



**MH EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

MH EK Honvédkórház a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Kar Oktató Kórháza

# Betegelégedettségi vizsgálat értékelése 2016. év

Schandl Ildikó alezredes  
osztályvezető





**MH EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

MH EK Honvédkórház a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Kar Oktató Kórháza

## **2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat végrehajtása a Minőségfejlesztési és Irányítási Osztállyal együttműködve**

**Ideje:** 2016. június- augusztus

**Kiterjedt:** Honvédkórház betegellátó területeire (I, II, III. sz. Th.)

**Módja:** önkéntes, anonim, zárt és nyitott kérdéseket tartalmazó kérdőívek  
(elektronikusan is elérhetőek voltak)

**Kitöltött kérdőívek száma:**

**2016-ban, 2015-ben**

Járóbeteg Szakrendelő Intézet :

287 db

184 db

SBO:

122 db

55 db

KRDO:

96 db

225 db

Aktív Fekvőbeteg Osztályok:

514 db

496 db

Rehabilitációs Fekvőbeteg Osztályok:

24 db

26 db

Hozzá tartozói:

45 db

44 db

**Összesen:**

**1088 db**

**1030 db**



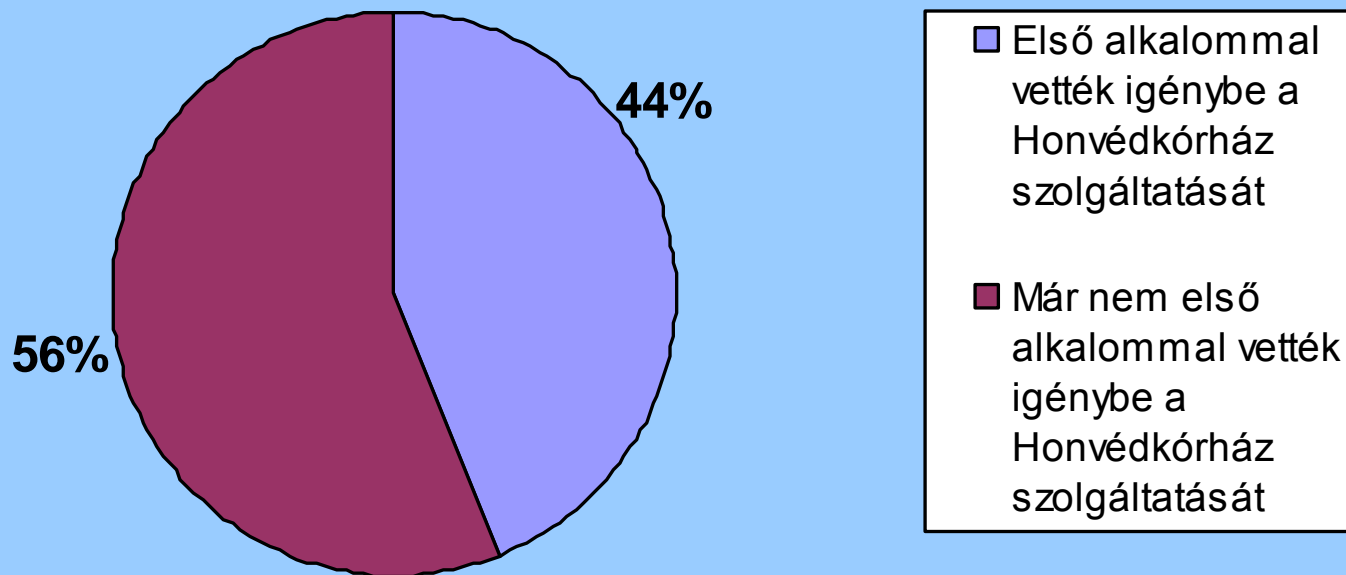


## Kérdőívek kitöltési módja

<b>Kitöltött Kérdőívek</b>	<b>Elektronikusan</b>	<b>Osztályokon kiadottan</b>	<b>Összesen</b>
Járóbeteg ellátás	150	137	<b>287</b>
SBO	106	16	<b>122</b>
Diagnosztika	23	73	<b>96</b>
Aktív Fekvőbetegellátás	113	401	<b>514</b>
Rehabilitáció	1	23	<b>24</b>
Hozzá tartozói	26	19	<b>45</b>
<b>Összesen</b>	<b>419</b>	<b>669</b>	<b>1088</b>

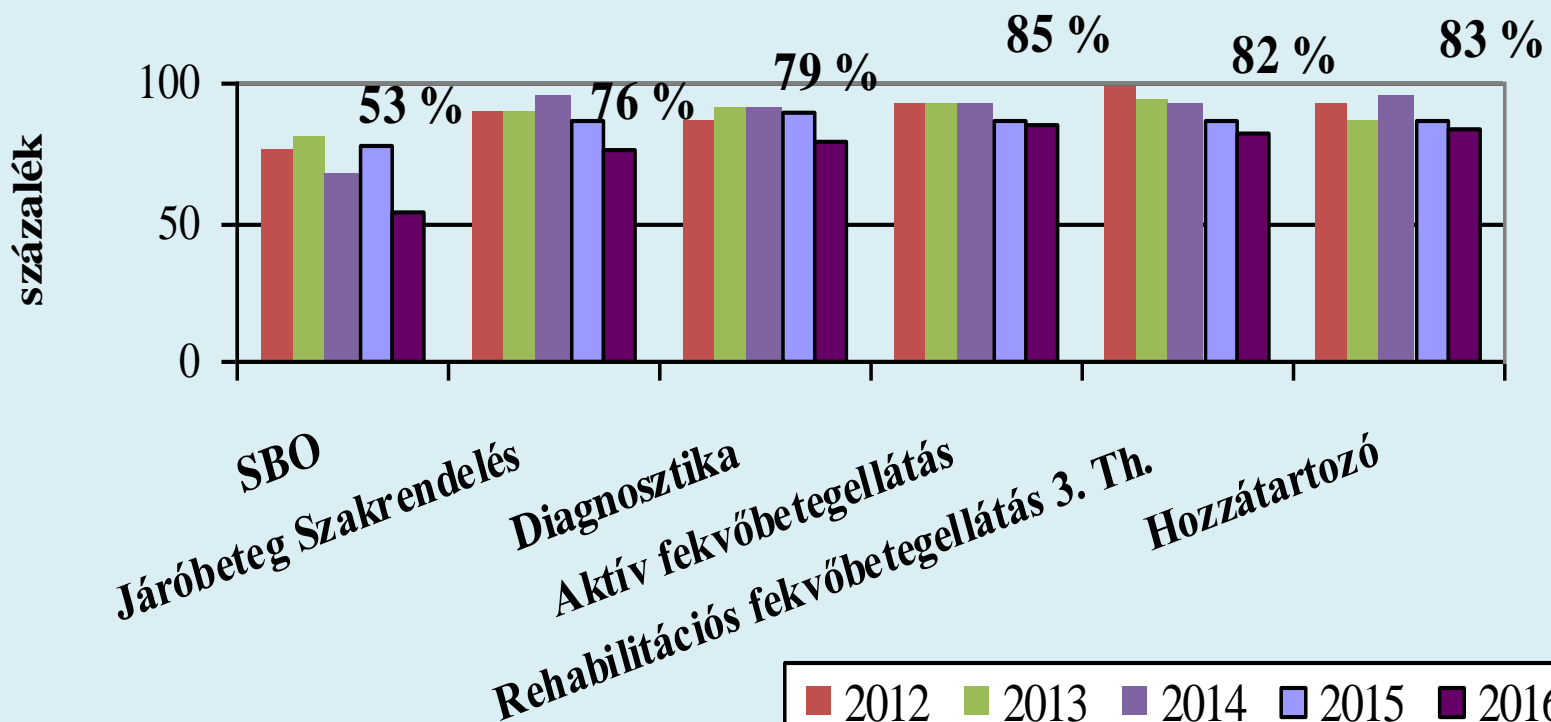


# Az ellátást kérők megoszlása



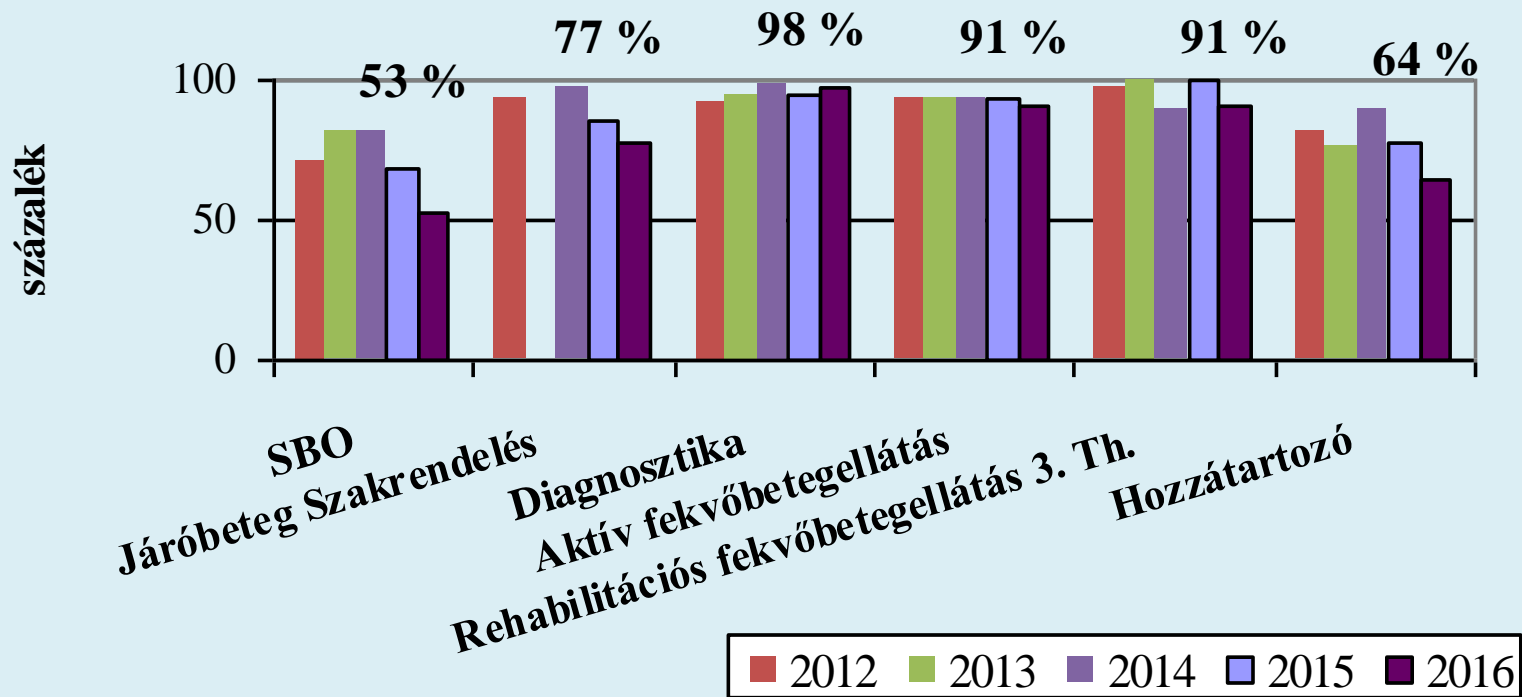


## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat Orvosi és szakdolgozói tájékoztatás



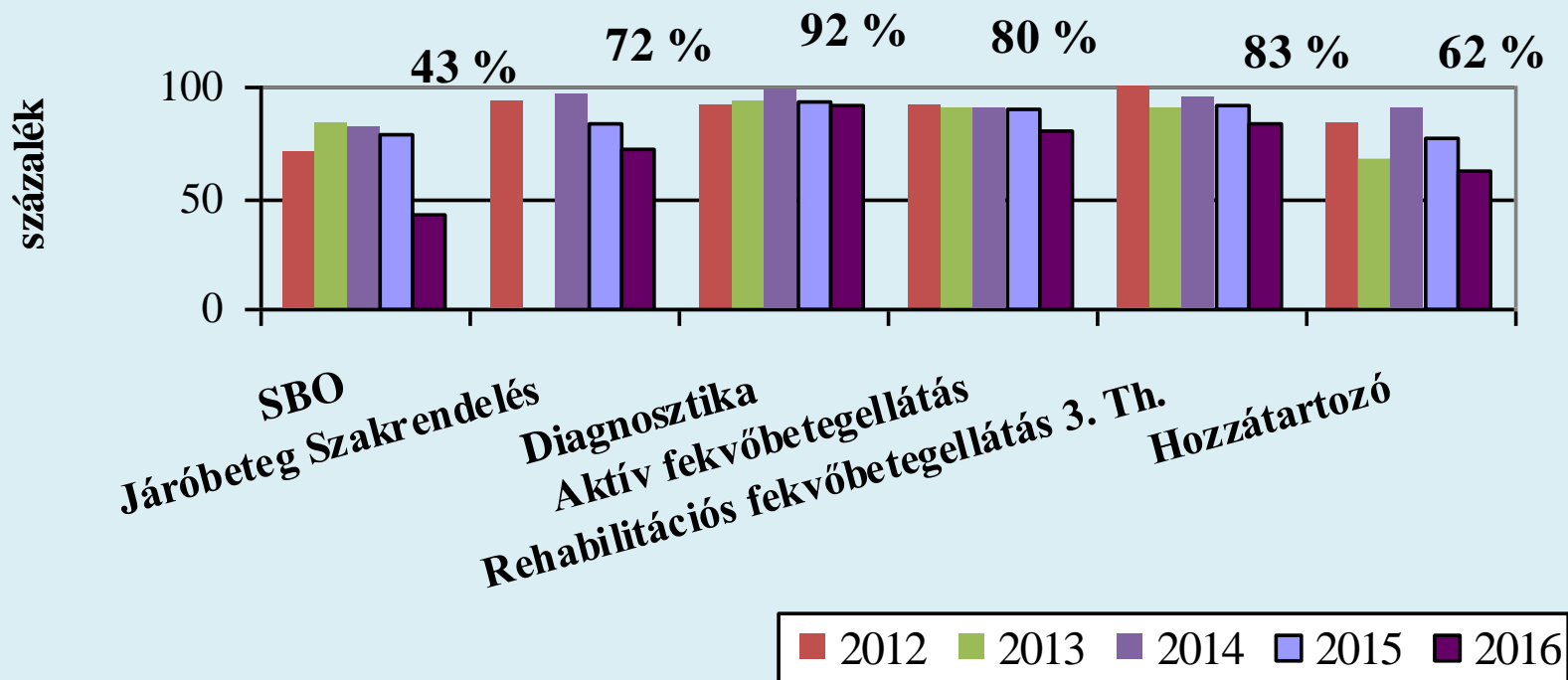


## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat Elégedettség az orvosok munkájával



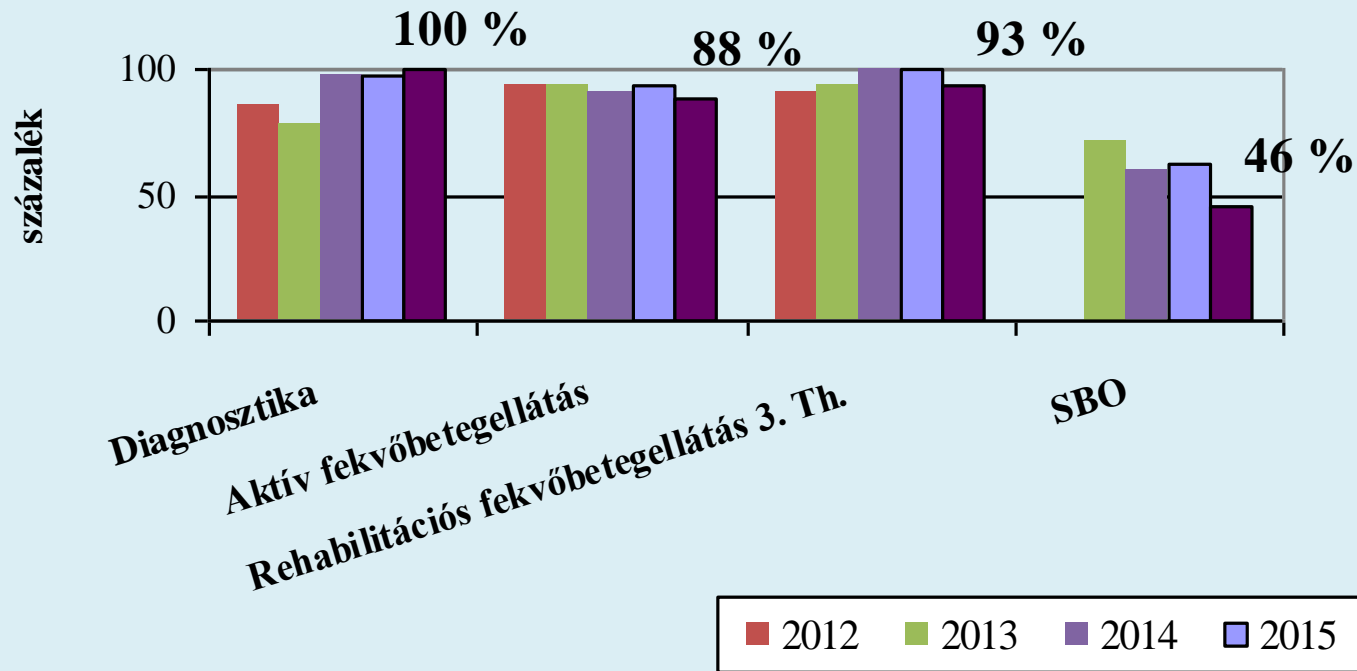


## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat Elégedettség a szakdolgozók munkájával





## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat Elégedettség a betegszállítók munkájával



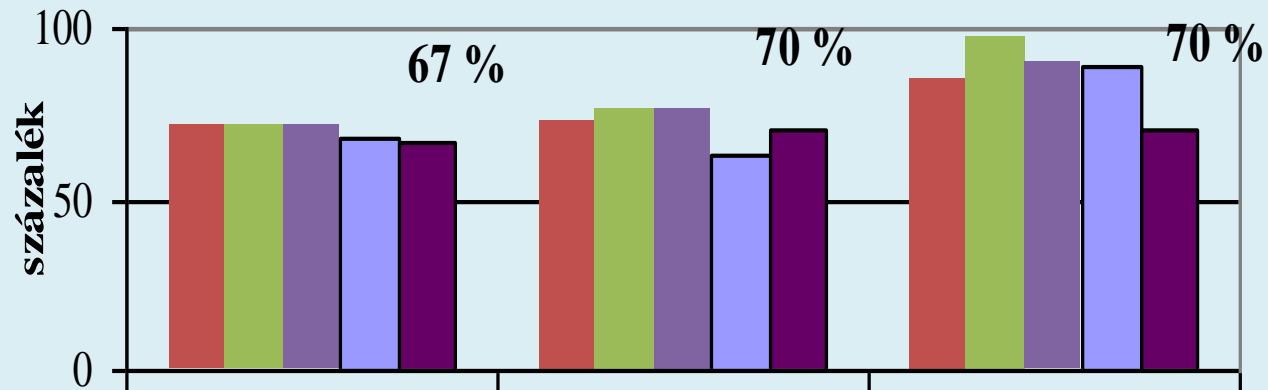




**MH EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

MH EK Honvédkórház a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Kar Oktató Kórháza

## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat Élelmezés



*Aktív fekvőbetegellátás*

*Rehabilitációs fekvőbetegellátás 3. Th.*

*Hozzá tartozó*

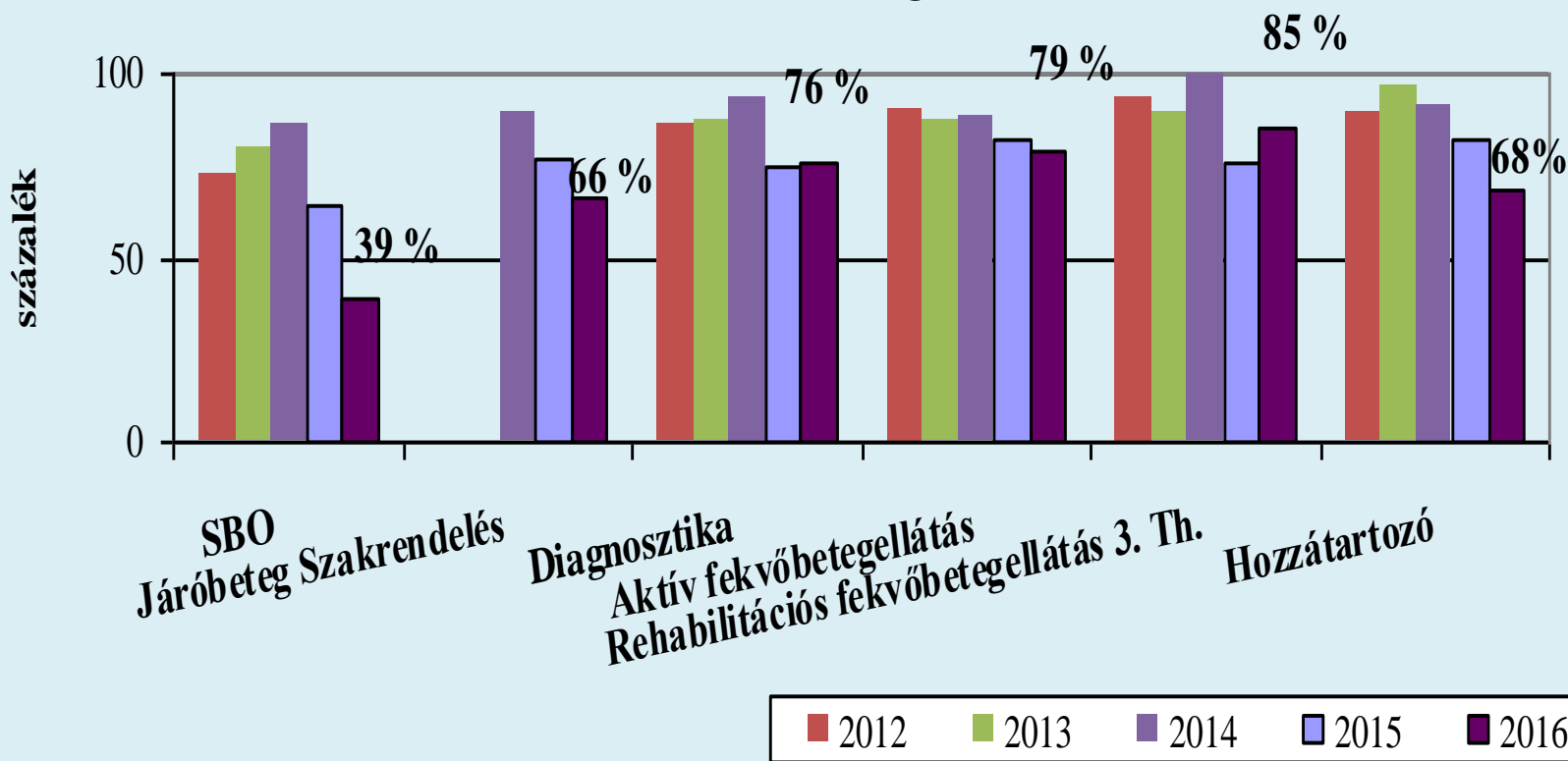
2012 2013 2014 2015 2016





## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat

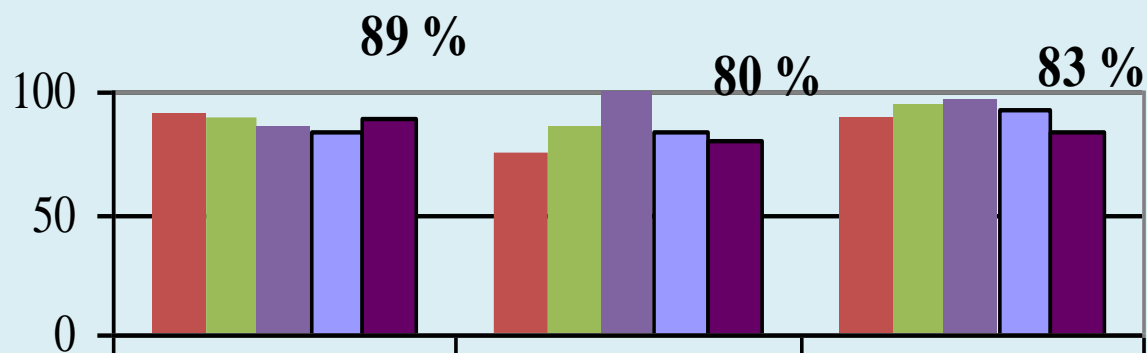
### Tisztaság





## 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat Ágynemű tisztasága

százalék



Aktív fekvőbetegellátás

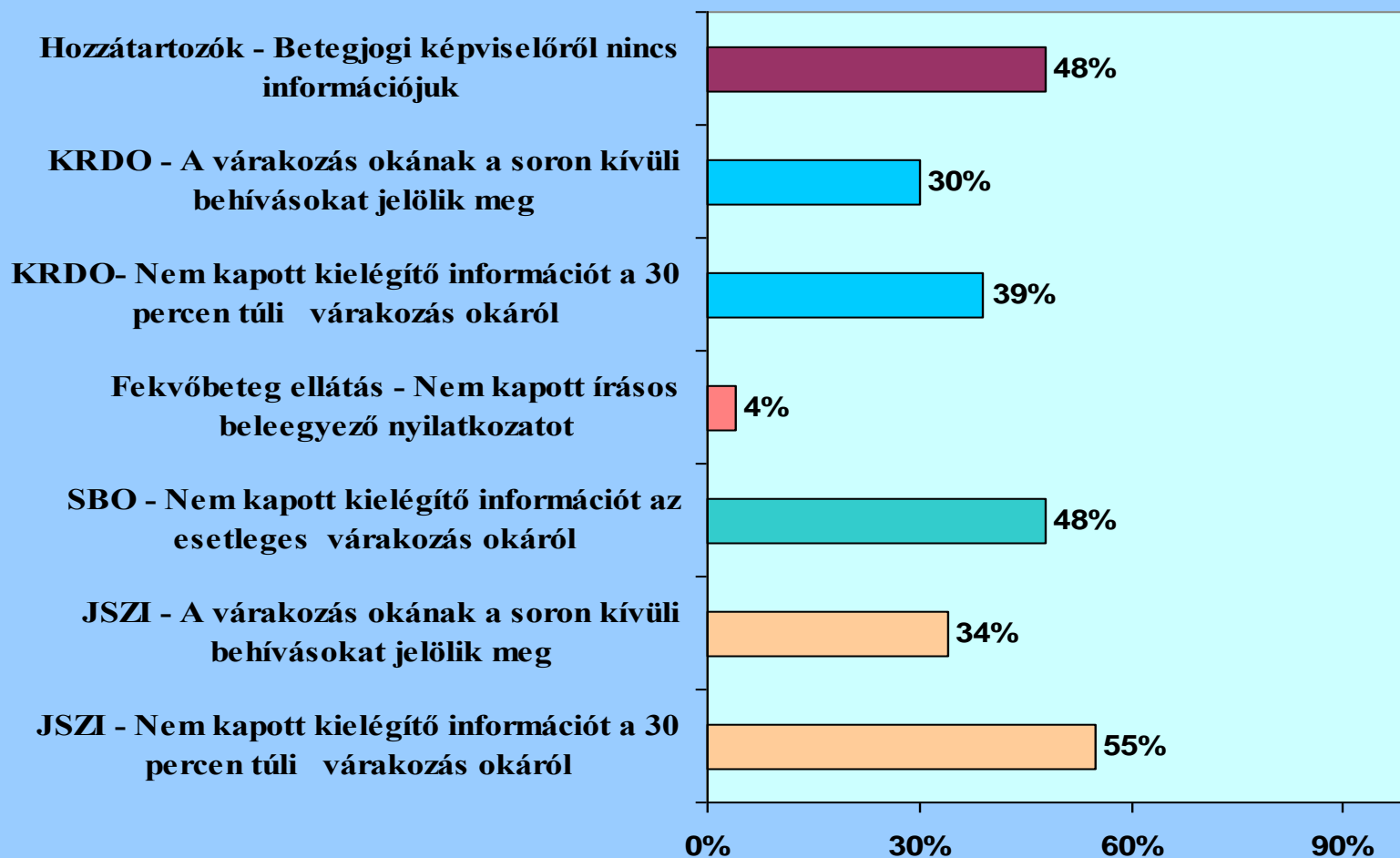
Rehabilitációs fekvőbetegellátás 3. Th.

Hozzá tartozó



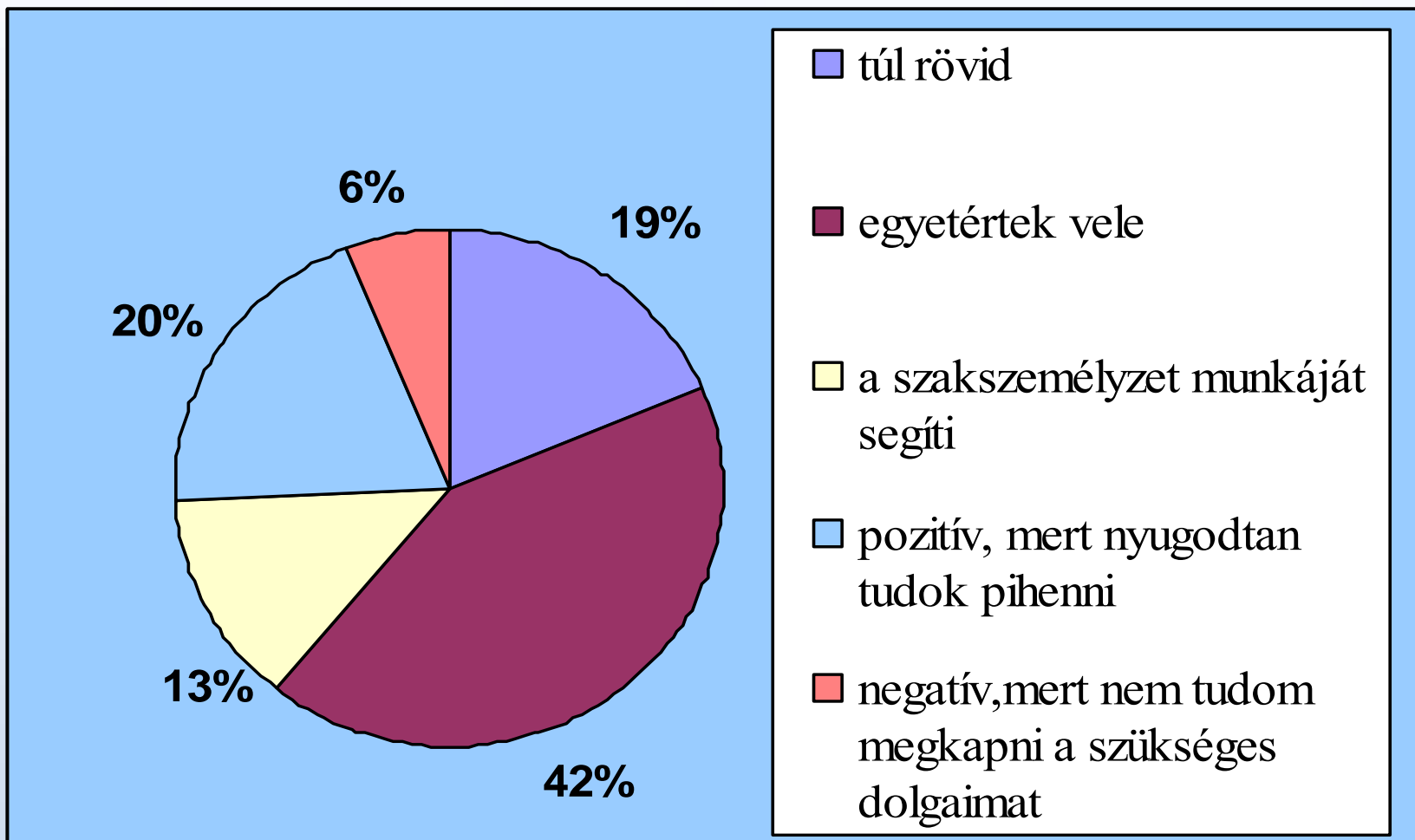


## Kiemelt hibák - Ellátóterületenként





# Mi a véleménye a látogatási idő korlátozásáról?

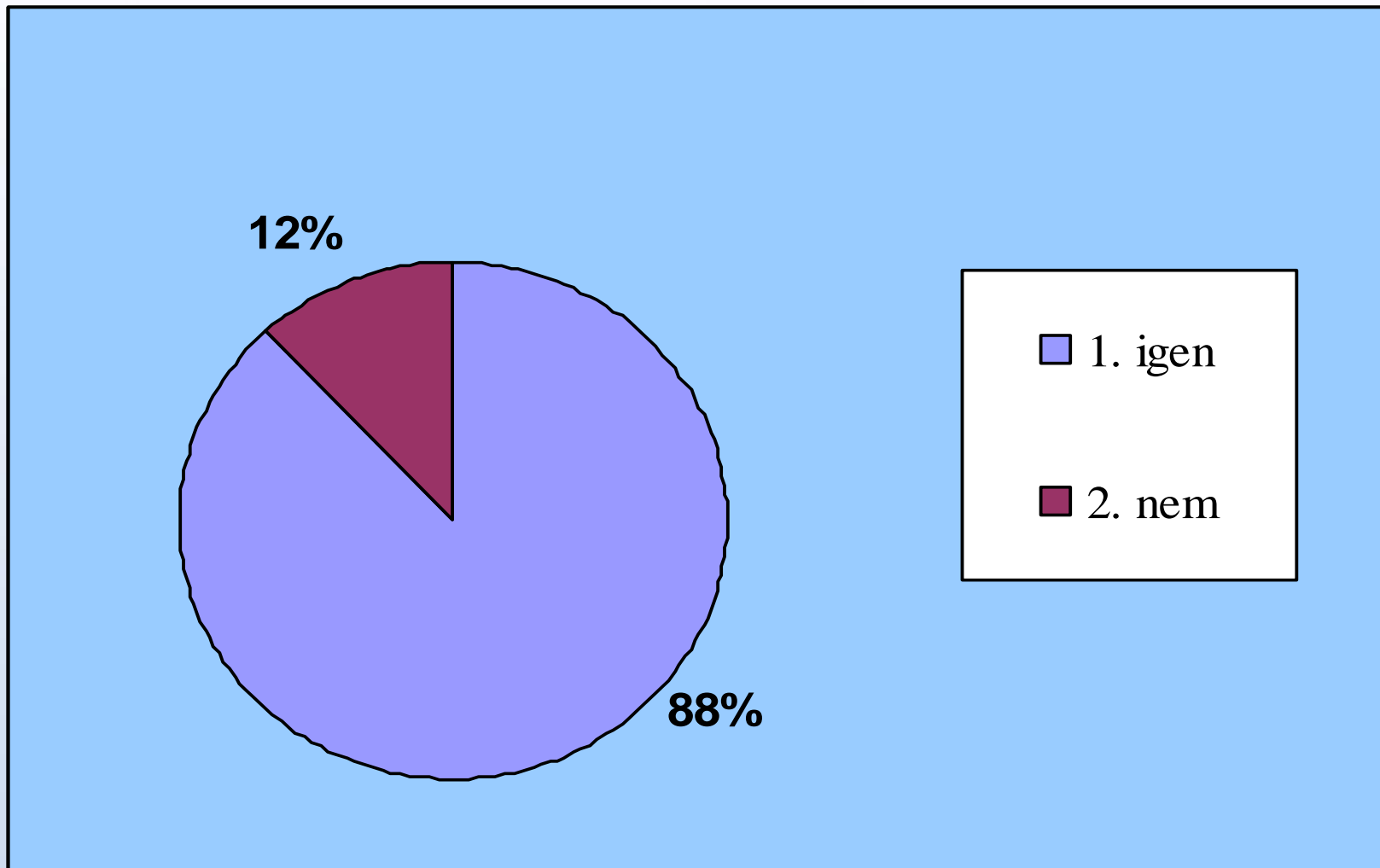




**MH EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

MH EK Honvédkórház a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Kar Oktató Kórháza

# Választaná-e ismét a Honvédkórházat?

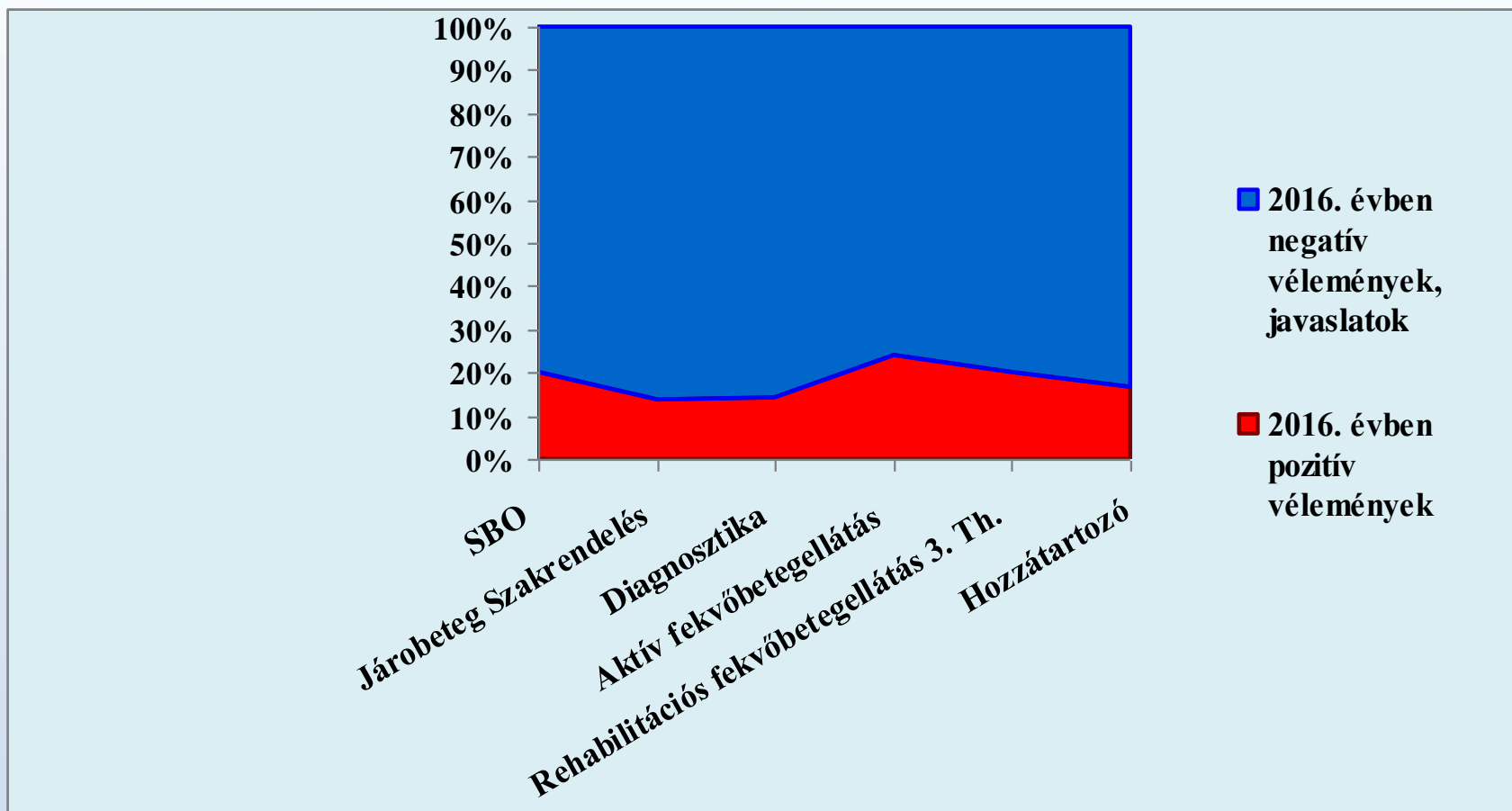




**MH EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

MH EK Honvédkórház a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Kar Oktató Kórháza

# Pozitív és negatív vélemények megoszlása





## Néhány negatív észrevétel(1)

„Nagyobb létszámú ápoló személyzetre lenne szükségük, ami kevesebb leterheltséget, több mosolyt, biztató szót eredményezne részükről. Az utóbbiakra ebben a kiszolgáltatott helyzetben nagyon nagy szükségünk van.”

„Fiatal kezdő szakemberek, orvosok, mentálhigiénés felkészülése a beteg emberekkel való foglalkozása figyelmet igényelne. Szerénység, Tiszteletet, Együttérzés. Átismételendő fogalmak.”

„Az SBO-ra bekerülve péntek estétől vasárnap délig, amíg osztályra fel nem kerültem, sem enni, sem inni nem kaptam. Meg sem kérdezték, hogy esetleg szomjas vagy éhes vagyok-e, hozzátartozóimnak pedig azt a tájékoztatást adták, hogy semmit nem hozhatnak oda be, mert ők ellátnak étellel-teával stb. ...





## Néhány negatív észrevétel(2)

„Telefonon nehezen elérhető az előjegyzés, a hangnem lekezelő; ingyenesen hívható zöldszám az időpont foglaláshoz”

„Az időpontfoglalás telefonon majdnem lehetetlen. Lemondani pedig tényleg nagy kitartást, időt, igényel. ”

„Az étkezésnél a leves mindennap ugyan az. Változatos leveseknek jobban örülnék minden nap csak zöldségleves van”

„A takarítókat felül kellene vizsgálni. WC-fürdő tisztaság elsősorban”



## Néhány negatív észrevétel (3)

„Látogatási idő növelése, különösen mozgássérült beteg esetén, mert nem tudom magam ellátni. Szakszemélyzet kevés, ezért szükség lenne legalább 1 családtag hosszabb idejű segítségére a kórházban...”

„...a látogatási idő korlátozása következtében a földszinten lévő biztonsági örök némelyike olyan hangnemet enged meg magának, ami véleményünk szerint elfogadhatatlan. Érthető, hogy nekik kell felügyelni a látogatási idő betartását, de lehetne ezt a hozzátartozókkal normális hangon is közölni, mert a nagyrészüket biztosan úgy is megértené és tudomásul venné.”

„A várórész műbőr székei lyukasak.”

„mosdóban wc papír, törölő, folyékony szappan hiányzik”



## Néhány pozitív észrevétel(1)

„Nagyon sokat köszönhetek az orvosoknak és a Nővéreknek. Isten áldását kívánom mindnyájukra.”

„Én nagyon elégedett vagyok Ha ez marad a színvonal akkor nem lehet probléma.”

„Tisztelt kórház vezetőség! Az önök kórháza szakmaiság szempontjából és a betegekkel való bánásmódból kitűnően vizsgázott. Minden kórház számára legyen ez példaértékű, részolgáltak a régi jó hírnevük megőrzésére. Így a hosszú évek távlatából engem is egy kis jó érzéssel tölt el, hogy katonaidőm letöltése alatt itt dolgozhattam a kórházuknál. Gratulálok az önök által elért eredményekhez és további sikereket kívánok a kórház összes dolgozójának és szakmai vezetőjének.”

„A nővéreknek prémiumot adnék.”





## Néhány pozitív észrevétel(2)

„Örülök, hogy a Honvédség vigyázz a betegeire öreg korukban is!”

„ Minden tisztelem az SBO-n dolgozóké. Mindenkiel udvariasak voltak, annak ellenére, hogy elképesztően sok volt a beteg.”

„A személyzet szakmailag és emberiségben, kedvességben, jókedvben páratlan. Nagyon hálás vagyok minden egyes tagjának.”

„Az ápolószemélyzet (nővérek,szülésznők) munkájával,hozzaállásával, emberséges viselkedésével messzemenőleg meg voltam elégedve. ...úgy éreztem ebben a kórházban, ezen az osztályban biztonságban és a legjobb kezekben vagyok.”





## További feladatok:

- Intézeti szinten fő feladat a betegellátás területén nyújtott szolgáltatások állandó javítása, az ellátás terület minden szintjén és minden érintett munkatárs bevonásával.
- A negatív észrevételek mutatják a javítási feladatokat!  
A „HIBA” érték javítása csapatmunka – egyéni, osztályos és intézeti együttműködéssel.
- Osztályvezetői hatáskörben a szükséges javító intézkedések meghozatala javasolt az optimális megoldások megtalálásával, és/vagy javaslattétel az előljáró felé.
- Visszaellenőrzés





## **Konklúzió:**

A 2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat eredménye összességében pozitív.

Az eredményesség növelése érdekében központi feladat kell legyen:

- a betegelégedettség javítása (beteg és hozzátartozó),
- az egyéni szerepvállalás(team - csapatmunka),
- a megfelelő kommunikáció,
- és a vezetői támogatottság.



**MH EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

MH EK Honvédkórház a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Kar Oktató Kórháza

**Köszönöm figyelmüket!**

Budapest, 2016.11.18.

ISO 9001; MSZ EN 15224; ISO 14001 (HÉMORI, HRI, BKRI)

