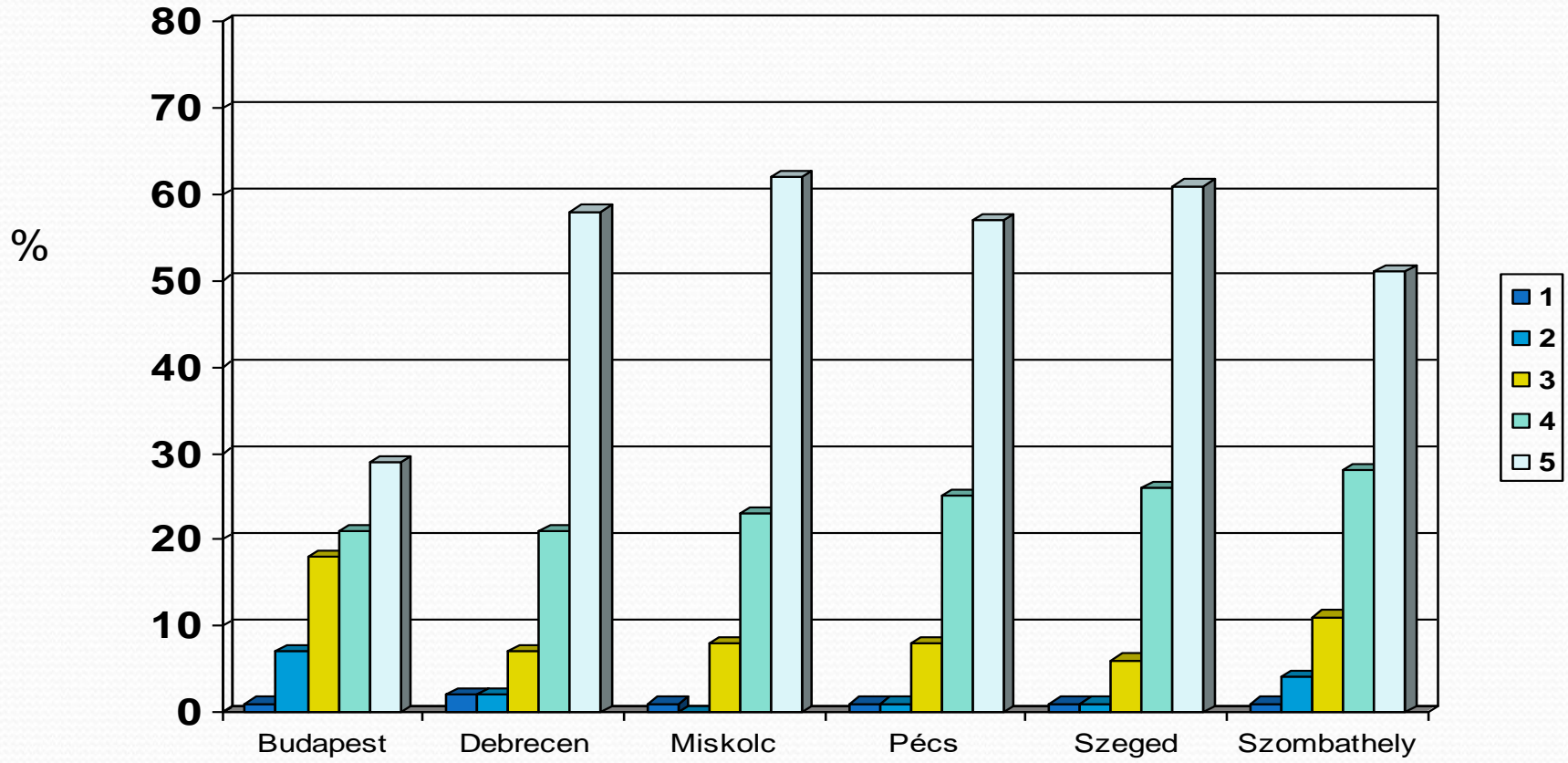


2016.

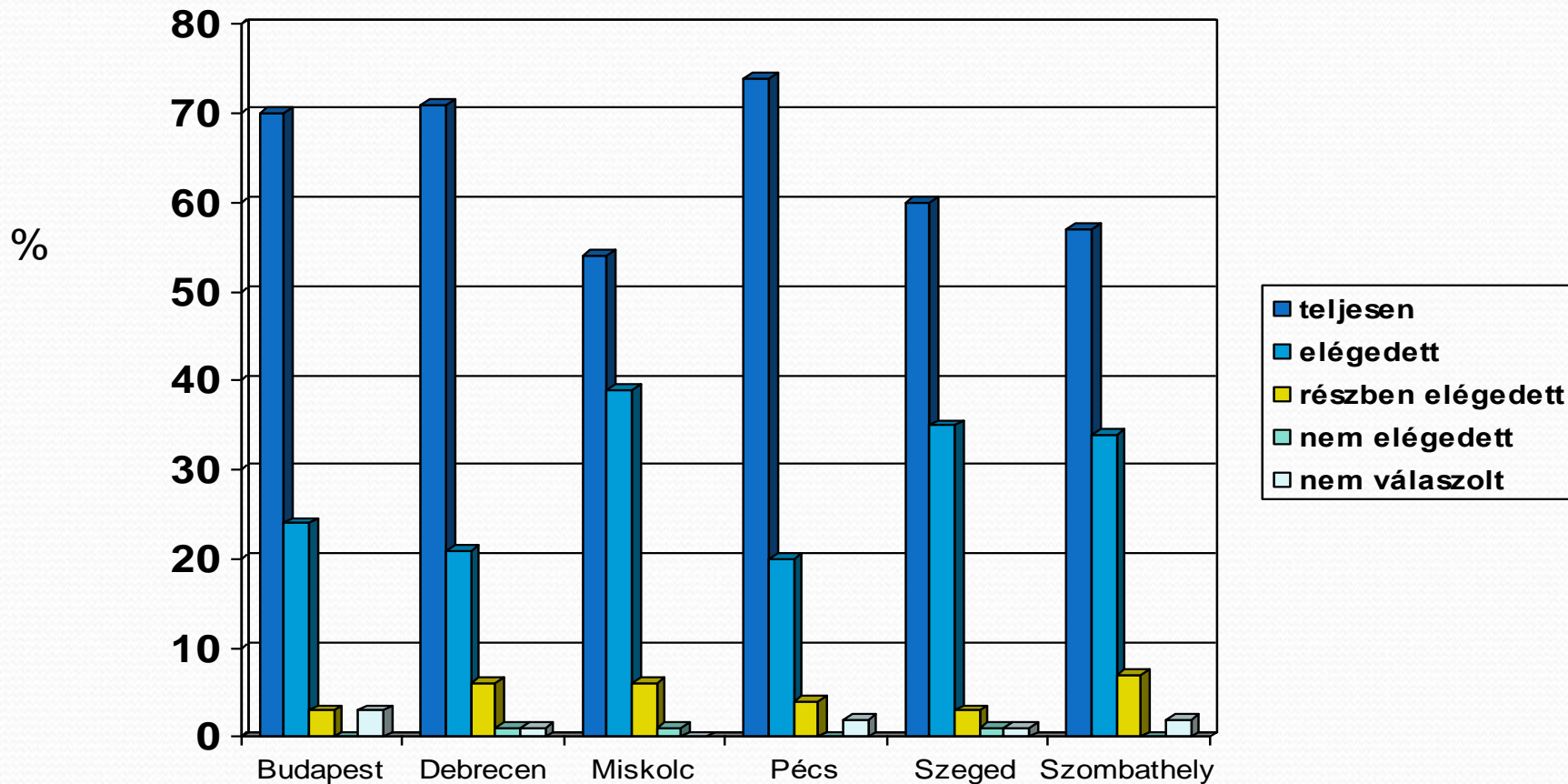
Várók, folyosók tisztasága



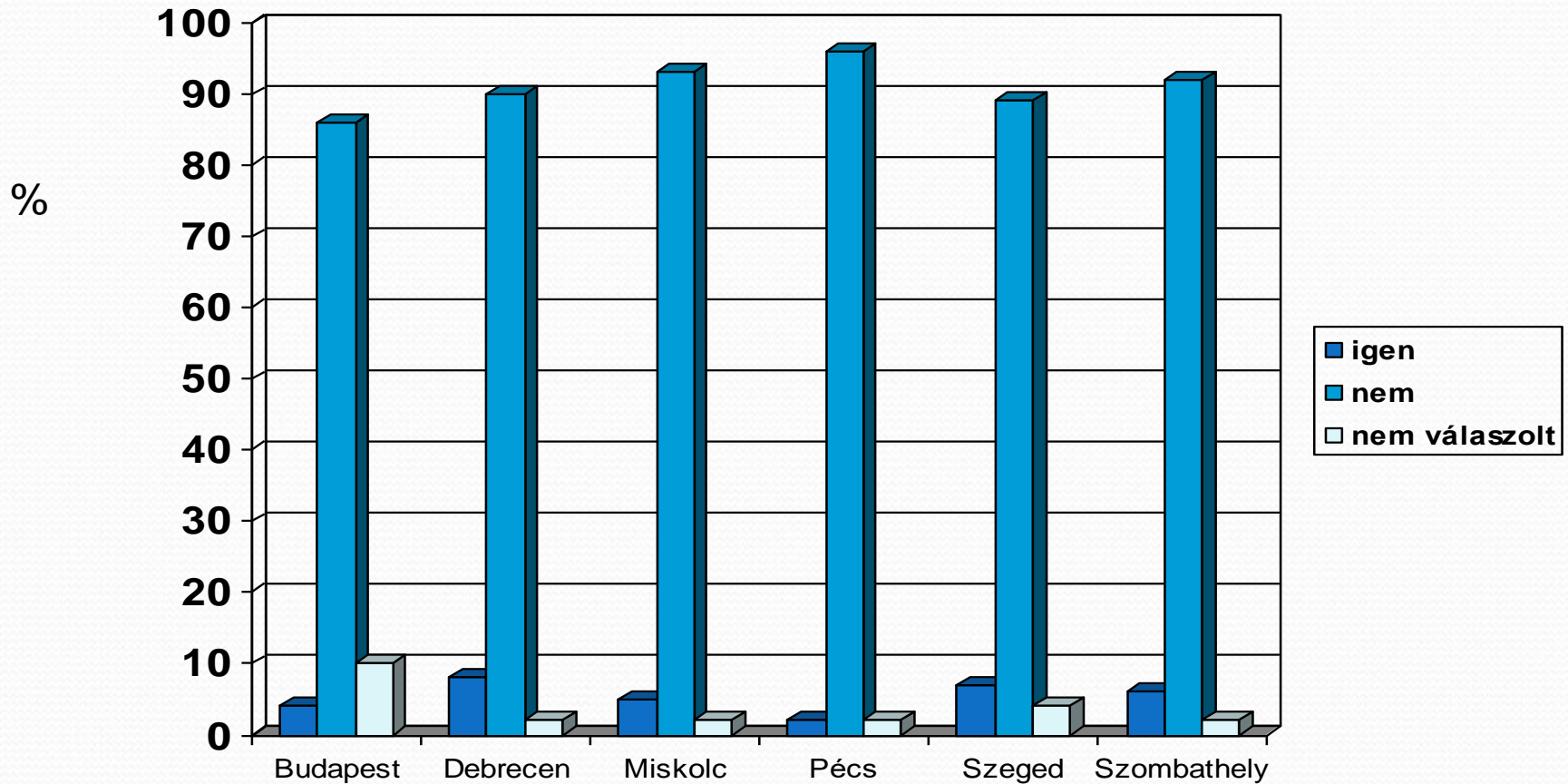
Mellék helyiségek tisztasága



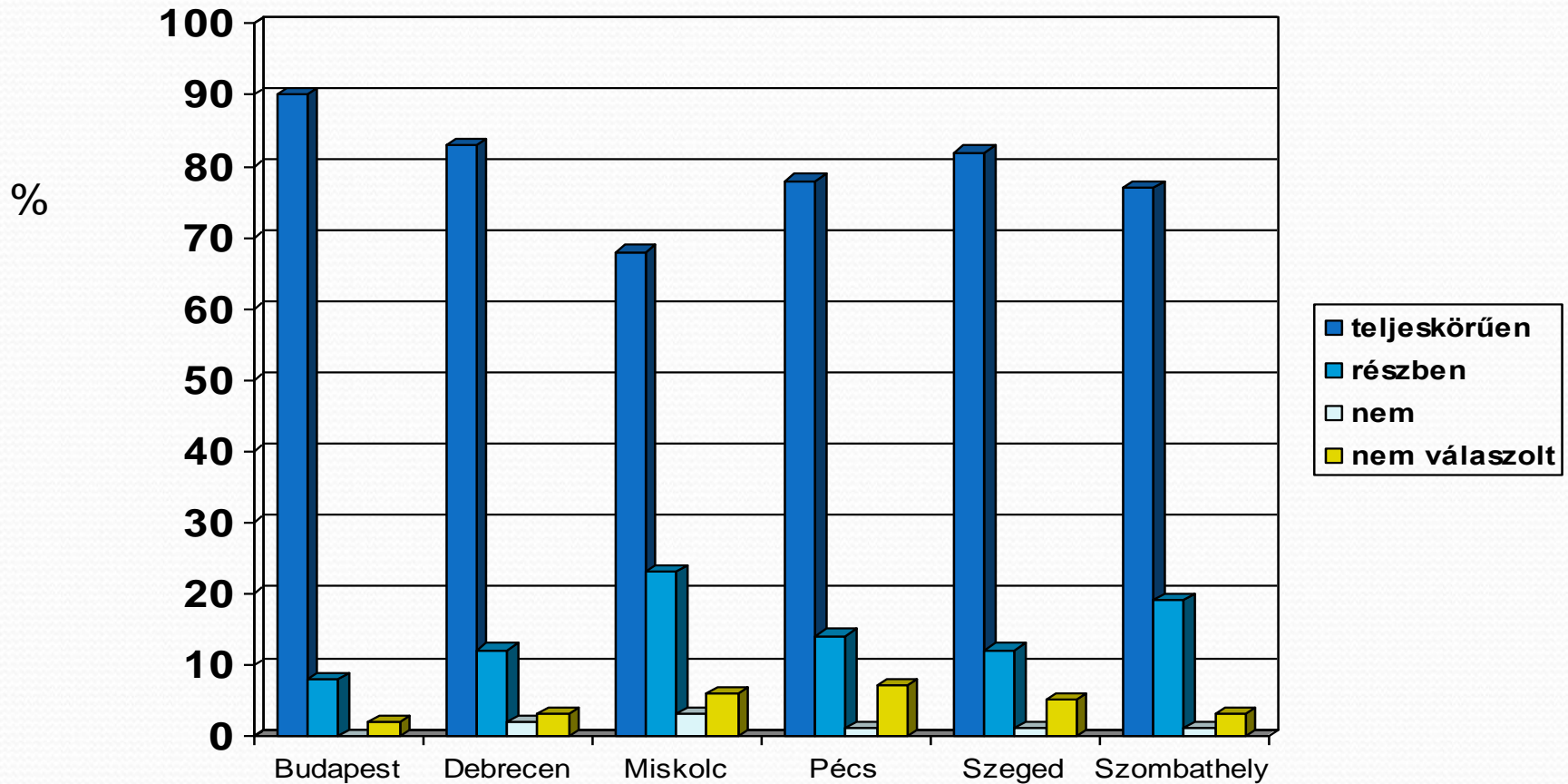
Mennyire elégedett az orvosi ellátással?



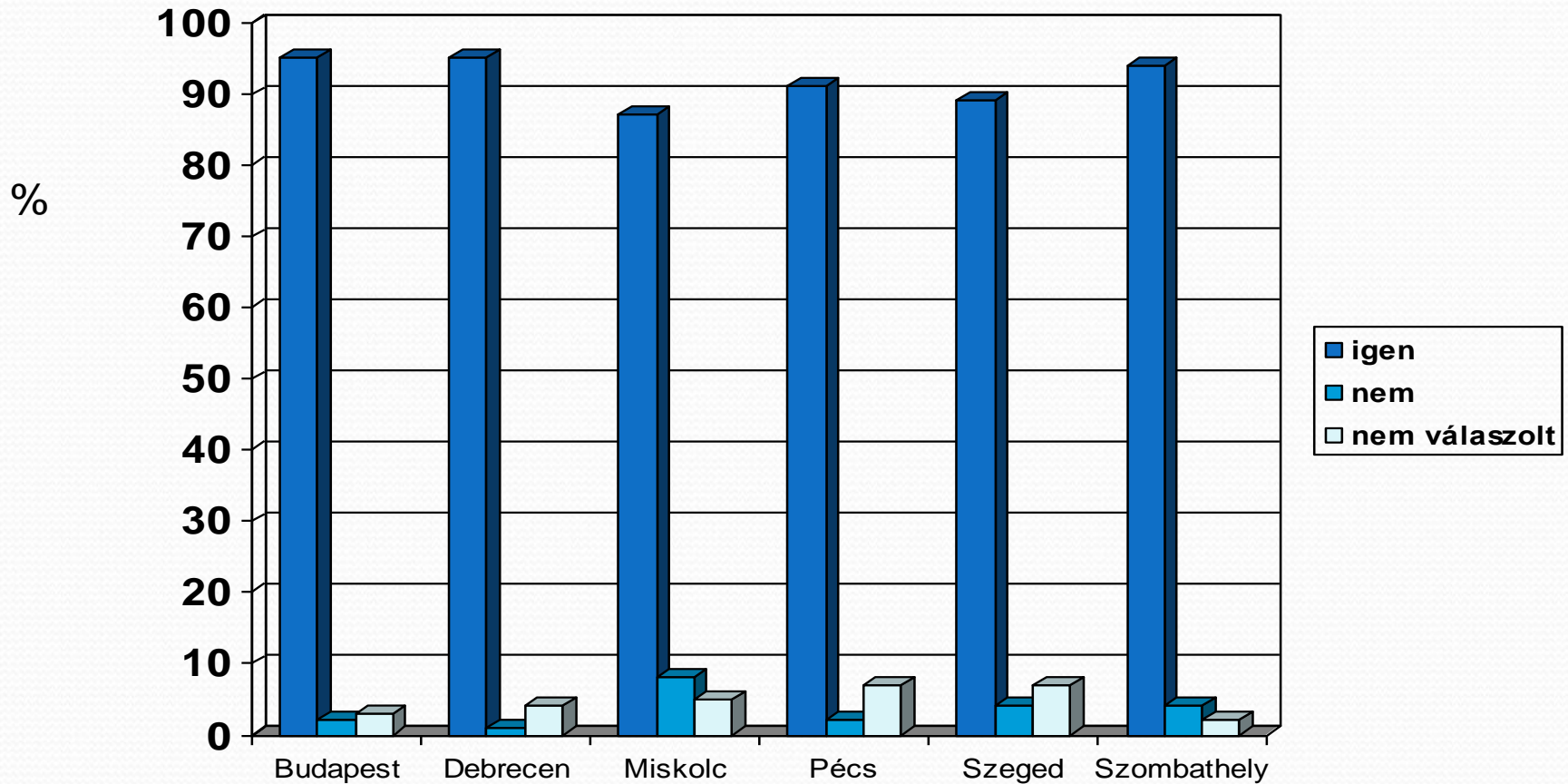
A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



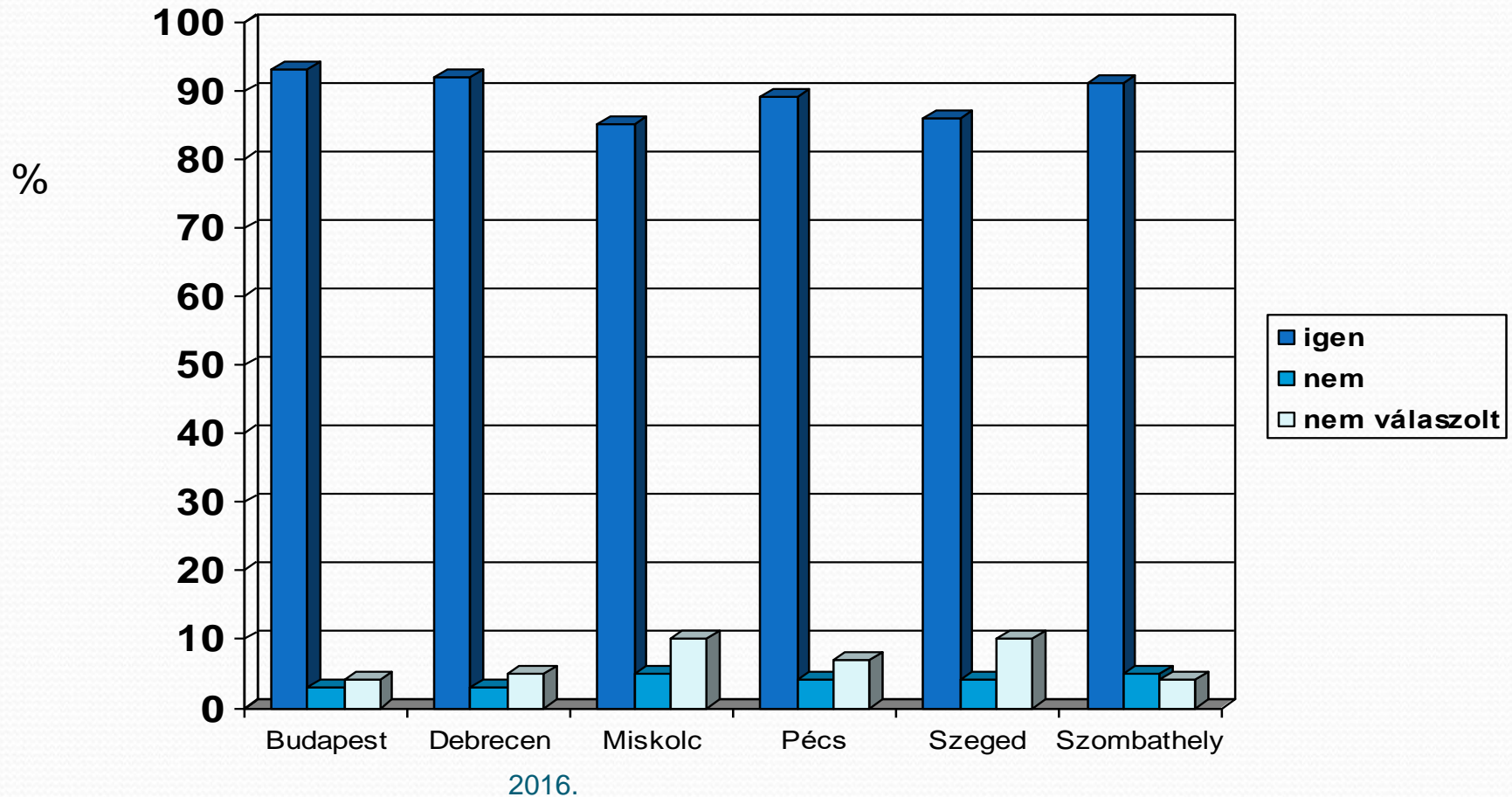
A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott-e a betegségéről?



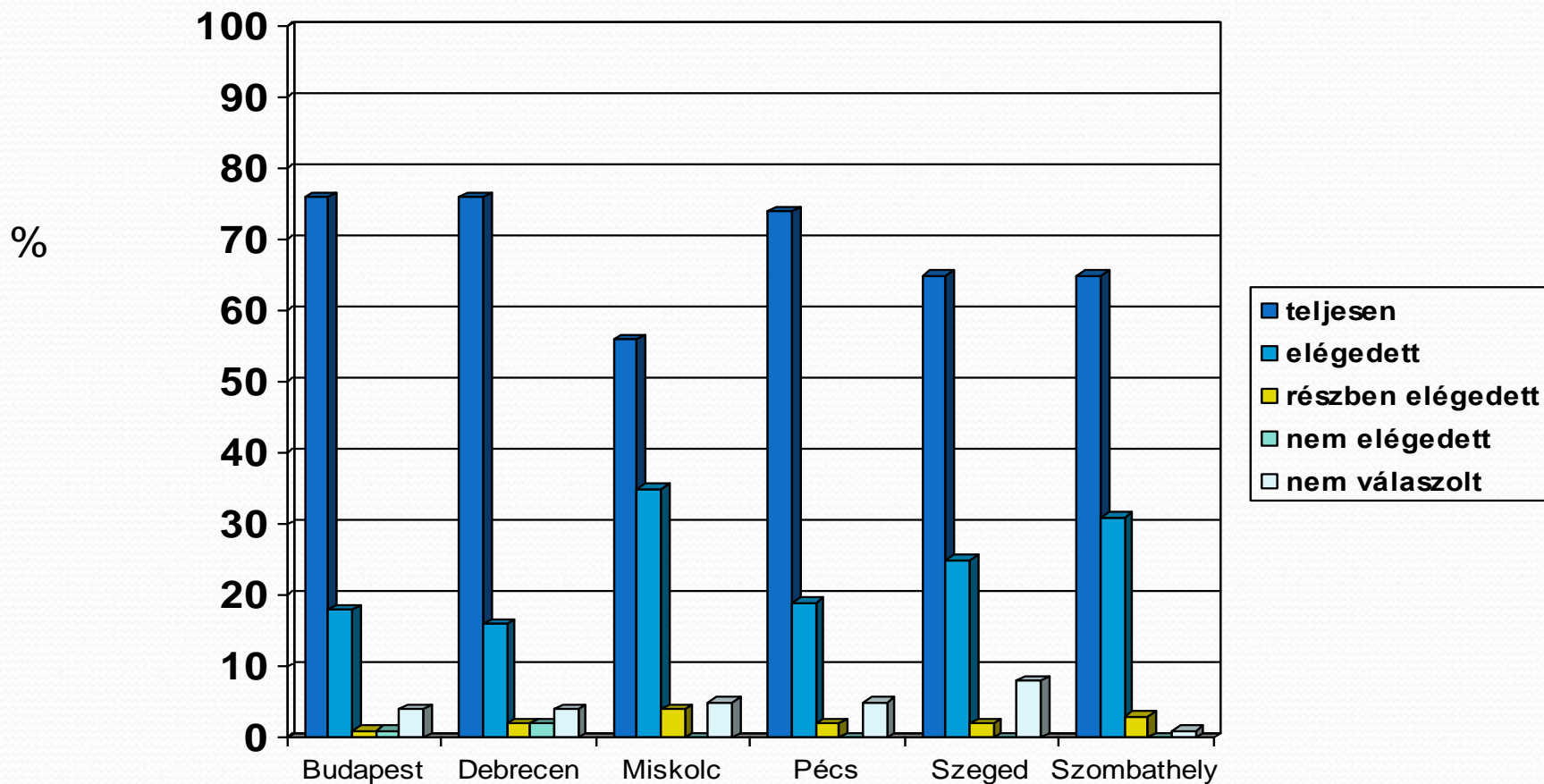
A vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt (ambuláns lap, lelet)?



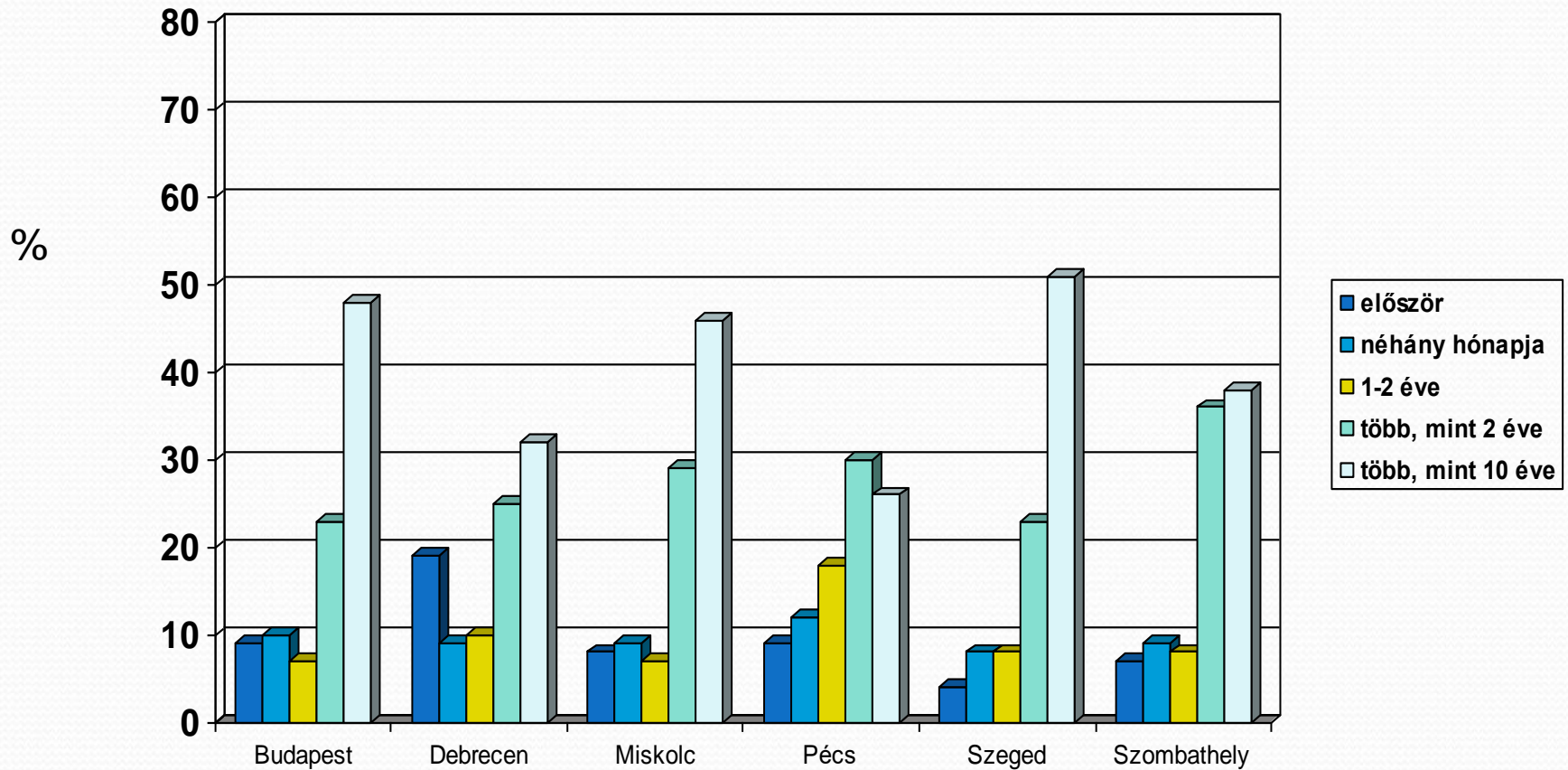
Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, lelet az Ön számára?



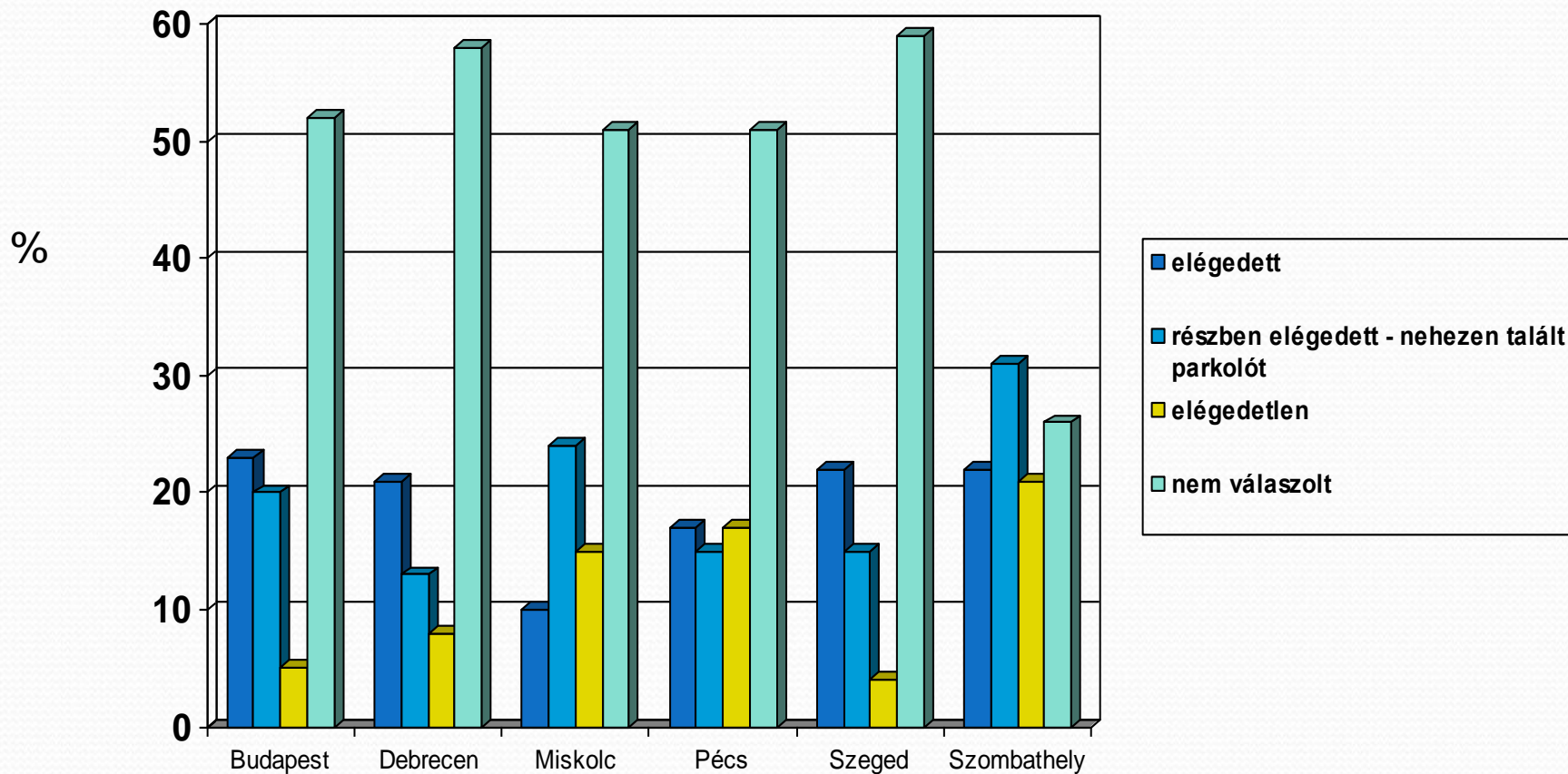
Mennyire elégedett az asszisztensekkel?



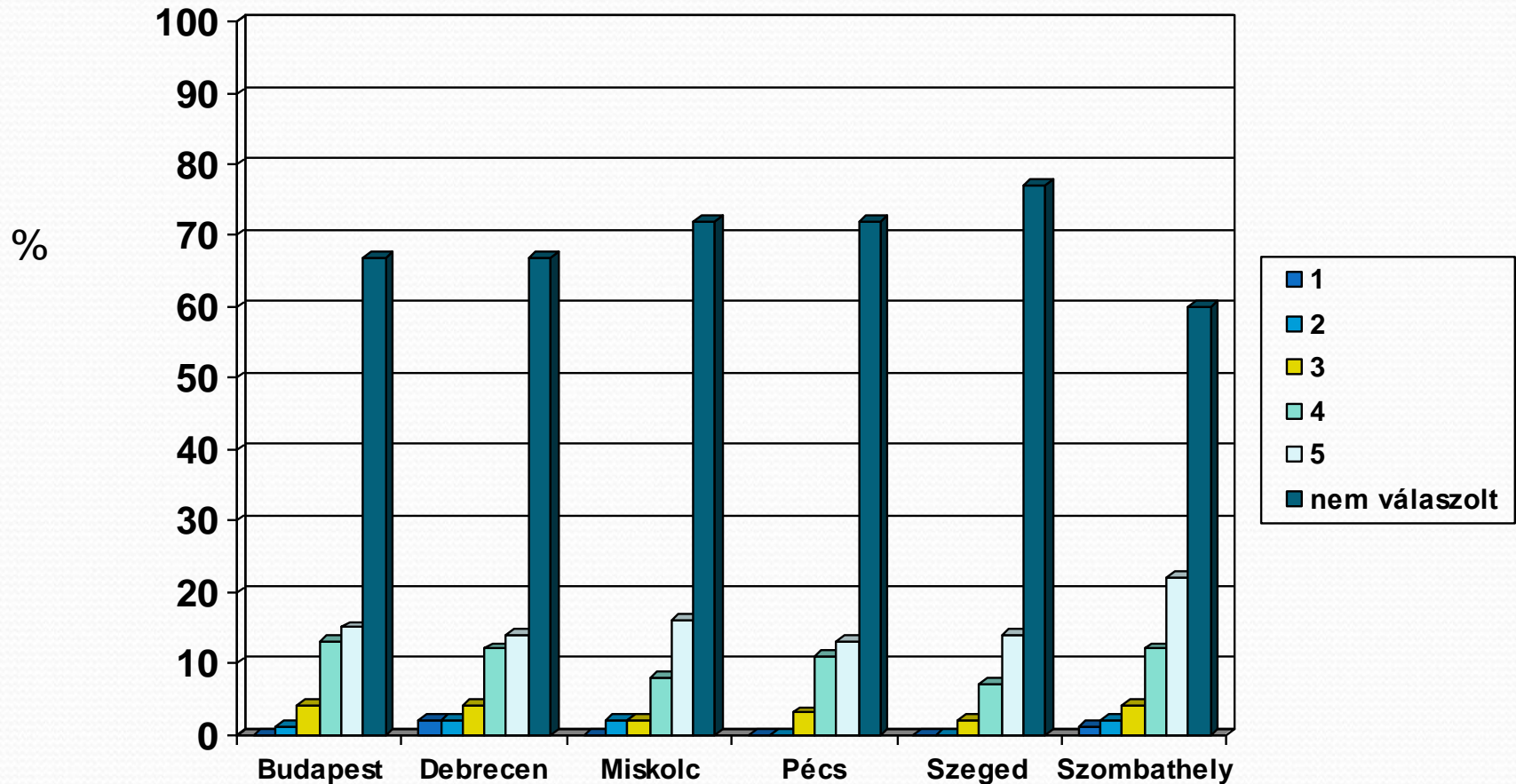
Mióta jár a rendelőintézetbe?



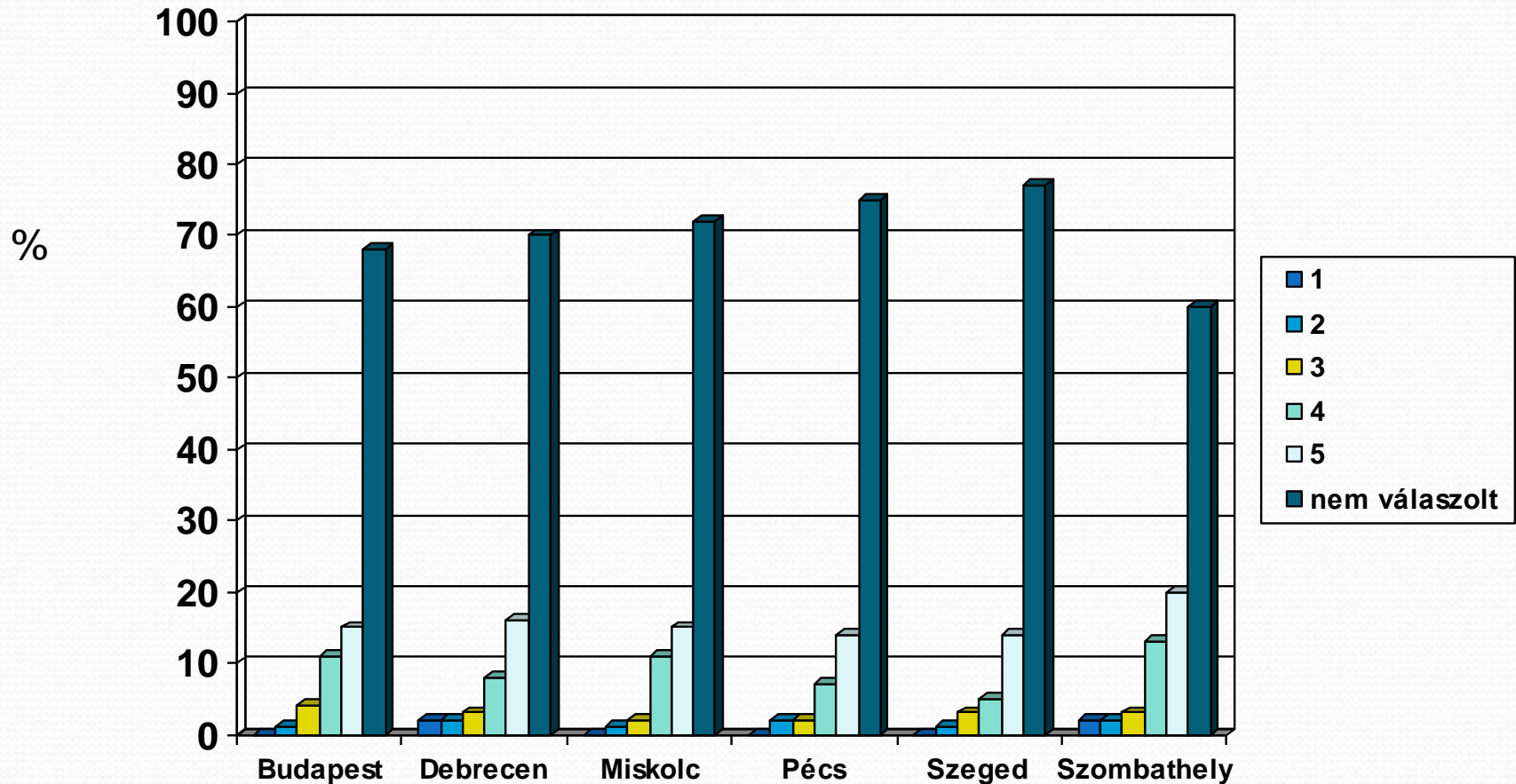
Mennyire elégedett a parkolási lehetőséggel?



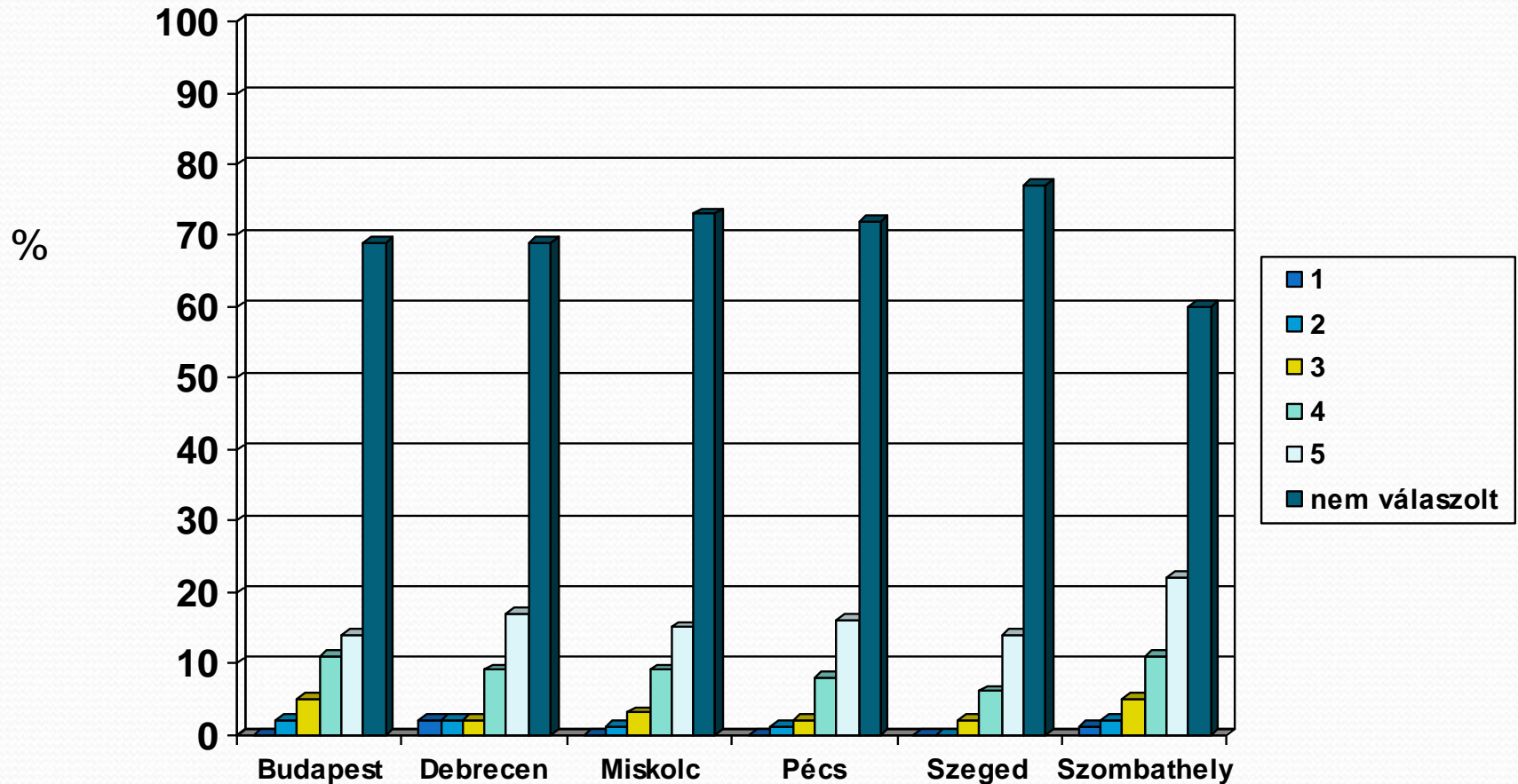
Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával? Elérhető információk



Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával? előjegyzés

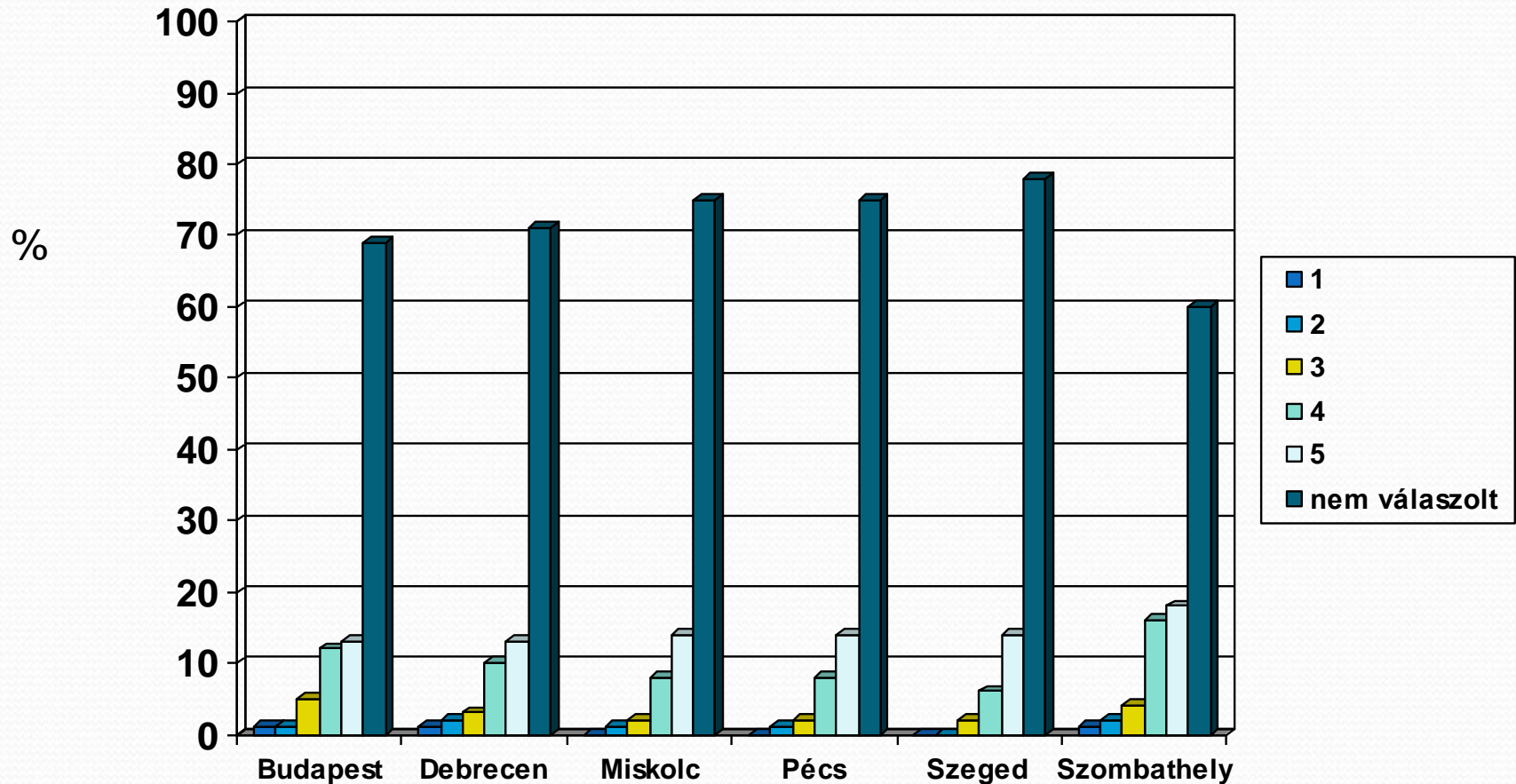


Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával? betegtájékoztatás

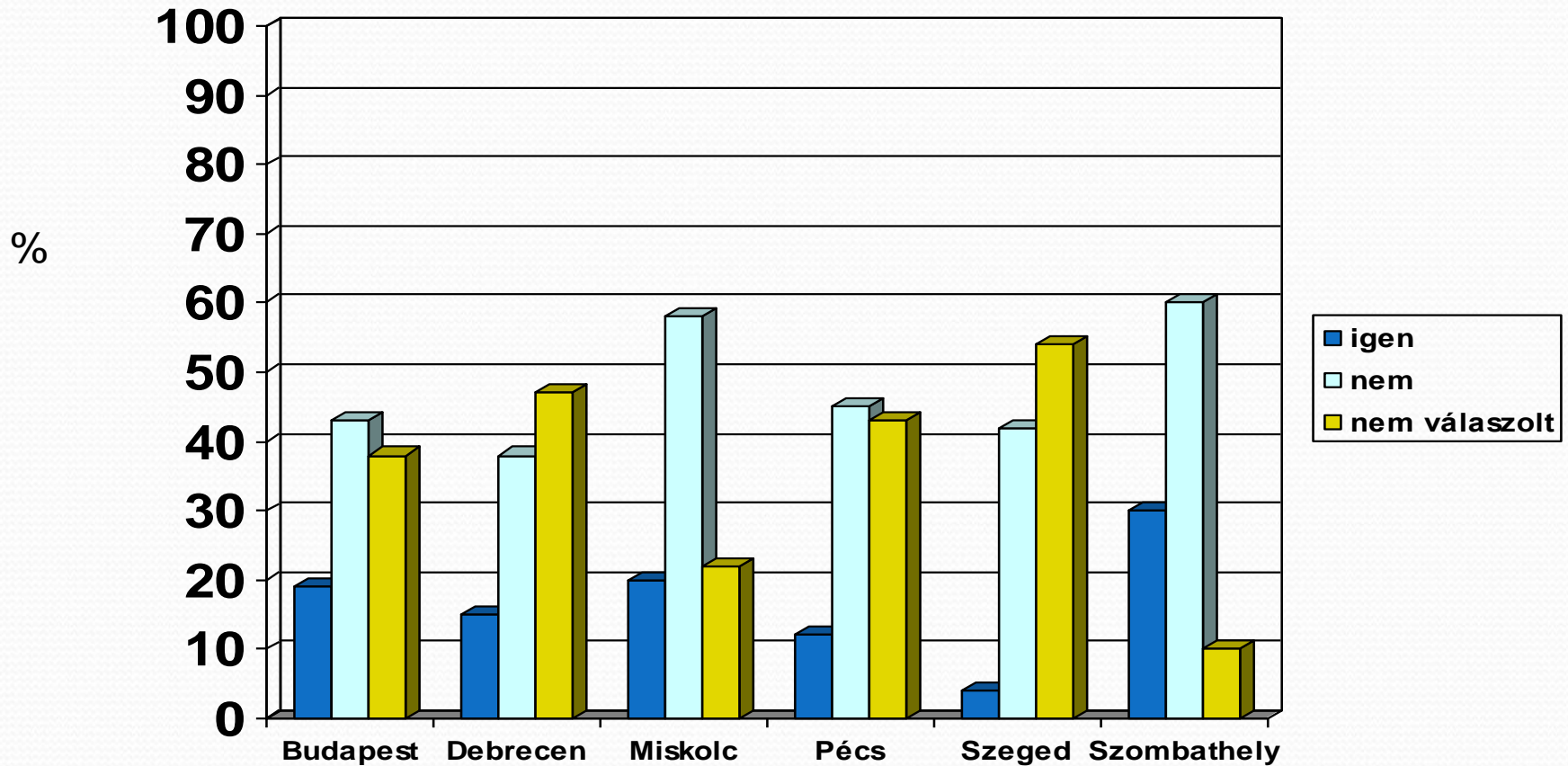


Elégedett-e a vasútegészségügy honlapjával?

Ellátás szervezés



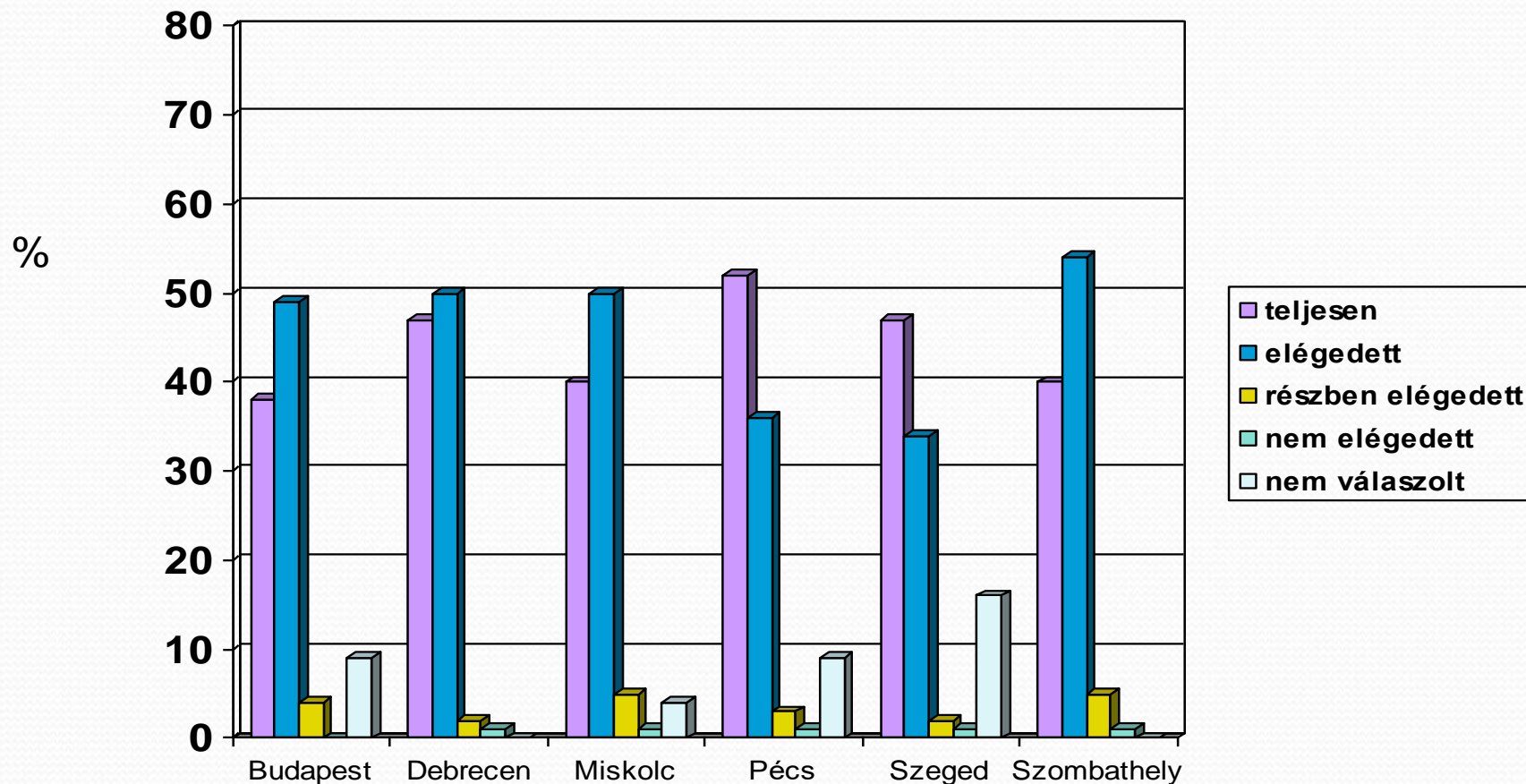
Használom a honlapot



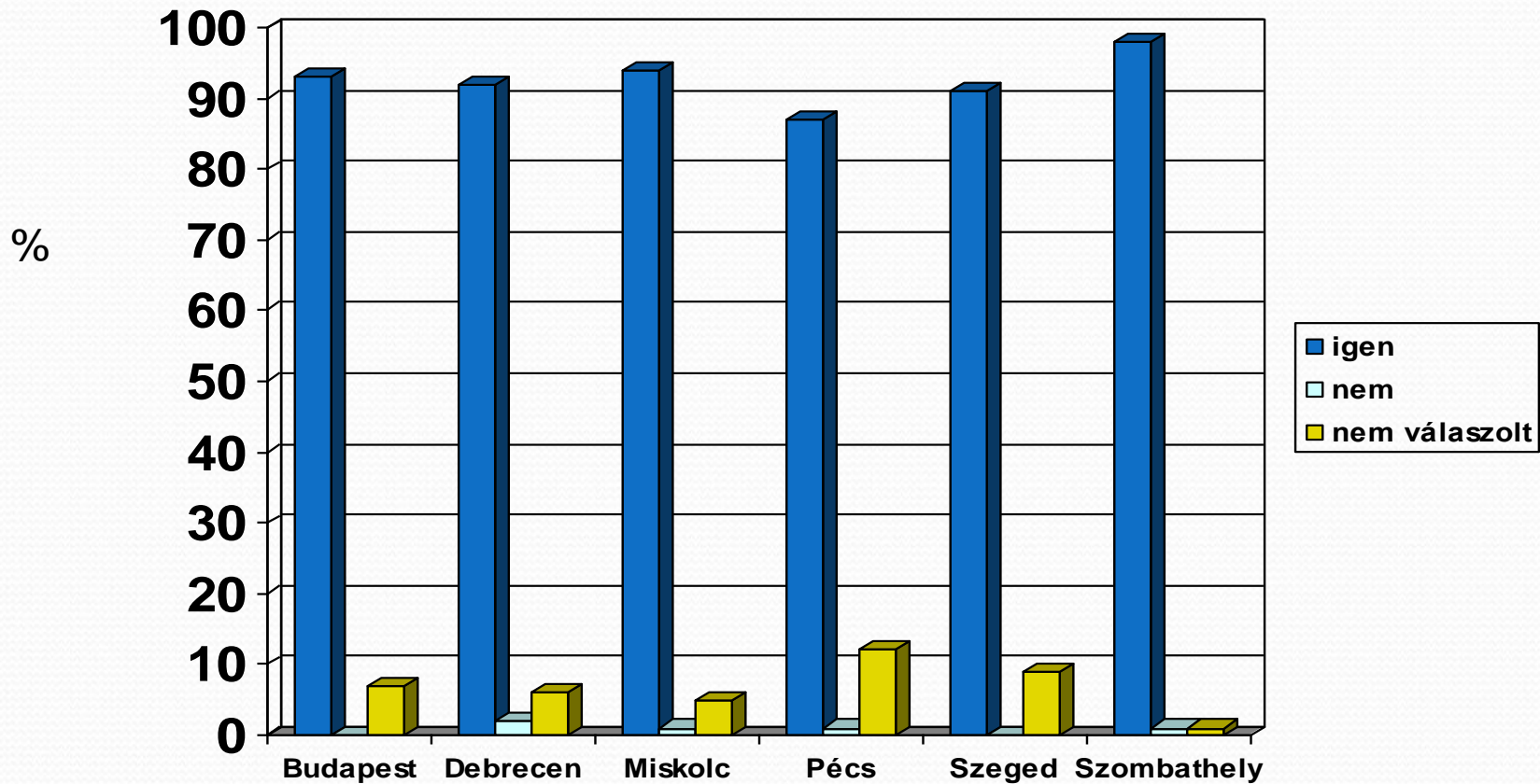
Mit javasolna a honlapon megjeleníteni?

- ❖ milyen ellátások vannak
- ❖ rendelési idő és orvosok neve
- ❖ áttekinthetőbb honlap
- ❖ aktualizálást, törölni a régi bejegyzéseket
- ❖ *Orvosok nevét! Legalábbis én nem találom.*
- ❖ *Rendelés elmaradása.*
- ❖ *Mikor maradnak el rendelések a továbbképzések, szabadságok miatt.*
- ❖ *Online előjegyzés.*
- ❖ Nehezen lehet megtalálni az adott rendeléseket
- ❖ orvos nevére kereséskor megjelenő szakterület, rendelési idő
- ❖ az időpontokat (rendelési idő frissítése)
- ❖ pontosabb információ az előjegyzésről, az orvosok, gyógytornászok rendelési idejéről.

Összességében elégedett-e a Rendelőintézettel?



Ajánlaná-e a Rendelőintézetünket?



Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

Hiányolják:

- optika
- labor ellátáson lehetne javítani
- a fizioterápia kezelőhelyiségek felújítása
- klíma
- rendelő előtt legyen zebra
- jobb ellátást a büfében, étel és ital automata
- több tájékoztatást a folyósón
- traumatológia
- ruhatár
- az elmúlt 10 évben bezárt összes rendelést
- WC-n kéztörlő
- bizonyos területen több szakorvos (ortopédia, szemészet)
- páternoszter visszaállítása
- bank automata
- várók, mellék helyiségek javítása
- ha időpontra jöttünk, akkor valamennyi helyen be kéne tartani

Kellemetlen élmény:

- lopás a folyósón
- a WC állapota nagyon rossz
- labor előjegyzés
- belgyógyász orvos arroganciája
- nem közölték bejelentkezéskor, hogy az ultrahang melyik emeleten van
- Házi orvossal nem vagyok elégedett

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

Egyéb megjegyzés, javaslat:

- az illemhely nem korszerű. hideg
- kamerarendszer a folyóson
- több orvos és korszerűbb műszerek
- bizonyos területen több szakorvos
- várólisták nagyon hosszúak
- zebra, lámpa
- Wi-fi
- időpont-kérés telefonon majdnem lehetetlen
- Jó lenne több háziorvos és lehetne választani
- páternoszter
- földszinti mosdó felújítása
- mellékhelységek felszereltsége hiányos, koszos
- tisztasági festést
- lift kicsi
- kapcsolattartás a betegekkel ilyen formában növeli az emberek bizalmát
- hangos tájékoztatás az előjegyzésre érkezőknek
- WC-be fogas, és felszerelés (papír, szappan, tükör)
- Késés esetén végezzék el a vizsgálatot
- mozgáskorlátozottaknak kialakított bejáró
- beteg WC
- a festés az egész intézetre ráférne
- fizioterápia felújítása
- segítőkészek
- köszönöm a munkát
- Köszönet mindenkinek a szaktudásért, a rugalmasságért, az emberi hozzáállásért, a családi légkörért, ahol elfelejtjük, hogy betegek vagyunk.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok DEBRECEN

- szeretnék ha intézetünkben büfé üzemelne, (az automata sokszor nem jó, idősek nem tudják használni.)
- bővíteni a kardiológia szakrendelést (a héten több alkalommal)
- hiányzó szakrendelések beindítását (massage)
- épület külső homlokzatát, és a rendelőket felújítanák

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

Hiányosságok:

- a masszázs színvonalát, időtartamát, kevés a 10 perc, nehezen lehet bejutni
- igen, a száraz akasztásos nyaki gerinc kezelést, a Szent Ferencben kaptam olyan kezelést
- nem hiányolok, csak ne legyen hosszú a várakozási idő
- fogászat
- sokat kell várni az időpontra
- Jó lenne ha pl. vérvételre nem kellene ennyivel előtte időpontot kérni.
- ital automata (víz)
- ha rendkívüli eset miatt szükség van vizsgálatra nem tudunk kompromisszummal beiktatni egy beteget
- pszichiátria szakrendelés
- Mivel a portán regisztrálnak, miért nem az alapján hívnak be a szakrendelésen
- free wifi
- gyógymasszázs
- CT
- A késő délutáni szakrendeléseket.
- Az asszisztens nem tájékoztatott az útiköltség térítés lehetőségéről, így azt nem is kaptam. Utólagos kiállítást nem lehetett.
- Várakozási idő túl sok a kardiológián (előjegyzés)

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- nem a sorszám szerint történt a behívás
- néhány hete egy vizsgálatra másfél órát kellett várni a több hónappal előre kért időponthoz képest
- minden ablak üres 5-10 percet kell várni mire hívnak, van amikor többet is
- úti költségtérítési nyomtatvány kiadási hiánya!

Javaslatok:

- Wifit szeretnék és a büfé is nagyon jó lenne.
- Várakozási idő túl sok a kardiológián (előjegyzés)
- előjegyzés nélkül is legyen lehetőség a beteg fogadására
- hamarabb kapjak előjegyzést, mert sokat kell várni
- előjegyzés nélkül is legyen lehetőség a beteg fogadására
- le kellene rövidíteni a várakozást, hogy ha beteg vagyok minél előbb orvosi segítséget kapjak
- A fizioterápiás nővér más kezelést alkalmaz, nem a kiírtat .Miért? időhiányában. Ultrahang nincs.
- tolerancia a sorszámosztók részéről

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- Ha a rendelésre időpontot adnak, akkor hívjanak be, amikor hívtak
- A betegfelvétel munkatársai elismerést érdemelnek.(Miskolc)
- Ne legyen légkondicionálás a hasi uh vizsgálat közben, ugyanis fél meztelenül nem esett olyan jól.
- több ilyen rendelő kéne és meg kéne fizetni őket
- bizonyos esetekben több türelmet a betegekhez
- volt vasutasoknak több előny, ezt az eü-t mi építettük fel!?
- A városunk jelenlegi Polgármestere jól megalapozta.
- nagyon elégedett vagyok a számosztóban dolgozókkal ilyen sehol nem tapasztaltam,
- A 2.emeleti székek állapota rossz. Jó lenne újra cserélni.
- Legyenek késő délutáni szakrendelések, hogy munka után is tudjunk időpontot kérni.
- Vidéki bejáróknak automatikusan ajánlják fel az útiköltség térítés lehetőségét, azt a beteg döntse el igénybe veszi-e avagy sem.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok PÉCS

- 3 beteg szeretne büfét a rendelőben,
- 2 beteg parkolási lehetőség hiányát
- 2 beteg szűréseket, 1 beteg szerint kevés az egyéni torna és 1 beteg pedig a laborba való bejutást nem tartja megfelelőnek.
- 2-en a recepción dolgozó munkatársak modorát kifogásolták,
- 1 a várakozási időt tartotta túl hosszúnak
- 4-en kifogásolták a mellékhelyiségeket, a parkolás hiányát, az udvar rendbetételét 3-an szeretnék.
- 4 beteg az előjegyzési idők lerövidítését,
- több masszórt kérne.
- 1 beteg szerint nehéz a telefonon történő bejelentkezés,
- 1 beteg szerint nagyon hideg a földszinti folyosó.

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

pozitív vélemények:

- Tiszta, átlátható
- Kedvesek a dolgozók
- Mindenki udvarias, figyelmes
- Szakszerű ellátás, kedvesség
- Elégedett vagyok, de az időpontok csak tájékoztatójellegűek
- A betegek érdekeit maximálisan figyelembe veszik, aranyosak, segítőkészek
- Lelkiismeretes szakellátásban részesülök
- Jó az ellátás a lehetőségekhez képest
- Szegeden a legjobb intézet

Negatívumként az alábbiak álltak:

- Több pontatlanság, hiányosság van
- Túl hosszúnak találom az előjegyzést
- MÁV dolgozók (ÖTA) hozzájárulásával épült, de nincs előnyünk, pedig a neve Vasútegészségügy
- A panaszra nem figyel az orvos, felületes

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- *Továbbra is ide fogok járni kezelésre.*
- *Jól képzett orvosok, asszisztensek vannak.*
- *Ritkán megyek, eddig jó!*
- *Törekednek az emberek gyógyítására és ez jó!*
- *A kezelést meg kellett szakítani, mert kórházba kerültem. Utána minden gond nélkül folytatták a kezelésemet.*
- *Gyors, precíz, kedves dolgozók.*
- *Épület felújítása+felszerelések.*
- *Bővítésre szorul (fizikoterápia).*
- *Parkolóhelyek hiánya.*
- *Előbb sor kerül a vizsgálatokra, mint a kórházhoz tartozó rendelőintézetben.*
- *Fizikón nem túl kedvesek a Hölgyek!*
- *Korrekt orvosok, barátságos, szakszerűen felkészült személyzet.*
- *Kiskorom óta ide járok és soha nem kellett várnom, kedvesek az emberek.*
- *Betegségemre mindig megfelelő ellátást kaptam és a további gyógyulásban is segítségemre voltak.*
- *Jó és emberséges orvosok dolgoznak itt.*
- *Az egészségügy általános helyzetéhez képest jó.*
- *Messzemenően segítőkészek.*

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok SZOMBATHELY

Amit hiányolnak:

- *Az egészségüggyel foglalkoznának, ne a betegektől kérdezzessék ezt.*
- *Pénzautomata.*
- *Bővebb kínálat a büfében. Italautomata és kávé.*
- *Mammográfiát hiányolom.*
- *Az infúziós szoba túlságosan zsúfolt, nagyobb kellene.*
- *Orthopédiai szakrendelés nehezen elérhető.*
- *Jó lenne, ha működne a gyermek fogszabályozás is.*
- *Kedvesség!*
- *Időben behívni a betegeket!*
- *Parkolási lehetőséget*
- *Általános sebészeten, délutáni RTG szakrendelésen, bőrgyógyászaton, gégészeten előjegyzés nem célszerű.*
- *Több szakrendelés kellene.*
- *Jelenlegi tapasztalataim szerint nem hiányolok semmit.*

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

Negatív tapasztalat

- *Vizsgálat alatt a függönyöket behúzhatnák!*
- *Hosszú várakozás.*
- *Fizikós hölgyek!*
- *Este fél 6-kor felmosnak és kérik, hogy lifttel közlekedjünk, ami a klausztofóbiásoknak nem éppen kellemes.*
- *Pár évvel ezelőtt a csontritkulás vizsgálatra nem hívtak be, több mint egy órát vártam (megjegyzés: Rendelőnkben nincs is csontritkulás vizsgálat..)*
- *néha több óra várakozással szembesültünk, annak ellenére, hogy mindig volt időpontunk.*
- *Fülészeten lekezelően beszéltek velem.*
- *Nem tudtak visszaadni a fizetett szolgáltatásért.*
- *A kormánynak segítenie kellene az egészségügyet.*
- *A vérvételi időpontot szűkíteni kellene.*
- *Székcseré a folyosón.*
- *A mosdóban hiányzik a tisztítószer és szárító vagy kéztörlő.*
- *Fejlesztést javaslunk.*

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

- *Nem kellene lehetőséget adni az 1-2 alkalommal itt rendelő orvosoknak, mert ezt csak páciens szerzésre használják. A vizsgálatokat a rendelőben végeztetik, és innen a saját rendelőjükbe irányítják. Ezt magam is megtapasztaltam.*
- *Nyugdíjasként fizetem az ÖTA tagsági díjat és nem látom értelmét, holott az intézményben sok az ÖTA által befizetett pénz.*
- *Hosszú idő telt el a beutaló és a bekerülés között.*
- *Egyetlen egy szakrendelés van, ahol nagyon sokat kell várni, a reumatológia.*
- *Ha időpontot kérek egy vérvételre, ne 3 hetet kelljen várni.*
- *Felújítás.*
- *Több időt kellene a betegekre fordítani, nem csak receptet írni, hanem konkrét tanácsokat is adni, hogy a beteg megértse a betegségét.*
- *Kevés az orvos, sok a várakozási idő.*
- *Emberszámba kéne venni a betegeket! Nem hobbiból járunk ide!*
- *Felújíthatnák belülről, kicsit régi már. De minden jól működik. Csak így tovább!*
- *Nagyon köszönöm az empatikus hozzáállást, a mai egészségügyi ellátásban ez példa értékű ritkaság!*