

539/5/2012. Ri.sz.

**BETEGELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT**  
**A BEÉRKEZETT KÉRDŐÍVEK ÉRTÉKELÉSE ALAPJÁN**

**FIZIKO- ÉS BALNEOTERÁPIÁS RÉSZLEG**

KÉSZÍTETTE:

*Fülöp Anikó*  
FÜLÖP ANITA  
BELSŐ FELÜLVIZSGÁLÓ

JÓVÁHAGYTA:



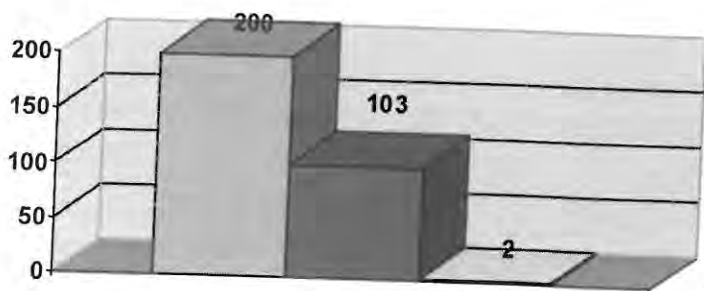
*Nagy Judit*  
NAGYNÉ KÁNTOR JUDIT  
MB. FŐIGAZGATÓ

Tiszaújváros, 2012.06.18.

Betegeink elégedettségének vizsgálatára a hagyományokhoz híven ebben az évben is sor került. A vizsgálat alapját egy 18 pontos kérdőív kitöltése tette lehetővé.

A kérdőívek kiosztása a Rendelőintézet és a Fiziko-, és balneoterápiás részleg területén egyszerre történt. A kitöltött kérdőívek begyűjtésre 4 db nagyméretű, lezárt láda szolgált. A ládák a szakrendelőben, a háziorvosi szolgálatokban és a Fiziko-, és balneoterápiás részleg betegvárójában lettek elhelyezve. A kérdőívek osztására **2012.05.14.-2012.06.08.-ig** került sor. A ládákat **2012. június 8.-án** ürítettük. Mivel a Fiziko-, és balneoterápiás részleg kérdőívének kérdései több ponton is eltértek a szakrendelői kérdőívtől, így az értékelésük is külön történik.

Kiosztott kérdőívek száma a Részlegben:	200 db	
Visszaérkezett kérdőívek száma:	103 db azaz:	51,50 %
Érvénytelen:	2 db azaz:	1,94 %

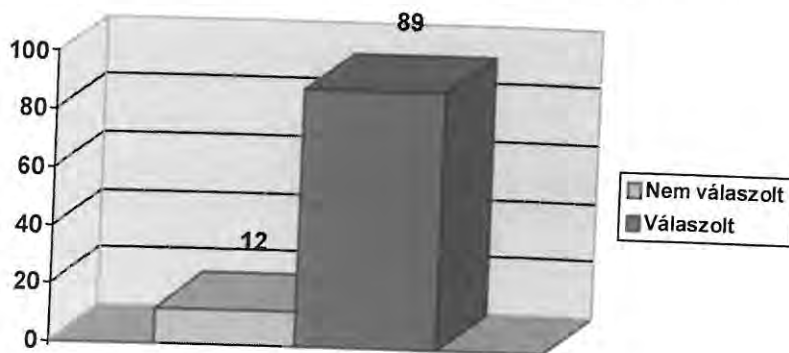


A visszaérkezett 103 kérdőívből 1db (1,94%) nem volt értékelhető, mert vagy több választ adott meg egy-egy feltett kérdésnél, vagy a feltett kérdések közül 5 db-ra nem válaszolt.

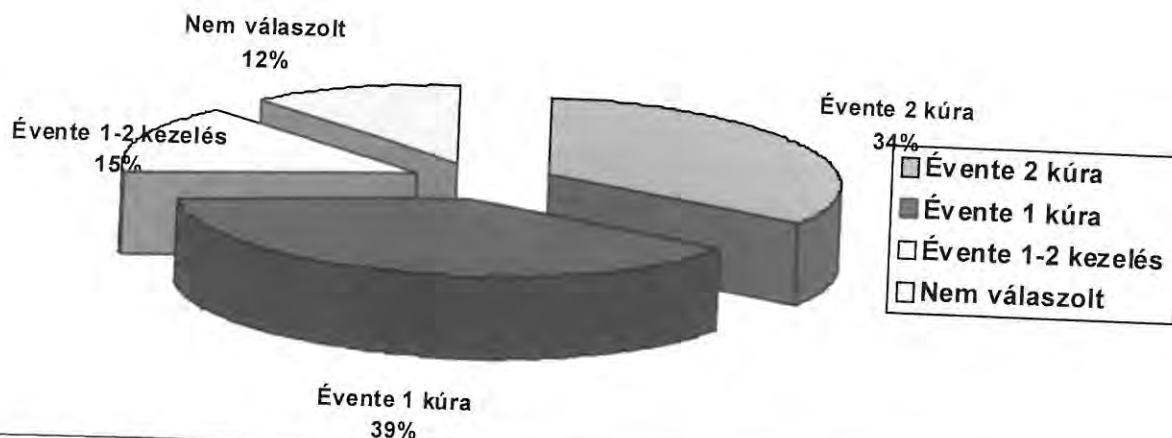
Érvényes kérdőívek száma: **103 db** (51,50%)

A további számításoknál a visszaérkezett 103 érvényes kérdőívet veszem alapul, mint 100%-ot.

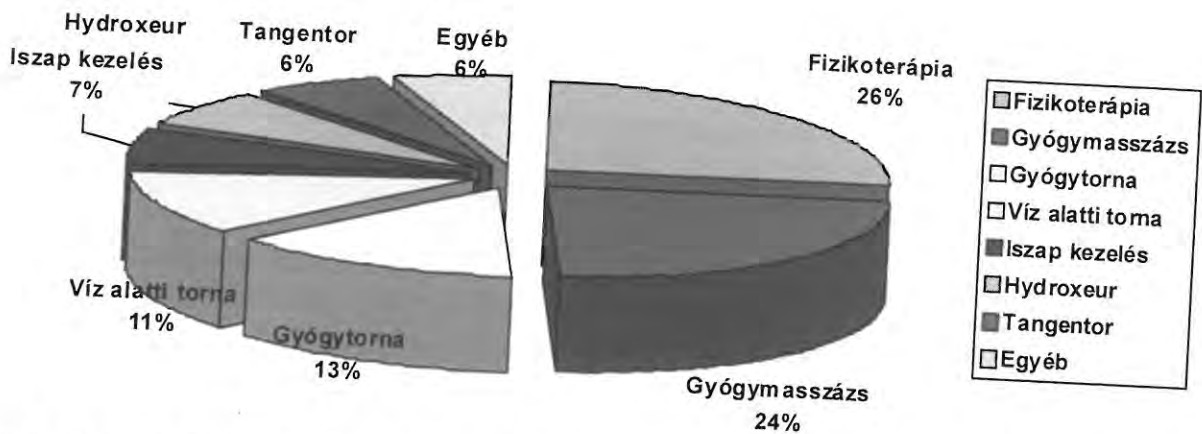
**Milyen gyakorisággal veszi igénybe a Fiziko-, és balneoterápiás részleg szolgáltatásait?**



Erre a kérdésre nem válaszolt 12 fő (11,88%). Válaszolt 89 fő (88,12%). Évente két kezeléssor (kúrát) vesz igénybe 34 beteg. Évente egy kezeléssorozaton vesz részt 40 beteg, míg évente csupán 1-2 kezelést kap 15 válaszoló.



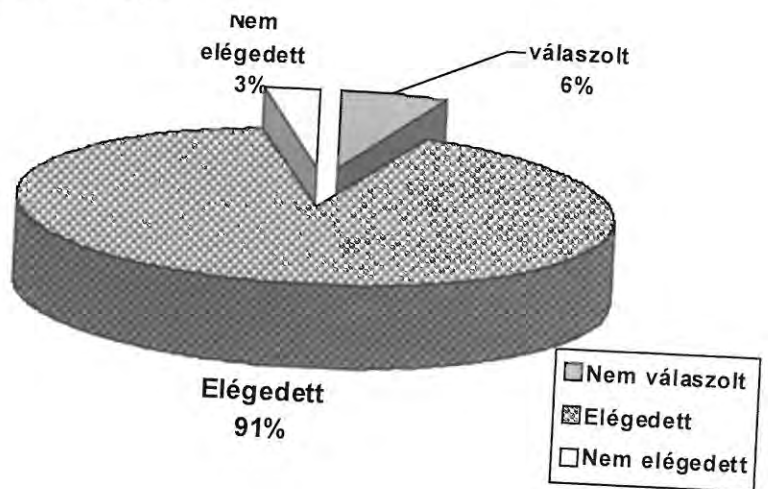
### Melyik kezeléseket szokta igénybe venni?



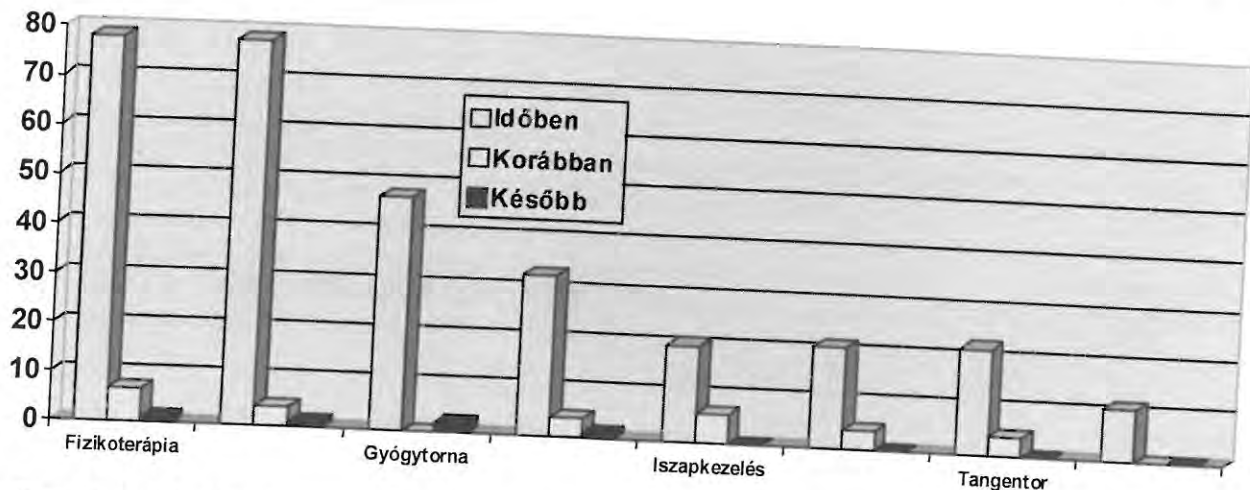
Erre a kérdésre mindenki adott választ. A grafikonból jól látszik, hogy a leggyakrabban igénybe vett kezelések, a fizikoterápia és a gyógymasszázs, valamint a gyógytorna áll a harmadik helyen. Az összes kezelések felét teszik ki. Az összes többi kezelés (5 nagyobb kategória) osztozik a másik felén.

### A nyitvatartási idő megfelelnek-e az Ön számára

Erre a kérdésre 6 fő nem válaszolt. 92 fő elégedett a nyitvatartási idővel. 3 fő volt akinek nem felelt meg a nyitvatartási idő. Illetve 5 fő élt változtatási javaslatként azzal, hogy a nyitvatartási időt hosszabbítsuk meg.



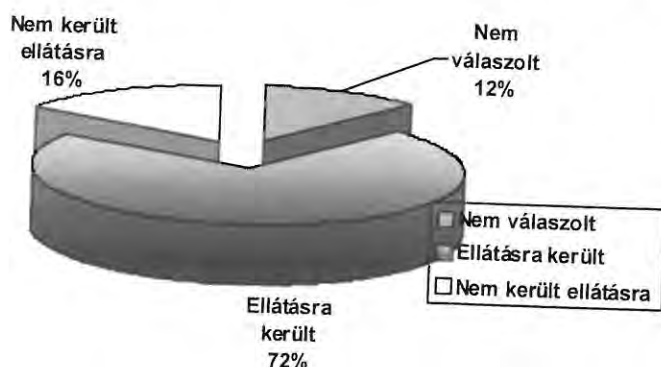
### A kezelési táblázat szerinti időben kerül-e ellátásra?



Erre a kérdésre minden megkérdezett válaszolt.

Nagyon öröndetes, hogy a válaszadók elsöprö többséggel jelzik azt, hogy a beosztási táblázat szerinti időben kerülnek ellátásra. Szórványosan jelzik, hogy korábban fogadják őket, és még attól is kevesebben, hogy csúszás van a megadott időponthoz képest.

### Előfordult-e, hogy a kezelési táblázat szerinti napon nem került ellátásra?



Erre a kérdésre 12 fő nem válaszolt. 73 fő mondta azt, hogy a táblázat szerinti napon ellátásra került.

16 beteg jelezte, hogy nem került volna ellátásra.

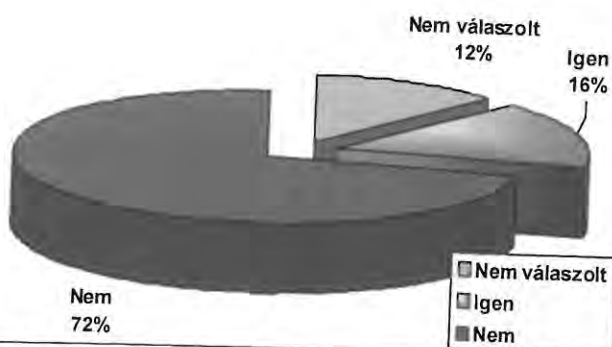
### A reumatológiai szakrendelésre való előjegyzéssel megvan-e elégedve?

A kérdés, hogy a betegeink az előjegyzéssel megvannak-e elégedve a vezetés számára mindig nagyon fontos szempont volt. A Fiziko-, és balneoterápiás részlegen nyitástól kezdve előjegyzéssel működünk. Mind a betegek, mind a dolgozók számára bevált és könnyen alkalmazható.

Erre a kérdésre 4 fő nem válaszolt, míg a válaszadókból 85 fő van megelégedve az előjegyzéssel. 8 fő mondta azt, hogy nem, mert sokat kell várni az ellátásig, és 4 fő mondja azt, hogy nem, mert időpont ellenére is sokat kell várnia.



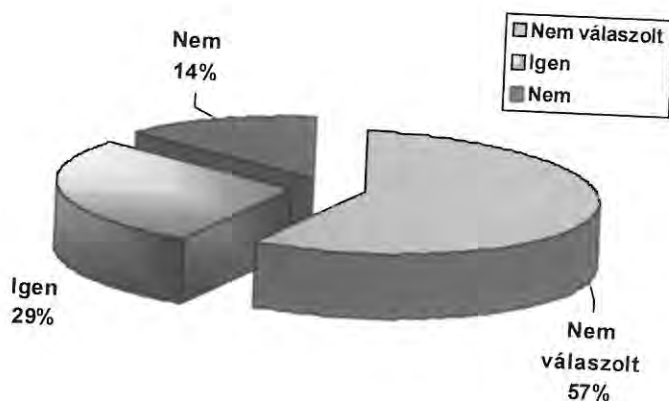
### Előfordul-e, hogy az Önnek fenntartott időpontban és napon nem tudott megjelenni a rendelésen vagy a kezelésen?



Erre a kérdésre 12 fő nem válaszolt. A válaszadók 72,28%-a mondta azt, hogy nem fordult elő vele, hogy kihagyta volna a kezelést vagy a rendelésre fenntartott időpontját. Ez az arány tapasztalataink szerint a valóságot tükrözi.

**Ha nem tudott megjelenni az Önnek fenntartott időpontban lemondta-e, hogy mást tudjanak fogadni Ön helyett?**

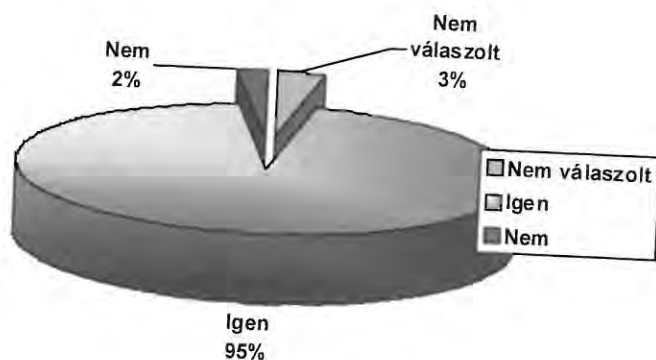
Itt már érdekesebb a válaszok aránya. A megkérdezettek 57,43%-a nem válaszolt erre a kérdésre. 29 fő (28,71%) mondta, hogy előfordult, hogy nem tudott jönni rendelésre, de az időpontot lemondta, hogy más hozzáférhessen. 29 fő (28,71%) vallotta be, hogy nem jelezte távolmaradási szándékát.



**Vizsgálat alatt érdeklődésének megfelelően részesült-e felvilágosításban?**

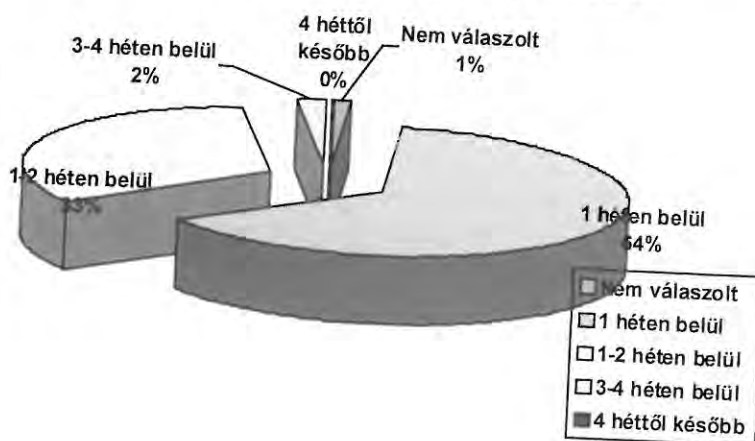
Erre a kérdésre 3 fő nem válaszolt, 96 fő mondja azt, hogy igen, érdeklődésének megfelelően került felvilágosításra, és csak egy fő érzi úgy, hogy nem világosították fel az elvárásainak megfelelő mértékben és mélységben.

Itt az egyik beteg megjegyezte, hogy jó lenne, ha otthonra szóló tanácsokkal is ellátnák, hogy mit hogyan csináljon, hogy az állapota hamarabb javuljon.



**A betegirányítóban történt nyilvántartásba vételt követően a kezelést milyen korán tudta elkezdni?**

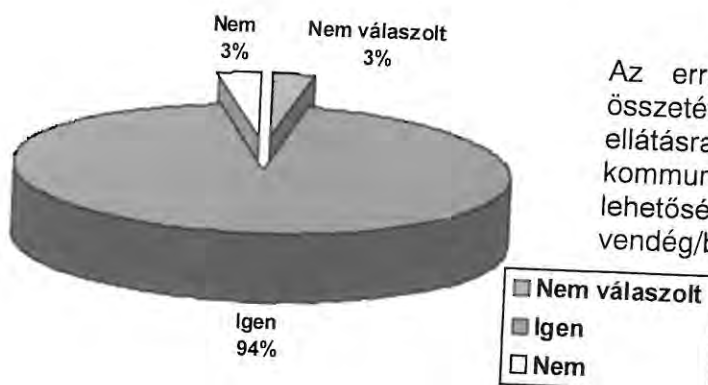
A válaszadók 64,36%-a szerint 1 héten belül eltudja kezdeni a kezeléseket. 1-2 héten belül kezdte el a kezelést 32,67%. A 3-4 héten belül 2 beteg kezdte meg a kezeléseit. Nagyon szép eredménynek mondható, hogy a kezeléseket a betegek 98%-a összességében 1-2 héten belül elkezdte a kezeléseket.





### Figyelembe vették-e kérdéseit?

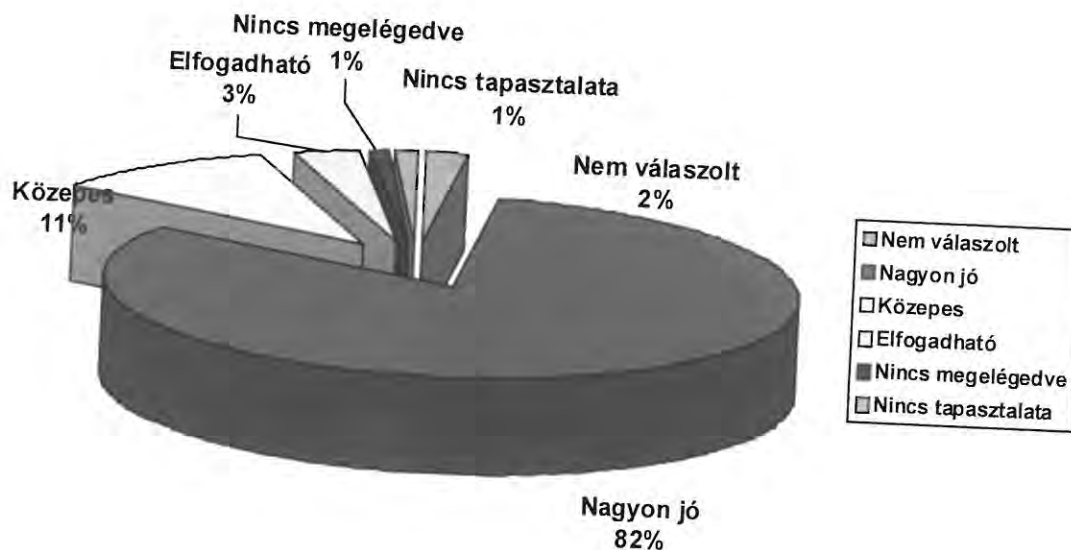
3 fő nem válaszolt 98 fő érezte úgy, hogy kérései figyelembe vételre kerültek, míg csak 3 fő a érezte úgy, hogy nem kapta meg a számára szükséges információt.



Az erre a kérdésre adott válaszok összetétele is azt bizonyítja, hogy az ellátásra jelentkezőkkel a kommunikációnk jó, hogy a lehetőségekhez képest törekszünk a vendég/beteg igényeinek maximálisan megfelelni. 94%-os megelégedettség nagyon szépnek mondható.

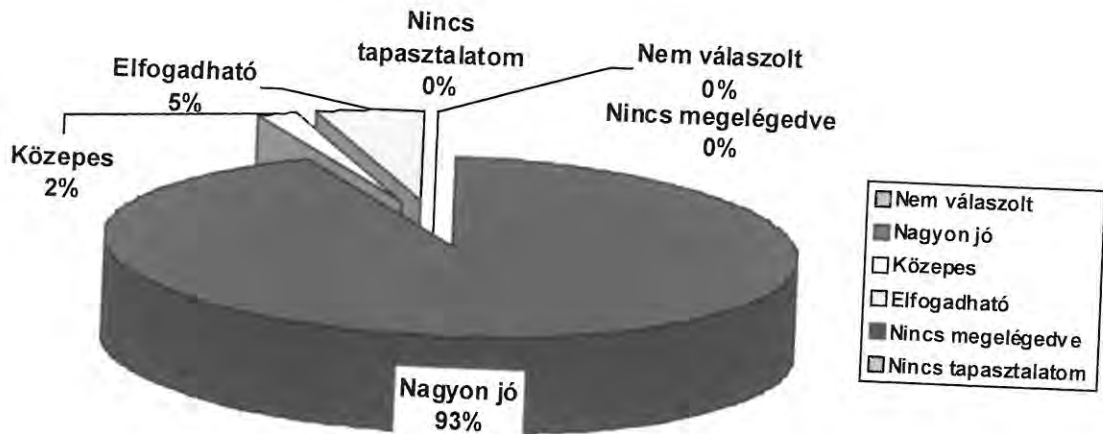
### Mennyire elégedett az orvos tevékenységével?

A válaszadókból 83-an nagyon jónak minősíti az orvos tevékenységét, 11-en közepes minősítést adtak orvosnak. Nem válaszolt erre a kérdésre 2 fő. Csupán elfogadható minősítést adott 3 fő és egyáltalán nincs megelégedve 1 beteg. És nincs tapasztalata a reumatológusunkkal kapcsolatban 1 főnek.



### Mennyire elégedett a szakdolgozók tevékenységével?

94-an nagyon jónak minősíti a szakdolgozók tevékenységét. 2-en közepes minősítést adtak. Erre a kérdésre minden beteg válaszolt. Csupán elfogadható minősítést adott 5 fő és egyáltalán nincs megalégedve 0 fő. És mindenkinek van tapasztalata a dolgozók munkáját illetően.



### Előfordul-e, hogy udvariatlanok voltak Önnel, vagy nem megfelelő felvilágosításban részesítették?

99 fő mondta azt, hogy soha nem fordult elő vele ilyen, 0 fő válasza volt az, hogy többször volt ilyen tapasztalata, 0 fő ítélte meg úgy, hogy ez gyakran előfordul. Erre a kérdésre 2 fő nem válaszolt.



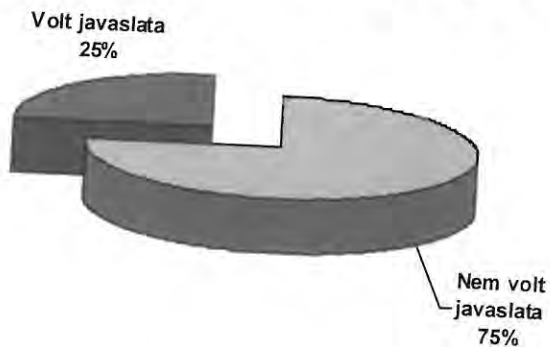
### Elégedett-e az Intézetben tapasztalható tisztsággal, tisztálkodási feltételekkel?

98 fő meg van elégedve, 3 fő nincs megelégedve a tisztsággal és a tisztálkodási feltételekkel. Erre a kérdésre 0 fő volt aki nem válaszolt. 4 fő volt aki szövegesen is megfogalmazta gondolatát.



### Ha módjában állna, min változtatna?

76 fő nem élt változtatási javaslattal, míg 25 főnek volt változtatási javaslata.



Visszaállítanák a betegszállító kocsit.

Térítési díjakat eltörölni.

**Semmin, minden így jó ahogy van.**

Kicsik az öltözőszekrények.

6 fő

2 fő

**8 fő**

2 fő

Voltak még javaslatok szép számban, de azok zömében csak 1-1 betegtől érkeztek. Hely szűke miatt itt nem kerülnek felsorolásra, de a felvetett változtatási javaslatokat köszönjük, mert az Önök segítségével tudjuk kölcsönös megelégedésre fejleszteni és finomítani a rendszert.



### Válaszolók neme:

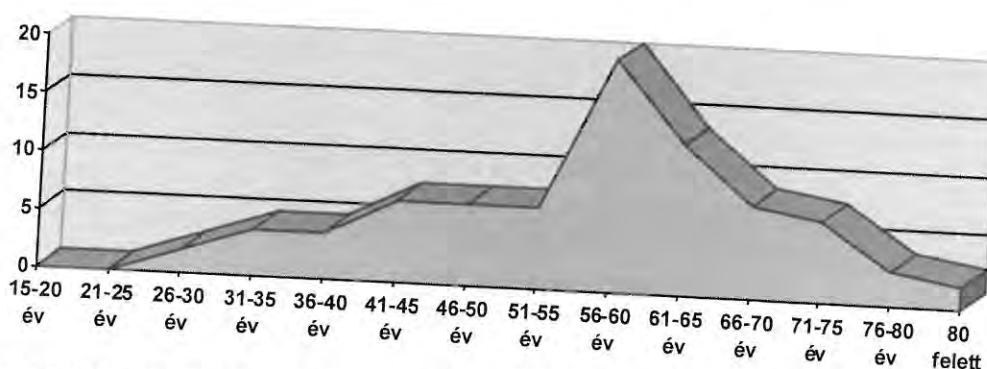
Erre a kérdésre 17 fő nem válaszolt.



A demográfiai mutatóknak megfelelően a több nő jár kezelésre, mint férfi. 29 férfi és 67 nő vett részt a kérdőív kitöltésében.

### Válaszolók kora:

Erre a kérdésre 17 fő nem adott választ, míg 84 beteg adta meg a korát. Az ő adataikat mutatjuk be ebbe a táblázatba.



Az Részleg profiljának megfelelő diagramm látható. Reumatikus panaszoktól nagyobb részt a 50-es és 70-es éveikben járó betegek szenvednek.

**Ezúttal is köszönjük kedves betegeinknek a kérdőívek kitöltésében való aktív részvételt, mellyel nagy segítséget nyújtottak a Rendelőintézet vezetése számára abban, hogy munkánkat az Önök megalégedettsége érdekében egyre hatékonyabban végezhessük!**