

A beteg értékel! - ambulancia

A válaszadók 95% -a ajánlja a Dél-pesti Kórház Ambulanciáit

2017. május 9-26. között 640 fő töltötte ki a Dél-pesti Kórház Ambulanciáira vonatkozó kérdőívet, melyek számszerűen is igazolják, hogy a betegelégedettség folyamatosan nő. A többség udvarias, segítőkész fogadtatásról számol be, kiemelve az orvosok, asszisztensek szakszerű, teljeskörű tájékoztatásra kiterjedő munkáját.

A kiosztott kérdőívek elsősorban az intézmény ambulanciáin szerzett tapasztalatokra fókuszáltak, melynek része volt a betegtájékoztatás hatékonysága, az előjegyzési rendszer igénybevétele és az ellátás gördülékenysége. Az így kapott eredmények számszerű képet rajzolnak a kórház megítéléséről, lehetőséget adva a korábbi évek eredményeivel való összehasonlításra. Kimutatható egy fejlődési rajz, melyben látszódnak az eddig elért eredmények és segítenek a jövőbeli célok egzakt megfogalmazásában is.



Az elmúlt év egyik legnagyobb eredménye a tájékoztatásban figyelhető meg. Ez már rögtön a betegfelvételi pultnál megjelenik, ahol a válaszadók 87%-a megfelelő információt kapott. Ugyanakkor a kommunikáció fontos része az orvosokkal és az asszisztensekkel való beszélgetés, melynek során a betegek szinte 100%-a mindent megtudott a betegségéről, a további teendőkről és a felírt gyógyszerek adagolásáról. Az épületben elhelyezett táblák, feliratok megítélése folyamatosan javuló tendenciát mutat. 2015-ben még csak 67%, idén már 74%-os pozitív visszajelzés érkezett, mely jól igazolja a vezetőség ez irányban tett lépéseinek eredményességét.



Ahogy az előző évek is igazolják a szakambulanciák dolgozói segítőkészek és udvariasak. Fontos, hogy a betegek 89%-a érzi úgy, hogy a kezelés ideje alatt megfelelő bánásmódban részesült, mely a tavalyi eredményekhez képest 7%-os emelkedést mutat. Ezt az adatot a betegfelvétel gördülékenysége is erősíti, melynek kedvező megítélése 14%-al nőtt. Hasonlóan jó eredménynek számít, hogy az orvosok és az asszisztensek munkájával szinte mindenki maradéktalanul elégedett. A betegek 95%-a érzi úgy, hogy szakszerű ellátásban volt része.



A jövő az online világé és ez érezhető a felmérésen is. Egyre nagyobb igény mutatkozik a telefonos és az internetes előjegyzésre. A webes felületen időpontot foglalók száma az elmúlt évben gyakorlatilag a duplájára nőtt és vélhetően ez a tendencia a jövőben tovább fog emelkedni. A Dél-pesti Kórház minden lehetséges formában igyekszik az online előjegyzési rendszert elősegíteni és a betegigényeket maximális módon kiszolgálni.

