

A beteg értékel! – fekvőbeteg osztályok

A 2017. májusában lefolytatott betegelégedettségi vizsgálatok eredményei számszerűen is igazolják, hogy a Dél-pesti Kórház betegeinek elégedettsége évről-évre növekszik. A betegelégedettségi kutatás elsősorban abban segíti az intézmény vezetését, hogy a beérkezett és feldolgozott információk alapján meg tudják határozni, mely területeken kell a Kórház tevékenységét, az ellátás színvonalát javítani, s e tekintetben rangsorolják az elvégzendő feladatokat.

Az idei, fekvőbeteg osztályokon kiosztott betegelégedettségi felmérés kérdőívében összesen 15 db kérdés szerepelt. Ezek közül mutatunk be néhányat a fontosabbak közül.

Az elmúlt évek munkáit mi sem igazolja vissza jobban vissza, mint az, hogy a Dél-pesti Kórház fekvőosztályain kezelt betegek 91%-a jó szívvel ajánlaná az intézményt másoknak.



Lényeges információ a páciensek véleménye arról, hogy a kezelés ideje alatt milyen bánásmódban részesültek. A felmérés a tavalyi adatokkal összehasonlítva nagyon jó eredményt mutat, hiszen idén a válaszadók 90%-a gondolja úgy, hogy jól bántak vele a kórházban töltött idő alatt.



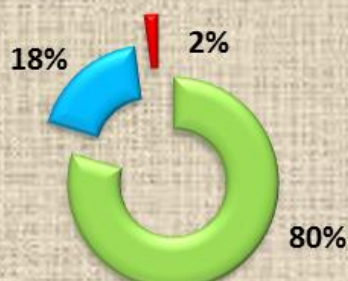
A páciensek véleménye a fogadtatásról lényegében nem változott, a nagy többség szerint a kórház dolgozói továbbra is segítőkészek. A válaszadók 93%-a véli úgy, hogy az orvosok és nővérek minden beteghez udvariasan, kedvesen viszonyulnak. Mindez természetesen hozzájárul ahhoz, hogy a Dél-pesti Kórház fekvőbetegei úgy érzik, ellátási idejük alatt megfelelő bánásmódban részesültek.



A nem megfelelő tájékoztatás félreértésekhez, konfliktusokhoz vezethet, ezért az egyik legfontosabb kérdés az volt, hogyan ítélték meg az orvos-ápoló-beteg kommunikációt. A magyar jogrendszer szerint a beavatkozás, vizsgálat előtt mindenki jogosult részletes tájékoztatásra, mely kiterjed a pontos menetrendre, a lényegi lépésekre, a lehetséges szövődményekre és mellékhatásokra. Továbbá folyamatosan informálni kell a páciens az aktuális állapotáról. A kórházi dolgozók külön figyelmet fordítanak arra, hogy a fekvőbetegek megismerjék az osztály napirendjét és házrendjét. A felsorolt lista is jól mutatja, hogy a folyamatos párbeszéd nélkülözhetetlen, mely 80%-os pozitív eredményt mutat a statisztika alapján.

Megfelelőnek tartotta az ellátás alatti kommunikációt?

■ igen ■ részben ■ nem

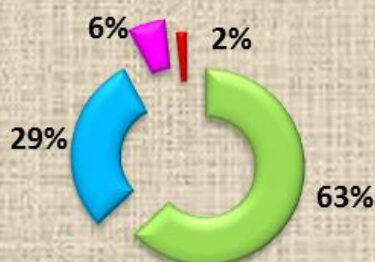


A fekvőbeteg osztályok esetében lehetőség volt a tisztaság és az étkeztetésre vonatkozó kérdésfeltevésre is. A tavalyi adatokhoz képest a folyósók, a kórtermek és a mosdók takarítására vonatkozó visszajelzések javulást mutatnak, akárcsak az étlap változatossága. Ezen területek fejlesztése továbbra is a kiemelt minőségcélok között szerepelnek.

A kezelőorvosaink munkájának véleményezése az előző évekhez hasonlóan igen kedvező. Pácienseink 92%-a kifejezetten elégedett az orvosaink munkájával.

Milyennek ítéli meg a kezelő orvos munkáját?

■ kiváló ■ jó ■ közepes ■ kifogásolható



Az előző kérdéshez kapcsolódóan az ápolóink, asszisztenseink véleményezését is kértük betegeinktől, akik munkájának megítélése a kezelőorvosokhoz hasonlóan jó statisztikával szolgál. A válaszadók 95%-a kiemelkedőnek ítéli az ápolói ellátást a kórházunkban.

Milyenek ítélik meg az ápolók munkáját?

■ kiváló ■ jó ■ közepes ■ kifogásolható

