

Előterjesztés

A Bicskei Egészségügyi Központ által elkészített betegelégedettségi kérdőívről

1. előterjesztés száma: 327/2016
2. előterjesztést készítő személy neve: Tuba Gabriella
3. előterjesztést készítésében közreműködő személy neve: -
4. előterjesztés mellékleteinek felsorolása:
 - 1. melléklet - határozati javaslat
 - 2. melléklet – betegelégedettségi kérdőív
5. előterjesztést tárgyaló bizottságok felsorolása:
 - Gazdálkodási Bizottság
 - Humánerőforrások Bizottság
 - Város- és Vállalkozásfejlesztés Bizottság
6. előterjesztés nyílt vagy zárt ülésen való tárgyalása: nyílt
7. előterjesztésről való döntés formája: egyszerű többség

Tisztelt Képviselő-testület!

Tisztelt Gazdálkodási Bizottság!

Tisztelt Humánerőforrások Bizottság!

Tisztelt Város- és Vállalkozásfejlesztés Bizottság!

A Gazdálkodási Bizottság a 184/2016. (IX.26.) számú határozata kiegészítéseként felkérte a Bicskei Egészségügyi Központot, hogy dolgozzanak ki egy, a betegek által által könnyen értelmezhető és megválaszolható elégedettségi kérdőívet. A betegek a kérdőívet a 2011. évi CXII. számú, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően önkéntes alapon, név nélkül tölthetik ki és adhatják le.

Kérem az előterjesztés megtárgyalását.

Bicske, 2016. október 15.

Pálffy Károly
polgármester

1. melléklet az 327/2016. számú előterjesztéshez

HATÁROZATI JAVASLAT

Tárgy: A Bicskei Egészségügyi Központ által elkészített betegelégedettségi kérdőívről

A változat:

Bicske Város Önkormányzat Képviselő-testülete módosítás nélkül elfogadja a betegelégedettségi kérdőívet.

B változat:

Bicske Város Önkormányzat Képviselő-testülete a következő módosításokkal
..... fogadja el a betegelégedettségi kérdőívet

Határidő: 2016. november 1.

Felelős: Polgármester

2. melléklet az 327/2016. számú előterjesztéshez

Tisztelt Hölgem/Uram, Kedves Betegünk!

Intézetünk számára fontos az Ön véleménye, mely lehetővé teszi számunkra a betegellátás színvonalának javítását. Kérjük, ossza meg velünk az ellátás során szerzett tapasztalatait, e rövid kérdőív kitöltésével. Az adatszolgáltatás önkéntes és névtelen.

Segítőkész közreműködését köszönjük:

Bicskei Egészségügyi Központ Szolgáltató Nonprofit Kft.

1. Neme:

1. ☐ nő

2. ☐ férfi

2. Kora:

1. ☐ 20 év alatt

3. ☐ 30-39 között

5. ☐ 50-59 között

2. ☐ 20-29 között

4. ☐ 40-49 között

6. ☐ 60 felett

3. Ön jelenleg:

1. ☐ aktív dolgozó

2. ☐ nyugdíjas

3. ☐ tanuló

4. ☐ egyéb

4. Honnan érkezett?

1. ☐ helyi lakos

2. ☐ környező település

5. Megfelelő volt-e a közösségi közlekedési kapcsolat?

1. ☐ igen

2. ☐ nem

6. Ön a kérdőív kitöltésekor melyik szakrendelést vette igénybe? (Kérjük, csak azt az egy szakrendelést nevezze meg, amelyről véleményt nyilvánít a 17,18, 19, 20, 21, 22, 23-es pontokban).....

7. Mennyi időt vártakozott Ön a betegirányítónál?

1. ☐ nem kellett várnom

3. ☐ 10 percen belül

2. ☐ 5 percen belül

4. ☐ 15 percen belül

8. Mi a véleménye a betegirányítóban dolgozó munkatársakról?

1. ☐ kedves, segítőkész

3. ☐ közömbös, gépies

2. ☐ tárgyyszerű, korrekt

4. ☐ nyers, kioktató

9. Hányadik alkalommal jár az adott szakrendelésen?

1. ☐ először

2. ☐ kontrollra érkezett

10. Előjegyzés alapján időpontra érkezett?

1. ☐ igen

2. ☐ nem

11.a Ha igen, mikorra kapott időpontot?

- 1. ☐ három napon belül
- 2. ☐ egy héten belül

- 3. ☐ 1 hónapon belül
- 4. ☐ egy hónapon túl

12. Milyen formában egyeztetett időpontot?

- 1. ☐ telefonon
- 2. ☐ személyesen a szakrendelésen

- 3. ☐ személyesen a betegirányítónál

13. Mennyi volt a várakozási idő a vizsgálat előtt?

- 1. ☐ nem kellett várnom
- 2. ☐ 10 percen belül
- 3. ☐ 11-30 perc között

- 4. ☐ 30-60 perc között
- 5. ☐ 1-2 órán belül
- 6. ☐ 2 órán túl

14. Volt-e oka a hosszabb várakozásnak?

- 1. ☐ sürgős beteg ellátása,
- 2. ☐ mentőszállításra várakozás,
- 3. ☐ technikai ok,
- 4. ☐ egyéb.....

15. Mi az Ön véleménye a várakozás körülményeiről?

- 1. ☐ nem megfelelő
- 2. ☐ elfogadható
- 3. ☐ közepes
- 4. ☐ jó
- 5. ☐ kiváló

15.a Amennyiben „nem megfelelő” vagy „elfogadható” választ adott, kérjük írja le mi az Ön javaslata:

.....
.....

16 .Mi az Ön véleménye a mellékhelyiségek tisztaságáról?

- 1. ☐ nem megfelelő
- 2. ☐ elfogadható
- 3. ☐ közepes
- 4. ☐ jó
- 5. ☐ kiváló

16.a Amennyiben „nem megfelelő” vagy „elfogadható” választ adott, kérjük írja le mi az Ön javaslata:

.....
.....

17. Milyen sorrendben történt a behívás?

- 1. ☐ előjegyzési
- 2. ☐ behívószám szerinti
- 3. ☐ az ismerősök soron kívül mentek be
- 4. ☐ érkezési
- 5. ☐ nem volt érthető a behívás sorrendje

18. Mi a véleménye az orvostól? (több válasz is jelölhető!)

- 1. ☐ kedves,
- 2. ☐ segítőkész
- 3. ☐ tárgyyszerű, korrekt
- 4. ☐ udvarias
- 5. ☐ tapintatos
- 6. ☐ közömbös, gépies
- 7. ☐ nyers, kioktató

19. Mi a véleménye az asszisztensről? (több válasz is jelölhető!)

- 1. ☐ kedves,
- 2. ☐ segítőkész
- 3. ☐ tárgyyszerű, korrekt
- 4. ☐ udvarias
- 5. ☐ tapintatos
- 6. ☐ közömbös, gépies
- 7. ☐ nyers, kioktató

20. Megítélése szerint elegendő időt fordított Önre az orvos?

1. ☐ igen

2. ☐ nem

21. Megítélése szerint elegendő időt fordított Önre az asszisztens?

1. ☐ igen

2. ☐ nem

22. Kapott-e megfelelő szóbeli és/vagy írásbeli tájékoztatást a betegségével, kezelésével kapcsolatban?

1. ☐ igen, megértettem

2. ☐ tájékoztattak, de nem mindent értek

3. ☐ nem tájékoztattak

23. Milyen módon tájékoztatták Önt betegségével, kezelésével kapcsolatban?

1. ☐ szóban

2. ☐ írásban

3. ☐ szóban és írásban egyaránt

24. Tudja-e, hogy Önnek jogában áll megtekinteni dokumentációját és a leleteit?

1. ☐ igen

2. ☐ nem

25. Igénybe vette-e egyéb szolgáltatásunkat?

1. ☐ igen

☐ gyógyászati segédeszköz üzlet

☐ büfé

☐ optika

2. ☐ nem

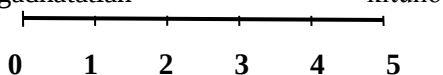
26. Milyen szolgáltatást venne szívesen igénybe térítés ellenében?

.....
.....

27. Kérjük, értékelje a rendelőintézet munkáját 0-5-ig terjedő skálán!

elfogadhatatlan

kitűnő



28. Ajánlaná-e intézményünket mások számára is?

1. ☐ igen

2. ☐ nem

29. A kérdőívben nem szereplő egyéb tapasztalatai, véleménye, javaslata:

.....
.....
.....
.....
.....

Köszönjük a válaszadást!

Bieske, 2016.