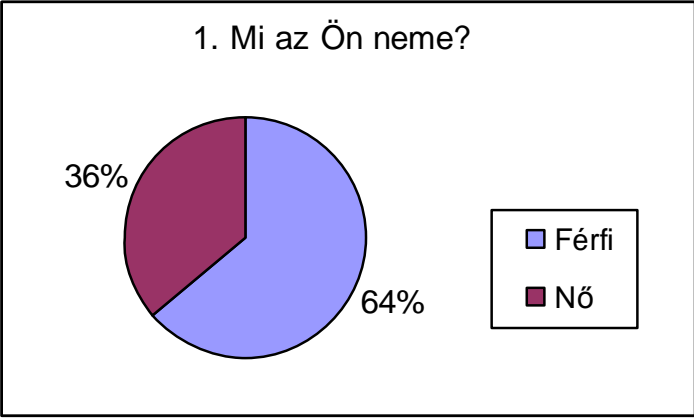
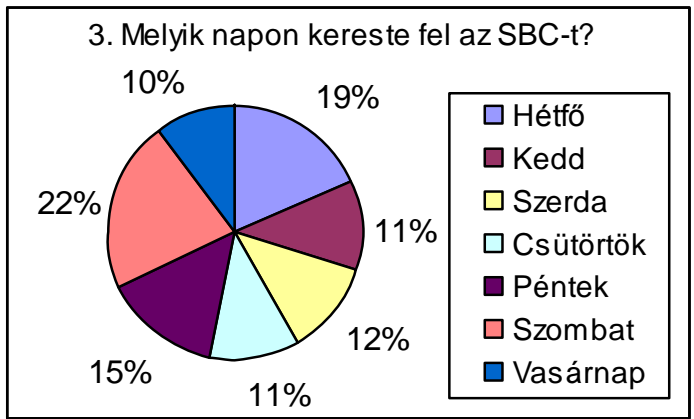
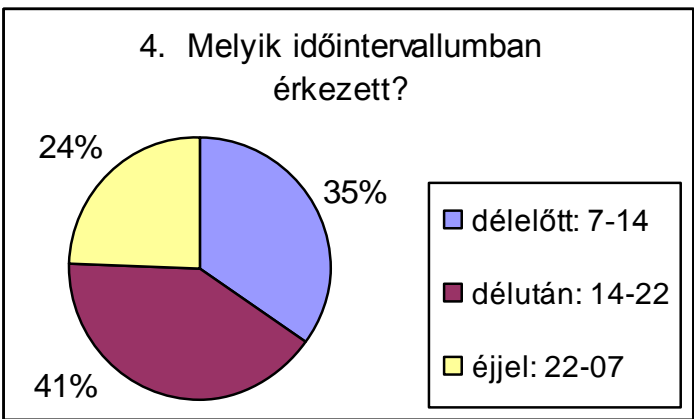
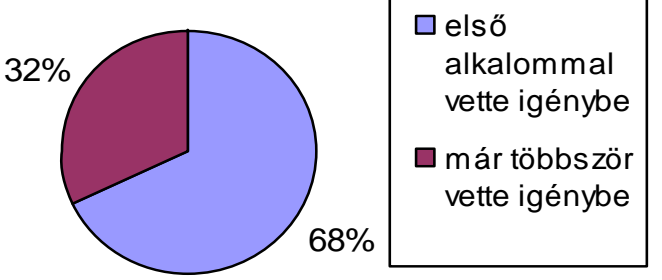
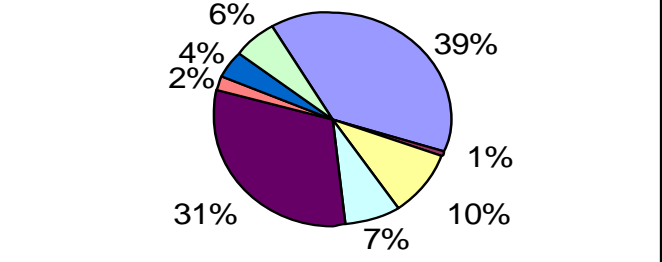
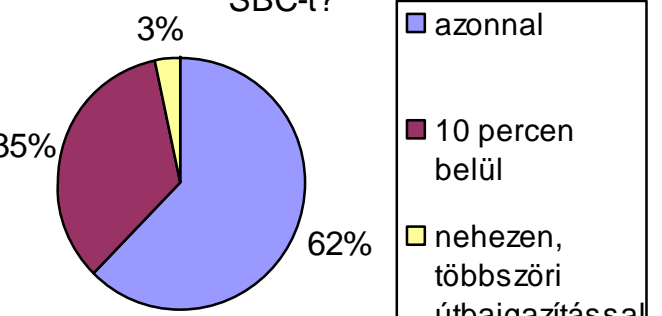
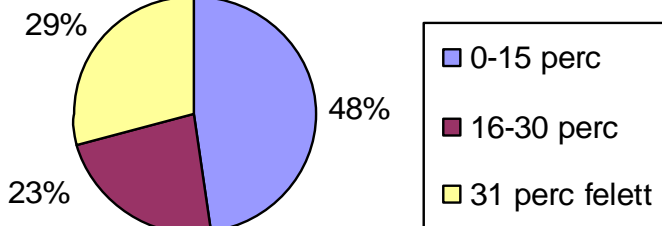
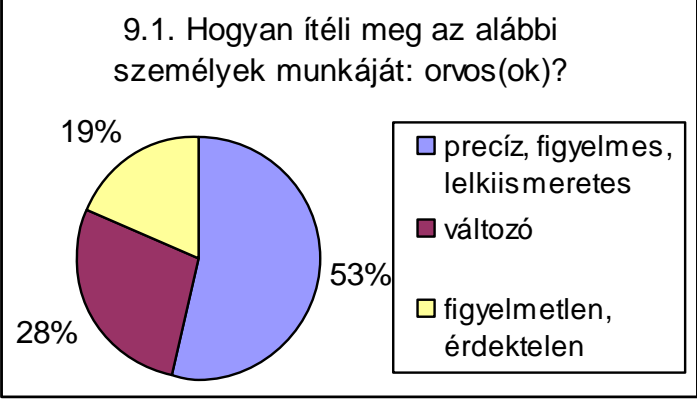
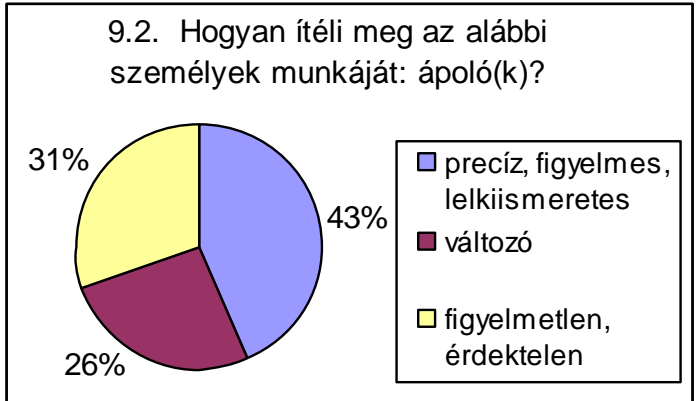
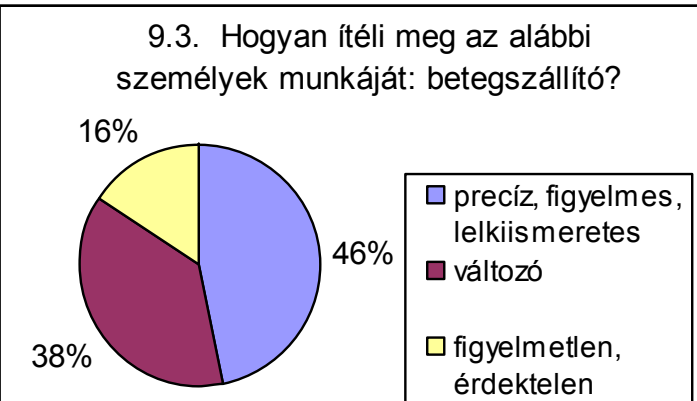
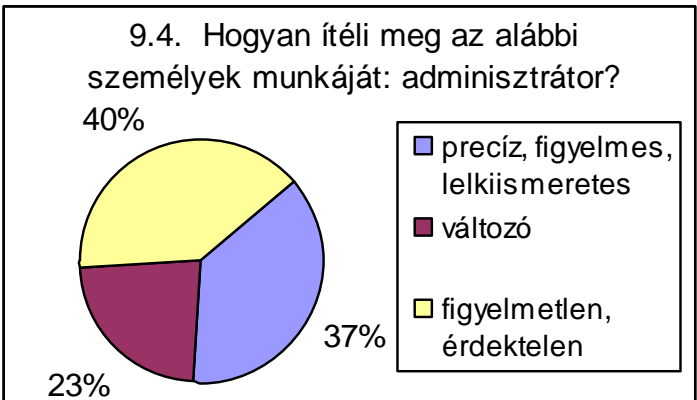


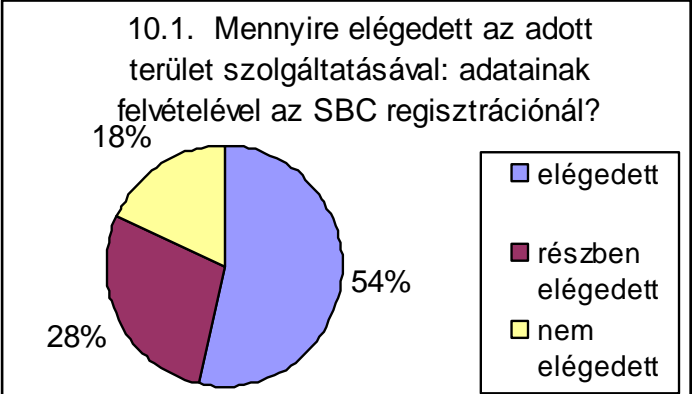
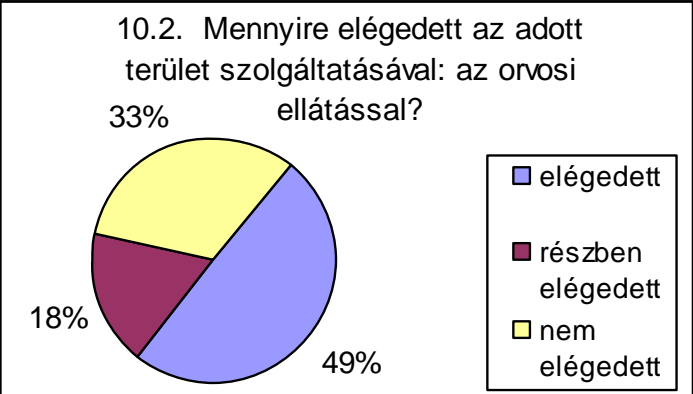
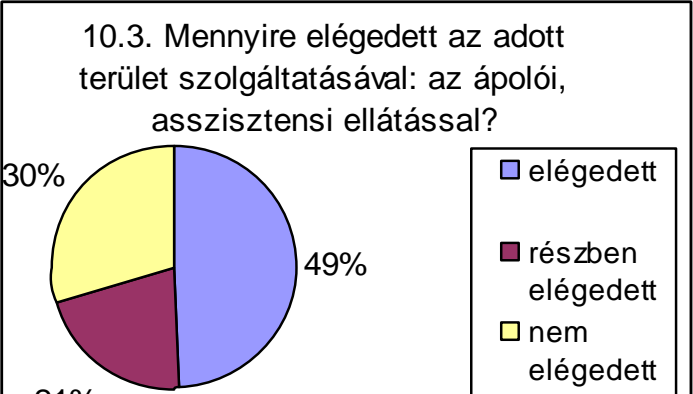
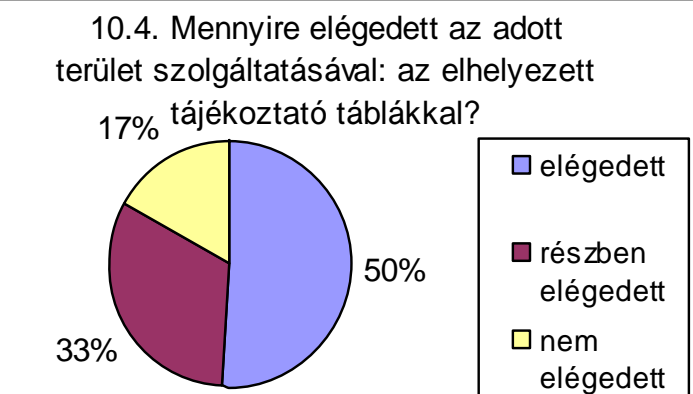
2016. évi Betegelégedettségi vizsgálat
Sürgősségi Betegellátó Centrum
(feldolgozott kérdőívek száma: 122 db)

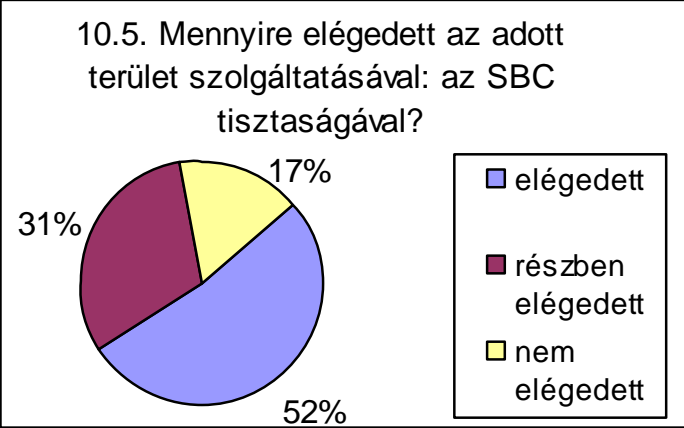
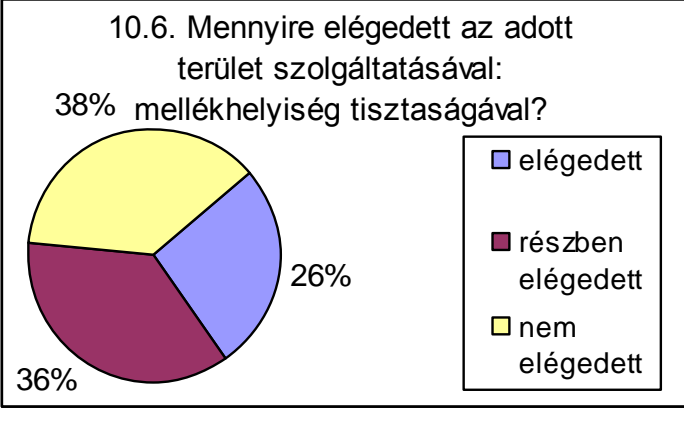
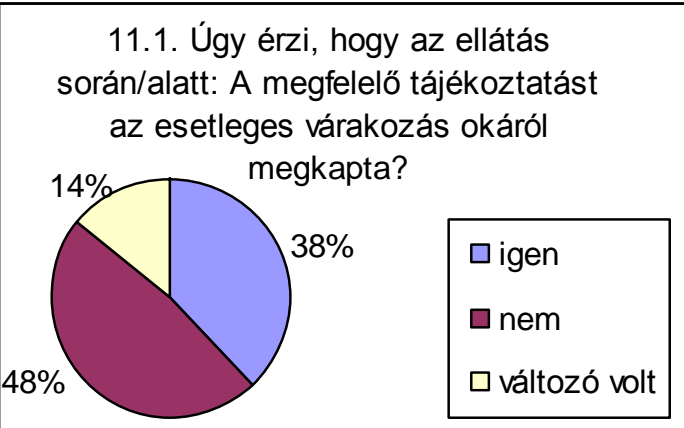
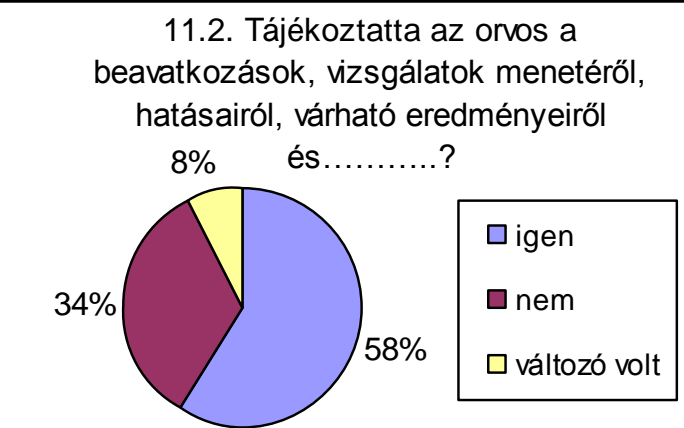
A 2015. évi betegelégedettségi vizsgálat során, a hozzátartozók köréből összesen, 55 db kérdőív, 2016-ban 122 db kérdőív került kitöltésre. A kérdőívek feldolgozását követően, az elért eredmények előző évi adatokkal való összehasonlítását elvégeztük.

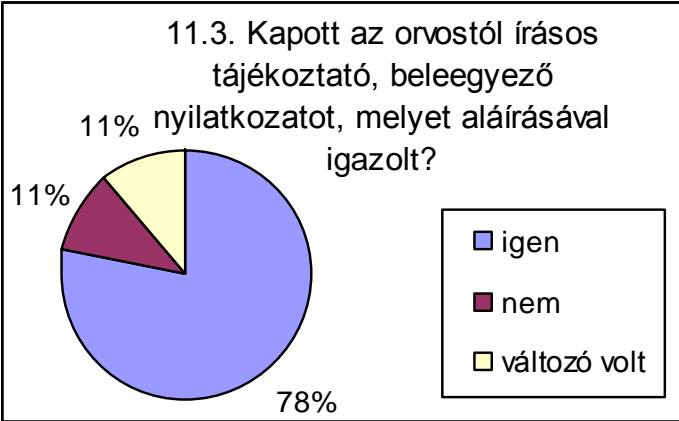
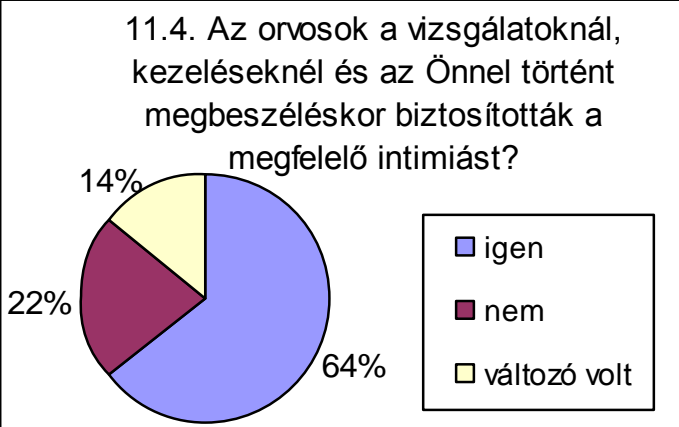
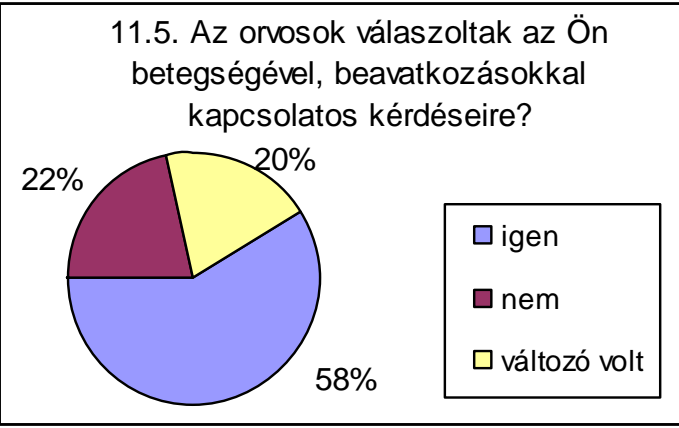
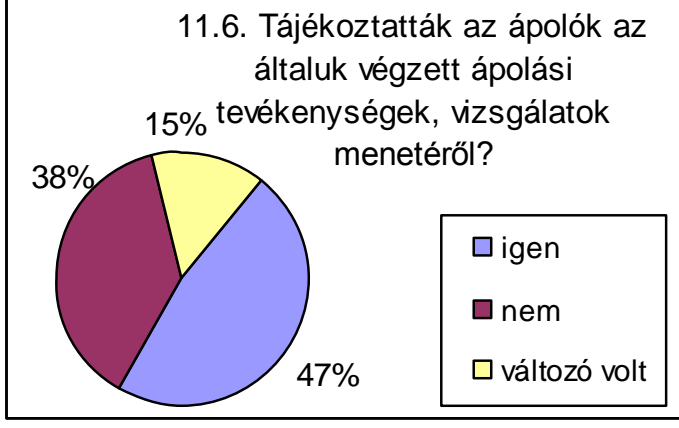
Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés % -ban	Megjegyzés																					
<p>1. Az Ön neme</p> <table border="1" data-bbox="98 577 405 647"> <tr> <td>Férfi</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>Nő</td> <td>44</td> </tr> </table>	Férfi	77	Nő	44	<p>1. Mi az Ön neme?</p>  <table border="1" data-bbox="965 741 1114 860"> <tr> <td>■ Férfi</td> </tr> <tr> <td>■ Nő</td> </tr> </table>	■ Férfi	■ Nő	<p>Előző évhez viszonyítva 13%-kal több férfi beteg töltött ki elégedettségi kérdőívet.</p>															
Férfi	77																						
Nő	44																						
■ Férfi																							
■ Nő																							
<p>2. Életkora</p> <p>5666/122</p>	<p>Átlagéletkor ≈ 47,21 év</p>	<p>Az életkor megjelölése nélküli kérdőívekre tekintettel, csak megközelítő érték.</p>																					
<p>3. Melyik napon kereste fel az SBC-t?</p> <table border="1" data-bbox="98 1265 405 1509"> <tr> <td>Hétfő</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Kedd</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Szerda</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Csütörtök</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Péntek</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Szombat</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Vasárnap</td> <td>13</td> </tr> </table>	Hétfő	24	Kedd	14	Szerda	15	Csütörtök	14	Péntek	19	Szombat	28	Vasárnap	13	<p>3. Melyik napon kereste fel az SBC-t?</p>  <table border="1" data-bbox="922 1279 1145 1585"> <tr> <td>■ Hétfő</td> </tr> <tr> <td>■ Kedd</td> </tr> <tr> <td>■ Szerda</td> </tr> <tr> <td>■ Csütörtök</td> </tr> <tr> <td>■ Péntek</td> </tr> <tr> <td>■ Szombat</td> </tr> <tr> <td>■ Vasárnap</td> </tr> </table>	■ Hétfő	■ Kedd	■ Szerda	■ Csütörtök	■ Péntek	■ Szombat	■ Vasárnap	<p>Előző évhez viszonyítva Hétfőn 12%-kal nőtt Keddén 10%-kal csökkent, Szerdán 8%-kal nőtt, Csütörtökön 8%-kal csökkent, Pénteken változatlan, Szombaton 7%-kal nőtt, Vasárnap 9%-kal csökkent a betegek beérkezése az SBC-ba.</p>
Hétfő	24																						
Kedd	14																						
Szerda	15																						
Csütörtök	14																						
Péntek	19																						
Szombat	28																						
Vasárnap	13																						
■ Hétfő																							
■ Kedd																							
■ Szerda																							
■ Csütörtök																							
■ Péntek																							
■ Szombat																							
■ Vasárnap																							
<p>4. Melyik időintervallumban érkezett?</p> <table border="1" data-bbox="98 1778 405 1890"> <tr> <td>délelőtt: 7-14</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>délután: 14-22</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>éjjel: 22-07</td> <td>31</td> </tr> </table>	délelőtt: 7-14	44	délután: 14-22	52	éjjel: 22-07	31	<p>4. Melyik időintervallumban érkezett?</p>  <table border="1" data-bbox="901 1883 1161 2101"> <tr> <td>■ délelőtt: 7-14</td> </tr> <tr> <td>■ délután: 14-22</td> </tr> <tr> <td>■ éjjel: 22-07</td> </tr> </table>	■ délelőtt: 7-14	■ délután: 14-22	■ éjjel: 22-07	<p>8%-kal csökkent a délelőtti, 5%-kal csökkent a délutáni ellátást, 13%-kal emelkedett az éjjeli ellátást kérők aránya az előző évhez képest.</p>												
délelőtt: 7-14	44																						
délután: 14-22	52																						
éjjel: 22-07	31																						
■ délelőtt: 7-14																							
■ délután: 14-22																							
■ éjjel: 22-07																							

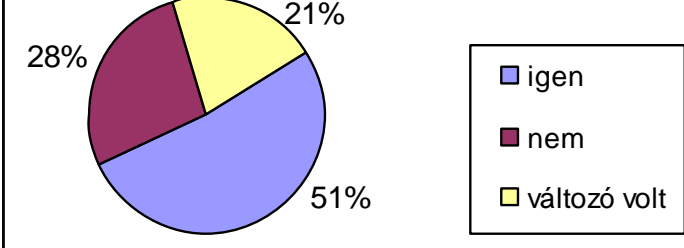
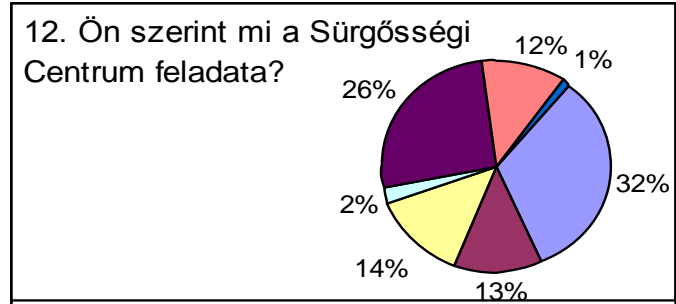
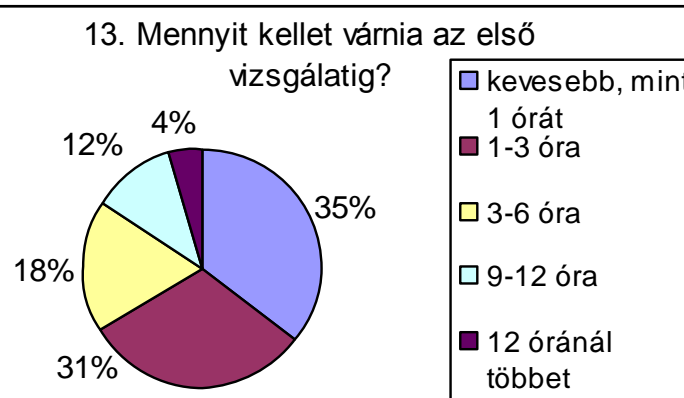
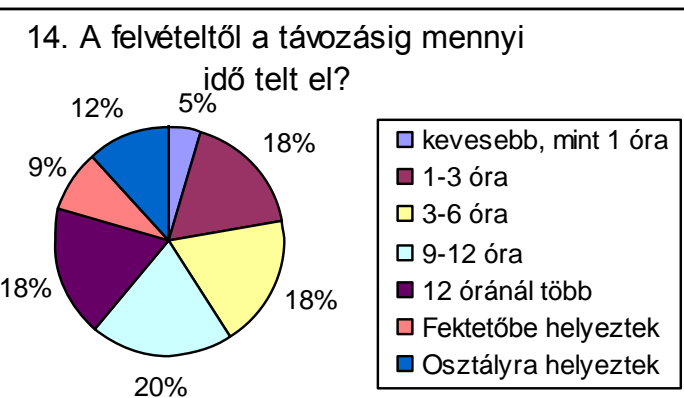
Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés																																
<p>5. A Honvédkórház SBC szolgáltatásait Ön:</p> <table border="1" data-bbox="114 241 421 385"> <tr> <td>első alkalommal vette igénybe</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>már többször vette igénybe</td> <td>39</td> </tr> </table>	első alkalommal vette igénybe	82	már többször vette igénybe	39	<p>5. A kórház SBC szolgáltatásait Ön:</p>  <table border="1" data-bbox="887 241 1145 510"> <tr> <td>■ első alkalommal vette igénybe</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>■ már többször vette igénybe</td> <td>32%</td> </tr> </table>	■ első alkalommal vette igénybe	68%	■ már többször vette igénybe	32%	<p>6%-kal nőtt az előző évhez képest azok aránya, akik először vették igénybe az SBC szolgáltatásait.</p>																								
első alkalommal vette igénybe	82																																	
már többször vette igénybe	39																																	
■ első alkalommal vette igénybe	68%																																	
■ már többször vette igénybe	32%																																	
<p>6. Hogyan került az Intézmény Sürgősségi Betegellátó Osztálya? (több válasz is adható)</p> <table border="1" data-bbox="76 730 427 1232"> <tr> <td>1. mentővel</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>2. szakrendelőlőből regisztráció után</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3. háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>4. más szakrendelés beutalójával</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>5. beutaló nélkül</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>6. Intézményi alkalmazottként</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>7. beutaló nélkül a szakrendelőlőből</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>8. az intézmény dolgozójának családtagja, ismerőse</td> <td>8</td> </tr> </table>	1. mentővel	49	2. szakrendelőlőből regisztráció után	1	3. háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval	13	4. más szakrendelés beutalójával	9	5. beutaló nélkül	40	6. Intézményi alkalmazottként	3	7. beutaló nélkül a szakrendelőlőből	5	8. az intézmény dolgozójának családtagja, ismerőse	8	<p>6. Hogyan került az Intézmény Sürgősségi Betegellátó Centrumra?</p>  <table border="1" data-bbox="497 976 1161 1236"> <tr> <td>■ mentővel</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>■ szakrendelőlőből regisztráció után</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>■ háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>■ más szakrendelés beutalójával</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>■ beutaló nélkül</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>■ intézményi alkalmazottként</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>■ beutaló nélkül a szakrendelőlőből</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>■ az intézmény dolgozójának családtagja, ismerőse</td> <td>1%</td> </tr> </table>	■ mentővel	39%	■ szakrendelőlőből regisztráció után	31%	■ háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval	10%	■ más szakrendelés beutalójával	7%	■ beutaló nélkül	6%	■ intézményi alkalmazottként	4%	■ beutaló nélkül a szakrendelőlőből	2%	■ az intézmény dolgozójának családtagja, ismerőse	1%	<p>1%-kal emelkedett a mentővel érkezők aránya, 10%-kal csökkent a háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval érkezők aránya az előző évhez képest.</p>
1. mentővel	49																																	
2. szakrendelőlőből regisztráció után	1																																	
3. háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval	13																																	
4. más szakrendelés beutalójával	9																																	
5. beutaló nélkül	40																																	
6. Intézményi alkalmazottként	3																																	
7. beutaló nélkül a szakrendelőlőből	5																																	
8. az intézmény dolgozójának családtagja, ismerőse	8																																	
■ mentővel	39%																																	
■ szakrendelőlőből regisztráció után	31%																																	
■ háziorvosi/ csapatorvosi beutalóval	10%																																	
■ más szakrendelés beutalójával	7%																																	
■ beutaló nélkül	6%																																	
■ intézményi alkalmazottként	4%																																	
■ beutaló nélkül a szakrendelőlőből	2%																																	
■ az intézmény dolgozójának családtagja, ismerőse	1%																																	
<p>7. Mennyi idő alatt találta meg az SBC-t?</p> <table border="1" data-bbox="95 1370 411 1536"> <tr> <td>azonnal</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>10 percen belül</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>nehezen, többszöri útbaigazítással</td> <td>4</td> </tr> </table>	azonnal	75	10 percen belül	42	nehezen, többszöri útbaigazítással	4	<p>7. Mennyi idő alatt találta meg az SBC-t?</p>  <table border="1" data-bbox="887 1348 1145 1662"> <tr> <td>■ azonnal</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>■ 10 percen belül</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>■ nehezen, többszöri útbaigazítással</td> <td>3%</td> </tr> </table>	■ azonnal	62%	■ 10 percen belül	35%	■ nehezen, többszöri útbaigazítással	3%	<p>6%-kal kevesebben találták meg azonnal előző évhez képest, az SBC-t. 11%-kal nőtt azok száma, aki 10 percen belül megtalálták, 5%-kal csökkent azok száma, akik nehezen, többszöri útbaigazítással találták meg az SBC-t.</p>																				
azonnal	75																																	
10 percen belül	42																																	
nehezen, többszöri útbaigazítással	4																																	
■ azonnal	62%																																	
■ 10 percen belül	35%																																	
■ nehezen, többszöri útbaigazítással	3%																																	
<p>8. Amennyiben szüksége volt az intézetben belüli szállításra, mennyi ideig kellett a betegszállítókra várnia?</p> <table border="1" data-bbox="108 1886 418 1998"> <tr> <td>0-15 perc</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>16-30 perc</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>31 perc felett</td> <td>19</td> </tr> </table>	0-15 perc	31	16-30 perc	15	31 perc felett	19	<p>8. Amennyiben szüksége volt az intézetben belüli szállításra, mennyi ideig kellett a betegszállítókra várnia?</p>  <table border="1" data-bbox="919 1908 1161 2110"> <tr> <td>■ 0-15 perc</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>■ 16-30 perc</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>■ 31 perc felett</td> <td>23%</td> </tr> </table>	■ 0-15 perc	48%	■ 16-30 perc	29%	■ 31 perc felett	23%	<p>16%-kal csökkent azoknak a betegeknek az aránya, akiknek 15 percen belül, 4%-kal nőtt azoknak a betegeknek az aránya, akiknek 16-30 percen belül, 12%-kal nőtt azoknak a betegeknek az aránya, akiknek 30 percen túl kellett várnia.</p>																				
0-15 perc	31																																	
16-30 perc	15																																	
31 perc felett	19																																	
■ 0-15 perc	48%																																	
■ 16-30 perc	29%																																	
■ 31 perc felett	23%																																	

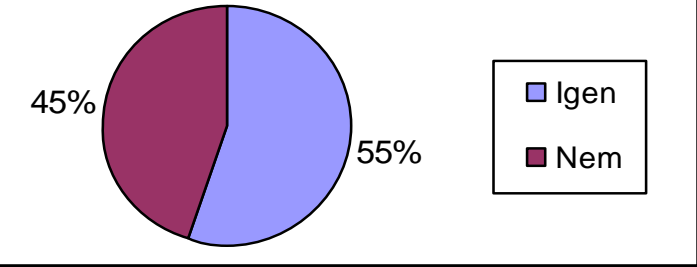
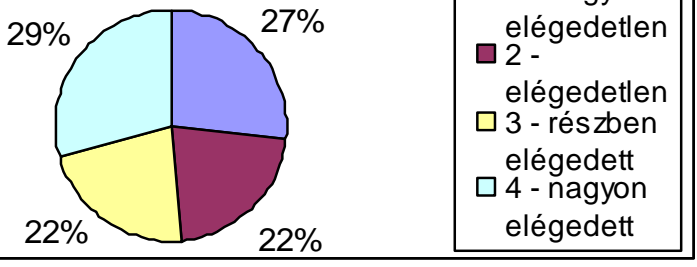
Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés % -ban	Megjegyzés												
<p>9.1. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: orvos(ok)?</p> <table border="1" data-bbox="108 282 416 483"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>20</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	58	változó	30	figyelmetlen, érdektelen	20	<p>9.1. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: orvos(ok)?</p>  <table border="1" data-bbox="868 322 1161 573"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>19%</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	53%	változó	28%	figyelmetlen, érdektelen	19%	<p>15%-os csökkenés a precíz, figyelmes válaszok, 1%-os növekedés a változó válaszok, 14%-os növekedés a figyelmetlen, érdektelen válaszok arányában az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	58													
változó	30													
figyelmetlen, érdektelen	20													
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	53%													
változó	28%													
figyelmetlen, érdektelen	19%													
<p>9.2. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: ápoló(k)?</p> <table border="1" data-bbox="100 792 408 994"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>34</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	48	változó	29	figyelmetlen, érdektelen	34	<p>9.2. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: ápoló(k)?</p>  <table border="1" data-bbox="868 828 1161 1079"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>31%</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	43%	változó	26%	figyelmetlen, érdektelen	31%	<p>36%-os csökkenés a precíz, figyelmes válaszok, 13%-os növekedés a változó válaszok, 23%-os növekedés figyelmetlen, érdektelen válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	48													
változó	29													
figyelmetlen, érdektelen	34													
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	43%													
változó	26%													
figyelmetlen, érdektelen	31%													
<p>9.3. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: betegszállító?</p> <table border="1" data-bbox="100 1301 408 1503"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>12</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	36	változó	29	figyelmetlen, érdektelen	12	<p>9.3. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: betegszállító?</p>  <table border="1" data-bbox="868 1368 1161 1619"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>16%</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	46%	változó	38%	figyelmetlen, érdektelen	16%	<p>15%-os csökkenés a precíz, figyelmes válaszok tekintetében, 1%-kal csökkent a figyelmetlen, érdektelen válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	36													
változó	29													
figyelmetlen, érdektelen	12													
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	46%													
változó	38%													
figyelmetlen, érdektelen	16%													
<p>9.4. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: adminisztrátor?</p> <table border="1" data-bbox="100 1816 408 2018"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>45</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	41	változó	26	figyelmetlen, érdektelen	45	<p>9.4. Hogyan ítéli meg az alábbi személyek munkáját: adminisztrátor?</p>  <table border="1" data-bbox="868 1839 1161 2089"> <tr> <td>precíz, figyelmes, lelkiismeretes</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>változó</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>figyelmetlen, érdektelen</td> <td>40%</td> </tr> </table>	precíz, figyelmes, lelkiismeretes	37%	változó	23%	figyelmetlen, érdektelen	40%	<p>34%-os csökkenés a precíz, figyelmes válaszok tekintetében, 30%-kal nőtt a figyelmetlen, érdektelen válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	41													
változó	26													
figyelmetlen, érdektelen	45													
precíz, figyelmes, lelkiismeretes	37%													
változó	23%													
figyelmetlen, érdektelen	40%													

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés												
<p>10.1. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: Az adatainak felvételével az SBC regisztrációnál?</p> <table border="1" data-bbox="102 309 408 448"> <tr> <td>elégedett</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>részben elégedett</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>22</td> </tr> </table>	elégedett	65	részben elégedett	34	nem elégedett	22	<p>10.1. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: adatainak felvételével az SBC regisztrációnál?</p>  <table border="1" data-bbox="957 324 1157 571"> <tr> <td>elégedett</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>részben elégedett</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>18%</td> </tr> </table>	elégedett	54%	részben elégedett	28%	nem elégedett	18%	<p>26%-kal csökkent az elégedett válaszok aránya, 14%-kal nőtt a nem elégedett válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
elégedett	65													
részben elégedett	34													
nem elégedett	22													
elégedett	54%													
részben elégedett	28%													
nem elégedett	18%													
<p>10.2. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az orvosi ellátással?</p> <table border="1" data-bbox="102 810 408 949"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Részben elégedett</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>39</td> </tr> </table>	Elégedett	59	Részben elégedett	22	nem elégedett	39	<p>10.2. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az orvosi ellátással?</p>  <table border="1" data-bbox="957 837 1157 1072"> <tr> <td>elégedett</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>részben elégedett</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>33%</td> </tr> </table>	elégedett	49%	részben elégedett	18%	nem elégedett	33%	<p>21%-kal csökkent az elégedett válaszok aránya, 27%-kal nőtt a nem elégedett válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
Elégedett	59													
Részben elégedett	22													
nem elégedett	39													
elégedett	49%													
részben elégedett	18%													
nem elégedett	33%													
<p>10.3. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az ápolói, asszisztensi ellátással?</p> <table border="1" data-bbox="102 1339 408 1478"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Részben elégedett</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>36</td> </tr> </table>	Elégedett	59	Részben elégedett	25	nem elégedett	36	<p>10.3. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az ápolói, asszisztensi ellátással?</p>  <table border="1" data-bbox="957 1328 1157 1574"> <tr> <td>elégedett</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>részben elégedett</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>30%</td> </tr> </table>	elégedett	49%	részben elégedett	21%	nem elégedett	30%	<p>35%-kal csökkent az elégedett válaszok aránya 18%-kal nőtt a nem elégedett válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
Elégedett	59													
Részben elégedett	25													
nem elégedett	36													
elégedett	49%													
részben elégedett	21%													
nem elégedett	30%													
<p>10.4. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az elhelyezett tájékoztató táblákkal?</p> <table border="1" data-bbox="102 1832 408 1971"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Részben elégedett</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>20</td> </tr> </table>	Elégedett	60	Részben elégedett	39	nem elégedett	20	<p>10.4. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az elhelyezett tájékoztató táblákkal?</p>  <table border="1" data-bbox="957 1832 1157 2089"> <tr> <td>elégedett</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>részben elégedett</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>17%</td> </tr> </table>	elégedett	50%	részben elégedett	33%	nem elégedett	17%	<p>12%-kal csökkent az elégedett válaszok aránya, 5%-kal nőtt a nem elégedett válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
Elégedett	60													
Részben elégedett	39													
nem elégedett	20													
elégedett	50%													
részben elégedett	33%													
nem elégedett	17%													

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés									
<p>10.5. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: Az SBC tisztaságával?</p> <table border="1" data-bbox="102 282 408 416"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>Részből elégedett</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>20</td> </tr> </table>	Elégedett	63	Részből elégedett	38	nem elégedett	20	<p>10.5. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: az SBC tisztaságával?</p>  <table border="1" data-bbox="935 327 1150 591"> <tr> <td>■ elégedett</td> </tr> <tr> <td>■ részben elégedett</td> </tr> <tr> <td>■ nem elégedett</td> </tr> </table>	■ elégedett	■ részben elégedett	■ nem elégedett	<p>24%-kal csökkent az elégedett válaszok aránya, 13%-kal nőtt a nem elégedett válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
Elégedett	63										
Részből elégedett	38										
nem elégedett	20										
■ elégedett											
■ részben elégedett											
■ nem elégedett											
<p>10.6. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: mellékhelyiség tisztaságával?</p> <table border="1" data-bbox="102 792 408 927"> <tr> <td>Elégedett</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Részből elégedett</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>nem elégedett</td> <td>45</td> </tr> </table>	Elégedett	32	Részből elégedett	44	nem elégedett	45	<p>10.6. Mennyire elégedett az adott terület szolgáltatásával: mellékhelyiség tisztaságával?</p>  <table border="1" data-bbox="935 824 1150 1088"> <tr> <td>■ elégedett</td> </tr> <tr> <td>■ részben elégedett</td> </tr> <tr> <td>■ nem elégedett</td> </tr> </table>	■ elégedett	■ részben elégedett	■ nem elégedett	<p>25%-kal csökkent az elégedett válaszok aránya, 22%-kal nőtt a nem elégedett válaszok aránya az előző év eredményéhez viszonyítva.</p>
Elégedett	32										
Részből elégedett	44										
nem elégedett	45										
■ elégedett											
■ részben elégedett											
■ nem elégedett											
<p>11.1. Úgy érzi, hogy az ellátás során/alatt: A megfelelő tájékoztatást az esetleges várakozás okáról megkapta?</p> <table border="1" data-bbox="102 1312 408 1420"> <tr> <td>Igen</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>17</td> </tr> </table>	Igen	46	Nem	58	változó volt	17	<p>11.1. Úgy érzi, hogy az ellátás során/alatt: A megfelelő tájékoztatást az esetleges várakozás okáról megkapta?</p>  <table border="1" data-bbox="935 1406 1150 1603"> <tr> <td>■ igen</td> </tr> <tr> <td>■ nem</td> </tr> <tr> <td>■ változó volt</td> </tr> </table>	■ igen	■ nem	■ változó volt	<p>28%-kal csökkent az igen válaszok aránya, 24%-kal nőtt a nem válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>
Igen	46										
Nem	58										
változó volt	17										
■ igen											
■ nem											
■ változó volt											
<p>11.2. Tájékoztatta az orvos a beavatkozások, vizsgálatok menetéről, hatásairól, várható eredményeiről és.....?</p> <table border="1" data-bbox="102 1827 408 1935"> <tr> <td>Igen</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>9</td> </tr> </table>	Igen	70	Nem	40	változó volt	9	<p>11.2. Tájékoztatta az orvos a beavatkozások, vizsgálatok menetéről, hatásairól, várható eredményeiről és.....?</p>  <table border="1" data-bbox="935 1899 1150 2096"> <tr> <td>■ igen</td> </tr> <tr> <td>■ nem</td> </tr> <tr> <td>■ változó volt</td> </tr> </table>	■ igen	■ nem	■ változó volt	<p>12%-kal csökkent az igen válaszok aránya, 20%-kal nőtt a nem válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>
Igen	70										
Nem	40										
változó volt	9										
■ igen											
■ nem											
■ változó volt											

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés												
<p>11.3. Kapott az orvostól írásos tájékoztatót, beleegyező nyilatkozatot, melyet aláírásával igazolt?</p> <table border="1" data-bbox="100 309 405 405"> <tr> <td>Igen</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>1</td> </tr> </table>	Igen	7	Nem	1	változó volt	1	<p>11.3. Kapott az orvostól írásos tájékoztatót, melyet aláírásával igazolt?</p>  <table border="1" data-bbox="922 376 1145 562"> <tr> <td>Igen</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>11%</td> </tr> </table>	Igen	78%	Nem	11%	változó volt	11%	<p>A betegek 78%-ka az igen választ, 11% a nem választ, 11% a változó volt választ adott a kapott beleegyező nyilatkozat kérdésre.</p>
Igen	7													
Nem	1													
változó volt	1													
Igen	78%													
Nem	11%													
változó volt	11%													
<p>11.4. Az orvosok a vizsgálatoknál, kezeléseknél és az Önnel történt megbeszéléskor biztosították a megfelelő intimitást?</p> <table border="1" data-bbox="108 869 395 972"> <tr> <td>Igen</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>17</td> </tr> </table>	Igen	76	Nem	26	változó volt	17	<p>11.4. Az orvosok a vizsgálatoknál, kezeléseknél és az Önnel történt megbeszéléskor biztosították a megfelelő intimitást?</p>  <table border="1" data-bbox="906 891 1129 1077"> <tr> <td>Igen</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>14%</td> </tr> </table>	Igen	64%	Nem	22%	változó volt	14%	<p>2%-kal nőtt az igen válaszok aránya, 2%-kal nőtt a nem válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>
Igen	76													
Nem	26													
változó volt	17													
Igen	64%													
Nem	22%													
változó volt	14%													
<p>11.5. Az orvosok válaszoltak az Ön betegségével, beavatkozásokkal kapcsolatos kérdéseire?</p> <table border="1" data-bbox="100 1323 405 1426"> <tr> <td>Igen</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>24</td> </tr> </table>	Igen	69	Nem	26	változó volt	24	<p>11.5. Az orvosok válaszoltak az Ön betegségével, beavatkozásokkal kapcsolatos kérdéseire?</p>  <table border="1" data-bbox="922 1391 1145 1576"> <tr> <td>Igen</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>20%</td> </tr> </table>	Igen	58%	Nem	22%	változó volt	20%	<p>26%-kal csökkent az igen válaszok aránya, 12%-kal nőtt a nem válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>
Igen	69													
Nem	26													
változó volt	24													
Igen	58%													
Nem	22%													
változó volt	20%													
<p>11.6.. Tájékoztatták az ápolók az általuk végzett ápolási tevékenységeket, vizsgálatok menetéről?</p> <table border="1" data-bbox="100 1830 405 1933"> <tr> <td>Igen</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>18</td> </tr> </table>	Igen	56	Nem	45	változó volt	18	<p>11.6. Tájékoztatták az ápolók az általuk végzett ápolási tevékenységeket, vizsgálatok menetéről?</p>  <table border="1" data-bbox="922 1906 1145 2092"> <tr> <td>Igen</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>15%</td> </tr> </table>	Igen	47%	Nem	38%	változó volt	15%	<p>38%-kal csökkent az igen válaszok aránya, 27%-kal nőtt a nem válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>
Igen	56													
Nem	45													
változó volt	18													
Igen	47%													
Nem	38%													
változó volt	15%													

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés																												
<p>11.7. Biztonságban érezte magát a vizsgálatok, beavatkozások, során? (személyi és anyagi biztonság)</p> <table border="1" data-bbox="98 309 405 412"> <tr> <td>igen</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>nem</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>25</td> </tr> </table>	igen	61	nem	33	változó volt	25	<p>11.7. Biztonságban érezte magát a vizsgálatok, beavatkozások, során? (személyi és anyagi biztonság)</p>  <table border="1" data-bbox="951 353 1166 555"> <tr> <td>igen</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>nem</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>változó volt</td> <td>21%</td> </tr> </table>	igen	51%	nem	28%	változó volt	21%	<p>25%-kal csökkent az igen válaszok aránya, 16%-kal nőtt a nem válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>																
igen	61																													
nem	33																													
változó volt	25																													
igen	51%																													
nem	28%																													
változó volt	21%																													
<p>12. Ön szerint mi a Sürgősségi Centrum feladata?</p> <table border="1" data-bbox="70 696 435 1249"> <tr> <td>1. életmentés</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>2. orvosi ügyeleti szolgáltatások</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>3. szerv/ végtagmentés</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>4. szakrendelői tevékenység</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5. riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása, kezelése</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>6. a jelentkező betegek azonnali, részletes kivizsgálása a panaszok, tünetek jellegétől függetlenül</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>7. háziorvosi ellátás biztosítása</td> <td>3</td> </tr> </table>	1. életmentés	94	2. orvosi ügyeleti szolgáltatások	37	3. szerv/ végtagmentés	41	4. szakrendelői tevékenység	6	5. riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása, kezelése	78	6. a jelentkező betegek azonnali, részletes kivizsgálása a panaszok, tünetek jellegétől függetlenül	36	7. háziorvosi ellátás biztosítása	3	<p>12. Ön szerint mi a Sürgősségi Centrum feladata?</p>  <table border="1" data-bbox="480 909 1158 1249"> <tr> <td>életmentés</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>orvosi ügyeleti szolgáltatások</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>szerv/ végtagmentés</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>szakrendelői tevékenység</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása, kezelése</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>a jelentkező betegek azonnali, részletes kivizsgálása a panaszok, tünetek jellegétől függetlenül</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>háziorvosi ellátás biztosítása</td> <td>1%</td> </tr> </table>	életmentés	32%	orvosi ügyeleti szolgáltatások	26%	szerv/ végtagmentés	14%	szakrendelői tevékenység	2%	riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása, kezelése	13%	a jelentkező betegek azonnali, részletes kivizsgálása a panaszok, tünetek jellegétől függetlenül	12%	háziorvosi ellátás biztosítása	1%	<p>3%-kal kevesebben gondolják, hogy életmentés, 1%-kal többet gondolják, hogy orvosi ügyeleti szolgáltatások, 6%-kal többet gondolják, hogy a szerv és végtagmentés, 8%-kal többet gondolják, hogy a riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása az SBC feladata.</p>
1. életmentés	94																													
2. orvosi ügyeleti szolgáltatások	37																													
3. szerv/ végtagmentés	41																													
4. szakrendelői tevékenység	6																													
5. riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása, kezelése	78																													
6. a jelentkező betegek azonnali, részletes kivizsgálása a panaszok, tünetek jellegétől függetlenül	36																													
7. háziorvosi ellátás biztosítása	3																													
életmentés	32%																													
orvosi ügyeleti szolgáltatások	26%																													
szerv/ végtagmentés	14%																													
szakrendelői tevékenység	2%																													
riasztó tünetek értékelése, kivizsgálása, kezelése	13%																													
a jelentkező betegek azonnali, részletes kivizsgálása a panaszok, tünetek jellegétől függetlenül	12%																													
háziorvosi ellátás biztosítása	1%																													
<p>13. Mennyit kellet várnia az első vizsgálatig?</p> <table border="1" data-bbox="89 1391 416 1599"> <tr> <td>1. kevesebb, mint 1 órát</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>2. 1-3 óra</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>3. 3-6 óra</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>4. 9-12 óra</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5. 12 óránál többet</td> <td>5</td> </tr> </table>	1. kevesebb, mint 1 órát	43	2. 1-3 óra	37	3. 3-6 óra	22	4. 9-12 óra	14	5. 12 óránál többet	5	<p>13. Mennyit kellet várnia az első vizsgálatig?</p>  <table border="1" data-bbox="927 1357 1166 1697"> <tr> <td>kevesebb, mint 1 órát</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>1-3 óra</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>3-6 óra</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>9-12 óra</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>12 óránál többet</td> <td>4%</td> </tr> </table>	kevesebb, mint 1 órát	35%	1-3 óra	31%	3-6 óra	18%	9-12 óra	12%	12 óránál többet	4%	<p>19%-kal csökkent a kevesebb, mint 1 órát, 16%-kal nőtt az 1-3 órát, 12%-kal nőtt a 3-6 órát, 3%-kal csökkent a 9-12 órát, 6%-kal csökkent a 12 óránál többet várakozók aránya. A betegek 4%-a 12 óránál többet várakozott.</p>								
1. kevesebb, mint 1 órát	43																													
2. 1-3 óra	37																													
3. 3-6 óra	22																													
4. 9-12 óra	14																													
5. 12 óránál többet	5																													
kevesebb, mint 1 órát	35%																													
1-3 óra	31%																													
3-6 óra	18%																													
9-12 óra	12%																													
12 óránál többet	4%																													
<p>14. A felvételtől a távozásig mennyi idő telt el?</p> <table border="1" data-bbox="73 1830 429 2114"> <tr> <td>1. kevesebb, mint 1 óra</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2. 1-3 óra</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>3. 3-6 óra</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>4. 9-12 óra</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>5. 12 óránál több</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>6. Fektetőbe helyeztek</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>7. Osztályra helyeztek</td> <td>14</td> </tr> </table>	1. kevesebb, mint 1 óra	6	2. 1-3 óra	21	3. 3-6 óra	22	4. 9-12 óra	24	5. 12 óránál több	22	6. Fektetőbe helyeztek	11	7. Osztályra helyeztek	14	<p>14. A felvételtől a távozásig mennyi idő telt el?</p>  <table border="1" data-bbox="855 1861 1166 2145"> <tr> <td>kevesebb, mint 1 óra</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>1-3 óra</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>3-6 óra</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>9-12 óra</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>12 óránál több</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Fektetőbe helyeztek</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Osztályra helyeztek</td> <td>14%</td> </tr> </table>	kevesebb, mint 1 óra	6%	1-3 óra	21%	3-6 óra	22%	9-12 óra	24%	12 óránál több	22%	Fektetőbe helyeztek	11%	Osztályra helyeztek	14%	<p>Előző évhez viszonyítva 17%-kal csökkent a kevesebb, mint 1 óra, 2%-kal nőtt az 1-3 óra, 10%-kal csökkent a 3-6 óra, 16%-kal nőtt a 9-12 óra telt el, 16%-kal nőtt a 12 óránál több idő telt el a felvételtől a távozásig. 7%-kal kevesebben kerültek a fektetőbe.</p>
1. kevesebb, mint 1 óra	6																													
2. 1-3 óra	21																													
3. 3-6 óra	22																													
4. 9-12 óra	24																													
5. 12 óránál több	22																													
6. Fektetőbe helyeztek	11																													
7. Osztályra helyeztek	14																													
kevesebb, mint 1 óra	6%																													
1-3 óra	21%																													
3-6 óra	22%																													
9-12 óra	24%																													
12 óránál több	22%																													
Fektetőbe helyeztek	11%																													
Osztályra helyeztek	14%																													

Kérdés/válaszok száma/fő	Értékelés %-ban	Megjegyzés								
<p>15. Szükség esetén legközelebb választaná-e ismét az SBC-n az ellátást?</p> <table border="1" data-bbox="102 286 405 353"> <tr> <td>Igen</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Nem</td> <td>54</td> </tr> </table>	Igen	66	Nem	54	<p>15. Szükség esetén legközelebb választaná-e az SBC-n az ellátást?</p>  <p>A pie chart with two segments: a blue segment representing 'Igen' at 55% and a maroon segment representing 'Nem' at 45%. A legend to the right shows a blue square for 'Igen' and a maroon square for 'Nem'.</p>	<p>33%-kal csökkent az igen válaszok aránya az előző évhez viszonyítva.</p>				
Igen	66									
Nem	54									
<p>16. Összességében mennyire elégedett az SBC-n történt ellátásával?</p> <table border="1" data-bbox="108 770 399 1016"> <tr> <td>1 - nagyon elégedetlen</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>2 - elégedetlen</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>3 - részben elégedett</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>4 - nagyon elégedett</td> <td>35</td> </tr> </table>	1 - nagyon elégedetlen	32	2 - elégedetlen	26	3 - részben elégedett	26	4 - nagyon elégedett	35	<p>16. Összességében mennyire elégedett az SBC-n történt ellátásával?</p>  <p>A pie chart with four segments: blue (27%), maroon (22%), yellow (22%), and cyan (29%). A legend to the right lists the categories: '1 - nagyon elégedetlen' (blue), '2 - elégedetlen' (maroon), '3 - részben elégedett' (yellow), and '4 - nagyon elégedett' (cyan).</p>	<p>55%-os csökkenés a nagyon elégedett válaszokban.</p>
1 - nagyon elégedetlen	32									
2 - elégedetlen	26									
3 - részben elégedett	26									
4 - nagyon elégedett	35									

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

1. Mélyvénás trombózis gyanúval érkeztem, a vérvételi eredményre 1,5-2 órát kellett várni, úgy tanultam, hogy az UH annyira költséges, mint amilyen informatív és gyors, javaslat: prioritás lehetne az UH.
2. Az orvosok ne csak szaladgáljanak és beszélgessenek, hanem végezzék a munkájukat.
3. Minden tisztelem az SBO-n dolgozóké. Mindenki velük udvariasak voltak, annak ellenére, hogy elképesztően sok volt a beteg.
4. Talán nem kéne félre kezelni a beteget és akkor nem halna bele.
5. Több WC-papírra lenne szükség és bizonyos mosdókban szappanra.
6. Nagyon hiányzott az állapotkövetés. Ha valamelyik beteg állapota hirtelen rosszabbodik (és nincsen vele hozzátartozó, aki ezt jelezze), azt senki észre nem veszi, ebből kifolyólag akár haláleset is történhetne. A betegek a folyosón fekszenek össze-vissza, nem megoldott az elemi szükségleteik kielégítése sem. (pl wc-re menés) A több órás várakozás részben érthető (szakemberhiány, helyhiány stb), de ezért lenne fontos a betegek időszakos megtekintése.
7. Felhőborító, hogy a betegnek, akit a mentő vitt be orvost kell keresni, hogy nézzen meg valaki. Bejártam a világot, sok kórházat láttam, de Magyarországon sem erről szól a sürgősségi. Rám sem néz senki. Gennytól koszos, lepedőre teszik a beteget Új köpeny, papucs, táska tönkrement. Mindenhol fekete, koszos minden. A kézben lévő kanült nem veszik észre, a zsebben lévő infúziót nem adják be, sőt távozáskor szólni kell, hogy vegyék ki. Az ellátás borzalmas. Az osztályvezetőnél, való reklamációnál, a válasz az, hogy találkozunk, erről szó sem volt, nem is láttam, erre tanú van. Felhőborító a reakció, szemembe nem mond igazat. Megkérdeztem, hogy nézek ki, erre csend, én feküdtem csak ezzel a problémával a folyosón.
8. Az osztályról konzultációra, vizsgálatra lehívott fiatal orvosok (rezidensek) kevesebb arroganciával és lekezeléssel forduljanak a betegek felé. Ha a betegnek kérdése van, ne sértődjenek meg, hanem tájékoztassák.
9. Jó lenne ha valahogy úgy koordinálnák a tevékenységüket, hogy ne keljen 14 órát várni, hogy megtudják mondani és segíteni tudnának a problémán, és ne kéne cukorbetegként majdnem nyolcvan évesen egy olyan hideg és kényelmetlen padon tölteni az időt étlen-szomjan, úgy, hogy 5 óránként szóltak hozzám!!!! Nem az orvosokkal van a baj, Ők teszik a dolgukat,!! ITT A SZERVEZÉSSSEL VAN A BAJ!!! KI KÉNE MENNI KÜLFÖLDRE ÉS TANULMÁNYOZNI? HOGY KINT HOGY CSINÁLJÁK EZT A MUNKÁT!!! MINDEN KEDVES DOLGOZÓJUKNAK JÓ EGÉSZSÉGET KÍVÁNOK!!!!
10. Nem értem, hogy miért mondják, hogy nincs nővér Magyarországon, itt annyi van és semmit sem csinálnak, csak szórakoznak, meg csoportosan közlekednek, na, meg a sztár orvos (Zacher) is megjelenik, épp egy nénivel kiabál. Ügyes és tehetséges, úgy látom. Felhőborító, ami itt megy.
11. Fizetés emelés???? Mire, hogy telefonon játszanak? fizetést sem adnék nekik. Most ez toxi is, mert itt volt Zacher, nem olyan, mint a TV-ben. :(nagyon gázok az ápolók, ha ápolók
12. Inkább máshová viszem az anyukámat, mint oda, senki nem foglalkozott az Anyukámmal. Egész éjjel ott volt a folyosón és hányt, én reggel mentem, akkor láttam, hogy ott fekszik valami zsúr kocsin, és a hányásában van. Amikor egy nővér fiúnak szóltam, meghúzta a vállát. Amerikában ez legalább 10 millió HUF. milyen hely ez? nem is emberek dolgoznak itt.
13. Iszonyatosan hosszú várakozási idő, a sürgősségi, balesetes esetek persze soron kívül kell hogy sorra kerüljenek, de az non-szensz hogy a 82 éves mozgáskorlátozott nagymamámat 09-22 óráig tartották a sürgősségin, eleséssel, hematomákkal, törésgyanúval vitte be a mentő. Információt nem kaptunk mi a várakozás oka, az orvos nem volt kedves, figyelembe se vette, hogy idős elesett emberről van szó (stílus), majd a műszakja után hazament, de mi erről odakinn semmit nem tudtunk, hogy akkor most kit is kéne kérdeznünk az eredményekről és a hogyan továbbról. Pozitív: Édesapám kiugróan magas cukorral került be, 15 perc múlva már az orvos foglalkozott vele, kedves volt, mindent elmondott és gondoskodott a hogyan továbbról. Sokan sajnos házi orvosnak tekintik a SBO-t, emiatt is túl sok a várakozási idő, és az orvosok/ápolók leterheltsége. Viszont nekik pont ezért kéne az eseteket megfelelően prioritizálni és sokkal emberségesebbnek lenni/maradni.

14. A takarító személyzet egy tagja nem illő módon kiabált mindenki előtt, egy láthatóan zavart beteggel.
15. Elestem az utcán. A fejem több helyen betört a jobb kezem összezúzódott. Gyorsan és szakszerűen udvarias hangon láttak el. A koponya ct- t is azonnal végezték. 12 órát bent kellett töltenem megfigyelésre az agyarázkódás ill.a hányás miatt. Végül jó érzéssel távoztam. Köszönöm.
16. Én mindent megértek. Értem a triage rendszert, értem a fontossági sorrendet, értem, hogy elsődleges az életmentés. De hogy abban a helyzetben, amikor koponyasérültek, gerincsérültek fekszenek órák hossza óta a folyosón, az önelégült orvos odakíséri az enyhén bicegő havert, akit soron kívül ellátnak, azért az felháborító. Én több mint 3 órája váraкоztam ekkor bokasérüléssel, de orvos még nem látott. Amikor pedig a pizza megérkezett este fél tizenegykor, feladtam. Szerintem reggelig is ülhettem volna ott. A folyosón fekvő, mosdóért esedező bácsihoz oda se mentek, csak legyintettek, hogy van rajta pelenka. Később, mivel nem hagyta abba a kérését, odaszúrták neki, hogy csináljon a pelenkába, nekik erre nincs idejük. Ekkor négy ápoló beszélgetett ülve a recepción. Szégyelljék magukat! A kis esküjüket lehúzzhatják a wc-n... De mindannyian el fogunk egyszer számolni az életünk során tanúsított viselkedésünk miatt.
17. 1) Beszéljenek emberségesen a beteggel, aki ugyancsak ember. Kedves szó, bátorítás - már fél gyógyulás!
2) Ne írassanak alá kötelezvényeket vaktában olyan személyekkel, akik nem látnak (szemüveg híján), hanem olvassák fel, mit tartalmaz a dokumentum! 3) Gondoljanak arra, hogy Önök közül bárki kerülhet hasonló helyzetbe - hogyan éreznék magukat, ha olyan szenttelenül viselkedne az orvosi személyzet, mint ahogyan Ön másokkal...
18. Tisztelt Cím! Sajnálatos módon Édes anyukámnak beadtak egy nagy adag szteroidos injekciót amitől összeesett a keringése és újra kellett éleszteni. A történekről semmilyen felvilágosítást nem kaptam és a vezető orvos (Zacher Gábor) embertelen hozzáállása és magatartása méltánytalan és sértő volt! Sajnos már 2x volt ilyen embertelen magatartásával kapcsolatos tapasztalatunk!
19. Rákbeteg Édesanyámmal érkeztünk mentővel, 3 óra múlva többszöri kérésre nézett ránk egy alacsony, szemüveges orvos a sürgősségin, ma 2016.06.13-án, olyan 13 óra körül, de olyan pofátlan, flegma és bunkó volt a stílusa, ahogyan Anyukámmal beszélt, hogy legszívesebben pofán vágtam volna. Nem ártana kicsit változtatnia a stílusán, ugyanúgy, mint az adminisztrációnál ülő idős, őszes, rövid hajú nőnek, mert a betegek nem jókedvükből érkeznek, és nem kíváncsiak a bunkó beszólásaikra. A szemüveges orvossal történt párbeszéd: Odajön, a folyosón (mivel többször kértük hogy nézzen rá valaki Anyura) kérdezi mi a baj? Mondjuk hogy Anyu fullad egy hete kb, most rosszabb 1-2 napja. Válasza: ha egy hétig bírta, akkor ezt a pár órát még kibírja. (Anyukám végstádiumú rákban szenved, csak azért jöttünk, hogy a fulladását csillapítsák) erre ez a majom ilyen stílust enged meg magának! Végül szerencsére nem ehhez az "orvoshoz" kerültünk, hanem egy szőke fiatalabb doktornőhöz, aki emberi hangon tudott beszélni. A másik, hogy betegség besorolás alapján, sürgősségi alapon megy a sorrend. Mégis mi voltunk az utolsó helyen, előttünk még egy szatyrokkal megpakolt alkoholistát is kedvesen elláttak! Egy stroke-on átesett bácsit órákig váraотtak a folyosón, volt aki hazavitte láthatóan szenvedő idős apukáját, mert senki nem foglalkozott vele!! Egy orvos pedig vígan rollerezett a vizsgálók közt. Mint egy cirkuszban, komolyan. Néhány dolgon nem ártana változtatni, ha már a gyógyításra esküdtek fel.
20. Csak gratulálni tudok a kórház teljes csapatának a kiemelkedő gyors és szakszerű segítségért. Nem beszélve a kedves és nagyfokú empatikus. viselkedésükről. Köszönök mindent és további sikereket kívánok szép hivatásukhoz.
21. A vezetőségnek ellenőriznie kellene, mi folyik ebben a szervezeti egységben, mert sem szakmailag, sem emberileg nem megfelelő az ellátás.
22. Sürgősségi osztályon töltendő idő korlátozás kell vezetni, pld. beteg felvételétől számítva nem haladhatja 3 óra zárójelentés vagy beutalóval el távozás.
23. Az ápolók-nővérek, nagyon kedvesek, műszakváltáskor átadják a beteget az érkező kollégának, és kedvesen-barátságosan elköszönt tőlem. Köszönöm Neki! Sokat vártam, és nem kaptam tájékoztatást az orvostól, bizonytalan voltam, de a panaszom orvosolták, még ha sokat is vártam. Ha úgy adódna, ismét igénybe venném!! Köszönöm, az akkori ellátást! Kitartást, és sok sikert kívánok! Üdvözlettel, Zsuzsa, aki bőrpanasszal-allergiás, reakcióval kereste fel az intézményt.
24. Letagadtak, hogy sebészeti ellátás lenne sürgősségin. Nem láttak el. Negyed orat vártunk arra, hogy egyáltalán észrevegyenek a pultnál.

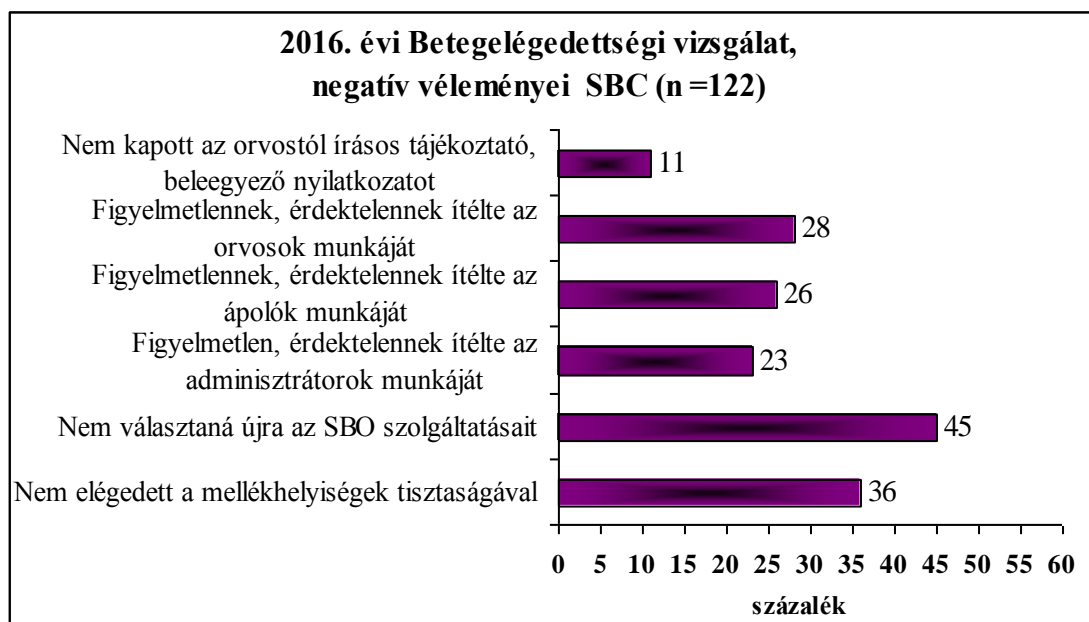
25. Jó lenne tájékoztatni a mentőket, a sürgősségi betegellátókat, hogy milyen típusú betegeket érdemes erre az osztályra beutalni, mivel a kiszáradt beteget 12 óra várakozás után látták el, és helyezték belgyógyászati osztályra :(
26. Nagyon lassúnak találtam az ellátást. Amikor megérkeztem onnan 4.5 óra múlva szóltak hozzám először. Az teljesen normális, hogy 1-1.5 órát kell várni, de hogy 4.5 órát az nonszensz. Szinte az összes orvos a mentővel érkező betegekkel foglalkozott, a váróban ülőkhöz pedig szinte alig szóltak hozzá. A várakozás, a hosszú várakozás okáról egyáltalán nem kaptunk tájékoztatást. Van kint egy kivetítő is amin rajta volt a várakozók száma de az sosem változott.
27. A betegfelvételnél teljes érdektelenséggel foglalkoznak egy idős beteggel! Arrogancia és nemtörődomség volt jellemző az ápolók és a felvételt intéző személy részéről!
28. Kevesebb várakozás, precízebb kivizsgálás!
29. Maximálisan elégedett vagyok. A fiatal doktor (Orosz Imre) gyorsan, kedvesen ellátta a fejsérülésemet, CT-t is csináltatott, köszönöm. Az egész osztály magas európai színvonalú volt.
30. Tökéletes volt az eljárás, köszönjük a gyors segítséget. A Család
31. Magam Részéről csak Dicséret illeti a kórházat Mivel nagyon ritkán veszem igénybe az egészségügyi szolgáltatást nem tudok hozzászólni javaslatot tenni
32. A műszakváltások után elég nagy a káosz és a várakozás, hosszú idő megy el amíg beindul a vizsgálatok menete.
33. Ne dobják ki a beteget, ha már feltételezhetően törött lábbal odament és ne alázza meg nyilvánosan a sértő szavaival a mentős, aki nevét nem vállalta a véleményével. 8hetes kismama vagyok, a tegnapi vizsgálat óta bögök és félek, hogy ez a magzatomra is káros hatással lesz, de egyszerűen annyira megaláztak, hogy még mindig nem tudtam feldolgozni...
34. Az ambuláns lapon olyan vizsgálatok vannak feltüntetve, melyeket az orvos el sem végzett. Pl. Infúzió adása, véna kanulálása, has megtapintása. Ezek a vizsgálatok nem is voltak indokoltak, tehát teljesen érthetetlen, hogy miért szerepelnek az ambuláns lapon.
35. Kiválóan működik
36. Baranyhimlosen kerültem oda!de ott ültettek a többi beteggel gyenge is voltam de nem tudtak lefektetni es 9 orat varakoztam az orvossal semmi gond nem volt.
37. Ne a külföldit és a hajléktalant helyezték a rendes magyar adó-és TB fizető állampolgár elé! Mivel én 12 óra trombozisgyanuval se kerültem orvoshoz, ezért otthagytam a fenébe a sürgősségi osztályt. Amikor eljöttem, akkor megmondtam az adminisztrátoroknak, hogy az ő lelükön fog száradni, ha velem valami történik. Felháborító!
38. Logisztikai szervezetlenség -betegjog semmibe vétele -alkalmatlan,"isteni hatalommal bíró"eü dolgozók kiszűrése
39. Emlékeimben nyomott hagyott az infúzióval padon üldögélés, és a rosszullétem fájdalmait ülve, nehéz volt bírni az első 1-2 órában. Erre több figyelmet lehetne fordítani.
40. Elképesztően hosszú a várakozási idő, rossz várakozási körülmények, személytelen, nagyipari hozzáállás, kevés orvos és személyzet, akik motiválatlanok
41. Az adminisztrációnál 3 szor kérdezett rá a párom, hogy mire várunk még a CT után, amire az első 10 percben sor került...erre azt a választ kapta, hogy üljön le mellém, majd szólítani fog az orvos. Erre közel 6 órát vártunk, amire már reggel lett és az egyik orvosnál rákérdezett, hogy tudna-e segíteni, mert embertelen ez a helyzet...erre az orvos meglepődve megnézte a táblát, hogy nincs is rajta a nevem...így nem érti miért azt mondta az adminisztrátor és a nővér is miután megnézte a gépet, hogy várjunk és majd szólítanak, amikor az oldalsó folyósónál lévő vizsgáló előtt kellett volna várni. Persze ezt senki sem közölte és amikor odamentünk és jeleztük, hogy már lassan 6 órája ott ülünk utasítás szerint és várunk egy orvosra, aki végre elmondja mi a helyzet...erre az orvos azt mondta, hogy ők kerestek már minket hajnalban, de nem voltunk ott. Persze mindvégig ott voltunk és senki sem szólított. A nővér többszöri kérdés után is csak azt mondta, hogy üljünk le és várjuk meg, amíg szólítanak. Ami nem történt meg persze, ahogy azt leírtam...hiszen 1 méterre ültünk a nővérpültől.

42. Ápoló személyzet nem toleráns, sok beteggel nem megfelelő hangnemben beszélt. Aki ide kerül elvárná a kedves segítőkész udvarias ellátást! Nem a nem törődömséget majd jön a betegszállító amit mar 3- 4 ora elteltével is hangoztattak egy idős néninek pl es meg sorolhatnám ha kérdeztek az ápolói személyzettel.
43. Felvételi adminisztráció -többen -modortalanul faggatoztak miért küldött ide más intézmény , nem az állapotom volt elsődleges , hanem, hogy kerültem oda -egyébként jogosult vagyok-..2 -3 ora mulva latott orvos,aki nagyon alapos,szakszerű volt, több vizsgalatot előirt, így majd egész éjjel ott ültem. Rémesen kényelmet letr volna makkegészségesen is.
44. Nem foglalkoznak azzal a beteggel,aki szív táji fájdalommal,ájulás határán bemegy segítségért. És ráadásul rendvédelmis ,egyenruhás betegről van szó!
45. Szörnyű, Nagyon lassu az idő a megérkezéstől az ágyba jutásig, független a jelenlévő beteglétszámtól. Több esetben 4-6 órát tartott a azonnali műtetre várás esetén is a várakozás. Egy ilyen elit jól felszerelt korháztól ez megengedhetetlen.
46. A SBO-n még a mentővel érkező betegek is több órán át várakoznak a zsúfolt váróban, amíg az adott orvoshoz nem kerül. Sem egy elkülönítő, sem egy lefüggönyözött rész nem volt ahol a kiszolgáltattott (sérült, vérző, ájuldozó) beteget elkülönítik a többi betegtől. Igényjogosult vagyok, ma már nyugdíjas BM-es dolgozó. DE ha ostorral kergetnének a SBO-ra akkor sem mennék. Közönyös, túlhajszolt orvosok, ápolók gyülekezete.
47. Foglalkozni kellene a beteggel!!! Az orvost 3 órát követően sem láttam, nem találkoztam vele. A panaszomat semmibe vették, így inkább egy másik kórházba vitettem át magam. Szörnyű, elégtelen, érdektelen betegkezelés, érdektelen személyzet. Ez nem betegellátás!!!! Gratulálok a személyzetnek az ápolóknak és az orvosoknak az embertelenségéhez, és a minősíthetetlen hozzáállásához.
48. Az ott dolgozó orvosok nagyon leterheltek, sokszor idejük sincs még a mosdóba sem kimenni. Két esetben nagyon kedves, empatikus és lelkiismeretes orvos vizsgált, egy esetben egy éppen váltásban lévő, siető, esetleg fáradt, ezáltal az első benyomás nem volt túl kedvező róla, aki átvett viszont szintén nagyon kedves volt! Az asszisztensnők is kedvező benyomást keltettek, mindent az orvos utasítása alapján azonnal végrehajtottak, kedves és megnyugtatóak voltak. Ám, amikor érdeklődni szeretett volna az ember (több órás várakozás után) szinte lasszóval kellett őket "megfogni", már, ha lehetett látni őket... (sok a beteg, kevés az orvos) DE: az adminisztrációs "személyzet" véleményem szerint kritikán aluli! Látják, hogy ott állunk a "rajtvonalnál" a számunkra, betegeknek, hozzátartozóknak kijelölt vonalnál, de kb. "na és"! Okostelefon: jaj de édes a cicád, húúú ez.. ajjjaj amaz... baromi jól elvannak... és piszok jól elsajátították szemkontaktus mellőzését, mert abban a pillanatban "elvesznek", mert akkor a "külsős" "támad" és vagy infot szeretne, vagy netán jelentkezne ellátásra... szóval ezen nagyon-nagyon-nagyon kellene változtatni. Kevesebb adminisztráció, több orvos és asszisztensnő ! (gondolom ez nem Önökön múlik) Szerintem fontolják meg! Talán abban is tudnának a betegek hasznára lenni (akik melleleg nem szórakozásból vannak ott), pl. ha az ágyon fekvő betegnek WC-re kell mennie, a hozzátartozó találjon is egy olyan segítséget aki ellavírozza a beteget, nekem pl. a hozzám tartozó FELADTA és saját maga tolt be egy elfüggönyözött, csempés helyiségbe, (egy nyitott szív műtétből lábadozva) hogy ne az ágyon jöjjön ki az aminek nem ott kellene kijönnie.... Köszönöm a figyelmüket! Sikeres munkát kívánok!
49. Emberibb bánásmód!

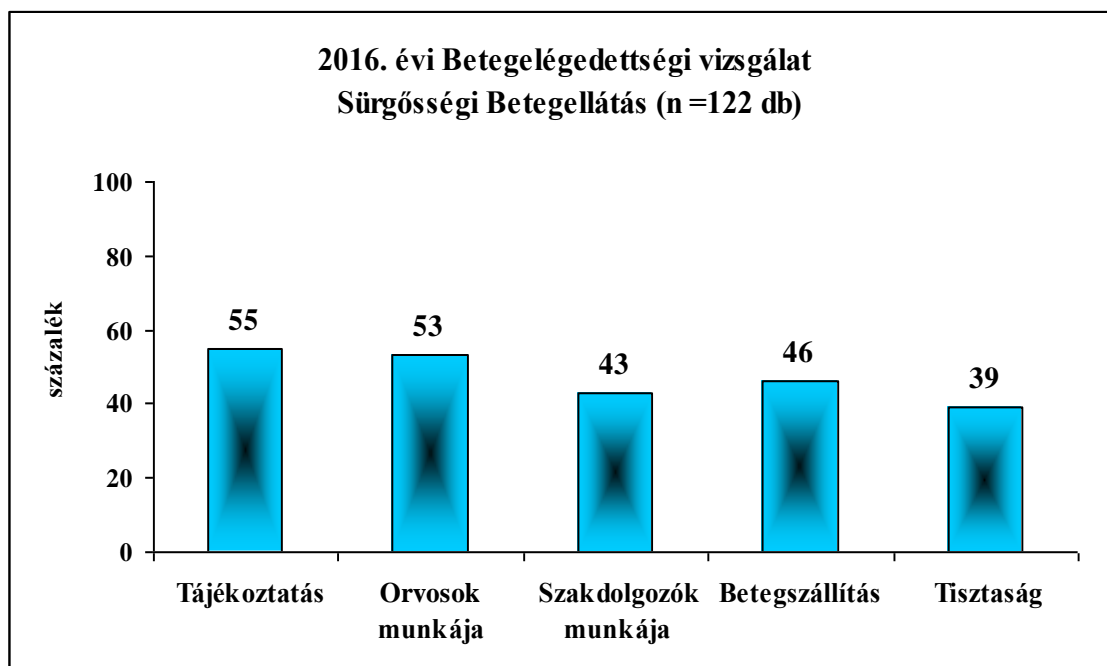
A betegelégedettségi vizsgálat értékelése a kérdőívek és az egyéb észrevételek alapján:

Összesen 122 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, de előző évhez viszonyítva sokat csökkent.

A betegek egyéb (szöveges) véleményének értékelése:

49 szöveges észrevétel történt, ebből 6 köszönet, és elégedettség nyilvánítása az orvosoknak, szakdolgozóknak:

- „Minden tisztelem az SBO-n dolgozóké. Mindenkivel udvariasak voltak, annak ellenére, hogy elképesztően sok volt a beteg.”
- „Csak gratulálni tudok a kórház teljes csapatának a kiemelkedő gyors és szakszerű segítségért. Nem beszélve a kedves és nagyfokú empatikus viselkedésükről. Köszönök mindent és további sikereket kívánok szép hivatásukhoz.”
- Tökéletes volt az eljárás, köszönjük a gyors segítséget.
- Maximálisan elégedett vagyok. A fiatal doktor (Orosz Imre) gyorsan, kedvesen ellátta a fejsérülésemet, CT-t is csináltatott, köszönöm. Az egész osztály magas európai színvonalú volt.
- Tökéletes volt az eljárás, köszönjük a gyors segítséget.
- Kiválóan működik

valamint a negatív észrevételek/javaslatok száma 43 fő részéről érkezett, - egyes betegek több észrevételt, javaslatot is tettek:

- „Az orvost 3 órát követően sem láttam, nem találkoztam vele. A panaszomat semmibe vették, így inkább egy másik kórházba vitettem át magam. Szörnyű, elégtelen, érdektelen betegkezelés, érdektelen személyzet. Ez nem betegellátás!!!! ,,
- „A SBO-n még a mentővel érkező betegek is több órán át várakoznak a zsúfolt váróban, amíg az adott orvoshoz nem kerül. Sem egy elkülönítő, sem egy lefüggönyözött rész nem volt ahol a kiszolgáltattott (sérült, vérző, ájuldozó) beteget elkülönítik a többi betegtől. Igényjogosult vagyok, ma már nyugdíjas BM-es dolgozó. DE ha ostorral kergetnének a SBO-ra akkor sem mennék. Közönyös, túlhajszolt orvosok, ápolók gyülekezete.”
- „Ápoló személyzet nem toleráns, sok beteggel nem megfelelő hangnemben beszélt. Aki ide kerül elvárná a kedves segítőkész udvarias ellátást! Nem a nemtörődömséget majd jön a betegszállító amit mar 3- 4 ora elteltével is hangoztattak egy idős néninek pl és meg sorolhatnám ha kérdeztek az ápolói személyzettől.”
- „Ne a külföldit és a hajléktalant helyezték a rendes magyar adó-és TB fizető állampolgár elé! Mivel én 12 óra trombozisgyanuval se kerültem orvoshoz, ezért otthagytam a fenébe a sürgősségi osztályt. Amikor eljöttem, akkor megmondtam az adminisztrátoroknak, hogy az ő lelkükön fog száradni, ha velem valami történik. Felháborító!”
- „Nagyon hiányzott az állapotkövetés. Ha valamelyik beteg állapota hirtelen rosszabbodik (és nincsen vele hozzátartozó, aki ezt jelezzé), azt senki észre nem veszi, ebből kifolyólag akár haláleset is történhetne. A betegek a folyosón fekszenek össze-vissza, nem megoldott az elemi szükségleteik kielégítése sem. (pl wc-re menés) A több órás várakozás részben érthető (szakemberhiány, helyhiány stb), de ezért lenne fontos a betegek időszakos megtekintése.”
- „Az osztályról konzultációra, vizsgálatra lehvívott fiatal orvosok (rezidensek) kevesebb arroganciával és lekezeléssel forduljanak a betegek felé. Ha a betegnek kérdése van, ne sértődjenek meg, hanem tájékoztassák.”
- „...Sokan sajnos háziornvosnak tekintik a SBO-t, emiatt is túl sok a várakozási idő, és az orvosok/ápolók leterheltsége. Viszont nekik pont ezért kéne az eseteket megfelelően priorizálni és sokkal emberségesebbnek lenni/maradni...”
- „Én mindent megérték. Értem a triage rendszert, értem a fontossági sorrendet, értem, hogy elsődleges az életmentés. De hogy abban a helyzetben, amikor koponyasérültek, gerincsérültek fekszenek órák hossza óta a folyosón, az önelégült orvos odakíséri az enyhén bicegő havert, akit soron kívül ellátnak, azért az felháborító. Én több mint 3 órája várakoztam ekkor bokasérüléssel, de orvos még nem látott.”
- „Szörnyű, Nagyon lassu az idő a megérkezéstől az ágyba jutásig, független a jelenlévő beteglétszámtól. Több esetben 4-6 órát tartott azonnali műtetre várás esetén is a várakozás. Egy ilyen elit jól felszerelt kórháztól ez megengedhetetlen.”
- hosszú várakozási időre panaszkodnak a betegek (1 órától akár 14 óráig)
- tájékoztatást, a várakozó betegek állapotkövetését hiányolják,

- ápoló/asszisztens, adminisztrátor, orvos viselkedését kifogásolják (hangnem, lekezelő modor, kiabálás, nemtörődömség)
- nem mentővel érkező betegek – orvos hiányára panaszkodnak, beérkezéstől 2-4 óra múlva látja orvos a betegeket,
- WC papírt, folyékony szappant hiányolják a mellékhelyiségekben.

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. december 02.

Tisztelettel:

Schandi Ildikó alezredes
osztályvezető

Készült: 4 példányban

Egy példány: 15 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.: Osztályvezető főorvos

Ügyintéző: Jochom Katalin Júlia tanácsos főelőadó ☎: 81707

Sticz Brigitta örm. adminisztrátor ☎: 72090