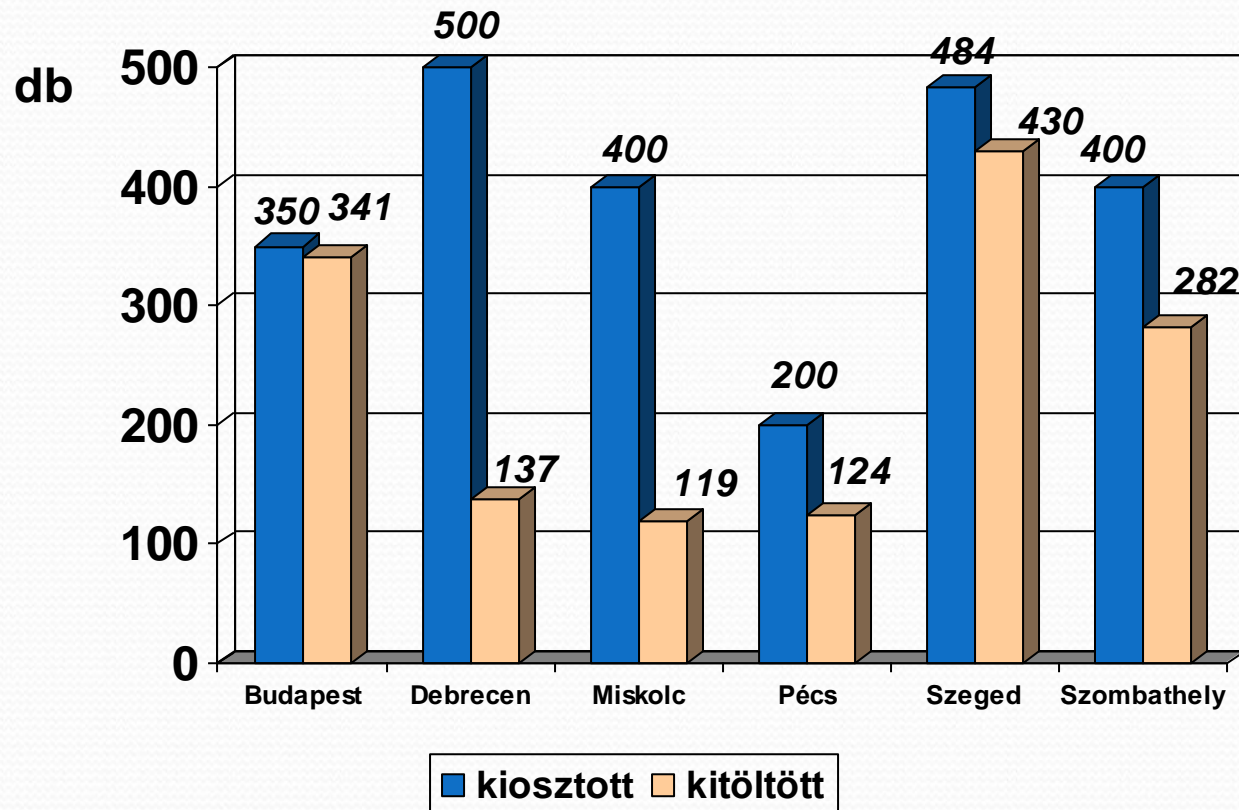


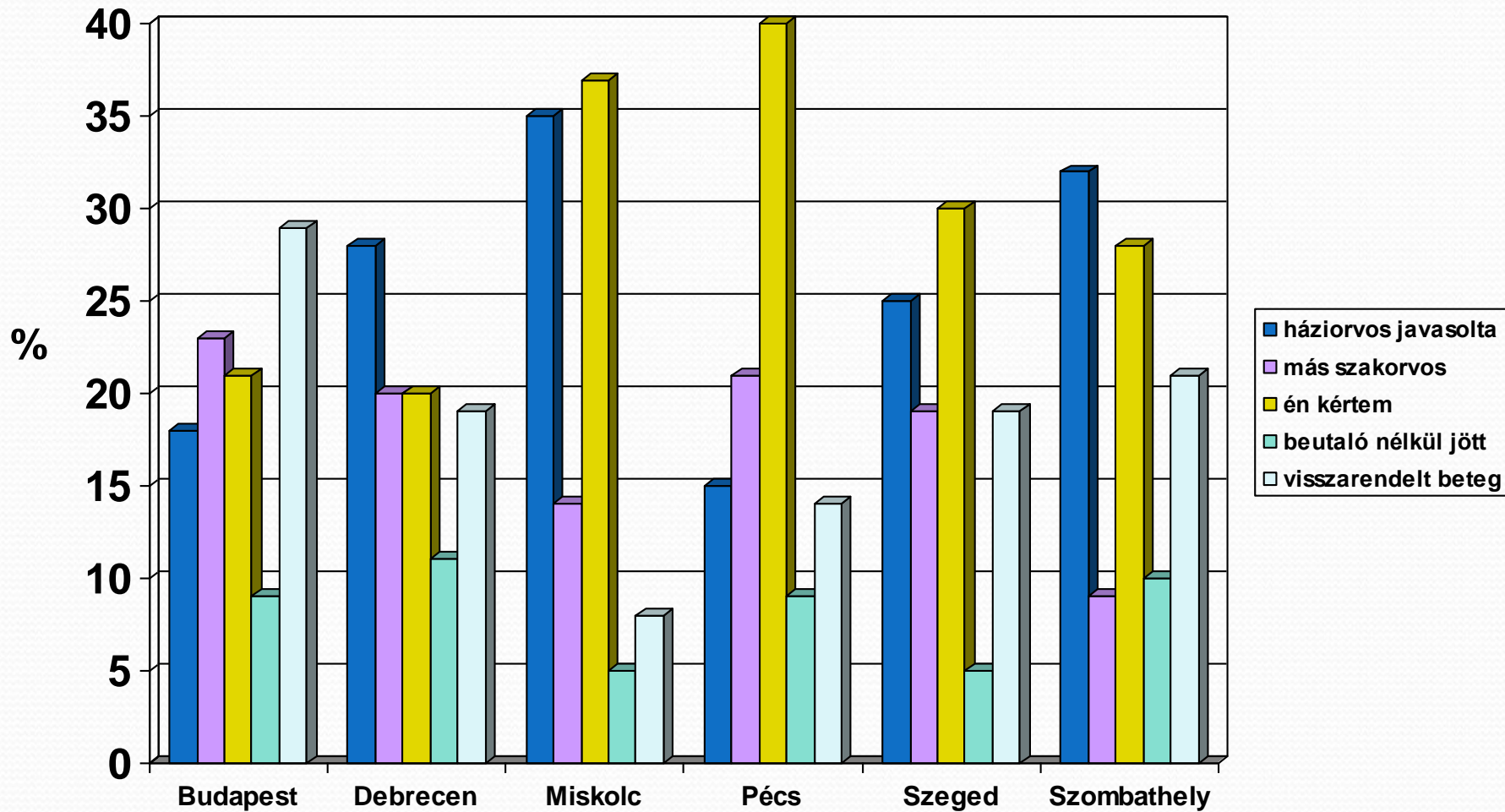
Betegelégedettségi vizsgálat

Járóbetegellátás
2013. november

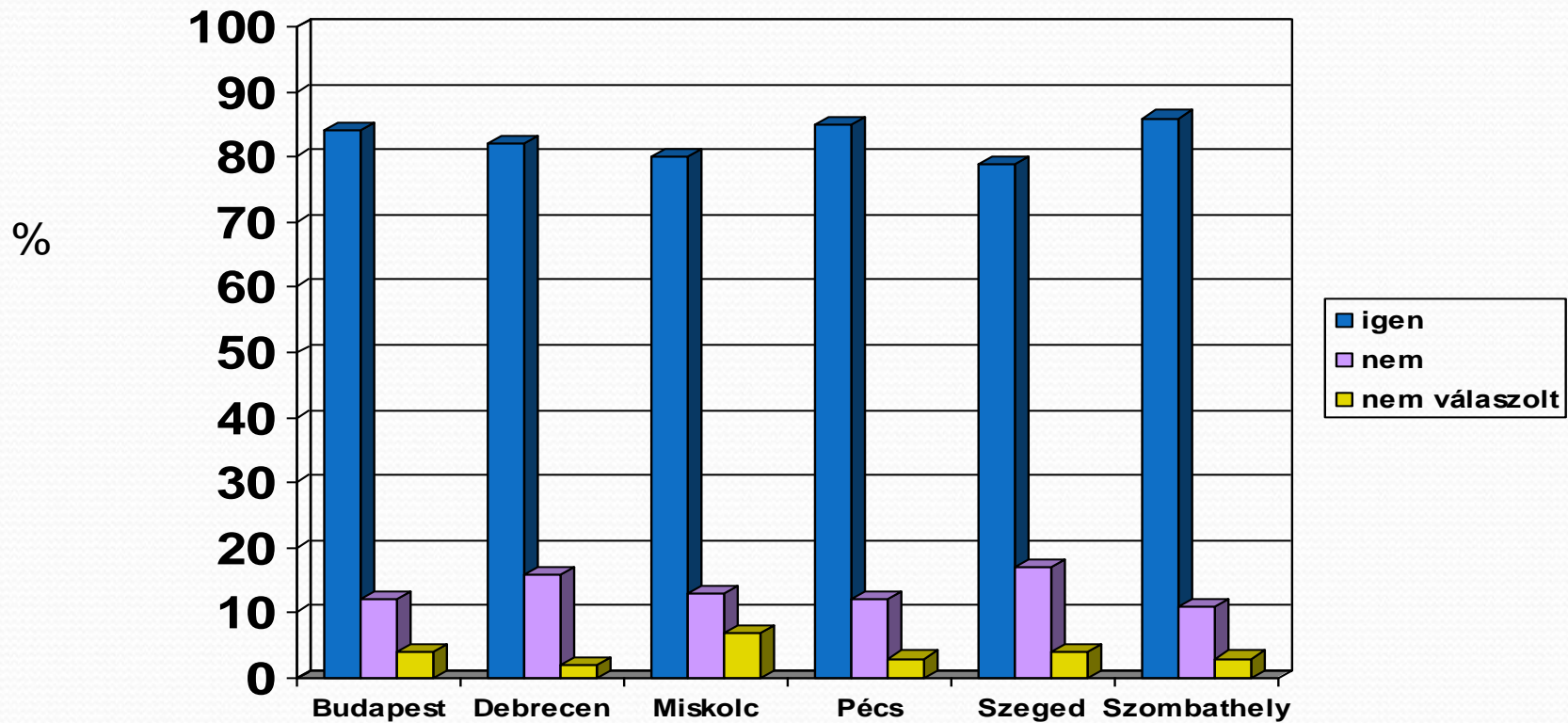
Kiosztott ill. kitöltött kérdőívek aránya



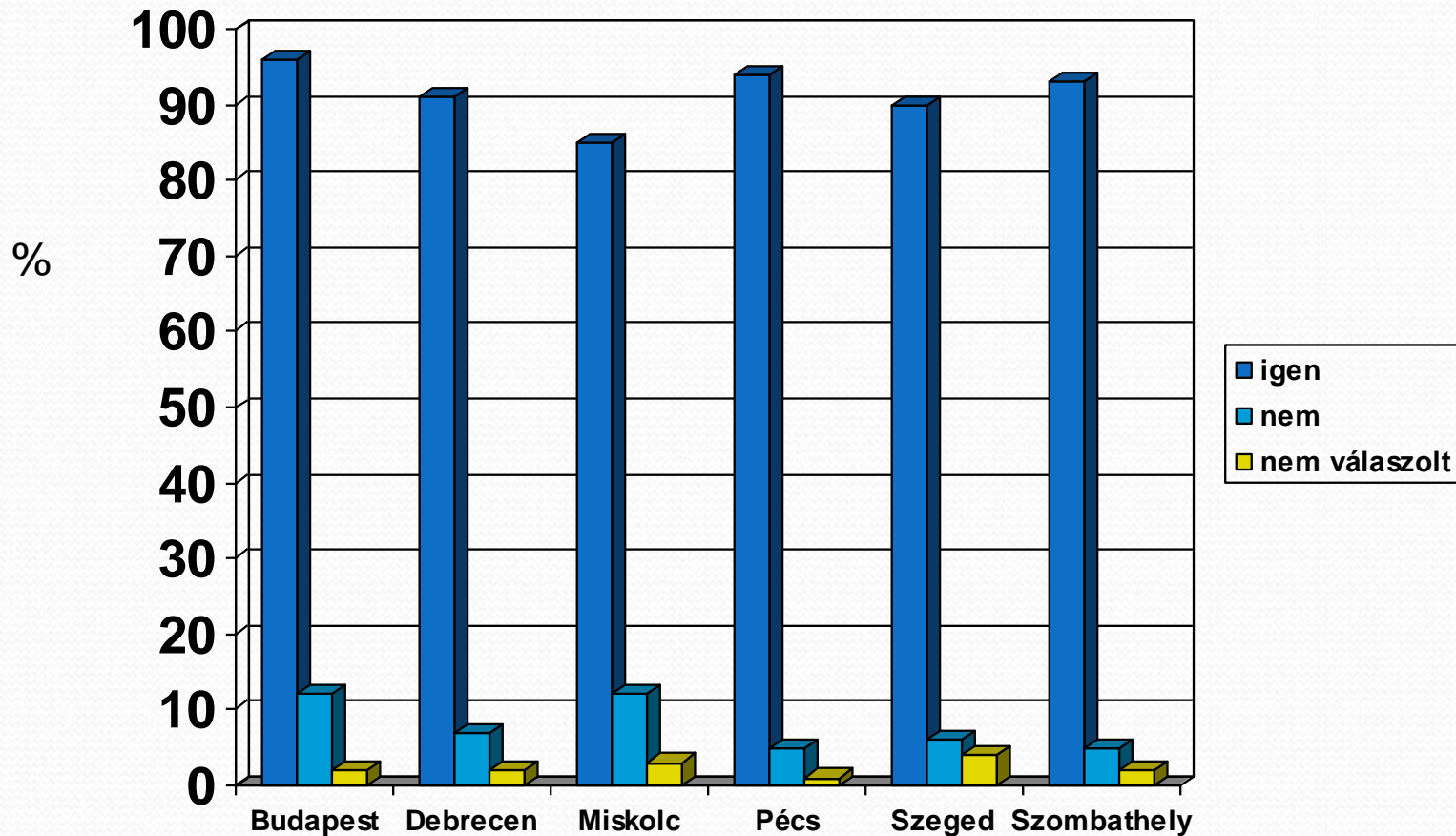
Hogyan került a rendelőintézetbe?



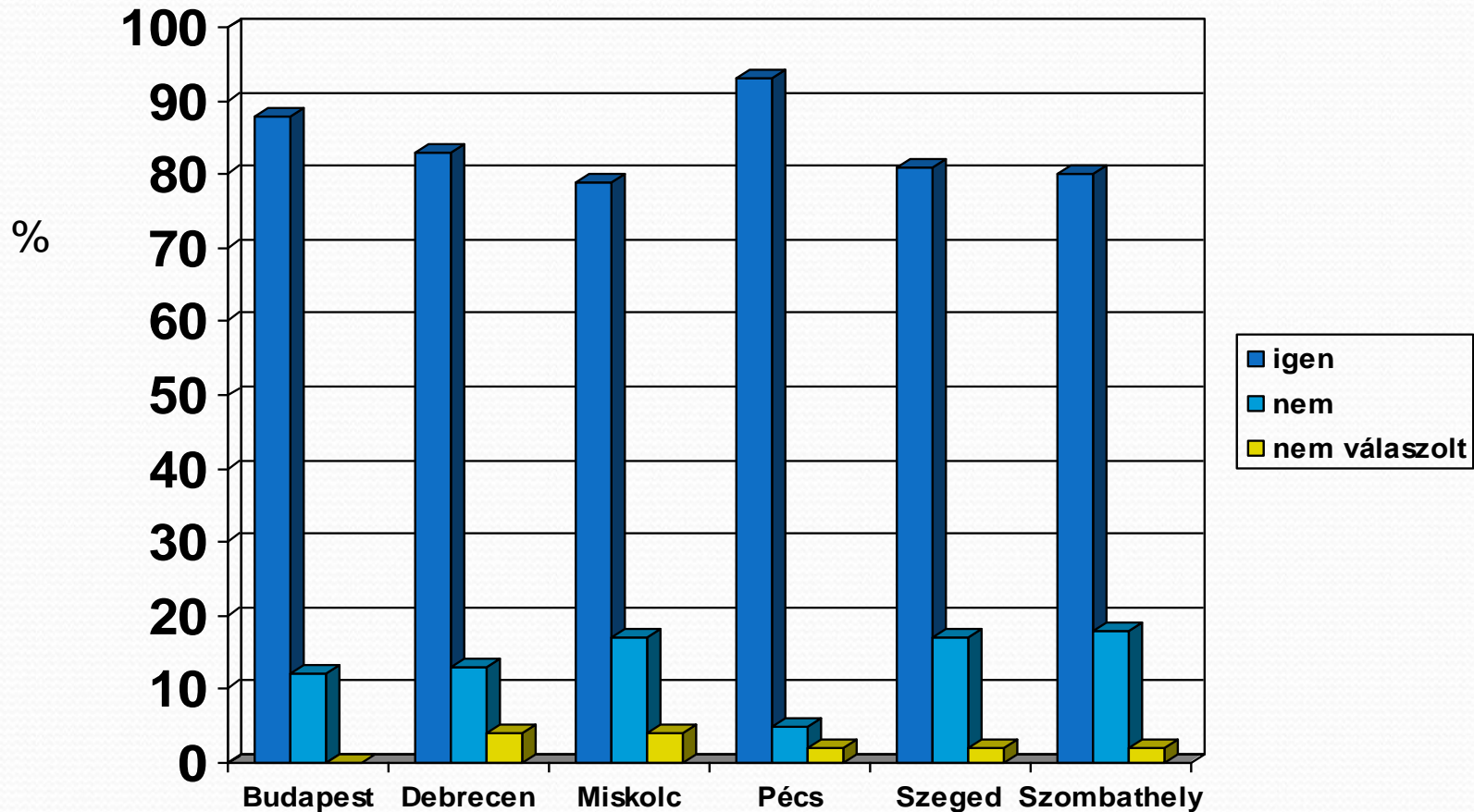
Érzékeli-e a betegfogadási lista előnyeit?



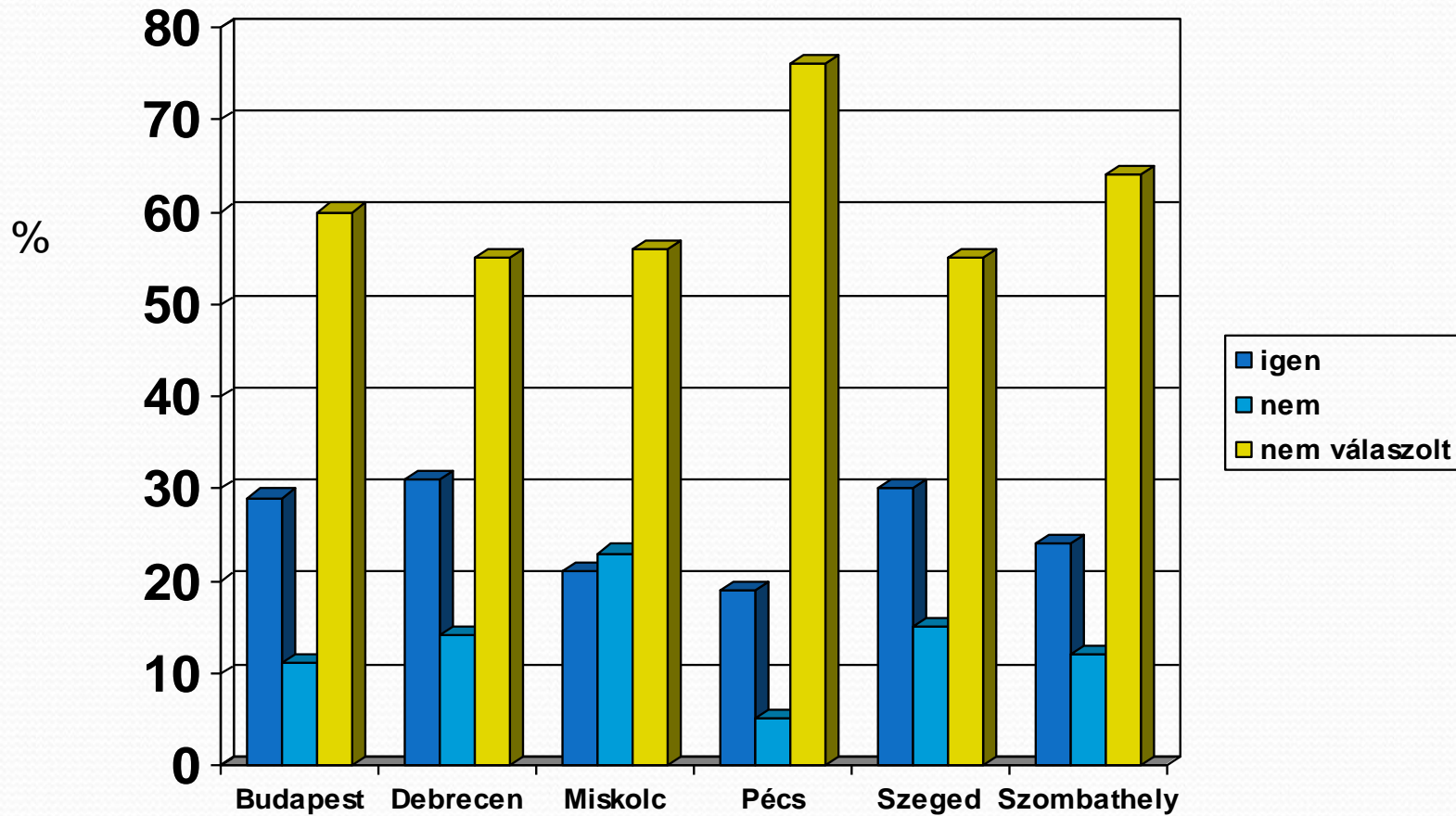
Figyelembe vették-e az igényeit az előjegyzéskor?



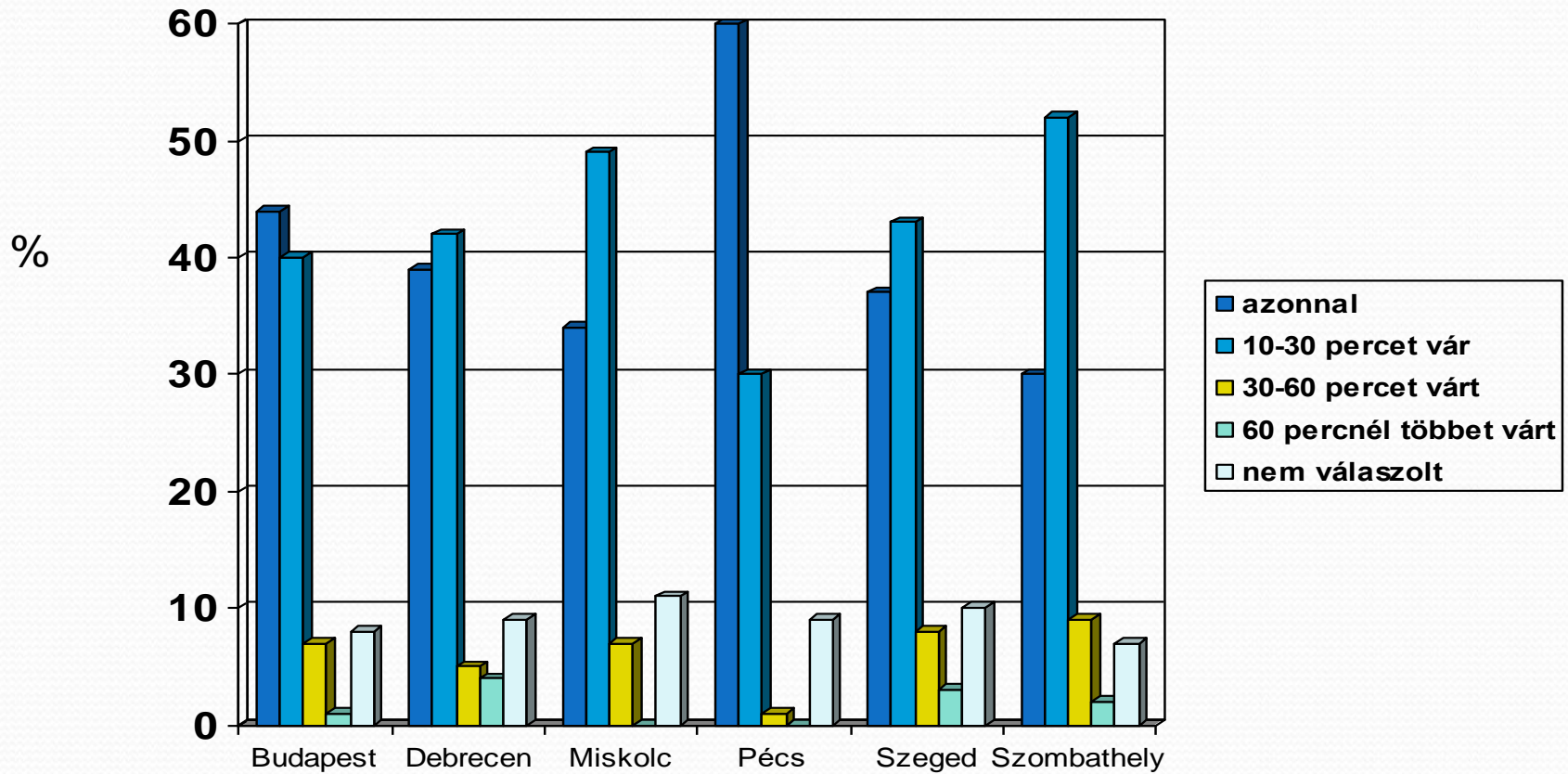
Az előjegyzési időpontban elkezdték-e az ellátását?



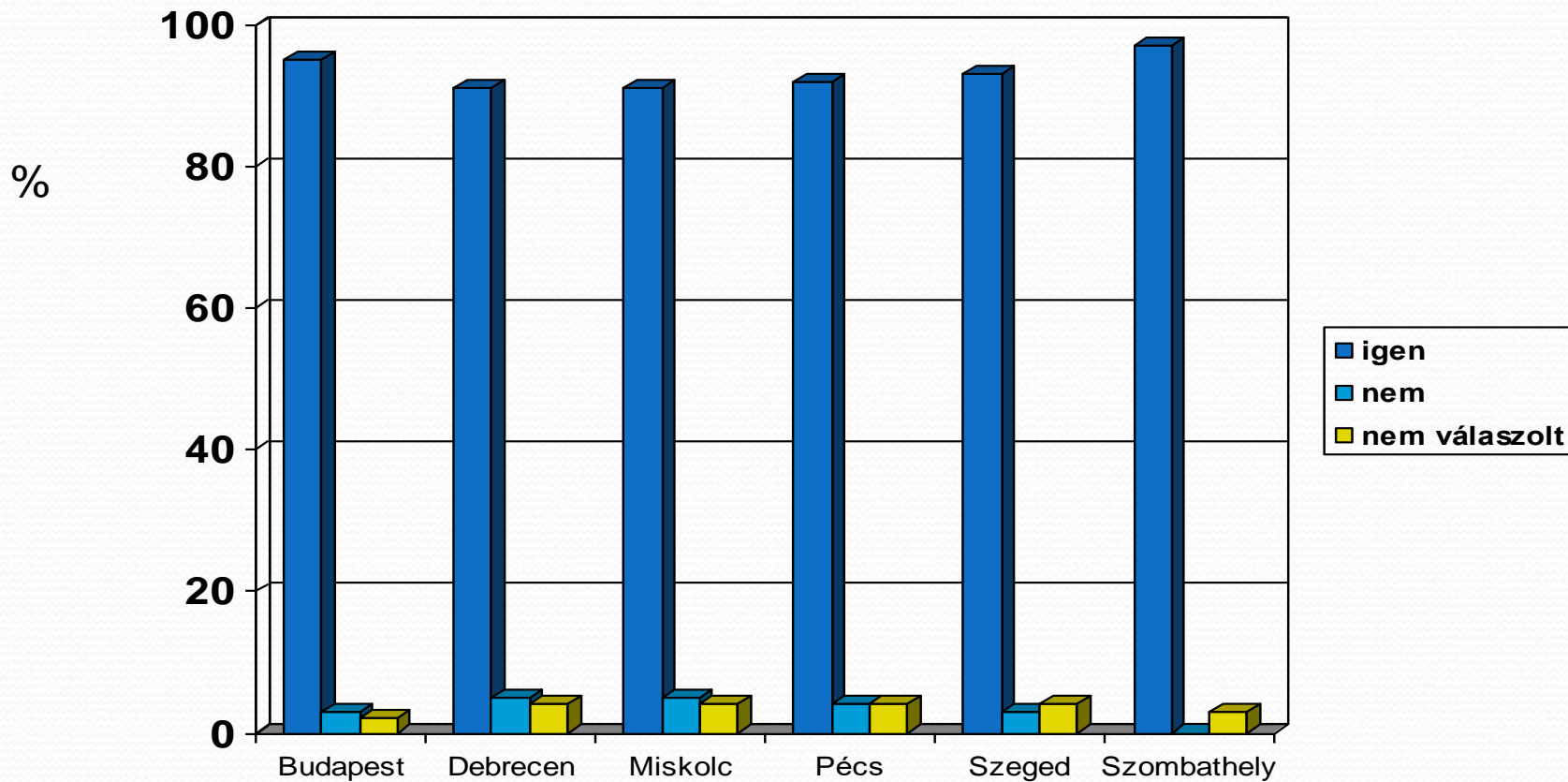
Tájékoztatták-e a késedelem okáról?



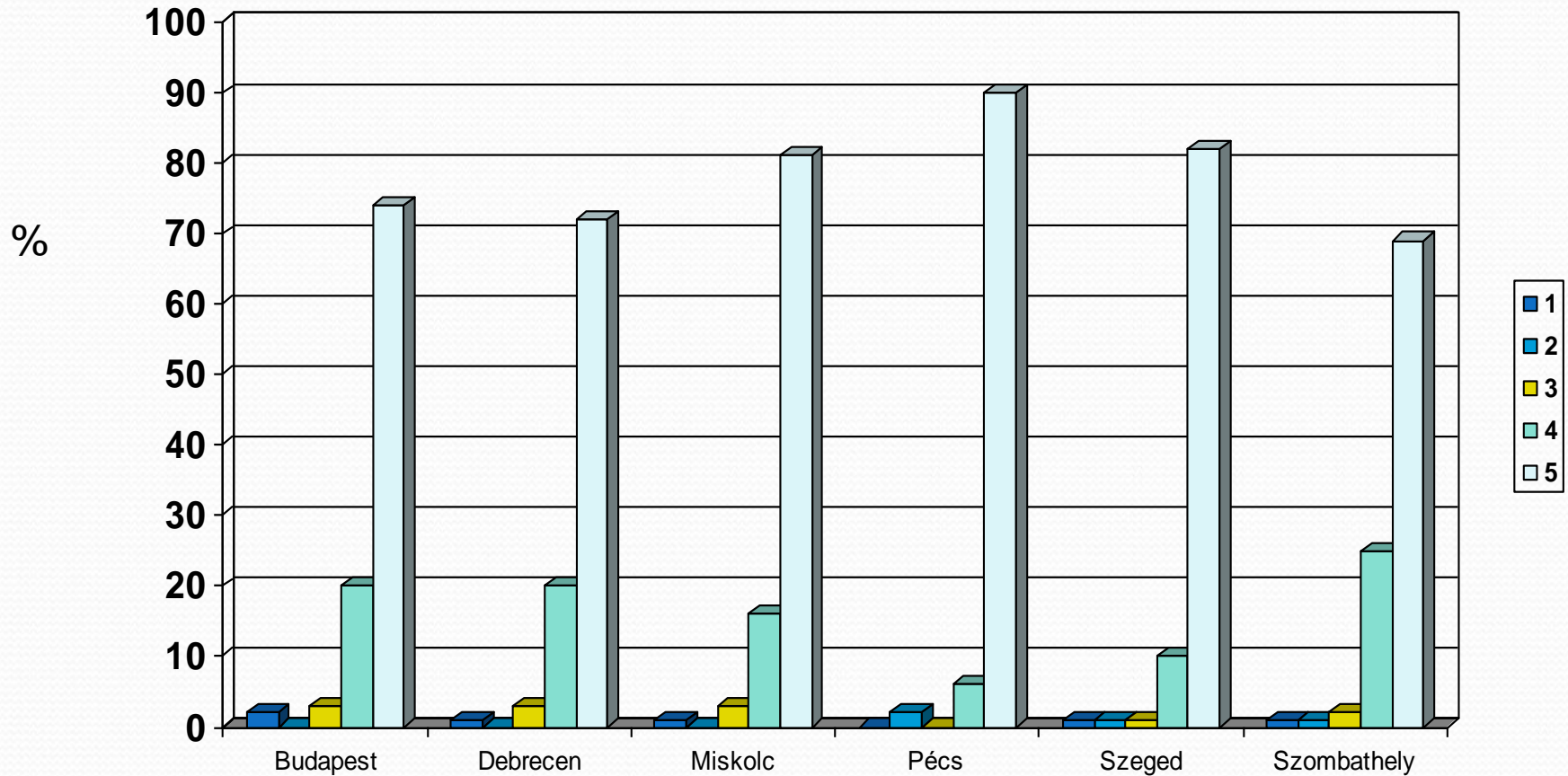
Mennyit kellett várnia az előjegyzési időpontjához képest?



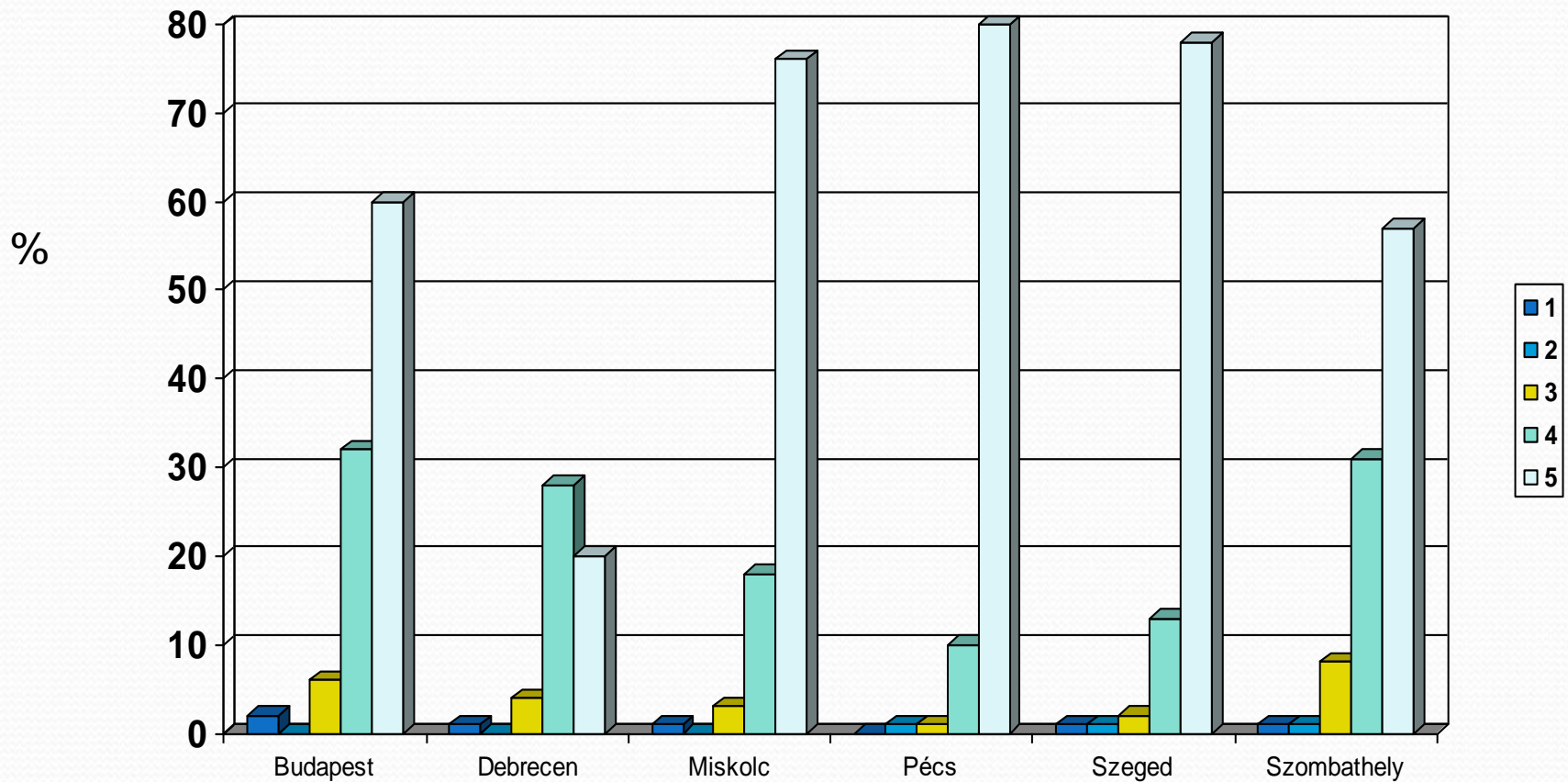
A betegfelvételi irodán elegendő információt kaptt-e a szakrendelés helyéről, az ellátás körüli teendőkről (behívás, korábbi betegdokumentáció, stb...)?



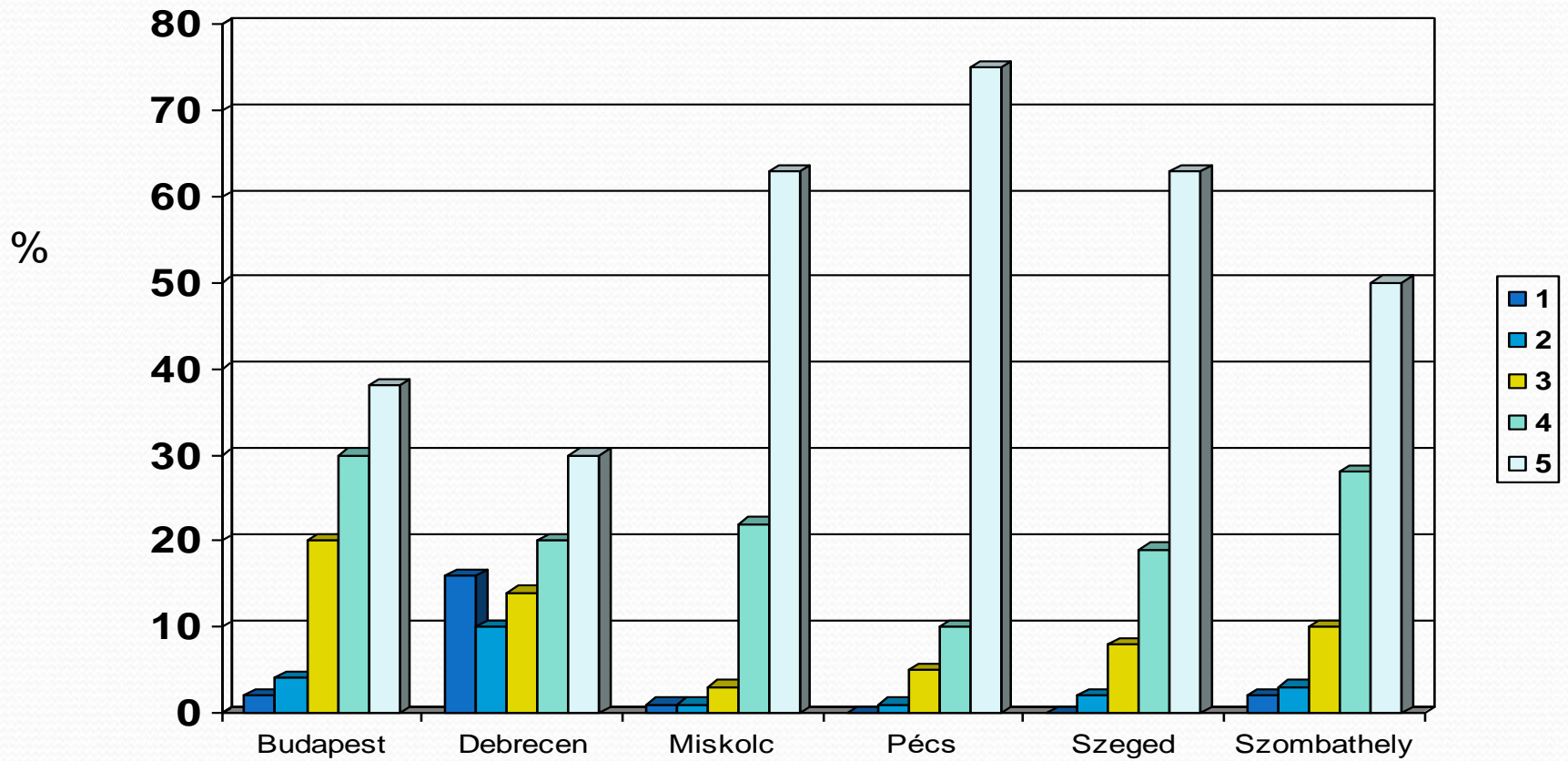
Rendelők tisztasága



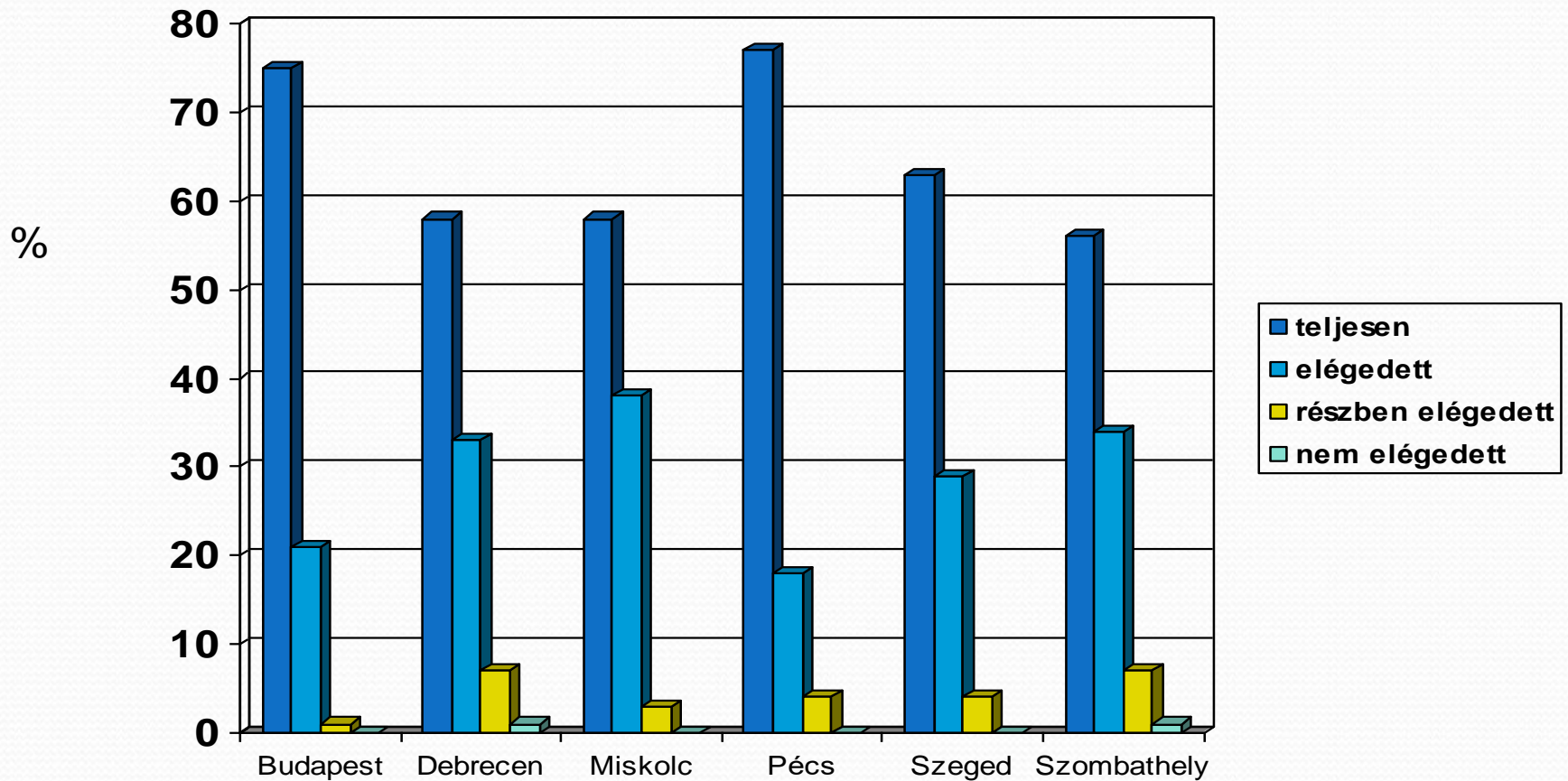
Várók, folyosók tisztasága



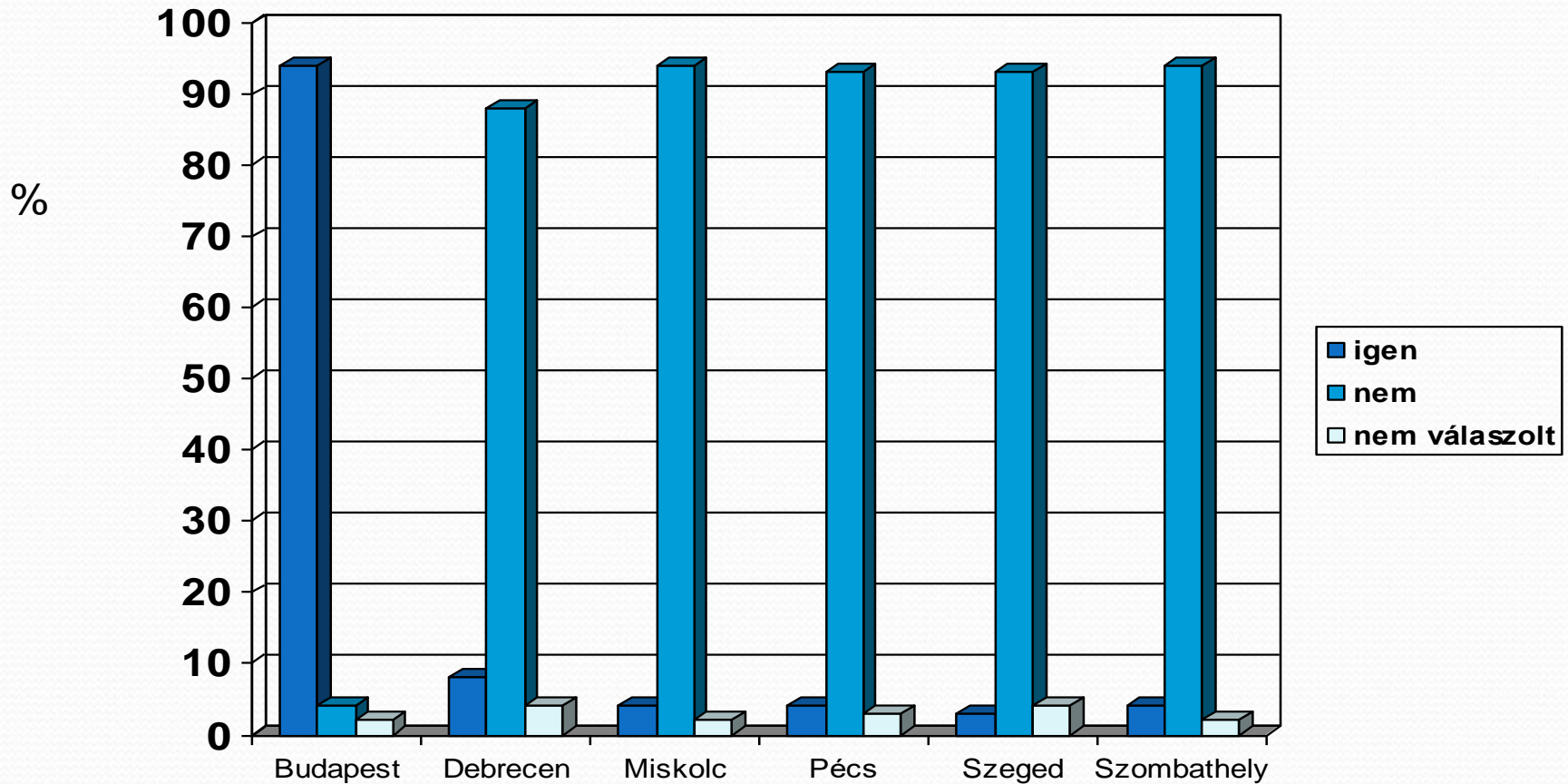
Mellék helyiségek tisztasága



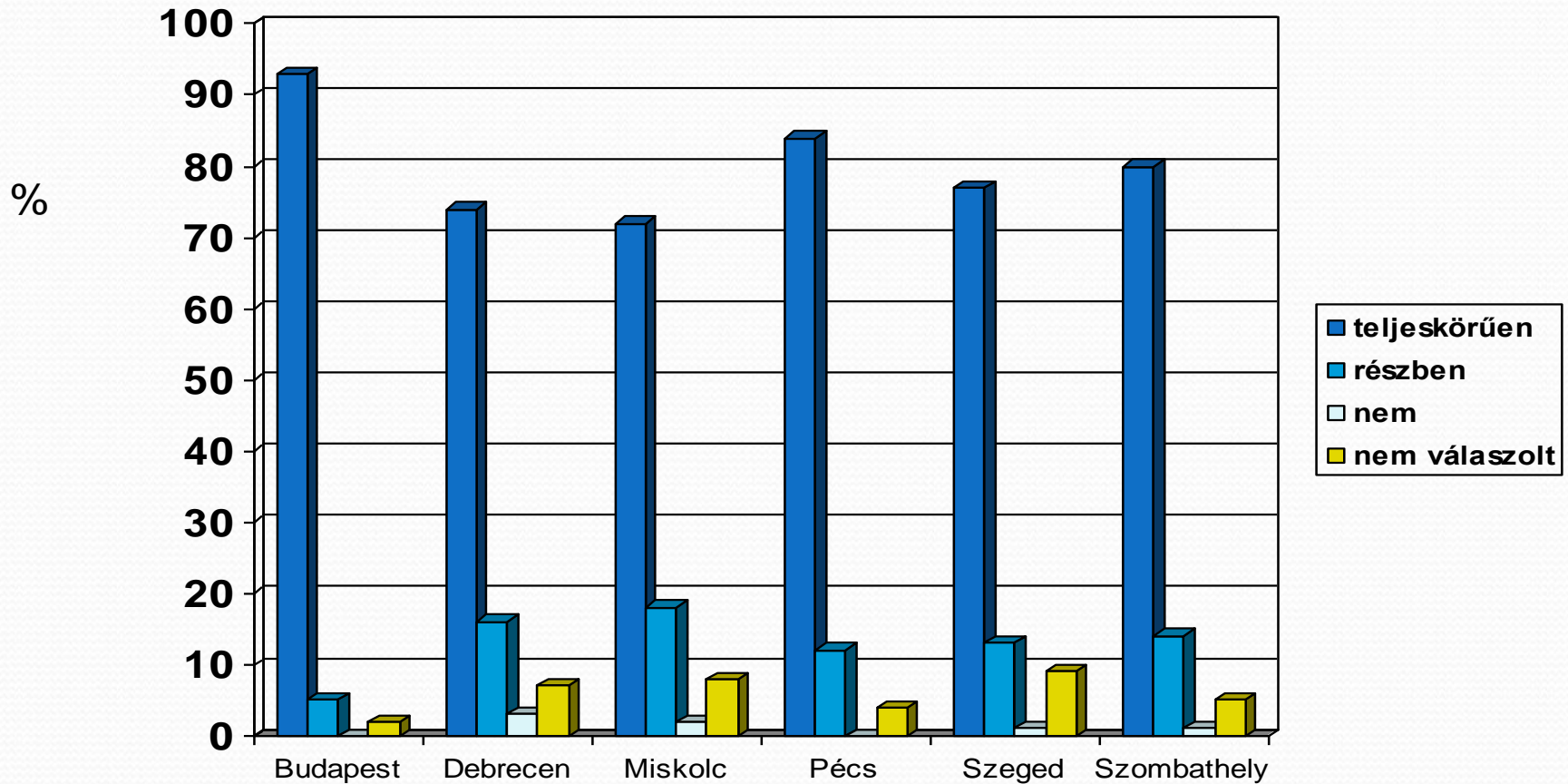
Mennyire elégedett az orvosi ellátással?



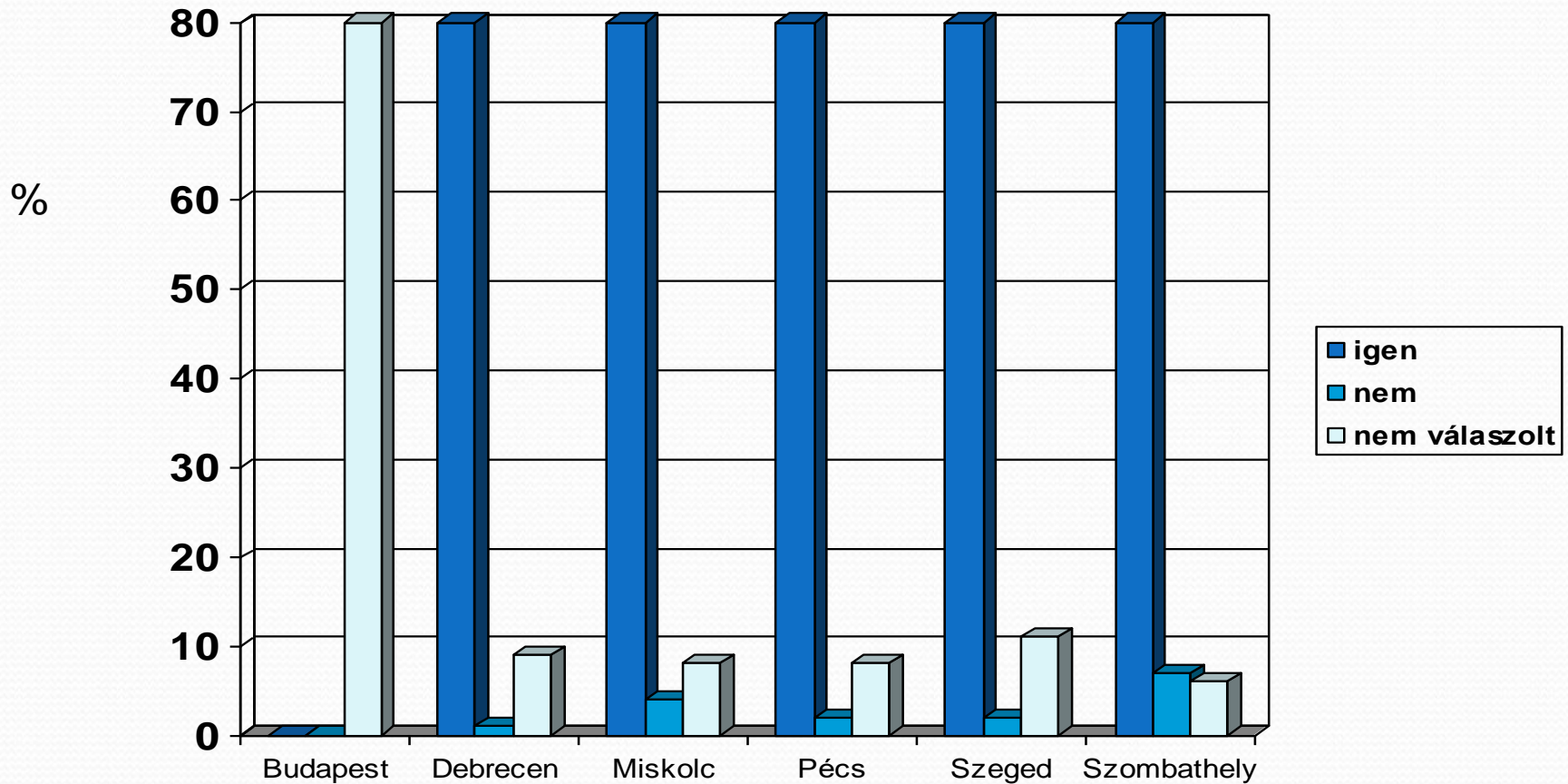
A vizsgálat közben, ill. az orvossal történő megbeszélés alatt volt-e zavaró körülmény?



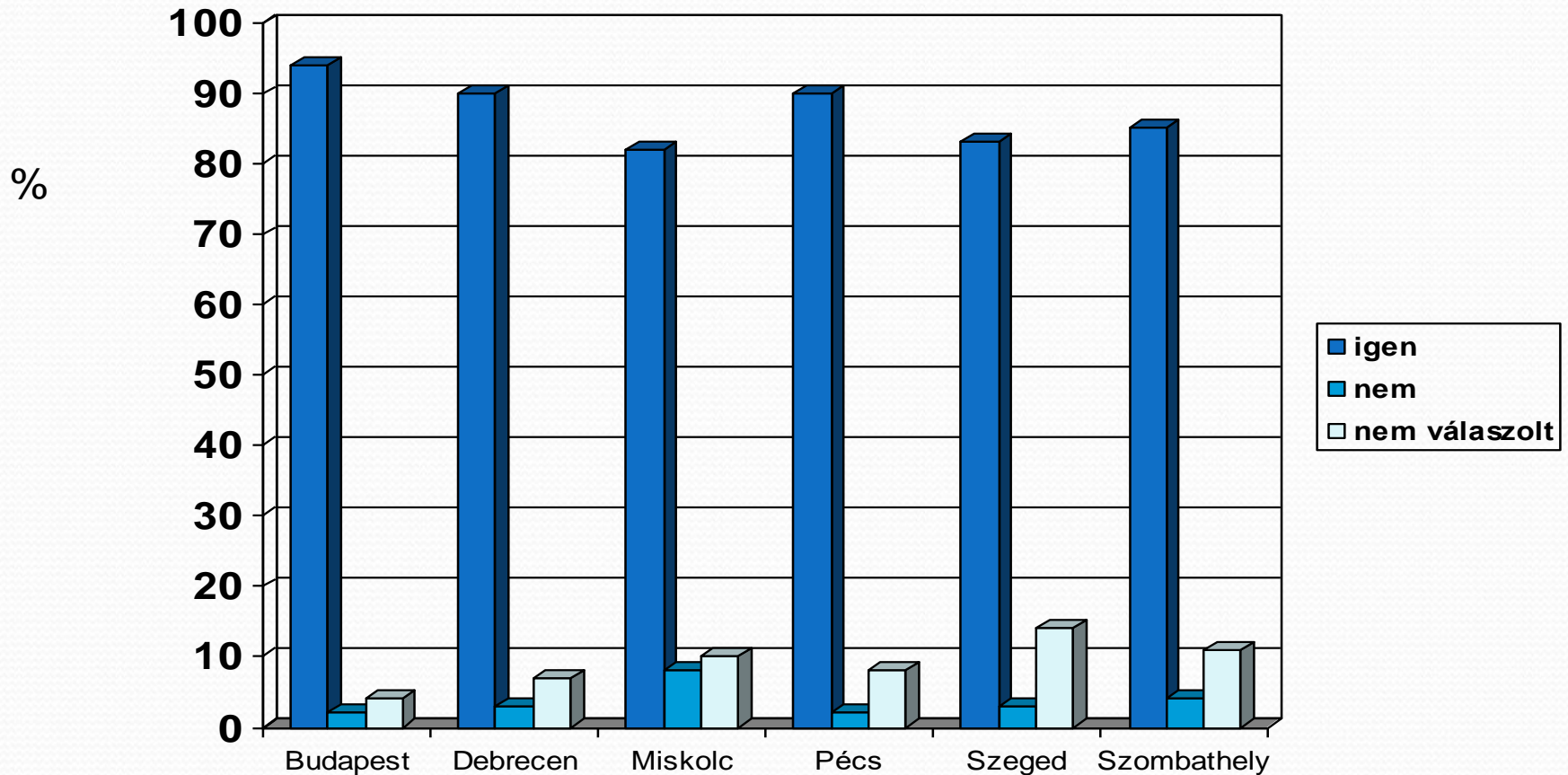
A vizsgálatot követően megfelelő tájékoztatást kapott az orvostól a betegségéről?



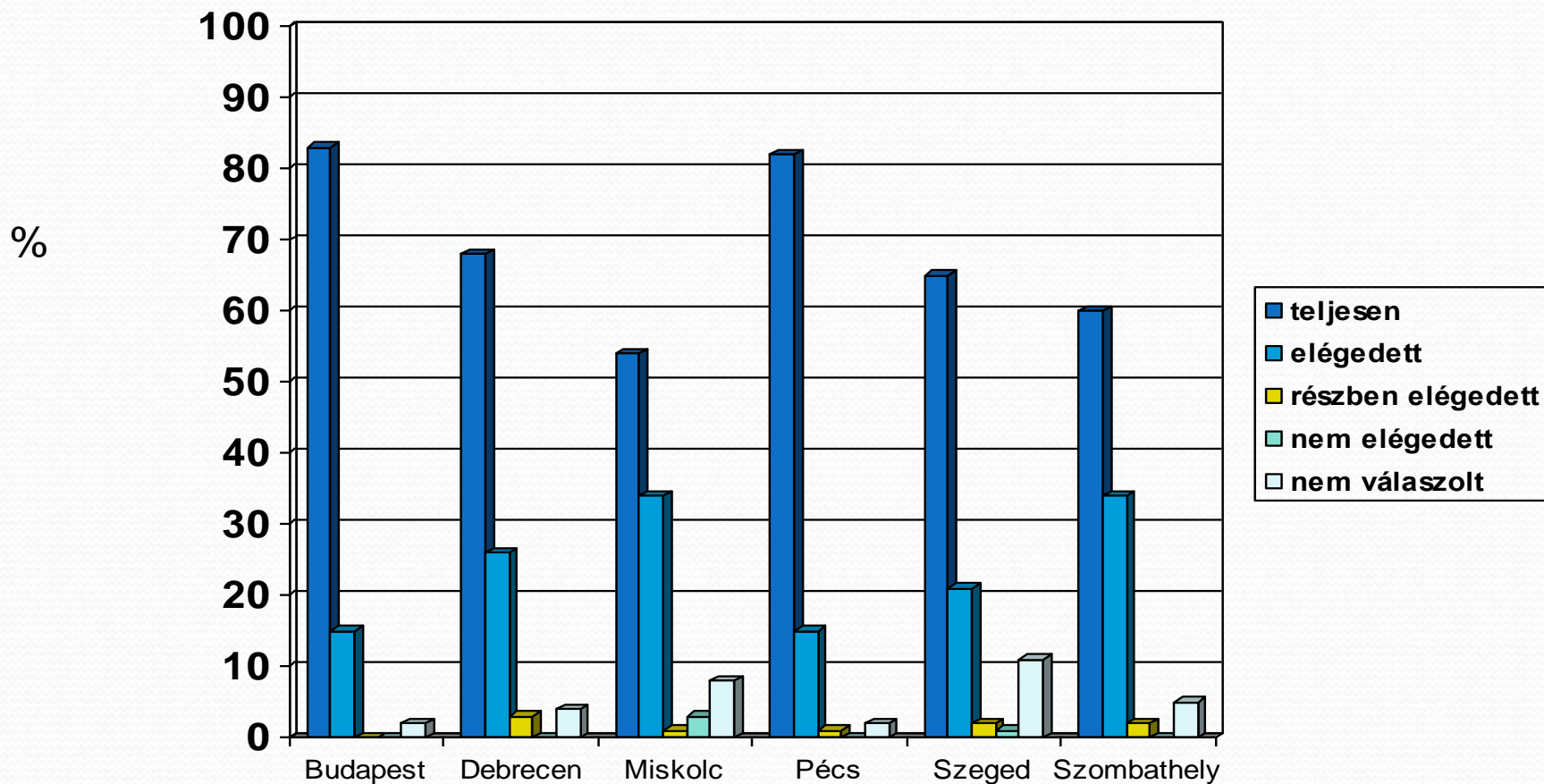
A vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt (ambuláns lap, lelet)?



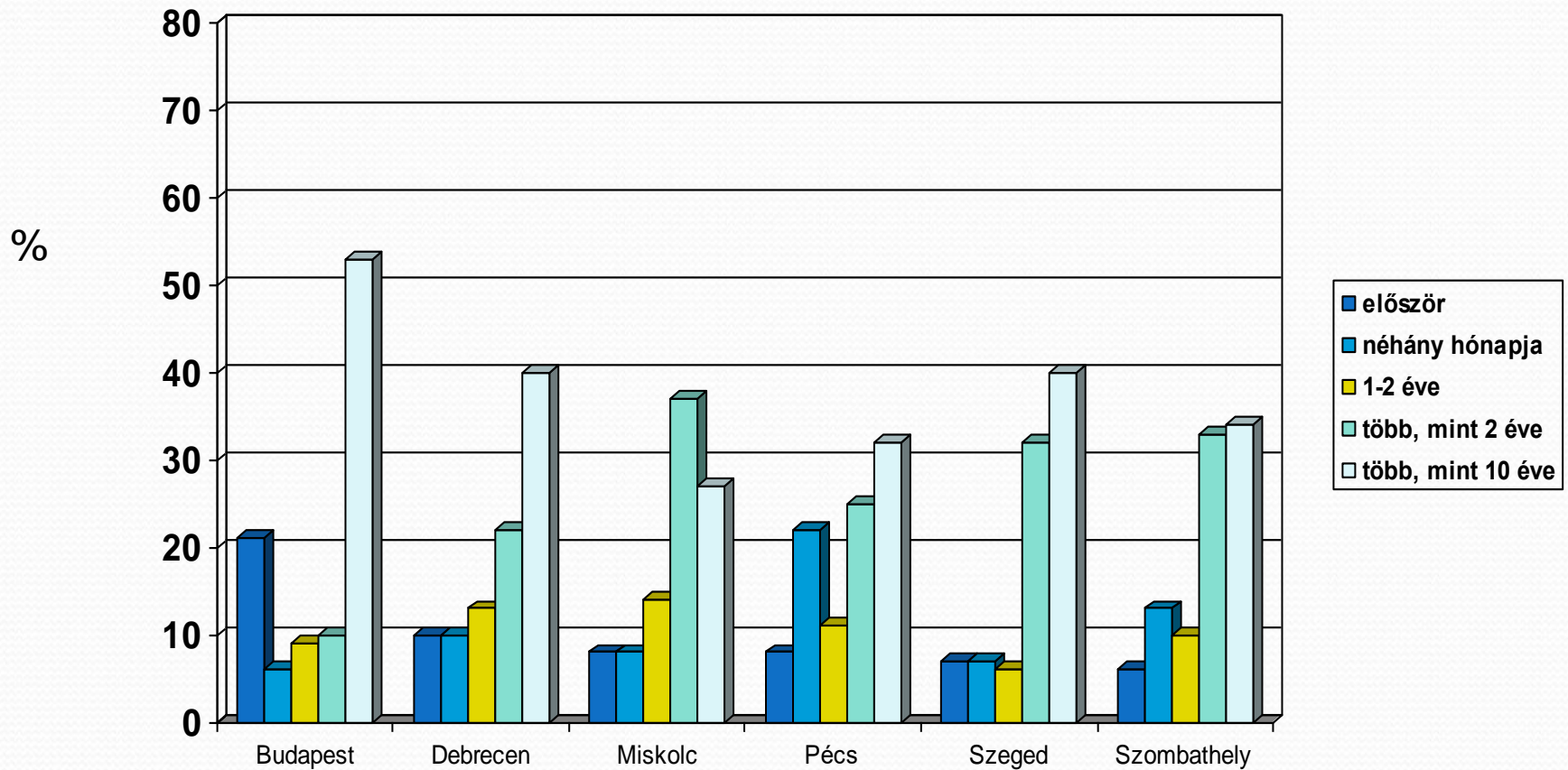
Elegendő információt tartalmazott-e az ambuláns lap, lelet az Ön számára?



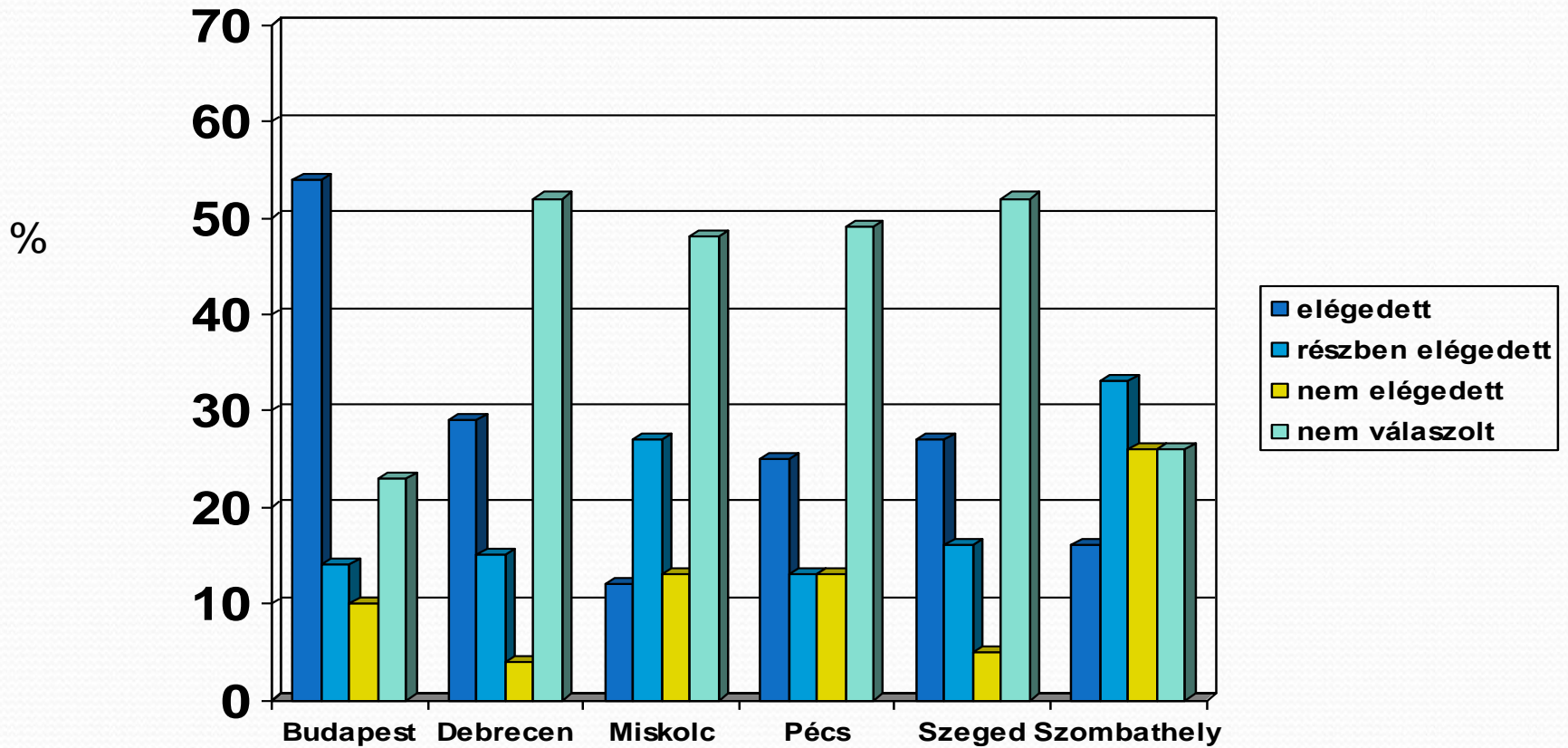
Mennyire elégedett az asszisztensekkel?



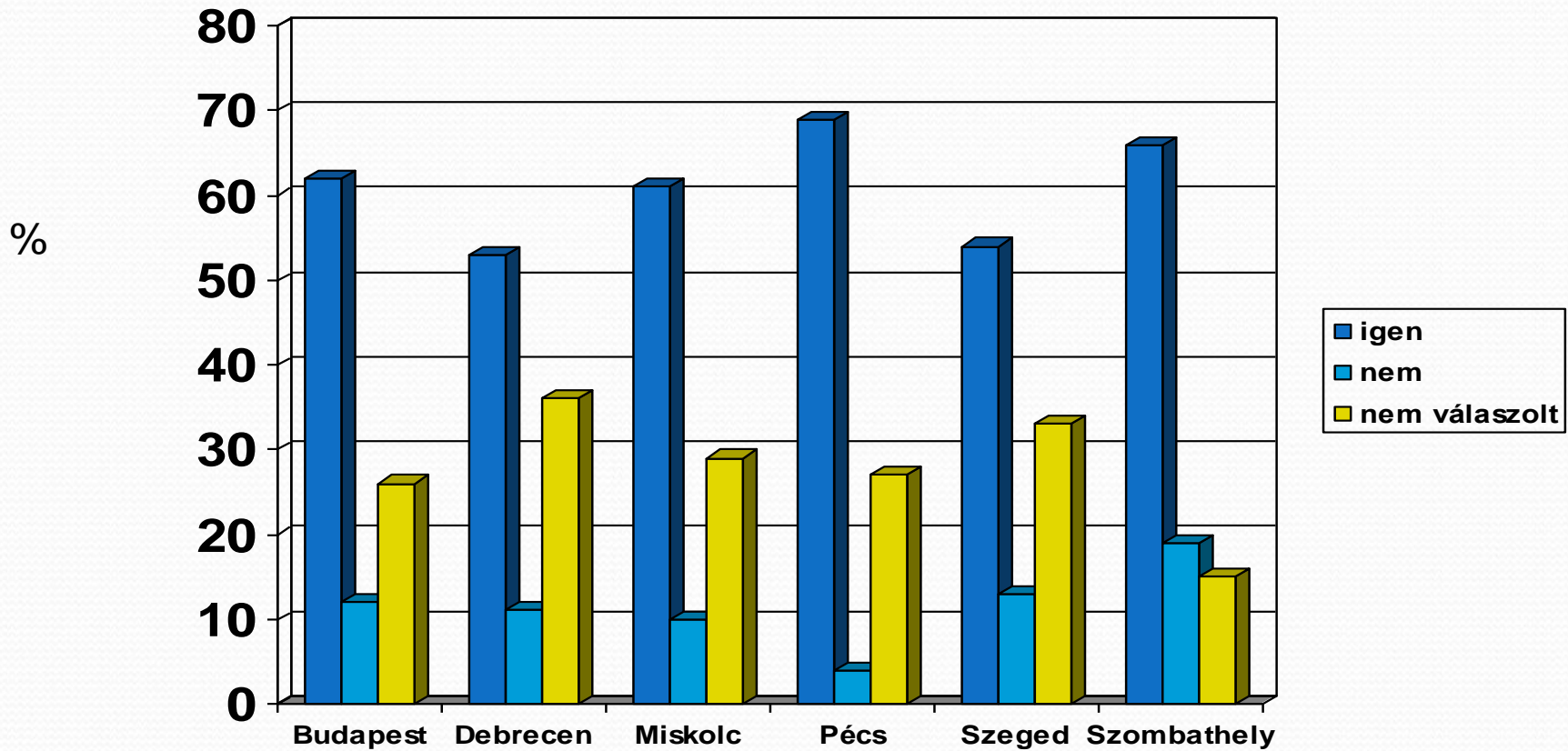
Mióta jár a rendelőintézetbe?



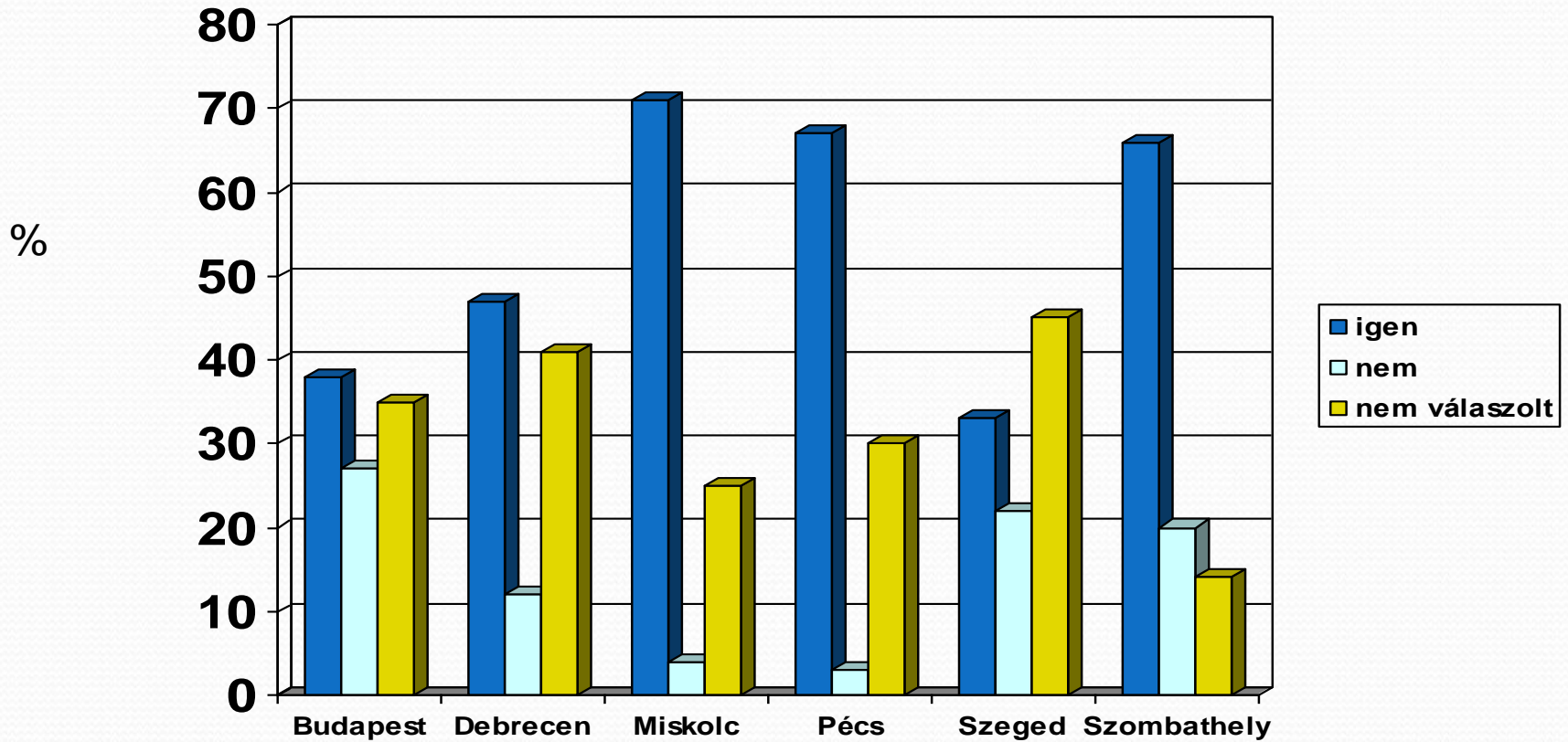
Mennyire elégedett a parkolási lehetőséggel?



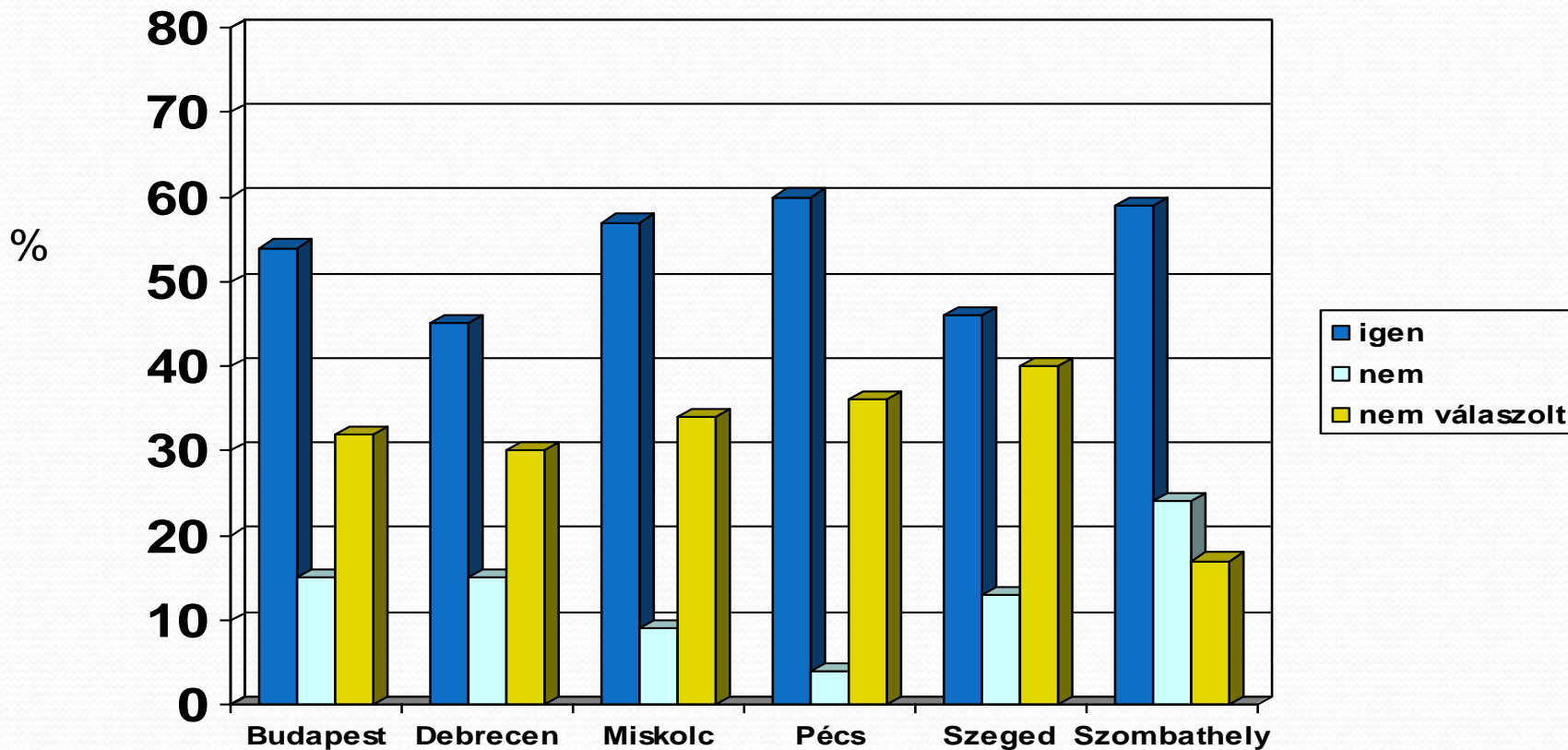
Tapasztalt-e javulást az ellátás színvonalában?



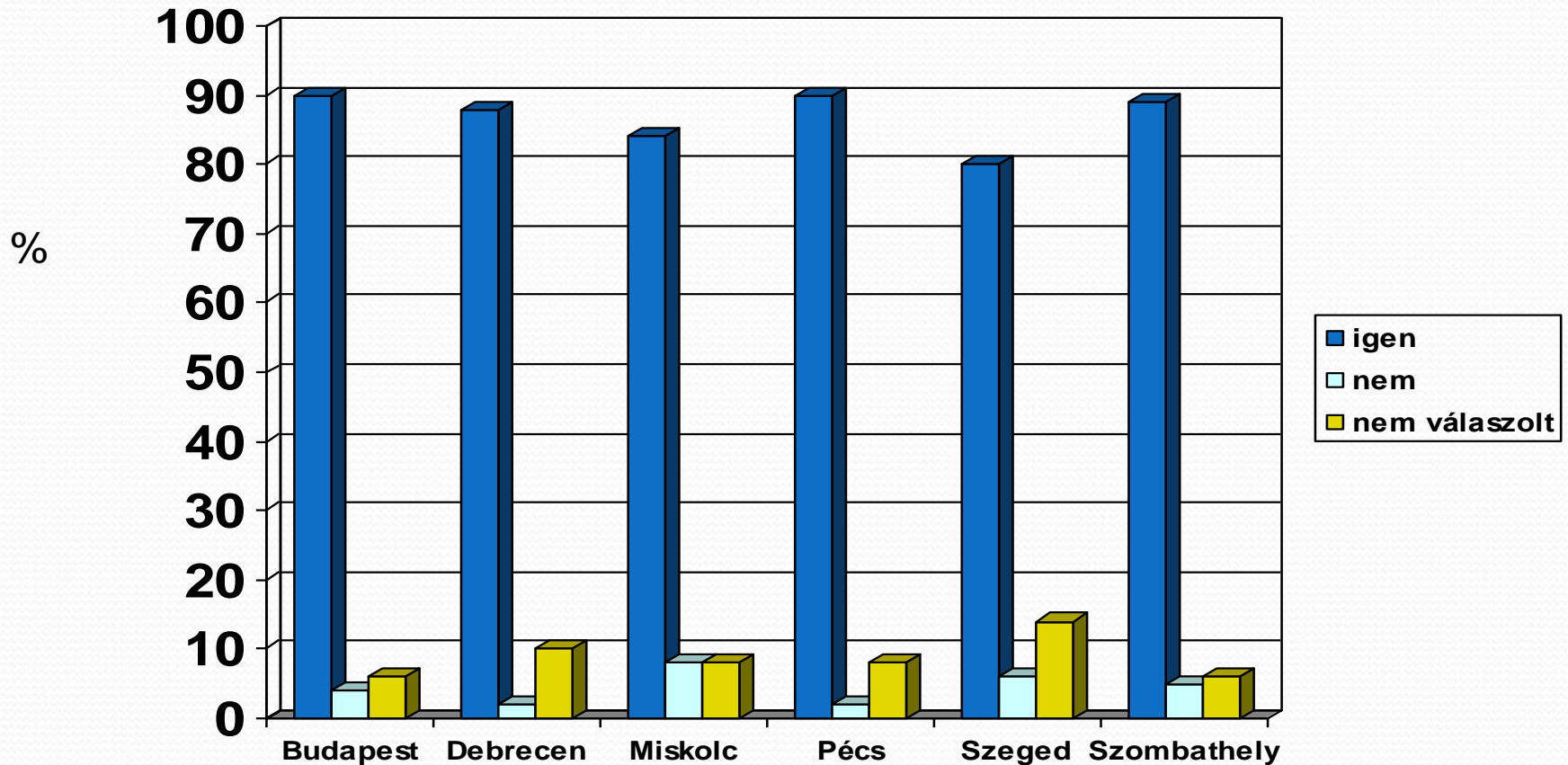
Tapasztalt-e javulást az épületen?



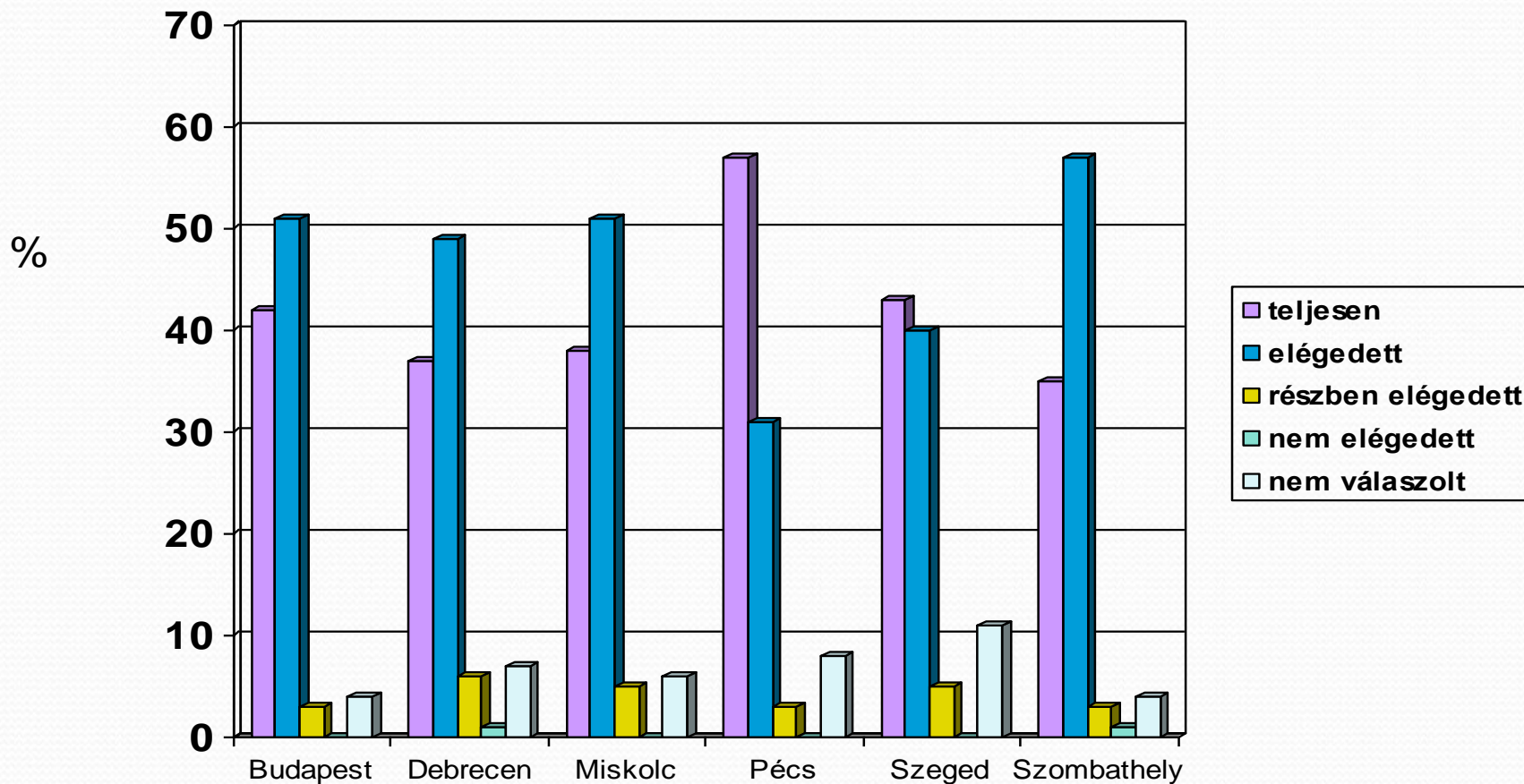
Tapasztalt-e javulást az ellátás szervezésében?



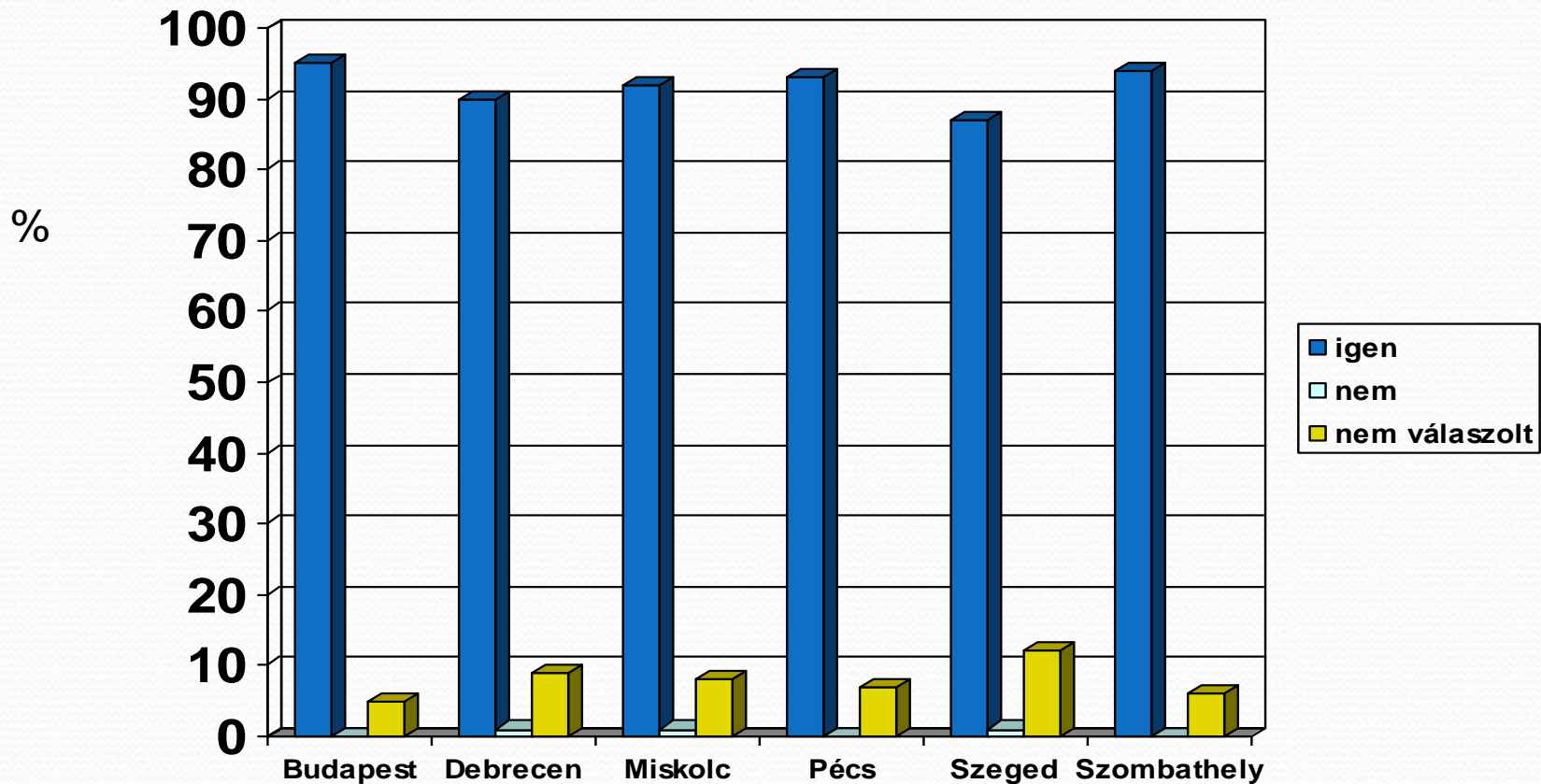
Elégedett-e a rendelési idők beosztásával?



Összességében elégedett-e a Rendelőintézettel?



Ajánlaná-e a Rendelőintézetünket?



Észrevételek, hiányosságok, javaslatok BUDAPEST

- a közelben ingyenes a parkolás
- több asszisztens kellene
- időnként sok a szakemberek munkája
- többet várok
- a várakozást csökkenteni kellene
- mobil telefont ne használhasson a beteg
- nagyon sok a várakozási idő laborban (ő nem vasutas)
- Ideggyógy. ellátással teljesen elégedett vagyok.
- időszerű lenne a női WC felújítása
- du. rendelés egyes osztályokon
- odm-re nem kaptam időpontot
- ekg leletre órákat kell várni
- az ajtók csapódnak
- a feljárt és a lépcsők korlátjának a megjavítása
- mosdóban a papírtörölköző hiánya
- wc-n a záruk cseréje
- gyalogátkelőhely hiánya
- egyesíteni kéne a számítógépes rendszert, nem kellene sorba állni a felvételinél
- labor leletért ne kelljen újra sorbaállni
- az egyik osztályon 1, 5 óra csúszást kifogásoltam és azt közölték, hogy nem kötelező ide jönni
- dr. Padányi főorvos viszonya a betegekhez, elismerést érdemel.
- ha nincs időpont, túl terheltség miatt sokat kell várni, az előjegyzést nem tartom minden esetben indokoltnak (gyerekrendelő)
- orvosok heti rendelése miatt nem lehet controllra visszajönni
- rövidebb vérvételi időpont + uh
- 9-en: köszönöm
- csak így tovább
- a jelenlegi ellátás színvonala maradjon így

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok DEBRECEN

- Idén kevés a szöveges megjegyzés, de az a néhány azt mutatja, hogy a dolgozók hozzáállásával, munkájával jelenleg is elégedettek.
- „Jobban szeretek ide járni, mint más egészségügyi intézetbe.”
- Az előjegyzési rendszer értékelésénél még mindig megoszlanak a vélemények! Sajnos előfordul az előjegyzési idő csuszása, ennek az oka változó, de a betegek megértéssel vannak. Az előjegyzés által megszűnt a tumultus, ami korábban volt, a várók nem zsúfoltak.
- A kérdőívek alapján szeretnének intézetünkben, ha működne gyógymasszőr, és örülnének, ha lenne ismét büfé. Sok cukorbeteg vidékről , éjgyomorra érkezik vizsgálatra .A felmérés alapján még hiányolják a délutáni rendeléseket, különösen örülnének, a fizioterápiának mivel a munkahelyekről nem szívesen hiányoznak.
- Igazi kritika ismét a WC-mosdó miatt volt, felújítás 2014. elején..

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok MISKOLC

- Több dolgozóból még mindig hiányzik az empátia készség és kedvesség.
- az étkezési lehetőség (büfé) biztosítását,
- a rokkant parkolási lehetőségek bővítését,
- az időpont kérés és az ellátás közötti idők csökkentését,
- több délutáni rendelést
- Egy táblára kiírni, hogy melyik rendelő beutaló köteles, melyikre csak időpont kell, vagy csak regisztráció, vagy egyik sem, így nem sorakoznának feleslegesen a betegek
- A hátsó bejárat fölé előtetőt javasolnak
- Egyik betegünk kifogásolta, hogy nem akarták fogadni, mert nem ide tartozik
- Női WC-től hiányolta a kéztörlőt, vagy kézszáritót egyik betegünk, és a szappantartók is rosszak- írja
- Több betegünk dicséri a rendelőt, a dolgozókat, további sikereket, jó egészséget kívánnak. „ Ez egy korrekt intézet, korrekt emberekkel, alkalmazottakkal”.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok PÉCS

- 3 beteg büfét, 1 beteg WC papírt a mellékhelyiségben, 1 beteg rövidebb előjegyzési időt, 1 beteg jobb tájékoztatást a recepción, 1 beteg mammographiás szűrést szeretne, 1 délutáni rendelést, 1 beteg háziorvosi szolgáltatást, vércukor, vérnyomásmérés lehetőségét hiányolta, 1 beteg az online időpontfoglalást hiányolta, 1 pedig melegben ivóvizet szeretne a folyosókra.
- 3 beteg teljes megelégedettségének adott hangot. A többiek nem hiányoltak semmit.
- 22.) 5 beteg jelezte, hogy kellemetlen élmény érte a rendelőben, de csak 2-en adtak erről írásos véleményt is, 1 beteg arról írt, hogy nem kap megfelelő tájékoztatást a gyógyszereiről, 1 beteg pedig hidegnek tartja a folyosót.
- 23.) 9 beteg írt elismerő sorokat a rendelőről, a szakorvosokról, az ellátásról. 2 beteg nem elégedett a várakozási idővel, hosszúnak tartja, 1 beteg hiányolja a mellékhelyiségekből a WC papírt, szappant, kéztörölőt, 1 beteg büfét szeretne, 1 beteg a vízívási lehetőséget hiányolja, 1 pedig a recepció elérhetőségére panaszkodott.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZEGED

- Idén a vérvétel hiánya, s a hosszas előjegyzés okozta a legtöbb problémát a betegeknek, fontos lenne a laborkeret lehetőség szerinti bővítése.
- Ezen kívül a legtöbb panasz a telefonos elérhetőségünkre érkezett, ezen a telefonközpont korszerűsítése, cseréje segíthetne.
- A rendelési idők pontos betartása, a csúszások elkerülése is javíthat a betegek elégedettségén.
- Racionalizált kontrollok, szükség szerint az órák növelése, vagy új orvosok alkalmazása rövidítheti a hosszú előjegyzéseket.
- Előjegyzett időpontra érkeztem a szemészetre, amire 1 hónapot vártam és akkor derült ki, hogy be sem lett jegyezve
- Az időpont ellenére nagyon sokat kell várni.
- A MÁV dolgozóit soron kívül kellene fogadniuk az intézetben hiszen, az ÖTA támogatást szerintem kapja a rendelő
- Egy kis korszerűsítés ráfér a „fizióra” és a gyógytorna helységére ugyanis a csempék repedeznek!
- Az előjegyzett időpontra történő betegek behívás pontos betartása fontos lenne.
- Szegedi viszonylatban a legjobb szakorvosi rendelő.

Észrevételek, hiányosságok, javaslatok

SZOMBATHELY

A nálunk megjelent betegek nagy része már visszatérő páciens a rendelőkben, ez mindenképpen jelzésértékű a számunkra, hiszen eszerint szívesen, szívesebben választják rendelőnket mint a kórházi intézményt.

- Parkolás
 - Rövidebb a várakozási idő
 - A szemészet túlterhelt
 - Az időpont nem mindenhol tartott
 - az asszisztens határozott a sorrendről
 - Nagyon szép az új szolgálati ruhájuk a betegfelvételen
 - Azért sok a beteg, mert sokan elégedettek minden részről
-
- Az orvosi ellátással, asszisztenciával való elégedettség ismételten alátámasztja a nálunk dolgozó humán erőforrás szintjét. Azonban az orvostól kapott tájékoztatást 17% ítélte részben, illetve nem megfelelőnek. Ennek okát mindenképpen szeretnénk kideríteni.
-
- A parkolási helyzet ezúttal is negatív tényezőként jelent meg: a betegek 59%-a nem elégedett ezzel. Javulás azonban csak a városrendezési terv keretében várható.