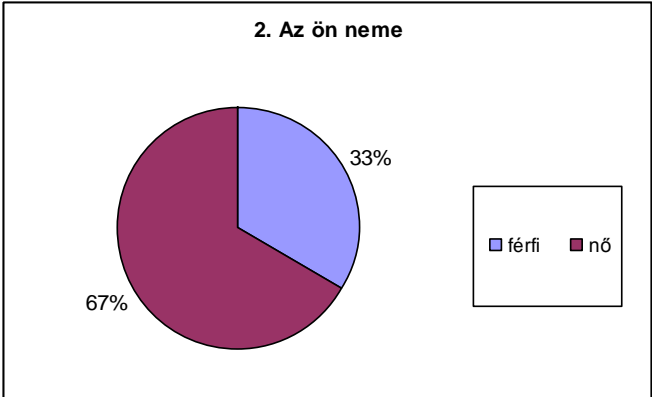
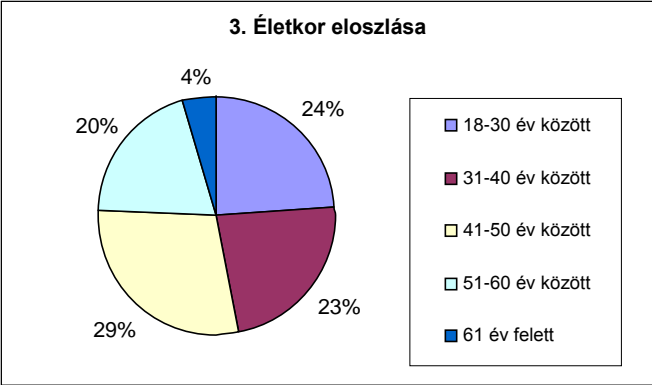
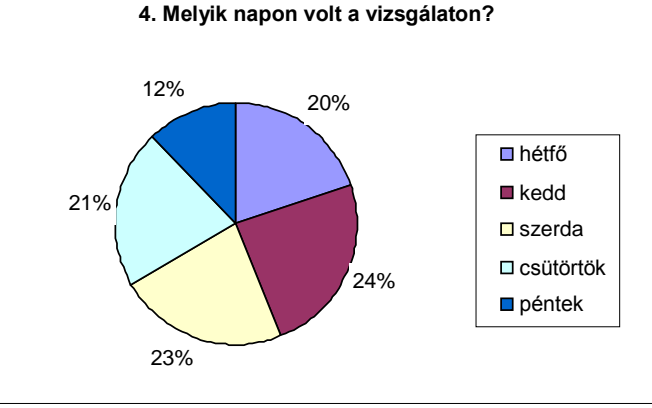
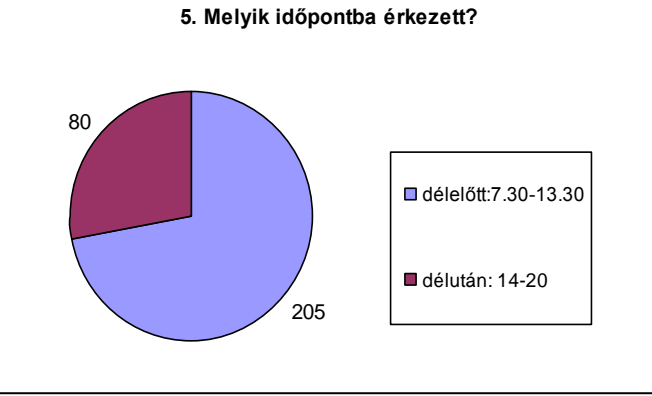
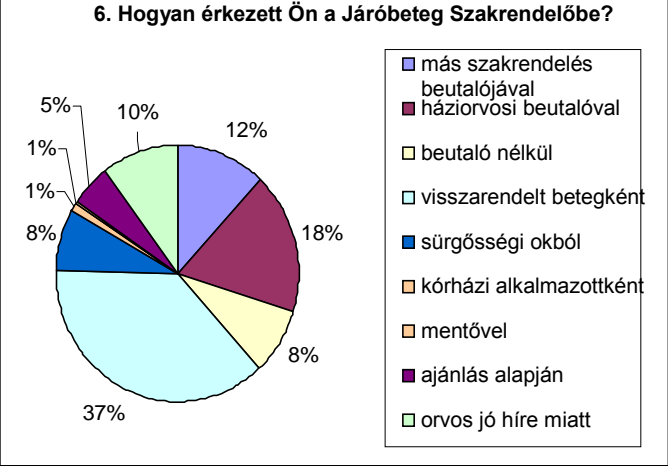
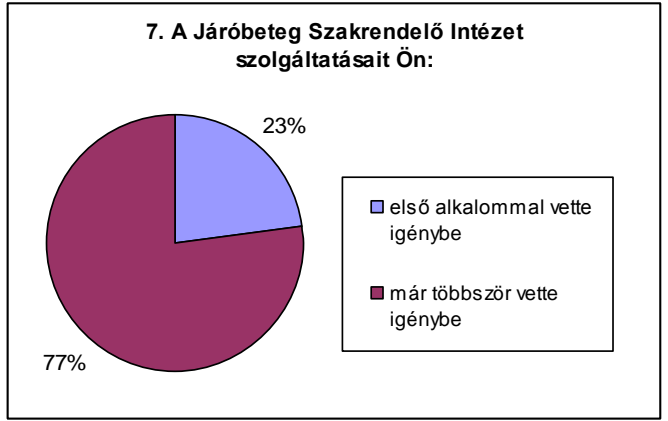
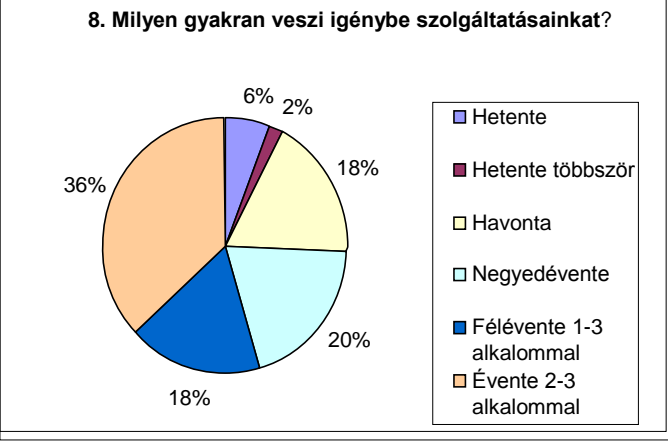
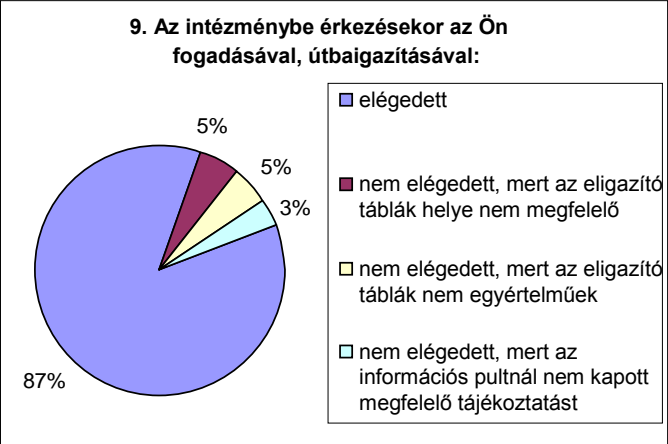


**2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat
Járóbeteg Szakrendelő Intézet
(feldolgozott kérdőívek száma: 287 db)**

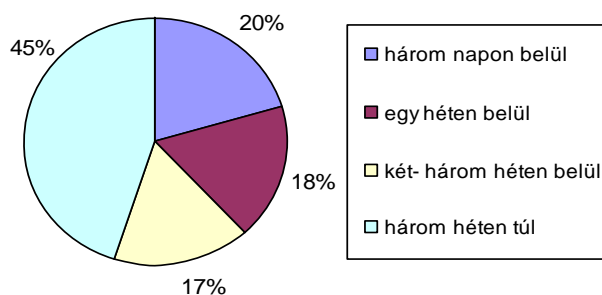
Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés										
		2015-ben 184 db kérdőív, 2016-ban 287 db. kérdőív került kiértékelésre										
<p>2. Az Ön neme</p> <table border="1" data-bbox="121 533 411 600"> <tr> <td>1. férfi</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>2. nő</td> <td>189</td> </tr> </table>	1. férfi	94	2. nő	189	<p>2. Az ön neme</p> 	16%-al több nő töltötte ki a kérdőívet előző évhez viszonyítva.						
1. férfi	94											
2. nő	189											
<p>3. Életkora</p> <table border="1" data-bbox="113 965 419 1137"> <tr> <td>18-30 év között</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>31-40 év között</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>41-50 év között</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>51-60 év között</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>61 év felett</td> <td>121</td> </tr> </table>	18-30 év között	38	31-40 év között	45	41-50 év között	40	51-60 év között	37	61 év felett	121	<p>3. Életkor eloszlása</p> 	8%-kal kevesebb 61 év feletti beteg töltötte ki a kérdőívet.
18-30 év között	38											
31-40 év között	45											
41-50 év között	40											
51-60 év között	37											
61 év felett	121											
<p>4. Melyik napon volt a vizsgálaton?</p> <table border="1" data-bbox="121 1406 411 1585"> <tr> <td>hétfő</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>kedd</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>szerda</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>csütörtök</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>péntek</td> <td>47</td> </tr> </table>	hétfő	77	kedd	93	szerda	89	csütörtök	82	péntek	47	<p>4. Melyik napon volt a vizsgálaton?</p> 	Legtöbbben a keddi napokon vették igénybe a rendeléseket.
hétfő	77											
kedd	93											
szerda	89											
csütörtök	82											
péntek	47											
<p>5. Melyik időpontban?</p> <table border="1" data-bbox="113 1816 419 1883"> <tr> <td>délelőtt: 7-14</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>délután: 14-20</td> <td>80</td> </tr> </table>	délelőtt: 7-14	205	délután: 14-20	80	<p>5. Melyik időpontba érkezett?</p> 	11%-kal kevesebb beteg érkezett délelőtt az előző évhez viszonyítva.						
délelőtt: 7-14	205											
délután: 14-20	80											

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés																											
<p>6. Hogyan érkezett Ön a Járóbeteg Szakrendelőbe?</p> <table border="1" data-bbox="87 203 432 636"> <tr><td>1. más szakrendelés beutalójával</td><td>46</td></tr> <tr><td>2. háziorvosi beutalóval</td><td>70</td></tr> <tr><td>3. beutaló nélkül</td><td>33</td></tr> <tr><td>4. visszarendelt betegként</td><td>144</td></tr> <tr><td>5. sürgősségi okból</td><td>30</td></tr> <tr><td>6. kórházi alkalmazottként</td><td>4</td></tr> <tr><td>7. mentővel</td><td>2</td></tr> <tr><td>8. ajánlás alapján</td><td>20</td></tr> <tr><td>9. orvos jó híre miatt</td><td>40</td></tr> </table>	1. más szakrendelés beutalójával	46	2. háziorvosi beutalóval	70	3. beutaló nélkül	33	4. visszarendelt betegként	144	5. sürgősségi okból	30	6. kórházi alkalmazottként	4	7. mentővel	2	8. ajánlás alapján	20	9. orvos jó híre miatt	40	<p>6. Hogyan érkezett Ön a Járóbeteg Szakrendelőbe?</p>  <table border="1" data-bbox="879 185 1142 584"> <tr><td>■ más szakrendelés beutalójával</td></tr> <tr><td>■ háziorvosi beutalóval</td></tr> <tr><td>■ beutaló nélkül</td></tr> <tr><td>■ visszarendelt betegként</td></tr> <tr><td>■ sürgősségi okból</td></tr> <tr><td>■ kórházi alkalmazottként</td></tr> <tr><td>■ mentővel</td></tr> <tr><td>■ ajánlás alapján</td></tr> <tr><td>■ orvos jó híre miatt</td></tr> </table>	■ más szakrendelés beutalójával	■ háziorvosi beutalóval	■ beutaló nélkül	■ visszarendelt betegként	■ sürgősségi okból	■ kórházi alkalmazottként	■ mentővel	■ ajánlás alapján	■ orvos jó híre miatt	<p>Előző évhez viszonyítva 13%-kal csökkent a visszarendelt aránya 6%-kal emelkedett a háziorvosi beutalóval érkezők, 4%-kal emelkedett az ajánlás alapján érkezettek száma</p>
1. más szakrendelés beutalójával	46																												
2. háziorvosi beutalóval	70																												
3. beutaló nélkül	33																												
4. visszarendelt betegként	144																												
5. sürgősségi okból	30																												
6. kórházi alkalmazottként	4																												
7. mentővel	2																												
8. ajánlás alapján	20																												
9. orvos jó híre miatt	40																												
■ más szakrendelés beutalójával																													
■ háziorvosi beutalóval																													
■ beutaló nélkül																													
■ visszarendelt betegként																													
■ sürgősségi okból																													
■ kórházi alkalmazottként																													
■ mentővel																													
■ ajánlás alapján																													
■ orvos jó híre miatt																													
<p>7. A Járóbeteg Szakrendelő Intézet szolgáltatásait Ön:</p> <table border="1" data-bbox="87 763 432 920"> <tr><td>1. első alkalommal vette igénybe</td><td>65</td></tr> <tr><td>2. már többször vette igénybe</td><td>218</td></tr> </table>	1. első alkalommal vette igénybe	65	2. már többször vette igénybe	218	<p>7. A Járóbeteg Szakrendelő Intézet szolgáltatásait Ön:</p>  <table border="1" data-bbox="839 846 1110 1025"> <tr><td>■ első alkalommal vette igénybe</td></tr> <tr><td>■ már többször vette igénybe</td></tr> </table>	■ első alkalommal vette igénybe	■ már többször vette igénybe	<p>Előző évhez viszonyítva 8%-kal emelkedett a Járóbeteg Szakrendelő Intézet szolgáltatásait első alkalommal igénybe vevők aránya.</p>																					
1. első alkalommal vette igénybe	65																												
2. már többször vette igénybe	218																												
■ első alkalommal vette igénybe																													
■ már többször vette igénybe																													
<p>8. Milyen gyakran veszi igénybe szolgáltatásainkat?</p> <table border="1" data-bbox="87 1229 432 1491"> <tr><td>Hetente</td><td>17</td></tr> <tr><td>Hetente többször</td><td>5</td></tr> <tr><td>Havonta</td><td>51</td></tr> <tr><td>Negyedévente</td><td>56</td></tr> <tr><td>Félévente 1-3 alkalommal</td><td>50</td></tr> <tr><td>Évente 2-3 alkalommal</td><td>105</td></tr> </table>	Hetente	17	Hetente többször	5	Havonta	51	Negyedévente	56	Félévente 1-3 alkalommal	50	Évente 2-3 alkalommal	105	<p>8. Milyen gyakran veszi igénybe szolgáltatásainkat?</p>  <table border="1" data-bbox="927 1245 1142 1570"> <tr><td>■ Hetente</td></tr> <tr><td>■ Hetente többször</td></tr> <tr><td>■ Havonta</td></tr> <tr><td>■ Negyedévente</td></tr> <tr><td>■ Félévente 1-3 alkalommal</td></tr> <tr><td>■ Évente 2-3 alkalommal</td></tr> </table>	■ Hetente	■ Hetente többször	■ Havonta	■ Negyedévente	■ Félévente 1-3 alkalommal	■ Évente 2-3 alkalommal	<p>Előző évhez viszonyítva 9%-kal csökkent a havonta, 1%-kal csökkent a félévente 1-3 alkalommal, 19%-kal nőtt az évente 2-3 alkalommal a Szakrendelő Intézet szolgáltatásait igénybe vevők aránya.</p>									
Hetente	17																												
Hetente többször	5																												
Havonta	51																												
Negyedévente	56																												
Félévente 1-3 alkalommal	50																												
Évente 2-3 alkalommal	105																												
■ Hetente																													
■ Hetente többször																													
■ Havonta																													
■ Negyedévente																													
■ Félévente 1-3 alkalommal																													
■ Évente 2-3 alkalommal																													
<p>9. Az intézménybe érkezésekor az Ön fogadásával, útbaigazításával:</p> <table border="1" data-bbox="70 1749 448 2096"> <tr><td>1. elégedett</td><td>247</td></tr> <tr><td>2.A) nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő</td><td>15</td></tr> <tr><td>2.B) ..., mert az eligazító táblák nem egyértelműek</td><td>15</td></tr> <tr><td>2.C) ..., mert az információs pultnál nem kapott megfelelő tájékoztatást</td><td>10</td></tr> </table>	1. elégedett	247	2.A) nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő	15	2.B) ..., mert az eligazító táblák nem egyértelműek	15	2.C) ..., mert az információs pultnál nem kapott megfelelő tájékoztatást	10	<p>9. Az intézménybe érkezésekor az Ön fogadásával, útbaigazításával:</p>  <table border="1" data-bbox="823 1738 1166 2085"> <tr><td>■ elégedett</td></tr> <tr><td>■ nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő</td></tr> <tr><td>■ nem elégedett, mert az eligazító táblák nem egyértelműek</td></tr> <tr><td>■ nem elégedett, mert az információs pultnál nem kapott megfelelő tájékoztatást</td></tr> </table>	■ elégedett	■ nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő	■ nem elégedett, mert az eligazító táblák nem egyértelműek	■ nem elégedett, mert az információs pultnál nem kapott megfelelő tájékoztatást	<p>Előző évhez viszonyítva 6%-kal csökkent az elégedettség a fogadással, útbaigazítással kapcsolatban.</p>															
1. elégedett	247																												
2.A) nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő	15																												
2.B) ..., mert az eligazító táblák nem egyértelműek	15																												
2.C) ..., mert az információs pultnál nem kapott megfelelő tájékoztatást	10																												
■ elégedett																													
■ nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő																													
■ nem elégedett, mert az eligazító táblák nem egyértelműek																													
■ nem elégedett, mert az információs pultnál nem kapott megfelelő tájékoztatást																													
Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés																											

10. A következő előjegyzésre (vizsgálatra), mennyi időn belül kapott időpontot?

1. három napon belül	56
2. egy héten belül	48
3. két- három héten belül	46
4. három héten túl	124

10. A következő előjegyzésre (vizsgálatra), mennyi időn belül kapott időpontot?

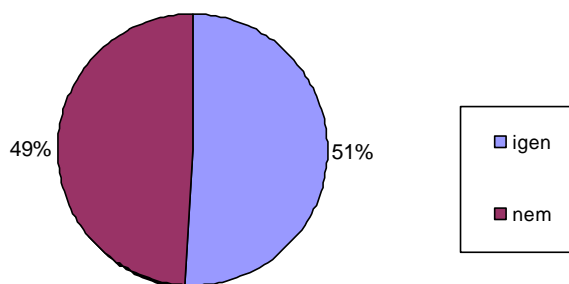


Előző évhez viszonyítva 8%-kal csökkent a három napon belül, 5%-kal csökkent az egy héten belül, 13%-kal nőtt a 2-3 héten túl kapott időpontok aránya.

11. Használná-e az internetet időpontfoglalásra?

igen	142
nem	137

11. Használná-e az internetet időpontfoglalásra?

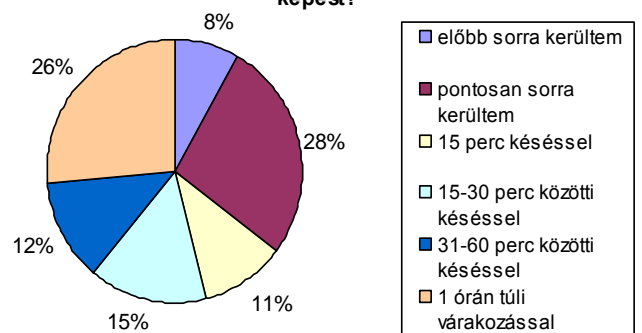


Előző évhez viszonyítva 10%-kal többen használnák időpontfoglalásra az internetet.

12. Amennyiben Ön előjegyzett betegként érkezett, mennyit kellett várnia az előjegyzett időponthoz képest?

1. előbb sorra kerültem	22
2. pontosan sorra kerültem	75
3. 15 perc késéssel	30
4. 15-30 perc közötti késéssel	42
5. 31-60 perc közötti késéssel	34
6. 1 órán túli várakozással	73

12. Amennyiben Ön előjegyzett betegként érkezett, mennyit kellett várnia az előjegyzett időponthoz képest?

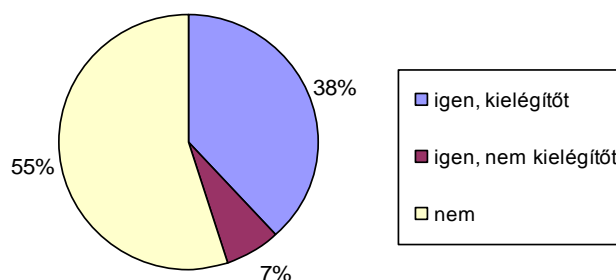


Előző évhez viszonyítva 2% előbb sorra került, 10%-kal csökkent a pontosan sorra kerülők száma, 1%- csökkent a 31-60 perc közötti késéssel sorra kerülő betegek száma. 9%-kal emelkedett az 1 órán túli várakozók száma.

13. 30 percen túli várakozás esetén kapott-e információt ennek okáról?

1. igen, kielégítő	79
2. igen, nem kielégítő	14
3. nem	114

13. 30 percen túli várakozás esetén kapott-e információt ennek okáról?

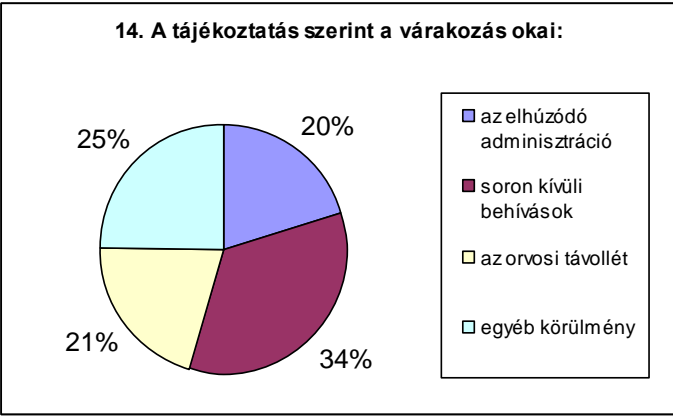
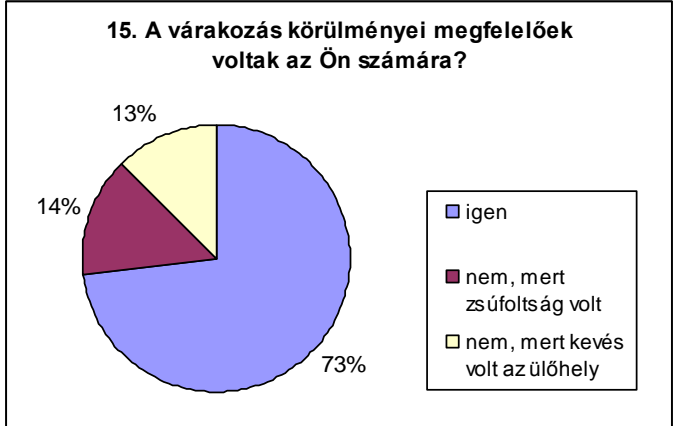
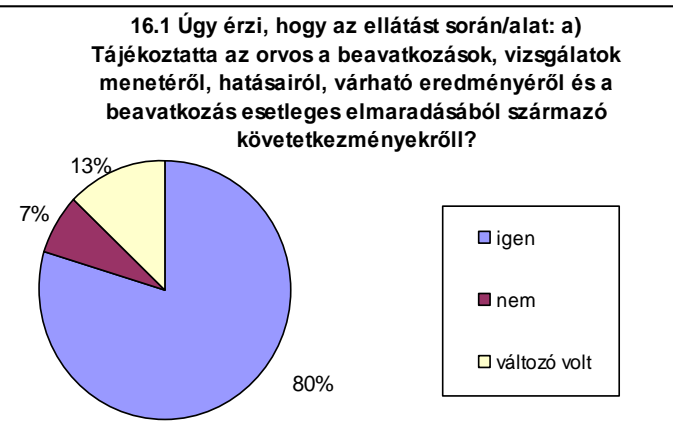
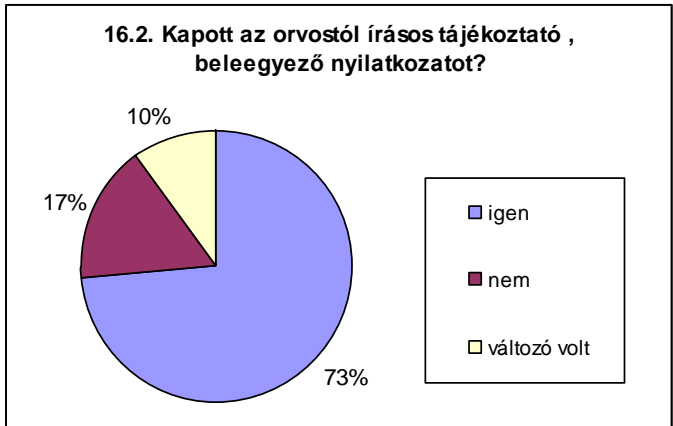


Előző évhez viszonyítva 21%-kal csökkent a kielégítően tájékoztatott betegek száma. 22%-kal emelkedett a tájékoztatásban nem részesülők száma.

Kérdés/válaszok száma/fő

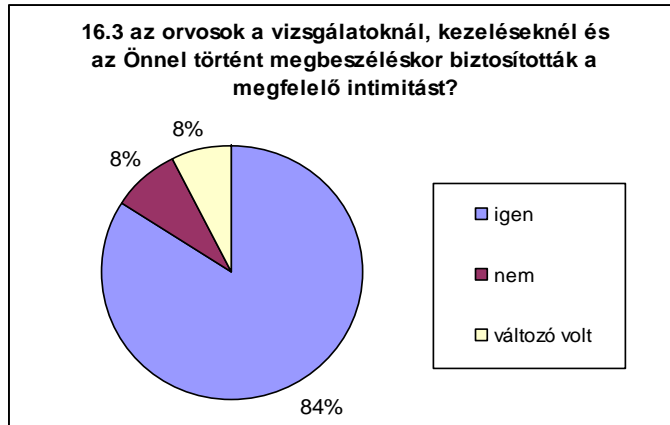
Értékelés % -ban

Megjegyzés

<p>14. A tájékoztatás szerint a várakozás okai:</p> <table border="1" data-bbox="118 170 405 423"> <tr> <td>1. az elhúzóadó adminisztráció</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>2. soron kívüli behívások</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>3. az orvosi távollét</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>4. egyéb körülmény</td> <td>60</td> </tr> </table>	1. az elhúzóadó adminisztráció	49	2. soron kívüli behívások	82	3. az orvosi távollét	50	4. egyéb körülmény	60	<p>14. A tájékoztatás szerint a várakozás okai:</p>  <table border="1" data-bbox="932 181 1142 468"> <tr> <td>■ az elhúzóadó adminisztráció</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>■ soron kívüli behívások</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>■ az orvosi távollét</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>■ egyéb körülmény</td> <td>25%</td> </tr> </table>	■ az elhúzóadó adminisztráció	20%	■ soron kívüli behívások	34%	■ az orvosi távollét	21%	■ egyéb körülmény	25%	<p>Előző évhez viszonyítva 2%-kal emelkedett az elhúzóadó adminisztráció, 15%-kal emelkedett a soron kívüli behívások, 11%-kal csökkent az orvosi távollét miatt várakozók száma. 8%-kal csökkent az egyéb körülmény miatt várakozók száma.</p>
1. az elhúzóadó adminisztráció	49																	
2. soron kívüli behívások	82																	
3. az orvosi távollét	50																	
4. egyéb körülmény	60																	
■ az elhúzóadó adminisztráció	20%																	
■ soron kívüli behívások	34%																	
■ az orvosi távollét	21%																	
■ egyéb körülmény	25%																	
<p>15. A várakozás körülményei megfelelőek voltak az Ön számára?</p> <table border="1" data-bbox="118 701 405 927"> <tr> <td>1. igen</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>2. nem, mert zsúfoltság volt</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>3. nem, mert kevés volt az ülőhely</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>4. egyéb</td> <td>5</td> </tr> </table>	1. igen	197	2. nem, mert zsúfoltság volt	39	3. nem, mert kevés volt az ülőhely	34	4. egyéb	5	<p>15. A várakozás körülményei megfelelőek voltak az Ön számára?</p>  <table border="1" data-bbox="916 781 1126 981"> <tr> <td>■ igen</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>■ nem, mert zsúfoltság volt</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>■ nem, mert kevés volt az ülőhely</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>■ egyéb</td> <td>4%</td> </tr> </table>	■ igen	73%	■ nem, mert zsúfoltság volt	14%	■ nem, mert kevés volt az ülőhely	13%	■ egyéb	4%	<p>Előző évhez viszonyítva 4%-kal csökkent az elégedettség. 3%-kal többen jelölték a zsúfoltságot, mint nem megfelelő várakozási körülményt.</p>
1. igen	197																	
2. nem, mert zsúfoltság volt	39																	
3. nem, mert kevés volt az ülőhely	34																	
4. egyéb	5																	
■ igen	73%																	
■ nem, mert zsúfoltság volt	14%																	
■ nem, mert kevés volt az ülőhely	13%																	
■ egyéb	4%																	
<p>16.1. Úgy érzi, hogy az ellátást során/alatt: Tájékoztatta az orvos a beavatkozások, vizsgálatok menetéről, hatásairól, várható eredményéről és a beavatkozás esetleges elmaradásából származó</p> <table border="1" data-bbox="118 1368 405 1473"> <tr> <td>1. igen</td> <td>213</td> </tr> <tr> <td>2. nem</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>3. változó volt</td> <td>34</td> </tr> </table>	1. igen	213	2. nem	20	3. változó volt	34	<p>16.1 Úgy érzi, hogy az ellátást során/alatt: a) Tájékoztatta az orvos a beavatkozások, vizsgálatok menetéről, hatásairól, várható eredményéről és a beavatkozás esetleges elmaradásából származó következményekről?</p>  <table border="1" data-bbox="932 1305 1110 1496"> <tr> <td>■ igen</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>■ nem</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>■ változó volt</td> <td>7%</td> </tr> </table>	■ igen	80%	■ nem	13%	■ változó volt	7%	<p>Előző évhez viszonyítva 9%-kal csökkenés az igen válaszban.</p>				
1. igen	213																	
2. nem	20																	
3. változó volt	34																	
■ igen	80%																	
■ nem	13%																	
■ változó volt	7%																	
<p>16.2. Kapott az orvostól írásos tájékoztató beleegyező nyilatkozatot?</p> <table border="1" data-bbox="118 1720 405 1825"> <tr> <td>1. igen</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>2. nem</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>3. változó volt</td> <td>22</td> </tr> </table>	1. igen	160	2. nem	36	3. változó volt	22	<p>16.2. Kapott az orvostól írásos tájékoztató , beleegyező nyilatkozatot?</p>  <table border="1" data-bbox="916 1787 1118 1989"> <tr> <td>■ igen</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>■ nem</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>■ változó volt</td> <td>10%</td> </tr> </table>	■ igen	73%	■ nem	17%	■ változó volt	10%	<p>Előző évhez viszonyítva 13%-kal kevesebben kaptak írásos tájékoztató, beleegyező nyilatkozatot.</p>				
1. igen	160																	
2. nem	36																	
3. változó volt	22																	
■ igen	73%																	
■ nem	17%																	
■ változó volt	10%																	
<p>Kérdés/válaszok száma/fő</p>	<p>Értékelés % -ban</p>	<p>Megjegyzés</p>																

16.3. Az orvosok a vizsgálatoknál, kezeléseknél és az Önnel történt megbeszéléskor biztosították a megfelelő intimitást?

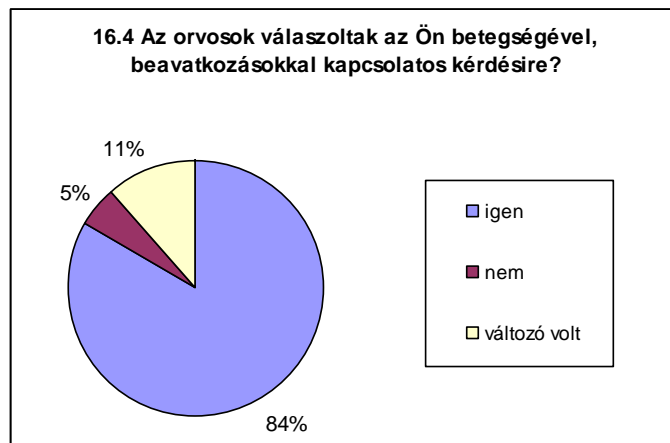
1. igen	221
2. nem	22
3. változó volt	20



Előző évhez viszonyítva 8%-kal csökkent az igen válaszok száma.

16.4. Az orvosok válaszoltak az Ön betegségével, beavatkozásokkal kapcsolatos kérdésre?

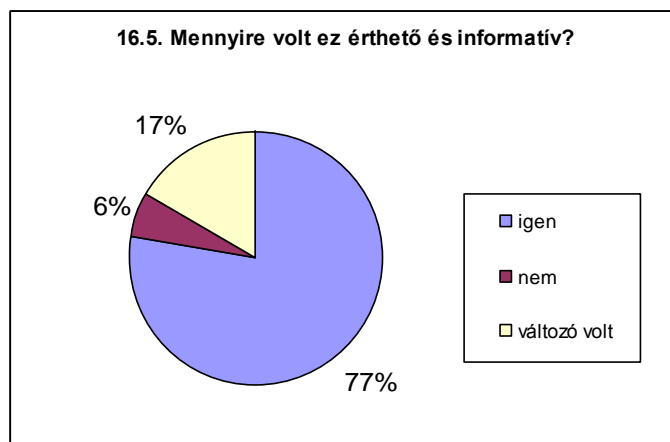
1. igen	222
2. nem	14
3. változó volt	30



Előző évhez viszonyítva 5%-kal emelkedett a nem válaszok, 2%-kal emelkedett a változó volt válaszok száma.

16.5. Mennyire volt ez érthető és informatív?

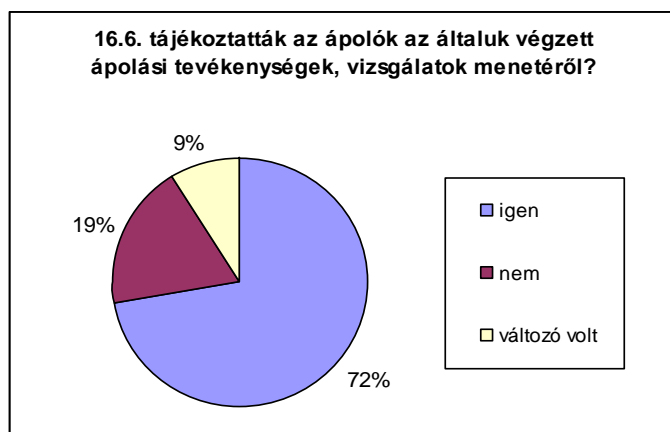
igen	196
nem	14
változó volt	42



Előző évhez viszonyítva 8%-kal csökkent az igen válaszok, 4%-kal emelkedett a nem válaszok száma.

16.6. Tájékoztatták az ápolók az általuk végzett ápolási tevékenységek, vizsgálatok menetéről?

1. igen	187
2. nem	50
3. változó volt	23



Előző évhez viszonyítva 10%-kal csökkent az igen válaszok, 8%-kal emelkedett a nem válaszok száma.

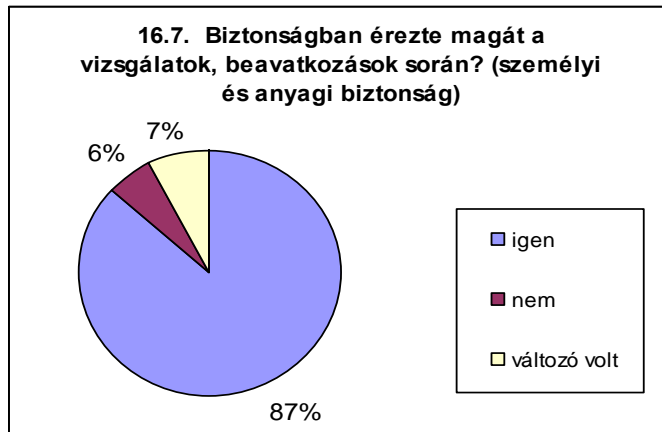
Kérdés/válaszok száma/fő

Értékelés %-ban

Megjegyzés

16.7. Biztonságban érezte magát a vizsgálatok, beavatkozások során? (személyi és anyagi biztonság)

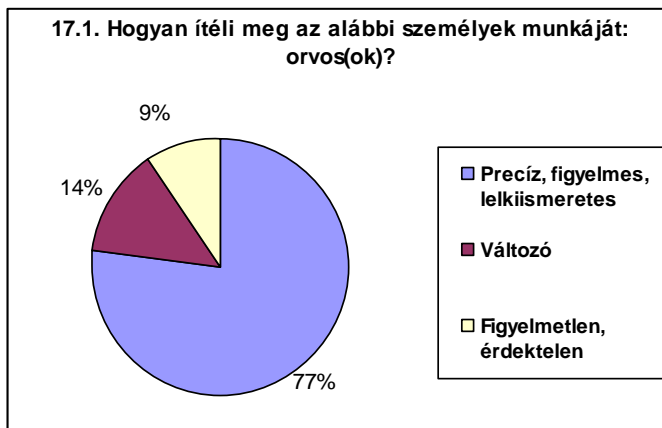
1. igen	233
2. nem	16
3. változó volt	20



Előző évhez viszonyítva 5%-kal csökkent az igen, 4%-kal emelkedett a nem, 1%-kal emelkedett a változó volt válaszok száma.

17.1. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját? Orvos(ok)

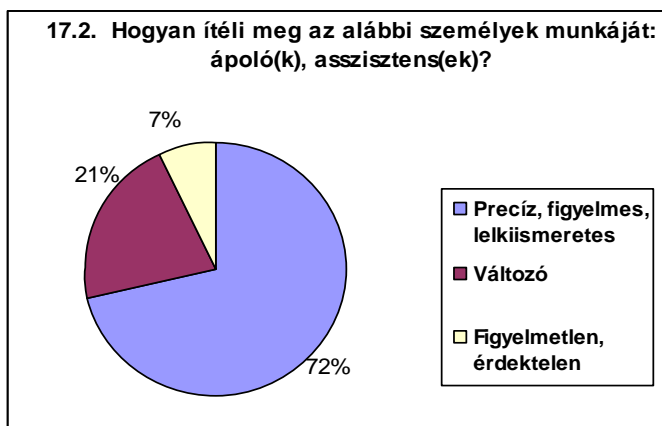
Precíz, figyelmes, lelkiismeretes	212
Változó	38
Figyelmetlen, érdektelen	26



Előző évhez viszonyítva 9%-kal csökkent a precíz, figyelmes, lelkiismeretes, 5%-kal emelkedett a változó volt válaszok száma.

17.2. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját? Ápoló(k), asszisztens(ek)

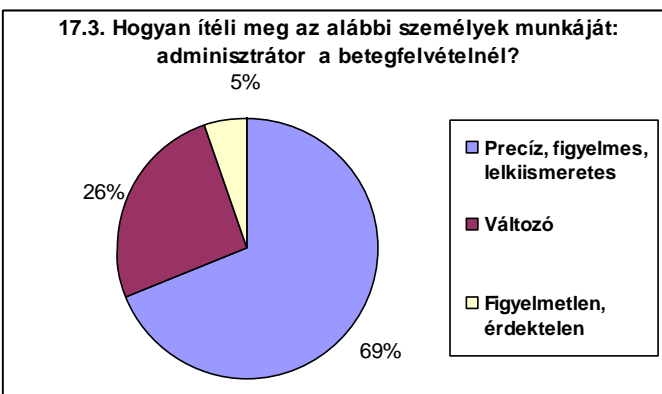
Precíz, figyelmes, lelkiismeretes	194
Változó	58
Figyelmetlen, érdektelen	20



Előző évhez viszonyítva 13%-kal csökkent a precíz, figyelmes, lelkiismeretes 2%-kal emelkedett a figyelmetlen, érdektelen, 11%-kal emelkedett a változó volt válaszok száma.

17.3. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját? Adminisztrátor a betegfelvételnél

Precíz, figyelmes, lelkiismeretes	183
Változó	69
Figyelmetlen, érdektelen	14



Előző évhez viszonyítva 9%-kal csökkent a precíz, figyelmes, lelkiismeretes 1%-kal csökkent a figyelmetlen, érdektelen 10%-kal emelkedett a változó volt válaszok száma.

Kérdés/válaszok száma/fő

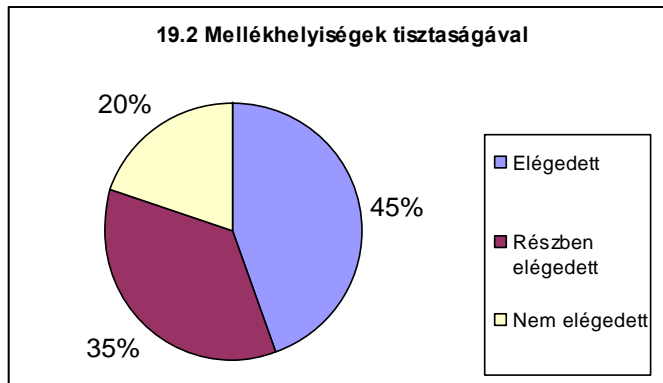
Értékelés % -ban

Megjegyzés

<p>18.1. Voltak gondjai az alábbi szolgáltatásokkal kapcsolatban? Telefonon történő elérhetőség</p> <table border="1"> <tr> <td>Igen</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Nem vettem igénybe</td> <td>54</td> </tr> </table>	Igen	102	Nem	118	Nem vettem igénybe	54	<p>18.1 Voltak gondjai az alábbi szolgáltatásokkal kapcsolatban? Telefonon történő elérhetőség</p> <table border="1"> <tr> <td>Igen</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>nem</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Nem vettem igénybe</td> <td>20%</td> </tr> </table>	Igen	37%	nem	43%	Nem vettem igénybe	20%	<p>Előző évhez viszonyítva 13%-kal emelkedett az igen válaszok száma.</p>
Igen	102													
Nem	118													
Nem vettem igénybe	54													
Igen	37%													
nem	43%													
Nem vettem igénybe	20%													
<p>18.2. Betegszállító ülőkocsi igénybevétele</p> <table border="1"> <tr> <td>Igen</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Nem vettem igénybe</td> <td>194</td> </tr> </table>	Igen	9	Nem	49	Nem vettem igénybe	194	<p>18.2 betegszállító ülőkocsi igénybevétele</p> <table border="1"> <tr> <td>Igen</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Nem vettem igénybe</td> <td>77%</td> </tr> </table>	Igen	4%	Nem	19%	Nem vettem igénybe	77%	<p>Előző évhez viszonyítva 2%-kal emelkedett az igen válaszok száma.</p>
Igen	9													
Nem	49													
Nem vettem igénybe	194													
Igen	4%													
Nem	19%													
Nem vettem igénybe	77%													
<p>18.3. Felvételi iroda igénybevétele</p> <table border="1"> <tr> <td>Igen</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Nem vettem igénybe</td> <td>81</td> </tr> </table>	Igen	30	Nem	143	Nem vettem igénybe	81	<p>18.3 Felvételi iroda igénybevétele</p> <table border="1"> <tr> <td>Igen</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Nem vettem igénybe</td> <td>32%</td> </tr> </table>	Igen	12%	Nem	56%	Nem vettem igénybe	32%	<p>Előző évhez viszonyítva 3%-kal emelkedett az igen válaszok száma.</p>
Igen	30													
Nem	143													
Nem vettem igénybe	81													
Igen	12%													
Nem	56%													
Nem vettem igénybe	32%													
<p>19.1. Mennyire elégedett a Rendelő Intézet tisztaságával? Rendelők, kezelők tisztaságával</p> <table border="1"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>247</td> </tr> <tr> <td>Részben elégedett</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Nem elégedett</td> <td>3</td> </tr> </table>	Elégedett	247	Részben elégedett	34	Nem elégedett	3	<p>19.1 Mennyire elégedett a Rendelő Intézet tisztaságával? Rendelők, kezelők tisztaságával</p> <table border="1"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>Részben elégedett</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Nem elégedett</td> <td>1%</td> </tr> </table>	Elégedett	87%	Részben elégedett	12%	Nem elégedett	1%	<p>Előző évhez viszonyítva 4%-kal csökkent az elégedettség.</p>
Elégedett	247													
Részben elégedett	34													
Nem elégedett	3													
Elégedett	87%													
Részben elégedett	12%													
Nem elégedett	1%													
<p>Kérdés/válaszok száma/fő</p>	<p>Értékelés % -ban</p>	<p>Megjegyzés</p>												

19.2. Mellékhelyiségek tisztaságával

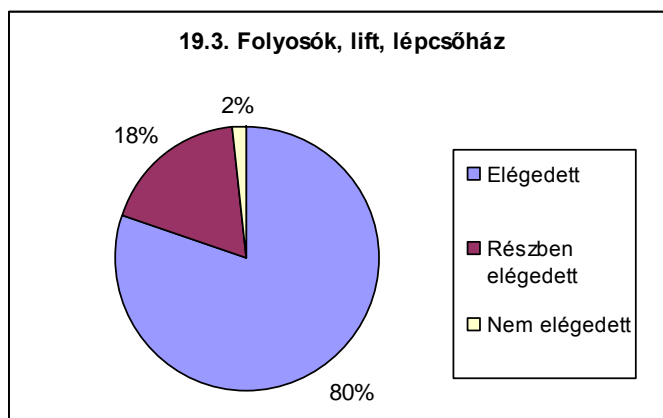
Elégedett	124
Részben elégedett	99
Nem elégedett	56



Előző évhez viszonyítva 14%-kal csökkent az elégedettség.

19.3. Folyosók, lift, lépcsőház

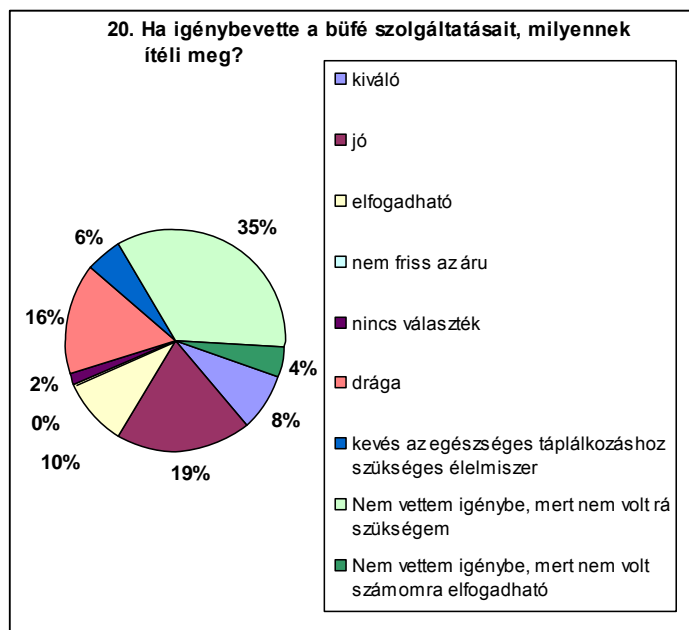
Elégedett	225
Részben elégedett	50
Nem elégedett	5



Előző évhez viszonyítva 3%-kal csökkent az elégedettség.

20. Ha igénybe vette a büfé szolgáltatásait, milyenek ítéli meg? (több válasz is adható)

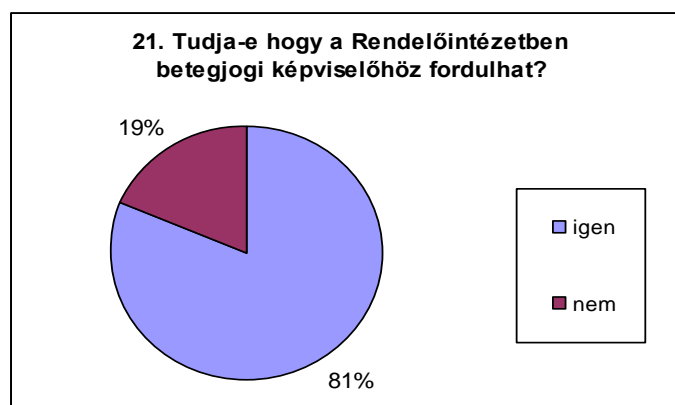
1. kiváló	27
2. jó	63
3. elfogadható	33
4. nem friss az áru	0
5. nincs választék	5
6. drága	52
7. kevés az egészséges táplálkozáshoz szükséges élelmiszer	18
8. Nem vettem igénybe, mert nem volt rá szükségem	112
9. Nem vettem igénybe, mert nem volt számomra elfogadható	14



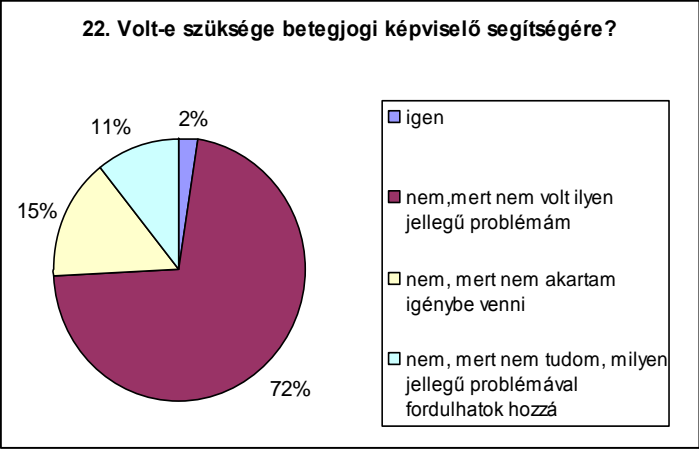

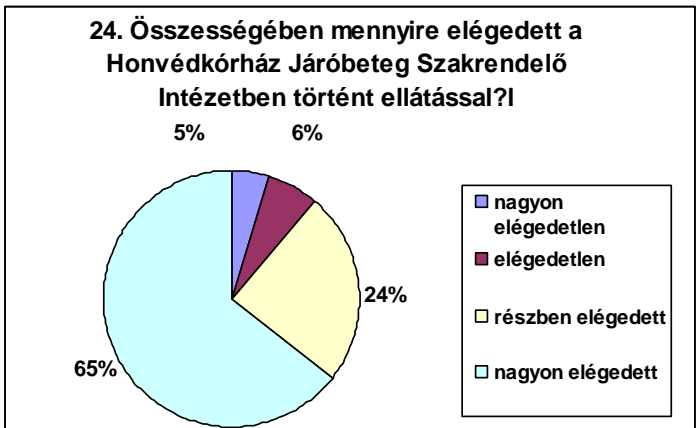
Előző évhez viszonyítva 2%-kal csökkent az elégedettség (kiváló+jó). 1%-kal csökkent a drága, 3%-kal csökkent a kevés az egészséges táplálkozáshoz szükséges élelmiszer válaszok száma. 8%-kal csökkent a nem volt szükségem, 1%-kal emelkedett a nem vettem igénybe válaszok száma.

21. Tudta-e, hogy a Rendelőintézetben betegjogi képviselőhöz fordulhat?

Igen	225
nem	52



Előző évvel megegyező adatok.

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés																
<p>22. Volt-e szüksége a betegjogi képviselő segítségére?</p> <table border="1" data-bbox="97 219 427 539"> <tr> <td>igen</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>nem, mert nem volt ilyen jellegű problémám</td> <td>203</td> </tr> <tr> <td>nem, mert nem akartam igénybe venni</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>nem, mert nem tudom, milyen jellegű problémával fordulhatok hozzá</td> <td>31</td> </tr> </table>	igen	7	nem, mert nem volt ilyen jellegű problémám	203	nem, mert nem akartam igénybe venni	43	nem, mert nem tudom, milyen jellegű problémával fordulhatok hozzá	31	<p>22. Volt-e szüksége betegjogi képviselő segítségére?</p>  <table border="1" data-bbox="863 241 1150 566"> <tr> <td>igen</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>nem, mert nem volt ilyen jellegű problémám</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>nem, mert nem akartam igénybe venni</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>nem, mert nem tudom, milyen jellegű problémával fordulhatok hozzá</td> <td>15%</td> </tr> </table>	igen	2%	nem, mert nem volt ilyen jellegű problémám	72%	nem, mert nem akartam igénybe venni	11%	nem, mert nem tudom, milyen jellegű problémával fordulhatok hozzá	15%	<p>Előző évhez viszonyítva 1%-kal emelkedett az igen válaszok száma.</p>
igen	7																	
nem, mert nem volt ilyen jellegű problémám	203																	
nem, mert nem akartam igénybe venni	43																	
nem, mert nem tudom, milyen jellegű problémával fordulhatok hozzá	31																	
igen	2%																	
nem, mert nem volt ilyen jellegű problémám	72%																	
nem, mert nem akartam igénybe venni	11%																	
nem, mert nem tudom, milyen jellegű problémával fordulhatok hozzá	15%																	
<p>23. Minden tapasztalatát figyelembe véve ajánlaná a Járóbeteg Szakrendelő Intézetet barátainak, ismerőseinek, rokonainak?</p> <table border="1" data-bbox="118 846 405 913"> <tr> <td>1. igen</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>2. nem, mert...</td> <td>25</td> </tr> </table>	1. igen	248	2. nem, mert...	25	<p>23. Minden tapasztalatát figyelembe véve ajánlaná a Járóbeteg Szakrendelő Intézetet barátainak, ismerőseinek, rokonainak?</p>  <table border="1" data-bbox="978 902 1137 1048"> <tr> <td>igen</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>nem, mert...</td> <td>9%</td> </tr> </table>	igen	91%	nem, mert...	9%	<p>Előző évhez viszonyítva 3%-kal csökkenés az igen válaszban.</p>								
1. igen	248																	
2. nem, mert...	25																	
igen	91%																	
nem, mert...	9%																	
<p>24. Összességében mennyire elégedett a Honvédkórház Járóbeteg Szakrendelő Intézetben történt ellátással?</p> <table border="1" data-bbox="78 1335 443 1485"> <tr> <td>1. nagyon elégedetlen</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2. elégedetlen</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>3. részben elégedett</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>4. nagyon elégedett</td> <td>179</td> </tr> </table>	1. nagyon elégedetlen	13	2. elégedetlen	18	3. részben elégedett	68	4. nagyon elégedett	179	<p>24. Összességében mennyire elégedett a Honvédkórház Járóbeteg Szakrendelő Intézetben történt ellátással?</p>  <table border="1" data-bbox="943 1368 1150 1603"> <tr> <td>nagyon elégedetlen</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>elégedetlen</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>részben elégedett</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>nagyon elégedett</td> <td>65%</td> </tr> </table>	nagyon elégedetlen	5%	elégedetlen	6%	részben elégedett	24%	nagyon elégedett	65%	<p>Előző évhez viszonyítva 16%-kal csökkent a nagyon elégedett, 9%-kal emelkedett a részben elégedett, 4%-kal emelkedett a nagyon elégedetlen válaszok száma.</p>
1. nagyon elégedetlen	13																	
2. elégedetlen	18																	
3. részben elégedett	68																	
4. nagyon elégedett	179																	
nagyon elégedetlen	5%																	
elégedetlen	6%																	
részben elégedett	24%																	
nagyon elégedett	65%																	

25. Kérjük, írja le amennyiben egyéb észrevétele, javaslata van!

1. Orvosok túlterheltek, rengeteg beteg, hosszú előjegyzés bonyolult adminisztráció. Egyes vizsgálatokra szinte képtelenség bejutni. Az orvosok többsége lelkiismeretes, de már látható fásultság. Nem a 10 év előtti színvonal. Betegek küldözgetése egyes ambulanciák között, hogy ki a kompetens.
2. Mellékhelyiségek tisztántartása, WC papír hiánya.
3. Sajnos annak ellenére, hogy HM nyugdíjas vagyok, rossz elutasító helyzetbe is kerültem elég ismert orvos révén, durva viselkedése.
4. A fsz-i tájékoztató táblákat szerencsésebb helyre (bejáratnál szemben) célszerű elhelyezni. Ma 2016.09.01-én a folyosó rész (fsz. jobb oldal) nem volt kivilágítva.
5. Nagyon szeretném ha, időpontot adnak akkor ne keljen sokat várni, mert akkor nem tartom szükségesnek. Pl. az ortopédián hiába van, időpont az egész napot itt töltöm. Ez nagyon igénybe veszi az idegeimet.
6. A régi épületek felújításra, tatarozásra szorulnak.
7. Az Endoszkópia team csodálatos! Hálás vagyok a munkájukért.
8. Köszönöm a munkájukat! A Fül-orr-gégészeten külön köszönöm Dr. Dékány Zoltán főorvos úrnak a hozzáértését, munkáját!
9. Bent feküdtem és a kórterem takarításával volt észrevételem. Ugyanis a takarítónő előbb a WC-vel kezdte a takarítást, utána ugyan azzal a felmosóval a fürdőszoba és végül a szoba. Ezt nem csak én láttam, hanem még 2 szobatársam. Ez viszont szerintem elfogadhatatlan. Ablakpárkány tele van galambürülékkel, undorító.
10. Nagyon sajnálom, hogy a fegyveres erő és rendvédelmi szervek tagjain kívül "másokat" is fogad a kórház, elég lenne a fentiek is! +állami vezetők, VIP (valamikor, valakik azt ígérték)
11. Ellentétben a szakrendelő intézetekkel, a Sürgősségi Osztály csapnivalóan működik (hosszú várakozási idő, fejtelenség, nem törődömség a jellemző).
12. 18:30-tól 22:50-ig vártam, hogy bejussak a rendelőbe!
13. Jó lenne, ha "civil" betegeket nem itt látnák el, így a honvédségi igényjogosultak gyorsabb ellátásban, vagyis segítségben részesülnének.
14. A bőrgyógyászatnál mind a főorvos asszony Dr. Nagy Katalin Annamária, mind az asszisztens hölgy nagyon profi, és nagyon kedvesek!
15. Olcsóbb legyen a büfé.
16. Kérem, hogy a földszint férfi WC-be 1 db. Fülkét lehet használni ez nagyon kevés viszonyítva a sok beteg részére. Nagyon elégedett vagyok a kézsebészettel Dr. Hábel Tamás főorvos úrral és asszisztensével.
17. Egyeztetni kellene az orvosok műtéti napjait, osztályos feladatait az ambuláns rendelésük idejével, hogy ne kelljen egyszerre három féle futniuk és a betegeknek se kelljen sokat várniuk.
18. Látogatási idő rugalmasabb lehetne. Jó volt az egész napos lehetőség. Ha valamelyik beteghez orvos jött vagy kezelték a szobából úgyis ki kellett menni a látogatóknak.
19. A látogatási idő szabályozásával nem vagyok elégedett 4-6 óráig furcsa mivel a honvédségi dolgozók többnyire 1/2 5-ig vannak a munkahelyükön. Mire ideérnek lassan lejár a látogatási idő. Rugalmasabban kellene ezt kezelni.
20. A mosdóban nincs WC papír és kézmosó.
21. Pénzről szól minden.
22. Sebészeten 2015.10.01-én operáltak csak a legnagyobb elismerésem az ott dolgozó orvosoknak, ápolóknak. Nagy-nagy elismerés dr. Horváth Lászlónak.

23. Fegyveres szervek dolgozóinak ellátásának gyógyítása, külön bánásmód.
24. Olyan kérdőív készüljön, ami részletesebb és tényleg lehessen használni a válaszokat és változtatni a nem megfelelő rendszeren.
25. Nagyon hosszú a várakozási idő.
26. Nem volt a wc-ben szappan, folyosókra fertőtlenítő javasolt
27. Orvosok kérdés esetén ingerülten válaszoltak, dr. Kalász, dr. Bíró Irén és Novák Éva nagyon precízek, UH-nál Zsóka pimasz és felületes
28. Telefonos előjegyzés csapnivaló, sok a várakozási idő
29. Hosszú várakozási idő, zsúfoltság
30. Zsóka (UH) nagyon utálatos, dr. Jósvai, dr. Kalász nagyon lelkiismeretes, UH és MR jelentkezésnél sokat kell várni
31. Takarítás fokozottabb ellenőrzése, a berendelések jobb szervezettsége (sok a beteg egyszerre)
32. Rosszul szervezett sok minden
33. Sok a beteg, és az adminisztráció, hosszú a várakozási idő, a régi büfé jobb és olcsóbb volt
34. Nincs wc papír és szappan a mosdókban, vannak rendelések, ahol érkezési sorrend van a behívás helyett, és erről nem tájékoztatják a beteget
35. Drága a parkolás a környéken
36. Adó 1%-át szívesen adnám, ha erre lenne lehetőség
37. A fegyveres testületeknél dolgozók részére kedvezményes parkolási lehetőség, internet bevonása az ügyintézésbe
38. Honlapon elérhető telefonkönyv, honlapon keresőfunkció hozzáadása, orvosok telefonos és e-mailes elérhetőségének megadása
39. Hosszú várakozási idő
40. kevés a mozgássérült parkoló, liftek gyakran hibásak, kicsik, irányító táblák nehezen értelmezhetőek, sürgősségire az eljutás bonyolult, sok a várakozás, gk-val miért nem lehet beállni az osztály elé
41. Szervezetlenség, kevés az ülőhely, időpontkérés nagyon nehézkes, elérhetetlenek
42. Mellékhelyiségek gyakoribb takarítása
43. Liftek gyakran rosszak, magassföldszintig lehetne mozgólépcső, eligazító táblák nem egyértelműek
44. Nincs wc papír, szappan
45. Hosszú várakozás, az orvos nem érkezett meg a rendelésre
46. A regisztrálásnál kinyithatnák mind a két ajtót, hogy ne kelljen annyit gyalogolni
47. A lift néha nem elérhető, a II. emeleten nincs folyadék automata
48. II. emeleten nincs kávéautomata
49. Italautomata a II. emeletre
50. Külön köszönet dr. Vachaja József odaadó és lelkiismeretes munkájáért
51. A toalettek tisztántartását és fertőtlenítését lehetne javítani erős hatású húgyszagot eltüntető fertőtlenítővel. Reumatológiai orvosok bővebb tájékoztatást adhatnának.
52. Vidékről történő telefonhívásnál a betegfelvételi száma gondolom túlszűfolttság miatt sokszor sokáig foglalt jelez, 2-3 órán át. Talán ha másik mellék is lenne, üzemelne, nem kellene ennyi időt telefon mellett várakozni.
53. Én már többször voltam az intézetben, de rosszat nem tapasztaltam.
54. Legalább az Önök által megadott idő intervallumban vegyék fel az előjegyzési telefont a haematológia szakambulancián!

55. Egy lenne, a kórházban működik sorszámbehívó rendszer, de nem használják, és szoktam tapasztalni, hogy ebből szokottak, lenni bonyodalmak, mert aki először jár a kórházban szakrendelésen nem tudja hogy érkezési sorrend szerint van a rendelés! és kér egy sorszámot és ott vár és mikor már eltelik, fél óra akkor tájékoztatja többi beteg, hogy érkezési sorrendben lehet be menni!! meg nem tudják, hogy ki következő, aki bemehet, és olyan sokan vannak a rendelésen, hogy lehetetlen megjegyezni az érkezési sorrendet és egymást szokták kérdezgetni az emberek hogy ki a következő!
56. Az egyeztetett időpontban nem kerültem sorra. Újabb időpontot nem tudok kérni, mert minden telefonos munkatárs foglalt. Több napja próbálom.
57. Maximálisan elégedett vagyok a rendelőintézet orvosaival, szakszemélyzetével. Minden tisztelem az övék. A rendelőintézet megnövekedett terhei ellenére szakszerűek, figyelmesek. Azok az orvosok, akik engem kezelnek, az egész személyiséget nézik. Sokszor jelentettek nekem támaszt. Remélem, hogy nem csak én látom így. A nevemet is hajlandó vagyok adni!
58. A telefonos bejelentkezési lehetőség bővítése, adminisztráció csökkentése.
59. Hiába tisztaság van ha az orvosok még egy kolonoszkópiánál sem adnak tájékoztatást és érzéstelenítést nagy csalódás számomra ez a kórház más kórházaktól is megkérdeztem és rendelőintézetektől ezt a vizsgálatot hogy szintén így végzik e el minden tájékoztatás nélkül nem volt ilyen ez a honvéd kórházat fájdalomcsillapítás a lidokain krém mert a honvéd kórházban csak ezt adnak elég furcsának találták senkinek nem ajánlanám ezt a kórházat
60. Kár a honvéd kórházért eddig ez egy csúcskórház volt kérem, ne hagyják egy két empátia és lelketlen orvosnak tönkre tenni ne mutat, hasában rossz példát legyen, újra jó a honvéd kórház ne az legyen a megoldás, hogy az orvos a másik telephelyen eltudják, mert sajnos a rossz ragadós lehet
61. Javasolnám, hogy az a nyomorult MÁV Kórházat végre adják el, pusztulat az Onkológia, sajnálom az ott dolgozó személyzetet.
62. A legjobb kórház Bp de nehéz bejutni önköz
63. Célszerűen lerövidítené az időt, ha visszarendelésnél, még az előző rendelésen kiadnák a röntgenbe szóló beutalót, és eleve a röntgen elvégzésével jelentkeznék a kezelőorvosnál.
64. A személyzeti kontrollra, vagy ambuláns rendelésre jó lenne, ha interneten is lehetne jelentkezni.
65. A szakambulancián folyó betegellátás kiváló, az ott dolgozók figyelmesek és elsősorban a beteg érdekeit tartják szem előtt. Köszönöm áldozatos munkájukat!
66. Előjegyzés kérésekor, nagyon nehéz a munkatársuk elérése, alkalmanként egész nap a telefontól ülhetek, mire sikerül elérni a munkatársukat! Időszerű lenne, az internetes időpont foglalás bevezetése! Borzasztóan hosszú az előjegyzési idő, akkor is, ha olyan problémával szeretnék orvoshoz kerülni, aminek a tünetei esetleg elmúlnak, mire orvos elé kerülök!
67. Javasolnám, hogy a büfében áruljanak gyümölcsöt, továbbá a regisztrációs pultnál felkészültebbek legyenek. Pld. ma nem tudták megmondani 2016.05.25-én 17 óra tájban, hogy a plasztikai sebészet járóbeteg rendelésén ki rendel. A mellékhelyiségeket gyakrabban ellenőrizze takarító személyzet, a rendetlen, piszkos, toalettpapír hiánya sokat ronthat a kórház hírnevén, szerintem.
68. Az, hogy ne kelljen egy-egy vizsgálatra hónapokat várni. (pl. MRI)
69. Az ambuláns műtétnél nem került fel a nevem a műtéti listára, a miatt 1/8-tól 1/2 ig vártam, amikor a kijövő doktornőtől tájékoztatást kértem. Segítőkéss volt, mondta, hogy nem szerepel a nevem a műtéti listán, rögtön felhívta a műtétet végző orvost, aki nem tudott az előjegyzésről, de azonnal visszajött a műtőbe és elvégezte a beavatkozást. (Dr. Várhelyi Levente). Ezt ezúton is köszönöm neki. A műtősök elnézést kértek, tényleg lemaradt a nevem az aznapi listáról, nem derült ki számomra ez hogyan fordult elő, de ellenkező esetben 10 órakor már hazamehettem volna. Ami számomra érthetetlen, az az, hogy a földszinti 006-os szobában reggel a jelentkezésnél ezt hogyan nem vette észre a regisztrálást végző hölgy.
70. Jó lenne ha a leleteket /labor,röntgen, stb. e-mail-ba megküldenék, ahogy ez a III.ker rendelőbe is van / Bp.III,. Vörösvári út és Csobánka tér/ ezzel egy csomó papírt, festéket, munkatársaiknak időt spórolnának, és a betegeknek sem kellene bemenni. Sok esetben nagyon hosszú az előjegyzési időpont. Azt sem értem,hogy pl: a röntgen leleteket /mellkas röntgen/,miért nem adják ki rögtön, csak másnap, és így feleslegesen sétáltatják a betegeket. A kápolna felesleges, kár volt erre egy csomó pénzt költeni. Aki néhány napig van ott az kibírja ima nélkül, aki meg sokáig van ott az valószínű fekvő beteg és nem a

kápolnába jár. A mosdók esetében folyékony szappan nagyon ritkán van,/ ha elfogy, nem töltik fel/ wc papír és kéztörölő csak reggel van. Én úgy hallottam / ez nem biztos, hogy így van,/ naponta meghatározott számú kéztörölő papírt, guriga WC papírt tehetnek, ki a takarítók. Jó dolognak tartom, hogy végre baba -mama szobát alakítottak ki.

71. Az időpontfoglalás telefonon majdnem lehetetlen. Lemondani pedig tényleg nagy kitartást, időt, igényel. Minden mással rendkívül elégedett vagyok. Profizmus jellemzi telephelyeiket. Bármelyik osztályon, szakrendelésen szívesen megjelenek, mert tudom, hogy jó kezekben vagyok. Legutóbb a laborban, plasztikai sebészetben, PIC utógondozóban, endokrinológián jártam, jártunk. További sikeres munkát kívánok.
72. Dr. Hábel főorvoshoz mentem több alkalommal. Mindig érthetően korrekten elmagyarázott mindent. Segítőképzés nagyon jó orvos. Mindenkinek csak ajánlani tudom. Köszönöm, hogy van ilyen orvos.
73. A kórház udvarában ki lehetne alakítani parkolókat.
74. Egy dologgal nem vagyok elégedett évek óta, ami a XXI. században szerintem már igen fontos követelmény minden egyes szolgáltatónál. Ez a problémám pedig, az online felületen történő rendelési idő megtekintése. Bosszantó, amikor sehol sem lehet megtalálni, hogy az adott szakorvos melyik napon, milyen időben rendel. Ez egy kvázi ingyenes információkeresés lenne az internet adta lehetőséggel, de mivel nincs fent az Önök honlapján SEHOL, ezért plusz költség, hogy rendszeresen be kell telefonálnom ezen ügyből kifolyólag.
75. Bár kerületi lakos vagyok, de azt gondolom, jobb lenne, ha csak az igényjogosultak vehetnék igénybe az ellátásokat. (Katonák, rendőrök, stb.) Vagy a kerület csak kisebb területéről érkezzenek betegek, mert így az egyes rendelésekre a bejutás több hónap is lehet. Ha valakinek komoly baja van, nem tud heteket várni.
76. Lehetne több orvos, mert aki aznap dolgozott, láthatóan nagyon sok beteget kellett egyedül ellátnia.
77. Mivel kevés az orvos, túl sokára kaptam időpontot.
78. Csak külön kérésre, nehezen kaptam közeli vizsgálati időpontot, ennek ellenére abban az időpontban a rendelés vége előtt egy órával már nem volt egyetlen beteg sem. Az orvos arrogáns volt és érdektelen, további kérdéseimet sem lehetőségem, sem kedvem nem volt feltenni. Hivatásos katonaként, a HONVÉD kórházban, (protekció nélkül) rosszabb ellátást kaptam, mint eddig máshol. Remélem, nem lesz rá szükség, hogy Önökkel bármikor is kapcsolatba kerüljek.
79. A telefonos időpontfoglalás borzasztó! Több napi próbálkozás után is előfordul, hogy még mindig nem sikerült időpontot foglalni, mert mindig foglalt. "Jelenleg minden munkatársunk foglalt" szlogent hallgatom napokon keresztül. Az internetes időpontfoglalás nagyon jó ötlet !!!!
80. Sajnos, az időpontokat rendre nem tudják tartani az orvosok, minden alkalommal a gasztroenterológián, gasztroszkópián min.3 órát, a pszichiátriai rendelésen min.1- 1,5 órát kell várakozni a kapott időponthoz képest. Volt olyan eset, amikor a fél napokat a kórházban voltam kénytelen eltölteni, 6 órát kellett várnom.
81. A neurológiai szakrendelők egy emeleten kéne elhelyezni. EEG szék helyett nyugalmi helyzetet teremtő ágyat kéne alkalmazni. Sokáig tart egy EEG lelet kielemezése, a teljes leletet én a kezelő szakorvosra bízom, hogy ő is láthassa, és nem ott kiértékelve a belső rendszeren küldeném át neki. Kevés az Epileptológus szakember. Ezen változtatni kell. Biztosítani kell a gyors gyógyszer szint méréshez a feltételeket, így 1 de lehetne EEG , labor, kiértékelés, gyógyszerjavaslat írás. Lehetőséget biztosítanak nekik, a házon belüli tovább küldésre pl kardiológiára, szemészetre, ha ez szükséges.
82. Hetente több alkalommal rendelhetnének
83. A büfében jó lenne, ha elérhető lenne gluténmentes étel, többször belefutottam már, hogy több időt kell ott töltenem, mint terveztem, így marad az éhezés...
84. Túl sokat kell várni az időpontokra (legutóbb 2 hónap). Az orvosok időpont nélküli betegeket hívnak be az időpontosok előtt, mert "meg van beszélve", így csúszik a rendelés. Korábban arról volt szó, hogy a rendőrök előnyt élveznek az előjegyzésnél, ez az óta sem valósult meg. A területi ellátási kötelezettség miatt jelentősen romlott az ellátások színvonala mind a régi BM kórházhoz, mind a régi Honvédkórházhoz viszonyítva. Az ideggyógyászatban a rendelés befejezése előtt 3/4 órával már nem volt beteg, de akut esettel nem akartak megvizsgálni, csak miután kivertem a balhét, hogy mégis hogy gondolják. Elküldtek sürgősségi CT-re, ahol közölték, hogy előbb a laborba kellett volna menni.

85. Gyorsabb beteg ellátás, ha már előre kell időpontot kérni (több hétre előre) pontosan hívják be a beteget, vagy legalább tájékoztassák a késedelem okáról !!!!!!!!!!!!!!!
86. Ha valakinek valamije fáj (aranyér) és ennek megnézéséhez valamilyen berendezés vagy műszer kell, akkor miért csak 2 hónap múlva lehet igénybe venni? Addig mit csináljon a beteg? Legyen hónapokig táppénzen?
87. Sajnos az időpontom ellenére több mint 2 óras csúszással tudtam csak az orvoshoz bejutni, ami miatt az utazással együtt az egész napomat igénybe vette. Ennek ellenére teljes mértékben elégedett voltam az orvos, és az ápolónő munkájával, nagyon kedvesek voltak.
88. A várakozási idő csökkentését javaslom. A fekvőbetegek CT, MR stb vizsgálatát együtt végzik a járóbetegekkel, akik előtt természetesen előnyt élveznek az osztályról lehozott fekvőbetegek. Így az időpontra berendelt járóbetegek várakozási ideje jelentősen megnövekszik. Ezeket a vizsgálatokat el lehetne végezni a kora reggeli, vagy késő délutáni órákban.
89. Hatékonyabb, gyorsabb betegellátás
90. Ha igényjogosult vagyok, akkor miért kell háziorvosi beutaló. Ez megnehezíti a vizsgálatra való bejelentkezést. Sok az időpont kérés idő.
91. Szerencsésnek mondhatom magam, mivel több szakrendelésre jártam/járok. Az orvosokat, akiket korábban nem ismertem nagyon alapon megvizsgáltak, tájékoztattak további vizsgálatok menetéről. Én személy szerint nem tudok semmi rosszat mondani, csak köszönettel tartozom, mind az orvosoknak, mind az asszisztenseknek. A fentieket azonban kiegészíteném annyival, hogy a folyosón az osztályok nincs kellően feltüntetve, könnyen el lehet tévedni.
92. Orvosokkal nagyon megvagyok elégedve nagyon jók és kedvesek. Ápolónők területén már nem jó a véleményem, flegmák modortalán arrogánsak, de ha pénzt látnak akkor megváltoznak, Urológián az Erzsike szőke kis alacsony az alpári viselkedése kiveri a biztosítékot, ilyenek nem a kórházba valók. A mellékhelyiségeket napközben is kellene tisztítani mert sok beteg fordul meg a kórház területén
93. Ami szépet és jót egy orvostól, kellemes emberről fel lehet sorolni, azt Dr. Papp Leticiáról hiánytalanul felsorolhatnám. 92 éves, szívritmus szabályzót viselő páciense.
94. Elégedett vagyok.
95. Be kellene tartani a rendelési időt
96. Talán nem 4,5 órát kellene várnia egy várandós kismamának telefonos egyeztetés után de pontos időpont nélkül nőgyógyászati vizsgálatra !!!!!
97. Legyen ingyenes WIFI szolgáltatás a járóbeteg területén
98. Ellátásokkal (orvosokkal, asszisztensekkel, recepcióssal...), minden jó, a tisztasággal sincs baj szerintem, néha a mellékhelyiségek kivételével. Maga az épület (2.sz. telephely) adottságait figyelembe véve tűrhető az ott tartózkodási idő a járóbeteg rendeléseken , habár a zsúfoltság néha idegőrlő a várakozóknak is és a betegszállítóknak is, akiknek a rendelők előtt a sok várakozó ember között kell szállítani az érkező, vagy bent fekvő betegeket, ami sokszor nehézkes. Az orvosoknak, asszisztenseknek, ha valami miatt el kell hagyni a rendelőjüket, a tömegben kell átküzdeni magukat. Ennyi ember ellátásához az épülettel van baj.
99. Jó volna a nagy Ervint kirúgni különben bombát dobok a szobájába
100. Telefonos időpont egyeztetés miatt több ember kellene
101. Nagyon emberbarát hozzá állással, emberi hangon, némi humorral találkoztam, jól esett, hogy azt éreztem csak velem foglalkoznak. Nagyon kedves a Dr. Nő és álmomban se gondoltam volna, ilyen jó érzéssel gondolok vissza a vizsgálatra.
102. Érdemtelen, orvosi és asszisztensi szinten egyaránt. Más ellátott adataira épül a saját ambuláns lap-, ill. más vizsgálatra való beutalóm!!! Lekezelő viselkedés jellemzi a szakrendelés eme részét. Ajánlatos másik intézményt felkeresni urológiai problémával ill. ortopédiai panaszokkal!
103. Köszönöm!
104. Szeretném, ha a proktológia szakrendelésre nem kéne hetekig várni. Akinek súlyos problémája van kénytelen ezért magánrendelőbe menni.

105. Az időpont egyeztetés ne névleges legyen, az orvossal lehessen beszélni a betegség kezeléséről és várható következményekről és a központi betegirányítás hatékonyságának növelése, mindenre történő kiterjesztése, a diagnózis, orvosi vélemény, zárójelentés központi leírása, az orvos adminisztratív tehermentesítése.
106. Időpontot kérni, embert próbáló feladat a telefonok foglaltsága miatt. Fizioterápia női öltözője, rendkívül kicsi, végtelenül kényelmetlen az átöltözés, különösen vizesen, az egyetlen pad és fogas semmire nem megoldás. Nem kelt tiszta hatást. Fizioterápiára a bejelentkezés nem jól szervezett. Mi rozogák, 15-20 percet is sorban állunk alkalmanként, mire időponthoz jutunk vagy az alkalmankenti bejelentkezésen túl vagyunk. A büfé korszerűtlen, túlszűfolt.
107. jó lenne a nagy erővel rálőni az irodáját kirabolni
108. Pitlik Ervin dr. Úr a legalaposabb, legkedvesebb, legsegítőkésebb, legfigyelmesebb orvos, akivel eddig találkoztam. Hála az ő precizitásának sok betegsémemre fény derült. Két negatív tapasztalatom volt csak, mégpedig, sem szappan, sem kéztörölő nincs soha a mosdókban, a másik pedig, hogy a telefonon történő időpontfoglalás szinte lehetetlen, állandóan foglaltak az operátorok, javasolnám az online időpont foglalás bevezetését. Én személy szerint nagyon örülnék neki.)
109. Alvásvizsgálatkor, ha jogosítvány érvényességhez kell ne keljen várni időpont kérés miatt 5 hónapot, mert ha nincs már probléma akkor minek az újbóli bent alvásnak lenni a jogosítvány lejár.
110. sajnos telefonon még nem tudtam időpontot kérni, az automata géphang szerint minden üi foglalt 07-19 órai időpontokban.
111. Sajnos, a fogászatot nem vehetem igénybe (XIII. ker. lakos vagyok) csak a szájszűfolt beutalóval

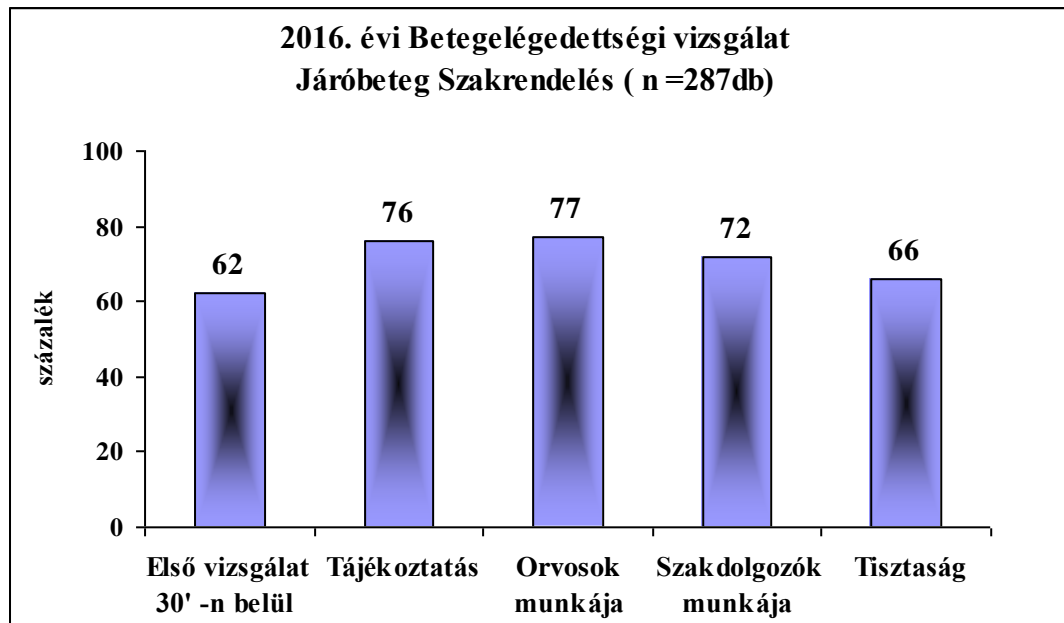
A betegelégedettségi vizsgálat értékelése a kérdőívek és az egyéb észrevételek alapján:

Összesen 287 db kérdőív került feldolgozásra. A pozitív és negatív vélemények értékelése alapján, néhány esetben mérhető, melyeket az alábbiakban foglaltunk össze:

Negatív vélemények:



Kiemelt szempontok szerinti elégedettségi mutatók:



Betegeink elégedettségi vizsgálatánál kiemelt jelentősége van a fenti szempontoknak. A kérdések mutatója összesített átlag százalék a vizsgált szempontok köréből feltett kérdésekre adott válaszok alapján.

Az orvosok és szakdolgozók munkájával való elégedettség pozitív!

A betegek egyéb (szöveges) véleményének értékelése:

111 szöveges észrevétel történt, ebből 16 köszönet, és elégedettség nyilvánítása az orvosoknak, szakdolgozóknak:

- „Az Endoszkópia team csodálatos! Hálás vagyok a munkájukért.”
- „Köszönöm a munkájukat! A Fül-orr-gégészeten külön köszönöm Dr. Dékány Zoltán főorvos úrnak a hozzáértését, munkáját!”
- „A bőrgyógyászaton mind a főorvos asszony Dr. Nagy Katalin Annamária, mind az asszisztens hölgy nagyon-profi, és nagyon kedvesek!”
- „Sebészetén 2015.10.01-én operáltak csak a legnagyobb elismerésem az ott dolgozó orvosoknak, ápolóknak. Nagy-nagy elismerés dr. Horváth Lászlónak.”
- „Külön köszönet dr. Vachaja József odaadó és lelkiismeretes munkájáért”
- „Maximálisan elégedett vagyok a rendelőintézet orvosaival, szakszemélyzetével. Minden tisztelem az övék. A rendelőintézet megnövekedett terhei ellenére szakszerűek, figyelmesek. Azok az orvosok, akik engem kezelnek, az egész személyiséget nézik. Sokszor jelentettek nekem támaszt. Remélem, hogy nem csak én látom így. A nevemet is hajlandó vagyok adni!”
- „Dr. Hábel főorvoshoz mentem több alkalommal. Mindig érthetően korrekten elmagyarázott mindent. Segítőképz nagyon jó orvos. Mindenkinek csak ajánlani tudom. Köszönöm, hogy van ilyen orvos.”
- „Szerencsésnek mondhatom magam, mivel több szakrendelésre jártam/járok. Az orvosokat, akiket korábban nem ismertem nagyon alapon megvizsgálták, tájékoztattak további vizsgálatok menetéről. Én személy szerint nem tudok semmi rosszat mondani, csak köszönettel tartozom, mind az orvosoknak, mind az asszisztenseknek....”
- „Ami szépet és jót egy orvostól, kellemes emberről fel lehet sorolni, azt Dr. Papp Leticiáról hiánytalanul felsorolhatnám. 92 éves, szívritmus szabályzót viselő páciense.”

- „Nagyon emberbarát hozzá állással, emberi hangon, némi humorral találkoztam, jól esett, hogy azt éreztem csak velem foglalkoznak. Nagyon kedves a Dr. Nő és álmomban se gondoltam volna, ilyen jó érzéssel gondolok vissza a vizsgálatra.”

valamint a negatív észrevételek/javaslatok száma 97 fő részéről érkezett, - egyes betegek több észrevételt, javaslatot is tettek:

- telefonos előjegyzés kérés nehézségeire, internetes előjegyzést kérnek,
- időpont betartására, hosszú vizsgálati várakozásra panaszkodnak,
- orvosoktól bővebb tájékoztatás igényelnek,
- orvos, asszisztens nem megfelelő viselkedésére (hangnem, durva elutasítás),
- jobb szervezettséget kérnek,
- van rendelő, ahol érkezési sorrend van a behívás helyett, és erről nem tájékoztatják a beteget,
- „...fegyveres szervek dolgozóinak ellátásának gyógyítása, külön bánásmód” –igényét jelzik
- látogatási idő rugalmasságát hiányolják,
- „honlapon elérhető telefonkönyv, honlapon keresőfunkció hozzáadása, orvosok telefonos és e-mailes elérhetőségének megadása”,
- „...kevés a mozgássérült parkoló, liftek gyakran hibásak, kicsik, irányító táblák nehezen értelmezhetőek...”
- WC papírt, folyékony szappant hiányolják,
- büfé drága,
- ital automatát hiányolják a II. emeleten,
- takarítási problémák,
- felújítási javaslatok (épület).

A betegelégedettségi vizsgálatban elért eredményekhez gratulálunk, az észrevételek vonatkozásában, a javítás érdekében, a lehetőségek elemzése szükséges!

Munkájukhoz további sikereket és jó egészséget kívánok!

Budapest, 2016. november 30.

Tisztelettel:

Schandl Ildikó alezredes
osztályvezető

Készült: 4 példányban

Egy példány: 17 oldal

Kapják: 2. sz. pld.: Parancsnok
3. sz. pld.: Orvos igazgató
4. sz. pld.: Gyógyító és Betegellátó Intézet igazgató
1. sz. pld.: Irattár

Elektronikusan továbbítva: 1 példányban

1. sz. pld.: Járóbeteg Szakrendelő Intézet igazgató

Ügyintéző: Jochom Katalin Júlia tanácsos főelőadó ☎: 81707
Sticz Brigitta örm. adminisztrátor ☎: 72090