

ELŐTERJESZTÉS

a betegelégedettségi kérdőívről

1. előterjesztés száma: 110/2016
2. Előterjesztést készítő személy neve: Kollár-Vincze Viktória
3. előterjesztést készítésében közreműködő személy neve: -
4. előterjesztés mellékleteinek felsorolása:
 - 1. melléklet – határozati Javaslat
 - 2. melléklet – Betegelégedettségi kérdőív - tervezet
5. előterjesztést tárgyaló bizottságok felsorolása:
 - Humánerőforrások Bizottság
 - Gazdálkodási Bizottság
6. előterjesztés nyílt vagy zárt ülésen való tárgyalása: nyílt
7. előterjesztésről való döntés formája: egyszerű többség
8. előterjesztéshez felhasznált jogszabályok felsorolása: -

Tisztelt Humánerőforrások Bizottság!
Tisztelt Gazdálkodási Bizottság!

A Gazdálkodási Bizottság kérésére a Bicskei Polgármesteri Hivatal kidolgozta a betegelégedettségi kérdőív mintapéldányát.

Az elégedettségi kérdőív, kidolgozása és alkalmazása az Egészségügyi Központ Szolgáltató Kft. tevékenységének, további munkáját szolgálja, valamint az egészségügyi ellátásban részesülő állampolgárok véleményét tükrözné.

Az egészségügyi szolgáltató a kérdőívek segítségével részben meghatározhatja az egészségügyi szolgáltatás további fejlesztését. Az előterjesztés 2. számú mellékletét képezi a betegelégedettségi kérdőív tervezete. Fentiek alapján kérem, a Tisztelt Bizottságot, hogy szíveskedjen a betegelégedettségi kérdőívet véleményezni és a szükséges kiegészítésekre, módosításokra javaslatot tenni.

Fentiek alapján kérem, hogy a Tisztelt Bizottságok az alábbi határozati javaslatot fogadja el.

Bicske, 2016. április 5.

Pálffy Károly
polgármester

1. melléklet az 110/2016 számú előterjesztéshez

HATÁROZATI JAVASLAT

Tárgy: a betegelégedettségi kérdőívről

Bicske Városi Önkormányzat Humánerőforrások Bizottsága/Gazdálkodási Bizottsága jelen határozat 1. mellékletét képező betegelégedettségi kérdőívet elfogadja, az alkalmazását elrendeli, a kiértékelésre a 2016. év ülését jelöli ki.

Határidő: 2016. augusztus 1.

Felelős: Polgármester

2. melléklet az 110/2016 számú előterjesztéshez

Betegelégedettségi kérdőív

Tisztelt Hölgyem/ Uram!

Kérjük, szíveskedjen válaszolni az alábbi kérdésekre, hogy észrevételeit feldolgozva az egészségügyi szolgáltatások jobbítására felhasználhassuk az eredményeket.

A kérdőív kitöltése önkéntes és név nélküli!

1. A válaszadó neme: 1. nő 2. férfi

2. Életkora:

3. Mennyire elégedett az információs pult működésével?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

4. Mennyire elégedett a személyzet külső megjelenésével?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

5. Általában milyen hosszan kell várakoznia az orvosnál, mire sorra kerül?

1. 10 - 15 perc 2. 15 - 30 perc 3. 30 perc - 1 óra 4. 1 óránál többet

6. Időpontra történő bejelentkezéskor kell-e várakoznia?

- 1. nem, a bejelentett időpontban szólítanak
- 2. igen, a bejelentkezés időpontját nem veszik figyelembe
- 3. csak akkor, ha sürgős eset van

7. Az Ön megállapítása alapján mi lehet a várakozás oka?

(a házi orvosnak rendelési idő alatt is kötelessége a sürgős hívásra kimenni)

1. sok a beteg
2. nem volt az orvos a rendelőben és várni kellett rá
3. egyéb probléma.....
.....
.....
.....

8. Meglátása szerint

- a) mennyire tartja fontosnak az orvos a rendelés pontos elkezdését, nevezze meg, mely orvos esetében mi a probléma?.....
.....
.....
- b) az előjegyzett időpontot mennyire tartja be az orvos?.....
.....

9. Mennyire elégedett az orvos munkájával? Szakrendelés:.....

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

10. A házi orvos, gyermekorvos, szakrendelés (a megfelelő aláhúzendó) munkájával mennyire elégedett, elégedett-e? Amennyiben nem, mi az oka?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

Oka:.....
.....

11. Az orvos, beteghez való viszonyát hogyan ítéli meg?

Barátságos, bizalomerősítő 5 4 3 2 1 Rideg, elutasító

12. Ha az orvos beteghez való viszonyával elégedetlen, elégedett (a megfelelő aláhúzendó), mi az oka?
.....
.....

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

13. Az orvos a vizsgálatnál és az Önnel történt megbeszélésakor biztosította-e a megfelelő intimitást (pl: nem hallotta más beteg a beszélgetésüket, vizsgálatkor nem volt bent idegen)?

1. igen

2. változó volt

3. nem

14. Megfelelően tájékoztatta-e Önt orvosa az egészségi állapotáról?

1. igen 2. nem, nem tájékoztattott 3. valamit mondott, de nem értettem pontosan

15. Mennyire elégedett a betegségével kapcsolatos kérdéseire adott válaszokkal?

1. igen 2. nem, nem tájékoztattott 3. valamit mondott, de nem értettem pontosan

16. Elegendő információt kapott-e orvosától a gyógyszerkezelésről, azok előnyeiről, hátrányairól?

1. igen 2. nem, nem tájékoztattott 3. valamit mondott, de nem értettem pontosan

17. Elegendő információt kapott-e a gyógyszerek hatásairól, mellékhatásairól?

1. igen 2. nem, nem tájékoztattott 3. valamit mondott, de nem értettem pontosan

18. Kapott-e az orvostól felvilágosítást, magyarázatot, állapotát, betegségét, a hozzátartozója gyógykezelését illetően:

1. igen 2. nem, nem tájékoztattott 3. valamit mondott, de nem értettem pontosan

19. Mennyire elégedett a nővér, az asszisztens szakmai munkájával?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

20. A nővér, az asszisztens beteghez való viszonyát hogyan ítéli meg?

Barátságos, bizalomerősítő 5 4 3 2 1 Rideg, elutasító

21. Vállalná-e a hosszabb várakozást, amennyiben az orvos és asszisztens hosszabb időt töltene betegenként a gyógyszerekkel, kezeléssel, vizsgálatokkal kapcsolatos tájékoztatással?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

22. Igényelné-e, hogy a délutáni orvosi rendelés heti egy alkalommal később kezdődjön és tovább tartson (pl.: 16-19.30-ig)?

IGEN

NEM

23. Mennyire elégedett a vizsgálószoa tisztaságával?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

24. Mennyire elégedett a mellékhelyiség tisztaságával?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

25. Mennyire elégedett a folyosó, és váróterem tisztaságával?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

26. Mennyire elégedett a Bicskei Egészségügyi Központ tisztaságával?

Teljes mértékben 5 4 3 2 1 Egyáltalán nem

27. Egyéb észrevétel:

.....

.....

.....

A kitöltött kérdőívet szíveskedjen a **bejáratnál elhelyezett véleménygyűjtő ládába** bedobni.

Segítőkész együttműködését előre is köszönjük!

Bicske Város Önkormányzata