

ÖSSZEFOGLALÓ A DE FOGORVOSTUDOMÁNYI KAR 2018. ÉVI JÁRÓ- ÉS FEKVŐBETEG ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATAINAK EREDMÉNYEIRŐL

I. JÁRÓBETEG ELÉGEDETTSÉG

A járóbeteg elégedettségi felmérést 2018. évben a Kar alábbi 8 Tanszékén, a Komplex Hallgatói Gyakorlat és a Rezidensi betegellátás területén végeztünk:

Bioanyag-tani és Fogpótlástani nem önálló Tanszék	18 db kérdőív
Konzerváló Fogászati nem önálló Tanszék	24 db kérdőív
Parodontológiai nem önálló Tanszék	20 db kérdőív
Gyermekfogászati- és Prevenációs nem önálló Tanszék	24 db kérdőív
Fogszabályozási nem önálló Tanszék	25 db kérdőív
Dentoalveoláris Sebészeti nem önálló Tanszék	20 db kérdőív
Rezidensi betegellátás	24 db kérdőív
<u>Komplex Hallgatói Gyakorlat</u>	<u>20 db kérdőív</u>
Összesen:	175 db kérdőív

A járóbeteg ellátással kapcsolatos kérdések és észrevételek:

Mennyire elégedett a rendelő és a kiszolgáló egységek (váró, WC) tisztaságával?

2018-ban a rendelők, kiszolgáló egységek tisztaságát a betegek átlagosan 4,5-ra értékelték, ez az érték 2017-ben 4,4 volt.

Mennyire elégedett a várakozás körülményeivel?

Az előző évhez hasonlóan a várakozás körülményeit a betegek átlagosan 4,6-re (2017: 4,5) értékelték.

Mennyire elégedett Ön a fogadásával, érkezésekor kapott tájékoztatással?

Az előző évhez hasonlóan betegek átlagosan 4,7-ra értékelték az érkezésekor kapott tájékoztatást.

Előjegyzéssel érkezett-e a szakrendelésre?

Az előjegyzett betegek aránya 2008-ban 87,2%, 2009-ben 85,9%, 2010-ben 84,4%, 2011-ben 89,6%, 2012-ben 77%, 2013-ben 80%, 2014-ben 91,5%, 2015-ben 87,8%, 2016-ban 93,3%, 2017-ben 91,3%, 2018-ban 93,3% volt. Megállapítható, hogy évről-évre nő az előjegyzett betegek aránya.

Nem előjegyzett betegként mennyit kellett várnia?

Szakrendeléseinken a várakozási idő a nem előjegyzett betegek 77,6%-ban az egy órát nem haladja meg. Ez az érték 2017. évben 82 % volt.

Előjegyzett betegeknél a a korábbi évekhez hasonlóan (2010: 96,2%, 2011: 96,4%, 2012: 97%, 2013: 93,1%, 2014: 99,2%, 2015: 96,6%, 2016:96,4%, 2018:94,9%) a várakozási idő nagyon kedvező, az esetek 94,9%-ban nem haladja meg az egy órát.

Mennyire elégedett a várakozási idővel?

A betegek a várakozási időt az előző évhez hasonlóan 4,5-re értékelték (2011:4,5 2012: 4,4, 2013:4,3, 2014:4,5, 2015:4,5, 2016:4,5, 2017:4,5).

Mennyire elégedett a vizsgálat intimitásával?

2018. évben a vizsgálat intimitását 4,8-ra értékelték, (2017:4,7, 2016: 4,7, 2015: 4,6, 2014: 4,8, 2013: 4,7, 2012: 4,7)

Mennyire elégedett a vizsgálatot/kezelést végző orvos, asszisztensek/adminisztrátorok magatartásával?

A válaszadók az egészségügyi személyzettel elégedettek. Hasonlóan a korábbi évekhez az orvosok és az asszisztensek esetében is az érték 4,9.

Összességében mennyire elégedett gyógykezelésével és a tájékoztatással, valamint a vizsgálatot követően kapott-e írásos véleményt?

A betegek a korábbi évekhez hasonlóan nagyon jónak, 4,9-re értékelték a gyógykezelést és a tájékoztatást.

A megkérdezettek 95,6%-a az írásos véleményt kézhez kapta, ez az érték jobb a korábbi évhez viszonyítva (2017: 87%, 2016: 95,8%, 2015: 95,2%, 2014: 93,3%, 2013: 85,7%, 2012: 84,9%)

Érte-e valamilyen kellemetlen élmény?

2018-ban a betegek 95,8%-a nemmel válaszolt arra a kérdésre, hogy érte-e valamilyen kellemetlen élmény (2017: 98,3%, 2016: 96,1%, 2015: 99,2%, 2014: 97,8%, 2013: 97,5 %2012: 96% 2011: 96,9%, 2010: 100%,2009: 97,8%, 2008: 96,2%, 2007: 96,4%, 2006: 97,5%).


Összességében milyen érzéssel hagyja el az intézményt?

2018-ban a betegek ezt a kérdést 4,8-re értékelték. A korábbi években a betegek – 2017:4,7, 2016: 4,8, 2015: 4,7, 2014: 4,8, 2013: 4,7, 2012: 4,8, /2011: 59,8%, 2010: 61,8%, 2009: 68,9%, 2008: 61%,2007: 84,7%- hagyta el jó érzéssel az intézményt.

Ismételten szakrendeléseinket választaná-e?

Az eredmény a korábbi évekhez hasonló. A megkérdezettek 99,4 %-a (2017:98,9%, 2016: 97,4, 2015: 100%, 2014: 99,3%, 2013: 100%, 2012: 99,2%, 2011: 98,9%) ismételten az adott szakrendelést választaná.

Debrecen, 2018. május 28


Dr. Hegedűs Csaba
egyetemi tanár
dékán




Csege Ibolya
MICS vezető

II. FEKVŐBETEG ELÉGEDETTSÉG 2018

Arc-Állcsont és Szájsebészeti Tanszék

24 kérdőív

Betegtájékoztatás

A Tanszéken kapott tájékoztatást 2018. évben 5-re (2017:4,8, 2016:4,8) értékelték a betegek. A feltett kérdések a betegek állapotára, gyógyulására, kezelésükre, azok mellékhatásaira, valamint a távozást követő életmóddal kapcsolatos tájékoztatásra vonatkoztak. A Tanszék házirendjéről, a betegek 95,4%-át tájékoztatták.

Intimitás, hangnem

⇒ Az „*Előfordult-e Önnel a Klinikán történt vizsgálatok/kezelések során, hogy nem kellően felöltözöttén kellett várakoznia vagy mutatkoznia más betegek előtt?*” kérdésre hasonlóan a korábbi évek adataihoz a betegek 100%-a nemmel válaszolt.

⇒ Arra a kérdésre, hogy „*Előfordult-e Önnel a Klinikán történt tartózkodása alatt, hogy állapotáról olyan módon tájékoztatták, hogy az megsértette vagy megbántotta?*” az előző évhez hasonlóan a betegek 100%-a válaszolt nemmel

Ébresztés

A betegek 52,1%-át 5 óra után ébresztik. A betegek 47,8%-a, ítélte korainak az ébresztés időpontját, ez az érték 2017-ben alacsonyabb, 35,3% volt.

Étkeztetés

Az étkeztetéssel kapcsolatosan az étel mennyiségét, minőségét, a tálalás körülményeit vizsgáltuk. Az étkezéssel kapcsolatos kérdések 4,7-5 között mozognak. Az étel minőségére adott érték (4,9) jelentős javulást mutat a korábbi évhez képest (2017:3,8, 2016: 4,4, 2015: 3,6, 2014: 3,8, 2013: 4,5, 2012: 4,1, 2011: 4,2, 2010:3,9) képest.

Mennyire elégedett kezelő orvosával

Az orvosi munkával kapcsolatos értékeléskor a kellő tájékoztatást, az udvariasságot, emberséges bánásmódot, a betegek fordított időmennyiségét és az intimitást vettük figyelembe. Minden szempontot figyelembe véve a kezelő orvosokat a fekvőbetegek 5-re értékelték(2017: 4,8, 2016: 4,9, 2015: 5, 2014: 4,8, 2013: 4,9, 2012: 5, 2011: 4,9).

Nővérek, ápolók munkája

A nővérek munkáját 2018-ban 5-re értékelték, az előző évben ez az érték 4,8 volt. A nővérek és ápolók munkájának értékelése kiterjedt a hívásra való segítségnyújtás gyorsaságára, az intimitásra, az emberséges bánásmódra, a türelemre és a betegek fordított időre.

Kiszolgáló személyzet magatartása

A kiszolgáló személyzet magatartását a betegek szintén 4,6-5 között értékelték, az előző évben ez az érték 4,5-4,9 volt.

Higiéne

A higiéné értékelésekor az ágynemű csere gyakoriságára, szellőztetésre, a kórterem, a fürdőszoba, a WC tisztaságára vonatkozóan tettünk fel kérdéseket.

Valamennyi tisztaságra vonatkozó kérdést 4,9-5-re értékelték, az előző évben ez az érték 4,6-4,9 volt.

Szolgáltatások a klinika telepen

A telefonálási lehetőséget 5-re értékelték (2017: 4,8).

A vásárlási lehetőségeket 5-re értékelték (2017: 4,3, 2016:4,8, 2015: 4,8, 2014: 4,2, 2013: 5, 2012: 4,6)

Személye körüli teendők ellátása

A betegek személyük körüli teendők ellátásában 100%-ban a nővérek nyújtottak segítséget. (2017: 40%, 2016: 100%, 2015: 100%, 2014: 100%, 2013: 80%, 2012: 66,7%)

Környezeti zavaró tényezők

Kérdés volt, hogy az egyént pihenése alatt a betegtársak rádiója, televíziója mennyire zavarta.

A vizsgált időszakban a betegek 1,2-1,5 között értékelték a környezeti zavaró tényezőket, amely javulást jelent az előző évekhez képest (2017: 1,7-2,1, 2016: 1,0-1,1, 2015: 1,4-1,7, 2014: 1,5-1,6, 2013: 2,3-2,6, 2012: 1,4-1,5).

Gyógyszerelés

A korábbi évekhez hasonlóan a gyógyszereket a betegek többsége (100%-a) időben kapta meg.

Újból ehhez a Klinikához fordulna-e?

2018. évben a válaszadók 86,4 %-a betegségére esetén újból az adott klinikához fordulna (2017: 100%, 2016: 92,9, 2015: 100%, 2014: 100%, 2013: 100%, 2012: 93,3%, 2011: 94,8, 2010: 94,1%, 2009: 92,8%, 2008: 94,1%,2007: 93,3%, 2006: 90,9%; 2005: 87,5%).

Mennyire elégedett a Klinikával, az ott kapott ellátással minden szempontot figyelembe véve?

A Tanszéken kapott ellátást 5-re értékelték (2017:4,9)

Debrecen, 2018. május 28

Dr. Hegedűs Csaba
egyetemi tanár
dékán



Csege Ibolya
MICS vezető