



***A Szent Kozma és Damján  
REHABILITÁCIÓS SZAKKÓRHÁZ***

**Összehasonlító betegelégedettségi mutatóinak  
értékelése MSZ ISO /TR 10017 szerint  
2016. I.negyedév (247 db)**

Készült a **Minőségügyi Tanács**, és az **Intézmény vezetősége**  
részére, vezetőségi áttekintésre.

**Az adatgyűjtést végezte:** Loós Ágnes

**Készítették:** Tózsérné Pásztor Irma

## BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

1, Neme:  nő  férfi

2, Az Ön életkora: \_\_\_\_\_

3, Melyik osztályon tartózkodott?

- Gasztroenterológiai rehabilitációs osztály (II.emelet)
- I. Rehabilitációs medicina alaptevékenységek osztálya (I.emelet)
- II. Rehabilitációs medicina alaptevékenységek osztálya (Földszint)
- II. Rehabilitációs medicina alaptevékenységek osztálya (I.emelet,emelt szint)
- II. Rehabilitációs medicina alaptevékenységek osztálya (Tetőtér)

4, Hányadik alkalommal tartózkodik intézményünkben?

első      másodsor      harmadszor      többször

5, Miért kórházunkat választotta? (több válasz is megjelölhető)

- Ön, vagy ismerőse korábban jó tapasztalatokat szerzett itt ellátása során
- Ez a kórház volt legközelebb lakóhelyéhez
- Beutaló orvosa javaslatára jött ide
- Egyéb

6, Ismertették Önnel az intézet házirendjét?    igen    nem

7, Amikor szüksége volt valamilyen segítségre, időben megkapta?

- mindig
- legtöbbször
- esetenként
- soha

8, A kórházba érkezésekor az Ön fogadásával, útbaigazításával:

- elégedett
- nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő
- nem elégedett, mert az eligazító táblák nem egyértelműek
- nem elégedett, mert az intézetben senkitől nem kapott megfelelő tájékoztatást

A továbbiakban kérjük, hogy az alábbi szempontok szerint értékelje kérdéseinket:

- 1-es elégedetlen vagyok
- 2-es nagyobb részt elégedetlen vagyok
- 3-as közepesen elégedett vagyok
- 4-es nagyobb részt elégedett vagyok
- 5-ös teljes mértékben elégedett vagyok

## 9, Munkatársainkra vonatkozó kérdések

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Mennyire elégedett a felvételi iroda segítőkészségével, odafigyelésével?       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett ápolása során a nővérek segítőkészségével, odafigyelésével? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett orvosa segítőkészségével, odafigyelésével?                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Megfelelően tájékoztatta-e Önt orvosa az egészségi állapotáról?                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a dietetikusok segítőkészségével, odafigyelésével?          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a gyógytornászok segítőkészségével, odafigyelésével?        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a fizioterápián dolgozók segítőkészségével,odafigyelésével? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a logopédus segítőkészségével, odafigyelésével?             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a pszichológus segítőkészségével, odafigyelésével?          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10, Az alábbi terápiás helyeken mennyire volt elégedett a kezelő személyzet segítőkészségével, odafigyelésével?

részt vettem

nem vettem részt

ha részt vettem, akkor

|                          |   |   |   |   |   |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| gyógytorna               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| masszázs                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| szénsavas fürdő          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| tangentor                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| elektroterápia           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| medencében történő torna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11, Tisztasággal kapcsolatos kérdések.

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Mennyire elégedett a szoba tisztaságával?            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a fürdőszoba, wc tisztaságával?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a kórház általános tisztaságával? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a park gondozásával?              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

12, Étkezéssel kapcsolatos kérdések.

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Mennyire elégedett az étrend változatosságával? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett az ételek minőségével?       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett az ételek hőmérsékletével?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett az adagok nagyságával?       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

13, A betegszoba felszereltségével kapcsolatos kérdések. Szobaszám: \_\_\_\_\_

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Mennyire elégedett a betegszoba általános kialakításával?       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a szobák hőmérsékletével?                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a fürdőszoba felszereltségével?              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire elégedett a szoba akadálymentes megközelíthetőségével? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

14, Egyéb kérdések.

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Mennyire elégedett az internet hozzáférési lehetőséggel?                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire volt elégedett a büfészolgáltatással?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire ajánlaná kórházunkat ismerőseinek, rokonainak?                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Amennyiben vannak korábbi tapasztalatai, ahhoz képest változott-e jó irányban kórházunk? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

15, Amennyiben a feltett kérdésekkel kapcsolatban kiegészítése, illetve a fentiekén kívül egyéb véleménye, javaslata van, kérjük írja le:

.....

.....

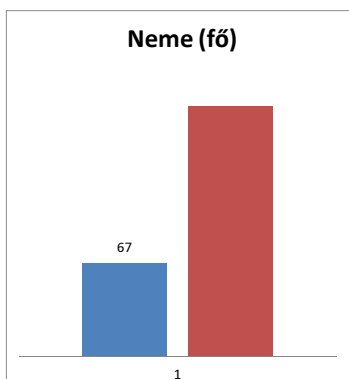
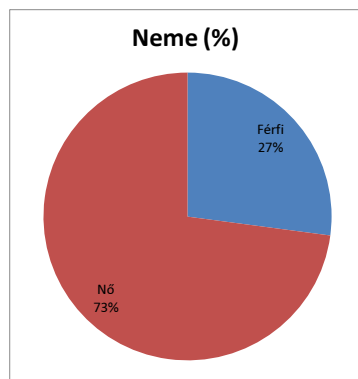
.....

.....

.....

### Beteg neme

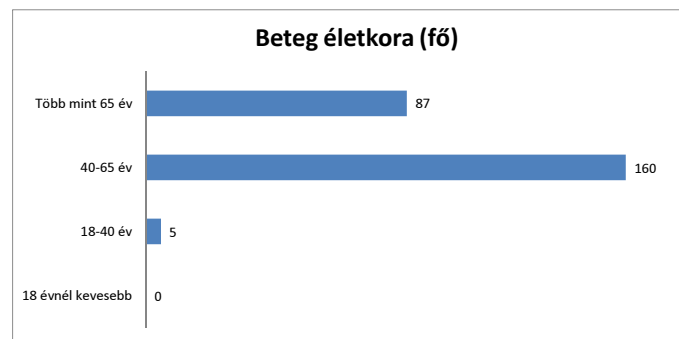
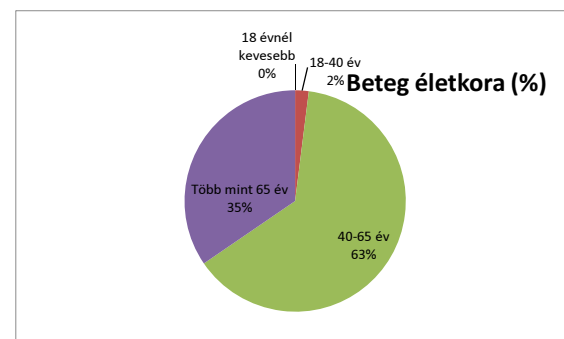
|       |     |
|-------|-----|
| Férfi | 67  |
| Nő    | 180 |



0

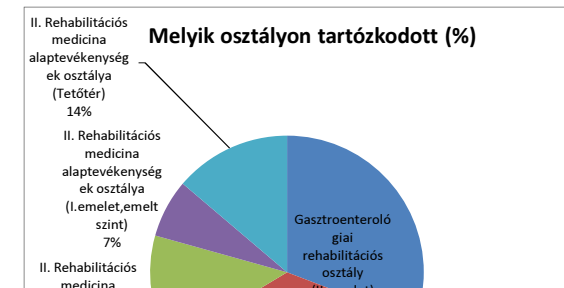
### Beteg életkora

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 18 évnél kevesebb | 0   |
| 18-40 év          | 5   |
| 40-65 év          | 160 |
| Több mint 65 év   | 87  |

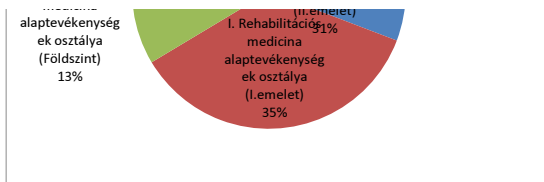


### Melyik osztályon tartózkodott?

|  |    |
|--|----|
| Gastroenterológiai rehabilitációs osztály (II.emelet)                          | 76 |
| I. Rehabilitációs medicina alaptervekenységek osztálya (I.emelet)              | 88 |
| II. Rehabilitációs medicina alaptervekenységek osztálya (Földszint)            | 32 |
| II. Rehabilitációs medicina alaptervekenységek osztálya (I.emelet,emelt szint) | 17 |

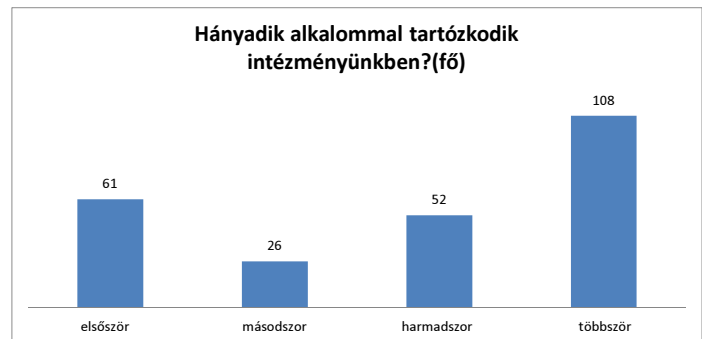


|  |    |
|--|----|
| II. Rehabilitációs medicina alaptevékenységek osztálya (Tetőtér) | 34 |
|--|----|



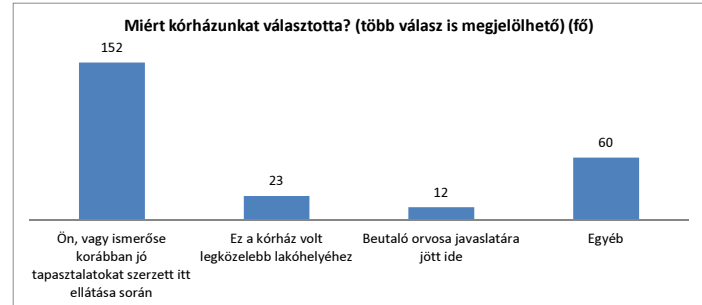
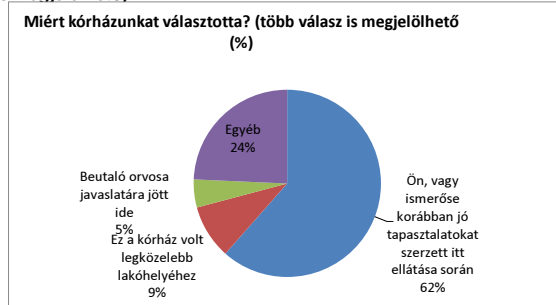
**Hányadik alkalommal tartózkodik intézményünkben?**

|           |     |
|-----------|-----|
| elsősor   | 61  |
| másodsor  | 26  |
| harmadsor | 52  |
| többsor   | 108 |



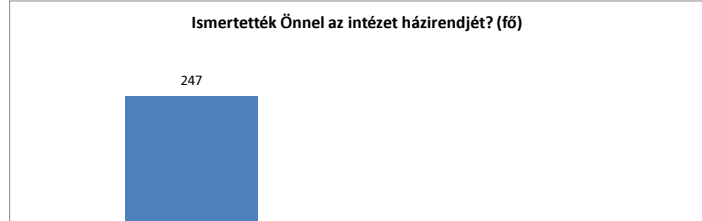
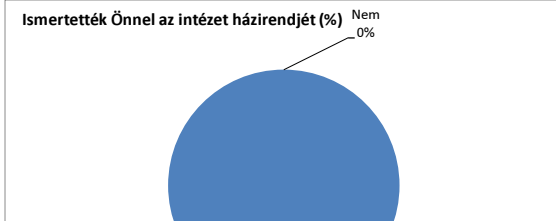
**Miért kórházunkat választotta? (több válasz is megjelölhető)**

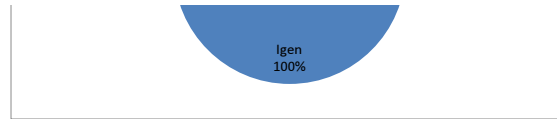
|   |     |
|---|-----|
| Ön, vagy ismerőse korábban jó tapasztalatokat szerzett itt ellátása során | 152 |
| Ez a kórház volt legközelebb lakóhelyéhez                                 | 23  |
| Beutaló orvosa javaslatára jött ide                                       | 12  |
| Egyéb   | 60  |



**Ismertették Önnel az intézet házirendjét?**

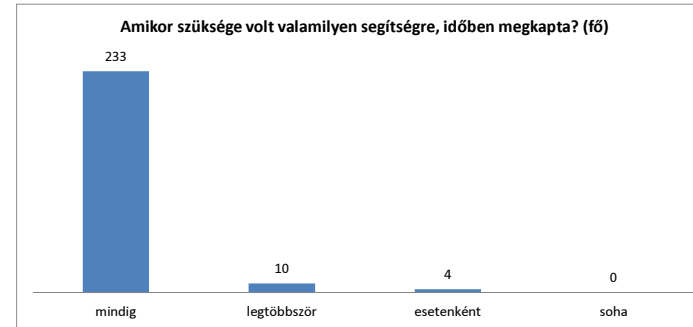
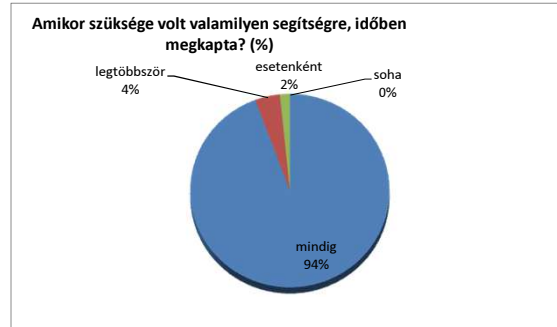
|      |     |
|------|-----|
| Igen | 247 |
| Nem  | 0   |





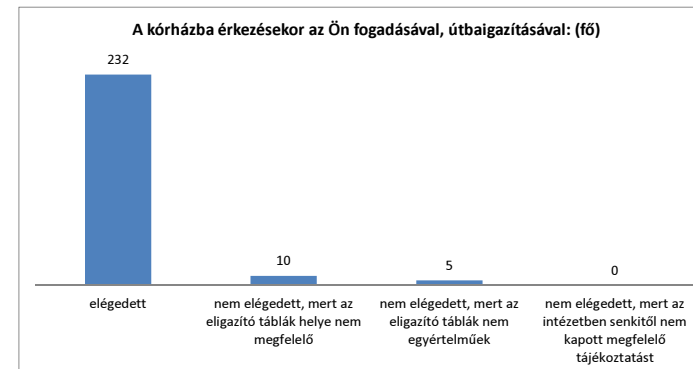
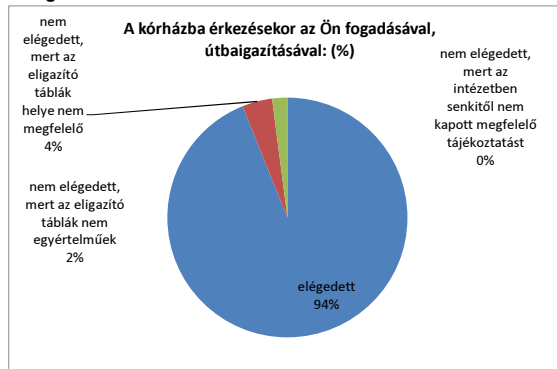
**Amikor szüksége volt valamilyen segítségre, időben megkapta?**

|             |     |
|-------------|-----|
| mindig      | 233 |
| legtöbbször | 10  |
| esetenként  | 4   |
| soha        | 0   |



**A kórházba érkezésekor az Ön fogadásával, útbaigatásával:**

|   |     |
|---|-----|
| elégedett   | 232 |
| nem elégedett, mert az eligazító táblák helye nem megfelelő                   | 10  |
| nem elégedett, mert az eligazító táblák nem egyértelműek                      | 5   |
| nem elégedett, mert az intézetben senkitől nem kapott megfelelő tájékoztatást | 0   |



**Munkatársainkra vonatkozó kérdések**

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5   |
|--|---|---|---|---|-----|
| Mennyire elégedett a felvételi iroda segítőkészségével, odafigyelésével?       | 0 | 0 | 0 | 2 | 245 |
| Mennyire elégedett ápolása során a nővérek segítőkészségével, odafigyelésével? | 0 | 0 | 0 | 3 | 244 |

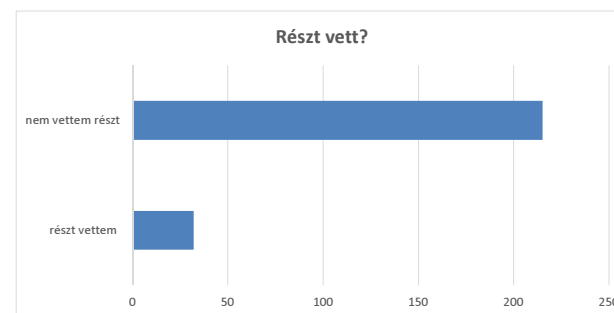
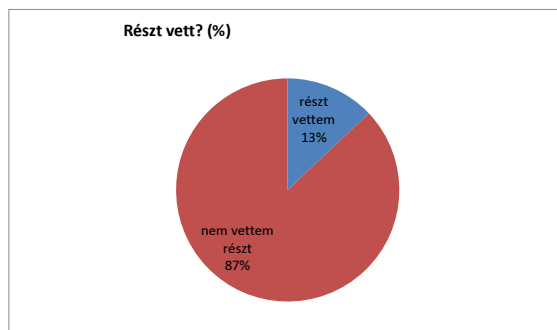


|   |   |   |   |   |     |
|---|---|---|---|---|-----|
| Mennyire elégedett orvosa segítőkészségével, odafigyelésével?                   | 0 | 0 | 0 | 3 | 244 |
| Megfelelően tájékoztatta-e Önt orvosa az egészségi állapotáról?                 | 0 | 0 | 0 | 6 | 241 |
| Mennyire elégedett a dietetikusok segítőkészségével, odafigyelésével?           | 0 | 0 | 0 | 0 | 247 |
| Mennyire elégedett a gyógytornászok segítőkészségével, odafigyelésével?         | 0 | 0 | 0 | 0 | 247 |
| Mennyire elégedett a fizioterápián dolgozók segítőkészségével, odafigyelésével? | 0 | 0 | 0 | 0 | 247 |
| Mennyire elégedett a logopédus segítőkészségével, odafigyelésével?              | 0 | 0 | 0 | 0 | 247 |
| Mennyire elégedett a pszichológus segítőkészségével, odafigyelésével?           | 0 | 0 | 0 | 0 | 30  |



#### Részt vett?

|                  |     |
|------------------|-----|
| részt vettem     | 32  |
| nem vettem részt | 215 |



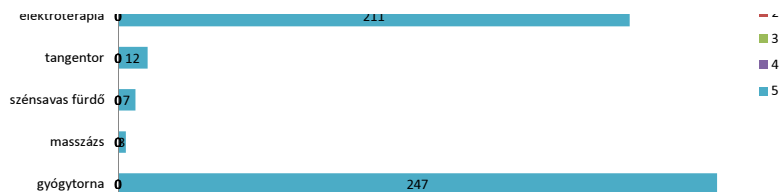
#### Az alábbi terápiás helyeken mennyire volt elégedett a kezelő személyzet segítőkészségével, odafigyelésével (ha részt vett)?

|                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5   |
|-----------------|---|---|---|---|-----|
| gyógytorna      | 0 | 0 | 0 | 0 | 247 |
| masszázs        | 0 | 0 | 0 | 0 | 3   |
| szénsavas fürdő | 0 | 0 | 0 | 0 | 7   |
| tangenter       | 0 | 0 | 0 | 0 | 12  |
| elektroterápia  | 0 | 0 | 0 | 0 | 211 |





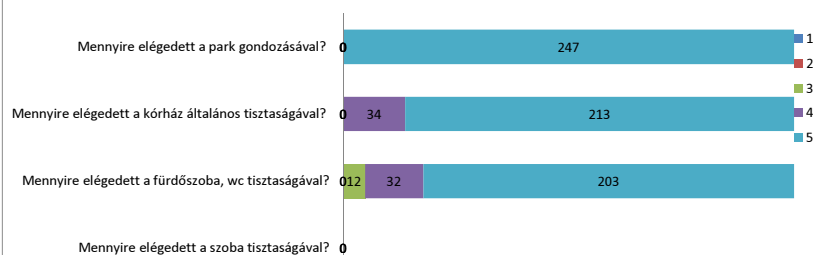
|                          |   |   |   |   |     |
|--------------------------|---|---|---|---|-----|
| medencében történő torna | 0 | 0 | 0 | 0 | 153 |
|--------------------------|---|---|---|---|-----|



#### Tisztasággal kapcsolatos kérdések

|  | 1 | 2 | 3  | 4  | 5   |
|--|---|---|----|----|-----|
| Mennyire elégedett a szoba tisztaságával?            | 0 | 0 | 0  |    |     |
| Mennyire elégedett a fürdőszoba, wc tisztaságával?   | 0 | 0 | 12 | 32 | 203 |
| Mennyire elégedett a kórház általános tisztaságával? | 0 | 0 | 0  | 34 | 213 |
| Mennyire elégedett a park gondozásával?              | 0 | 0 | 0  | 0  | 247 |

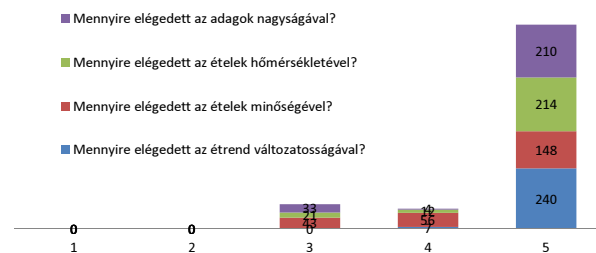
#### Tisztasággal kapcsolatos kérdések



#### Étkezéssel kapcsolatos kérdések

|   | 1 | 2 | 3  | 4  | 5   |
|---|---|---|----|----|-----|
| Mennyire elégedett az étrend változatosságával? | 0 | 0 | 0  | 7  | 240 |
| Mennyire elégedett az ételek minőségével?       | 0 | 0 | 43 | 56 | 148 |
| Mennyire elégedett az ételek hőmérsékletével?   | 0 | 0 | 21 | 12 | 214 |
| Mennyire elégedett az adagok nagyságával?       | 0 | 0 | 33 | 4  | 210 |

#### Étkezéssel kapcsolatos kérdések



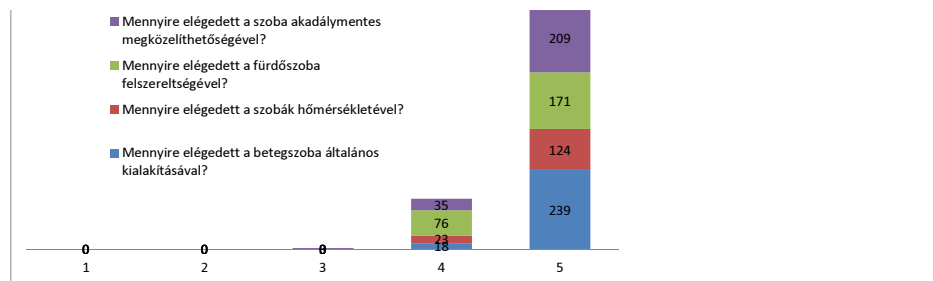
#### A betegszoba felszereltségével kapcsolatos kérdések

|   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5   |
|---|---|---|---|----|-----|
| Mennyire elégedett a betegszoba általános kialakításával? | 0 | 0 | 0 | 18 | 239 |

#### A betegszoba felszereltségével kapcsolatos kérdések



|   |   |   |   |    |     |
|---|---|---|---|----|-----|
| Mennyire elégedett a szobák hőmérsékletével?                    | 0 | 0 | 0 | 23 | 124 |
| Mennyire elégedett a fürdőszoba felszereltségével?              | 0 | 0 | 0 | 76 | 171 |
| Mennyire elégedett a szoba akadálymentes megközelíthetőségével? | 0 | 0 | 3 | 35 | 209 |



### Egyéb kérdések

|  | 1 | 2 | 3 | 4  | 5   |
|--|---|---|---|----|-----|
| Mennyire elégedett az internet hozzáférési lehetőséggel?                                 | 0 | 0 | 0 | 32 | 101 |
| Mennyire volt elégedett a büfészolgáltatással?   | 0 | 0 | 0 | 3  | 244 |
| Mennyire ajánlaná kórházunkat ismerőseinek, rokonainak?                                  | 0 | 0 | 0 | 0  | 247 |
| Amennyiben vannak korábbi tapasztalatai, ahhoz képest változott-e jó irányban kórházunk? | 0 | 0 | 0 | 5  | 242 |

