

Absztrakt

Szakedolgozatomban az egészségügyi szolgáltatások elérhetőségét, ezen belül a direkt várakozási időt vizsgálom a járóbeteg szakellátásban, mely a váróteremben eltöltött időtartamot jelenti. A hosszas várakozás, a nem megfelelő időben kapott ellátás nem csak felesleges idegeskedést, de akár súlyos egészségkárosodást is okozhat, ezért egyre égetőbb problémát jelent a társadalom számára. A kutatásom során arra keresem a választ, hogyan lehetséges a várakozási időt csökkenteni.

A problémakört a világ szinte minden táján tanulmányozták már, melyeket a nemzetközi szakirodalom alapján összefoglaltam. A VI. kerületi szakrendelőben egy esettanulmány során vizsgálom a várakozási idő csökkenését lehetővé tevő standard bevezetését, valamint azt, hogyan alakul a várakozási idő és a betegek elégedettsége.

A vizsgálat során betegelégedettségi kérdőívet és indikátorokat alkalmaztam és elemeztem, valamint interjút készítettem az intézmény munkatársaival.

A kérdőív segítségével kiderült, hogy a páciensek a várakozási idővel és a várakozás körülményeivel többségében elégedettek. A várakozási idő az általam vizsgált intézményben az esetek $\frac{3}{4}$ -ében 30 perc alattiak, mely elfogadhatónak mondható. A kiszámolt indikátorok, valamint az interjúk alapján láthatóvá vált, hogy a páciensek magatartása az előjegyzési rendszerrel szemben szintén fontos probléma.

A téma kutatása során bebizonyosodott, hogy lehetséges a várakozási időn csökkenteni. A tanulmányok igazolták, hogy a rosszul szervezett munkafolyamatok, a rendelés megkezdésének pontatlansága, valamint a páciensek magatartása az előjegyzési rendszerrel szemben mind befolyásolják a várakozási idő hosszúságát.

Abstract

My dissertation's subject is „The availability of the services of health care system in outpatient clinic”, including the direct waiting time, which means the time spending in the waiting room. The long-lasting waiting time and the not-in-time received care may cause unnecessary nervousness but rather serious health damage that is why this is getting a more serious problem for the society. During the procession of my subject I am looking for answers how can the waiting time be reduced.

This issue has been studied all over the world, which I summarized in my dissertation with the examination of literature. In my dissertation I was examining the installation of the standard which intention is to reduce the waiting time and I was studying the quantity of the waiting time and the patients' satisfaction at the Health Care Service of Terézváros. During the research I was using and analyzing patients' satisfaction questionnaire and indicators about the waiting time and I made interviews with the colleagues of the Institution as well.

With the help of the questionnaire it was revealed that the most of the patients are satisfied with the waiting time and the ambience of the waiting. The waiting time under 30 minutes is 75% in the Health Care Service of Terézváros, which is a quite good result. The indicators and interviews showed us that the behavior of the patients in the case of appointments is a really big problem.

During the researchment of the subject it was confirmed that there are a lot of options to reduce the waiting time. The attempts and examinations proved that the badly organized workflows, the delay of the beginning of the clinic time, and the patient's attitude against the reservation system all can influence the length of the waiting time.