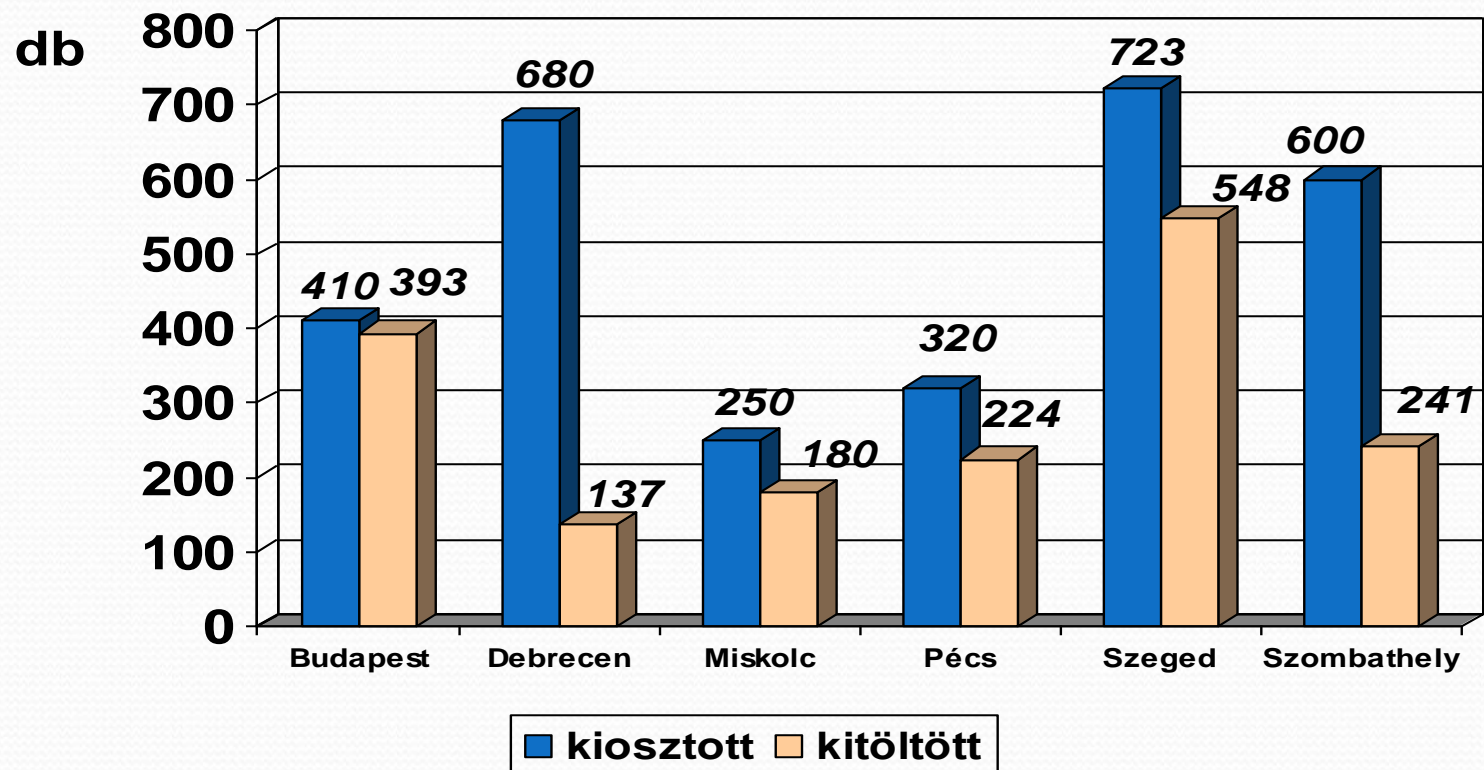


Betegelégedettségi vizsgálat

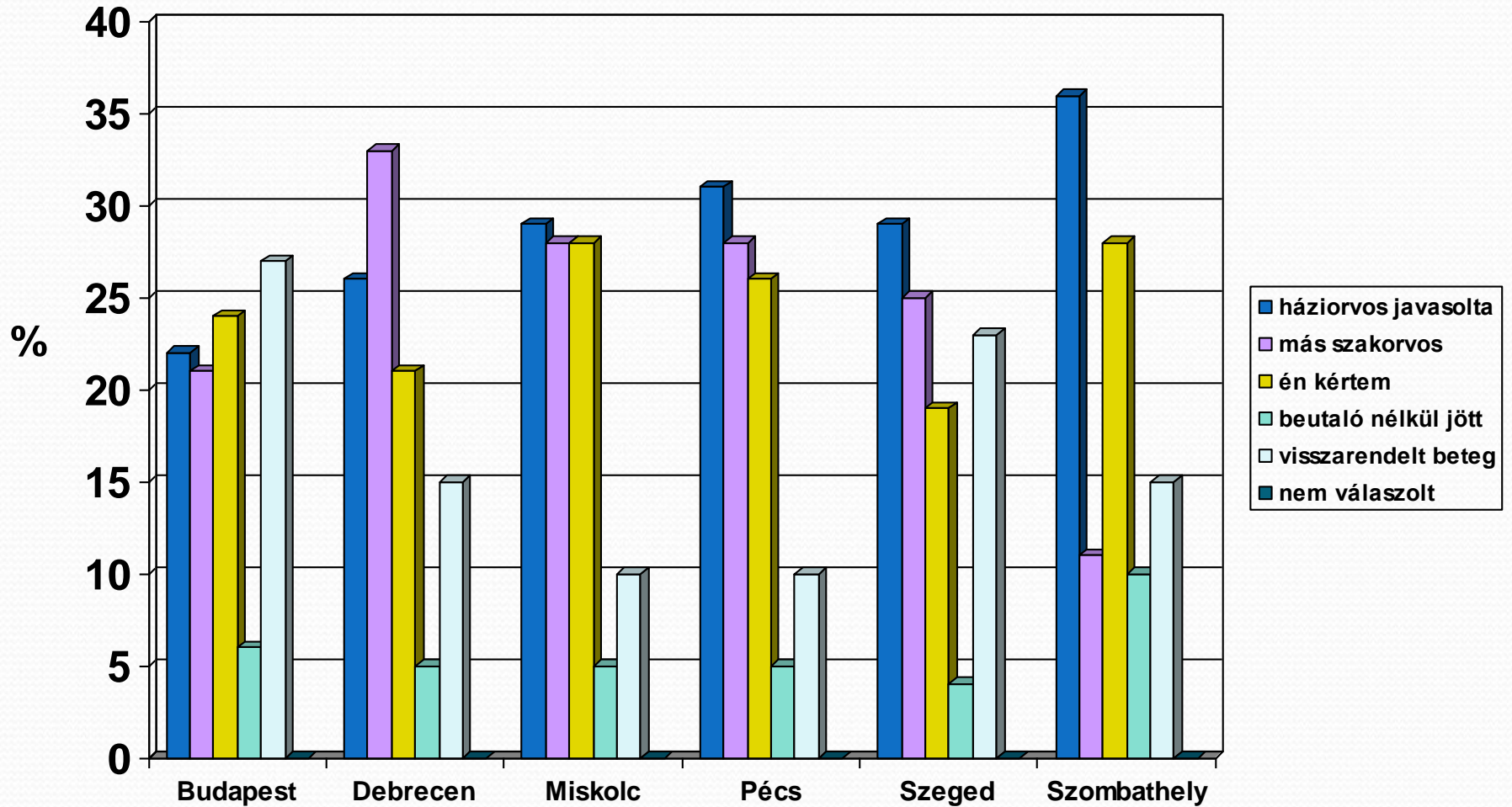
Járóbetegellátás
2019. november

Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya



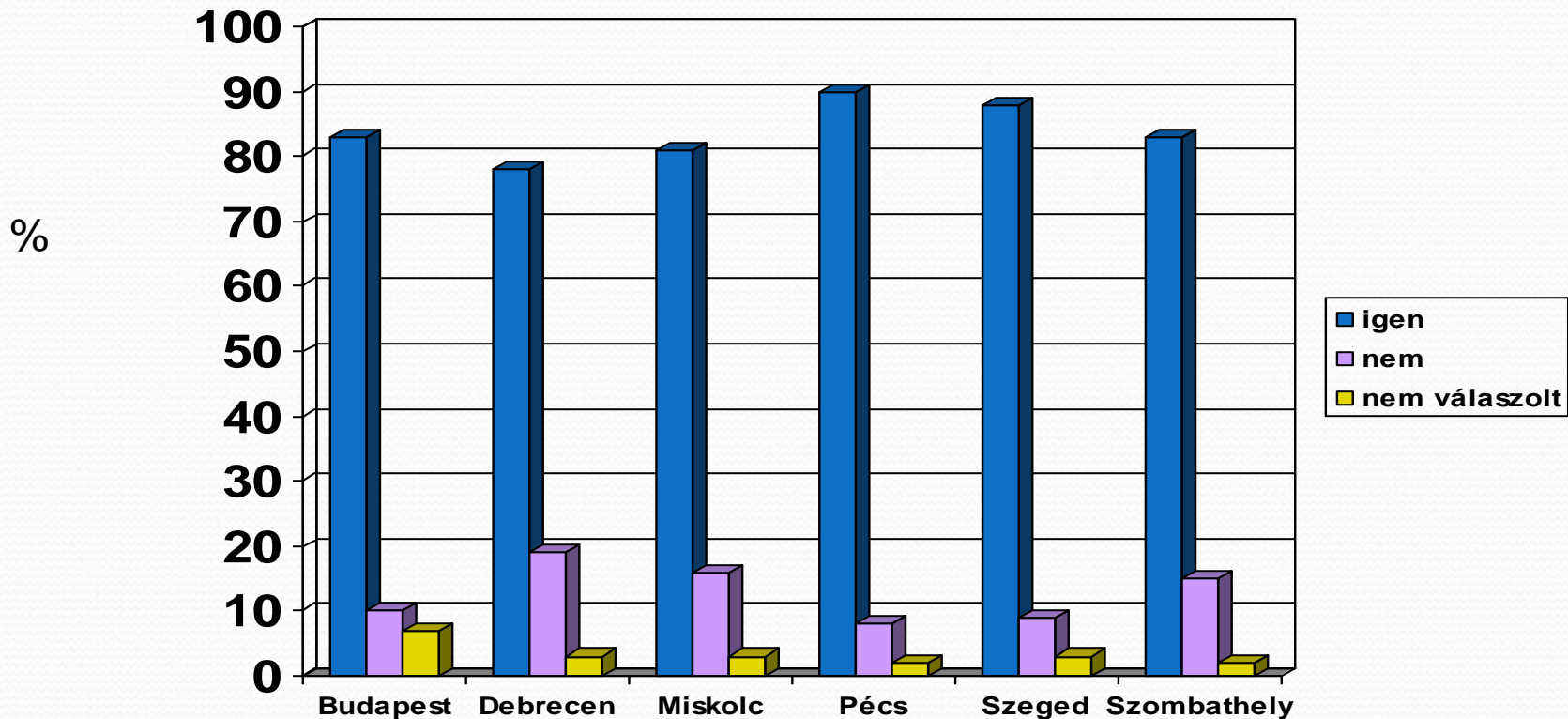
2019.

1. Milyen módon került Ön a Rendelőintézetbe?

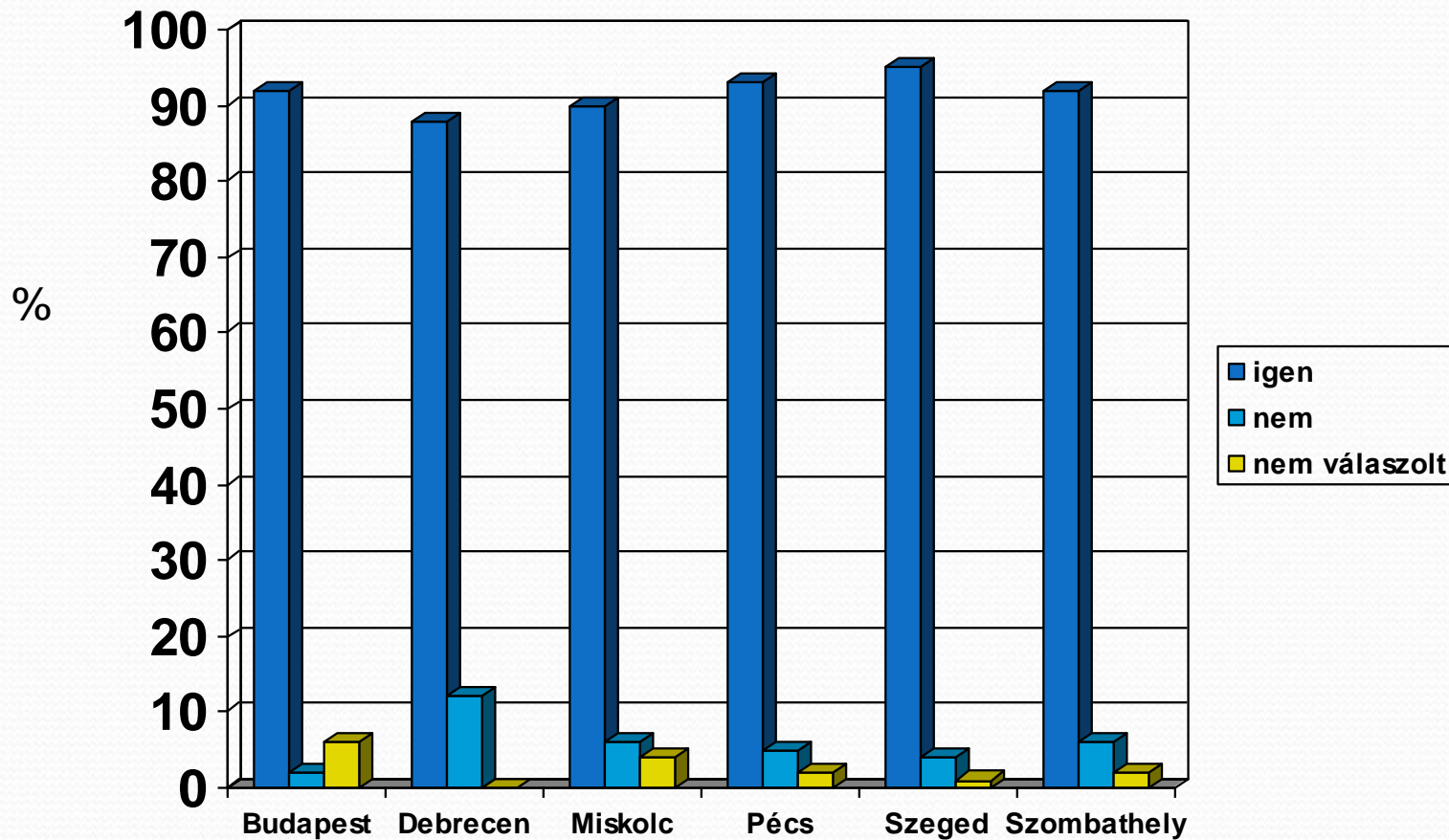


2019.

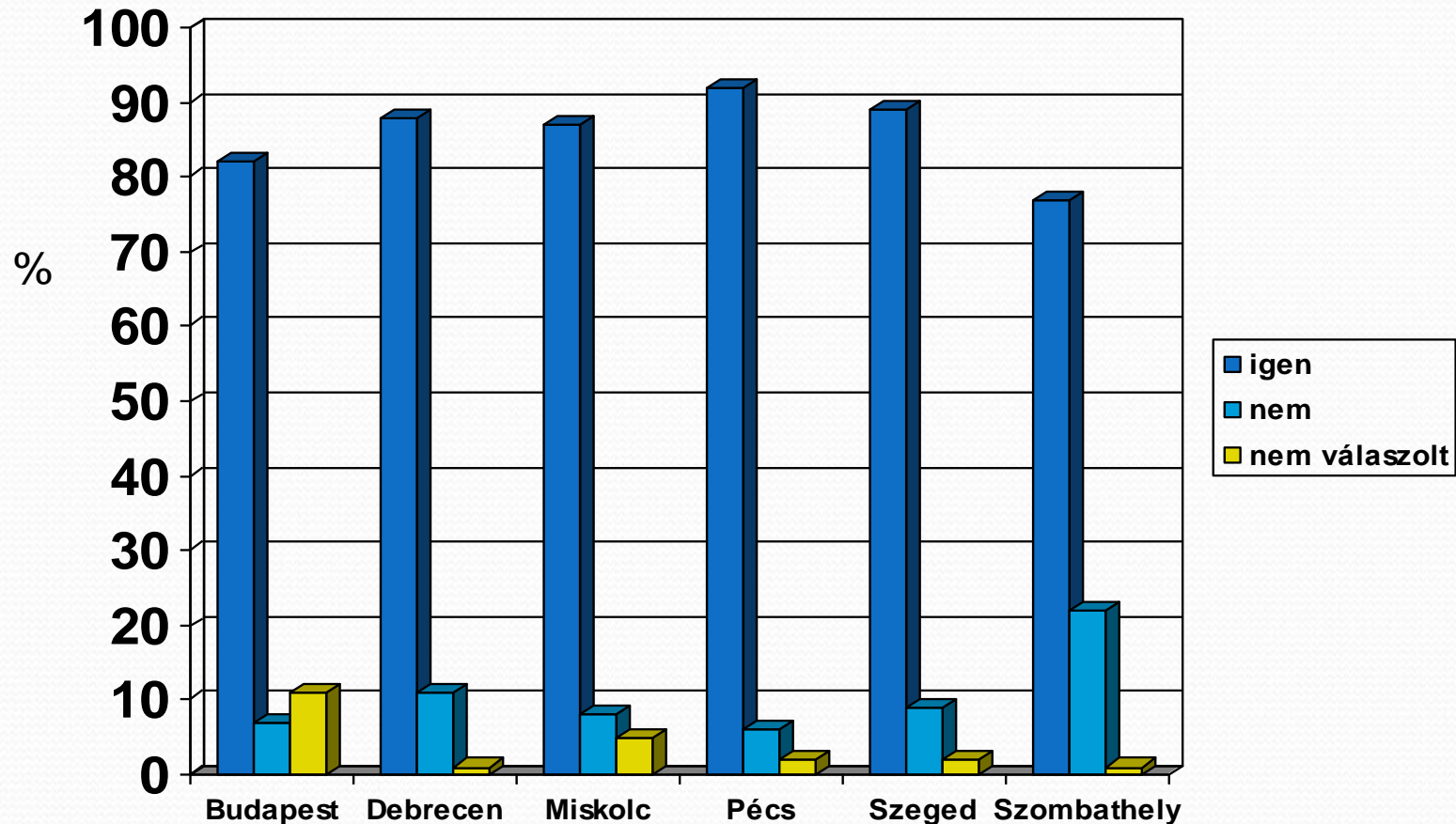
2. Jogszabályi rendelkezésre bevezettük a betegfogadási (előjegyzési) rendszert. Érzékeli-e ennek előnyeit?



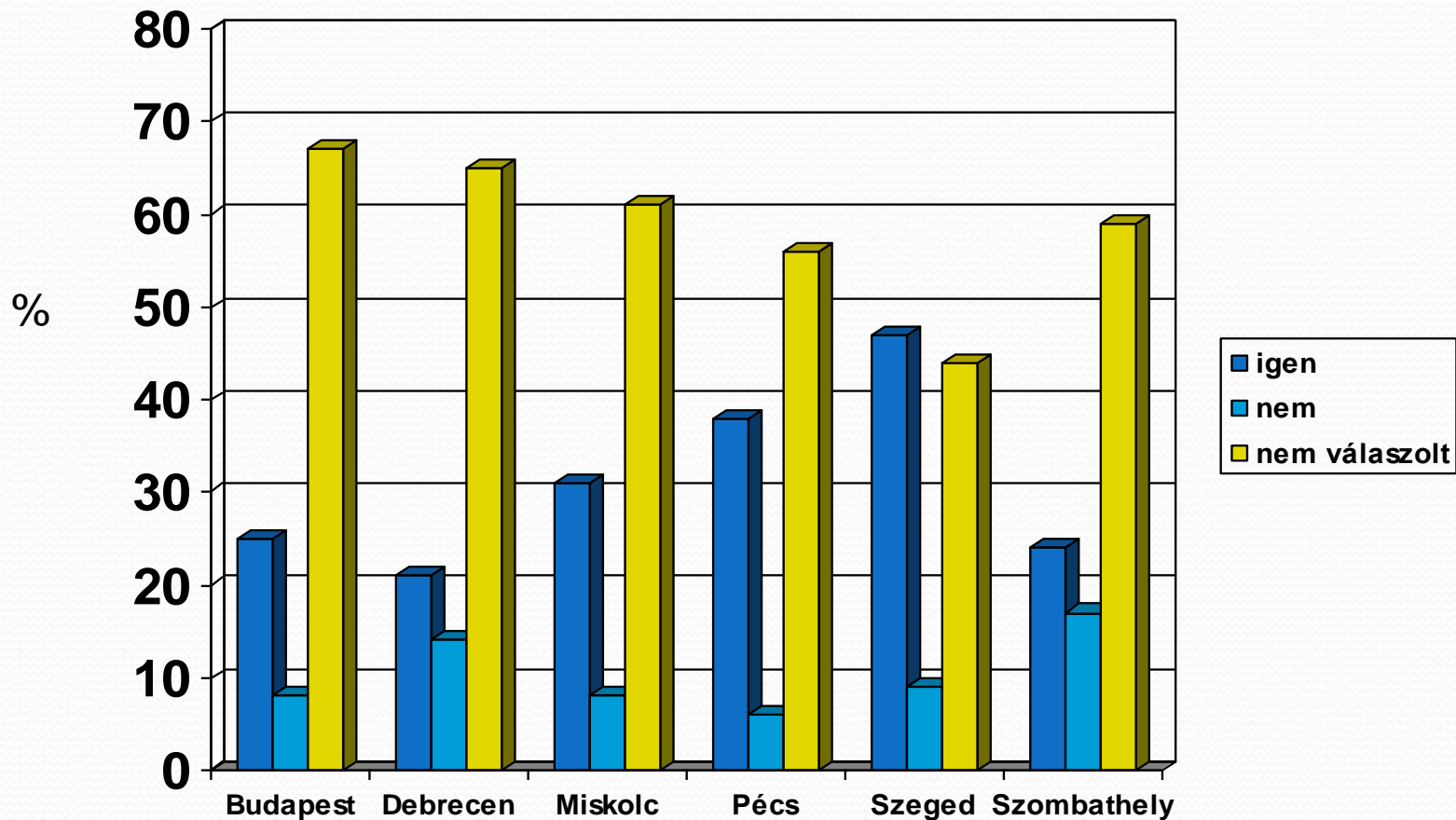
3. Figyelembe vették-e az Ön igényeit az előjegyzés során?



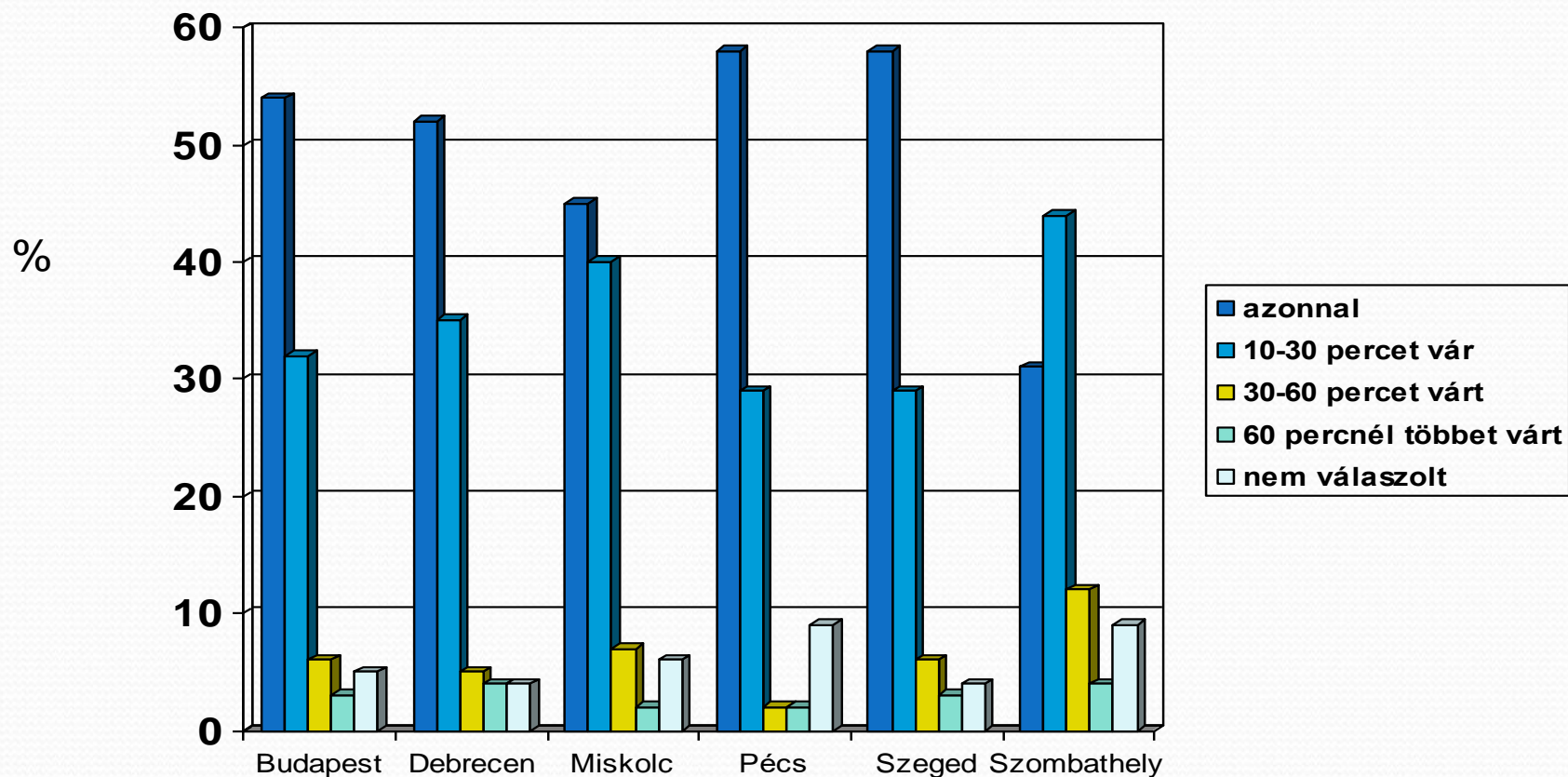
4. Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?



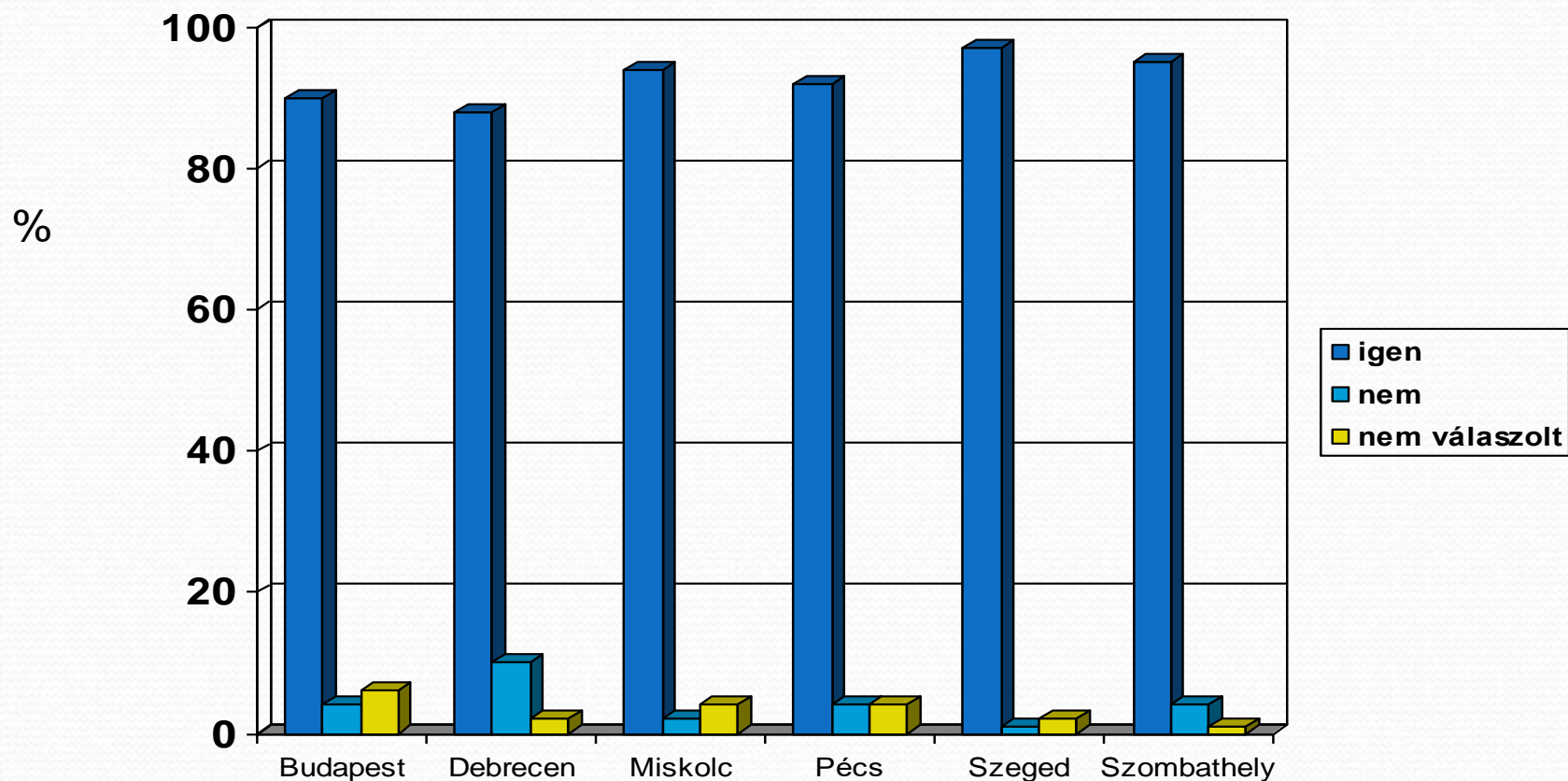
5. Ha nem, akkor tájékoztatták-e a késedelem okáról?



6. Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest? (csak akkor válaszoljon, ha előjegyzésre jött)

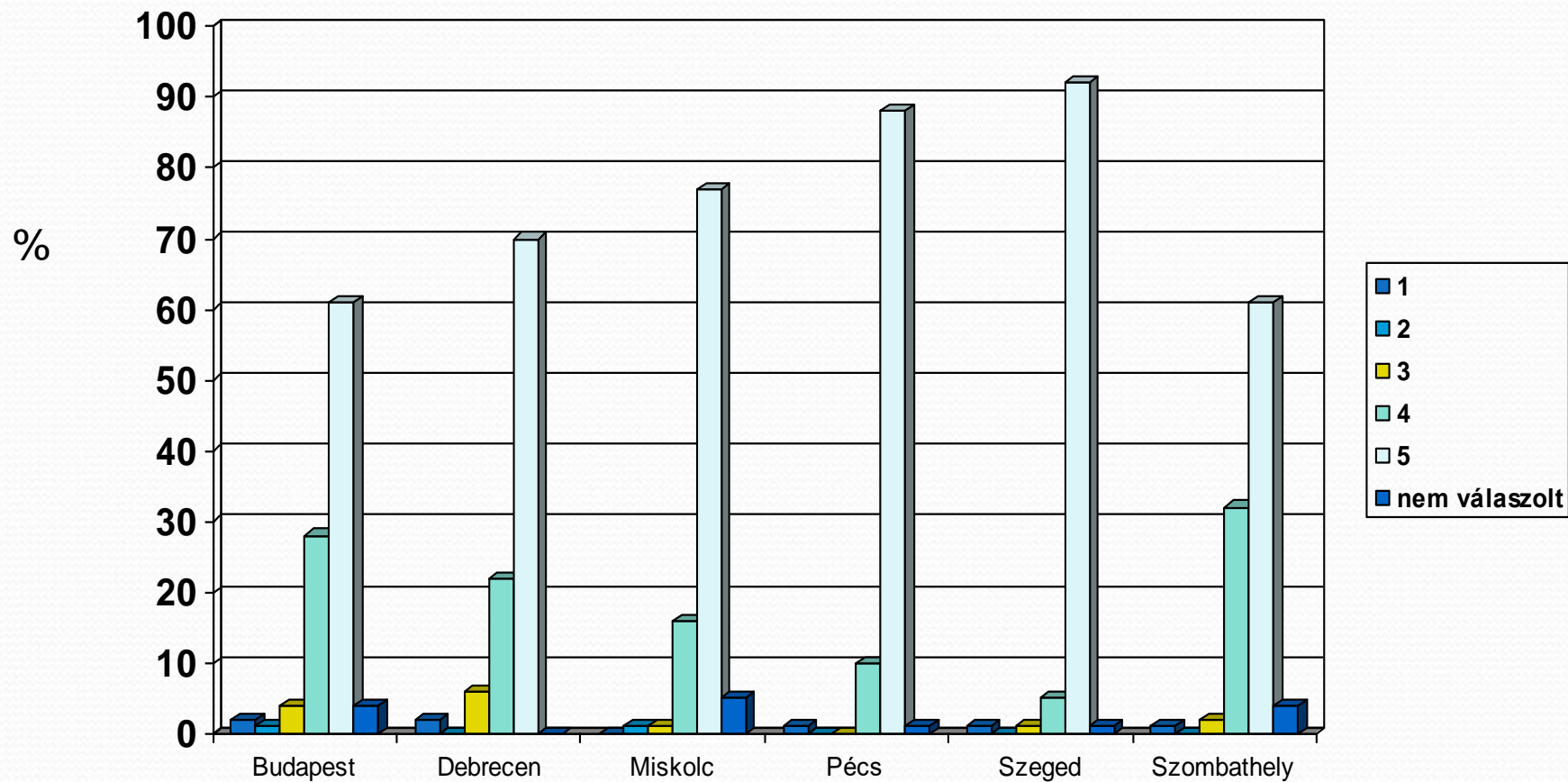


7. A betegfelvételi irodán elegendő információt kapott-e a szakrendelés helyéről, az ellátás körüli teendőiről? (behívás, korábbi betegdokumentációk, stb.)



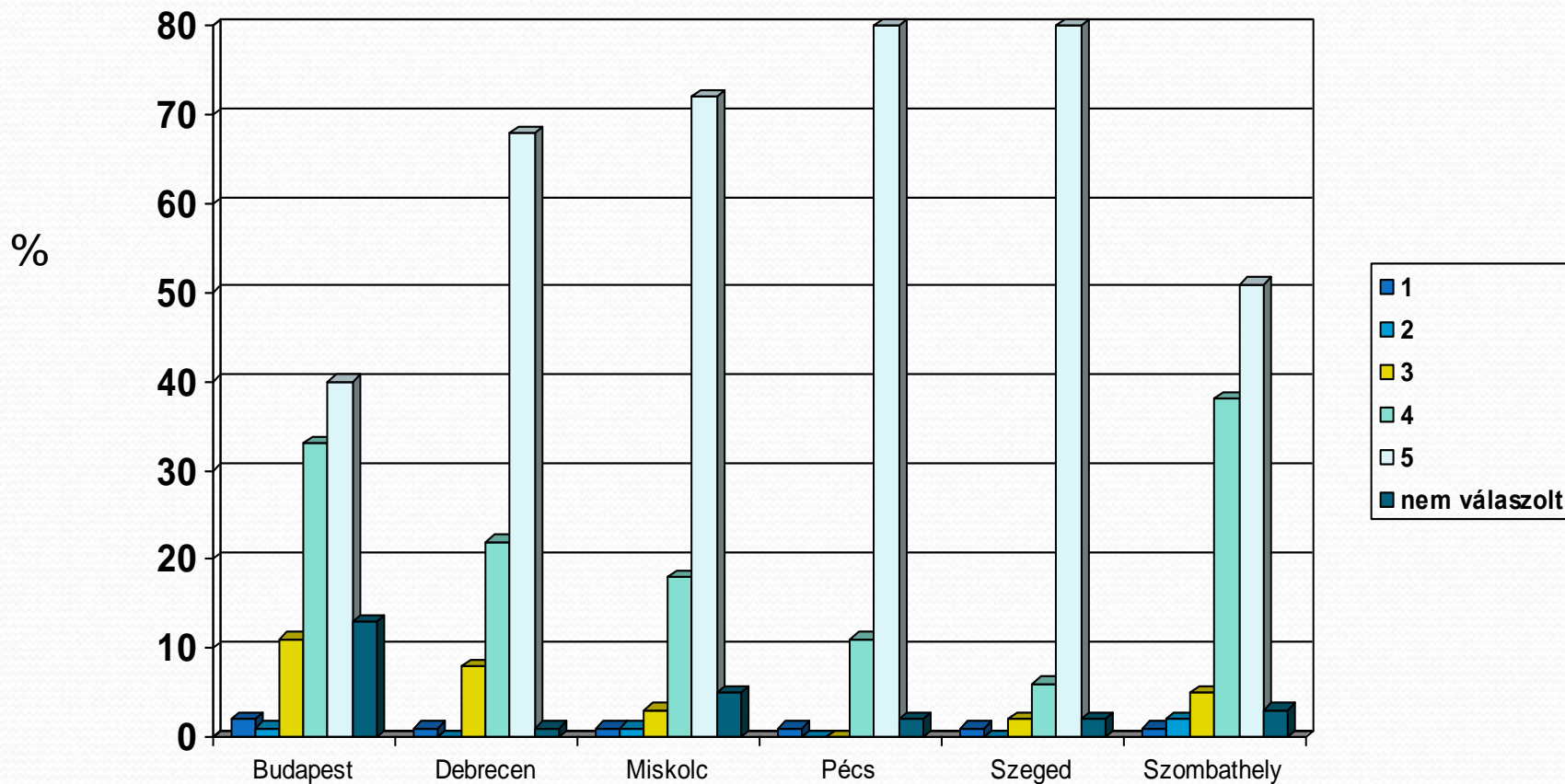
8. Értékelje 1-től 5-ig a Rendelőintézet helyiségeinek tisztaságát! (1=egyáltalán nem elégedett, 5=maximálisan elégedett)

1) Rendelők



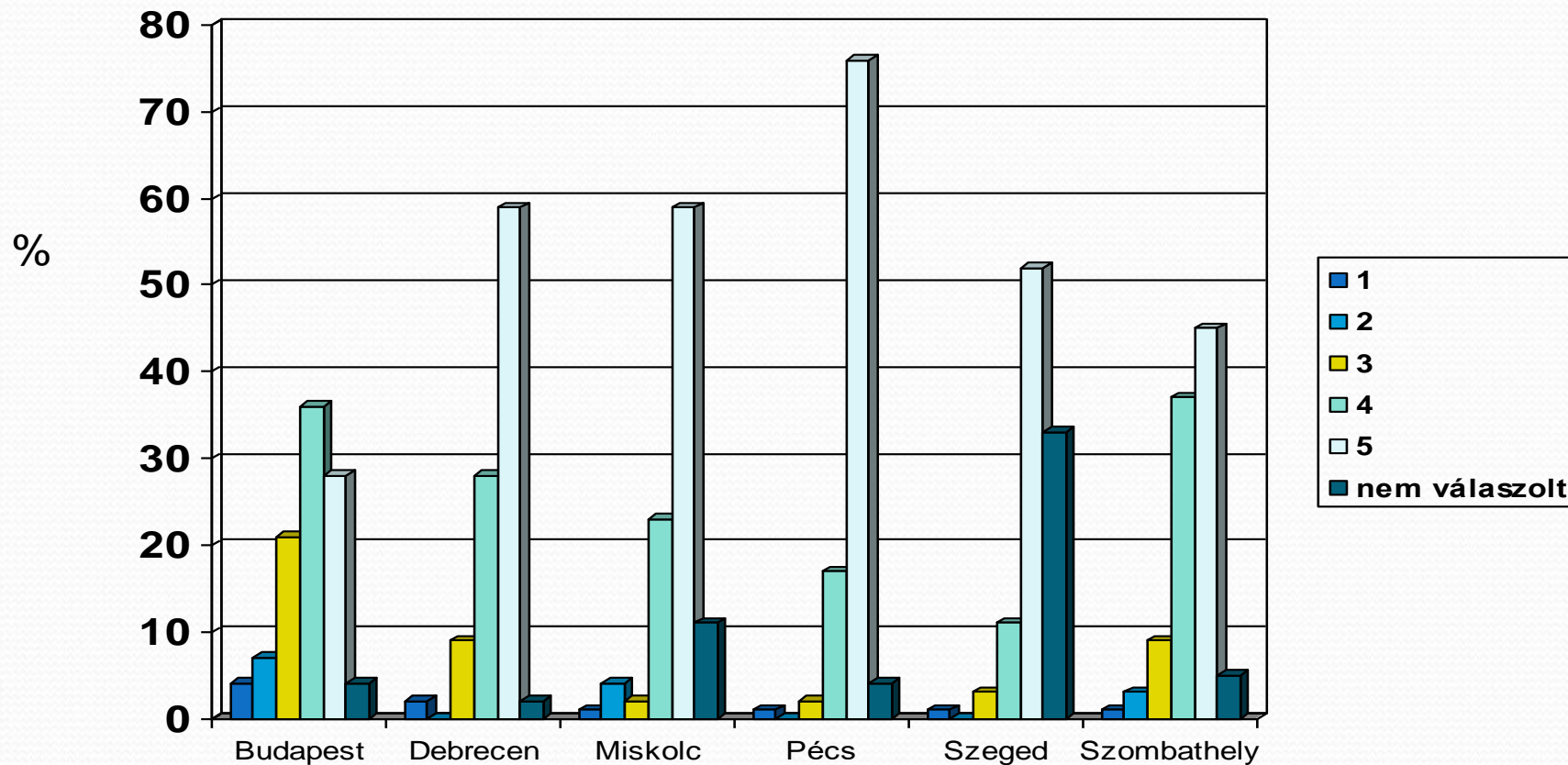
8. Értékelje 1-től 5-ig a Rendelőintézet helyiségeinek tisztaságát! (1=egyáltalán nem elégedett, 5=maximálisan elégedett)

2) Várók, folyosók

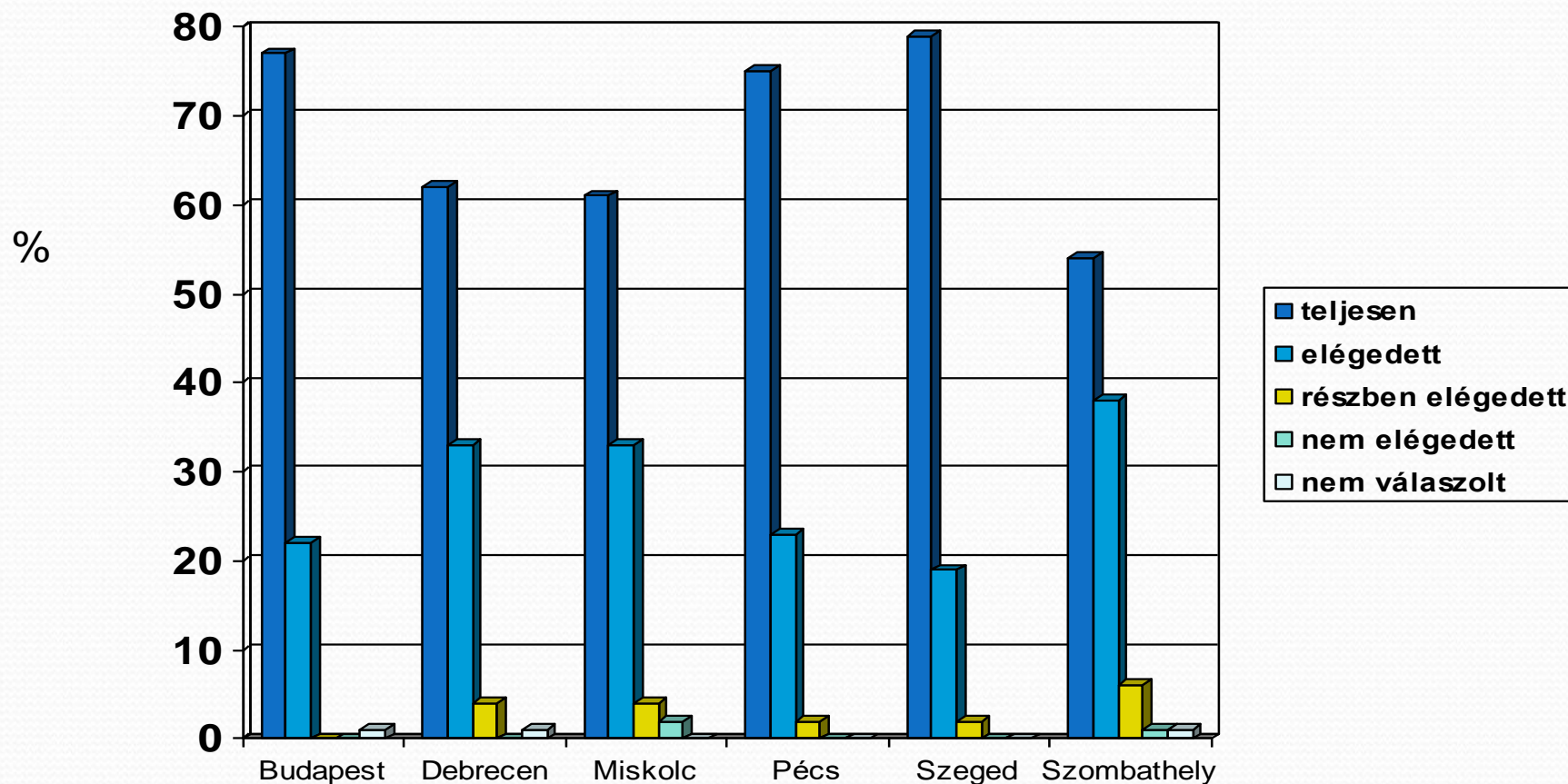


8. Értékelje 1-től 5-ig a Rendelőintézet helyiségeinek tisztaságát! (1=egyáltalán nem elégedett, 5=maximálisan elégedett)

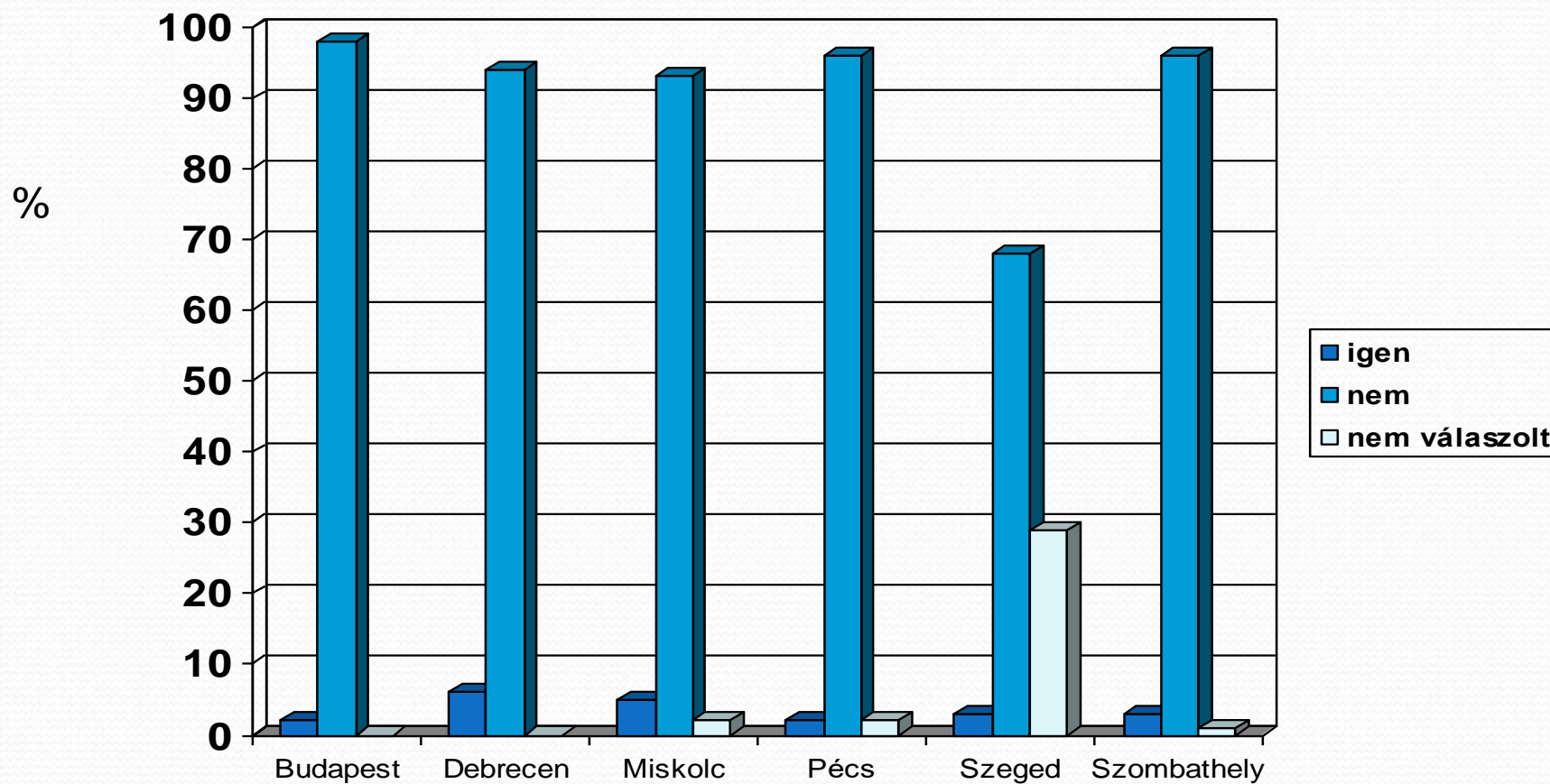
3) Mellék helyiségek



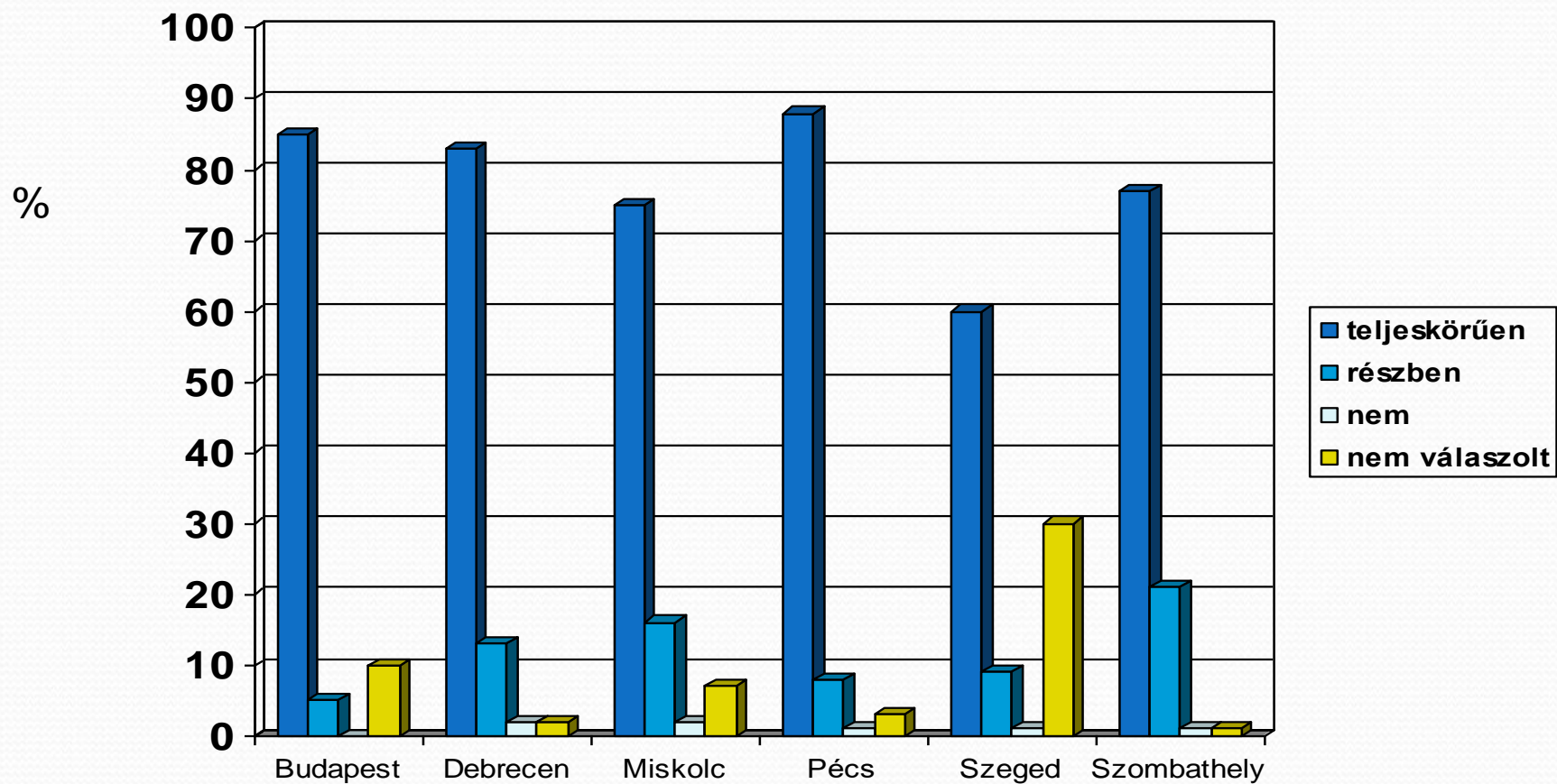
9. Mennyire elégedett Ön az orvosi ellátással?



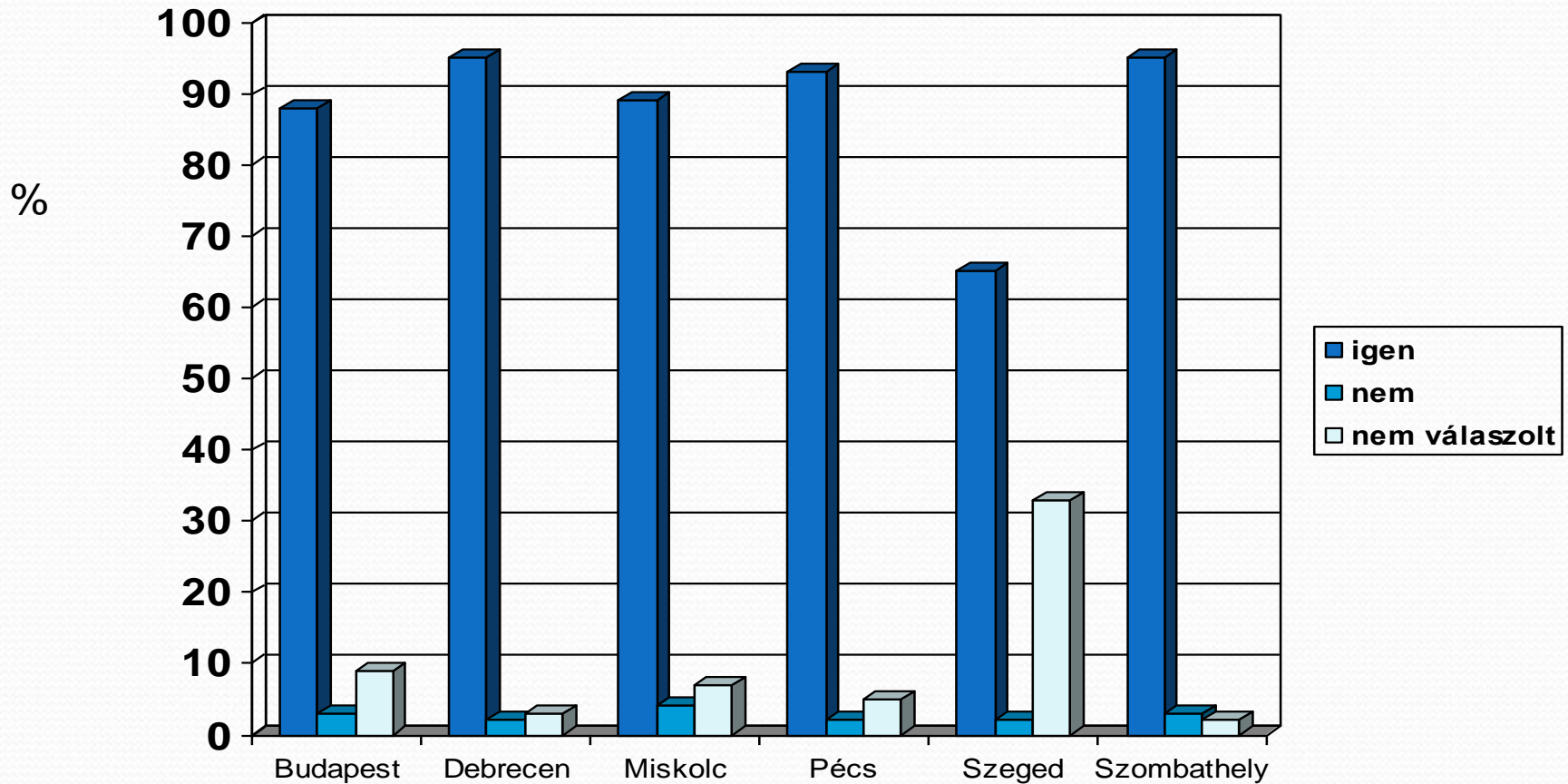
10. A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



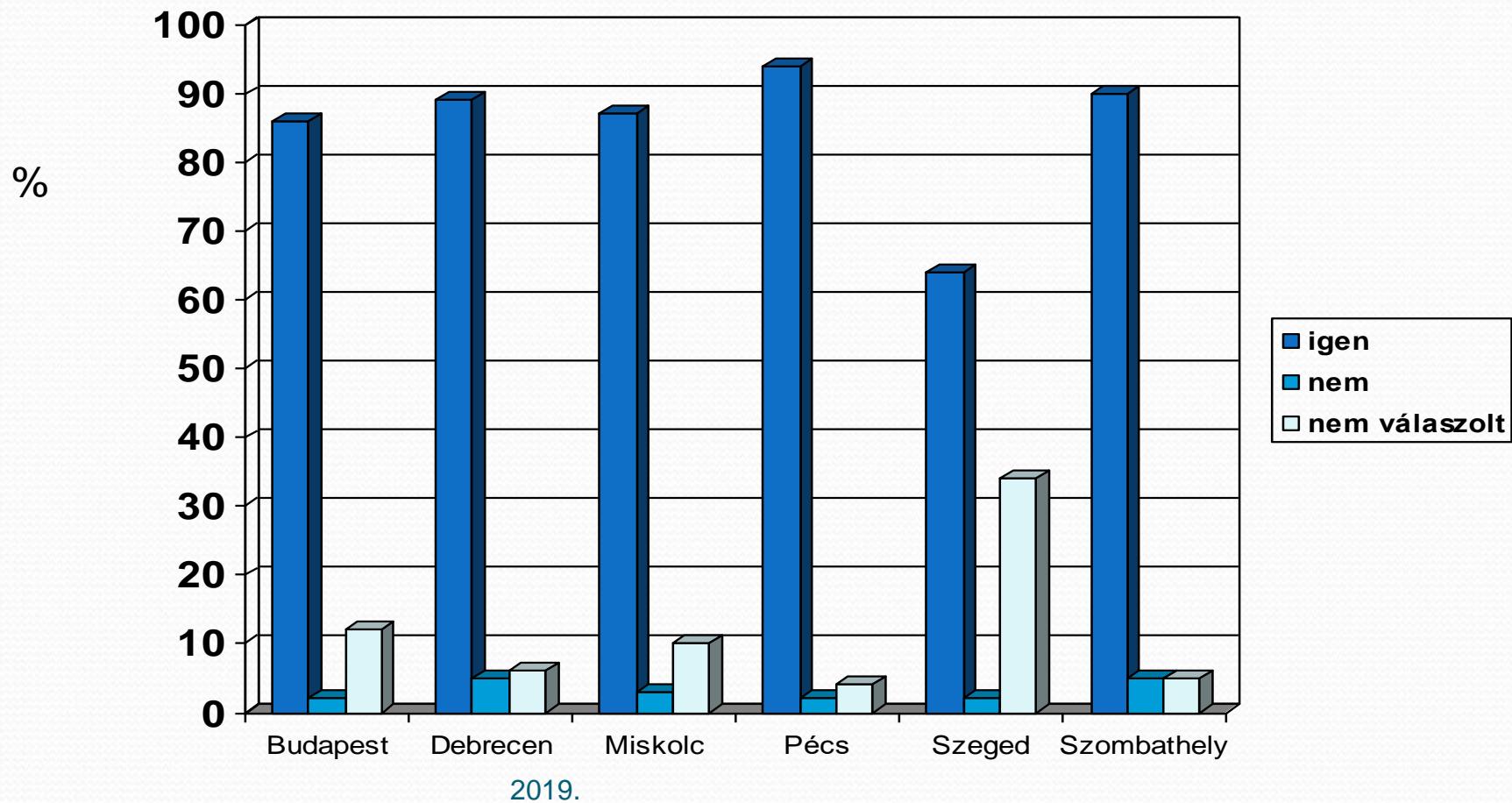
11. A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott az orvostól a betegségéről?



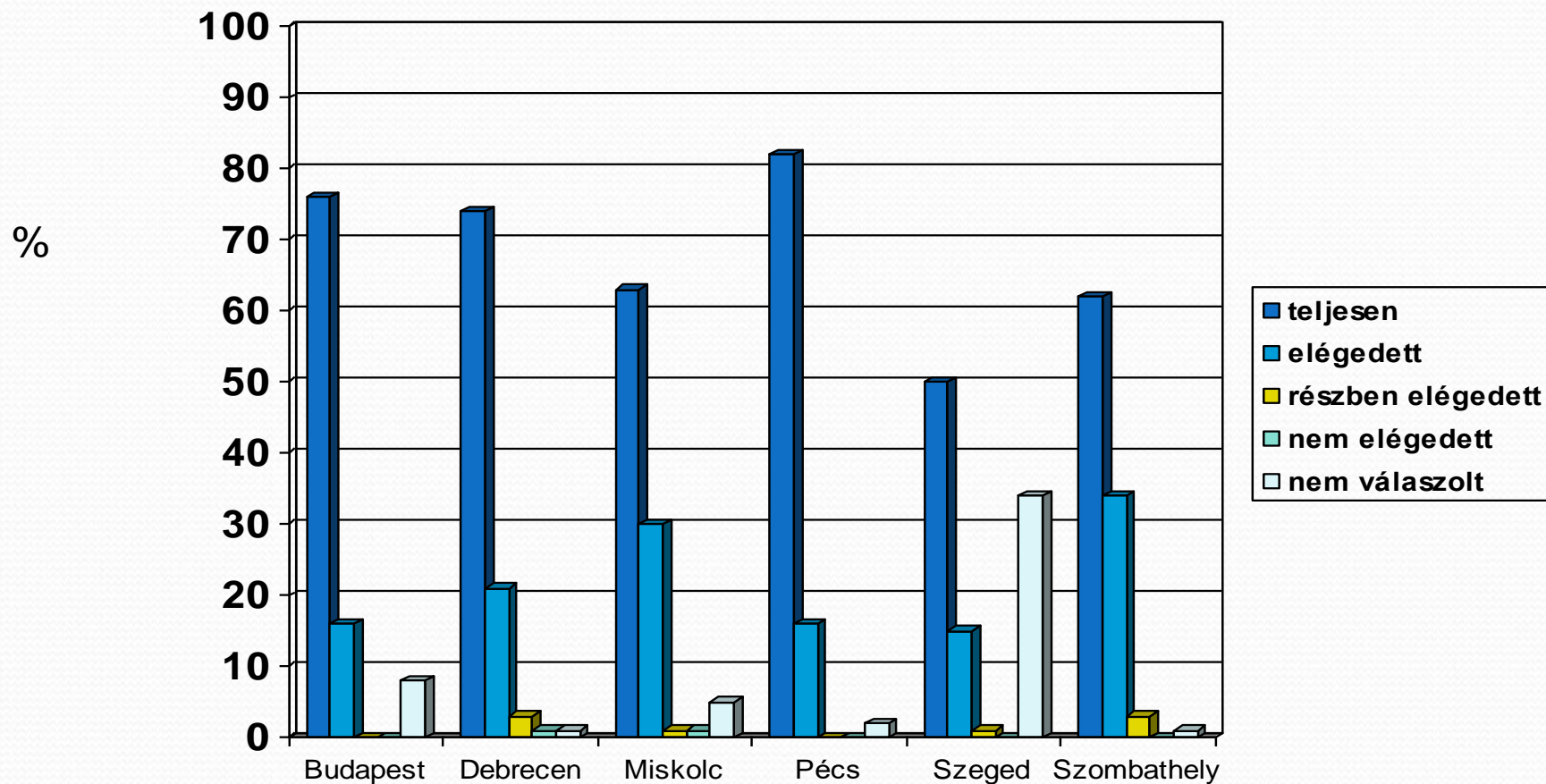
12. A vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt (ambuláns lap, lelet)?



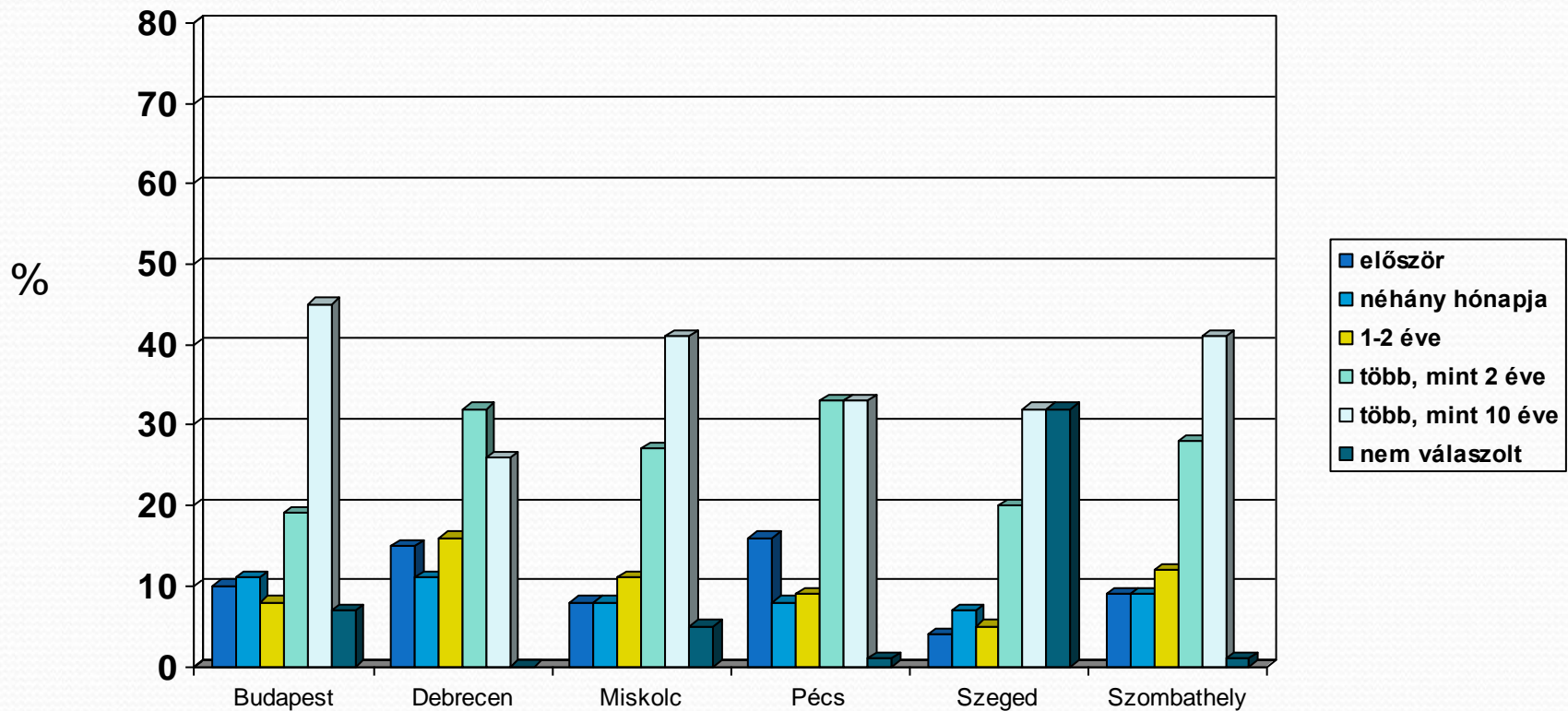
13. Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, szakorvosi lelet az Ön számára?



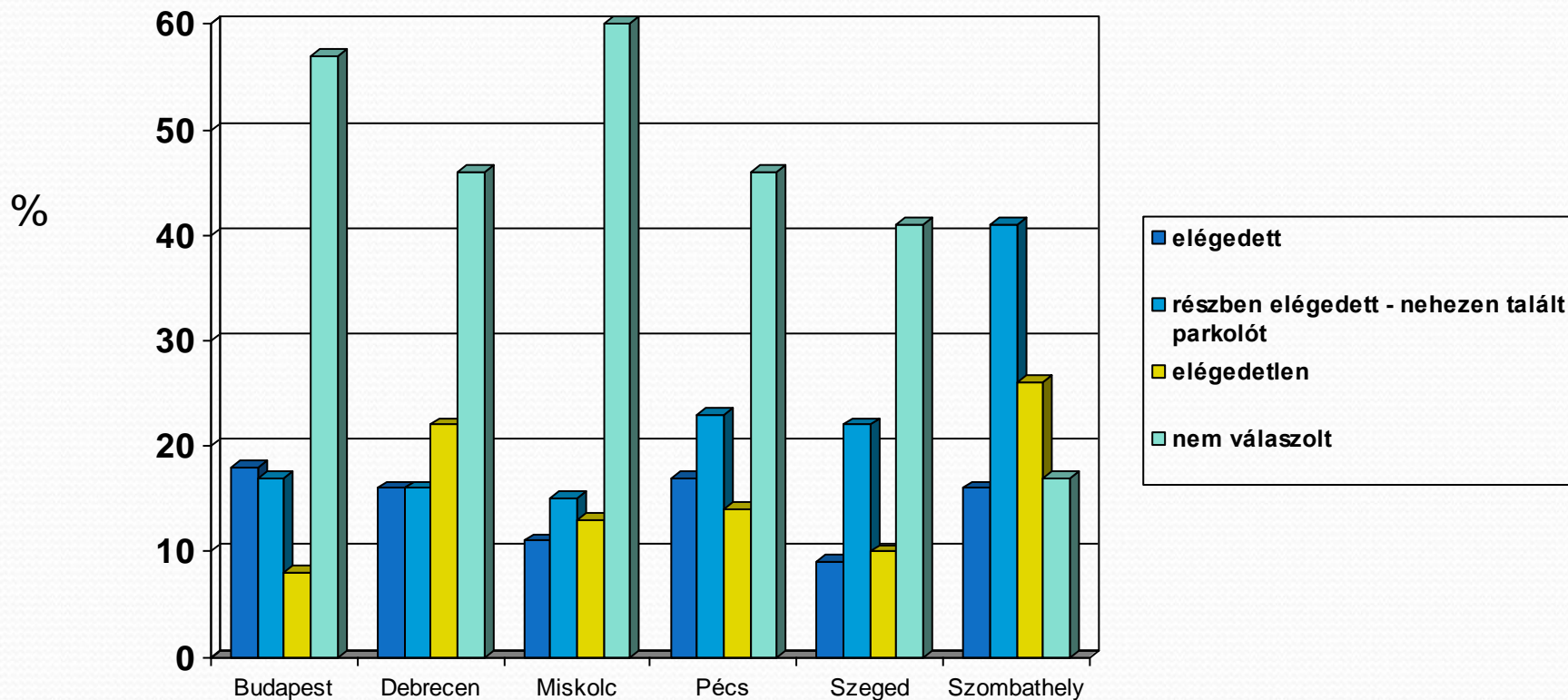
14. Mennyire elégedett Ön az asszisztensek segítőkészségével?



15. Mióta jár a Rendelőintézetbe?

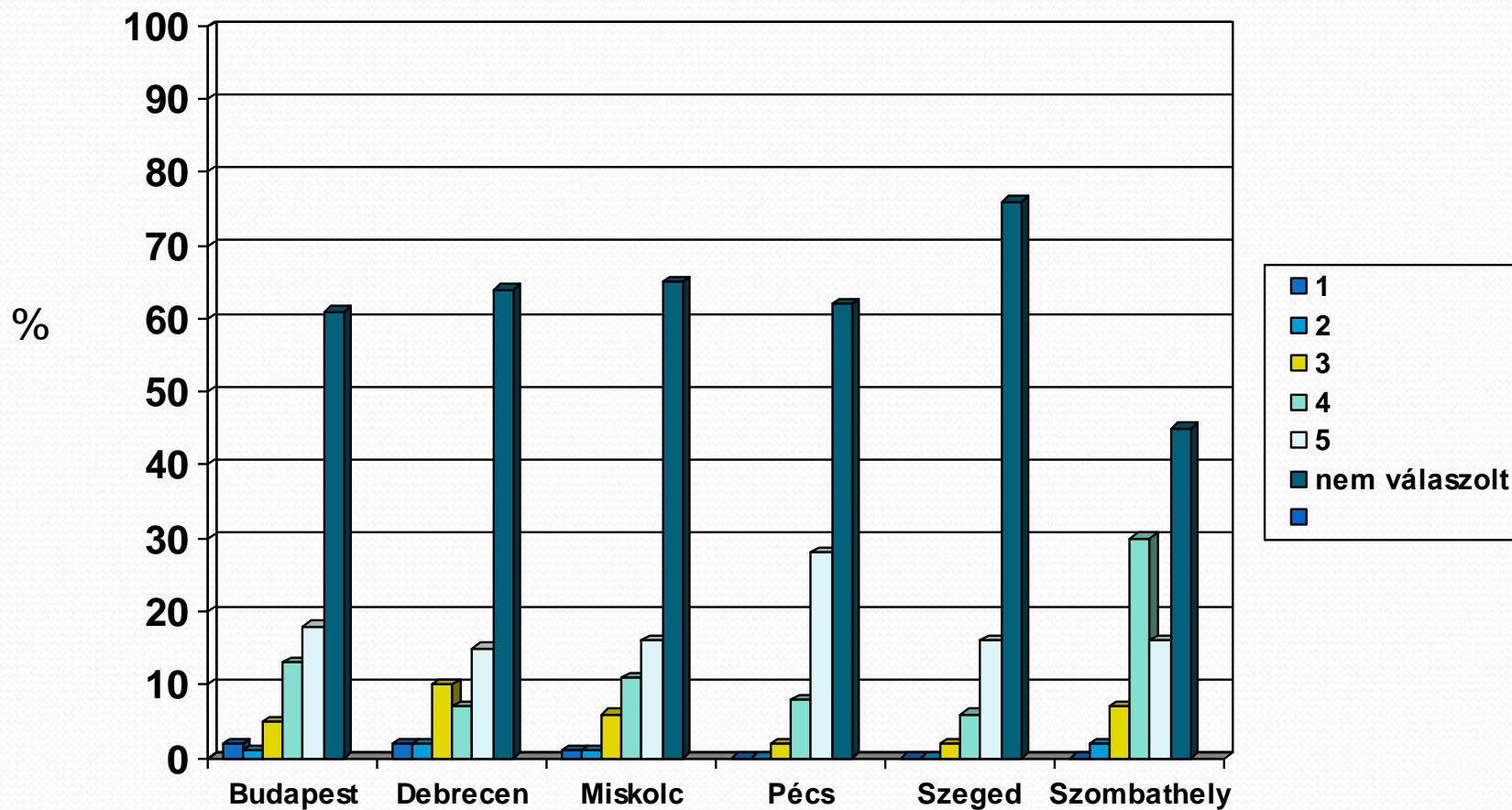


16. Amennyiben gépkocsival érkezett, mennyire elégedett a parkolási lehetőséggel?

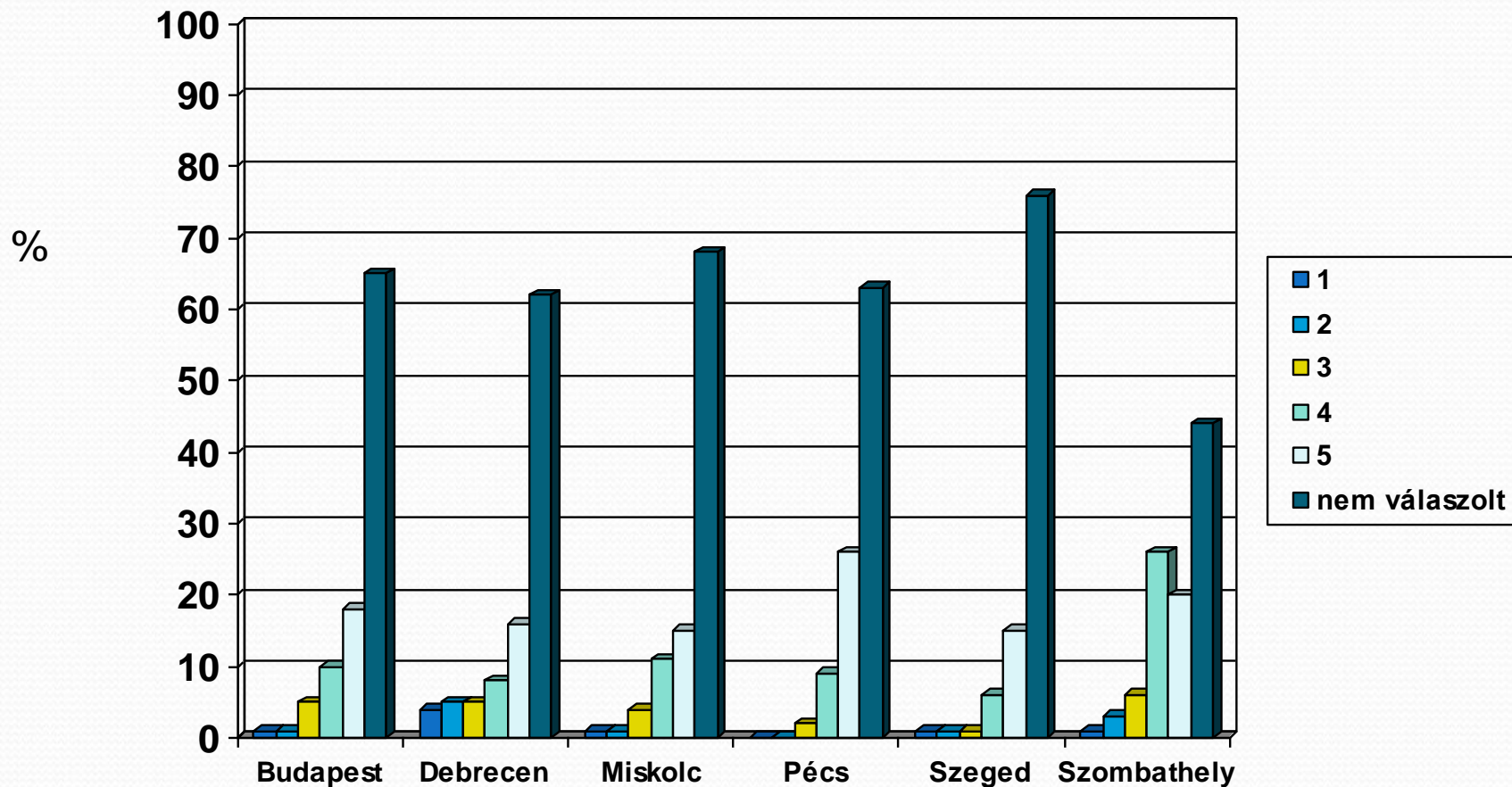


17. Elégedett-e vasútegészségügy honlapjával? (Értékelje 1-5-ig)

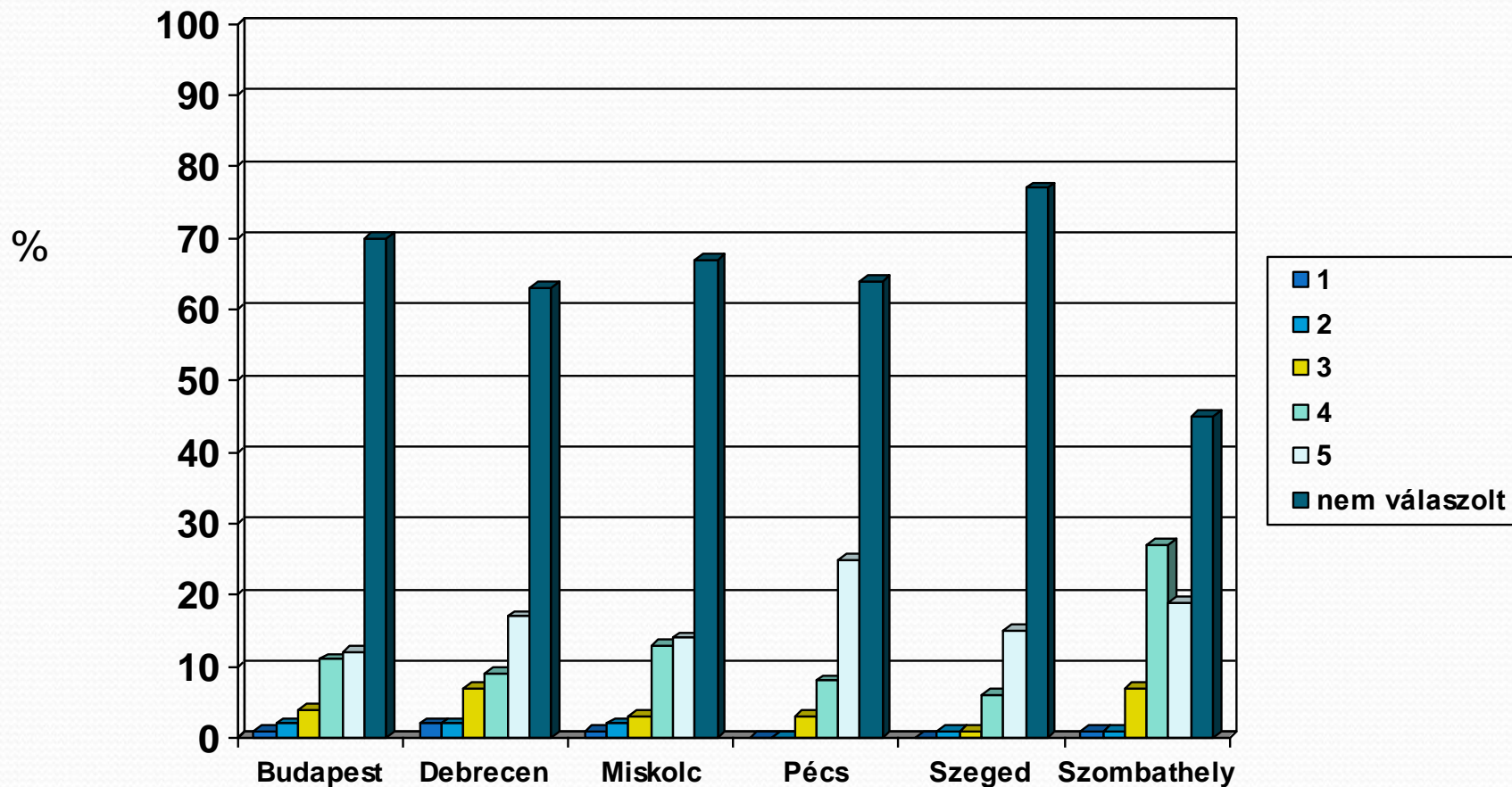
Elérhető információk



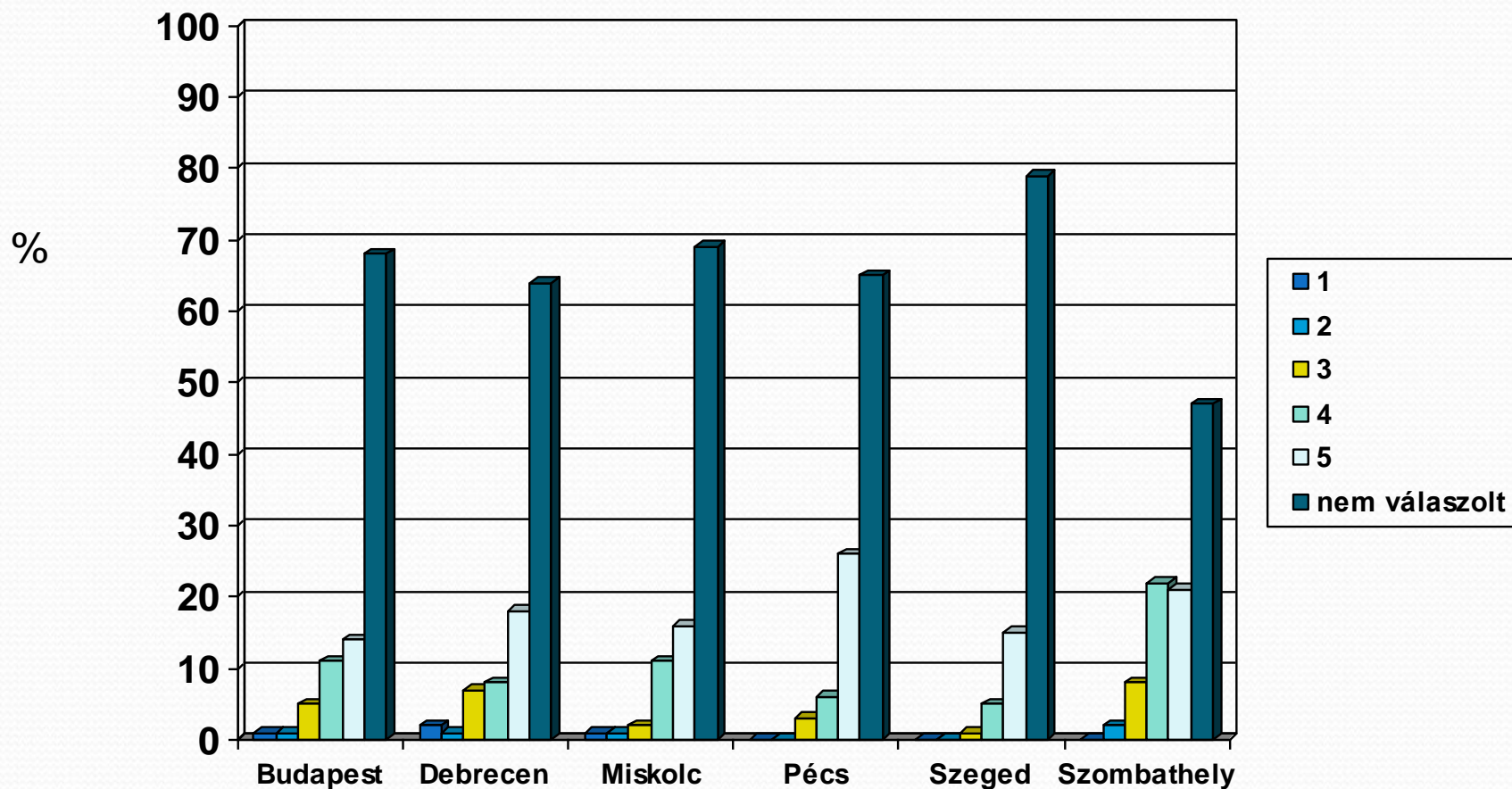
17.Elégedett-e vasútegészségügy honlapjával? (Értékelje 1-5-ig) Előjegyzés



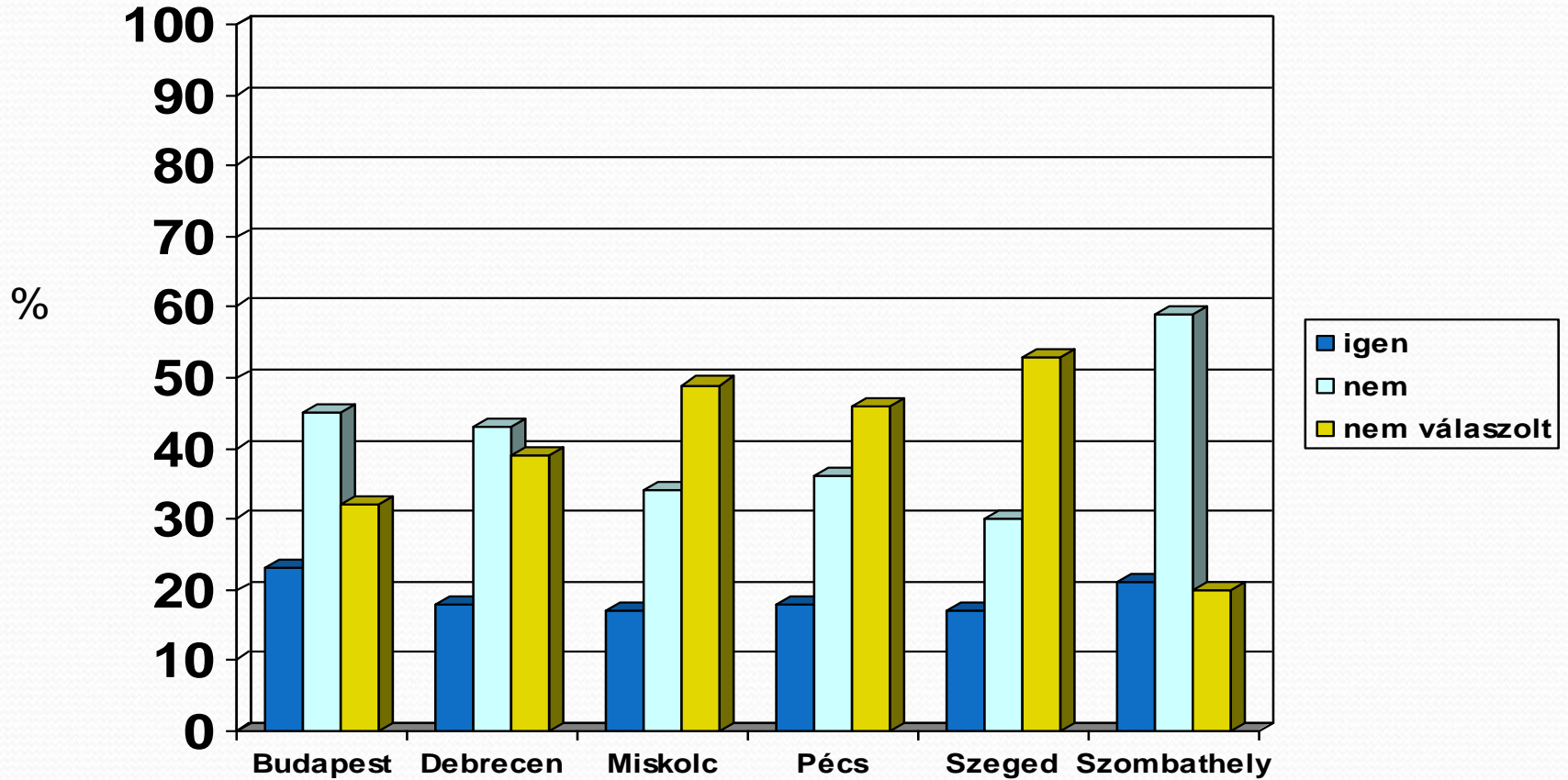
17.Elégedett-e vasútegészségügy honlapjával? (Értékelje 1-5-ig) Betegtájékoztató



17. Elégedett-e vasútegészségügy honlapjával? (Értékelje 1-5-ig) Ellátás szervezés



Használom a honlapot



18. Mit javasolna még a honlapon?

BUDAPEST:

Tökéletes.

Minden információ megtalálható a honlapon.

Aktualizálás, Időpont visszaigazolás.

Rendben van.

Online előjegyzésnél csak MÁV-kártyát lehet beírni, rendvédelmiset nem. De ez legyen a legkisebb probléma.

DEBRECEN:

A honlapunkkal kapcsolatos kérdést sokan nem értékelték. Javasolták az adatok frissítését, valamint az orvosok rendelési idejének pontos megjelölését.

MISKOLC:

Elégedett vagyok

Teljes megújulást

Rendelések pontos időpontját

18. Mit javasolna még a honlapon?

PÉCS:

3 fő irt véleményt erre a kérdésre, van aki az orvosok nevét, rendelési idejét hiányolja, van aki többet szeretne tudni háziiorvosi rendelésekről, egy beteg szerint nem lehet akut eset miatt megsürgetni az előjegyzést.

SZEGED:

Tavalyhoz képest tovább javult a honlappal kapcsolatos kérdésre válaszolók aránya, s közülük idén már 37 %-ban (94 fő) jelezték, hogy használják a honlapot. Továbbra is ellentmondó az előző kérdésre összesen érkező 120-130 válasz, hiszen így olyanok is alkottak véleményt az oldalról, akik nem jelezték, hogy használnák azt.

Közülük 60 % elégedett az elérhető tartalmakkal.

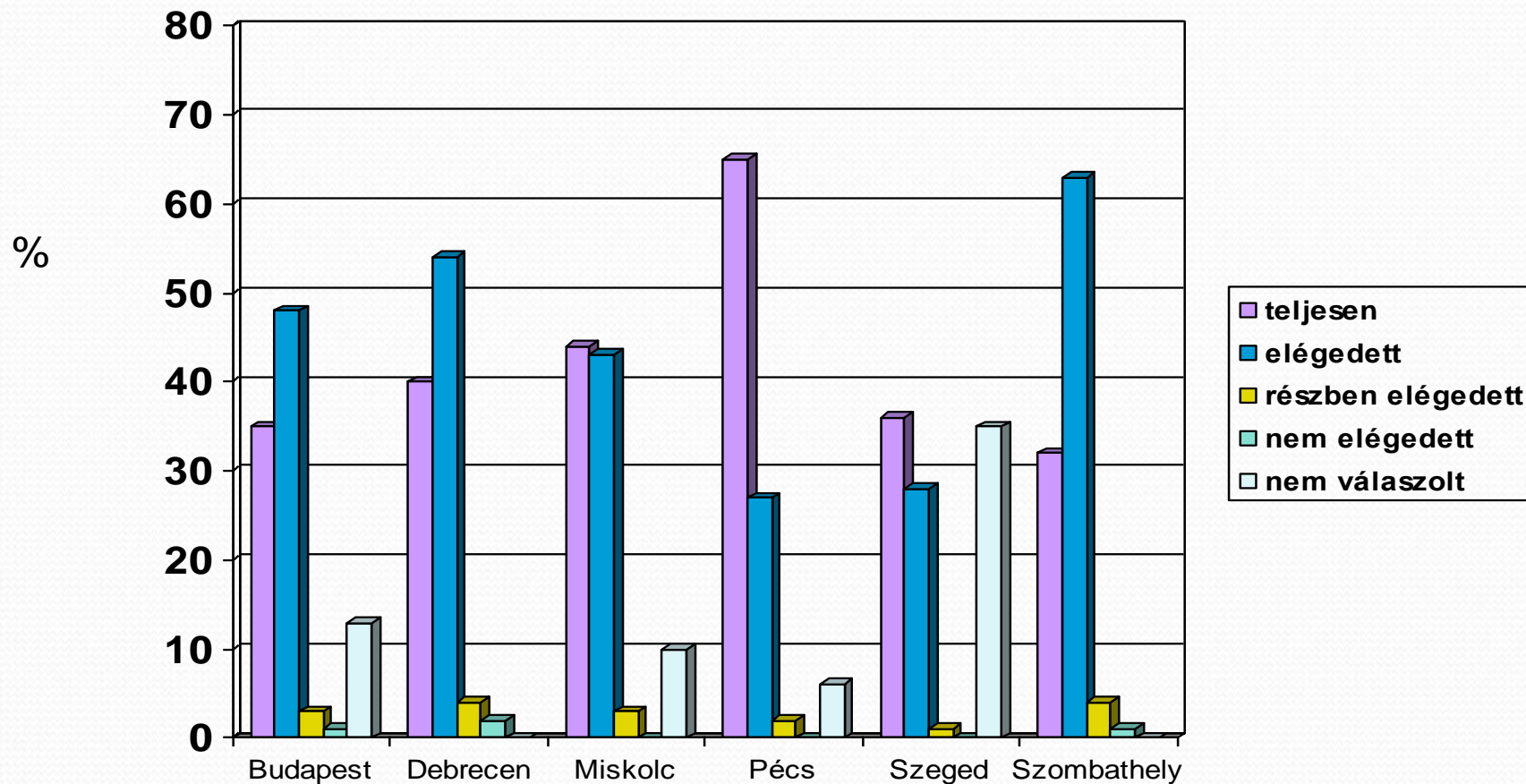
SZOMBATHELY:

Nem ismerem a honlapot.

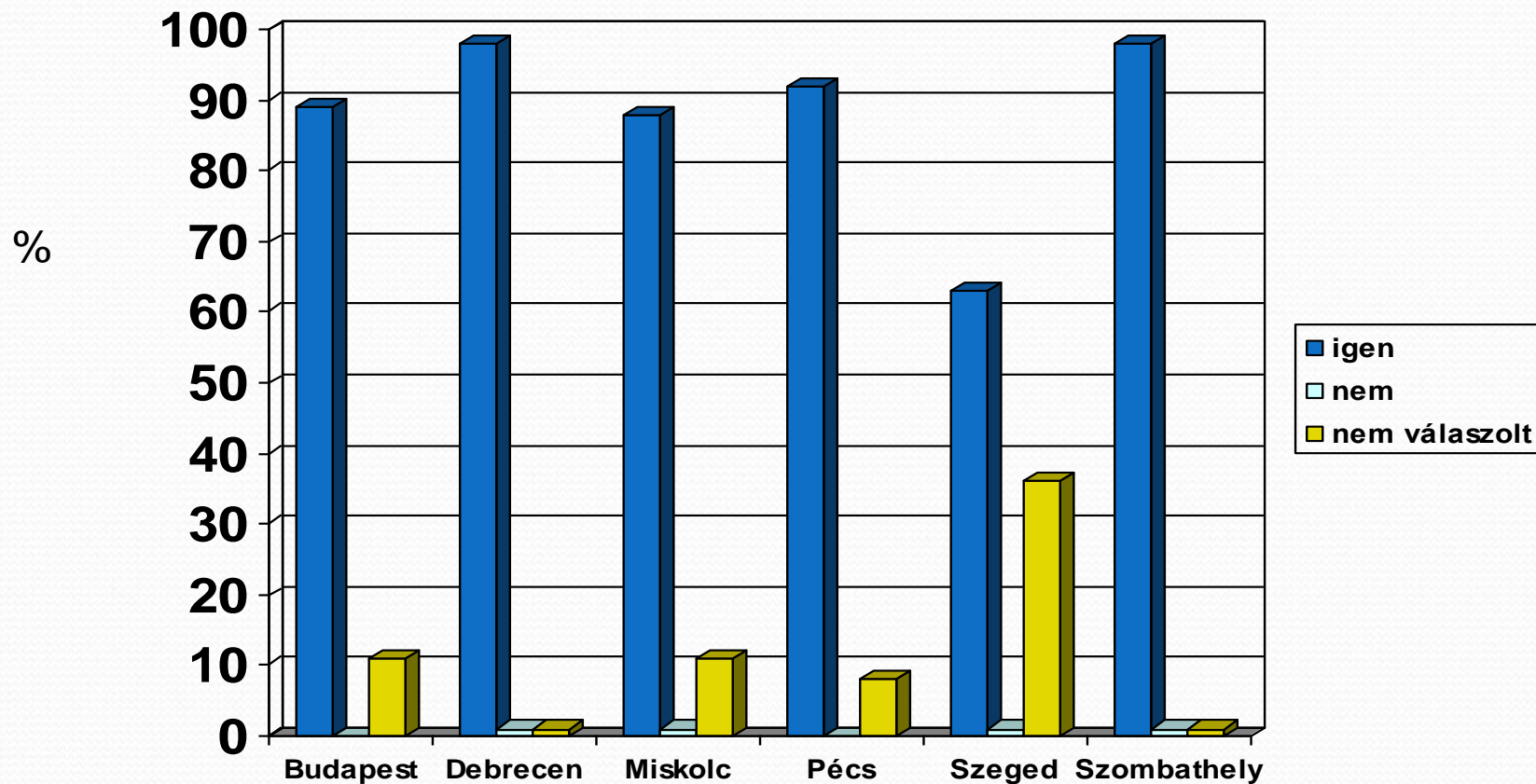
Orvosok részletes ügyeleti idejét.

Az orvosokat a rendelési időben.

19. Összességében elégedett-e az Intézetünkkel?



20. Ajánlaná-e Intézetünket ismerősének, családtagjának?



21. Hiányol-e valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben?

BUDAPEST:

- RTG leleteket rögtön megkapni, nem napokat várni.
- A gyógymasszőri szolgáltatást hiányolom.
- Baleseti sebészet. 2x
- Folyosói klíma. 4x
- Nem hiányolok egyéb szolgáltatást, minden más szolgáltatás szakszerű és rendben van.
- RTG besugárzás.
- Mellékhelységek felújítása. 2x
- OTP automata. 6x
- Zebra. 4x
- Telefonos időpontfoglalás hosszú.
- Wifi.
- Traumatológia. 2x
- Gyermek gyógytorna.

21. Hiányol-e valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben?

- Töredezett járólapok sokasága, bejárati ajtó nehezen mozdítható. Folyosókon a padokat cserélni illene már, stb.
- Amire eddig szükségem volt, azt mindig megkaptam.
- Ruhatár. 4x
- Nem, amire szükségem van, azt itt megtalálom.
- Miért voltak elhelyezve a wc-ben a papírtörölköző tartól, ha soha nincs benne, kivéve a tüdőgyógyászaton és a mozgáskorlátozottban.
- WC felszereltsége: kézmosó + törlő.
- Hosszú az előjegyzési idő.
- Ambuláns ellátás kiszélesítése.

DEBRECEN:

- Nagyon sokan hiányolják a masszázs lehetőségét, a büfét, szeretnének pajzsmirigy szakrendelést, délutáni regisztrációt valamint porta szolgálatot.

21. Hiányol-e valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben?

MISKOLC:

- WIFI
- Úgy gondolom mindent megtalálni amire szükség van.
- Kevés a hely a parkolóban!
- büfé
- Minimum WIFI szolgálat a mai világban mindenhol található
- jelen pillanatban számomra minden tökéletes, megfelelő!
- Büfét ha több szakrendelésre jövök jól esne egy szendvics és egy üdítő
- Gasztroenterológiai szakrendelés.
- Szolgáltatást nem, de a virágokra ráfér a portalanítás

PÉCS:

- 8 beteg válaszolt arra a kérdésre, hogy mit hiányolnak: ilyen a parkolás megoldását, telefonos elérhetőség javítását, , több masszázss időt, traumatológiát, gyermekorvost.

21. Hiányol-e valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben?

SZEGED:

- Szemészet, mammográfia.
- Szemészet, nőgyógyászat.
- Több szakorvos.
- Laborba is jöhessek.
- Parkolás, szemészet, nőgyógyászat.
- Orvoshiány.
- Több orvosi rendelés lehetne.
- Büfé. (Bcs.)
- Nőgyógyászat, laborba is jöhessek.
- Endokrin, vérvétel, érsebészet, mivel nem vagyok máv dolgozó és ezeket a vizsgálatokat nem vehetem igénybe.
- Ruhatár.
- Vérvételt nem tudtam itt intézni, pedig közel lakom.
- WIFI-t

21. Hiányol-e valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben?

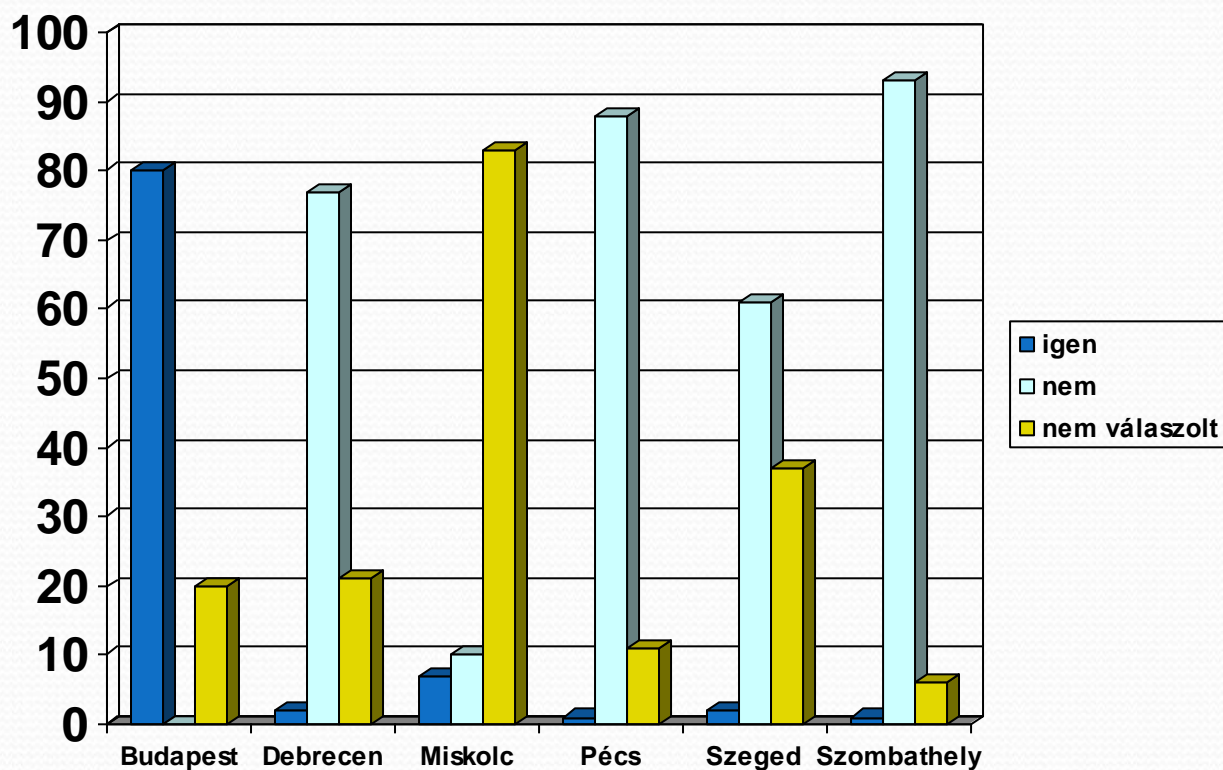
- Sajnos nem fogadnak minden rendelésre, hogy körzetileg nem tartozom ide.
- Gyerekek részére játszósarok.
- Medence. (Gyógytorna)
- Kardiológia bővítésre szorul.
- Sok a várakozási idő, konkrétan a kardiológiára.
- Vérvételre való jelentkezés h.o-tól is.
- Orvosi kedvesség, empátia, betegségről felvilágosítás. :)
- Traumatológia.
- Orvosi segédeszköz bolt.
- Csak azt, amit általában az egészségügyben. Több szakember, rövidebb előjegyzési, várakozási idő, de az intézés átlag feletti.
- Ha valaki 1 év után szeretne vizsgálatra menni (pl. bőrgyógyászat) már nem lehetséges.
- Alsókikötő soron lakom, és nem tartozom a MÁV rendelőbe. Szemészeten nem fogadtak teljesen piros szemmel. Elküldtek a szemészeti klinikára, ahol szintén nem fogadtak.
- A hosszú várakozási idő.
- Van olyan szolgáltatás, ami megszűnt számomra, pedig eddig ide tartoztam, pl. nyaki ultrahang.

21. Hiányol-e valamilyen szolgáltatást a Rendelőintézetben?

SZOMBATHELY:

- Parkolás
- Lehetne több ülőhely a várakozó páciensek számára, főleg mivel egyre több a nyugdíjas közöttünk.
- Ingyen wifi.
- A felvételi irodán ha kapnánk sorszámot, akkor lehetne tudni, hogy kb. mikor kerülünk sorra. (sebészet)
- Esetleg esztétikailag renoválni az épületet és a betegek mentális állapota is javulna vizsgálat előtt.
- Egy kis felújítás ráférne (festés stb.)
- Parkolási lehetőségek javítása.
- Hosszú az eljegyzési idő.

22. Érte-e Önt kellemetlen élmény a Rendelőintézeti tartózkodása alatt?



Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

BUDAPEST:

- Újságokat kitenni, hogy a várakozás jobban teljen.
- Kedvességüket és figyelmességüket köszönöm.
- Az épület modernizálása szükségessé vált.
- További sikereket kívánok.
- Reggel $\frac{3}{4}$ 7 előtt télen az előhelyiségbe való bemenetelt. Korban idősebbek támogatása céljából.
- A II. em. Infúziós szoba szolgáltatását veszem igényben, ahol minden kifogástalannak találok. A nővér szakértelmét, tájokoztatását külön kiemelem és köszönöm.
- Bár nem öröm betegnek lenni, ebben a rendelőintézetbe mindig szívesen jövök, más rendelőkhez képest minden szempontból magasabb a színvonal.
- A legnagyobb elismerésem Ildikó asszonynak a fáradalma, segítőkészsége, szorgalma, figyelmessége iránt.
- Köszönetemet és hálámat szeretném mindenekelőtt kifejezni a magas szintű szakmai ellátásáért a szakszemélyzetnek és az orvosoknak. Külön köszönöm Hollósiné Fekete Ildikónak magas szintű, professzionális szakmai munkáját.
- Az infúziós kezelés nagyon figyelmes, alapos és nagyon kedves, barátságos az Ildikó. Kiváló a szaktudása.
- Köszönöm, hogy lehetőségem van az Önök rendelőintézetébe járnom, ha gondom van.
- Az EKG-nál a lelet kiadás nehézkes. 30 percet kell várni. Régen ez flottabbul ment.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

- Megvoltam teljes mértékben elégedve.
- Reméljük, még sokáig a rendelkezésünkre áll.
- Maximálisan elégedett vagyok az infúziós kezelés lehetőségével és az ellátás maximálisan emberi bánásmódjával.
- Az infúziós asszisztens minden probléma megoldásában segít, az ügyessége, szakmaisága maximálisan magas fokú. A betegekkel jó kapcsolatot tart.
- A válaszok a tüdőgyógyászat rendelésére vonatkoznak. Abszolút pozitív.
- Hosszú várakozási időszak a vizsgálati időpontra.
- A laboratóriumban nagyon hosszú a várakozási idő, mert vasutasként nem jöhetnek előjegyzett időpontra és kevés a vérvevő asszisztens.
- Több fiatal szakorvos alkalmazása, rezidensek foglalkoztatása, orvostudományi egyetemekkel közvetlen kapcsolattartás. Megjegyzem, hogy lehet én nem találkoztam az esetleges fiatal utánpótlás biztosítókkal.
- Berendezés, felszerelések, orvosi műszerek korszerűsítése. Pl. Klíma, modern lift.
- Ráférne egy felújítás az épületre.
- Köszönöm, hogy segítenek és vigyáznak ránk.
- Felújítás! Főleg a masszőr szobát, mert nyáron nagyon meleg és levegőtlen.
- Felújítás egészében.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

DEBRECEN:

- Nagyon sokan hiányolják a masszázs lehetőségét,
- a büfét,
- szeretnének pajzsmirigy szakrendelést,
- délutáni regisztrációt
- valamint porta szolgálatot.

MISKOLC:

- Előjegyzési idő csökkentése jó volna.
- Korrekt segítőkész hozzáállás, előzékenység, igény figyelembevétele.
- Az orvosok és a személyzet hozzáállása számomra kedvező, elégedett vagyok az ellátással.
- Ha mindenhol ilyen lenne az ellátás jobb lenne az életünk.
- Több ilyen kellemes rendelőintézet kellene mint ez. Nagyon kedvesek az itt dolgozók.
- További jó munkát és jó egészséget minden dolgozónak.
- Szeretném külön megdicsérni a fogászati rendelőben a doktornőt, igaz várnom kellett, de az ellátással elégedett voltam. A fogászati röntgenen 500 Ft-ért adott lemez használhatatlan kidobtam a pénzt.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

- büfé
- A sorszám osztással van probléma mert sok a beteg,öreg,gyengén látó és még a sorszámra is figyeljen elég a saját baja és még ha elfelejt sorszámot venni.
- Köszönet az intézet dolgozóinak,jó egészséget és megfelelő fizetést kívánok nekik!(volt eü. dolgozóként)
- Parkolóhely bővítés
- Köszönöm az itt dolgozóknak a segítségét a gyógyulásomhoz.
- Szeretem ezt a nyugodt hangulatot a fizikón és a segítséget!
- Köszönetet mondok a kezelőnővérnek és további jó egészséget jó munkát kívánok neki.
- Kevés a mozgáskorlátozott parkoló. Az intézmény előtti parkoló 30-as táblája fölösleges.
- A legjobb szakrendelő a városban.
- Sürgős beutalóval érkező beteg soron kívüli fogadása!Nem 10 nap!!

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

PÉCS:

- Az egyéb megjegyzésekhez 29 beteg írt,
- ebből 10 fő teljes elismeréssel szólt az intézetről és a dolgozókról,
- 6 beteg a parkolás megoldását kéri,
- 4 fő az udvari járda rossz minőségét kifogásolta,
- 4 fő a földszint folyosó fűtését kifogásolta,
- 5 fő pedig rövidebb előjegyzési időt szeretne.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZEGED

Pozitív vélemények:

- Kedves, segítőkész, szakmailag felkészült szakemberektől kapom a kezelést, nagyon elégedett vagyok és örülök, hogy lehetőséget kaptam rá.
- Köszönöm a szakszerű ellátást, a humánus bánásmódot.
- Elégedett vagyok a rendelőben dolgozókkal.
- Maximálisan elégedett vagyok, kedves, segítőkész mindenki.
- Köszönet a segítőkészségükért.
- Türelmük, empátiaérzékük kimagasló.
- Nagyon körültekintő, mindenre kiterjedő tájékoztatást ad Dr. Regényi főorvos úr és az asszisztensnő.
- Jó lehetőség a zsúfoltság miatt, ami az állami ellátásban van. Hamarabb kerülök sorra.
- Az udvariasság, kedvesség jellemző.
- Teljesen elégedett vagyok a rendelőintézettel.
- Jó egészséget kívánok az itt dolgozóknak.
- Nagyon elégedett vagyok az ellátással, vizsgálatokkal.
- Maximálisan elégedett vagyok, azért járok ide évek óta. (Bönde Kata)
- Én szeretem az intézetet, teljes mértékben elégedett vagyok (T. Köteles Sándor)
- Rendben van minden.

SZEGED

Negatív vélemények:

- Egyes helyeken az asszisztensek durvasága, beszólása, türelmetlensége. (Neurológia)
- Több parkoló.
- Újszeged kihagyott utcái is tartozzanak ide, pl.: Pinty utca.
- Néha sokára lehet elérni az előjegyzés kérését.
- Kicsit hosszú az időpontkérés és a vizsgálat közötti idő.
- A telefonon nehéz elérni a rendelőt.
- Az endokrinológia nem indul pontosan, szinte mindig késik.
- Soron kívüli betegekre legyen külön idő.
- Mindenki jöhessen.
- Jó lenne, ha ruhatár is lenne a rendelőintézetben.
- A rendszerben levőknél jó lenne minden szolgáltatásra lehetőséget biztosítani.
- Más várakozó viselkedett durván, kellemetlenül.
- Orvosi kioktatás, nemtörődömség, empátia hiánya, orvosi késés rendelési idő kezdésekor, lekezelő egyes orvos, és tiszteltlen főleg az idősekkel, velem is. (Fizikoterápia)
- Parkolási lehetőség javítása.
- Nagyon jó volna, ha időpontot nem egy illetve kettő hónapra kapnának a betegek.
- A büfé kicsit drága.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZEGED

Pozitív vélemények:

- Örülnék, ha fennmaradna az elért színvonal.
- Nincs.
- Elégedett vagyok, és nagyon szeretek ide járni. Mindenki kedves, ami részemre fontos. Bozó István Pálné
- Jó egészséget és munkát kívánok az itt dolgozóknak.
- Csak így tovább, egyelőre minden rendben, maximum több fizetést és több szakembert.
- Köszönöm a szakszerű ellátást.
- Számomra minden a legnagyobb rendben van. Kedvesek segítőkészek a betegekkel. Köszönet érte.
- Elégedett vagyok, az orvosok segítőkészek.
- Örülök, hogy fogadnak, lakóhelyem alapján nem ide tartozom. Szívesen igénybe venném a kardiológusi szűrővizsgálatot is, tudtommal jelenleg erre nincs lehetőségem.
- Maximálisan elégedett vagyok a beteglátással, példaértékű az itt dolgozók munkája. Köszönöm.
- Véleményem szerint a Rendelőintézet ellátása kiemelkedő a jelenlegi eü-i viszonyokhoz képest.
- Kimagaslóan tisztántartott rendelő, szakértő figyelmes, kedves ellátást tapasztaltam minden alkalommal.
- Szuper, hogy van gyógyszertár is az épületben.
- Jó minden.
- Csak pozitív hatások értek, ilyen rendelőkre van szükség.

SZEGED

Negatív vélemények:

- Az Alsókikötő sor közel van ide, miért szűnt meg az idetartozás? Házi orvosom itt van.
- Nagyon hosszú a reumatológiai időpont, 2-3 hónap.
- Ha lehet kérem az ismerősöket ne a várólistába tegyék be soron kívül.
- Befogadó nyilatkozattal járhatnék ide szemészet, bőrgyógyászat, pszichológia, Dr. Kertész.
- A második emeleten a női mosdóban rossz a kéztörlő adagolója.
- Amennyiben lehetséges, létszámemelés jó volna.
- Jó lenne, ha minden szakrendelésen részt vehetnék befogadó nyilatkozat nélkül is, újszegedi lakos vagyok.
- A mellékhelyiségek és az épület külseje felújításra szorul.
- Néha nem tudom telefonon elérni.
- Parkoló.
- Női wc-be kapaszkodót.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY:

- *30 évvel ezelőtt is idejártam az Intézetbe, aznap be lehetett jutni egy-egy szakrendelésre, most meg az időpontra érkezés időpontjában sem lehet bejutni.*
- *A berendelés időpontját próbálják jobban betartani!*
- *Parkolási nehézségek megoldása.*
- *Rövidebb előjegyzési időpont*
- *Előjegyzés nélkül kellene fogadni a beteget, előre nem látható panaszok miatt.*
- *Váróhelyiségek tatarozása, festése.*
- *Az épület felújításra szorul. Nem felel meg a mai kor elvárásainak.*
- *Mindennel elégedett vagyok.*
- *A leletkiadásra kb. 2 óra a várakozási idő.*
- *Kardiológián - nem fogadtak, mert 4 éve voltam utoljára vizsgálaton. Mikor voltam is pofátlanok voltak s ők mondták nem kell minden évben mennem, csak ha panaszom van.*
- *Az épület belső renoválása javítana a páciensek hangulatán, mentális állapotán.*
- *Kedvességet, rugalmasságot, empátiát tapasztaltam, minden pozitív*