



EFOP-2.2.0-16-2016-00002 „Gyermek és ifjúságpszichiátriai addiktológiai és mentálhigiénés ellátórendszer infrastrukturális feltételeinek fejlesztése”

Értékelés 1.

Pilot tanulmány a betegelégedettségi vizsgálatokhoz Kérdőívek eredményeinek összefoglalója

Készítette: Prof. Dr. Nagy Beáta Erika, Dr. Oláh Róza, Dr. Szabó Éva, Dr. Gáll József, Dr. Varga Tamás, Dr. Zombor Erika, Bodóné Oláh Krisztina, Nagy Judit, Szőke Zsuzsa, Simonné Kiss Mónika, Boris Péter, Fárbusné Lugossy Gabriella

Debrecen, 2020. február 03.





Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ MEGJEGYZÉSEK	4
1. JÁRÓBETEG-ELLÁTÁS SZÜLŐI BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEINEK ELEMZÉSE	7
1.1. Néhány demográfiai jellemző	8
1.2. Az intézménybe érkezés jellemzői	10
1.3. Szülő és gyermek tájékoztatása	15
1.4. Elégedettségre vonatkozó kérdések	21
2. FEKVŐBETEG-ELLÁTÁS SZÜLŐI BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEINEK ELEMZÉSE	27
2.1. Néhány demográfiai jellemző	27
2.2. Az intézménybe érkezés jellemzői	30
2.3. Szülő és gyermek tájékoztatása	33
2.4. Elégedettségre vonatkozó kérdések	36
3. JÁRÓBETEG-SZAKELLÁTÁS - 10-14 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE	41
3.1. Általános tapasztalatok a járóbeteg-szakellátóban felvett kérdőívek kitöltéséről	41
3.2. Néhány demográfiai jellemző	41
3.3. Az intézménybe érkezés jellemzői	43
3.4. A gyermek/fiatal tájékoztatása	48
3.5. Elégedettségre vonatkozó kérdések	53
4. JÁRÓBETEG-SZAKELLÁTÁS - 15-18 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE	56
4.1. Néhány demográfiai jellemző	56
4.2. Az intézménybe érkezés jellemzői	58
4.3. A gyermek/fiatal tájékoztatása	61
4.4. Elégedettségre vonatkozó kérdések	68
5. FEKVŐBETEG SZAKELLÁTÁS - 10-14 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE	71
5.1. Általános tapasztalatok a kérdőívek kitöltéséről	72
5.2. Néhány demográfiai jellemző	73
5.3. Az intézménybe érkezés jellemzői	75
5.4. A gyermek/fiatal tájékoztatása	79
5.5. Elégedettségre vonatkozó kérdések	83





6. FEKVŐBETEG SZAKELLÁTÁS - 15-18 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE	92
6.1. Általános tapasztalatok a kérdőívek kitöltéséről	92
6.2. Néhány demográfiai jellemző	93
6.3. Az intézménybe érkezés jellemzői	94
6.4. A gyermek/ fiatal tájékoztatása	97
6.5. Elégedettségre vonatkozó kérdések	102
7. NYITOTT KÉRDÉSEK.....	111
8. ÖSSZEGZÉS.....	113





BEVEZETŐ MEGJEGYZÉSEK

Az EFOP-2.2.0-16-2016-00002 azonosítójú „Gyermek és ifjúságpszichiátriai, addiktológiai és mentálhigiénés ellátórendszer infrastrukturális feltételeinek fejlesztése” című projekt VI. alprojektjéhez tartozó Értékelési alfeladat részeként került sor egy a gyermek-és ifjúságpszichiátriai ellátásokra specifikált betegelégedettségi kérdőív kialakításra és előzetes tesztelésére.

Fő célunk volt tehát a lehetséges értékelési szempontok azonosítása, majd a szempontrendszer alapján értékelési eszközök létrehozása és azok alkalmazása. Az értékelési eszközök betegelégedettséget mérő kérdőívek voltak.

További célunk volt, hogy a létrehozott, vagy megújított infrastrukturális keretek között működő gyermek- és ifjúsági pszichiátriai ellátásokat a kliensek (gyermekek és szüleik/gondviselőik) szempontjából értékelhessük, valamint a kliensek sajátos értékelési szempontjainak azonosítása is megtörténjen.

A gyermek- és ifjúságpszichiátriai ellátásokra specifikált értékelési eszköz, a betegelégedettségi kérdőív létrehozását követően annak pilot tesztelése történt. A pilot időszak eredményeinek feldolgozását követően módosítottuk a betegelégedettségi kérdőíveket, és az ÁEEK által kijelölt 6 helyszínen került megvalósításra a fő betegelégedettségi vizsgálat.

A betegelégedettségi kérdőíves vizsgálat kivitelezéséhez előzetesen a hazai és nemzetközi szakirodalom áttekintése alapján a projekt célkitűzéseinek megfelelően döntöttünk arról, hogy 3 típusú kérdőívet szerkesztünk mind a fekvő, mind a járóbeteg szakellátás számára. A szülők megkérdezése mellett közvetlenül az érintettek számára is lehetőséget biztosítunk véleményük kifejezésére. A 10-14 évesek és a 15-18 évesek megkérdezése a hazai pszichiátriai ellátásban még nem gyakorlat, így olyan betegelégedettségi kérdőívek kialakítása volt a cél, ami a projekt keretein túl is alkalmazható. Ezzel nem csak a jelen projektben megújuló vagy kialakításra kerülő infrastruktúrák a szolgáltatás minőségére gyakorolt hatása válik mérhetővé, de a jövőben az egészségügy megreformálásához is adatokat szolgáltathat. Általános alkalmazása esetén a különböző

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



ellátóhelyek adatainak összehasonlításával segítheti a döntéshozókat a fejlesztési irányok meghatározásában, a különböző területi egyenlőtlenségek csökkentésében.

A kérdőívek kialakítása a kérdőív-fejlesztésmódszertani szabályainak megfelelő szakaszokban történt. Az előkészítés szakaszában meghatároztuk a szakirodalom áttekintését követően a kérdőíves felmérés módját, a célcsoportoknak megfelelően a kérdésköröket, és a kérdések témáit, a nyitott és zárt, direkt és indirekt kérdések arányát. A kérdőív összeállítást a Debreceni Egyetem gyakorló szakemberei (gyermekpszichiáter, klinikai szakpszichológus, egészségpszichológus, gyermekgyógyász, gyógypedagógus, szociális munkás) végezték. Ezt követően véleményeztettük a kérdőíveket szakemberekkel és szülőkkel. Ezután indítottuk a pilot felvételt a Debreceni Egyetem Kenézy Gyula Egyetemi Kórház Gyermek- és Ifjúságpszichiátriai Osztályán és ambulanciáján.

Mivel a 10-14 éves korosztály számára is önállóan kitölthető kérdőívet szerkesztettünk, szükségesnek láttuk segítők jelenlétét a kitöltés során. Őket szóban tájékoztattuk a kérdőív céljáról, a felvételnél várható nehézségekről, arról, hogy milyen segítséget adhatnak, és arra kértük őket, hogy tapasztalataikat jelezzék írásban a kérdőívek felvételét követően. A segítők minden típusú kérdőív felvételénél jelen voltak, így véleményüket a végleges változat kialakításakor figyelembe vettük.

Minden kérdőív típusnál visszajelezték, hogy túlságosan hosszú, ami különösen a 10-14 éves korosztály számára volt megterhelő, így ők igényelték a legtöbb segítséget. Ugyanakkor elmondható, hogy mindkét korosztály nagyra értékelte, hogy kíváncsiak vagyunk a véleményükre, és ennek hangot is adtak. Ez meggyőzően bizonyította számunkra ennek a munkának a fontosságát.

Mindhárom típusban a kérdőívek felépítése a következő modulokból állt:

- Bevezetőben tartalmazott egy tájékoztatást a legújabb adatvédelmi előírásoknak megfelelően.
- Ezután a demográfiai adatokra, illetve a bekerülés körülményeire vonatkozó kérdések következtek.
- A következő szakaszban a beteg tájékoztatással kapcsolatban tettünk fel kérdéseket.





- Ezután a szolgáltatással való elégedettséget mérő itemek kérdései következtek.
- Végül nyitott kérdésekben saját vélemények megfogalmazására adtunk lehetőséget.

A pilot időszak során eredetileg minden kérdőív típusból 50-50 darabot terveztünk felvenni, de végül a tervezett 300 helyett, mivel az új pszichiátriai osztályok még nem épültek fel logisztikai okok, időhiány miatt 216 db kérdőív került felvételre és értékelésre a következő bontásban:

- 79 db szülői kérdőív- 37 db fekvő- és 42 db járóbeteg szakellátásban
- 67 db serdülő (15-18 évesek) - 32 db fekvő- és 35 db járóbeteg szakellátásban
- 70 db gyermek (10-14 évesek) – 30 db fekvő- és 40 db járóbeteg szakellátásban

Az összes kitöltött kérdőív kiértékelésre került, mert nem volt olyan hiányosan kitöltött, amit nem lehetett értékelni. Alacsony volt a meg nem válaszolt kérdések száma. Összességében azonban természetesen számolni kell az alacsony mintaszámból adódó problémákkal, emiatt a leíró statisztika mellett döntöttünk. A kérdőív felvétel során gyűjtött tapasztalatokat az alábbiakban foglaljuk össze.

Mind a három típusú kérdőív felvételénél az adott osztályon dolgozó szakemberekre bíztuk, annak a megítélését, hogy alkalmas-e a kliens a kérdőív kitöltésére. A szülők esetében is önkéntes és anonim volt a válaszadás, de mivel a szülő kiszolgáltatott helyzetben van, válaszaik torzíthatnak. A másik probléma, hogy mivel az osztályos ellátásban a látogatási terület a zárt részen kívül van, az osztály munkájáról, felszereltségéről, tisztaságáról és a dolgozók magatartásáról nem lehet teljes körű képe a szülőnek, azt a gyermeke elmondása alapján fogja inkább megítélni. A vizsgálat alatt nagyon kevés esetben gyűjtöttünk párosan kérdőíveket, így a gyermek és szülő válaszai közötti lehetséges összefüggéseket nem tudtuk elemezni. A szülőkkel az elbocsátáskor, a gyermekkel ezt megelőzően még az osztályon töltöttük ki a kérdőívet. Ez nyilván a helyi lehetőségek függvényében változhatott, később megfontolható, hogy a szülő-gyermek páros kapcsolata megjelenik-e, és ha igen hogyan az elégedettségi vizsgálatban.

A serdülők és gyermekek esetében is a szakorvos kompetenciája eldönteni a kérdőív kitöltésére való alkalmasságot. Árnyalhatja a képet, ha esetleg negatív kritikát fogalmazna meg valamelyik kliens esetleg. Ez akkor kritikus, ha az adatok értékelése negatív





következményekkel járhat az osztályra nézve. Itt a kérdőív tesztelésén volt a hangsúly, így ezzel a lehetőséggel nem számoltunk.

A járóbeteg-szakellátásban a nagyobb betegforgalom miatt minden típusból több kérdőív került kitöltésre. Itt a modulok megtartása mellett az osztályos ellátásra jellemző kérdéseket átfogalmaztuk a rendelőintézeti ellátási formának megfelelően. A felvétel több helyszínen történt, osztály mellett működő ambulancia is szerepelt benne, így a használhatósága minden járóbeteg szakellátási helyszínen tesztelve volt, és alkalmazhatónak bizonyult.

A járóbeteg-szakellátás esetében azonban nehézséget okozhatott, hogy megfelelő, nyugodt körülményt tudjunk teremteni a kérdőív kitöltéséhez a betegellátás folyamatosságának biztosítása mellett

Minden esetben kellett segítő a 10-14 évesek mellé, ami szintén nehezítő körülmény volt, hogy mindig jelen legyen valaki közülük a mintavételi időszakban.

Mivel mind a fekvőbeteg, mind a járóbeteg-szakellátásban az előjegyzés alapján jelenik meg a betegek nagyobb része, az ellátásra várakozási idő jellemzően rövid, így ez szintén nehezítette a járóbeteg szakellátásban a felvételt.

A pilot verzióhoz képest a fent említettek figyelembe vételével került rövidítésre a kérdőív végleges változata.

A mellékletek tartalmazzák a pilot-lekérdezés során használt kérdőíveket.

1. JÁRÓBETEG-ELLÁTÁS SZÜLŐI BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEINEK ELEMZÉSE

A pilot lekérdezés keretében felvett szülői kérdőívek feldolgozása során 79 db kérdőív került értékelésre: 37 db a fekvő és 42 db a járóbeteg-szakellátásban, melyeket a DE Kenézy Gyula Egyetemi Kórház Gyermekpszichiátriai Osztályán illetve a különböző gyermekpszichiátriai járóbeteg-szakrendeléseken vettek fel.

Ebben a részben a járó szülői kérdőív esetében az egyes kérdésekre adott válaszok megoszlását, főbb jellemzőit mutatjuk be röviden.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



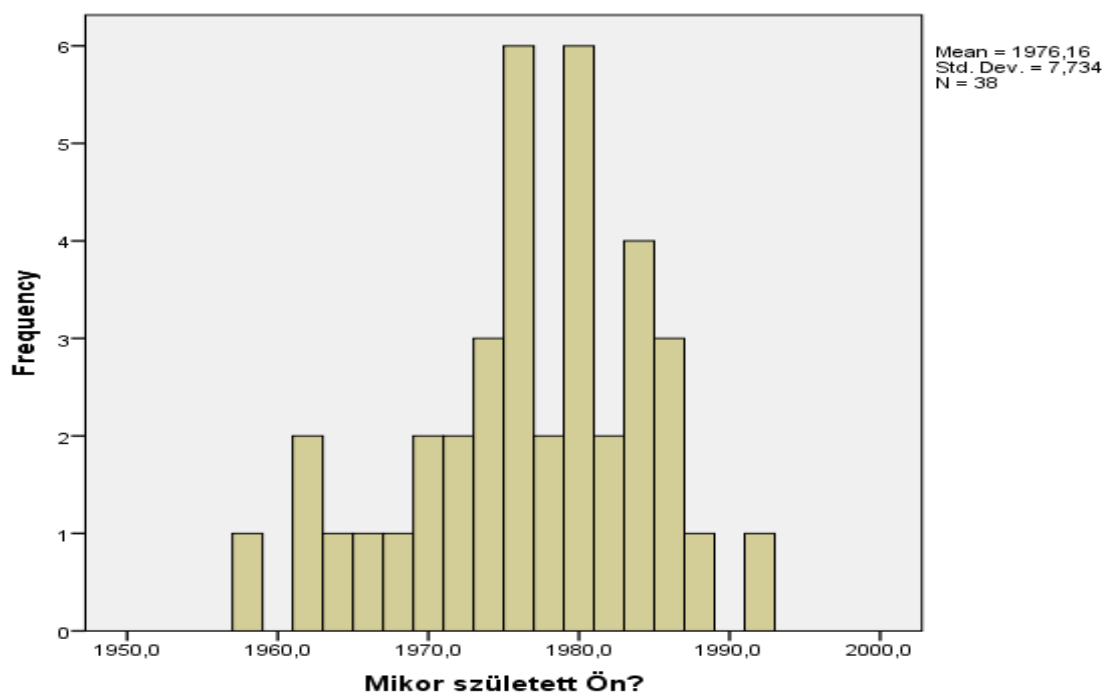
1.1. Néhány demográfiai jellemző

A kérdőív első kérdéscsoportja (Q1-Q4) a legfontosabb demográfiai jellemzőit foglalja össze a szülőnek és gyermeknek egyaránt, nevezetesen az életkort, nemet és lakhelyet.

42 db kérdőívet értékeltünk, a kitöltők döntően nők voltak (36 fő; 86%), ami jól reprezentálja a jelenlegi magyarországi társadalmi munkamegosztásban elfoglalt helyet. A tradicionális családmódban általánosan női szerep a gyermeknek az orvoshoz történő kísérése, ápolása legyen szó bármilyen heveny, vagy krónikus betegségről.

A kérdőívet kitöltők kis- és nagyvárosi lakhelyűek, döntően debreceniek, ill. a közeli településekről érkeztek. Nincs kiemelkedő gyakoriság sem a szülők, sem a kezelt gyermekek életkora tekintetében, de az iskoláskorúak nagyobb számban fordultak elő. Az alacsony mintaszám miatt ezt az adatot azonban nem lehet teljes értékűnek tekinteni.

Az életkor szerinti megoszlást (Q2) grafikusán is szemléltetjük az alábbi ábrán.



Nincs kiugróan magas gyakoriság egyetlen évnél sem, és az 1958-91 közötti korosztály válaszolt, azaz nagyszülői kortól fiatal felnőtt szülőig minden korosztály képviseltette magát. 3 fő az életkorát adta meg, 1 nem válaszolt erre a kérdésre.





Ennek megfelelően a kezelésben részesülő gyermekek életkori megoszlása is széles skálájú, 3,5 évestől 18 évesig. 1 hiányzó válasz mellett a kormegoszlás közel egyenletes, de a 12 éves korosztály kissé kiemelkedik. Ha korcsoport szerinti bontásban nézzük, akkor a 7 éves korig megjelent 9 gyermek mellett 16 éves korig tartó csoportban 27 gyermek kap kezelést, jelezve az iskolás korban nagyobb gyakorisággal megjelenő problémás magatartást. Ezt követően már csak 5 fiatal van 18 éves korig, ami után már csak felnőtt szakrendelésen jelentkezhetnek. A 16 éves kor egyben a tankötelezettség végét jelenti, ez részben magyarázhatja a csökkenő esetszámot. A fentieket szemlélteti az alábbi ábra.



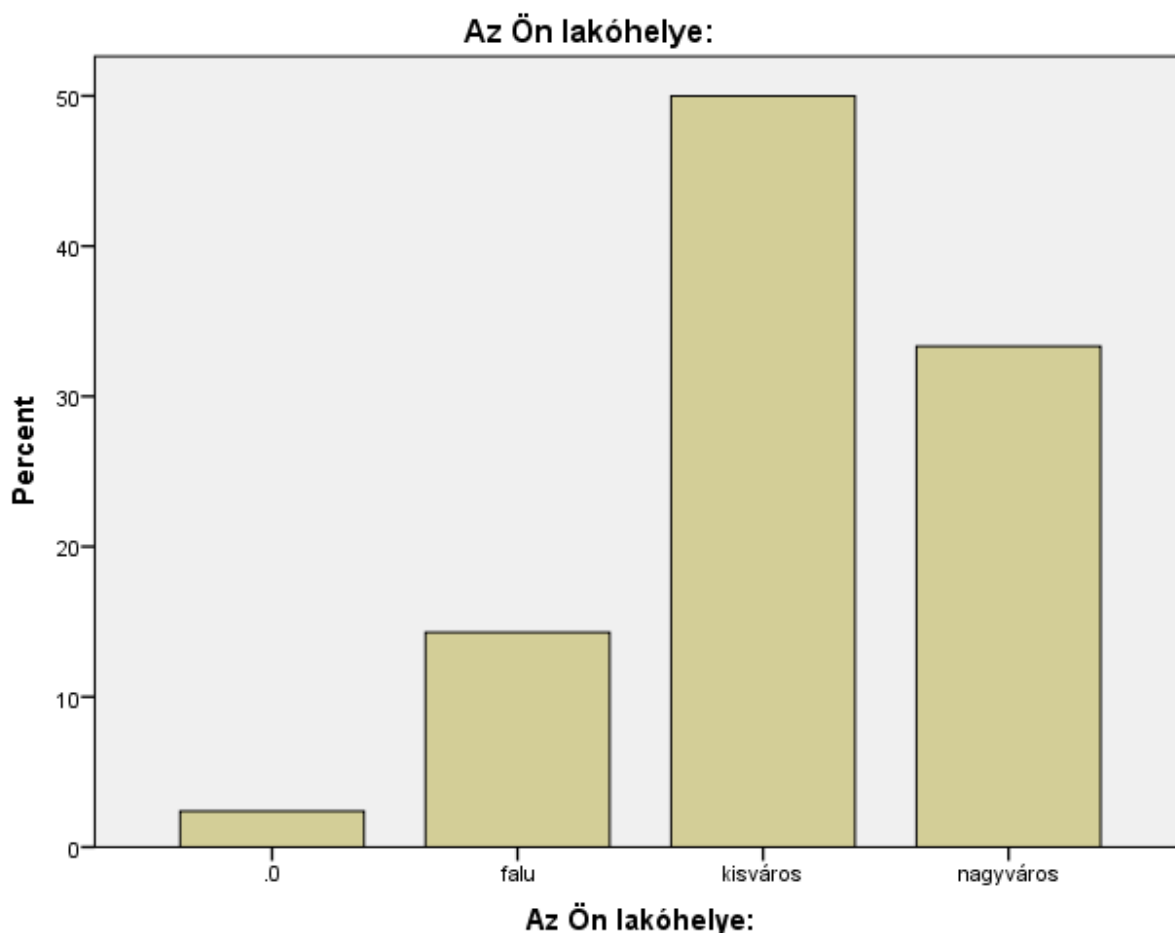
Q4. Az Ön lakóhelye?

Lakóhely szerinti bontásban, túlsúlyban a városi (kis és nagyváros) szülők érintettek, tanyán senki sem lakott a kitöltők közül. Összesen 22 különböző településről érkezett szülő töltötte ki a kérdőívet, döntően





debreceniek (13 fő), 2-2 településről (Hajdúböszörmény, Hajdúnánás) 3-3 gyermek illetve, 2-2 gyermek (Hajdúdorog, Nyíradony) részesült kezelésben, a többi településről 1-1 beteg érkezett a vizsgálati időtartamban.



1.2. Az intézménybe érkezés jellemzői

A kérdőív Q5-Q9 kérdései rendre az intézménybe érkezés körülményeit részletezik.

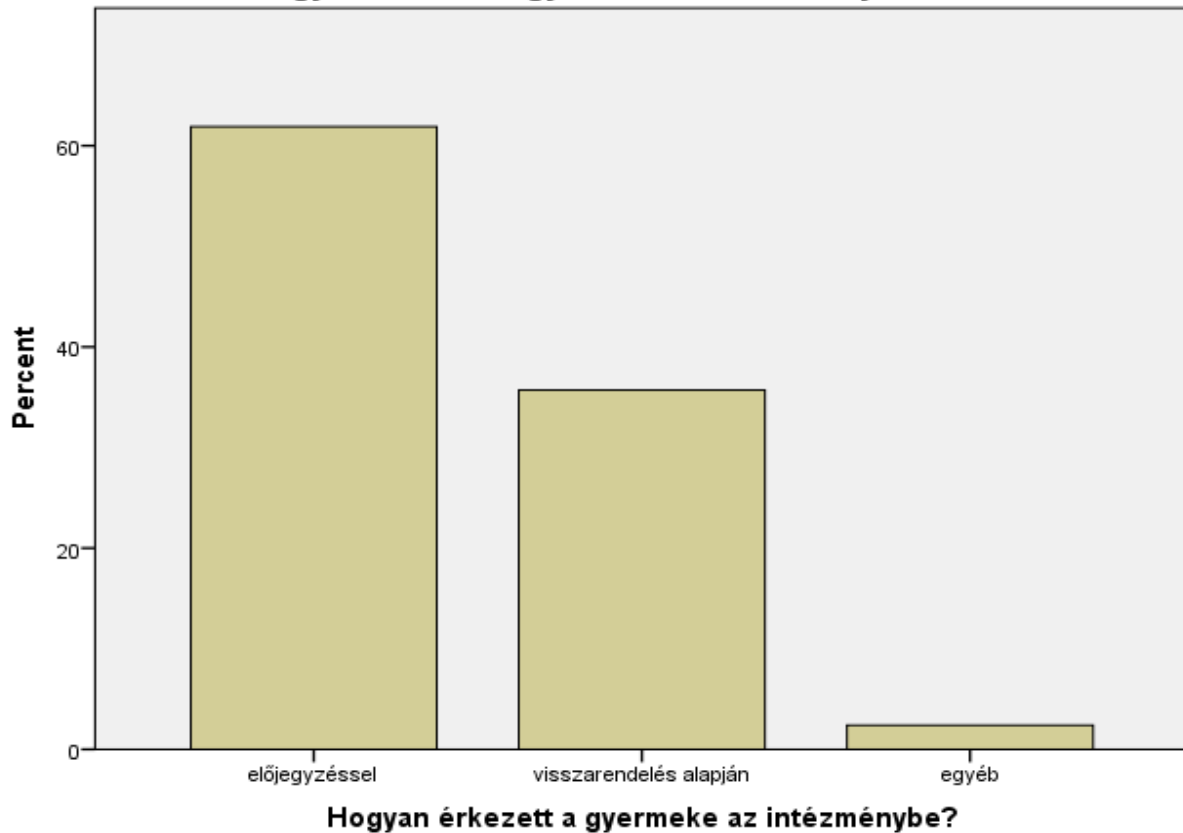
Q5. Hogyan érkezett a gyermeke az intézménybe?

A DE Kenézy Gyula Egyetemi Kórház gyermekpszichiátriai járóbeteg szakrendelése évek óta előjegyzéssel működik, így nem meglepő, hogy döntően ezt a választ jelölték meg a válaszadók (26 fő; 62%). A „*viszarendelés alapján*” választ 15 esetben jelölték (36%). Ez persze nem jelenti feltétlenül, hogy mind a 26 esetben első ellátásra került sor, elképzelhető, hogy a kérdés feltevése nem volt egyértelmű a kitöltők számára.





Hogyan érkezett a gyermeke az intézménybe?



Q6. *Ki javasolta, hogy ebbe az intézménybe hozza a gyermekét? Kérjük, húzza alá a leginkább megfelelőt!*

Erre a kérdésre 5 válaszlehetőségből kellett a leginkább megfelelőt kiválasztani, illetve feltüntetésre került egy *egyéb* kategória is. Gyakoriság szempontjából kiemelkedik a *házi orvos javasolta* (19 fő, 45%) válaszlehetőség, de jelentős az ismerősök, rokonok ajánlásával (12 fő, 29%) érkezettek aránya is, ennek éppen fele (6 fő, 14%) az internetes fórumok információja alapján választók aránya. Az egyéb választ megjelölők rendre óvodára, iskolára, tanárookra és pedagógiai szakszolgálatra hivatkoztak. Bár nagy különbség nincs a válaszok között a szülők életkorában, mégis kiemeljük, hogy a házi orvost bejelölő szülők idősebbek valamivel, míg a rokonokat, ismerősöket megjelölők fiatalabbak (4 év átlagosan a különbség).

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

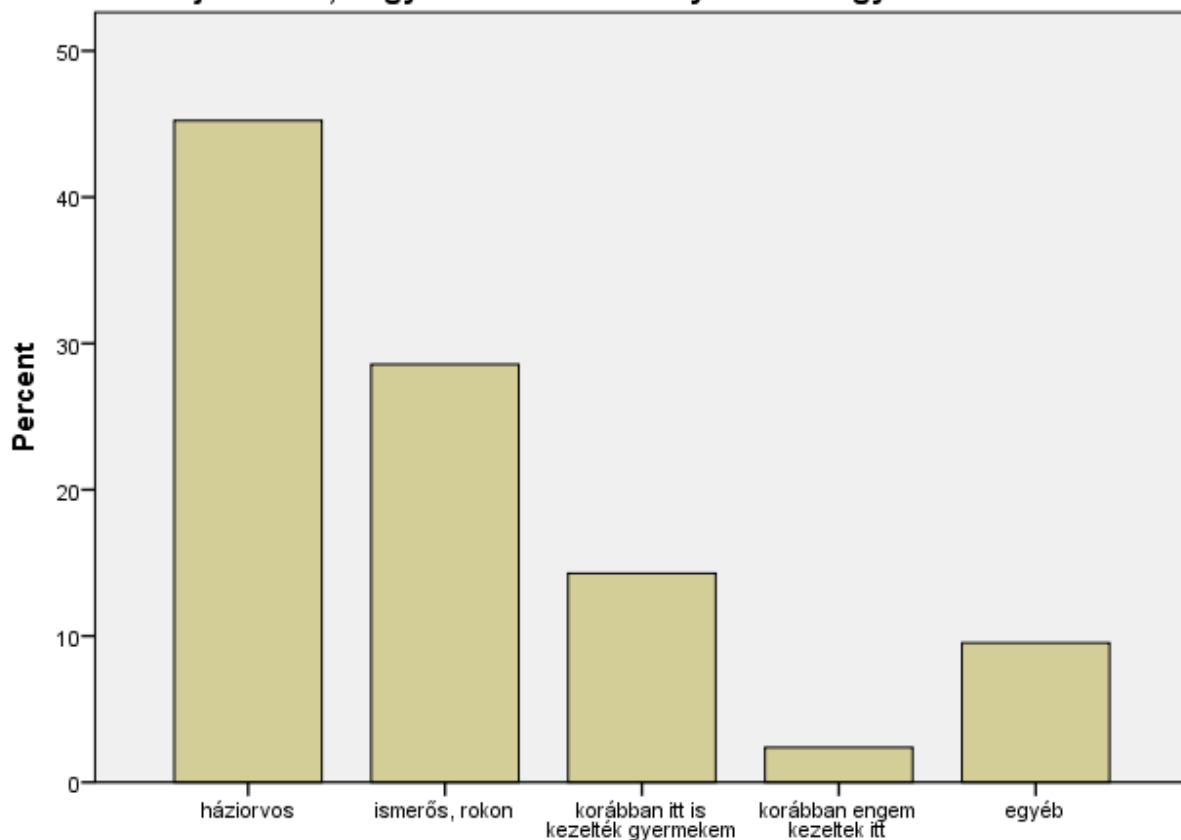
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Ki javasolta, hogy ebbe az intézménybe hozza gyermekét?



Ki javasolta, hogy ebbe az intézménybe hozza gyermekét?

Q7. a *Miért ebbe a szakrendelőbe hozta a gyermekét?* kérdésnél szintén a legmegfelelőbbet kellett választani a 11 felajánlott lehetőségből a válaszadóknak. Kimagaslóan sokan (15 fő, 38%) az *egy bizonyos orvos miatt* lehetőséget választották, ami jól jelzi az orvos-beteg bizalmi viszony fontosságát. Ennek kicsit több mint fele (8 fő, 19%) *más szakorvos*, míg 7 esetben (17%) a *pedagógus tanácsára* válaszlehetőséget jelölték meg. A válaszok egyértelműen jelzik, az egészségügyben és az köznevelés területén dolgozók kimagaslóan magas felelősségét a betegirányításban (30 fő, 74%), hogy időben, a lehető legkorábban kezelésre kerülhessenek ezek a gyerekek. Jól korrelál ez az adat azzal is, hogy iskoláskorú volt a betegek döntő többsége.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

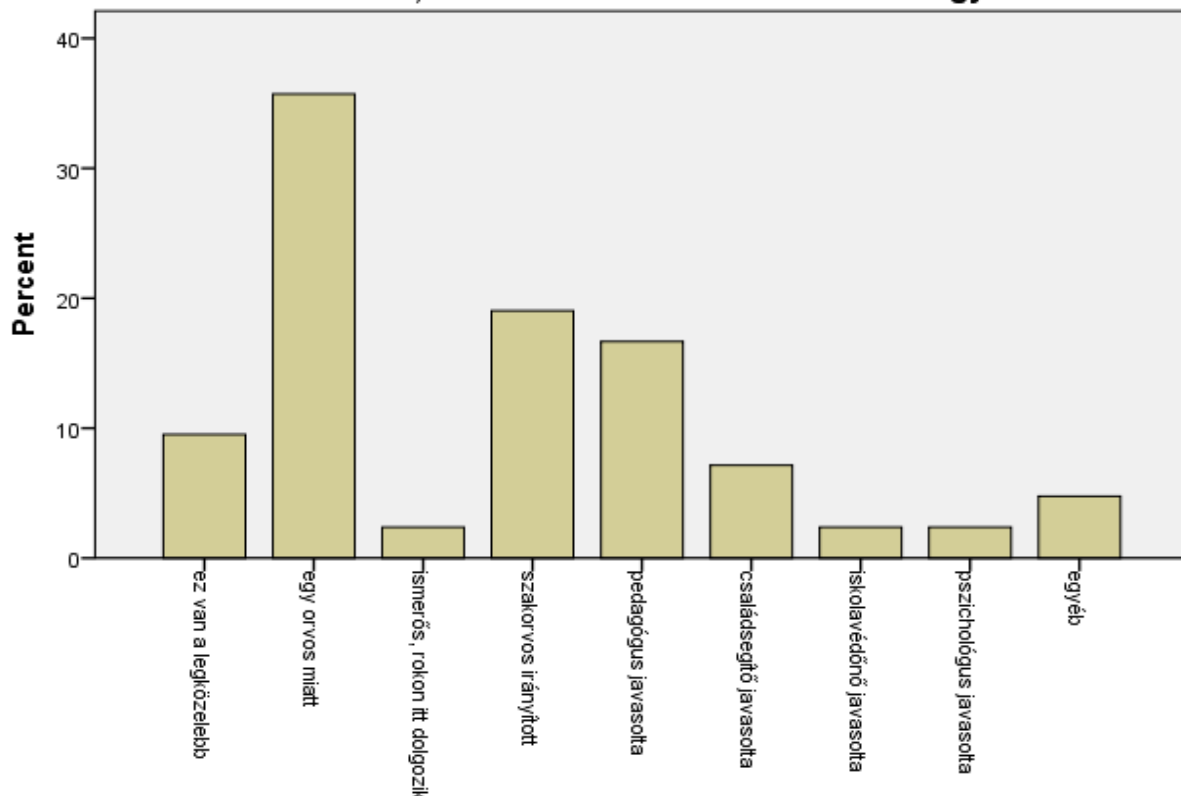
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Az alábbi indokok közül, miért ebbe a szakrendelőbe hozta gyermekét?



Az alábbi indokok közül, miért ebbe a szakrendelőbe hozta gyermekét?

Q8. *Hogyan érkezett Ön és gyermeke az intézménybe?*

Az intézményt döntően autóval érték el (28 fő, 67%), de jelentős a tömegközlekedéssel – ezen belül autóbusszal – érkezők aránya is (11 fő, 26%), vonattal jóval kevesebben (2 fő, 5%) érkeztek. Ez az adat jól korrelál azzal, hogy a betegek döntő többsége debreceni.

SZÉCHENYI 2020

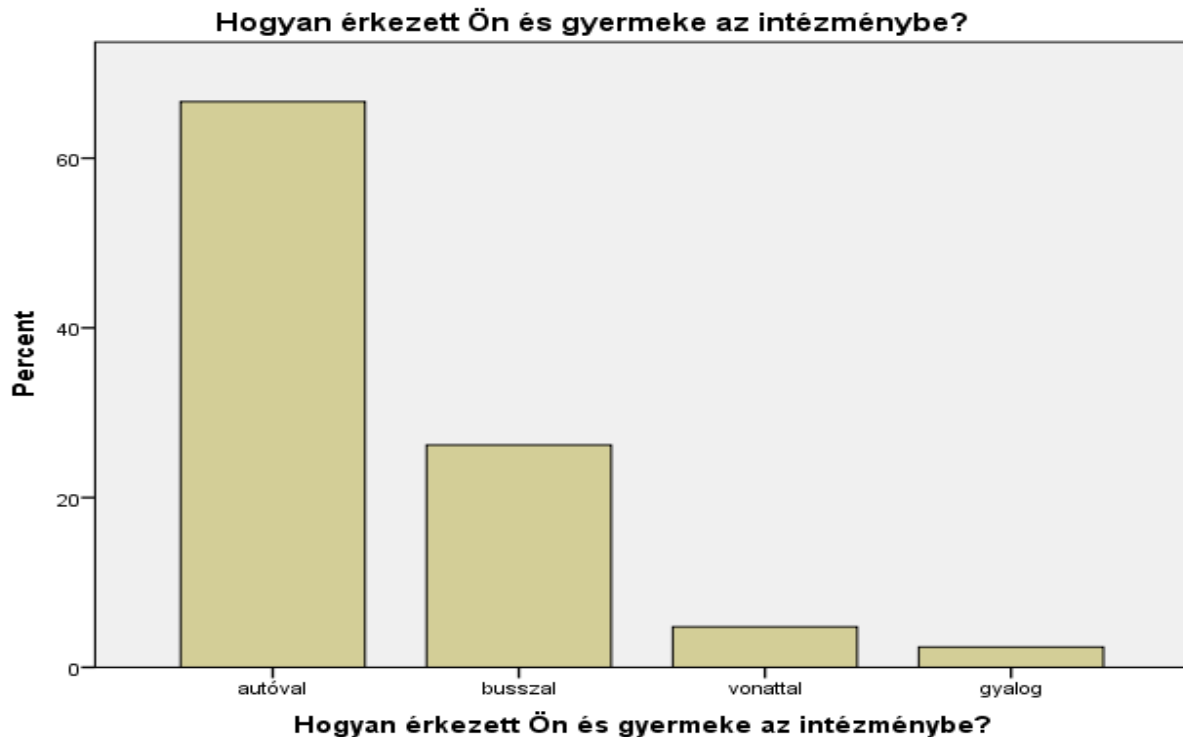


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFKTETÉS A JÖVŐBE



Q9. Mennyi időt kellett várnia, mire gyermeke ellátást kapott?

A várakozással eltöltött időre vonatkozó kérdésnél 12 fő (29%) válaszolta, hogy azonnal sorra került, 25 fő (60 %) választotta a 30 percen belüli lehetőséget, és senkinek sem kellett 1 óránál tovább várakoznia a válaszolók közül. Ez jól korrelál azzal, hogy előjegyzéssel érkezett a betegek többsége. Az előjegyzés időpontjára személygépkocsival érkezni is sokkal könnyebb, mint tömegközlekedéssel, így ez a két kérdés is jól megfeleltethető adatokat tartalmaz. Hozzájárul ehhez, hogy közvetlenül a rendelőintézet mellett több nagy parkoló is található, ahol az üzemeltető cég elfogadható áron biztosít parkolási lehetőséget a rendelőintézetben érkezőknek.

SZÉCHENYI 2020

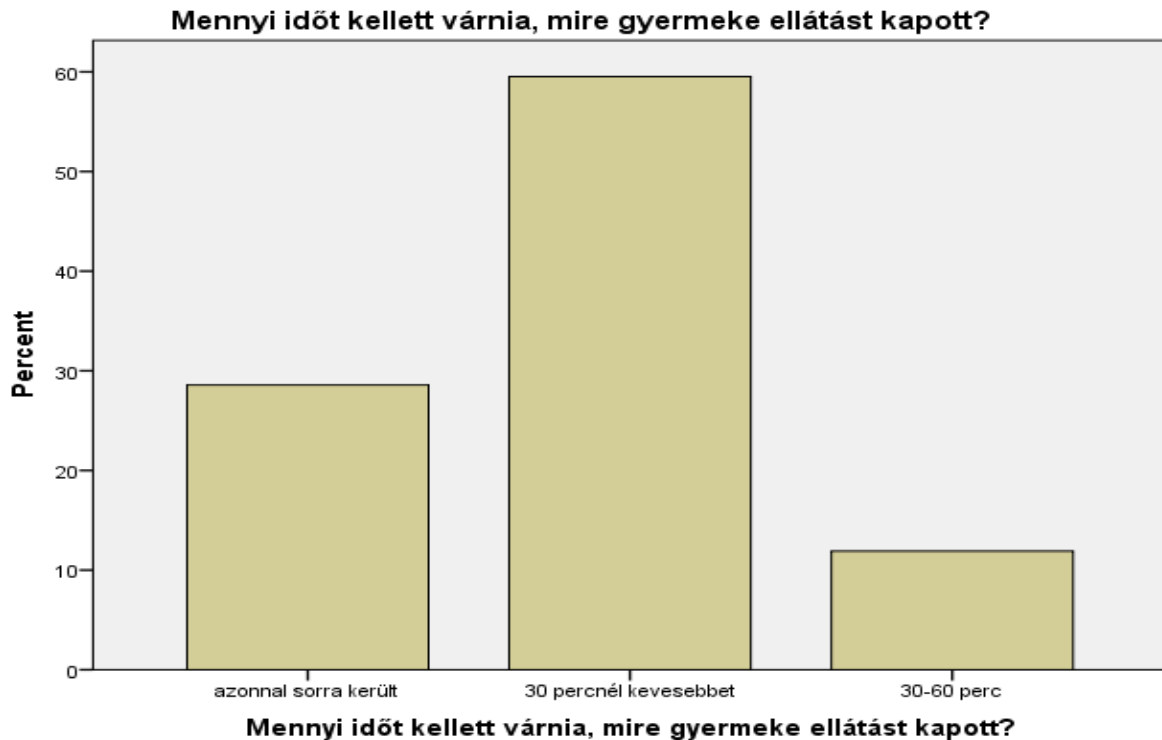


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A bekerülés körülményeire vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján döntően előjegyzéssel és visszarendelés alapján érkeztek, ami az intézmény működési rendjéből következik, így igazán akkor lesz értékelhető, ha a végleges felvételnél lesz olyan intézmény, ahol ettől eltérő a szervezés. A beutalásban kiemelkedő szerepe van a háziorvosnak, házi gyermekorvosoknak a járóbeteg-szakellátás esetében, míg a fekvőbeteg osztályra már általában más szakorvos javaslatára kerülnek a betegek, akik általában ragaszkodnak az orvosukhoz, és döntően 30 percen belül ellátásra kerülnek. Az osztályos betegek között a legkevesebbet a sürgős, mentővel érkező betegeknek kellett várni. Külön megjegyzést érdemel, hogy nem kérdeztünk rá (mivel így is hosszú lett a kérdőív), hogy az előjegyzett időponthoz képest mennyit kellett várakoznia, így aki tömegközlekedéssel/betegszállítóval érkezett, akár azért is várhatott többet, mert az időpontját nem tudtuk a közlekedéssel összehangolni.

1.3. Szülő és gyermek tájékoztatása

A Q10-14 kérdések azt vizsgálják, hogy a szülő illetve gyermeke milyen tájékoztatást kapott (a fennálló betegségről, a kliens jelenlegi állapotáról, a betegjogokról, és a kötelezettségekről, stb.).





A kliens- és szülő tájékoztatással kapcsolatos kérdések esetén megállapíthatjuk, hogy nemcsak a szülő, de a gyermekek tájékoztatása is jellemzően megtörtént (az esetek háromnegyedében), és meg is értették, bár itt már nagyobb volt a szórás attól függően, hogy a betegsége, diagnózisra, a kezelésre, gondozásra, rehabilitációra vagy a jogokra, kötelezettségekre vonatkozott az információátadás. Az előző csoport magasabb értékeket kapott a 7 fokú Likert skálán 6-os átlagú, míg az utóbbi 5-ös átlagú. Betegjogi probléma esetén is elsősorban az orvost keresnék a betegek.

Q10.-10.1. *Kapott tájékoztatást itt ebben a járóbeteg-szakrendelőben gyermeke betegségéről, állapotáról? Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?*

Kiugróan magas az igenek aránya (40 fő, 95%), ami azonban ennél is fontosabb, hogy 33 fő (81%) volt azon válaszadók száma, akik a tájékoztatást teljes mértékben érthetőnek találták. 1 hiányzó válasz volt a 10. kérdésre így az érthetőségnél is 1 hiányzó válasz volt.

Q11.-11.1. *Kapott-e tájékoztatást a gyermeke/állapotával kapcsolatos beavatkozásokról, kezelési lehetőségekről? Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?*

Az előzővel azonos számban jelöltek igen választ (40 fő, 95%). Az érthetőségre vonatkozó kérdés esetében azonban már heterogénebb a válaszok megoszlása. 7 fokozatú Likert skálán 31-en jelöltek hetest, 3-an 6-ost és 5 ember adott ötös választ, ami még mindig jelentős eltolódást mutat pozitív irányba. Itt is 1-1 hiányzó válasz volt.

Q12.-12.1. *Kapott-e információt, a gyermeke betegségének gondozásával, rehabilitációjával, a kiújulás/visszaesés megelőzésével kapcsolatban? Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?*

Ennél a kérdésnél a gondozással, rehabilitációval, a betegség kiújulásának megelőzésével kapcsolatos tájékoztatásra kérdeztünk rá, mégpedig külön az írásos és szóbeli tájékoztatási módra. Érdekessége a kérdésnek, hogy nem adtuk meg milyen írásos tájékoztatásra gondoltunk (nyomtatott beteg tájékoztató, ambuláns lapon erre vonatkozó rész, esetleg más, pl. szakmai szempontból megbízható internetes oldal), így bármilyen lehetőség állhat a 29 (69%) igen és 10 (24%) nem válasz mögött. Lehet, például, hogy azért választott nem-et, mert nem kapott nyomtatott tájékoztatót, de az is lehet, hogy





igent választott, mert az ambuláns lapon van egy erre vonatkozó mondat. Mivel az értékelésben ez a bizonytalansági tényező hibalehetőség, a végleges kérdőívben összevontuk a szóbeli tájékoztatással, ahol 95% volt az igenek aránya. Itt is megfigyelhető, hogy a tájékoztatás érthetősége a 7 fokozatú Likert skálán pozitív tartomány túlsúlyú (6-os, 7-es érték 85%), vannak, akik kevésbé tartották érthetőnek a kapott információt, de olyanok is, akik szerint egyáltalán nem volt érthető.

A kérdésre 3 hiányzó válasz volt az írásos tájékoztató részre és az érthetőségre, a szóbelire 2 nem válasz mellett nem volt hiányzó válasz.

Q13.-13.1. Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegeket megillető jogokról? Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető?

A válaszadók közül 25 szülő (60%) szerint őt és a gyermeket is tájékoztatták, 5 szülő (12%) választotta, hogy csak őt, a csak a gyermeket lehetőségre nem volt választás, de 12 szülő (29%) szerint nem kapott egyikőjük sem tájékoztatást erről a területről. Ez azt jelenti, hogy bár közel az esetek háromnegyedében sor került ilyen irányú tájékoztatásra, de több, mint negyede nem kapott tájékoztatást az őt és gyermekét megillető betegjogokról. A kapott tájékoztatás a szülők több mint háromnegyede találta teljesen érthetőnek (7-esre értékelte). A tájékoztatást érthetőségét 4-esnél rosszabbra senki sem értékelte, de 10 fő (24%) nem adott választ erre a kérdésre, akik valószínűleg nem kaptak tájékoztatást.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

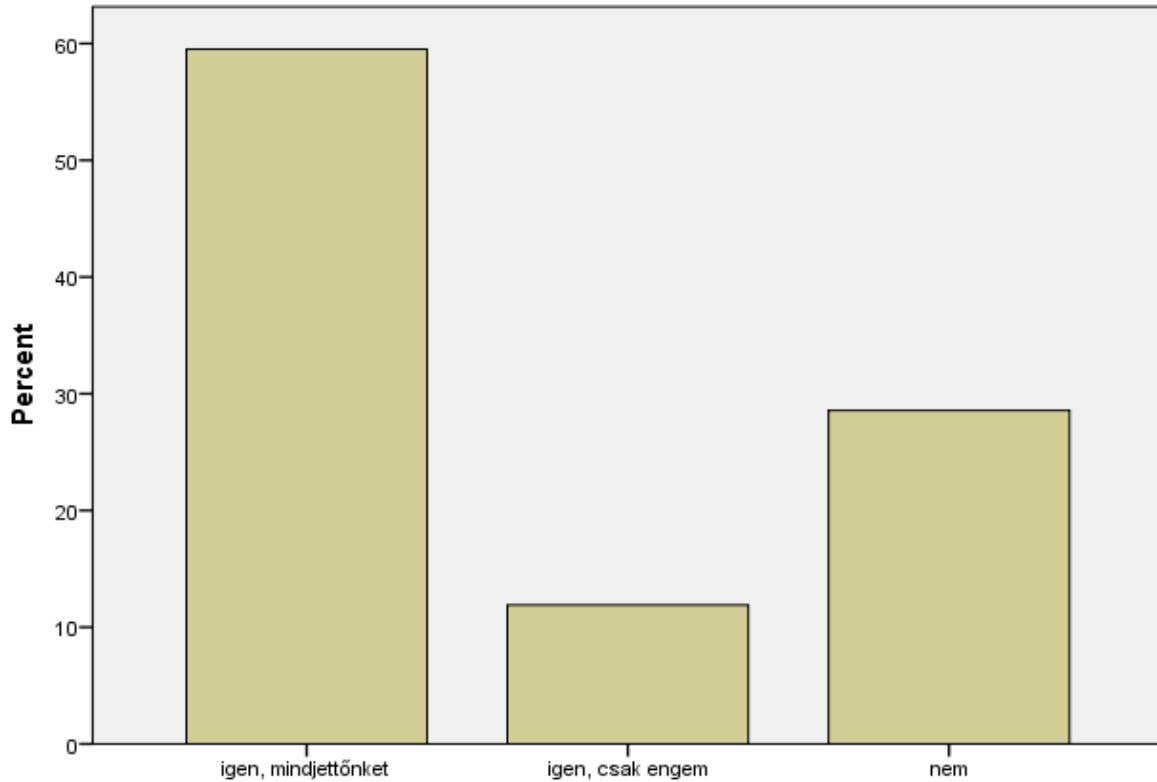
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegeket megillető jogokról?



Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegeket megillető jogokról?

Q14.-14.1. *Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegek kötelezettségéről? Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?*

29 fő (69%) jelölte a *mindkettőnket tájékoztattak* válaszlehetőséget, 1 esetben (2%) csak a szülő kapott tájékoztatást, és 11 válaszadó szerint egyikőjüket sem tájékoztatták (26%). További 1 fő (2%) nem válaszolt erre a kérdésre.

Aki kapott tájékoztatást, az mindkét területről kapott, aki nem, az egyikről sem, és teljesen hasonló az érthetőségre vonatkozó kérdésre adott válaszok megoszlása is.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

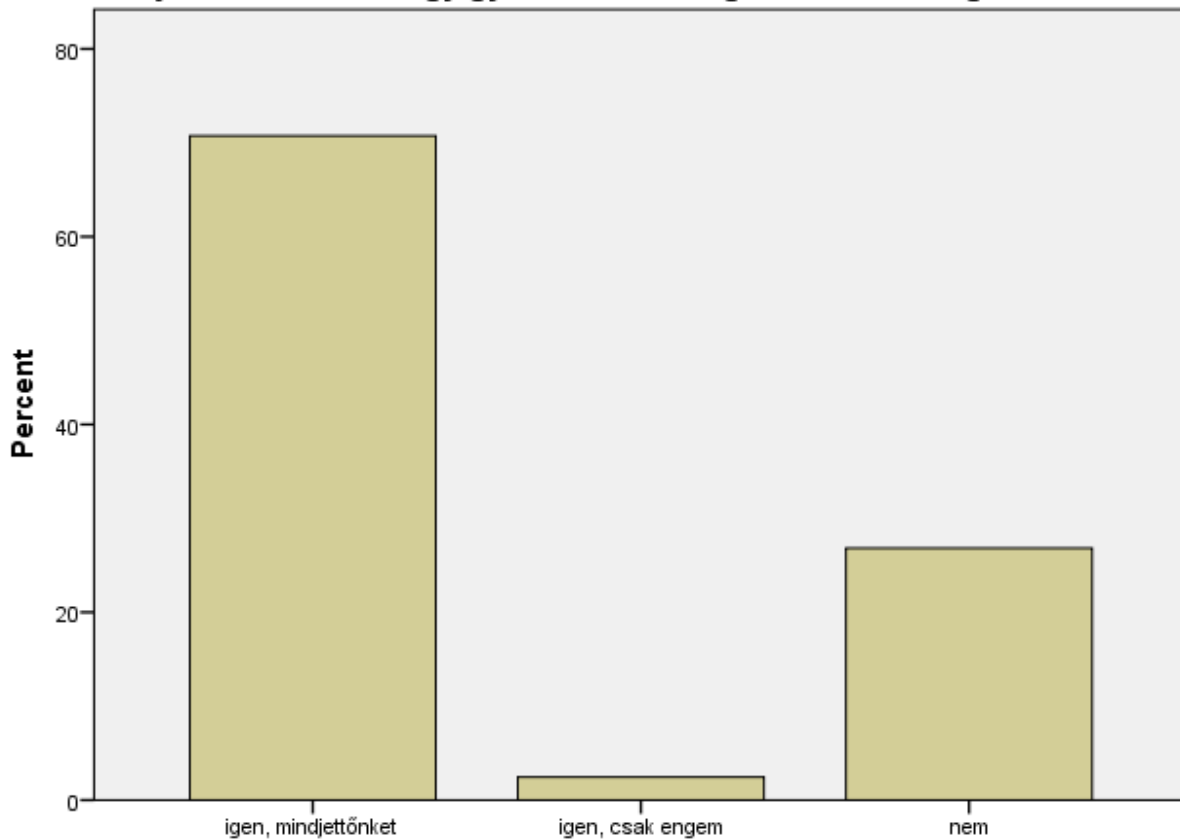
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegek kötelezettségéről?



Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegek kötelezettségéről?

A következő táblázat bemutatja, hogy a fenti kérdésekre adott válaszok milyen fő statisztikai mutatókkal írhatók le.





Kérdés	Elemszám	Maximum érték	Átlag	Szórás
Q10.1 Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?	42	7	6.357	1.5432
Q11.1 Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?	42	7	6.310	1.5379
Q12.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?	42	7	6.095	1.9103
Q13.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető?	42	7	5.095	2.9698
Q14.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?	42	7	4.929	3.0475

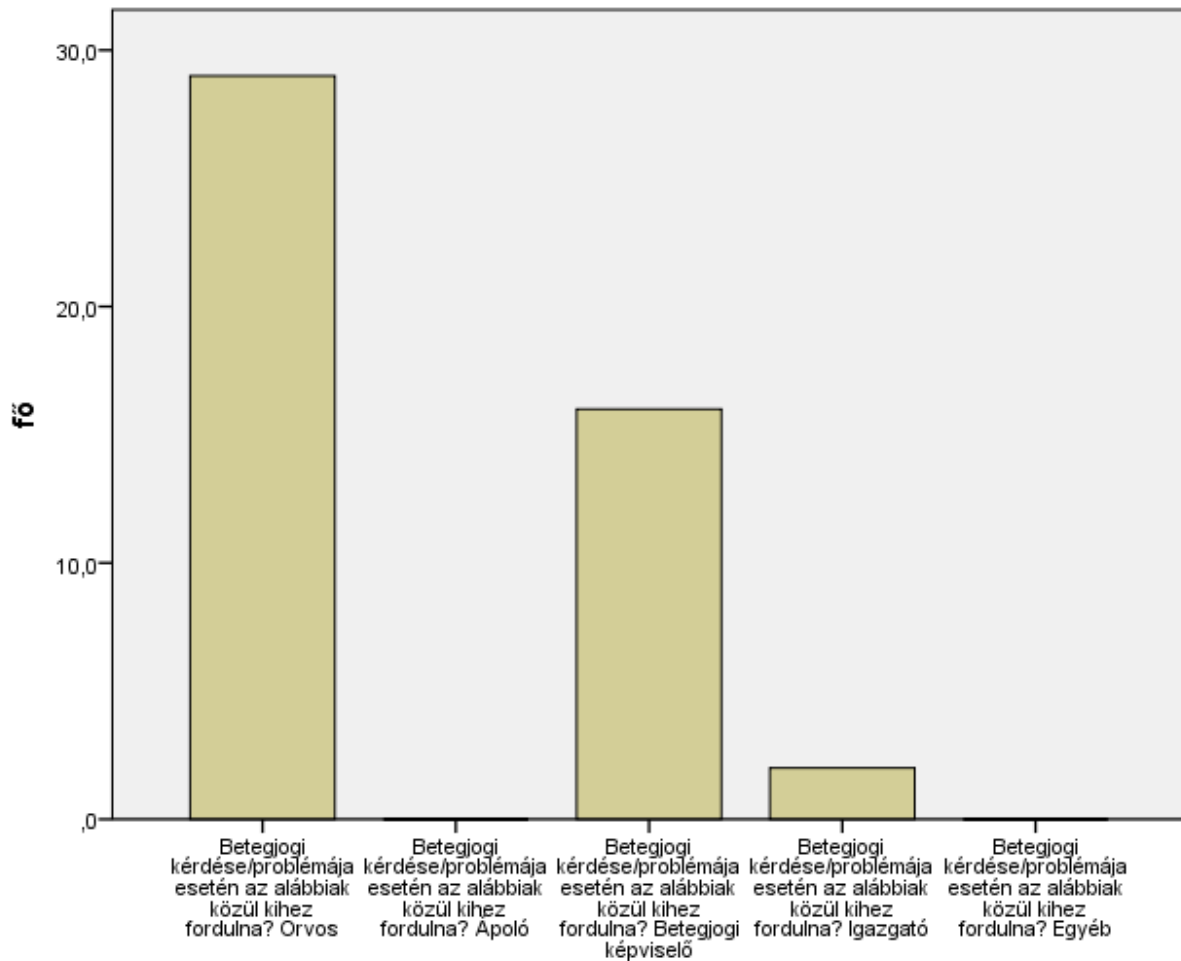
Q15. Betegjogi kérdése/problémája esetén az alábbiak közül kihez fordulna?

Öt lehetőségből arra kellett válaszolni, hogy a megkérdezett kihez fordulna betegjogi probléma/kérdés esetén. Senki nem választotta az ápoló lehetőséget, 2 fő (5%) az igazgatóhoz, 16-an (38%) a betegjogi képviselőhöz, a többiek 29-en (69%) az orvoshoz fordulnának.





A kapott válaszokat az alábbi ábra is bemutatja.



A következő kérdéskörben az ellátók magatartásával való elégedettséget kérdeztük többféle bontásban, mindenütt 7 fokú Likert skálán jelölték az elégedettség mértékét.

1.4. Elégedettségre vonatkozó kérdések

A Q16-Q25 kérdések rendre a szülő elégedettségét vizsgálják a szóban forgó egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan, kitérve többek között figyelmességre, kommunikációra, tisztaságra, infrastruktúrára.

A következő kérdéscsoportban 10 kérdésben az elégedettségre vonatkozó kérdéseknél megállapítható, hogy az irodalmi adatokkal egyezően magas pontot kaptak az orvosok és ápolók figyelmesség, kommunikáció és udvariasság kérdéseknél (7-es skálán 7), míg





az ellátásra fordított időt már kissé alacsonyabbra értékelték (6/7). A felszereltséggel és a tisztasággal kapcsolatos elégedettség azonban mind a járóbeteg, mind a fekvőbeteg-szakellátásban a legkritikusabb, legnagyobb szórást mutató kérdéskör volt. A skálán a 7-es érték a teljes mértékben elégedettet jelölte.

Q16-20. (*Mennyire volt elégedett a gyermeke ellátása során az orvos/ápoló személyzet figyelmességével, kommunikációjával, udvariasságával?*) kérdésekre adott válaszok az irodalmi adatokkal egyezően inkább pozitív irányú eltolódást mutatnak, 3-as értéknél alacsonyabb válasz nem volt sem az orvosok, sem az ápolók tekintetében. A figyelmesség, kommunikáció és udvariasságra adott válaszok döntő többsége rendre 7-es értéket kapott a válaszolók 80%-ánál, ennél alacsonyabb értékek 10% alattiak voltak.

Q19 *Mennyire volt elégedett a gyermeke ellátására fordított idővel?*

Minimálisan kaptunk alacsonyabb számban 7-es (79%) és kissé magasabb 6-os (16%) értéket, de itt nem volt 4-esnél alacsonyabbra értékelt válasz, tehát összességében elégedettek a szülők.

Q21-Q21.3 kérdések a tisztaságra vonatkoztak, és sokkal vegyesebb válaszokat generált. Itt már alacsony érték is megjelent. A mellékhelyiségek értékelésénél 7 válaszadó (17%) adott 2-es értéket, 5-en (12%) 3-ast, 3-an (7%) pedig 4-es értékelték 7-7 válaszadó (17%-17%) jelölte meg az 5-ös és 6-os válaszlehetőségeket. 11 válaszadó (33%) értékelt teljes mértékben megfelelőnek a mellékhelyiségek tisztaságát, és 2 fő nem értékelt.

Kicsivel volt jobb a közös terek értékelése, itt a legalacsonyabb érték 3-as volt, (5 fő, 12%), és egyenletesen nőtt a magasabb értékek felé 4-es 6 fő (14%) 5-ös 8 fő (19%), 6-os 9 fő (21%), 7-es 14 fő (33%) számban.

Legelégedettebbek a kórteremek / vizsgáló helyiségek tisztaságával voltak a szülők, a legalacsonyabb érték 4-es volt (5 fő, 12%), 3 fő (7%) 5-ösre értékelt, míg 14 szülő (33%) a 6-os, és 20 (48%) a 7-es értéket jelölte meg.

Q.22.-Q22.3 *Mennyire volt elégedett az alábbi helyiségek felszereltségével? (Kórterem/Vizsgáló; Mellékhelyiségek (WC, mosdó); Közös terek (pl. folyós, váróterem, stb.))*





Hasonlóan értékelték a fenti helyiségek felszereltségét is, de nagyobb volt a szórás, rendre megjelentek 1-es értékek is.

A kórterem / vizsgáló esetében 1-es és 2-es értékeket 1-1 fő jelölte meg (2-2%). A 3-as értéket 2 fő jelölte (5%), 4-es és 5-ös értéket pedig 3-3 fő adott meg válaszként (7-7%).

6-os értéket 12 fő (29%), 7-es értéket pedig 20 szülő (48%) adott meg válaszként.

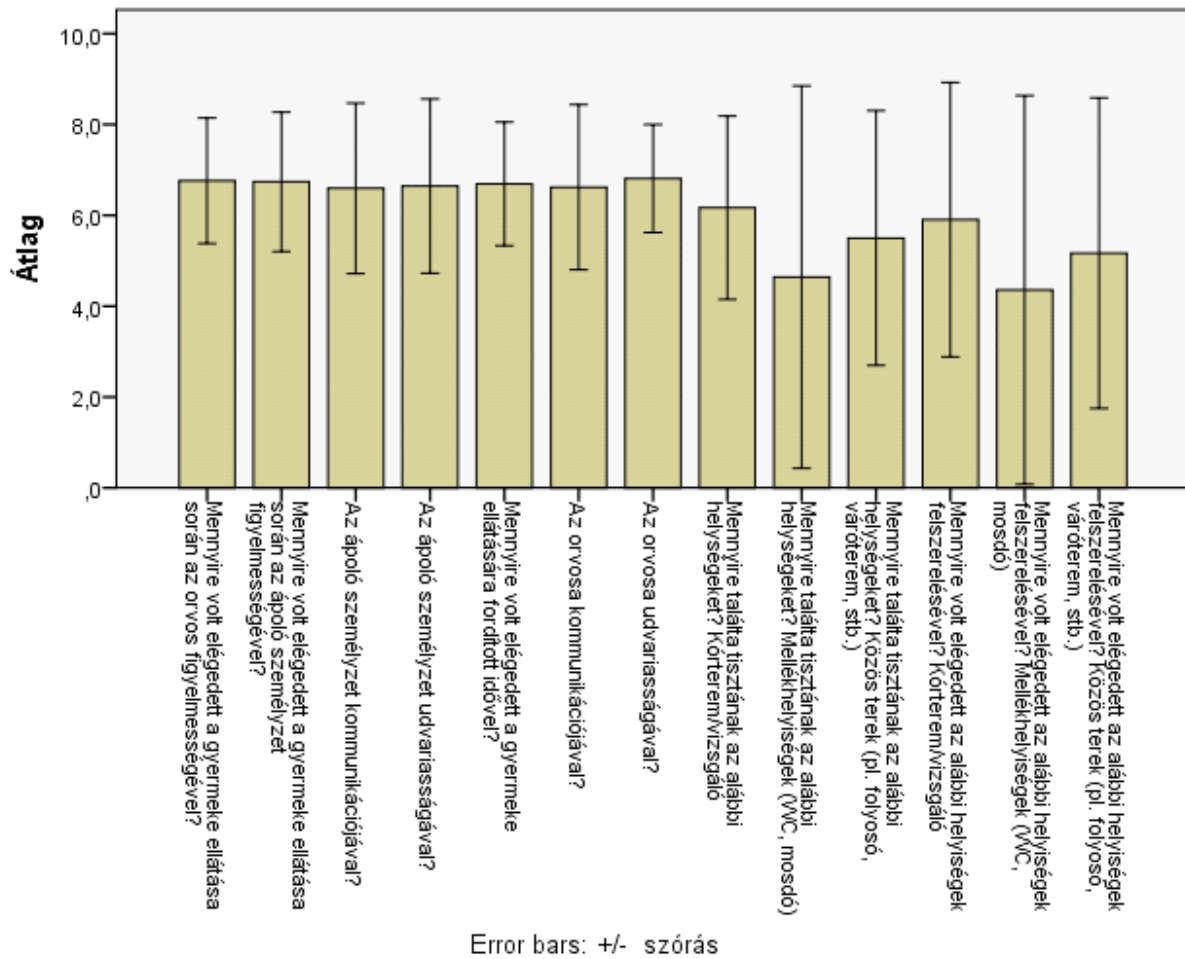
A mellék helyiségekre vonatkozó kérdésre 1 fő nem válaszolt (2%), 3 fő (7%) adott 1-es, 7 fő (17%) 2-es értéket. További 4 fő (10%) a 3-as, 6 fő (14%) pedig 4-es válaszlehetőséget jelölte meg. 5-ösre értékelte a mellék helyiségek felszereltségét 7 fő (17%), 6-osra 3 fő (7%) és 11 fő (26%) jelölte meg a 7-es értéket.

A közös terek szintén teljes skálán kerültek értékelésre, 1-7-ig rendre a következő adatokkal:

- 1-es érték: 1 fő (2%)
- 2-es érték: 2 fő (5%)
- 3-as érték: 4 fő (10%)
- 4-es érték: 9 fő (21%)
- 5-ös érték: 6 fő (14%)
- 6-os érték: 6 fő (14%)
- 7-es érték: 14 fő (33%)

A jobb áttekinthetőség kedvéért bemutatjuk az egyes kérdésekre kapott átlagokat és szórásokat az alábbi ábrán.





Q23. *Elégedett volt-e a várakozás körülményeivel? (Pl. le tudott-e ülni, elérhetőek voltak-e újságok, szórólapok, tájékoztató füzetek a váróban?)*

Ennél a válasznál a legalacsonyabb érték 3-as volt (5 fő; 12%). 4-en (10%) adtak 4-es értéket, 7-en (17%) 5-ösre, 11-en (26%) 6-osra és 15-en (36%) értékelték 7-re a várakozási körülményeket.

Q24. *Milyen mértékben ajánlaná az intézményt másoknak, akiknek gyermeke hasonló problémával küzd?*

Itt is magas elégedettségi mutatókat kaptunk, 4-esnél nem volt alacsonyabb, 2 fő (5%), de 8-an (19%) a 6-os és 28-an (67%) 7-es válaszlehetőséget jelölték meg ennél a kérdésnél. Tehát a válaszadók kétharmada teljes mértékben ajánlaná az adott intézményt

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFETTESÉS A JÖVŐBE



másoknak, akiknek a gyermeke hasonló problémával küzd.

Q25-Q25.6 kérdések az általános elégedettségre vonatkoztak, beleértve az orvosok/személyzet viselkedését, az infrastruktúra/berendezés állapotát, a megközelíthetőséget, a várakozási időt, a betegséggel/kezeléssel kapcsolatos tájékoztatást, az egyéb tárgyi feltételeket. Ezen kérdéseknél az egyes részterületekre adott válaszok rendre megegyeztek a korábbi azonos témájú kérdésre adott adottakkal. A megkérdezettek a legelégedettebbek a személyzet, orvosok viselkedésével voltak, 35 fő (83%) értékelte maximálisan, 4 szülő (10%) adott 6-os, 1 fő (2%) 5-ös és 2 személy (5%) 4-es értéket. Hasonlóan pozitív irányú eltolódás látható a megközelíthetőséggel, a tájékoztatással kapcsolatban és a várakozási idővel való elégedettségben is, míg a legkevésbé elégedettek az infrastruktúra / berendezések állapotával és az egyéb tárgyi feltételekkel voltak. Ezekben a skála alacsony értékeire is adtak válaszokat (1-2 fő az 1-esre, 2-esre értékelt), és csak 12-12 fő (29-29%) adott maximális értéket.

Q26. *Milyen mértékben vonták be Önt a gyermeke betegségének kezelésével kapcsolatos döntések meghozatalába?* Itt is magas volt az elégedettek száma, 33 szülő (79%) teljesen (7-es érték), 5 fő (12%) csaknem teljesen (6-os érték) elégedett volt, és 2-2 fő (5-5%) adott 5, illetve 4-es értéket.

Q27. *Kapott-e tájékoztatást az alábbi szakemberekkel való további együttműködésről, kommunikációról a gyermeke ellátását követő időszakra vonatkozóan?*

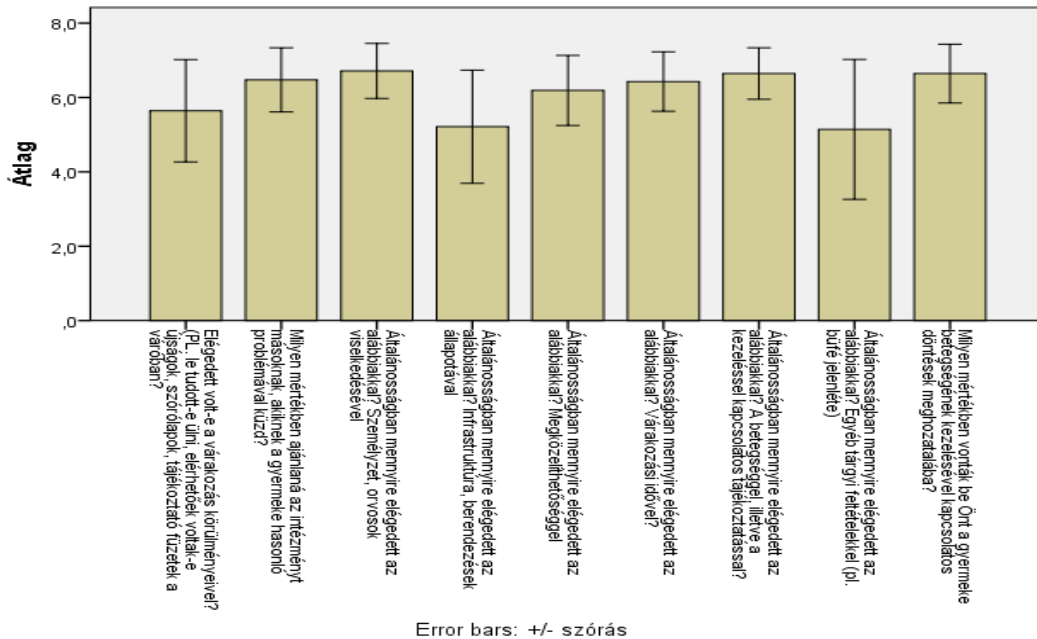
Ebben a kérdésben a gyermek ellátást követő időszakra vonatkozóan a többi szakemberrel, intézménnyel való további együttműködésre vonatkozó kommunikációról érdeklődtünk 4 féle szakember, intézmény és egy egyéb válaszlehetőség megadásával. (Az előre meghatározott szakemberek, intézmények a következők voltak: házi gyermekorvos/háziorvos; családsegítő és gyermekjóléti szolgálat, pedagógus, pedagógiai szakszolgálat)

A kérdésrészekre csak 2-3 ember nem válaszolt, és legmagasabb arányban a házi gyermekorvossal/háziorvossal (34 fő a 39 válaszadó közül; 87%), ezt követően pedagógussal (28 fő a 40 válaszadó közül; 70%), majd a pedagógiai szakszolgálattal (18 fő a 40 válaszadó közül 45%), végül a családsegítő és gyermekjóléti hálózattal és egyéb, nem megnevezett szakemberekkel (12-





12 fő a 39 válaszadóból 31-31%) való kommunikációra vonatkozóan kaptak tájékoztatást. Érdekességként megjegyezzük, hogy annak ellenére, hogy a pedagógiai szakszolgálat, szakértői bizottsági tevékenysége keretében adhat besorolást (SNI, BTM), kevesebben kaptak erre vonatkozó tájékoztatást, mint a pedagógusokkal való kommunikációval kapcsolatosan. Ennek hátterében álló okot vagy okokat esetleg egy másik kutatásban érdemes lenne vizsgálni.



A kérdőív utolsó része 3 nyitott kérdést tartalmazott.

Q28. *Panaszkodott-e Önnek a gyermeke az ittléte alatt vagy az ittlétéről? Ha igen, mivel kapcsolatban? (pl. személyzetről, betegtársairól, stb.)*

A 21 nem válasz mellett 2 panaszos volt, a váróra, TV hiányára, nem kellően tiszta, felszerelt mosdóra.

Q29. *Milyen javaslata lenne az intézmény és/vagy az ellátás fejlesztésére, javítására?*

Erre a kérdésre 13 választ kaptunk. Négyen elégedettségüket fejezték ki, míg heten jobban felszerelt, korszerűbb infrastruktúrát, ketten több szakembert javasoltak a jelenlegi betegforgalom melletti túlterheltséget látva.

Ezek az eredmények is azt mutatják, hogy a projekt keretében megvalósuló infrastrukturális fejlesztésekre milyen nagy szükség van.



MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



2. FEKVŐBETEG-ELLÁTÁS SZÜLŐI BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEINEK ELEMZÉSE

Tekintettel arra, hogy a kérdések zömében azonosak a járóbeteg-szakellátásban felvett kérdőívek kérdéseivel, csak akkor adunk részletesebb leírást, ha a járóbeteg-szakellátásban felvett adatoktól lényegesen eltérő eredményeket találtunk, ahol az adatok hasonlóak (azaz nincs érdemi eltérés), ott csak összefoglaljuk 1-1 mondatban, hogy önállóan olvasva is érthető legyen.

Ebben a csoportba 37 kérdőív került kiértékelésre, nem volt olyan, amit hiányzó adatok miatt ki kellett zárni.

2.1. Néhány demográfiai jellemző

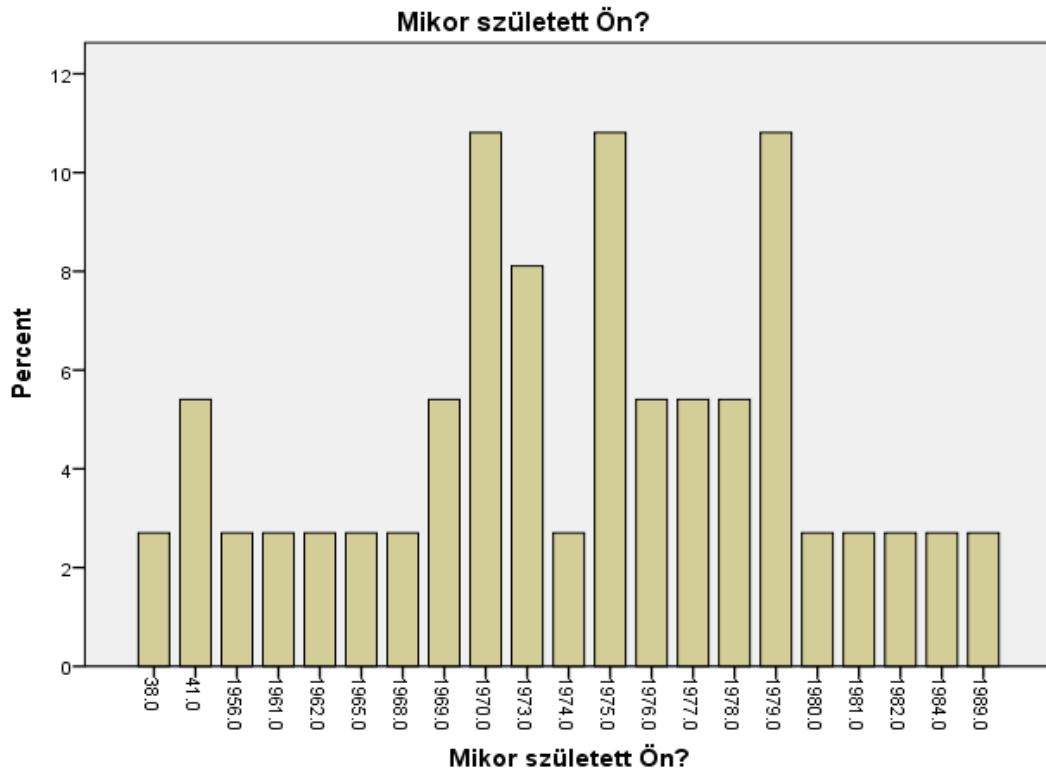
Q1. Az Ön neme?

A fekvőbeteg-szakellátáshoz kapcsolódóan felvett szülői kérdőívek esetében is női túlsúly volt jellemző 29 nő (78%) és 8 férfi válaszadó volt.

Q2 Mikor született Ön?

A szülők életkor szerinti megoszlása itt is széles, 1956-1989 közötti, tartományt öleli fel. 1969-73 és 75-79 közötti években van egynél több szülő (2-4), így a 40-50 éves szülők (összesen 23) képviselik több mint felét a válaszolóknak.





Q3. Hány éves a jelenleg ellátásban részesülő gyermeke?

Ezt a kérdést a szülők közül 3 helytelenül értelmezte (saját életkorát írta be), így nehezen értékelhetővé tette. A gyermek életkorát megadók közt 10-18 éves korosztályt látunk, 17 gyermek 10-14 éves kor között közel egyenletes megoszlásban, és ugyanennyien a 15-18 éves korcsoportban, de erőteljesen csökkenő létszámban a 17 éves (3 serdülő) és 18 éves (1 fiatal) csoportban.

SZÉCHENYI 2020

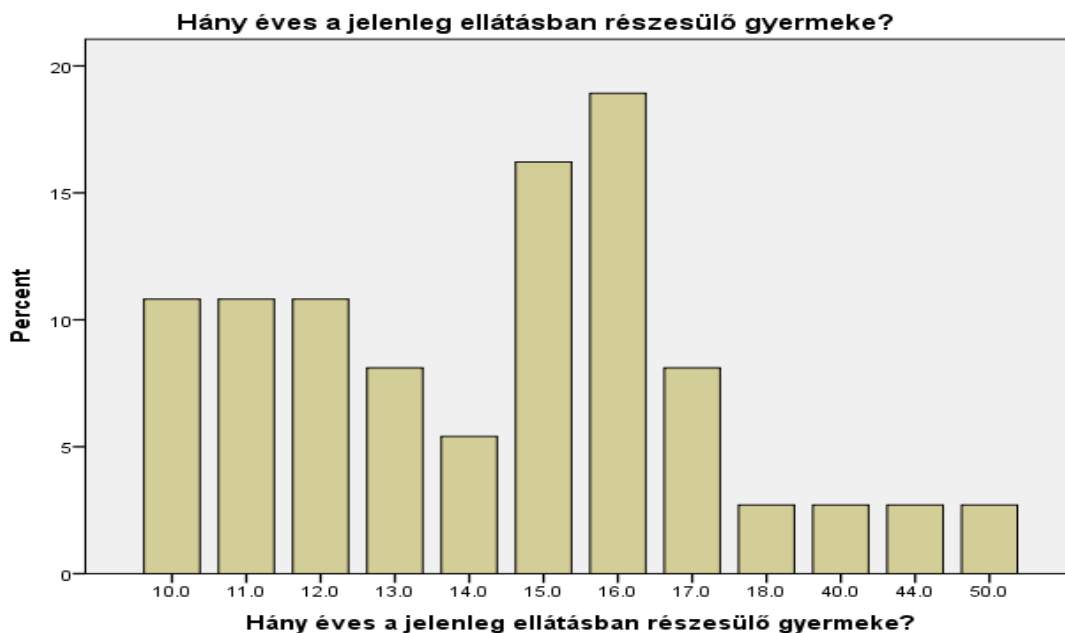


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

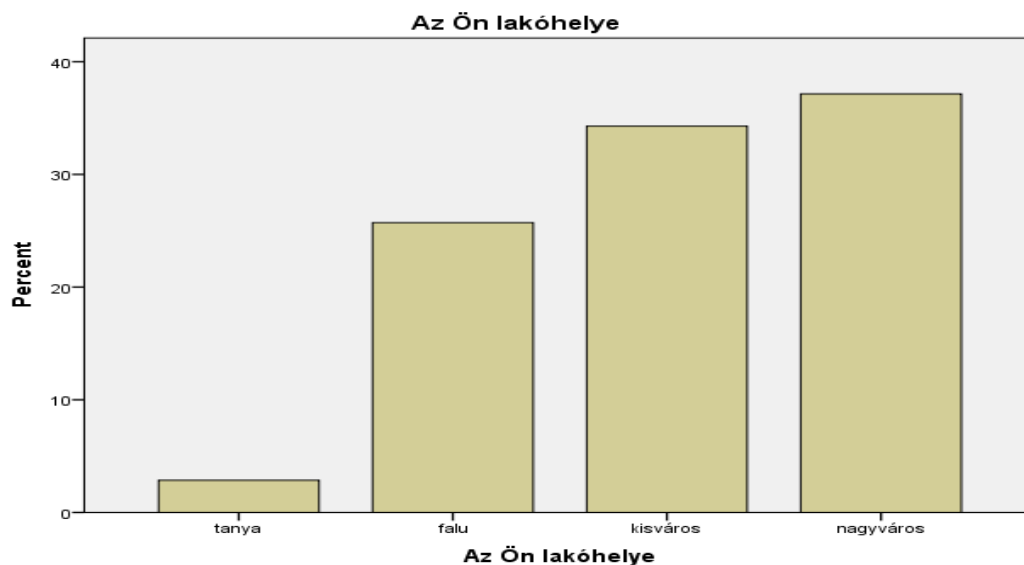
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q4. A lakóhely szerinti megoszlás hasonló, mint a járóbetegknél, döntően kis és nagyvárosi (kisvárosi 12 fő; 32% nagyvárosi: 13 fő; 35%), faluról 9-en (24%) érkeztek, 1 tanyasi szülő volt. Összesen 23 települést neveztek meg. A kérdésre összesen 2 szülő (5%) nem válaszolt.





2.2. Az intézménybe érkezés jellemzői

Q5. *Hogyan érkezett a gyermeke az intézménybe?*

A szülők jelzése szerint 20 gyermek (54%) előjegyzéssel, 17 (46%) sürgősségi felvétellel érkezett, ebből 8 mentő szállítással, 9 gyermeket szülő / rokon hozott be.



Q6.1-2.

Ebben a kérdésben a nem sürgősséggel érkezetteket kérdeztük tovább (17 fő) először azzal kapcsolatban, hogy „*Ki javasolta, hogy gyermeke a kórházba feküdjön be?*”, de összesen 24 választ kaptunk, habár a kérdésben a leginkább megfelelőt kértük jelölni, előfordult, hogy több választ is adtak: 12 fő szakorvos, 5 fő háziorvos/házi gyermekorvos, 2-2-2 gyermek pedagógus, pszichológus, és más nem megnevezett személy javaslatára, tanácsára került felvételre, 1 gyermek pedig az iskolavédőnő javaslatára került kórházba.

Továbbá a 37 válaszadó közül 8 szülő (22%) a „*Miért pont ebben az intézményben került gyermeke*” kérdésre azt válaszolta, hogy korábban is itt kezelték a gyermekét. 9 fő (24%) az „*ez az intézmény van legközelebb a*

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

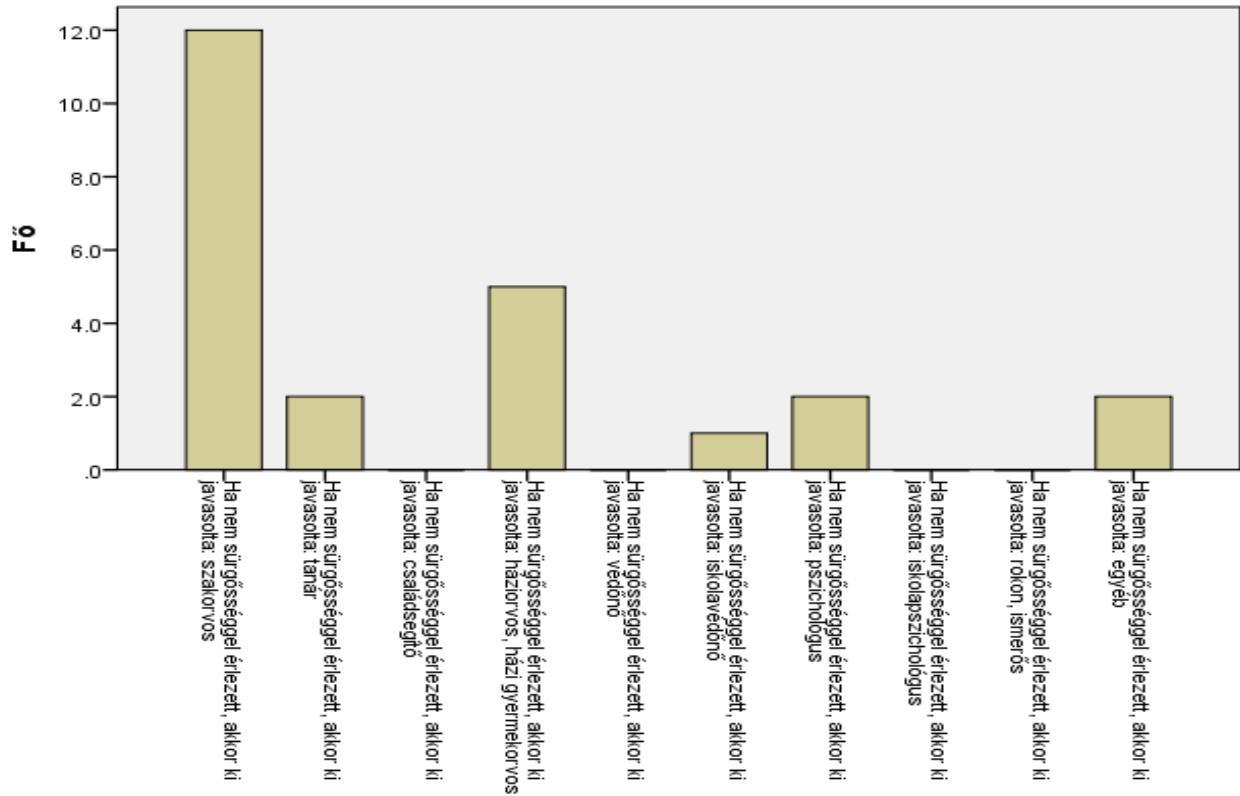
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



lakóhelyhez” választ jelölte meg, 6 gyermeket (16%) más kórházból irányítottak át, 4 gyermek (11%) egy bizonyos orvos miatt, míg 5 szülő (14%) másvalaki miatt választotta az intézményt. 1-1- fő (3-3%) itt dolgozó ismerős / rokon, internetes fórum információja alapján választott 1 fő (3%) nem tudom választ adott. Itt lehetőség volt több válasz jelölésére, bár a leginkább megfelelőt kellett aláhúzni.



A Q7. Mennyi időt kellett várnia itt a kórházban, mire gyermeke ellátást kapott?

23 esetben azonnali (62%), 6 esetben 30 percnél kevesebb várakozást jelentett (16%).

7 válaszadó várakozott 30-60 perc között (19%), 1 fő (3%) 60 percen túl várt, ami nem az előjegyzéstől számított időre, hanem az érkezéstől számított időre vonatkozik.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

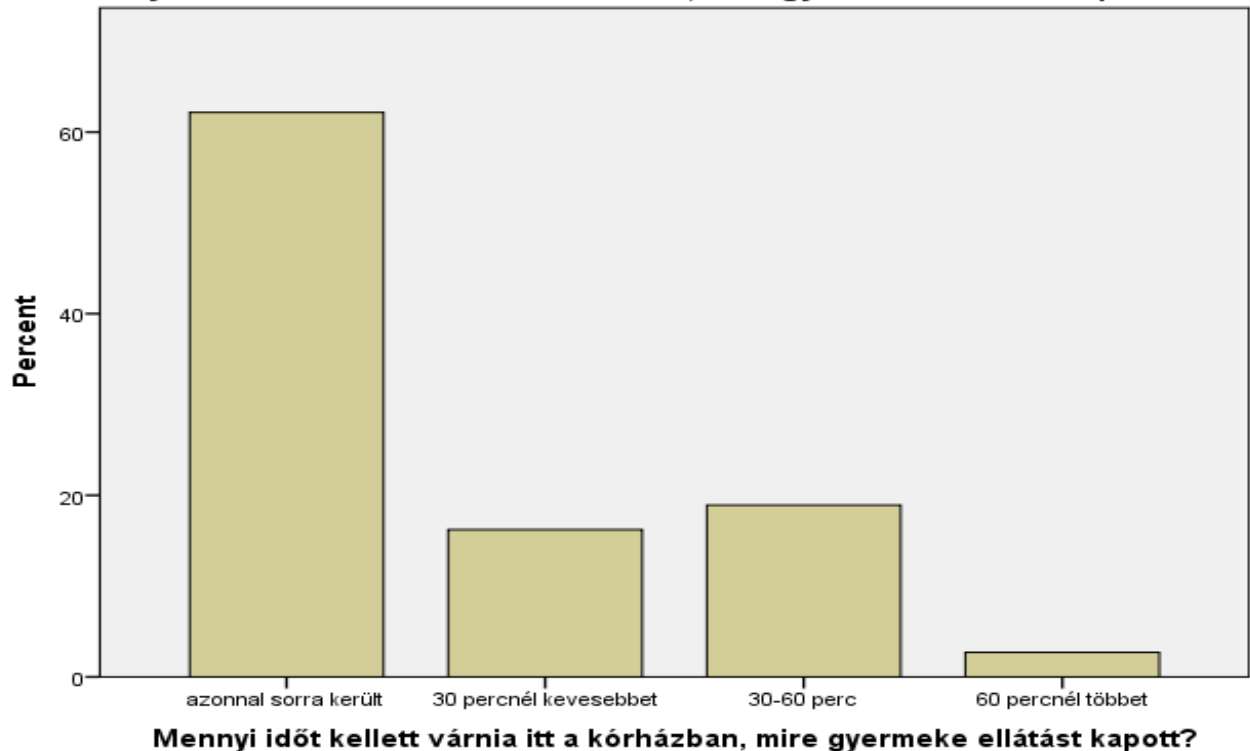
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Mennyi időt kellett várnia itt a kórházban, mire gyermeke ellátást kapott?



A Q5 és Q7 kérdésekre adott válaszok kapcsolatát mutatja az alábbi táblázat. Látható, hogy a mentővel érkezők mind azonnali ellátást kaptak.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q5. Hogyan érkezett a gyermeke az intézménybe? * Q7 Mennyi időt kellett várnia itt a kórházban, mire gyermeke ellátást kapott?

		Q7 Mennyi időt kellett várnia itt a kórházban, mire gyermeke ellátást kapott?				Összesen
		Azonnal	<30 perc	30-60 perc	<60 perc	
Q5 Hogyan érkezett a gyermeke az intézménybe	sürgősséggel (mentő)	8	0	0	0	8
	sürgősséggel (nem mentő)	5	2	1	1	9
	előjegyzéssel	10	4	6	0	20
Összesen		23	6	7	1	37

2.3. Szülő és gyermek tájékoztatása

Q8. Kapott tájékoztatást itt, ebben a kórházban gyermeke betegségéről, állapotáról? Q8.1. Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?

Erre a kérdésre 1 fő nem válaszolt, míg 35-en igennel válaszoltak (95%), azaz kaptak tájékoztatást a gyermek betegségéről/állapotáról és csak 1 fő válaszolt nemmel (3%). A szülő közül 29 fő (81%) teljes mértékben érthetőnek (7-es érték), 6-an (14%) csaknem teljesen érthetőnek (6-os értéket jelölt) találták a tájékoztatást. 1 fő (3%) adott 5-ös értéket, míg 1 (3%) szülő szerint egyáltalán nem volt érthető.

Q9. Kapott-e tájékoztatást a gyermeke betegségével/állapotával kapcsolatos beavatkozásokról, kezelési lehetőségekről?

Q9.1. Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?

Jelen esetben 35 fő válaszolt, 34 fő igennel (97%), 1 fő nemmel válaszolt, és az érthetőség is erősen pozitív irányú eltolódást mutatott, csak 1 fő (3%) szerint volt teljesen érthetetlen

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



a tájékoztatás. 2 fő (5%) adott 5-ös értéket, és 7-en (19%) adtak 6-ost. 27 szülő (73%) szerint teljesen érthető volt a gyermeke betegségével/állapotával kapcsolatos beavatkozásokról, kezelési lehetőségekről kapott tájékoztatás.

Q10.-Q10.1 Kapott-e információt, a gyermeke betegségének gondozásával, rehabilitációjával, a kiújulás/visszaesés megelőzésével kapcsolatban? Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?

A betegség gondozásával kapcsolatos tájékoztatást írásban 9-en, szóban 33-an kaptak, 1-1 fő jelezte, hogy írásban nem, illetve szóban sem kapott tájékoztatást.

Akik kaptak, azok közül 24 fő (67%) szerint teljes mértékben érthető volt, 8 szülő (22%) szerint pedig csaknem teljes mértékben érthető volt. A 4-es értéket 2 szülő (5%) jelölte meg, 1 szülő szerint (3%) pedig alig volt érthető a tájékoztatás.

A Q11. Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegek megillető jogokról?

A 36 válaszadóból 32-en (87%) azt jelölték, hogy őt és gyermekét is tájékoztatták a betegjogokkal kapcsolatosan. 2 fő (5%) szerint csak az egyik felet, míg 2 fő (5%) szerint sem őt, sem a gyermeket nem tájékoztatták, 1 fő nem válaszolt (3%). A tájékoztatás érthetőségére is 36 választ kaptunk, csak 1 fő szerint volt érthetetlen, 5-ösre értékelte 2 fő, 6-osra 6 fő, 27 fő szerint volt teljesen érthető.

Q12-Q12.1. Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegek kötelezettségéről? Amennyiben kapott tájékoztatást, az mennyire volt érthető az Ön számára?

30 válasz szerint mindketten kaptak (81%), 3 fő (8%) szerint csak a gyermek, 4 fő (11%) szerint egyikőjük sem kapott tájékoztatást, viszont a megkérdezettek 87%-a jelölte a tájékoztatást teljesen, vagy majdnem teljesen érthetőnek.

Q13-Q13.1 Kapott-e tájékoztatást Ön vagy gyermeke a házirendről? Amennyiben kapott tájékoztatást, az mennyire volt érthető?

33 válaszadó (89%) szerint ő és a gyermeke is kapott tájékoztatást, 3 szülő (8%) esetében csak a gyermek kapott, 1 fő jelölte meg azt a válaszlehetőséget, hogy sem ő sem gyermeke nem kapott tájékoztatást. Maga a tájékoztatást 27 válaszadó (73%) szerint teljesen érthető, 7

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



fő (19%) szerint nagymértékben érthető volt (6-os a skálán), míg 3 fő (8%) nem válaszolt az érthetőségre vonatkozó kérdésre.

A Q8-Q13 kérdések esetén az alábbi táblázat mutatja a legfontosabb leíró statisztikákat azok esetén, akik kaptak tájékoztatást az egyes részkérdésekben.

Tájékoztatás érthetőségére vonatkozó kérdések	Elemzés	Minimum	Maximum	Átlag	Szórás
Gyermeke betegségével, állapotával kapcsolatos tájékoztatás (Q8.1 Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?)	37	.0	7	6.459	1.5201
Beavatkozással, kezelési lehetőséggel kapcsolatos tájékoztatás (Q9.1 Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára?)	37	1	7	6.541	1.0953
Gondozással, rehabilitációval, a kiújulás/visszaesés megelőzésével kapcsolatos tájékoztatás (Q10.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?)	37	.0	7	6.108	1.8224
Betegjogokkal kapcsolatos tájékoztatás (Q11.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, az mennyire volt érthető?)	37	.0	7	6.378	1.5339
Kötelezettségekkel kapcsolatos tájékoztatás	37	.0	7	5.865	2.3824

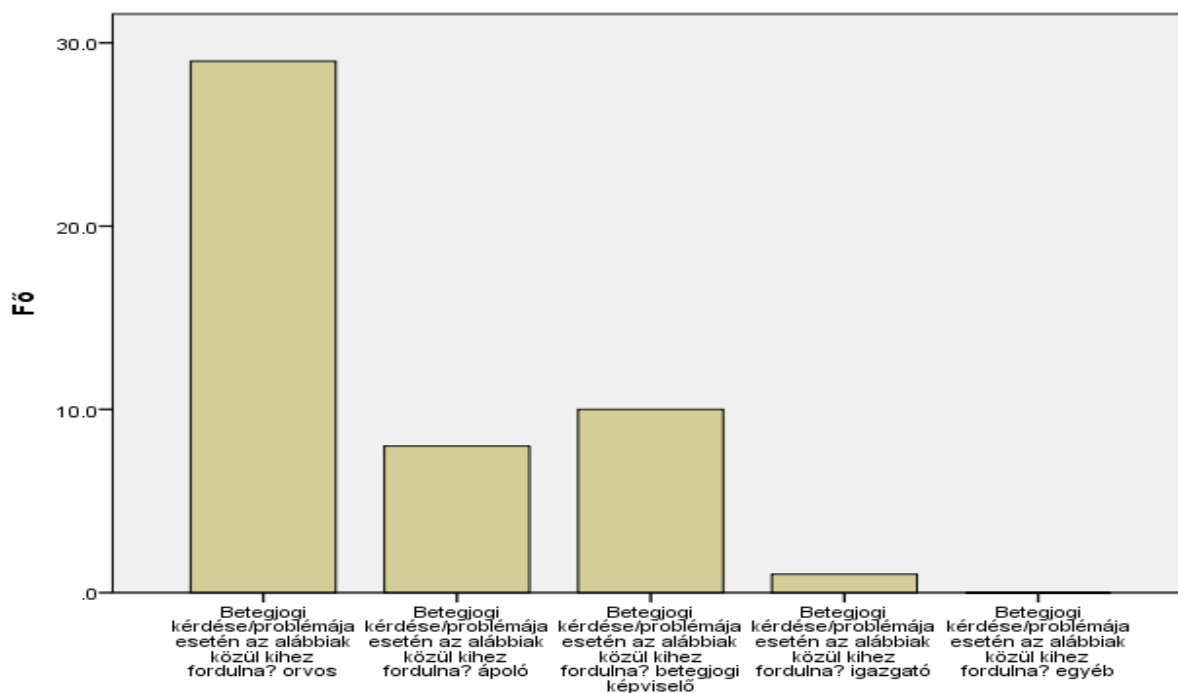
SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



(Q12.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára?)					
Intézményi házirenddel kapcsolatos tájékoztatás (Q13.1 Amennyiben kapott tájékoztatást, az mennyire volt érthető?)	37	.0	7	6.243	1.9207
Összesen	37				

A Q14. *Betegjogi kérdése/problémája esetén az alábbiak közül kihez fordulna.*

Az adott válaszok alapján 29-en orvoshoz (78%), 8-an ápolóhoz (22%), 10-en betegjogi képviselőhöz (27%), 1 fő igazgatóhoz (3%) fordulna betegjogi probléma esetén. Ennél a kérdésnél voltak akik több válaszlehetőséget is megjelöltek.



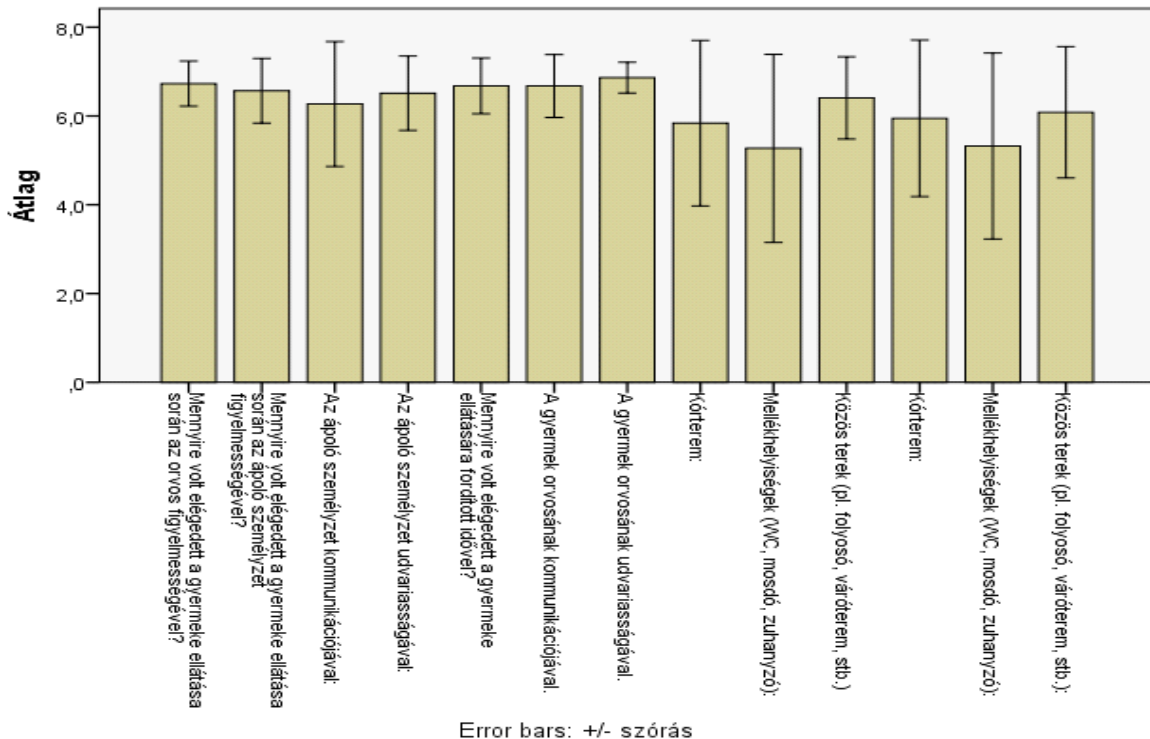
2.4. Elégedettségre vonatkozó kérdések

A Q15-Q25 kérdések a szülők elégedettségét vizsgálták a szóban forgó egészségügyi ellátóra vonatkozóan, kiterve többek között figyelmességre, kommunikációra, tisztaságra, infrastruktúrára.





A Q15.-Q21. kérdésekre adott válaszok a különböző szakemberek magatartásával, kommunikációjával és az ellátásra fordított idővel kapcsolatban a járóbeteg-szakellátásnak megfelelően alakultak, azaz erősen pozitív irányú eltolódást mutatnak a 7 fokú Likert skálán. Túlnyomó többséggel 6-os, 7-es értékek vannak, míg a tisztasággal és felszereltséggel kapcsolatban itt is erősen szórnak az értékek, hasonlóan a járóbeteg-szakellátásban felvett válaszokhoz. Ezen kérdésekre kapott átlagokat és azok szórását mutatja az alábbi ábra.



Q22. Mennyire volt elégedett a látogatási lehetőségekkel?

Összesen 1 szülő volt (3%), aki egyáltalán nem volt elégedett, míg 19 (51%) teljesen, 9 (24%) csaknem teljesen elégedett volt (7, ill. 6 értéket jelölt) ennél alacsonyabb értékek előfordulása jóval kevesebb volt. 3-ast 1 fő (3%), 4-est 4 fő (11%), 5-öst 3 fő (8%) adott.

Az osztályon fekvő betegek szülei a válaszok alapján döntően elégedettek voltak a látogatási lehetőségekkel.

Q23-Q23.1. Szeretett volna-e bennludni, a gyermekével tölteni legalább 1 vagy 2 éjszakát a gyermeke itt tartózkodása során? Ha igen, akkor volt-e erre lehetősége?





27 szülő (73%) nem szeretett volna bennaludni, 8 fő (22%) azonban igen, 2 fő (5%) nem válaszolt. 14-en válaszoltak nemmel arra a kérdésre, hogy lett volna-e lehetősége bent aludni az ellátó intézményben. Igen válasz nem volt.

Itt figyelembe kell venni, hogy a jelenlegi infrastruktúra mellett ez még a gyermekosztályokon is nehezen megoldható..

Q24. *Ajánlaná-e az intézményt másoknak, akiknek gyermeke hasonló problémával küzd?*

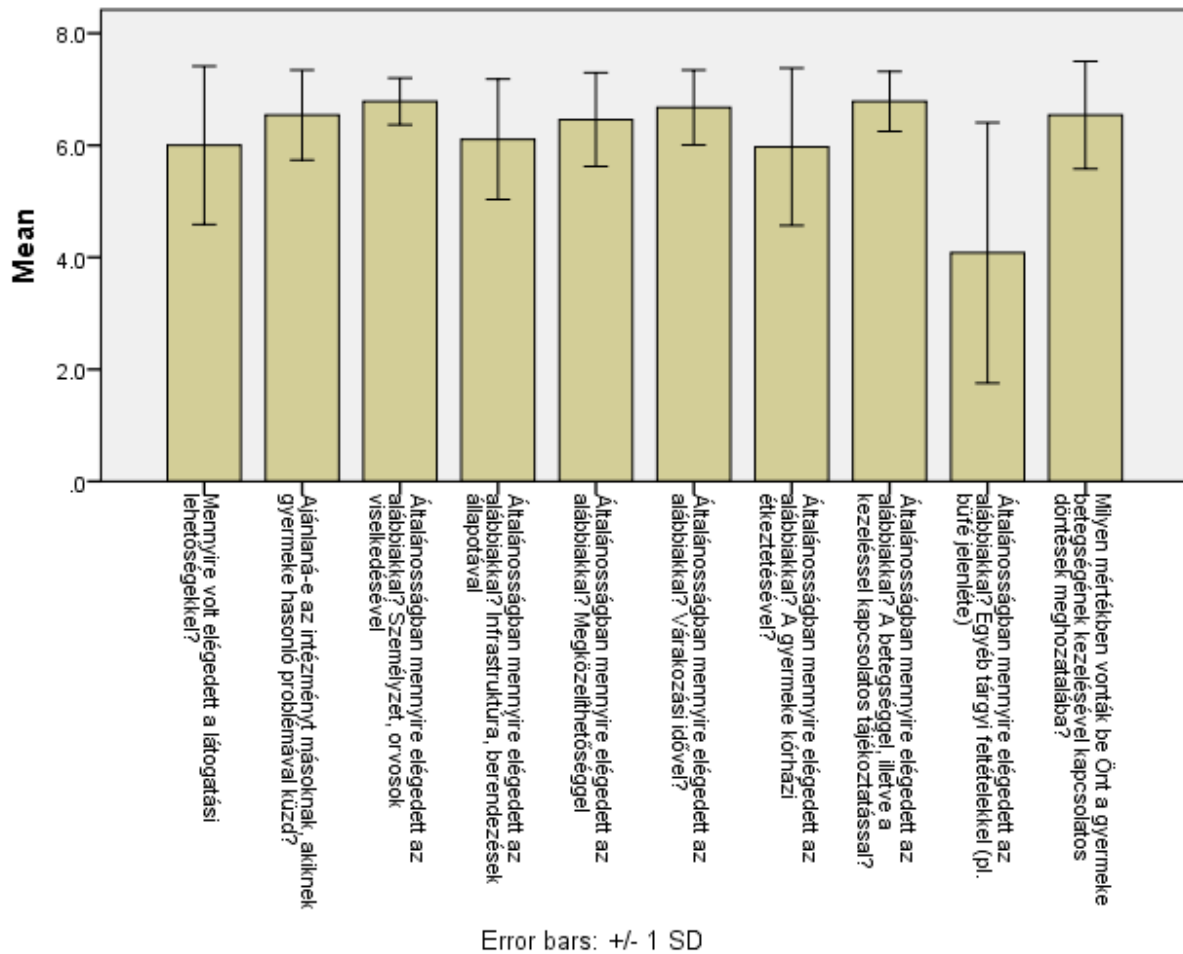
Pozitív eltolódással ajánlanák az intézményt másoknak is, akárcsak a járóbeteg-ellátásban. A 7 fokozatú skálán a 4-es értéket jelölte 2 válaszadó (5%), az 5-ös értéket csupán 1 fő (3%) jelölte meg. A 6-os válaszlehetőséget 9-en adták meg (24%), míg 25 válaszadó (68%) a 7-es értéket adta meg, tehát teljes mértékben ajánlaná az intézményt másoknak, akiknek gyermeke hasonló problémával küzd.

Q25.-Q26. Az általános elégedettségre adott válaszok sem mutattak eltérést a járóbeteg-szakellátásától. A fekvőbeteg-szakellátásra vonatkozó kérdőívben a kórházi étkeztetéssel való elégedettségre vonatkozó kérdés jelent meg pluszként.

Ahogy a fenti ábrán is látható, a válaszadók jelentős része (76%) 6-osra vagy 7-esre értékelte a gyermek étkeztetésével kapcsolatos elégedettséget. Összesen 28-an jelölték ezt a két válaszlehetőséget, ami azt jelenti, hogy nagytöbbség elégedett volt. Természetesen az étkezéssel kapcsolatban azért vannak kifogások, ami a nyitott kérdésben is megfogalmazódott.

A fenti változók esetén a válaszok átlagát és szórását mutatja az alábbi ábra minden 7-fokú Likert skálán mért kérdés esetén.

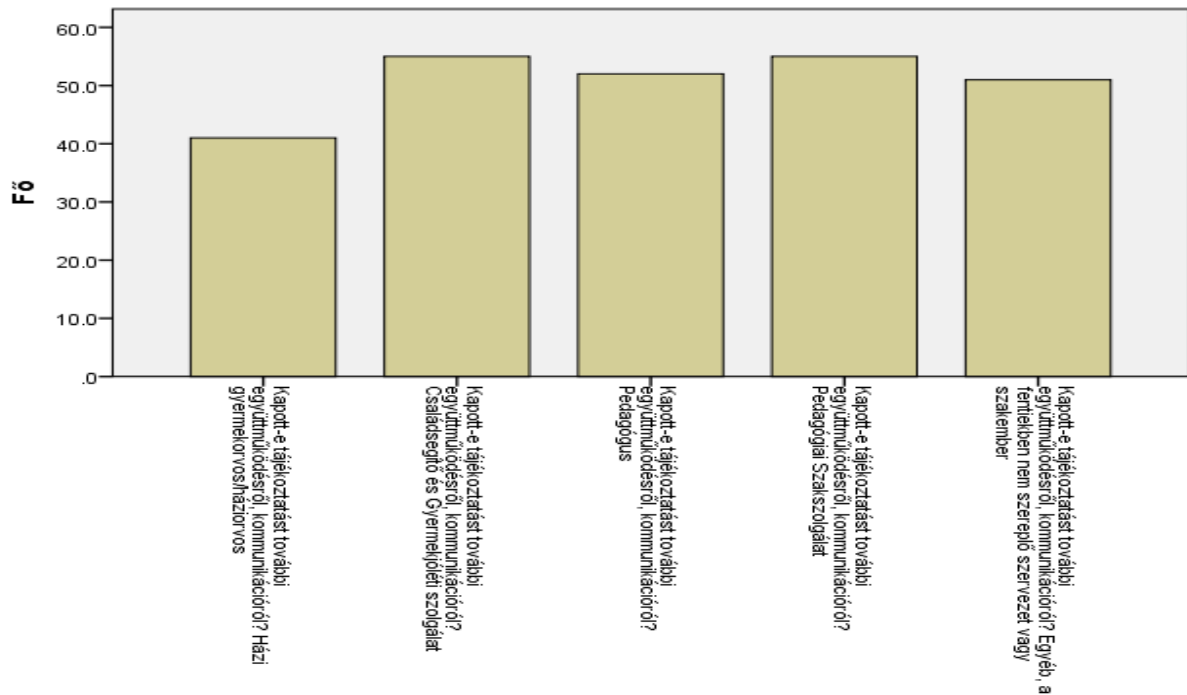




Q27. Kapott-e tájékoztatást az alábbi szakemberekkel való további együttműködésről, kommunikációról a gyermeke fekvőbeteg ellátását követő időszakra vonatkozóan?

Ennél a kérdésnél sem volt jelentős eltérés a járóbeteg-szakellátásban felvett szülői kérdőívekre adott válaszok megoszlásától. 1-2 fő nem válaszolt, házi gyermekorvos/háziorvos esetében 31 fő válaszolt igennel a 36 válaszadóból (86%). A családsegítő-gyermekjóléti szolgálat esetében ez az arány 43% (15 fő a 35 válaszadóból). A pedagógussal történő együttműködésről 20 fő kapott tájékoztatást a 36 válaszadóból (56%). A pedagógiai szakszolgálat esetében csupán 15 fő válaszolta azt, hogy kapott tájékoztatást a 35 válaszadóból. (43%), egyéb szervezet vagy szakemberrel való együttműködésre 23 igen válasz érkezett a 37 válasz közül (62%), ami kifejezetten jó hozzáállást jelez a szakemberek részéről az interszektoriális együttműködésekre vonatkozóan.

SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



Q28. *Panaszkodott-e Önnek a gyermeke az ittléte alatt vagy az ittlétéről? Ha igen, mivel kapcsolatban? (Pl. személyzetről, betegtársairól, stb.)*

A gyermekek elsősorban az ételre és a higiéniára panaszkodtak, ezt követte a más agresszív, hangos betegre érkezett panasz. Megjegyezték még azt is, hogy kevés a terapeuták száma, és nem elég modern a felszereltség.

Q29. *Milyen javaslata lenne az intézmény és/vagy az ellátás fejlesztésére, minőségének javítására?*

A kiemelt projekt egyik fő célja, hogy az interszektoriális kapcsolatokat is kialakítsa, erősítse, ami egyezik a szülők véleményével.

Q30. *Ha volt olyan kérdés a fentiek között, amelynek a megértése/megválaszolása gondot okozott, azok sorszámát az alábbi helyre sorolhatja fel.*

A nehezen érthető kérdésekre vonatkozott, amit a végleges változatban vagy kihagytunk, vagy átszerkesztettünk emiatt.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFETTES A JÖVŐBE



3. JÁRÓBETEG-SZAKELLÁTÁS - 10-14 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE

3.1 Általános tapasztalatok a járóbeteg-szakellátóban felvett kérdőívek kitöltéséről

Ebben a részben a járóbeteg-szakellátásban részesült 10-14 éves korú gyermekek által kitöltött betegelégedettségi kérdőívek esetében az egyes kérdésekre való válaszok megoszlását, főbb jellemzőit mutatjuk be röviden. A pilot vizsgálati időszak alatt összesen 40 gyermek töltött ki a kérdőívet

A járóbeteg-szakellátás esetében a kérdőívek egyesével kerültek felvételre az ellátáshoz kapcsolatosan. A pilot vizsgálati időszak alatti az első megjelenéskor vettük fel a gyermekekkel a kérdőívet, amennyiben ez idő alatt több megjelenés is történt már nem került sor megkérdezésre. A rendelőintézeti munka jellégéből adódóan itt a 20, esetenként akár 25 perc is hosszú volt, mivel nehezebb megoldani a zavartalan, nyugodt, de ellenőrzött körülmény biztosítását, segítő személyzet jelenlétét a kérdőív kitöltéséhez, amire a 10-14 éveseknél minden esetben szükség volt. Ugyanakkor a serdülők már többnyire képesek voltak önállóan válaszolni. Összességében inkább pozitívan értékelték, hogy megkérdeztük őket, bár önálló véleményalkotásra még csak ritkán került sor.

Az előjegyzési rendszer miatt a várakozás itt is kritikusan értékelendő, sokan hiányolták a modern technikai feltételeket, unatkoztak emiatt néhányan. Az infrastrukturális feltételekkel összességében elégedetlenebbek voltak, mint a személyzet hozzáállásával, felkészültségével. Ez összecseng mind a szülők, mind a fekvőbeteg-szakellátásban felvett gyermek kérdőívek adataival.

3.2 Néhány demográfiai jellemző

A bevezető kérdéscsoportban a demográfiai adatokra kérdeztünk rá 4 kérdésben.

Q1. Nemed?

A válaszok alapján a *nemeknél* fiú dominancia látható. 28 fiú, (74 %) és 10 lány (26%) válaszolt erre a kérdésre, 2 fő pedig nem jelölte meg a nemét. Fontos tapasztalat volt, hogy az *egyéb*, mint válaszlehetőség értelmezése problémát jelentett a gyermekek számára.





Q2. Hány éves vagy?

Az életkor megoszlásában nincs kiemelkedő gyakoriság, ami ebben az esetben cél is volt, hiszen minden érintett életkorban tesztelni akartuk a kérdőívet.

Az alábbi ábra ismerteti a pontos eloszlást.



A következő kérdés, a Q3, a lakóhelyre vonatkozott, ahol előbb a település típusára kérdeztünk rá, amiben értékelhető, hogy tanyát senki sem jelölt meg, ami azonban nem jelenti azt, hogy tanyán élők között nem fordul elő pszichiátriai kezelést igénylő beteg, de ebben a vizsgálati periódusban nem volt ilyen. Falut is csak 5 fő (12,5%) jelölt meg. Nehézséget jelentett, hogy nem adtuk meg a kis és nagyváros közti különbséget, így kiegészítő kérdésként a településre is rákérdeztünk. A kisvárost 13-an jelölték meg (32,5%), míg a nagyvárost 22 válaszadó (55%) jelölte meg. Ez a részletes felsorolásban összesen 17 települést jelentett, kiugróan magas a debreceniek aránya, 1-nél nagyobb előfordulással Nyíradony (2 fő), illetve Vámospércs (3 fő) szerepel még.

SZÉCHENYI 2020

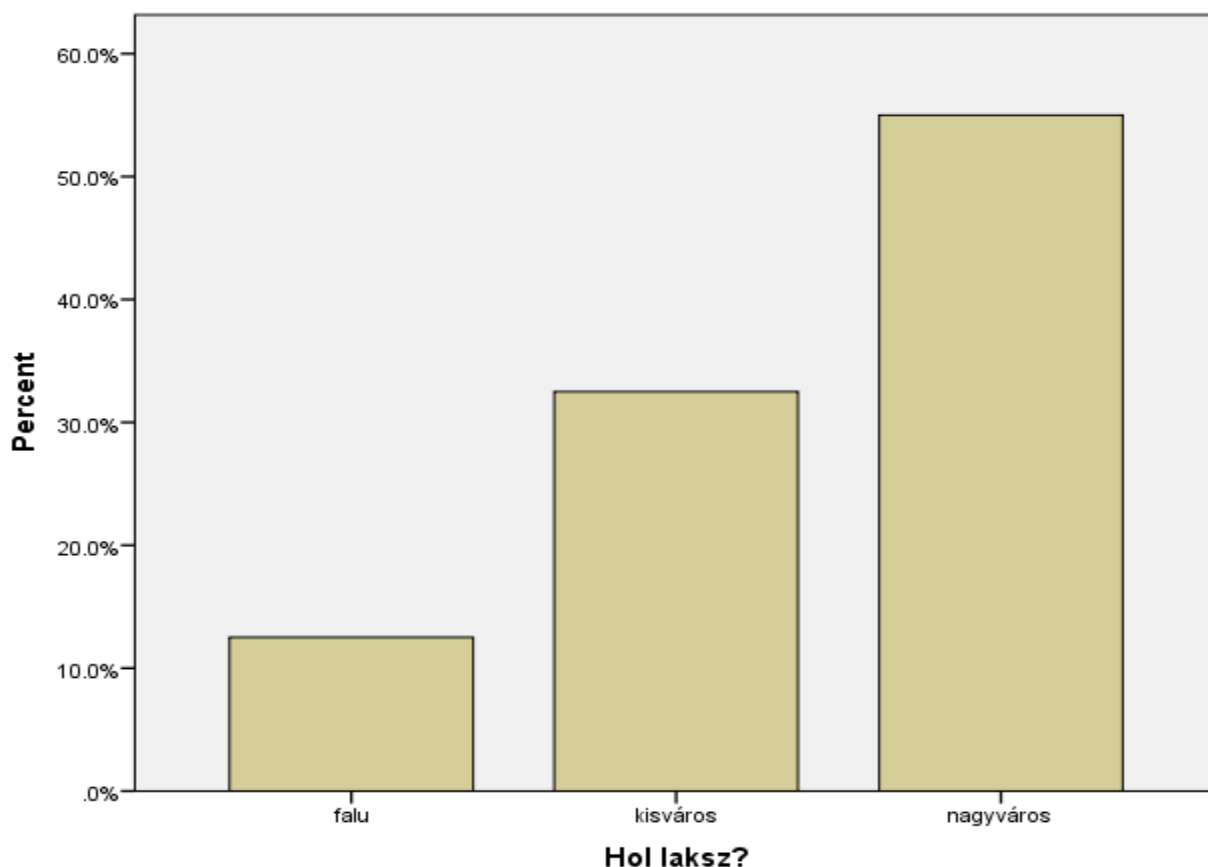


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



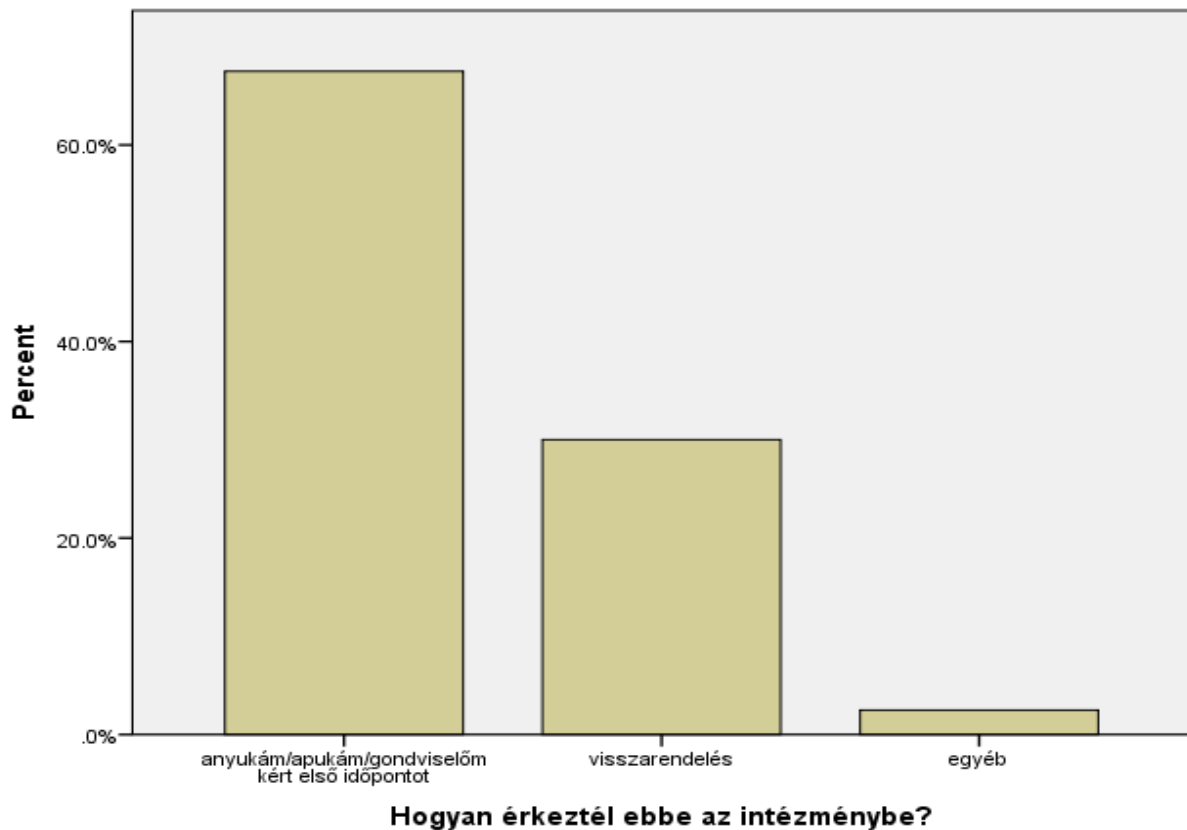
3.3 Az intézménybe érkezés jellemzői

A következő kérdéscsoport a *beutalás/ beérkezés körülményeire* kérdezett rá 6 kérdésben.

Q4. Hogyan érkeztél ebbe az intézménybe?

Kiemelkedően magas az első megjelenési arány (27 fő; 67,5%) illetve a kontrollra érkezők száma (12 fő; 30 %), összesen 1 fő (2,5%) jelölte meg az *egyéb* válaszlehetőséget.





Q5. Tudomásod szerint miért hoztak ide?

Itt több választ is megjelölhettek a 14 lehetőségből a kitöltők. 1 fő (2,5%) az egyéb válaszlehetőséget jelölte meg, míg 6-an a "nem tudom" válaszlehetőséget adták meg (15%). Senki nem jelölte az ismerőseim/rokonaim ajánlották, ismerőseim/rokonaim dolgoznak itt, internetes fórumok információi miatt lehetőségeket.

A többi lehetőségre közel azonos számú válasz érkezett: 11-en (27,5%) jelölték meg a szakorvos irányított ide lehetőséget, 4-en (10%) a pszichológus, 2-en (5%) a más kórházból irányítottak ide választ adták, 1-1 fő (2,5%) jelölte meg hogy ez a rendelés van legközelebb a lakóhelyemhez, és hogy egy bizonyos orvos miatt. Védőnő tanácsára szintén 1 fő (2,5%), családsegítői javaslatra 2-en (5%) válaszoltak igennel. Érdeemes megjegyezni, hogy 7 fő (17,5%) választotta a tanárom javasolta/tanácsolta lehetőséget is. Így összességében az látszik, hogy mindhárom nagy területről (egészségügy, köznevelés, szociális ellátórendszer) közel hasonló

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap

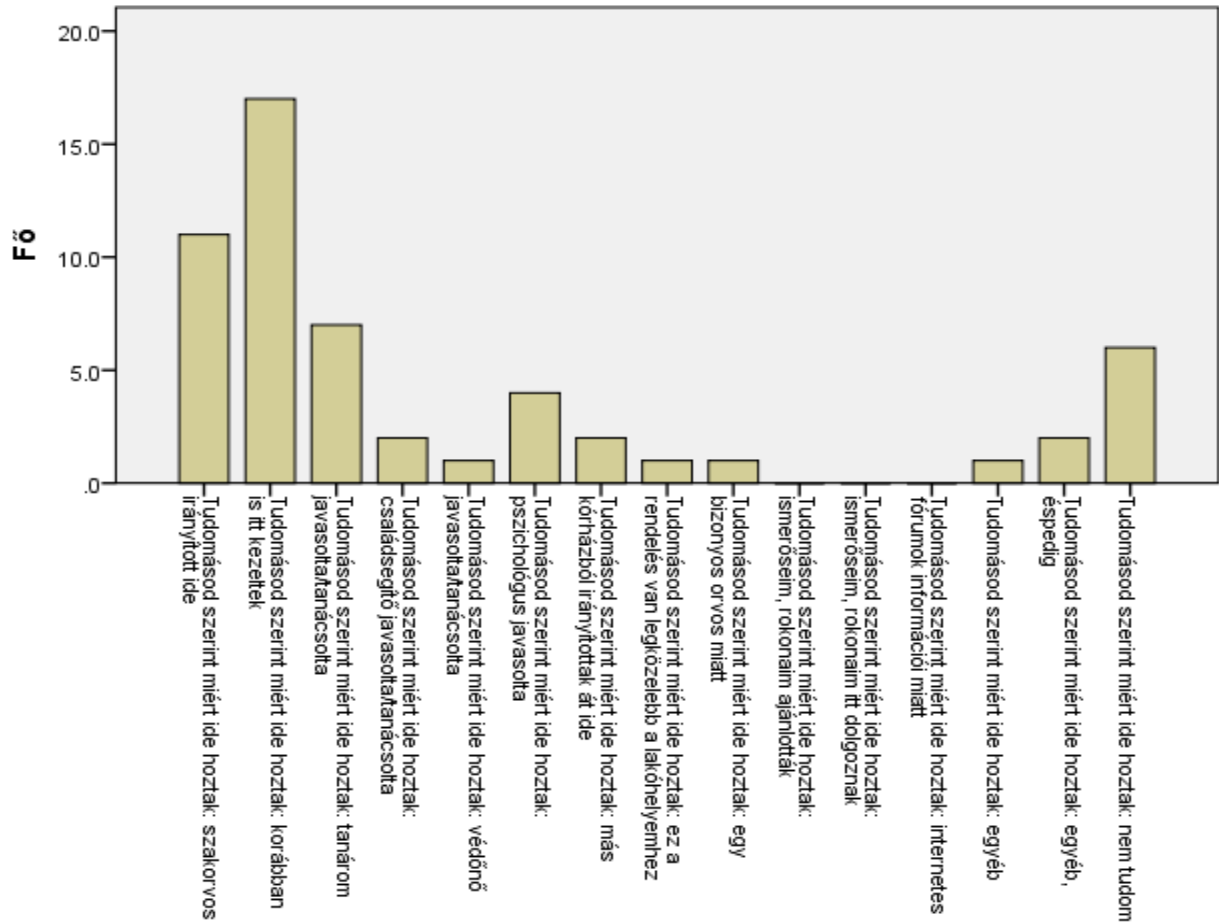


BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



arányban kaptak javaslatot, de nincs szerepe az internetnek, ill. a családi kapcsolatoknak.

Az alábbi ábra mutatja az egyes lehetőségekre kapott válaszok számát.



Q6. Hogyan érkezéteél?

A beérkezés módja döntően személygépkocsi 20 fő (50%), 5 fő (12,5%) gyalog, 14-en (35%) busszal (nem volt jelölhető a távolsági és helyi járat külön), 1 fő (2,5%) vonattal érkezett. Egyéb választ senki sem adott meg.

SZÉCHENYI 2020

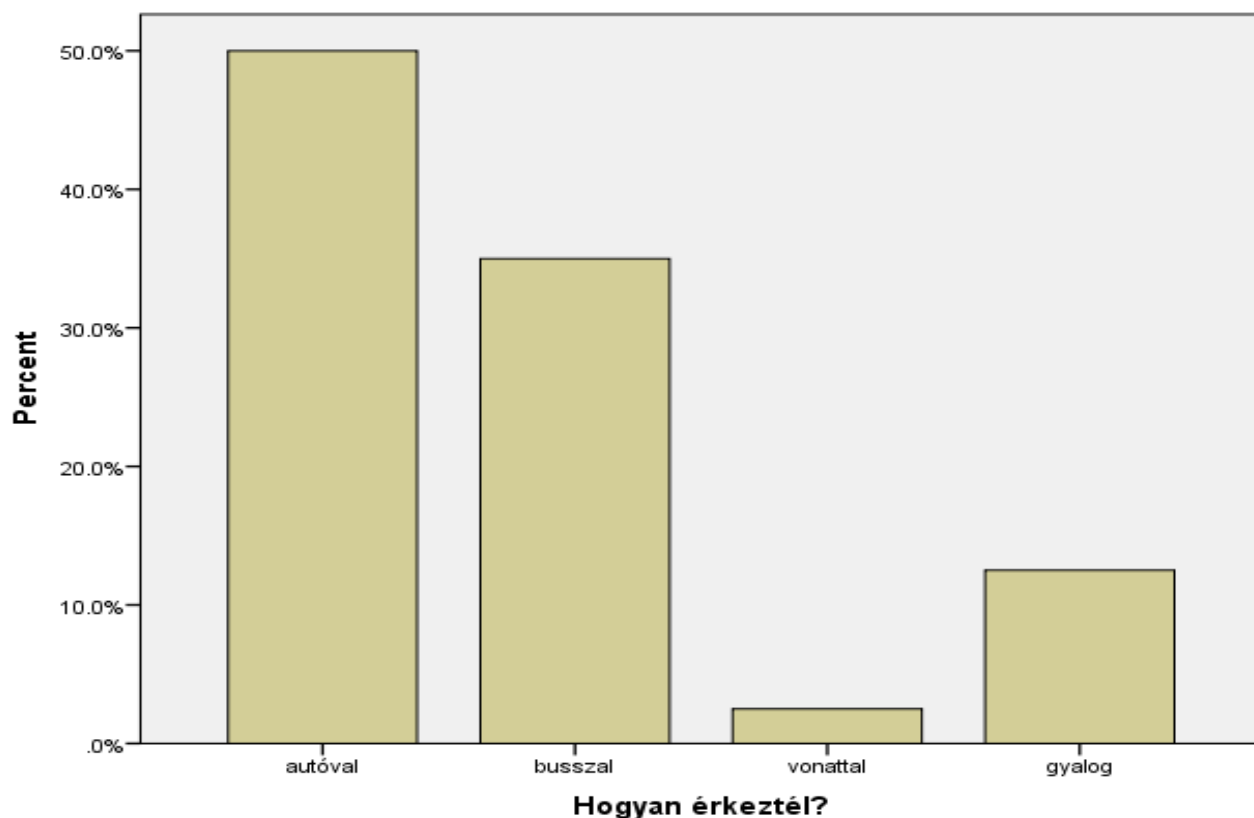


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFETETÉS A JÖVŐBE



Q7. Ki mondta, hogy kezelésre van szükséged?

Ebben a kérdésben a válaszadók szerint az orvos a kompetens, ez abból is látszik, hogy kiugróan sokan jelölték az orvos válaszlehetőséget (21 fő; 52,5%), de a szülő/gondozó (11 fő; 27,5%) is gyakori, míg a tanár (6 fő; 15%) és a családsegítő (2 fő 5%) válaszlehetőségeket viszonylag kevesen jelölték.

SZÉCHENYI 2020

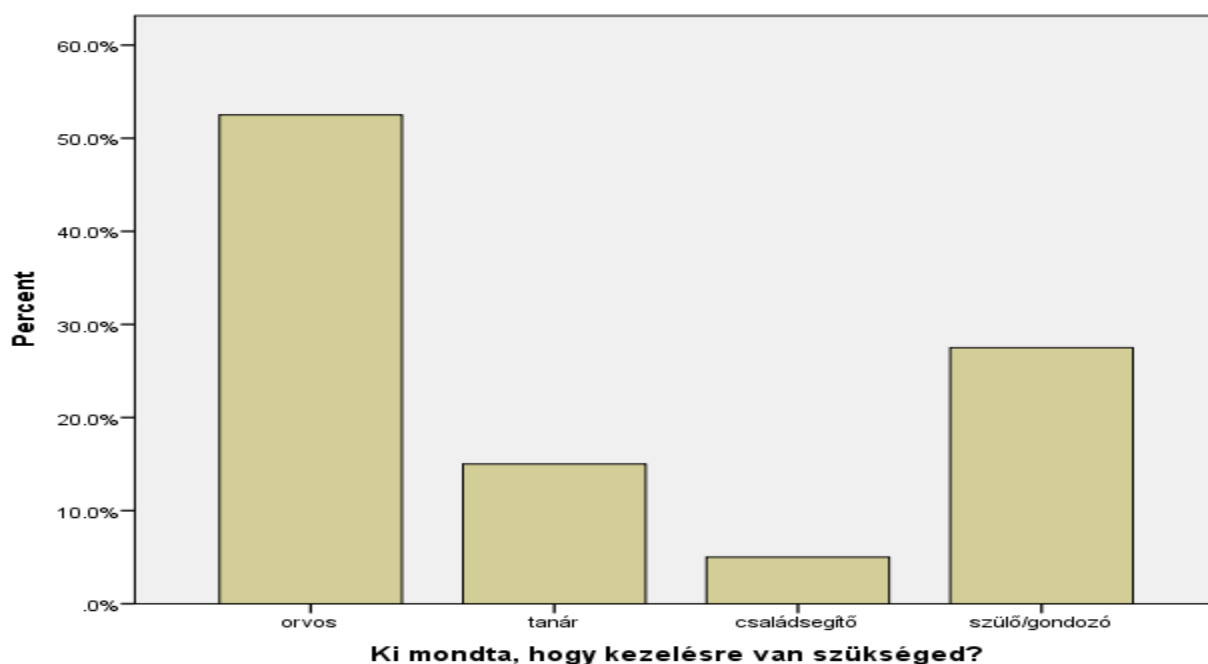


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFETTES A JÖVŐBE



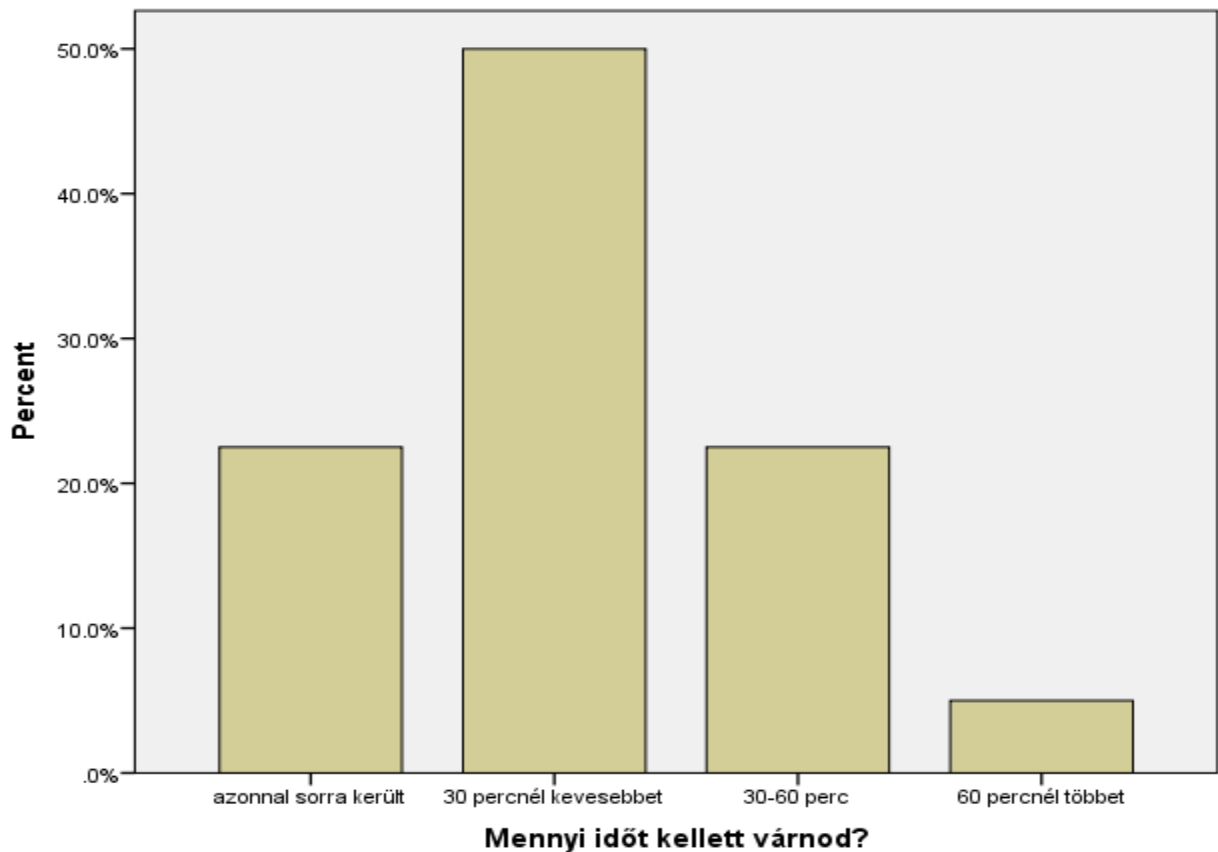
Q8. Mennyi időt kellett itt várnod?

A várakozás idejét 30 percnél kevesebbnek jelölték 20-an (50%), 9-9 fő (22,5-22,5%) az azonnal, illetve a 30-60 perc közötti választ jelölte meg, és csak 2 fő (5%) jelölte a 60 percnél hosszabb várakozási időt.

Q9. Tudod-e hogy miért kellett bejőnnöd, miért vált szükségessé az ellátásod?

A válaszolók háromnegyede (30 fő) tudta miért vált szükségessé az ellátása.





3.4 A gyermek/fiatal tájékoztatása

Ez a kérdéscsoport a betegséggel kapcsolatos tájékoztatásról és annak érthetőségéről tartalmazott 14 kérdést. Az eldöntendő kérdésekhez (6 db) részben csatlakozott egy 7 fokozatú Likert skála (4 kérdésnél), volt, ahol önállóan alkalmaztuk a Likert skálát (7 kérdésnél) illetve 1 kérdésnél konkrét válaszlehetőséget adtunk meg.

Q10. Az orvosok/ápolók beszéltek-e Veled az állapotodról/betegségedről?

28 fő (70%) válaszolt igennel és mindösszesen 12 fő jelölte, hogy nem kapott tájékoztatást (30%).

Q10.1 Ha igen, mennyire volt érthető számodra a tájékoztatás?

29 fő adott választ erre a kérdésre (volt 1 fő, aki az előző kérdésre nemmel válaszolt), és a válaszadók 76%-ban 6-os vagy 7-es értéket adtak az érthetőségre.





Q11. Elmondták az orvosok/ápolók, hogy mi fog történni Veled annak érdekében, hogy jobban legyél, milyen kezelést fogsz kapni?

Ennél a kérdésnél a válaszadók háromnegyede (29 fő; 72,5%) válaszolta, hogy kapott tájékoztatást és 11 fő (27,5%) volt, aki nem kapott előzetes tájékoztatást a rá váró kezeléssel kapcsolatban.

Q11.1 Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra?

30 fő adott választ erre a kérdésre (volt 1 fő, aki az előző kérdésre nemmel válaszolt), és a válaszadók 77%-ban 6-os vagy 7-es értéket adtak az érthetőségre.

Q12-Q12.1. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy otthon milyen feladataid vannak, az állapotoddal, betegségeddel kapcsolatban? Elmondták, hogy arra miért van szükség?

A válaszadók közül 30 fő válaszolt igennel (75%) és 10 fő válaszolt nemmel (25%). Arra az alkérdésre, hogy arra vonatkozóan is kapott-e tájékoztatást, hogy miért van szükség otthoni teendőkre 28 fő válaszolt igennel (70%) és 11 fő nemmel (27,5%), 1 fő nem adott választ.

Ezekből a válaszokból látható, hogy a szakemberek kiemelten fontosnak tartják, hogy a gyermekeket bevonják a saját kezelésükbe és tájékoztatást kapjanak arról, hogy mit tudnak tenni saját pszichés jóllétükért.

Q13. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy az iskolában milyen feladataid vannak az állapotoddal, betegségeddel kapcsolatban?

Az iskolai feladatokkal kapcsolatos tájékoztatásra 26 megkérdezett válaszolt igennel (65%) és 14 fő nemmel (35%).

Q.14 Tájékoztattak Téged arról, hogy Neked itt milyen jogaid vannak?

A betegjogokkal kapcsolatosan mindösszesen 15 fő (37,5%) kapott tájékoztatást, míg 25 válaszadó a nem (62,5%) választ jelölte meg. Ez azt tükrözi, hogy a betegjogokkal kapcsolatos ismereteket egyértelműbbé kell tenni, hogy ezen korosztály számára is érthető legyen.

Q14.1. Ha igen, mennyire volt érthető számodra?

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



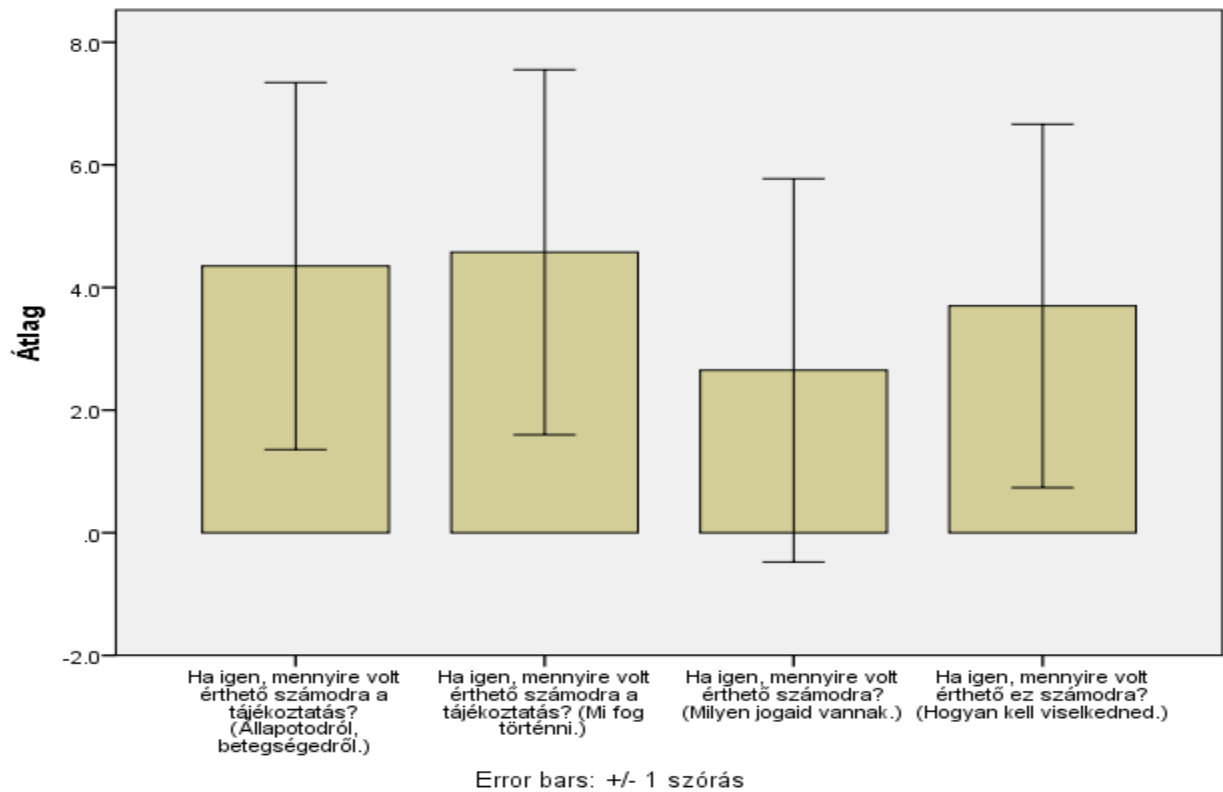
Az érthetőségre vonatkozó kérdésre 18-an adtak választ (3 fő azok közül is, akik az előző kérdésre nemmel válaszoltak), és 67 % adott 6-7 értéket.

Q15-Q15.1. Az orvosok vagy a nővérek elmondták Neked, hogyan kell viselkedned azalatt az idő alatt, míg megvizsgálják? Ha igen, mennyire volt érhető ez számodra?

Erre a kérdésre 22 fő válaszolt igennel (55%), és 15 fő nemmel (37,5%), 3-an pedig nem adtak választ erre a kérdésre (7,5%). Az érthetőségre vonatkozó kérdésre 26 válasz érkezett (ebből 4, azoktól, akik az előző kérdésre nemmel válaszoltak) 15-en (58%) adtak 6-7 értéket, és 4 alatt senki nem értékelt.

Az alábbi ábra foglalja össze a tájékoztatás érthetőségére kapott eredményeket (átlagok és szórások) azoknál, akik a fenti eldöntendő kérdésekre igennel válaszoltak, azaz kaptak tájékoztatást az egyes részkérdésekről.

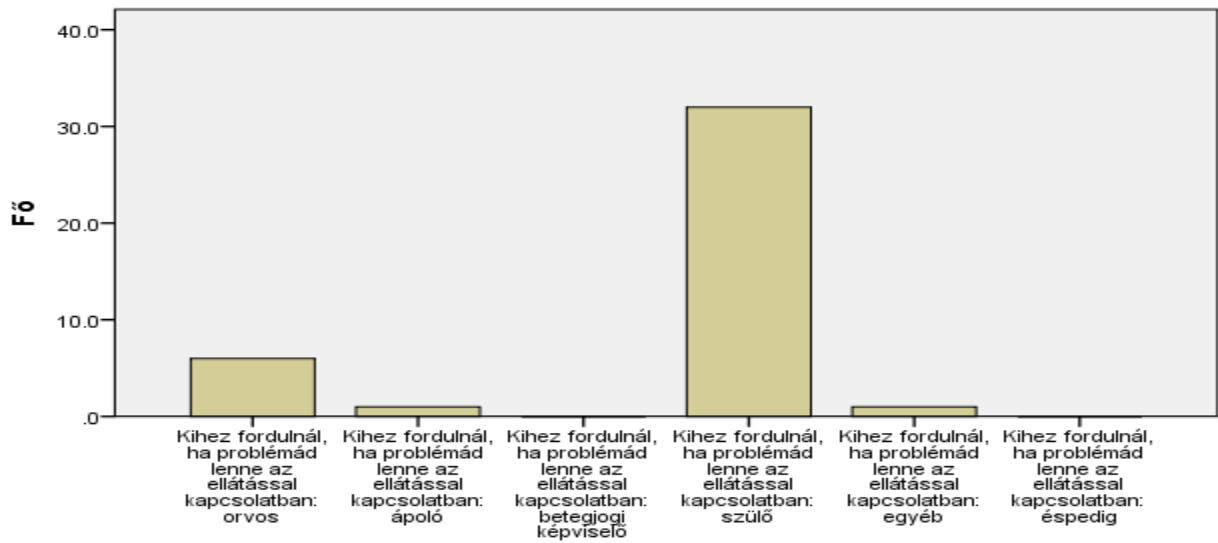




Q16. Kihez fordulnál, ha problémád lenne ez ellátással kapcsolatban?

Az ellátással kapcsolatos probléma esetén a szülőhöz 32 fő (80%), orvoshoz 6 fő (15%), ápolóhoz 1 fő (2,5%) fordulna, 1 fő (2,5%) jelölte meg az egyéb választ. A betegjogi képviselőt senki nem választotta valószínűleg a fiatalok még nem ismerik és így nem értik a betegjogi képviselő szerepét és jelentőségét.





Q17. Hogyan értékelnéd, mennyire volt figyelmes az ápoló személyzet (pl. nővérek, asszisztensek), amíg itt voltál? Q18. Hogyan értékelnéd, mennyire voltak figyelmesek Veled az orvosok, amíg itt voltál?

Az ápolószemélyzet figyelmességét, és az orvosok figyelmességét 4 alatt senki nem értékelte. Mindkét esetben 29-en (72,5%) adtak 6-7 értéket.

Q19. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az ápoló személyzet (pl. nővérek, asszisztensek) mondott, amíg itt voltál?

Az ápolószemélyzet általános tájékoztatásának érthetőségére vonatkozó kérdésre 27-en adtak 6-7 értéket (67,5%), 3 alatti értéket senki nem jelölt meg.

Q20. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az orvosod mondott, amíg itt voltál?

Az orvosokra vonatkoztatva ez a kérdés hasonló megoszlású volt, mint az ápoló személyzet esetében, 29-en adtak 6-7 értéket. (72,5%), 3 alatti értéket itt sem jelölt meg senki.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Ezek az eredmények tükrözhetik azt, hogy a gyermekek állapotának és értelmi szintjének megfelelő tájékoztatást nyújt mind az orvosi, mind az ápolói személyzet.

Q21. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az ápoló személyzet (pl.nővérek), amíg itt voltál?

Az ápolószemélyzet barátságosságára, kedvességére vonatkozó kérdésre 30-an 6-os vagy 7-es értéket adtak (75%), 3 alatti nem volt.

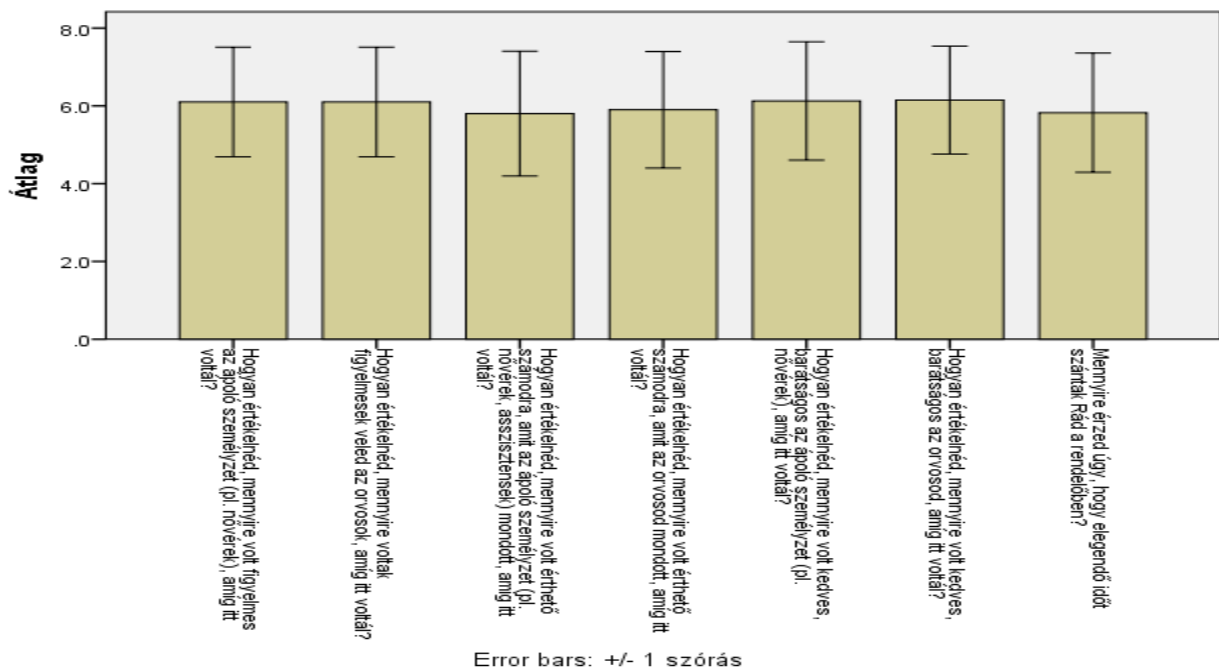
Q22. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az orvosod, amíg itt voltál?

Az orvosra vonatkozóan hasonlóan, 31-en 6-7 értéket adtak (77,5%), 4 alatti érték nem volt.

Q23. Mennyire érzed úgy, hogy elegendő időt szántak Rád a rendelőben?

Erre a kérdésre 27-en 6-7 értéket adtak (67,5%), 3 alatti értéket senki nem jelölt meg.

A fenti kérdésekre kapott válaszok átlagát és szórását mutatjuk be az alábbi ábrán.



3.5 Elégedettségre vonatkozó kérdések

Q24. Mennyire találtad tisztának az alábbi helyiségeket? (Q24.1 Közös terek (pl. folyosó, váróterem, stb.); Q24.2 Mellékhelyiségek (WC, mosdó); Q24.3 Vizsgáló)





A tisztaságra vonatkozó kérdéskört 3 alkérdésre bontottuk, a közös terekkel, mellékhelyiségekkel, és a vizsgálóval kapcsolatban külön-külön is tettünk fel kérdéseket.

A legmagasabb átlagos értékeket a vizsgáló kapta 32-en adtak 6-os vagy 7-es értéket (80%), 4-es alatti értékelés nem volt. Ezzel szemben a mellékhelyiségek tisztaságát értékelték a legrosszabbnak. Csupán 10-en jelölték a 6-os vagy 7-es értéket (25%), 22-en 4-es vagy 5-ös (55%), 3-an 3-asra értékelték (7,5%), 2 fő 1-esre (5%), 1 fő 2-es értéket adott (2,5%), 2 fő pedig nem válaszolt erre a kérdésre. A közös tereknél 19-en adtak 6-os vagy 7-es értéket (47,5%), 16-an 4-es vagy 5-öst (40%), 4-en 2-esre vagy 3-asra értékelték (10%), 1 fő pedig itt sem válaszolt (2,5%).

Q25. Mennyire voltál elégedett az alábbi helyiségek felszereltségével? (Q25.1 Közös terek (pl. folyosó, váróterem, stb.); Q25.2 Mellékhelyiségek (WC, mosdó); Q25.3 Vizsgáló)

A felszereltségre vonatkozóan kissé magasabb értékeket kaptunk. A közös terekre 6-os vagy 7-es értéket 19-en adtak (47,5%), 3-as alatti értékelés nem volt. A mellékhelyiségeket 11-en értékelték 6-osra vagy 7-esre (27,5%), 19-en 4-esre vagy 5-ösre (47,5%), 3-as értéket 3 fő (7,5%), 2-es értéket 5 fő (12,5%), 1 gyermek 1-es értéket (2,5%) jelölt meg.

A vizsgáló esetében a 7-es vagy a 6-os válaszlehetőséget 27 fő jelölte meg (67,5%), 5-ösre vagy 4-esre 12 fő értékelt a vizsgáló felszereltségét (30%), 3-asra 1 fő (2,5%), 1 fő pedig nem válaszolt erre a kérdésre (2,5%).

Q26. Mennyire voltál elégedett a várakozás körülményeivel? Például rendelkezésre álltak újságok, könyvek, színezők?

A várakozás körülményeivel való elégedettségre vonatkozó kérdésre 21-en adtak 6-os vagy 7-es értéket (52,5%), 15-en 4-est vagy 5-öst (37,5%), 4-en 2-esre vagy 3-asra értékelték (10%).

Q26.1. Tudtál-e valamivel játszani?

Ennél a kérdésnél 2 hiányzó válasz mellett (5%) 24-en válaszoltak igennel (60%), 14-en pedig nemmel (35%).

Q26.2 Mennyire unatkoztál?

Arra, hogy mennyire unatkoztak 21-en 6-os, vagy 7-es értéket adtak (52,5%), tehát nem unatkoztak, 14-en adtak 4-es 5-ös értéket





(35%), 2 fő 2-es értéket és 2 fő 3-as értéket adott (5-5%), 1 fő választotta a nagyon sokat unatkoztam 1-es értéket (2,5%).

Q26.3 Mennyire volt kényelmetlen itt várakozni?

A várakozás kényelmetlenségét 27-en 6-os, 7-es értékkel jelölték (67,5%), ami azt jelenti, hogy kényelmesnek érezték, 10 fő 4-es, 5-ös értéket adott (25%), 2 fő 3-ra értékelt (5%), 1 ennél kisebb értéket nem jelöltek meg (1 fő nem adott választ).

Q27. Szerinted mennyire értettek meg Téged az orvosok?

Erre a kérdésre 33 fő adott 6-os 7-es értéket (82,5%), 6-an 4-esre vagy 5-ösre értékelték (15%), 1 fő adott 3-ast (2,5%), ami azt jelenti, hogy a többség teljes mértékben megértőnek találta az orvosokat.

Q28. Előfordult-e, hogy féltél, amíg itt voltál?

Mindösszesen 5-en válaszoltak igennel (12,5%) és 35-en nemmel (87,5%).

Q29. Rád szóltak-e a várakozás közben?

Erre a kérdésre 5 fő (12,5%) igen; 35 fő (87,5%) nem választ adott.

Q29.1. Ha igen, ki szólt Rád?

A kitöltők közül 4 fő a kísérőt, 1 fő pedig az orvost jelölte meg. Nővér/asszisztens, egyéb válasz nem volt.

Q30. Mennyire tetszett Neked a rendelő?

Ebben a kérdésben 24-en 6-os 7-es választ jelöltek (60%), 15-en 4-es 5-ös értéket (37,5%), 3-asra 1 fő értékelt (2,5%), ami azt mutatja, hogy a rendelő tetszés indexe jól korrelál a felszereltségre vonatkozó kérdéssel.

A fentiekben leírt elégedettségre vonatkozó értékelések átlagait, szórásait mutatja a következő ábra.

SZÉCHENYI 2020

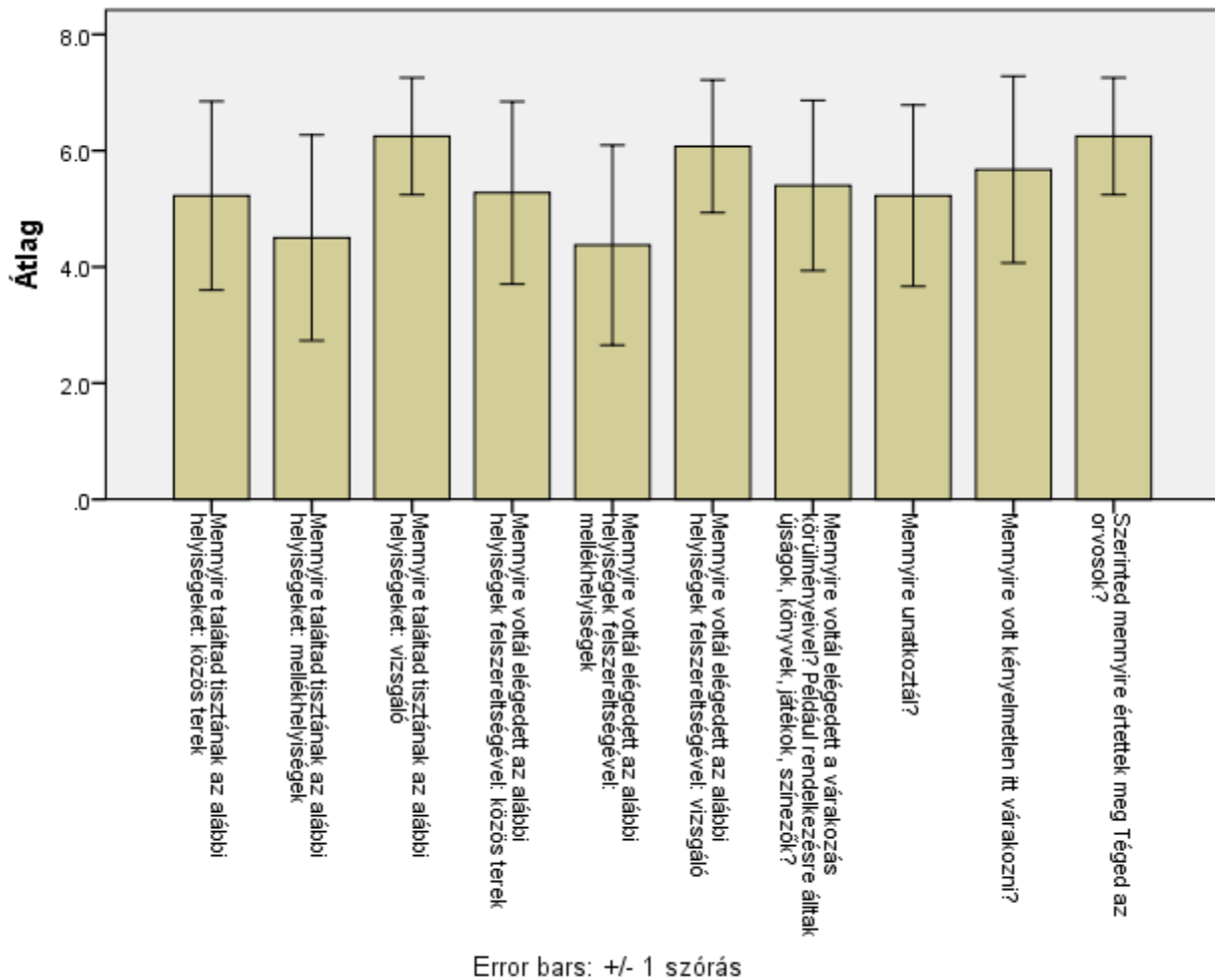


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



4. JÁRÓBETEG-SZAKELLÁTÁS - 15-18 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE

Ebben a részben a járóbeteg-szakellátásban részesült 15-18 éves korú gyermekek által kitöltött betegelégedettségi kérdőívek esetében az egyes kérdésekre való válaszok megoszlását, főbb jellemzőit mutatjuk be röviden.

4.1. Néhány demográfiai jellemző

Demográfiai adatok kérdéseinél a nemek tekintetében a válaszadók többsége lány (26 fő; 74%), a fiúk száma a mintában 8 fő (23%), 1 fő pedig nem válaszolt erre a kérdésre (3%).

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

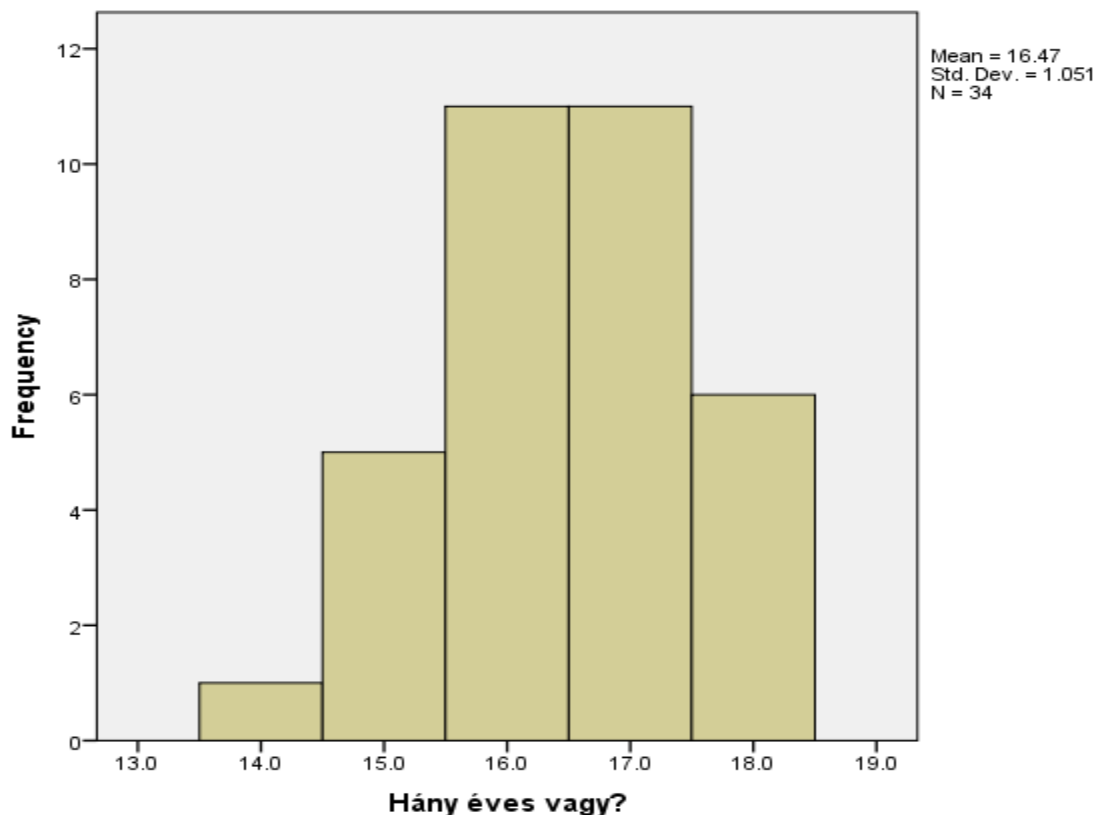
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



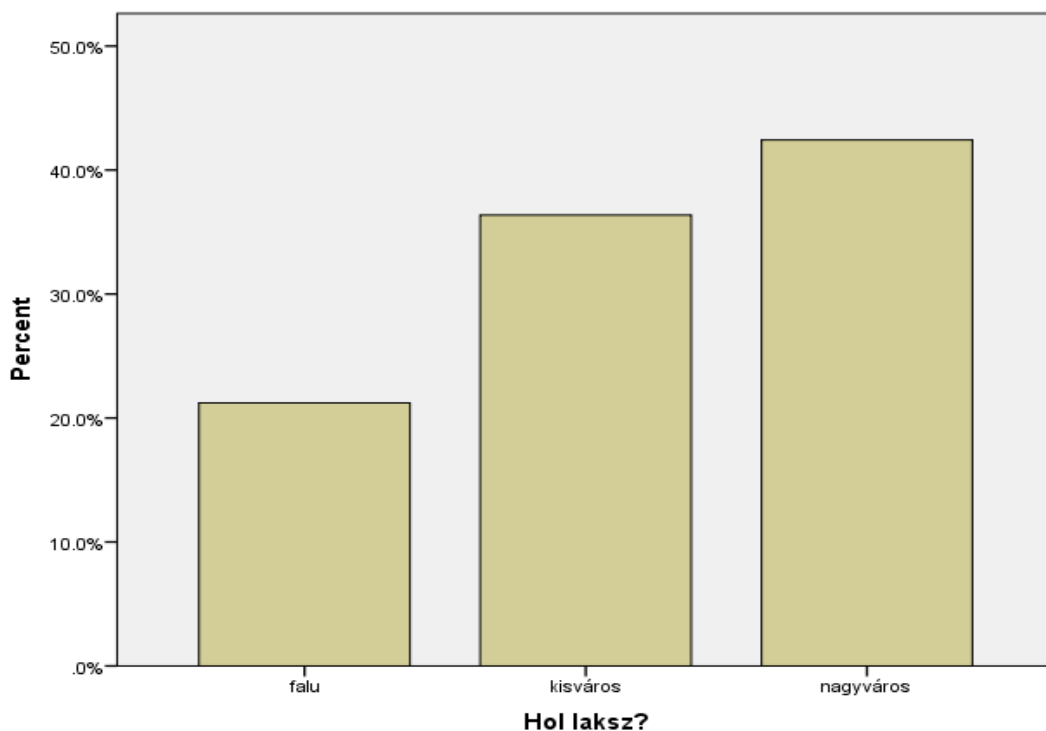
Az életkori megoszlásban a 16-17 évesek 11-11 fővel kiemelkednek, 18 éves 6 fő, 15 éves 5 fő, 14 éves 1 fő, 1 fő nem adta meg az életkorát.



A lakóhely szerinti megoszlás tekintetében tanyáról senki nem érkezett, 7-en faluról jöttek, 12 kisvárosi, 14 nagyvárosi volt a kitöltők között, valamint 2 hiányzó válasz született.

A megoszlás a 17 megnevezett település között kiemelkedően magas - 14 fő érkezett Debrecenből, 5 fő Hajdúböszörményből, 2 fő Hajdúhadháztól, a többi településről 1-1 fő érkezett.



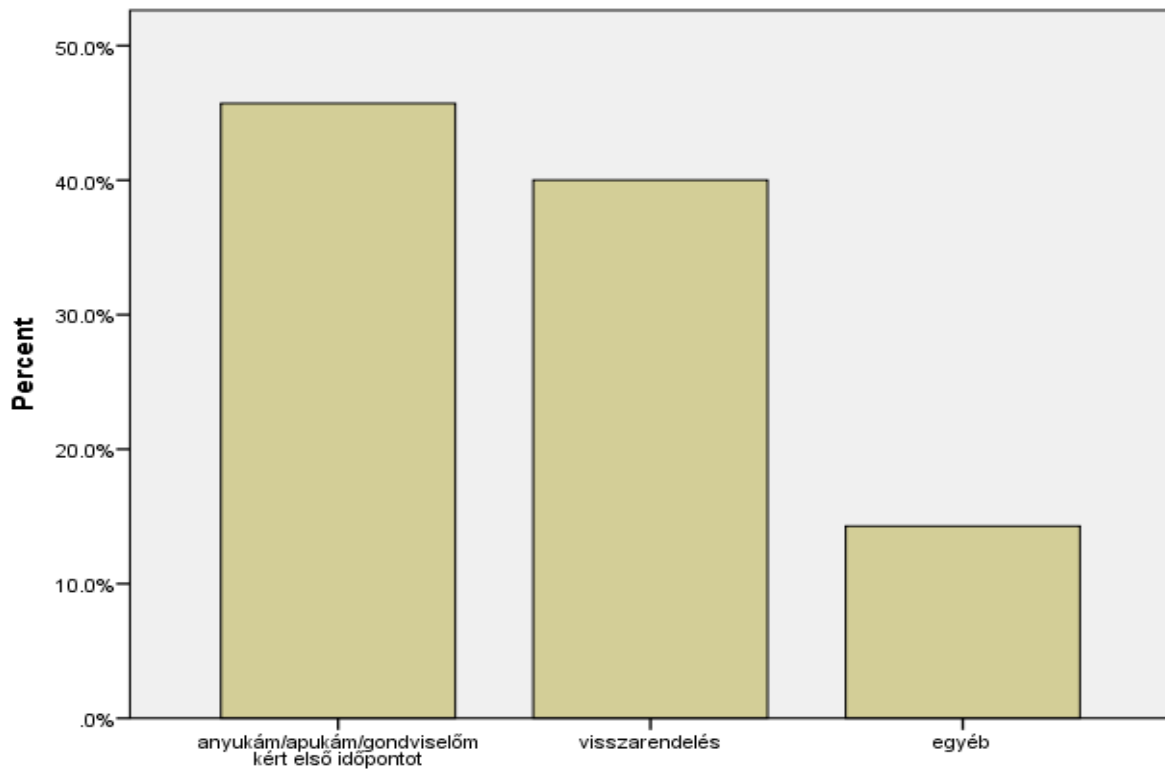


4.2. Az intézménybe érkezés jellemzői

Q4. Hogyan érkezted ebbe az intézménybe?

A beérkezés körülményei tekintetében 16 fő első vizsgálatra érkezett (46%), 14 fő kontrollra (40%), öten jelöltek meg egyéb választ (14%).





Hogyan érkezettél ebbe az intézménybe?

Q5. Tudomásod szerint miért ide hoztak?

Ennél a kérdésnél több választ is meg lehetett jelölni, és hasonlóan a 10-14 éves korosztályhoz, az egészségügyi dolgozók tanácsa, javaslata alapján érkeztek a legtöbben. Szakorvos átirányításával 16 fő (46%), egy bizonyos orvos miatt 4 fő (11%), pszichológus javaslatára 10 fő (29%) érkezett. Korábban is itt kezelték 5 főt (14%), védőnő tanácsára érkezett 3 fő (9%), más kórházból irányítottak ide 3 főt (9%).

Az „ez a rendelés van legközelebb a lakóhelyemhez” választ 2 fő (6%) jelölte meg. Tanári, családsegítői javaslatra 3-3 fő érkezett. (9%-9%)

Itt már megjelenik a válaszokban a rokonok ajánlása (6 fő, 17%), 1 főt jelölte meg, hogy van olyan rokona, aki az intézményben dolgozik, illetve 1 fő internetes fórum információja alapján került a szakrendelésre.

Q6. Hogyan érkezettél?

A beérkezés módja is eltérő megoszlású, kevesebb az autóval érkezők száma (8 fő, 23%), busszal, gyalog ugyanannyian (14 fő, 40% – 1 fő, 3%), míg vonattal többen (12 fő,

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

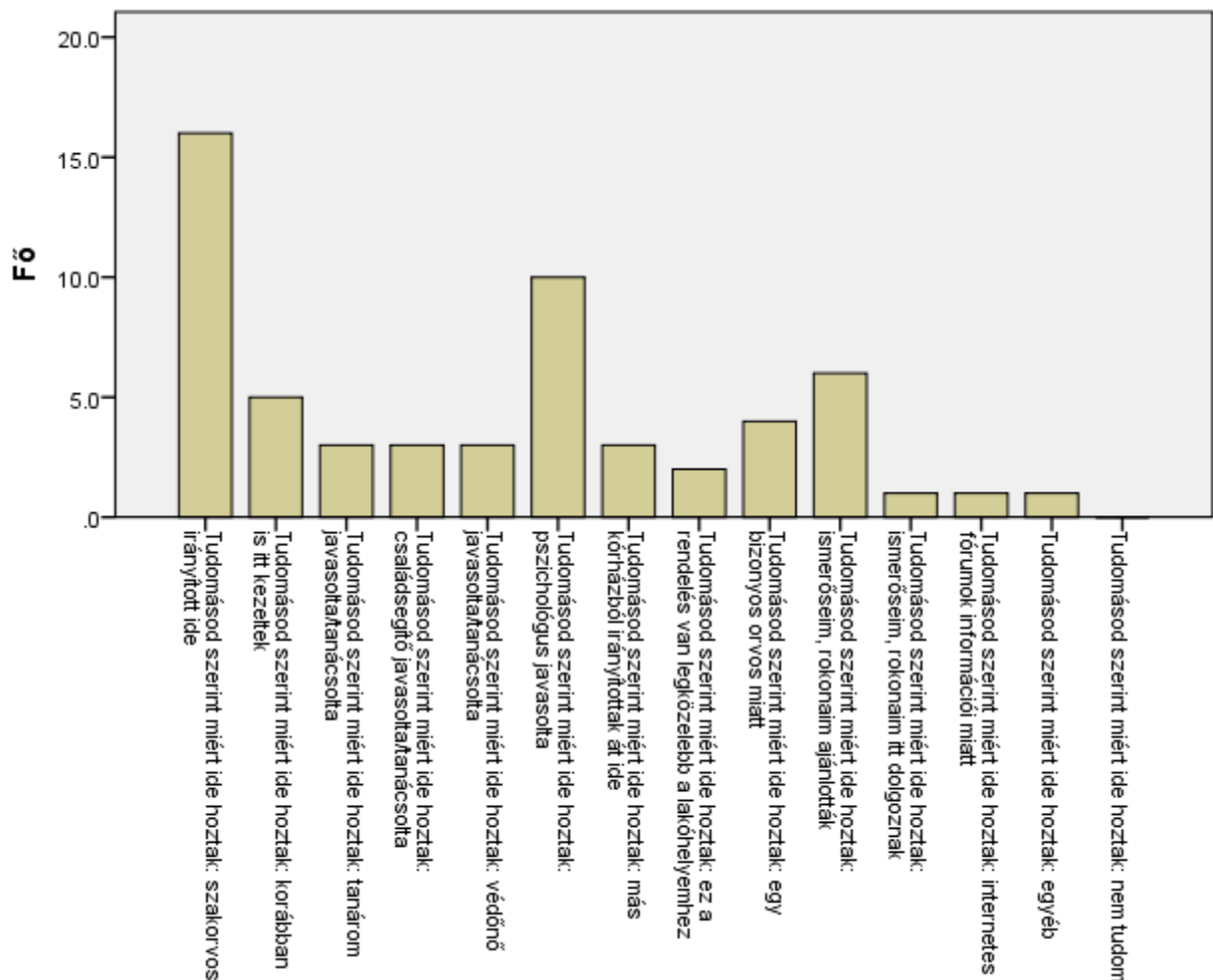
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



34%) jöttek, mint a 10-14 éves korosztály esetében.



Q7. Mennyi időt kellett várnod?

A várakozási időben nem volt számottevő különbség a 10-14 éves korosztályhoz képest. Az azonnal sorra kerültem választ 8 fő (23%) jelölte meg, 30 percnél kevesebbet 22 fő (63%) jelölt, 30-60 perc közötti várakozás lehetőségét 4 fő (11%) választotta, 60 percnél többet 1 fő (3%) várakozott a kérdőívre adott válaszok alapján.

Q8. Tudod-e hogy miért kellett bejőnnöd, miért vált szükségessé az ellátásod?

A kitöltők közül 32 fő (91%) igen, 3 fő (9%) nem választ adott erre a kérdésre, ami azt mutatja, hogy a 15-18 év közötti korosztály

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

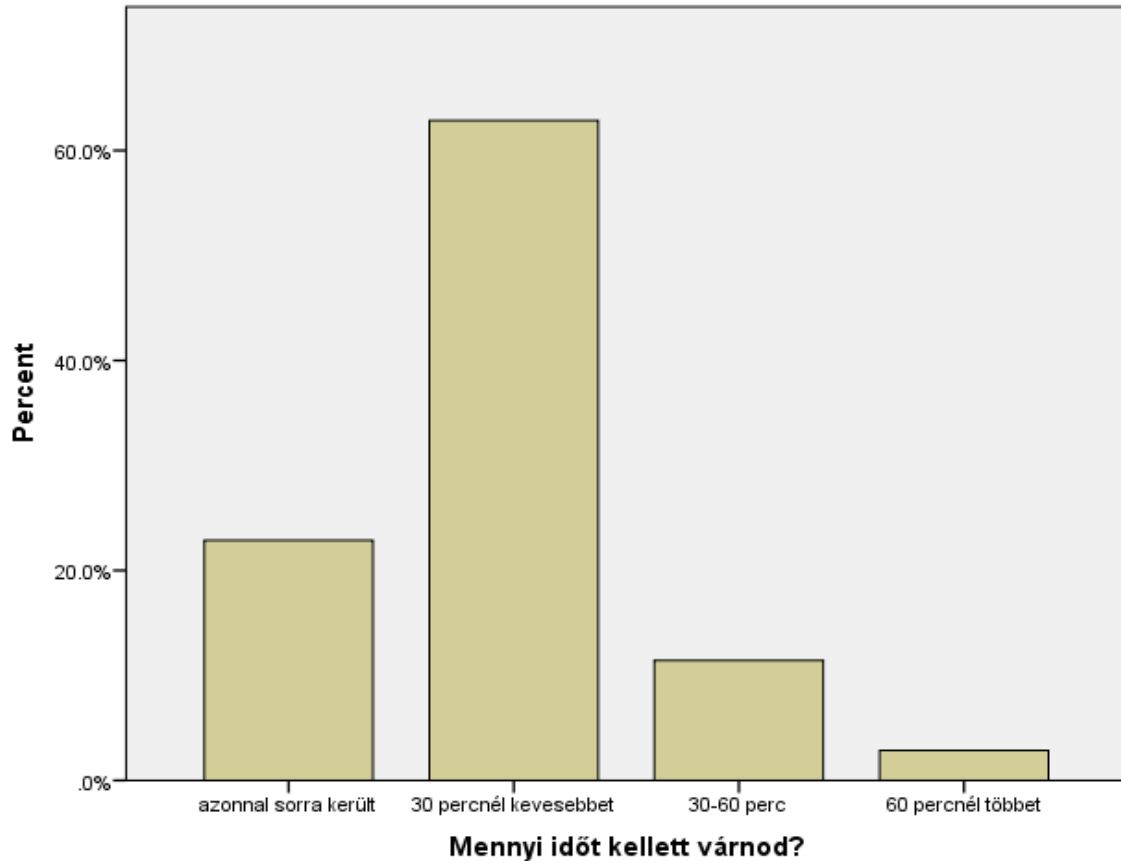
Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



szinte minden tagja tisztában van a pszichés állapotával és igénybe is meri venni a megfelelő segítséget.



4.3. A gyermek/ fiatal tájékoztatása

Ez a kérdéscsoport a betegséggel kapcsolatos tájékoztatásról és annak érthetőségéről tartalmazott 14 kérdést. Az eldöntendő kérdésekhez (6 db) részben csatlakozott egy 7 fokozatú Likert skála (4 kérdésnél). Volt, ahol önállóan alkalmaztuk a Likert skálát (7 kérdésnél), illetve 1 kérdésnél konkrét válaszlehetőséget adtunk meg.

Q9. Beszéltek-e veled az orvosok/ápolók az állapotodról/betegségedről?

Arra, hogy beszéltek-e veled az állapotodról az orvosok/ ápolók 31-en válaszoltak igennel (89%) és mindösszesen 4-en nemmel (11%).

Q9.1. Ha igen, mennyire volt érthető számodra a tájékoztatás?





Ennél a kérdésnél 24-en (75%) jelölték meg a 6-os vagy 7-es válaszlehetőséget, tehát ennyien teljes mértékben vagy nagy mértékben érthetőnek értékelték az információátadást.

Q10-Q10.1. Elmondták az orvosok/ápolók, hogy mi fog történni Veled annak érdekében, hogy jobban legyél, milyen kezelést fogsz kapni (pl. gyógyszer kell szedned, milyen vizsgálatok, kezelések várnak rád, stb.)? Q10.1. Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra?

Arra a kérdésre, hogy tudja-e, milyen típusú kezelés fog történni vele 29 fő (83%) igen választ adott, míg 1 fő (3%) a nem választ jelölte meg, 5 fő (14%) pedig nem adott választ a kérdésre. Ebből azt láthatjuk, hogy a serdülők jelentős része, teljesen tisztában van azzal, hogy milyen kezelési módokban fog részesülni.

Az érthetőségre 28-an (97%) adtak 6-os, vagy 7-es értéket.

Q11. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy otthon milyen feladataid vannak, a betegségeddel kapcsolatban?

Az otthoni teendőkkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó kérdésre 28 fő válaszolt igennel (80%) és csupán 6 fő (17%) jelölte meg a nem válaszlehetőséget. 1 fő (3%) nem adott választ.

Q12. Elmondták, hogy arra miért van szükség? (az otthoni feladatokra)

A kérdőívet kitöltők közül 28 főt (80%) arról is tájékoztattak, hogy miért van szüksége a betegségével kapcsolatos otthoni feladatok ellátására. A válaszadók 20%-ának (7 fő) azonban nem mondták el, hogy miért van szükség a betegségével kapcsolatos otthoni feladatokra.

Q13. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy az iskolában, milyen feladataid vannak a betegségeddel kapcsolatban?

Az iskolai feladatokról kapcsolatos tájékoztatás esetében már csak 19-en válaszoltak igennel (54%), 19/15 volt az igenek/nemek aránya, ami azt jelzi, hogy erre nagyobb figyelmet kell fordítani. 1 fő nem adott választ erre a kérdésre.

Q14. Tájékoztattak Téged az orvosok/ápolók arról, hogy Neked itt milyen jogaid vannak?

Q14.1 Ha igen, mennyire volt érthető számodra?





A betegjogokról adott tájékoztatásra 24-en (69%) igen választ adtak, míg 11-en (31%) a nem választ jelölték meg. Ebben a korosztályban már többen jelölték azt, hogy kaptak tájékoztatást, mint a 10-14 évesek, de még ez a korosztály is nagy arányban értékelte úgy, hogy nem tudják a jogaikat, ezért erre a későbbiekben nagyobb hangsúlyt kell fektetni.

Az érthetőségre azonban 17-en (74%) adtak 6-7 értéket.

Q15. Az orvosok vagy a nővérek elmondták Neked, hogyan kell viselkedned azalatt az idő alatt, míg megvizsgálják?

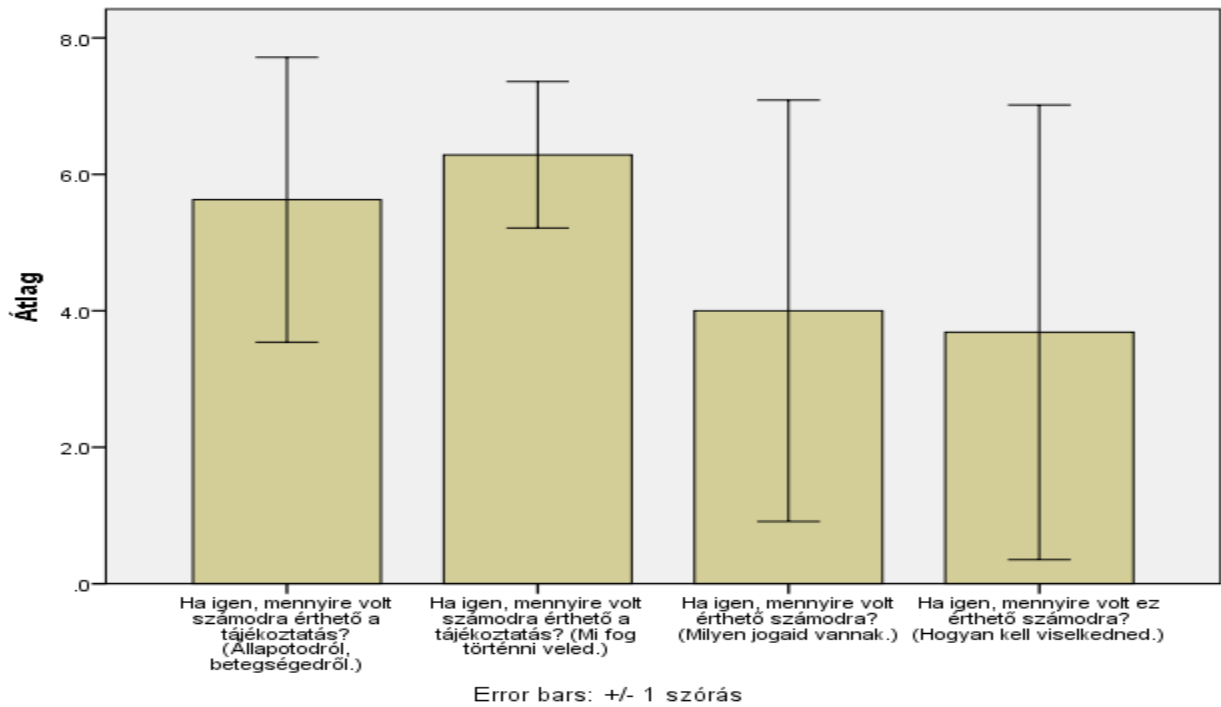
Itt 19 fő válaszolt igennel (54%) és 16 fő (46%) nemmel, ami arányait tekintve szinte egyforma a 10-14 éves korosztállyal.

Q15.1. Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra?

Az érthetőségre 20 válaszadóból 17-en (85%) adtak 6-os vagy 7-es értéket, és 3 alatt senki nem értékelt.

Az alábbi ábra foglalja össze a tájékoztatás érthetőségére kapott eredményeket (átlagok és szórások) azoknál, akik a fenti eldöntendő kérdésekre igennel válaszoltak, azaz kaptak tájékoztatást az egyes részkérdésekről.





Q16. Kihez fordulnál, ha problémád lenne a kezeléssel, ellátással, gondozással kapcsolatban, vagy azzal, ahogy itt bánnak Veled?

Bár nem kínáltuk fel ezt a lehetőséget, mégis voltak, akik több választ is megjelöltek ennél a kérdésnél. Probléma esetén a szülőhöz 26 fő (74%), orvoshoz, barátához 5-5 fő (14%-14%) fordulna, a betegjogi képviselőt 1 fő (3%) jelölte, ápolót, ismerőst nem jelöltek, egyéb választ 1 fő adott. (3%)

SZÉCHENYI 2020

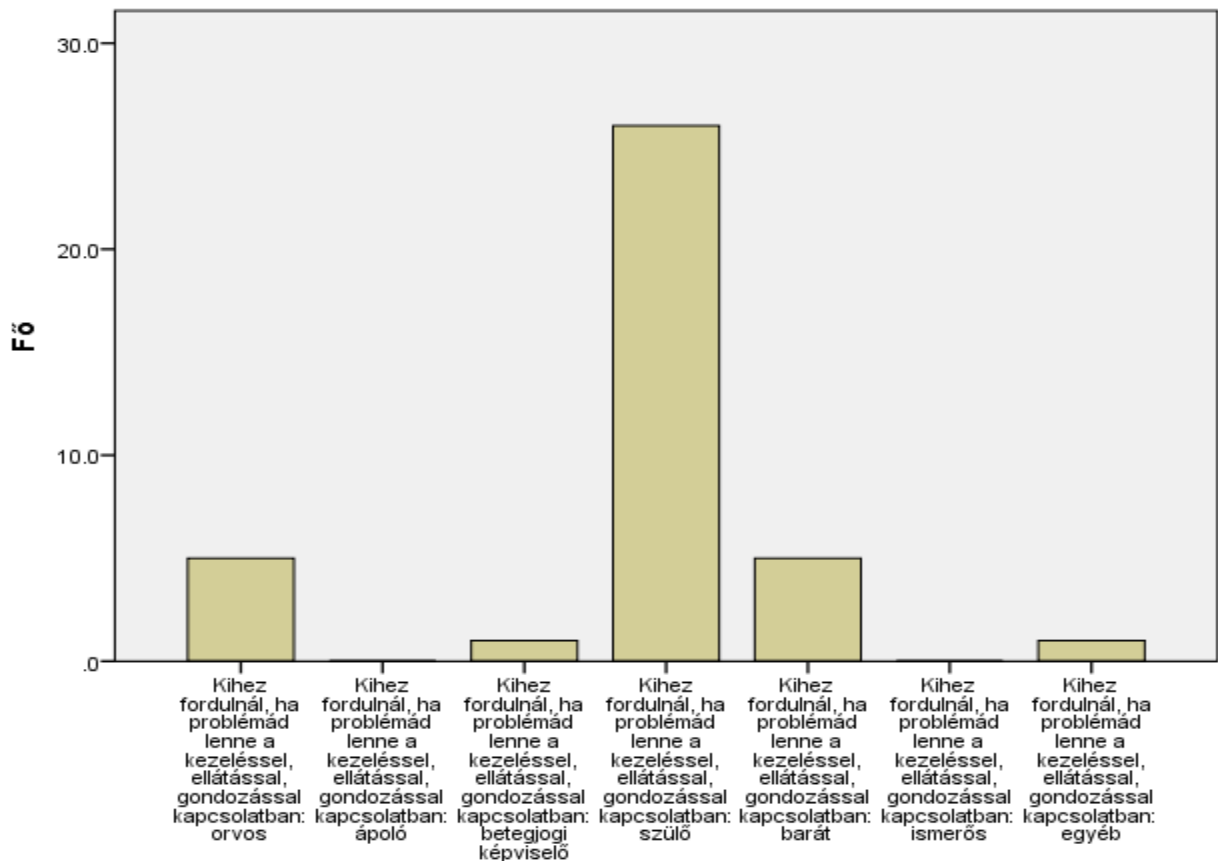


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKETÉS A JÖVŐBE



Q17. Hogyan értékelnéd, mennyire volt figyelmes az ápoló személyzet (pl. nővérek), amíg itt voltál?

Az ápolószemélyzet figyelmisségét nagy szórással értékelték. 29 fő adott 6-os, 7-es értéket, (83%), 4-es, 5-ös értéket 4 fő adott (11%), senki nem jelölt 3-as értéket, a 2-es értéket 1 fő választotta (3%), 1 hiányzó válasz volt (3%).

Q18. Hogyan értékelnéd, mennyire voltak figyelmesek Veled az orvosok, amíg itt voltál?

Az orvosok figyelmisségével kapcsolatban 32 fő adott 6-os, 7-es értéket (91%), 3-as, 4-es, 5-ös értékre 1-1 válasz érkezett (3 %- 3 %- 3%).

Q19. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az ápoló személyzet (pl.nővérek) mondott, amíg itt voltál?

Az ápolószemélyzet általános tájékoztatásának érthetőségére vonatkozó kérdésre a következő válaszokat jelölték meg: 2 (1 fő; 3%) alatti

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



érték nem volt, 5-ös értéket 7 fő jelölt meg (20%), 27-en adtak 6-os 7-es értéket (77%).

Q20. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az orvosod mondott, amíg itt voltál?

Az érthetőség szempontjából az orvosok tekintetében ennél a korosztálynál is megállapíthatjuk, hogy nagy arányban, 30-an, 6-os, 7-es (86%) értéket adtak, ami azt mutatja, hogy az orvosok által nyújtott tájékoztatás érthető számukra, ezt az is jelzi, hogy 4 alatti értéket senki nem jelölt meg.

Q21. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az ápoló személyzet (pl. nővérek), amíg itt voltál?

Az ápolószemélyzet barátságosságára, kedvességére vonatkozó kérdésre 32-en 6-os, 7-es értéket adtak (91%), 3 alatti érték nem volt.

Q22. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az orvosod, amíg itt voltál?

Az orvosra vonatkozóan hasonlóan az ápolókhoz 33-an 6-os, 7-es értéket adtak (94%), 3 alatti érték itt sem volt.

A következő ábra mutatja a fenti kérdésekre kapott válaszok átlagát és szórását.

SZÉCHENYI 2020

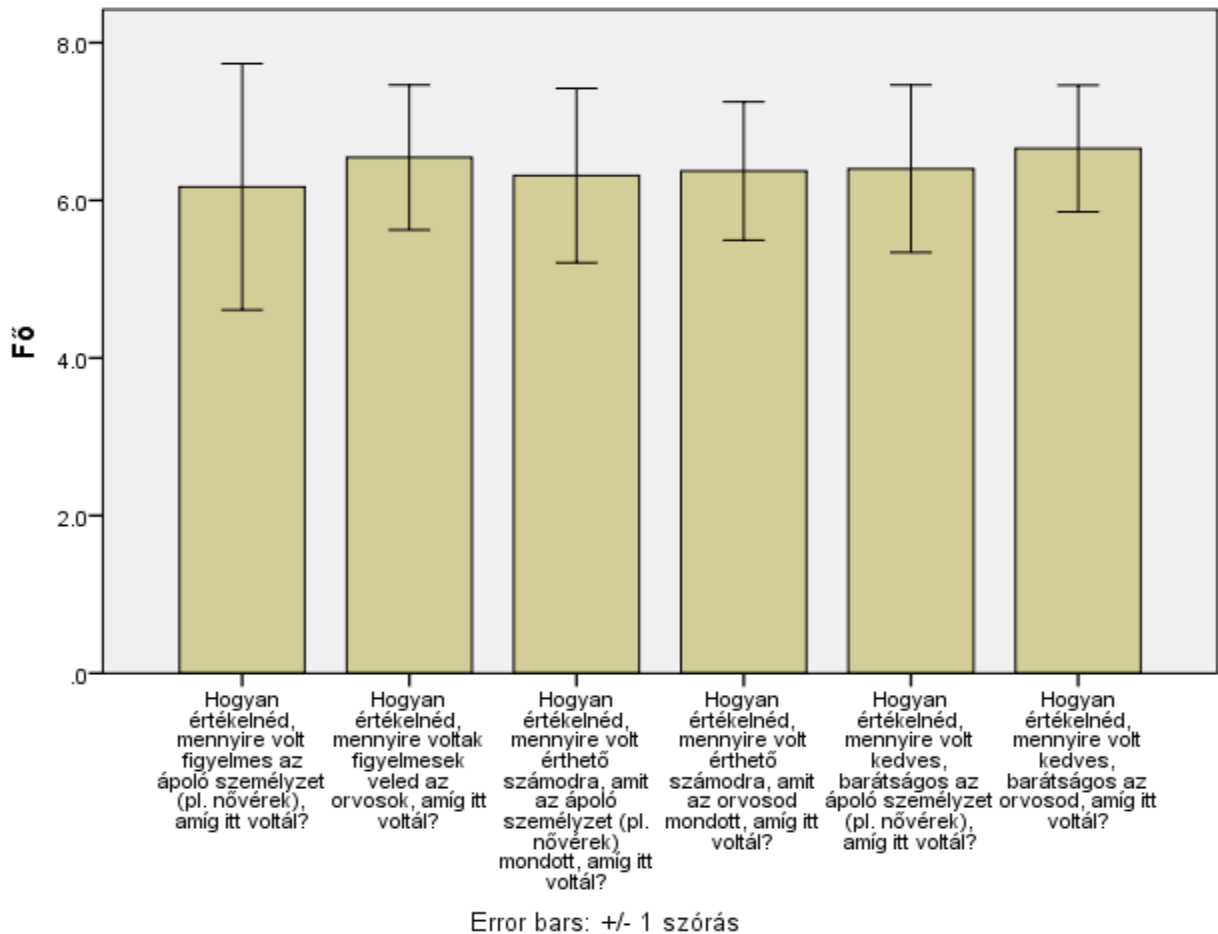


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q23. Ki az, akitől úgy érzed, segítséget kapsz ahhoz, hogy jobban legyél? Több választ is megjelölhetsz!

A megadott válaszok közül legtöbbször a pszichológust (26 fő; 74%) jelölték az orvos mellett (21 fő; 60%), az ápolót 2 fő választotta (6%), 4-en jelölték az egyéb lehetőséget is (11%), gyógypedagógust, gyógytornászt nem jelöltek. A válaszok eloszlását mutatja a következő ábra.

SZÉCHENYI 2020

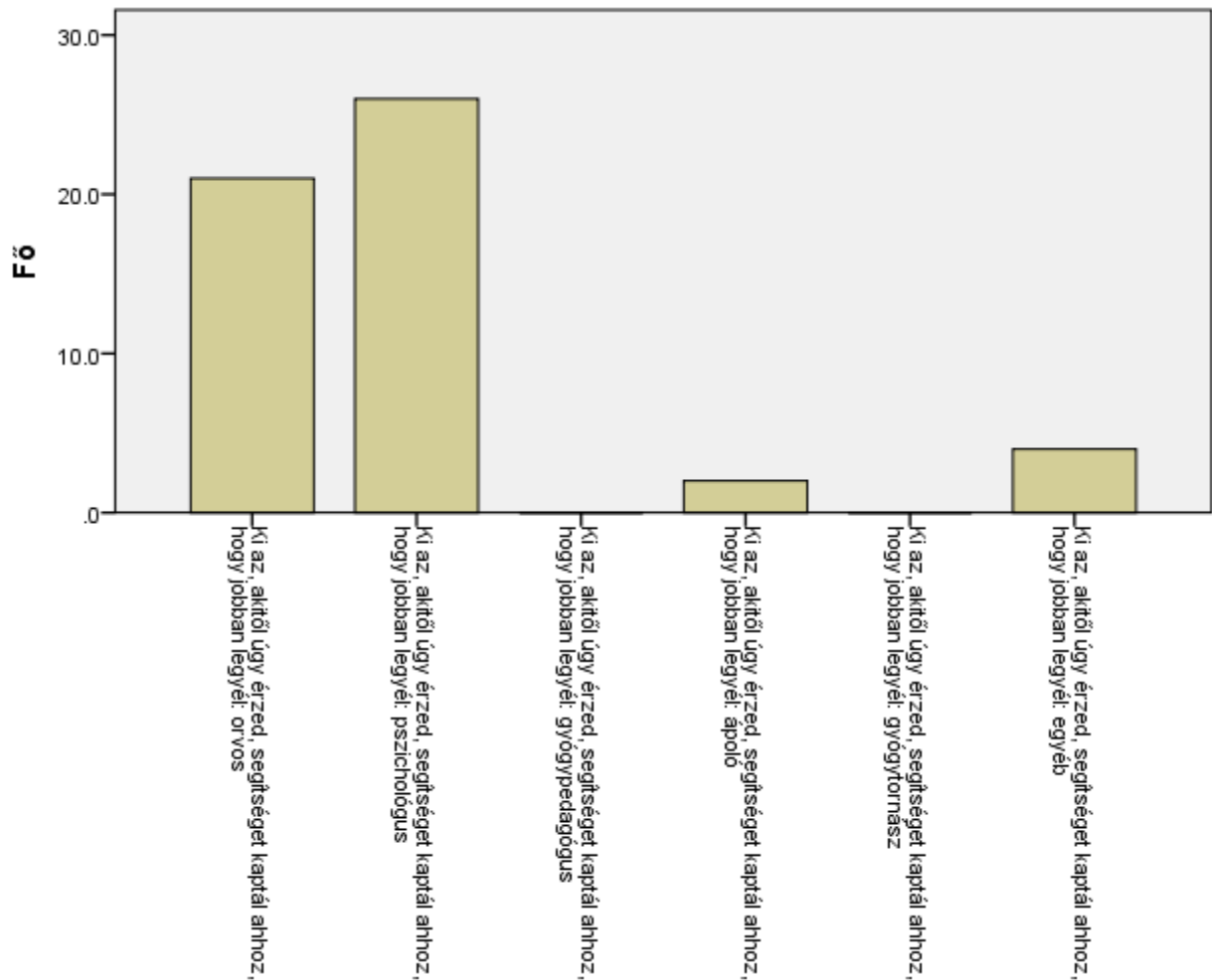


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



4.4. Elégedettségre vonatkozó kérdések

Q24. Mennyire találsz tisztának az alábbi helyiségeket? (Q24.1 Közös terek (pl. folyosó, váróterem, stb.); Q24.2 Mellékhelyiségek (WC, mosdó); Q24.3 Vizsgáló)

A tisztaságra vonatkozó kérdéskört 3 alkérdésre bontottuk, a közös terekkel, mellékhelyiségekkel, és a vizsgálóval kapcsolatban külön-külön is tettünk fel kérdéseket.

A legmagasabb értékeket a vizsgáló kapta 27-en adtak 6-os, 7-es értéket (77%), 2 alatti válasz nem volt. A mellékhelyiségek tisztaságát értékelték a legrosszabbra a kitöltők, csupán 14-en jelölték a 6-os vagy 7-es értéket (40%), 13-an 4-es vagy 5-ös értéket (37%), 3-an 3-asra értékelték (9%), 2 fő 2-esre (6%), 1 fő 1-es értéket adott (3%), további 2 fő (6%) pedig nem válaszolt erre az alkérdésre. A közös

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



tereknél 19-en adtak 6-os vagy 7-es (54%) értéket, 13-an 4-es, 5-ös értéket (37%), 3 válaszadó pedig 2-es, 3-asra értékelte a közös terek tisztaságát. (9%).

Q25. Mennyire voltál elégedett az alábbi helyiségek felszereltségével? (Q25.1 Közös terek (pl. folyosó, váróterem, stb.); Q25.2 Mellékhelyiségek (WC, mosdó); Q25.3 Vizsgáló)

A felszereltségre vonatkozóan kissé magasabb értékeket kaptunk, de nagy szórással.

A közös terekre 6-os, 7-es értéket 19-en adtak (54%), 11 fő jelölte a 4-es, 5-ös értékeket (31%), 3 fő a 3-as értéket jelölte meg (9%), 1-1 fő adott 1-es illetve 2-es értéket (3%-3%).

A mellékhelyiségeket 12-en (34%) értékelték 6-os, 7-esre, 14-en (40%) 4-es, 5-ösre, 2-es illetve 3-as értéket 5 fő (14%) jelölt, 2 fiatal (6%) 1-re értékelte, 2 fő nem adott választ a kérdésre.

A vizsgálónál 7-es vagy 6-os értékelést 23 kitöltő (66%), 5-ös vagy 4-es értékelést 9 fő (26%) adott, 3 fő pedig 3-asra vagy 2-esre értékelte a vizsgáló felszereltségét (9%), 1-es értéket ennél az alkérdésnél nem kaptunk.

Q26. Mennyire voltál elégedett a várakozás körülményeivel? Például rendelkezésre álltak újságok, könyvek, játékok, színezők?

A várakozás körülményeivel való elégedettségre vonatkozó kérdésre 16-an (46%) adtak 6-os, 7-es értéket, 13-an (37%) 4-es 5-öst, 4-en (11%) 3-asra értékelték, 2 fő (6%) pedig 1-est adott.

Q26.1. Le tudtad-e kötni magad valamivel, amíg várakoznod kellett?

Ennél a kérdésnél 29-en válaszoltak igennel (83%) és mindösszesen 4-en nemmel (11%) 2 hiányzó válasz mellett (6%).

Q26.2. Mennyire unatkoztál?

Erre a kérdésre 13-an 6-os, 7-es értéket adtak (37%), ami azt jelenti, hogy ennyi fő úgy értékelte, hogy nem unatkozott. 12-en adtak 4-es vagy 5-ös választ (34%), 10 fő 2-es, 3-as értéket adott (29%), senki sem választotta a nagyon sokat unatkoztam 1-es értéket.

26.3. Mennyire volt kényelmes/kényelmetlen itt várakozni?

A várakozás kényelmetlenségét 18-an 6-os, 7-es értékkel jelölték (52%), ami azt jelenti, hogy

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



kényelmesnek érezték, 11 fő 4-es, 5-ös értéket adott (31%), 4 fő 3-asra értékelte (11%), 2 fő adott 2-es értéket (6%), ez alatti érték nem volt.

Q27. Szerinted mennyire értettek meg Téged az orvosok?

Erre a kérdésre 27 fő (77%) adott 6-os, 7-es értéket, 6-an (17%) 4-es, 5-ösre értékelték, 1 fő adott 3-ast, 1 fő 2-esre (3 - 3 %) értékelte, ami azt jelenti, hogy a többség teljes mértékben megértőnek találta az orvosokat.

Q28. Előfordult-e, hogy féltél, amíg itt voltál?

A serdülők közül arra a kérdésre, hogy félték-e, 13-an válaszoltak igennel (37%), 22 gyermek pedig a nem választ jelölte meg (63%), tehát a válaszadók kicsivel több mint egyharmada félt az ellátás igénybevétele alatt, ami azt mutatja, hogy a köztudatban még mindig nincs megfelelően kommunikálva, hogy mire számíthatnak egy gyermekpszichiátriai szakrendelésen.

Q29. Rád szóltak-e a várakozás közben? Q29.1. Ha igen, ki szólt Rád?

Itt csupán 1 fő válaszolt igennel (3%), míg 34 fő nemmel (97%).

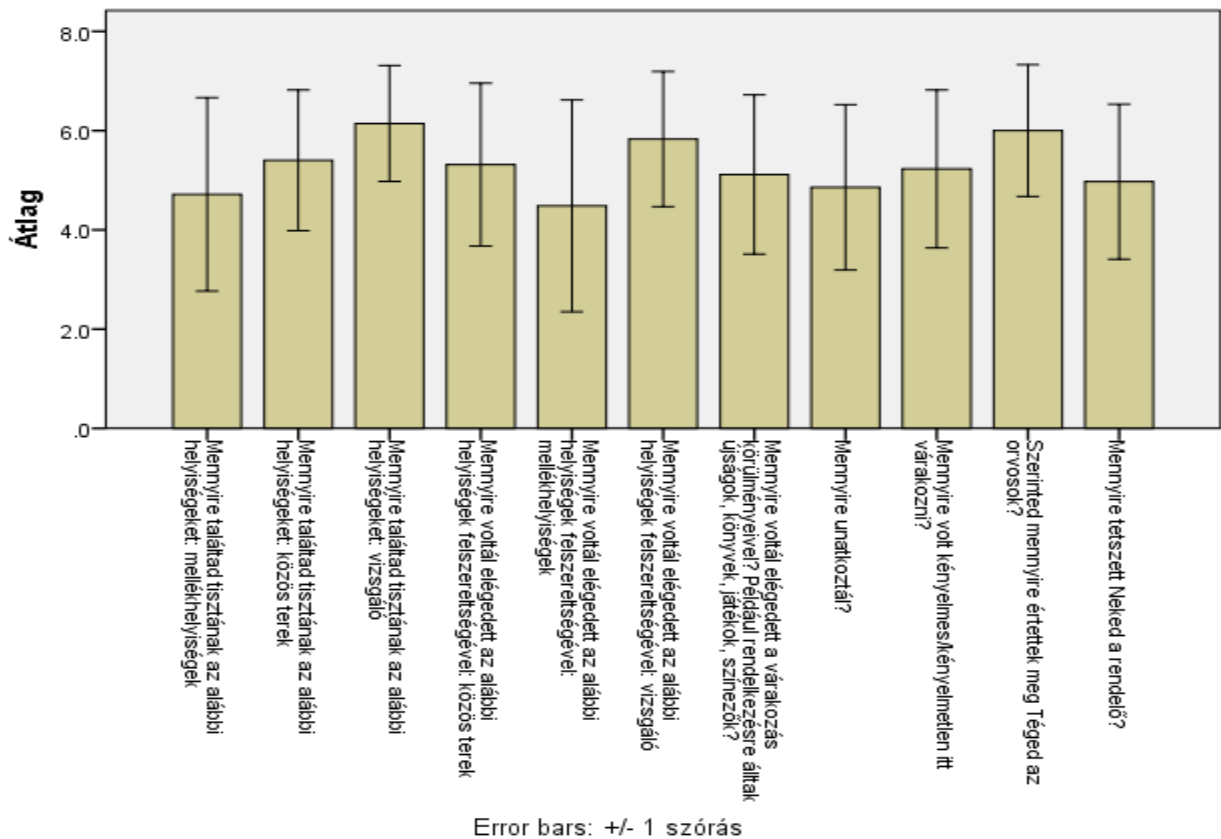
Arra pedig, hogy ki szólt rád 3 fő a kísérőt jelölte meg, orvos, nővér/asszisztens, egyéb válasz nem volt.

Q30. Mennyire tetszett Neked a rendelő?

Erre a kérdésre 16-an 6-os, 7-es választ jelöltek (46%), 12-en 4-es, 5-ös értéket adtak (34%), 3-asra 5 fő értékelt (14%), 2 fő jelölte meg a 2-es értéket (6%).

Ezen kérdéskörben kapott válaszok átlagát és szórását mutatja a következő ábra.





A nyitott kérdésekre nagyon kevés számú válasz érkezett, érdemi megjegyzés, javaslat ezek közt még kevesebb volt. Kivételt ez alól az érthetőségi kérdések jelentettek, amit a végső kérdőív kialakításában – a nehezen érthető kérdésekre kapott válaszokkal, a segítőkötől kapott visszajelzésekkel együtt – figyelembe vettünk.

5. FEKVŐBETEG SZAKELLÁTÁS - 10-14 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE

Ebben a részben a gyermek- és ifjúságpszichiátriai osztályon fekvőbeteg-szakellátásban részesülő 10-14 éves korú gyermekek által kitöltött betegelégedettségi kérdőívek esetében az egyes kérdésekre való válaszok megoszlását, főbb jellemzőit mutatjuk be röviden.

SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



5.1. Általános tapasztalatok a kérdőívek kitöltéséről

Az elemzés során megállapíthatjuk, hogy mindkét korosztályban, (10-14 éves és 15-18 éves), átlagban 20-25 percet vett igénybe a kitöltés. Mivel segítő személyzet jelenlétét kívánta meg a kérdőív felvétel, az osztályos munkarendhez alkalmazkodva nem egyesével, hanem kiscsoportos formában valósult meg a kérdőívek kitöltése.

A segítő személyzet tagjaitól a következők visszajelzések érkeztek:

- A 10-14 éves korosztály túl hosszúnak találta a kérdőívet, ezért nehéz volt számukra a figyelem fenntartása és a válaszadásra többszöri nekifutásra került sor egyenes arányban a kérdésszámok növekedésével.
- Több esetben előfordult, hogy kimaradtak oldalak a kitöltésben, amit később korrigáltak természetesen.
- A 7 fokú Likert skálát nehezen tudták értelmezni, az arányokat problémásan tudták megbecsülni, segítséget kértek az értelmezésben.
- A demográfiai jellemzőkkel kapcsolatban csak a fiú/lány relációt tudták értelmezni, egy valaki üresen hagyta. A lakóhely szerinti település közigazgatási terminológia alapján történő besorolásával nem voltak tisztában, így szerencsés volt a település nevére való rákérdezés a Q3.1-ben.
- A több választási lehetőséget felajánló kérdéseknél a segítő személyzet rövid tájékoztatást nyújtott ezek mibenlétéről.
- A tájékoztatással kapcsolatos kérdések értelmezése és megválaszolása nem okozott problémát.
- Az elégedettség kérdéskörét övezte a legnagyobb figyelem, ahol a gyerekek megélhették személyes kompetenciájukat és átérezhették, hogy fontos a véleményük.
- A nyitott kérdésekre kevés válasz érkezett, nehezebben fogalmazták meg a véleményüket, melynek több oka lehetséges, az egyik talán az, hogy könnyebb az előre gyártott válaszok

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



közül szelektálni, mint önállót produkálni.

5.2. Néhány demográfiai jellemző

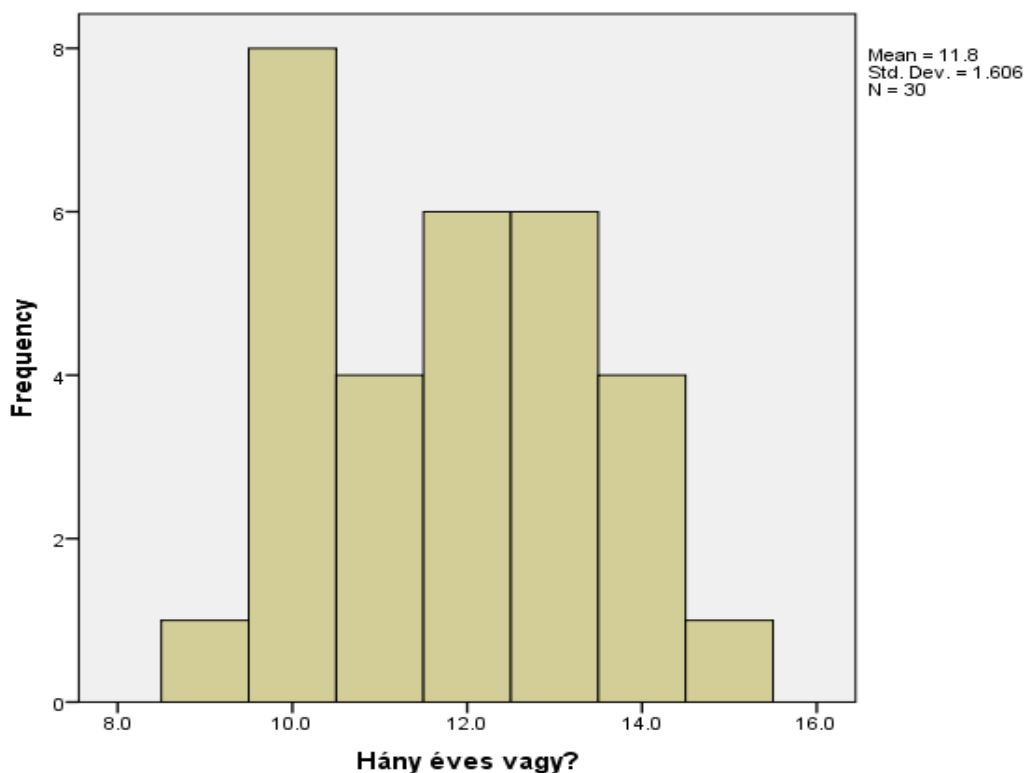
A kérdőív első kérdéscsoportja (*Q1-Q3*) a gyermek legfontosabb demográfiai jellemzőit foglalja össze, mégpedig a nemét, az életkorát és a lakhelyét.

30 db kérdőívet értékeltünk, a kitöltők közül 16 fő volt fiú (53%) és 13 fő lány (43%) (1 fő nem válaszolt erre a kérdésre), ami ha egy éves áttekintést nézünk, jól reprezentálja, hogy a mentális betegségek mind a fiúkat, mind a lányokat egyformán érinthetik a gyermekpopulációban.

Q2. Hány éves vagy?

Az életkor szerinti megoszlást, melyet az alábbi grafikon ábrázol, tükrözi, hogy nagyjából egyenletes eloszlást mutat az életkor. A kitöltők átlagos életkora 11 és 12 év közé esett. (11,8 év).

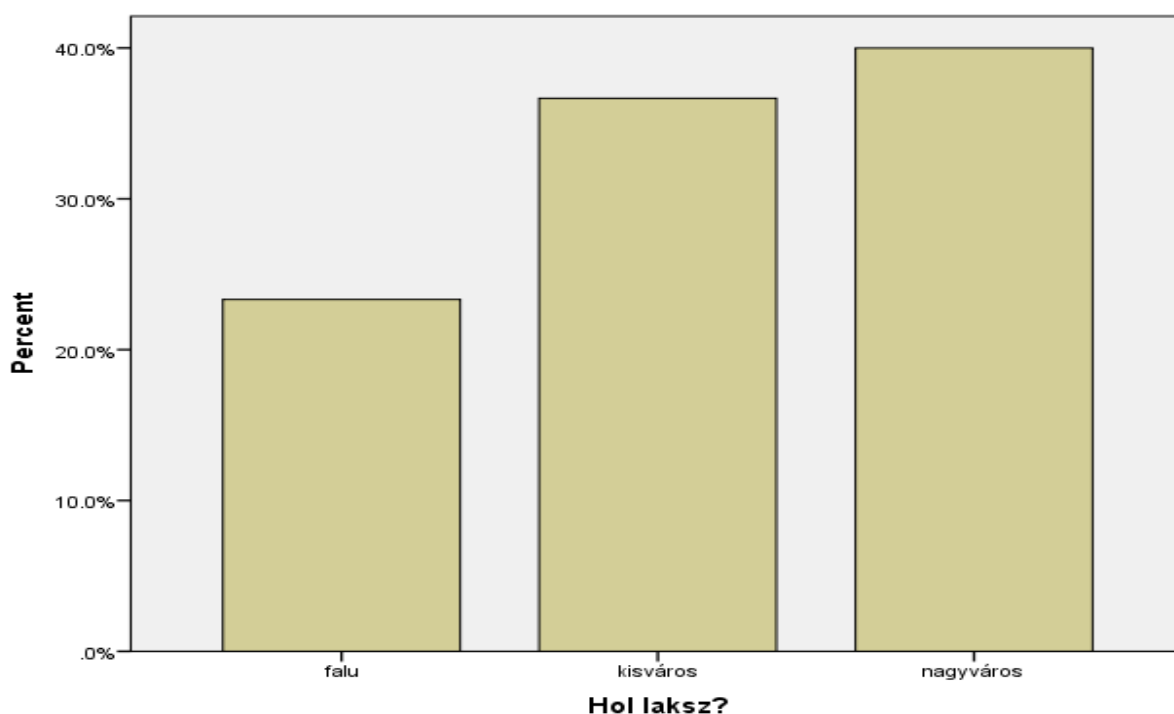




Q3. Hol laksz?

Lakóhely szerinti bontásban nagyjából egyenlő számértéket képvisel a kis- és nagyváros, kisvárosból 11 fő, nagyvárosból 12 fő érkezett. Meglepő viszont, hogy tanyáról senki nem érkezett, faluból is kevesebben, összesen 7 fő. Jegyezzük meg ugyanakkor, hogy a közigazgatási terminológiában használt definíciókkal valószínűleg nincsenek tisztában, ezért is szerencsés, hogy a Q3.1. alatt meg kell adni a település nevét, ahol lakik a gyermek.



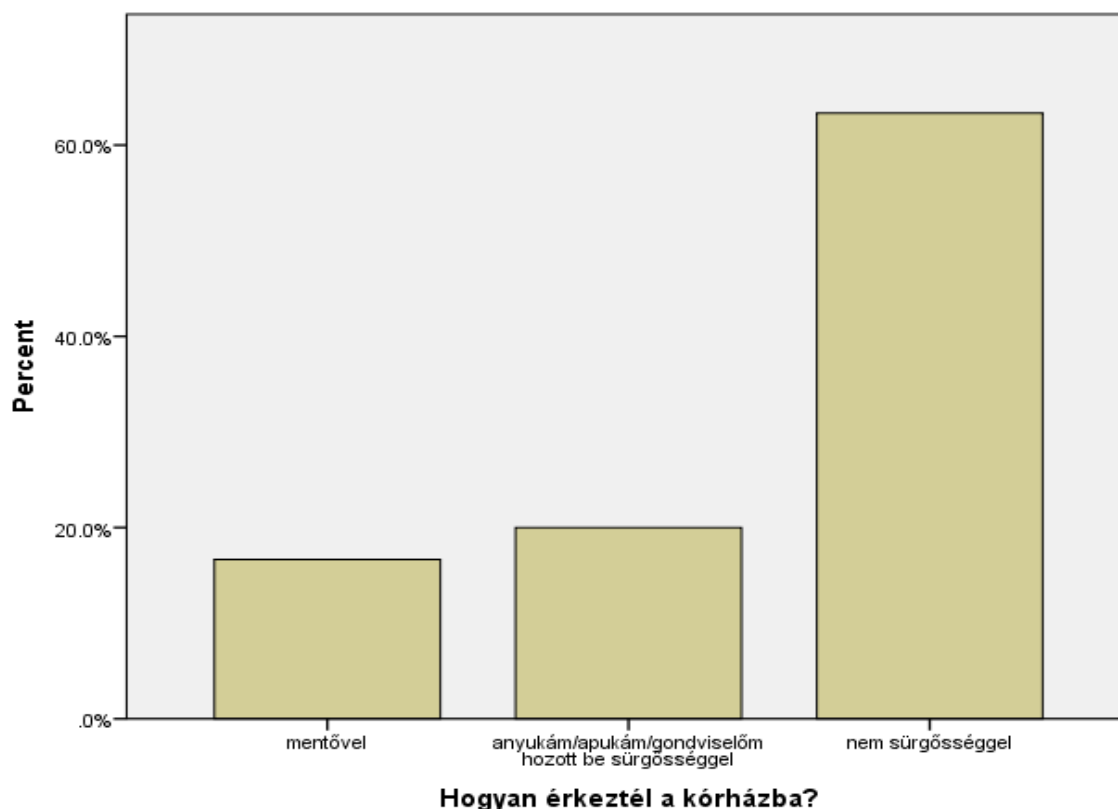


5.3. Az intézménybe érkezés jellemzői

A kérdőív Q4-Q8 kérdések az intézménybe érkezés körülményeit részletezik.

Q4. *Hogyan érkeztél a kórházba?* kérdésre adott válaszok azt mutatják, hogy a többség (több mint 60%) nem sürgősséggel, hanem előjegyzés alapján érkezett. Az előjegyzési rendszer évek óta működik a vizsgált intézményben és sikeresen biztosítja a viszonylag egyenletes eloszlású betegforgalmat.





Q5. Ha nem sürgősséggel érkezted a kórházba, akkor tudomásod szerint... Q5.1. Ki javasolta, hogy ebbe a kórházba feküdj be?

Az intézményválasztás okára való rákérdezés a következő eredményeket hozta: a gyerekek 33 %-át (10 fő) a szakorvos irányította ide. 7 gyermek (23%) a háziorvos/házi gyermekorvos javaslatára érkezett. 2 fő (7%) a tanára javaslatára érkezett az adott intézménybe, szintén 2 gyermek (7%) jelölte, hogy rokonai, ismerősei ajánlották az adott intézményt. Továbbá 1-1 fő (3%-3%) a családsegítőt és a pszichológust jelölt meg válaszként. A védőnőt, az iskolavédőnőt és az iskolapszichológust egyik válaszadó sem jelölte meg. 3 fő (10%) viszont az *egyéb*, 1 fő (3%) pedig a *nem tudom* válaszlehetőséget jelölte meg. Ennél a kérdésnél 3 fő (10%) nem válaszolt.

Az alábbi ábra mutatja a válaszok megoszlását.

SZÉCHENYI 2020

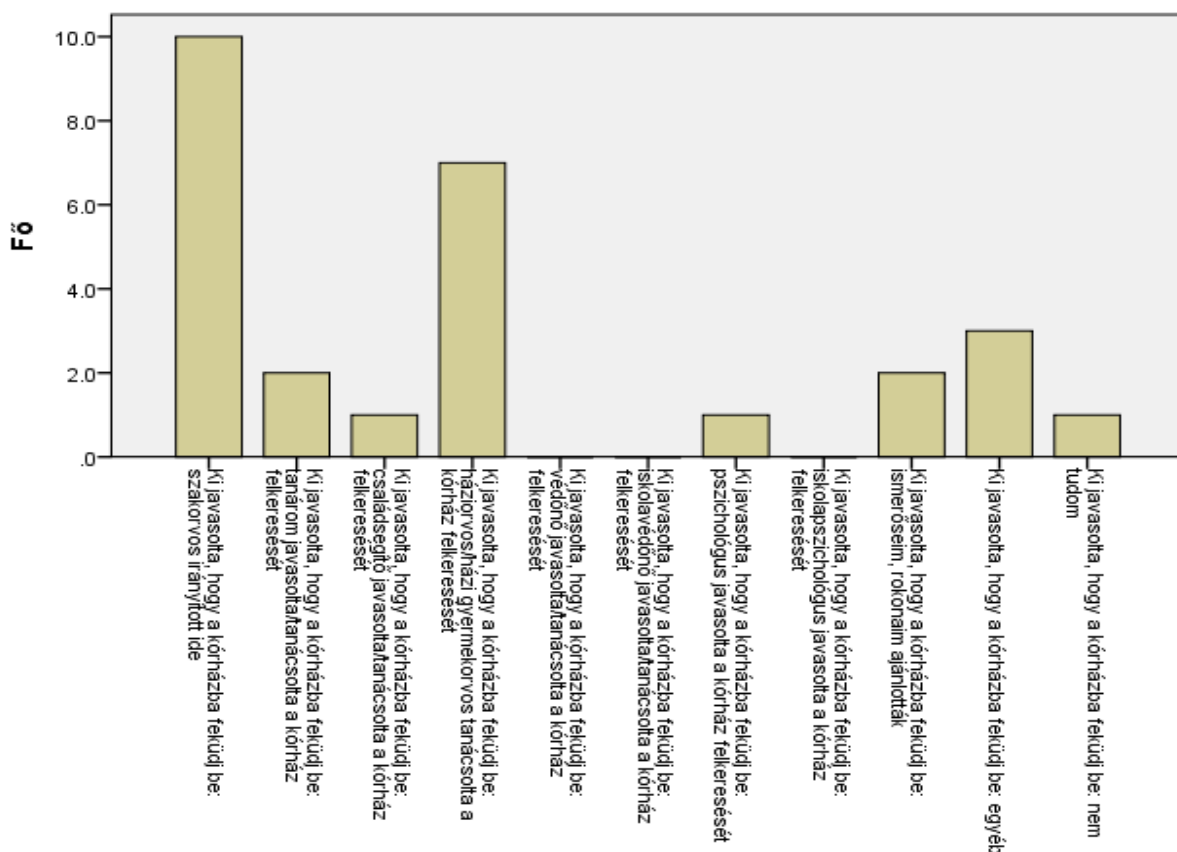


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFETTES A JÖVŐBE



Egyben azt is megkérdeztük a betegtől, hogy *Q5.2. Tudomásod szerint miért pont ebbe az intézménybe kerültél?*

Legtöbbször (10 fő; 33%) a lakóhely közelségét jelölték meg. 5 főt (17%) már korábban is ebben az intézménybe kezeltek, és szintén 5 fő (17%) jelölte meg válaszáként, hogy más kórházból irányították át ide. 4 fő (13%) a válaszok alapján egy konkrét orvos miatt került ebbe az intézménybe. 3 gyermek (10%) nem tudta megmondani, hogy miért pont ebben az intézménybe kellett befeküdni, 2 fő (7%) az *egyéb* válaszlehetőséget jelölte meg, 1 válaszadó pedig az *internetes fórumok információi miatt* válaszlehetőséget jelölte meg.

Az válaszok megoszlását az alábbi ábra is bemutatja.

SZÉCHENYI 2020

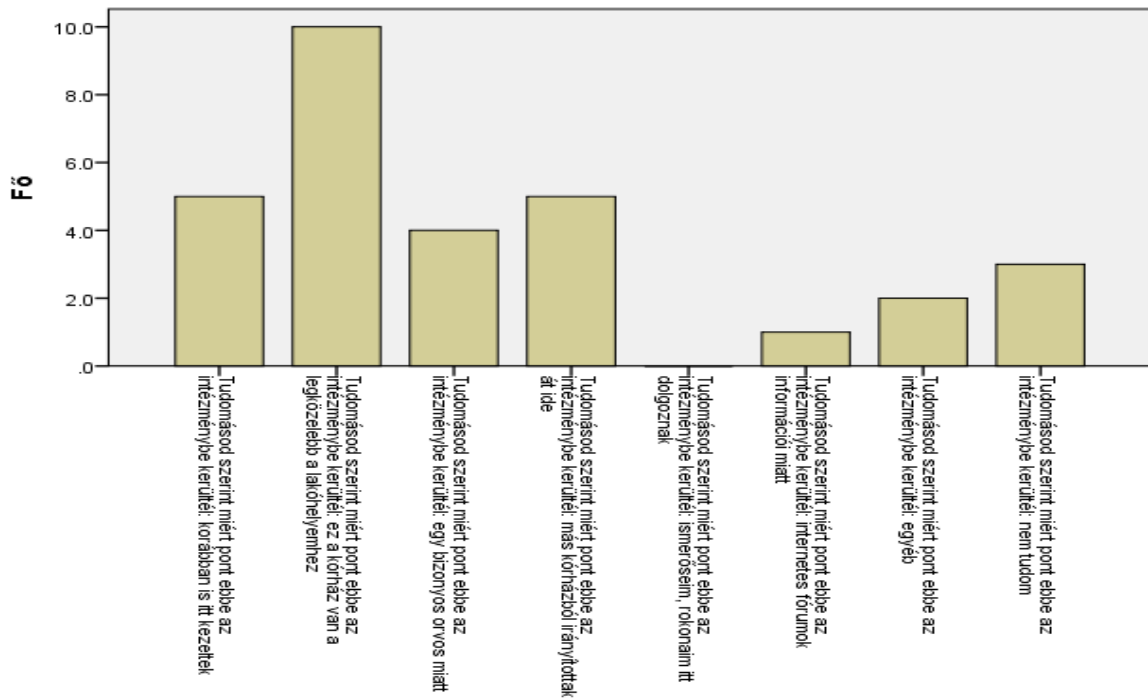


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q6. Mennyi időt kellett várnod a kórházban, miután megérkeztél?

Erre kérdésre adott válaszok alapján a betegfelvétel előtti várakozási idő jellemzően nem haladja meg a 60 percet, a 30-60 perc közötti várakozási idő közel megegyező az azonnal sorra kerülők számával.

A következő táblázat az érkezés és a várakozás eseteit részletezi.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE


Q4 Hogyan érkezettél a kórházba? * Q6 Mennyi időt kellett várnod a kórházban, miután megérkezted?

		Q6 Mennyi időt kellett várnod a kórházban, miután megérkezted?				Total
		azonnal sorra került	30 percnél kevesebbet	30-60 perc	60 percnél többet	
Q4 Hogyan	mentővel	5	0	0	0	5
érkezted a	anyukám/apukám/gondviselőm	1	2	2	1	6
kórházba?	hozott be sürgősséggel	6	5	8	0	19
	nem sürgősséggel					
Total		12	7	10	1	30

5.4. A gyermek/fiatal tájékoztatása

Q7. Tudod-e, hogy miért kellett bejőnnöd, miért vált szükségessé az ellátásod?

A megkérdezettek 93 %-a (28 fő) úgy nyilatkozott, hogy tudja, miért vált szükségessé az ellátása.

Q7.1. Beszéltek-e Veled itt, ebben a kórházban az állapotodról/betegségedről? Q7.2. Ha igen, mennyire volt érthető számodra a tájékoztatás?

A válaszadók 90 %-a (27 fő) szerint beszéltek velük az állapotukról.

A következő alkérdésnél (Q7.2) 4 fő (15%) nem adott választ, 17 fő (63 %) számára teljesen érthető volt a felvilágosítás, 3 fő (11%) 6-osra, 4 fő (15%) 5-ösre és 1-1 fő 3-asra és 1-esre értékelte (4-4%).

A Q8-Q12 kérdések alapján arról szerettünk volna információt nyerni, hogy a gyermek/fiatal kapott-e tájékoztatást bizonyos tématerületekkel kapcsolatban, és ha igen, akkor a tájékoztatás mennyire volt érthető a számukra. Az előre meghatározott tématerületek a következők voltak:

- Q8. Kezeléssel, terápiával kapcsolatos tájékoztatás (pl. milyen gyógyszert kell szednie, milyen vizsgálatok, kezelések lesznek, stb.)
- Q9. A gyermek betegségével, állapotával kapcsolatos otthoni tennivalóival kapcsolatos tájékoztatás





- Q10. A gyermek betegségével, állapotával kapcsolatos iskolai tennivalóival kapcsolatos tájékoztatás
- Q11. Betegjogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Q12. Az osztályos tartózkodás alatt elvárt viselkedéssel kapcsolatos tájékoztatás.

Q8. Elmondták az orvosok/ápolók, hogy mi fog történni Veled annak érdekében, hogy meggyógyulj, jobban legyél, milyen kezelést fogsz kapni (pl. gyógyszert kell szedned, milyen vizsgálatok, kezelések lesznek, stb.)? 8.1. Ha igen, mennyire volt ez érthető ez számodra?

A kezeléssel, terápiával kapcsolatos tájékoztatás a válaszadók 83%-a (25 fő) szerint megtörtént. Arra a kérdésre, hogy a tájékoztatás mennyire volt érthető számukra 6 fő nem válaszolt és 24 főből 18-an azt jelölték meg, hogy teljes mértékben érthető volt, ami a válaszadók 75%-át jelenti.

Q9. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy otthon milyen feladataid vannak, az állapotoddal, betegséggeddel kapcsolatban?

A betegséggel/állapottal kapcsolatos otthoni feladatok ismertetése kapcsán az igen és nem választ adók között kevés a különbség. 17 fő (57%) válaszolt *igennel* erre a kérdésre és 12 fő (40%) válaszolt *nemmel*, 1 fő pedig nem válaszolt erre a kérdésre.

A válaszok megoszlása nem feltétlenül azt tükrözi, hogy nem hangzott el a tájékoztatás, hanem az is oka lehet, hogy az intézménybe érkezés után a betegfelvétel alkalmával elhangzott tájékoztatást sokszor zaklatott, feszült vagy szomorú lelkiállapotban hallgatják meg a gyermekek, és nem is detektálják, hogy az hozzájuk/róluk szól, bár elhangzik.

A Q9.1 alpontban (*Ha igen, akkor elmondták, hogy arra miért van szükség?*) viszont az igen választ adók kétszer annyian vannak, mint a nemlegesek (16/8; 67%/33%), 6 fő nem válaszolt.

Q10. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy az iskolában, milyen feladataid vannak az állapotoddal, betegséggeddel kapcsolatban.

Erre a kérdésre mind a 30 fő válaszolt. 17 fő *igennel* (57%), 13 *nemmel* (43%).

Q11. Tájékoztattak Téged arról az orvosok/ápolók, hogy Neked itt milyen jogaid vannak?





A betegjogokkal kapcsolatban 25 fő (83%) úgy nyilatkozott, hogy kapott tájékoztatás 5 fő (17%) pedig nem. Az okok között a Q9 kérdésre adott válaszok bemutatásánál szereplő tényező itt is szerepet játszhat.

Q11.1. Ha igen, mennyire volt érhető számodra?

Ennél az alkérdésnél 5 fő nem válaszolt. A válaszolók közül 19 fő (76%) számára teljes mértékben érhető volt a tájékoztatás, 2 fő (8%) 4-es, 4 fő (16%) 6-os értéket adott meg, és 4-es alatti értéket senki nem jelölt meg válaszként.

Q12. Az orvosok vagy a nővérek elmondták Neked, hogyan kell viselkedned azalatt az idő alatt amíg, bent kell feküdnöd?

A kórházi tartózkodás idejére vonatkozó viselkedési szabályok és kötelezettségek ismertetésére 28 igen (94%), 1 nem (3%) válasz érkezett és egy fő (3%) nem válaszolt a 30-ból.

Q12.1. Ha igen, mennyire volt ez érhető számodra?

Erre az alkérdésre 2 fő nem válaszolt. A maradék 28 főből 22 számára teljes mértékben érhető volt a tájékoztatás (79%). 6-osra 2 fő (7%), 5-ösre 3 fő (11%), 4-esre 1 fő (4%) adott értékelést. 3-asnál rosszabb értéket senki nem jelölt meg.

A következő táblázat ad további leíró statisztikákat a tájékoztatás érthetőségéről azok esetén, akik kaptak tájékoztatást a fenti alkérdésekben.





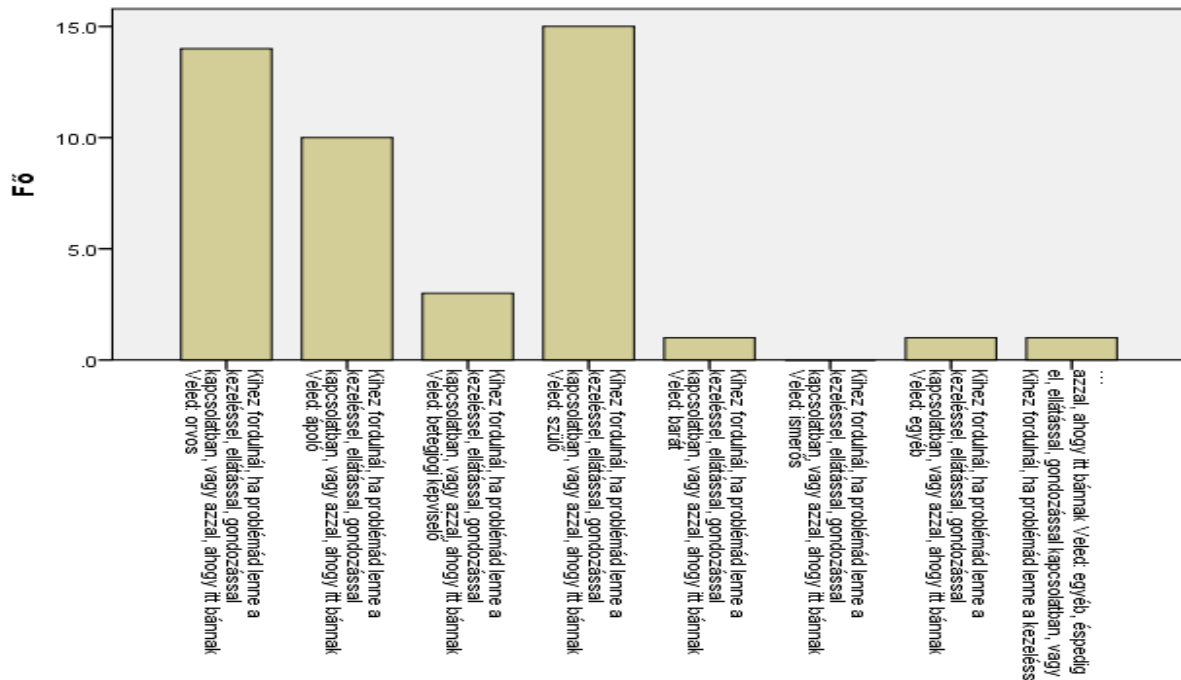
	N	Minimum	Maximum	Átlag	Szórás
Q7.2 Ha igen, mennyire volt érthető számodra a tájékoztatás? (Állapot, betegség)	30	0	7	5.367	2.5391
Q8.1 Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra? (Mi fog történni.)	30	0	7	5.200	2.8816
Q11.1 Ha igen, mennyire volt érthető számodra? (Milyen jogaid vannak.)	30	0	7	5.500	2.6228
Q12.1 Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra? (Hogyan kell viselkedni.)	30	0	7	6.167	1.8585

Q13. Kihez fordulnál, ha problémád lenne a kezeléssel, ellátással, gondozással kapcsolatban, vagy azzal, ahogy itt bánnak Veled?

Erre a kérdésre mindenki adott választ és annak ellenére, hogy az instrukcióban nem szerepelt, voltak olyanok, akik több választ is megjelöltek.

Az adott válaszok alapján az osztályon előforduló problémák esetén a gyermekek legtöbbször az orvoshoz, a szülőhöz és az ápolóhoz fordulnának segítségért.





5.5. Elégedettségre vonatkozó kérdések

A Q14-Q27 kérdések a gyermek/fiatalkorú elégedettségét vizsgálják az ellátásra és az ellátókra vonatkozóan, többek között az odafigyelés, az ellátás, a kommunikáció, a tisztaság, felszereltség dimenzióinak a tekintetében.

A következőkben az egyes elégedettség-dimenziók mentén mutatjuk az be a releváns eredményeket.

Q14. Hogyan értékelnéd, mennyire volt figyelmes az ápoló személyzet (pl. nővérek) a kórházi tartózkodásod során?

A 30 válaszadó közül 17-en (57%) 7-es értéket adtak az ápolók figyelmisségére, 6-an (20%) 6-osra, 2 fő (7%) 5-ösre, 2 fő (7%) 4-esre, 3 fő (10%) pedig 3-asra értékelte. 3-as alatti érték nem volt.

Q15. Hogyan értékelnéd, mennyire voltak figyelmesek Veled az orvosok a kórházi tartózkodásod során?

Erre a kérdésre mind a 30 kitöltő válaszolt. Közülük 20 fő (67%) 7-esre, 7 fő (23%) 6-osra, 2 fő (7%) 5-ösre, és 1 fő (3%) 4-esre értékelte az orvosok figyelmisségét.





A Q14 és Q15-ös kérdések azt mutatják, hogy a fekvő részlegben lévő 10-14 éves korosztály figyelmesnek értékeli, mind az ápolók, mind az orvosok viselkedését.

Q16. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az ápoló személyzet (pl. nővérek) a kórházi tartózkodásod során elmondott?

Az ápoló személyzet érthetőségével kapcsolatban 1 fő nem válaszolt, a maradék 29 főből 17 fő (59%) szerint teljes mértékben érthető volt a kommunikáció, 9 fő (31%) 6-osra, 1 fő (3%) 5-ösre, 2 fő (7%) pedig 4-esre értékelt a kommunikáció érthetőségét. 4-es alatti érték nem volt.

Q17. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az orvosod a kórházi tartózkodásod során elmondott?

Erre a kérdésre mind a 30 fő kitöltő válaszolt. 25-en (83 %) 7-esre, 4 fő (13%) 6-osra, és csupán egyetlen fő (3%) 2-esre értékelt az orvos kommunikációjának érthetőségére.

Q18. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az ápoló személyzet (pl. nővérek) a kórházi tartózkodásod során?

Az ápoló személyzet esetében a válaszadók 53%-a (16 fő) szerint teljes mértékben kedvesek és barátságosak voltak. A legalacsonyabb érték a 2-es volt, amit 1 fő (3%) jelölt meg.

Q19. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az orvosod a kórházi tartózkodásod során?

Az orvosok kedvességével/barátságosságával kapcsolatban a válaszadók közül 25-en (83%) 7-es értéket adtak, 2 fő (7%) 6-osra, 2 fő (7%) 4-esre és 1 fő (3%) pedig 3-asra értékelt őket.

Q18. és Q19. Az ápoló személyzet, valamint az orvosok barátságossága/kedvessége összevetve a Q.16 és Q17 kérdésekkel azt jelzi, hogy nem tesznek markáns különbséget a kedvesség és a figyelmesség között a válaszadók.

SZÉCHENYI 2020

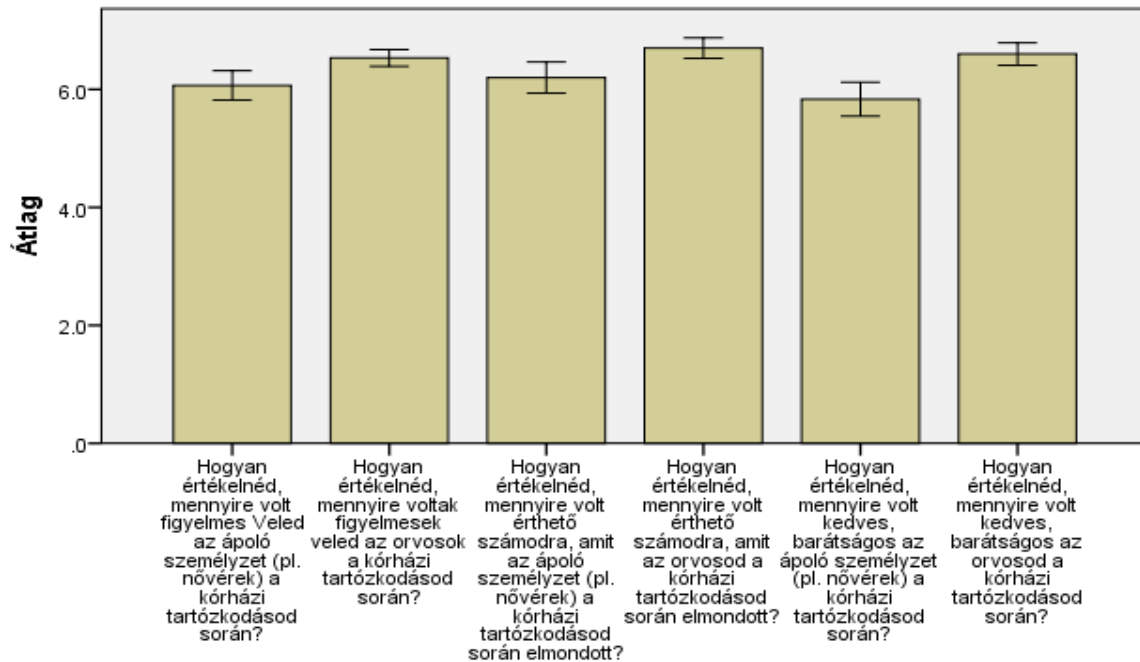


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Error bars: +/- 1 szórás

Q20. A kezelés, ellátás a beleegyezéseddel történt?

A válaszadók 63%-a (19 fő) esetében a kezelés, ellátás a beleegyezésükkel történt, 10%-uk (3 fő) szerint nem, és 8-an nem válaszoltak, ami kicsit több mint a teljes minta negyede (27%).

Q21. Ki az, akitől úgy érzed, segítséget kapsz a gyógyulásodhoz, amíg itt voltál? Ez a kérdés arról a tényleges segítségnyújtásról szól, amit a gyermekek önmaguk éreztek a kórházi tartózkodásuk alatt. Itt több választ is megjelölhettek, nyilván attól függően tették, hogy a teamnek hány tagja foglalkozott velük. Az orvost 27 fő (90%), a pszichológust 22 fő (73%), az ápolószemélyzetet 14 fő (47%), a gyógypedagógust pedig 10 fő (33%), jelölte meg ennél a kérdésnél. Kiemelendő, hogy egyetlen olyan válasz sem érkezett, hogy „úgy érzem, hogy nem kaptam senkitől sem segítséget”.

SZÉCHENYI 2020

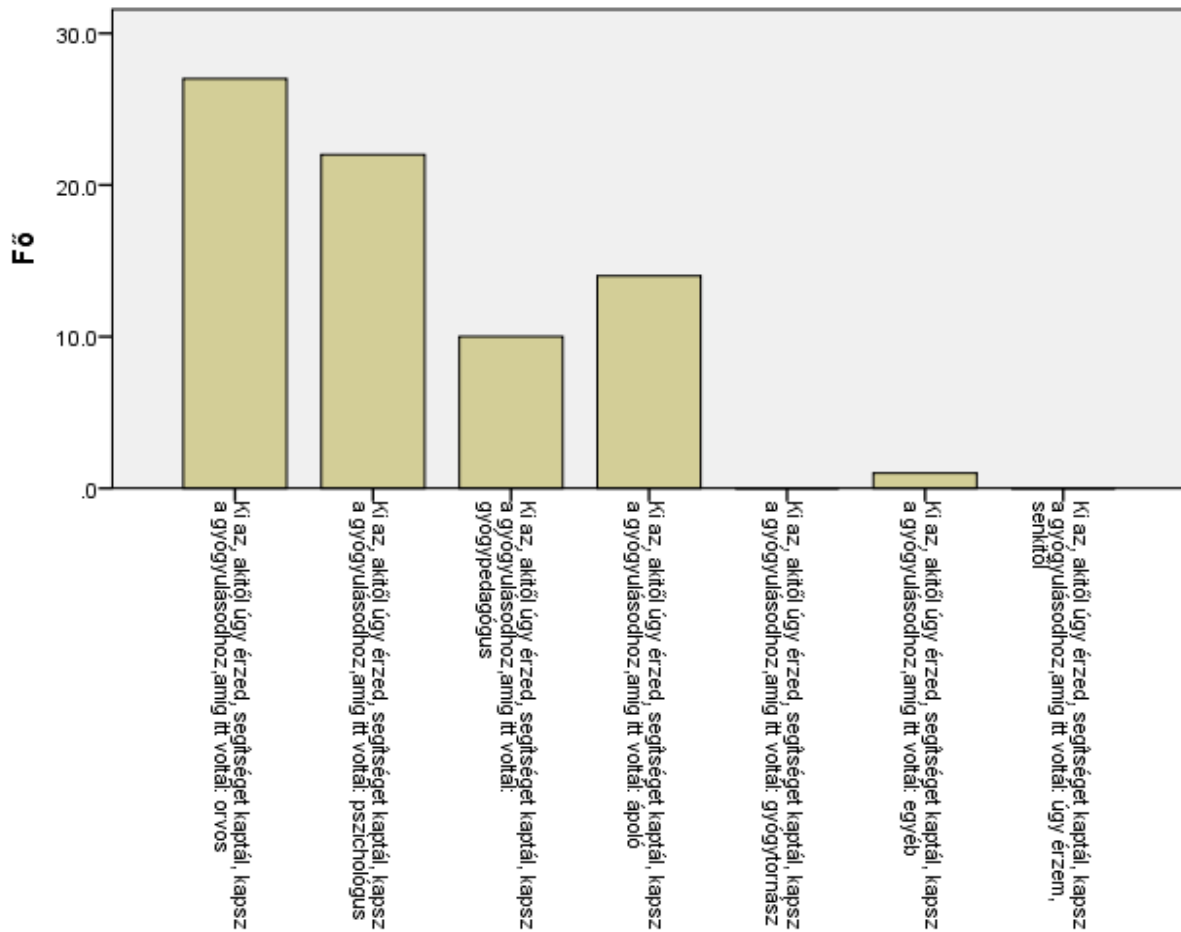


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q22. Mennyire találd tisztának az alábbi helyiségeket?

Q22.1, Q22.2, és Q22.3 alkérdések a kórtermek, mellékhelyiségek (WC, zuhanyzó, mosdó) és közös terek (folyosó, váróterem) tisztaságával foglalkoznak.

A kórtermek tisztaságát a kitöltők közül 13 fő értékelte 7-esre (43%), 9 fő 6-osra (30%), 5 fő (17%) 5-ösre, 1 fő (3%) 3-asra, 2 fő (7%) 2-esre.

A mellékhelyiségek tisztaságára vonatkozó kérdésnél nagy volt a szórás. Ennél a kérdésnél 1 fő nem válaszolt. 9 fő (31%) 7-esre, 5 fő (17%) 6-osra, 2 fő (7%) 5-ösre, 1 fő (3%) 4-esre, 3 fő (10%) 3-asra, 2 fő (7%) 2-esre, 7 fő (24%) 1-esre értékelte a mellékhelyiségek tisztaságát.

Közös terek tisztaságát a következőképpen értékelték: 7 kitöltő (23%) 6-osra, 1 fő (3%) 5-ösre, 3-an (10%) 4-esre, és 1 fő (3%) 3-asra.

SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A tisztasággal való elégedetlenség nem biztos, hogy a takarítás kritikáját jelentheti, hanem a tisztaság megőrzésének problémáját is jelezheti. A gyermekpopuláció egy része ugyanis olyan körülmények közül érkezik, ahol ismeretlen a komfort és nincsenek a megfelelő mellékhelyiség használatra szocializálva. Emellett némelyek mentális állapota is nehezíti a kulturált jelenlétet ezekben a helyiségekben.

23. Mennyire voltál elégedett az alábbi helyiségekkel?:

Q23.1. kórterem kényelmével:

Erre a kérdésre 11 fő (37%) 7-esre, 8 fő (27%) 6-osra, 3 fő (10%) 5-ösre, 4-en (12%) 4-esre, 2 fő (7%) 2-esre, 2 fő (7%) 1-esre értékelt.

Q23.2. kórterem felszereltségével (pl. konnektor, lámpa, zárható szekrény, wifi):

A következőképpen értékelték a kitöltők: 11 fő (37%) 7-esre, 7 fő (23%) 6-osra, 3 fő (10%) 5-ösre, 2 fő (7%) 4-esre, 2 fő (7%) 3-asra értékelt, 1 fő (3%) 2-esre, 4 fő (13%) 1-esre.

Q23.3. mellékhelyiségek (WC, zuhanyzó, mosdó) kényelmével:

Ennél az alkérdésnél is nagy szórás figyelhető meg. 1 fő nem válaszolt, 8 fő (28%) 7-esre, 5-en (17%) 6-osra, 3-an (10%) 5-ösre, 4-en (14%) 3-asra, 3-an (10%) 2-esre, 6-an (20%) 1-esre értékelték a mellékhelyiségek kényelmét.

Q23.4. mellékhelyiségek (WC, zuhanyzó, mosdó) felszereltségével (pl. zuhanyfüggöny, szappan, kéztörlő, wc papír):

Ez a kérdés is nagyon megosztó volt a gyerekek esetében. 1 fő ezt a kérdést sem töltötte ki, 8-an (28%) 7-esre, 5-en (17%) 6-osra, 3 fő (10%) 5-ösre, 4 fő (14%) 3-asra, 3-an (10%) 2-esre értékelték, 6 fő (21%) pedig az 1-es válaszlehetőséget jelölt meg. .

Q23.5. közös terek (pl. folyosó, váróterem) kényelmével:

A kitöltők 50%-a (15 fő) 7-esre, 4 fő (13%) 6-osra, 3 fő (10%) 5-ösre, 4-en (13%) 4-esre 2 fő (7%) 3-asra és szintén 2 fő (7%) 2-esre értékelt.

Q23.6. közös terek (pl. folyosó, váróterem) felszereltségével (pl. TV, újságok, színezők, ülőhelyek)

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Itt is a kitöltők 50%-a (15 fő) 7-esre értékelte. 8 fő (27%) 6-osra, 1 fő (3%) 5-ösre, 3-an (10%) 4-esre, 2 fő (7%) 2-esre és 1 fő (3%) 1-esre értékelte.

Q24. – Q.27-es kérdések a gyermekek osztályos jóllétének a sarkalatos pontjaira mutatnak rá.

Q24. Mennyire ízlett az étel, amit itt kaptál? , Q24.1 Volt-e az itt tartózkodásod során olyan étkezés, ami után éhes maradtál?

A Q24.-es kérdésnél nagy szórás figyelhető meg, 1 fő nem válaszolt a kérdésre.

7 fő (24%) 7-esre, 3-an (10%) 6-osra, 3-an (10%) 4-esre, 7 fő (24%) 3-asra, 4-en (18%) 2-esre, 2 fő (7%) pedig 1-es választ adott.

A Q24.1.-es kérdésre 7 fő nem válaszolt, 15 fő (65%) az igen választ, 8-an (35%) a nem választ jelölték meg.

A Q24.1-es kérdés több gondolatot is felvet.

Az étkeztetésben meghatározott adagokat osztanak a gyermekeknek, de gyakran van lehetőség „repetázni”. Mivel az osztály 3-18 éves korig lát el gyermekeket és fiatalokat, ezért az átlagos adag hol soknak, hol kevésnek bizonyul, nem beszélve arról, hogy a serdülő étkezési szokásai eltérőek lehetnek a fiúknál és a lányoknál. Emellett bizonyos betegségtípusok számtalan étkezési különbözőséget vonhatnak maguk után. A 7 fokozatú Likert skála minden fokozatát megjelölték, a legtöbben 23% a 3-ast és a 7-est választották. A Q24.1 kérdésnél mintegy 50% jelezte vissza, hogy éhes maradt.

Q25. Mennyire tetszett Neked a kórház? kérdés a következő, eléggé polarizáló eredményeket hozta: 5 fő (17%) az 1-es válaszlehetőséget jelölte tehát *egyáltalán nem tetszett* nekik a kórház. Ezzel szemben a *teljes mértékben tetszett*, tehát a 7-es válaszlehetőséget 6 fő (20%) jelölte meg. A legnagyobb arányban az 5-ös válaszlehetőséget jelölték meg (11 fő; 37%) tehát inkább tetszett nekik a kórház.

A Q25.1-Q25.7 kérdések esetében különböző elégedettséget befolyásoló szempontok alapján fejezhetik ki tetszésüket a válaszadók.

Q25.1. Mennyit unatkoztál, amíg itt voltál?





A válaszadóknak a 30%-a (9 fő) a 7-es értéket választotta, ami azt jelenti, hogy egyáltalán nem unatkozott a kórházban, 23% (7 fő) 1-est jelölt meg, ami azt jelenti, hogy nagyon sokat unatkozott. 10% (3 fő) 6-ost, 4 fő (13%) 5-öst, 2 fő (7%) 4-est, 4 fő (13%), 3-ast és 1 fő (3%) 1-est jelölt meg.

A viszonylag magas unatkozó aránya azt tükrözi, hogy a bekerülő gyermekek egy része nem tudja hasznosan eltölteni a szabad idejét, nincs arra szocializálva, hogy strukturálja a napját, ezért sok az „üresjárata”, ami az alkalmazkodást és a viselkedésszabályozást megnehezíti.

Q25.2. Előfordult-e, hogy féltél itt? kérdés esetében a kitöltők 27%-a (8 fő) válaszolt igennel és 73%-a (22 fő) nemmel.

Q25.3. Előfordult-e, hogy sírtál itt? kérdésre adott válaszok alapján a 6 fő (20%) sírt az ott tartózkodás alatt, 24 fő (80%) pedig nem. Itt fontos kiemelni, hogy feltételezhető, hogy nem mindenki vallotta be, hogy sírt az ittléte alatt, tehát a kórházi tartózkodás során sírók aránya a valóságban ennél is magasabb lehet valamivel.

Q25.4. Szerinted mennyire értett meg Téged az ápoló személyzet?

Kérdésnél a gyermekek 47%-a (14 fő) azt nyilatkozta, hogy az ápolók teljes mértékben megértők voltak, ami segítette az adaptációjukat.

5 fő (17%) 6-osra, 6 fő (20%) 5-ösre, 4 fő (13%) 3-asra, 1 fő (3%) 1-esre értékelte.

Q25.5. „Mennyire kötöttek le a foglalkozások, programok?”

A megadott válaszok alapján a programokkal kapcsolatban megoszlottak a vélemények, 29-ből 11 főt (38%) teljes mértékben lekötöttek a programok. 1 fő pedig nem válaszolt. (Indoklasként visszautalnánk a Q25.1 kérdésre.)

Q25.6. „Volt-e itt problémád más beteg gyerekekkel?” kérdés alapján a megkérdezettek, több mint felének (18 fő, 60%) volt problémája más beteg gyerekekkel a kórházi tartózkodása alatt.

A gyermekek közül pedig 11 főnek (37%) nem volt problémája más gyerekekkel az ellátása során, 1 fő (3%) pedig nem válaszolt erre a kérdésre. Az eredmény leképezi azt, hogy a bekerülő gyermekek jó része érintett magatartás, illetve viselkedésproblémákban.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q25.7. Mennyire értetted, hogy mi miért történik Veled, amíg itt vagy?

Ennél a hármaskérdésnél, ami az itt töltött idő/kezelési folyamat érthetőségére kérdez rá, a választ adó 28 gyermek közül 15 fő (54%) mindig, 12 fő (43%) többnyire és csak 1 fő (4%) egyáltalán nem értette mi történik itt vele.

Q26. Mennyire vagy elégedett?

Q26.1. A látogatási idő hosszával:

A látogatási idő hosszával kapcsolatos elégedettséget vizsgáltunk egy 7 fokozatú Likert skálán, ahol az 1-es válaszlehetőség az „*egyáltalán nem voltam elégedett*”, míg a 7-es a „*teljes mértékben elégedett voltam*” válaszlehetőséget jelentette.

A kitöltők közül 9 fő (30%) volt teljes mértékben elégedett a látogatási idő hosszával, 6-an (20%) pedig egyáltalán nem voltak elégedettek. 5 fő (17%) 6-osra, 6 fő (20%) 5-ösre, 2 fő (7%) 3-asra értékelte.

Q26.2. Mennyire vagy elégedett: A telefonos kapcsolattartás lehetőségeivel?

Ez több dologtól is függhet: először is az osztályos munkarend, a terápiák, vizsgálatok, csoportfoglalkozások, szülőkonzultációk, étkezések és más szabadidős tevékenységek adta időkorlátok befolyásolják azt, a másik pedig az aktuális osztályos létszám.

A 29 válaszadó közül 11 fő (38%) teljes mértékben elégedett volt, 6 fő (21%) 6-osra, 3 fő (10%) 5-ösre, 3 fő (10%) 4-esre, 2 fő (7%) 3-asra. 4 fő (14%) pedig 1-esre értékelte, tehát egyáltalán nem volt elégedett a telefonos kapcsolattartás lehetőségeivel.

Q26.3. Az internet elérhetőségével:

Ez a kérdés a vizsgált osztályon nem releváns, mivel a személyiségi jogok védelme és a vagyontárgyak védelme, valamint a korlátozottan rendelkezésre álló eszközpark miatt az osztályon a gyermekeknek nincs internet hozzáférési lehetőségük.

A következő válaszokat adták: 2 fő (7%) nem válaszolt, 21 fő (70%) 1-esre értékelte tehát egyáltalán nem volt elégedett, 1 fő (3%) 2-esre, 2 fő (7%) 6-osra és 4 fő (13%) 7-esre értékelte.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q27. Szeretted volna-e, hogy valamelyik szülőd itt töltsön Veled legalább 1 vagy 2 éjszakát az itt tartózkodásod alatt?

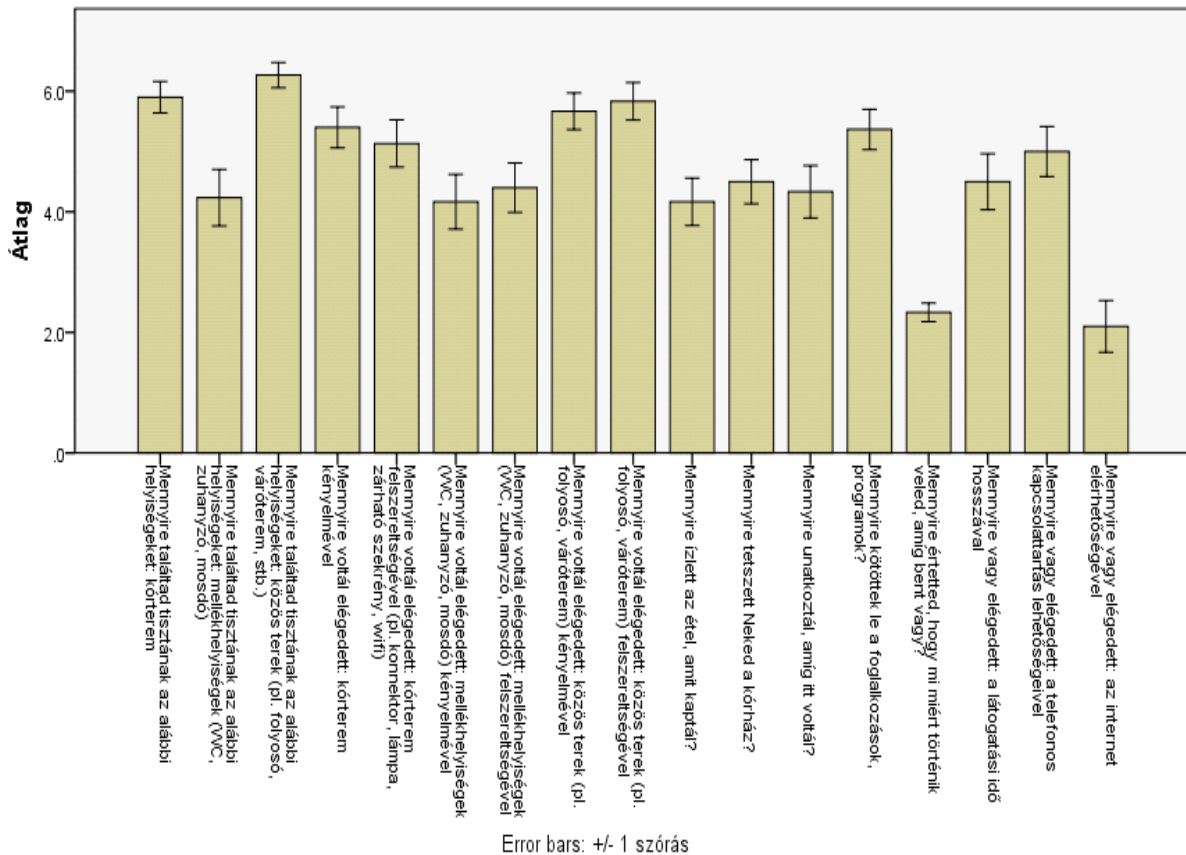
Valószínűleg a korosztályból adódóan a gyermekek közül 19 fő (64%) szerette volna, ha 1-2 éjszakát a szülő bent tölthet, 11 fő (37%) pedig nem.

27.1. Ha igen, volt-e erre lehetőség?

23 fő (77%) azt nyilatkozta, hogy erre nem volt lehetőség, 5-en (17%) nem válaszoltak és 2 fő (7%) jelölte meg az igen választ.

A tisztasággal és egyéb infrastrukturális kérdésekkel kapcsolatos elégedettséget az alábbi ábra mutatja, a kapott válaszok átlagával és szórásával.





6. FEKVŐBETEG SZAKELLÁTÁS - 15-18 ÉVES KOROSZTÁLY BETEGELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ELEMZÉSE

Ebben a részben a gyermek- és ifjúságpszichiátriai osztályon kórházi ellátásban részesülő 15-18 éves korú fiatalok által kitöltött betegelégedettségi kérdőívek esetében az egyes kérdésekre való válaszok megoszlását, főbb jellemzőit mutatjuk be röviden. A kérdőívet a vizsgálati időszakban összesen 32 fő 15-18 év közötti gyermek töltötte ki.

6.1. Általános tapasztalatok a kérdőívek kitöltéséről

Az elemzés során megállapíthatjuk, hogy mindkét korosztályban (10-14 éves korosztály, 15-18 éves korosztály) átlagban 20-25 percet vett igénybe a kitöltés. A 15-18 éves korosztálynál nem minden esetben volt szükség segítő személyzet jelenlétére a felvétel

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFETTESÉS A JÖVŐBE



során, néhányan önállóan töltötték ki a kérdőívet és a kezelőorvosnak referálták véleményüket. Más alkalommal az osztályos munkarendhez és igényeikhez alkalmazkodva nem egyesével, hanem kiscsoportos formában történt a végrehajtás.

A kérdőív felvételét segítő személyzet a következőket jelezte vissza:

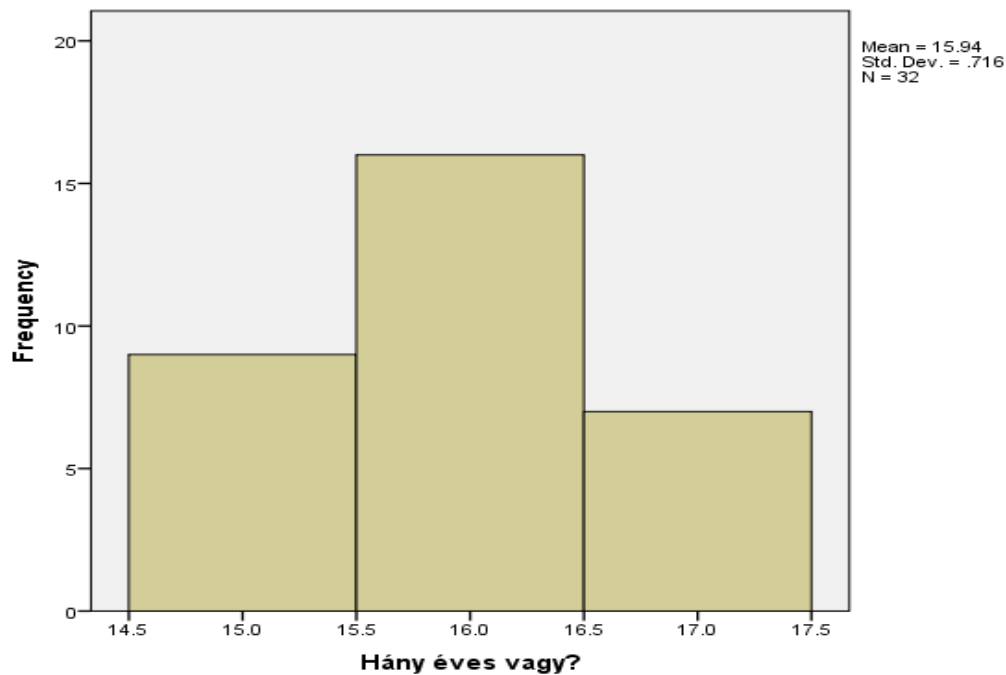
- a demográfiai jellemzőkre vonatkozó kérdéseknél a nem és életkor kitöltése egyértelmű volt számukra. A lakóhely szerinti település közigazgatási terminológia alapján történő besorolásával nem voltak tisztában, így szerencsés volt a település nevére való rákérdezés a Q3.1-ben.
- a beérkezés körülményeivel a több választást is megengedő kérdések okoztak némi fejtörést, de ezt néhány szavas instrukcióval lehetett orvosolni.
- a tájékoztatásra vonatkozó kérdéscsoport kérdéseire a válaszadást könnyűnek és egyértelműnek találták.
- az elégedettség kérdéskörét övezte a legnagyobb figyelem, ahol a gyerekek megélhették személyes kompetenciájukat és átérezhették, hogy fontos a véleményük.
- a nyitott kérdésekre nagyon kevés válasz érkezett, nehezebben fogalmazták meg a véleményüket, melynek több oka lehetséges, az egyik talán az, hogy könnyebb az előre gyártott válaszok közül szelektálni, mint önállót produkálni. Mindenesetre nem éltek az akár pozitív, akár negatív kritika adásának lehetőségével.

6.2. Néhány demográfiai jellemző

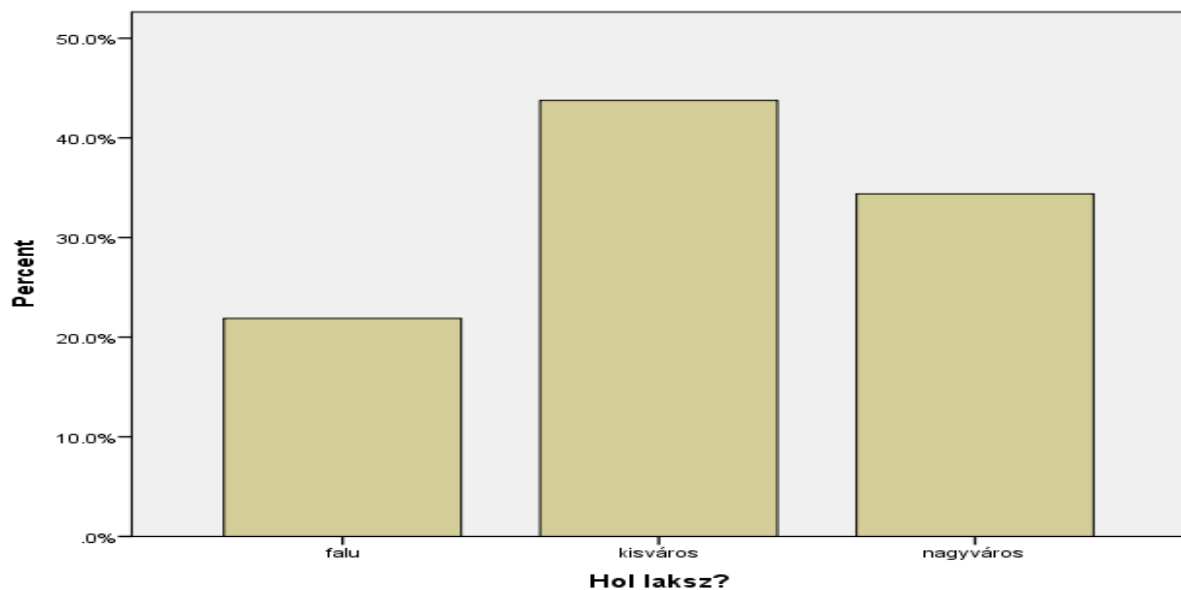
A kérdőív első kérdéscsoportja (Q1-Q3) a gyermek legfontosabb demográfiai jellemzőit foglalja össze, mégpedig a nemét, az életkorát és a lakhelyét.

Nem szerinti megoszlás tekintetében a pilot vizsgálatban 16 fiú és 16 lány vett részt. A válaszadók életkori megoszlását vizsgálva, a kitöltő 50%-a 16 éves. (16 fő). A megkérdezett gyermekek 29%-a (9 fő) 15 éves, 22%-a (7 fő) pedig 17 éves.





A válaszadók lakóhely szerinti megoszlása következőképpen alakul: 22% (7 fő) falu, 44% (14 fő) kisváros, 34% (11 fő) nagyváros.



6.3. Az intézménybe érkezés jellemzői

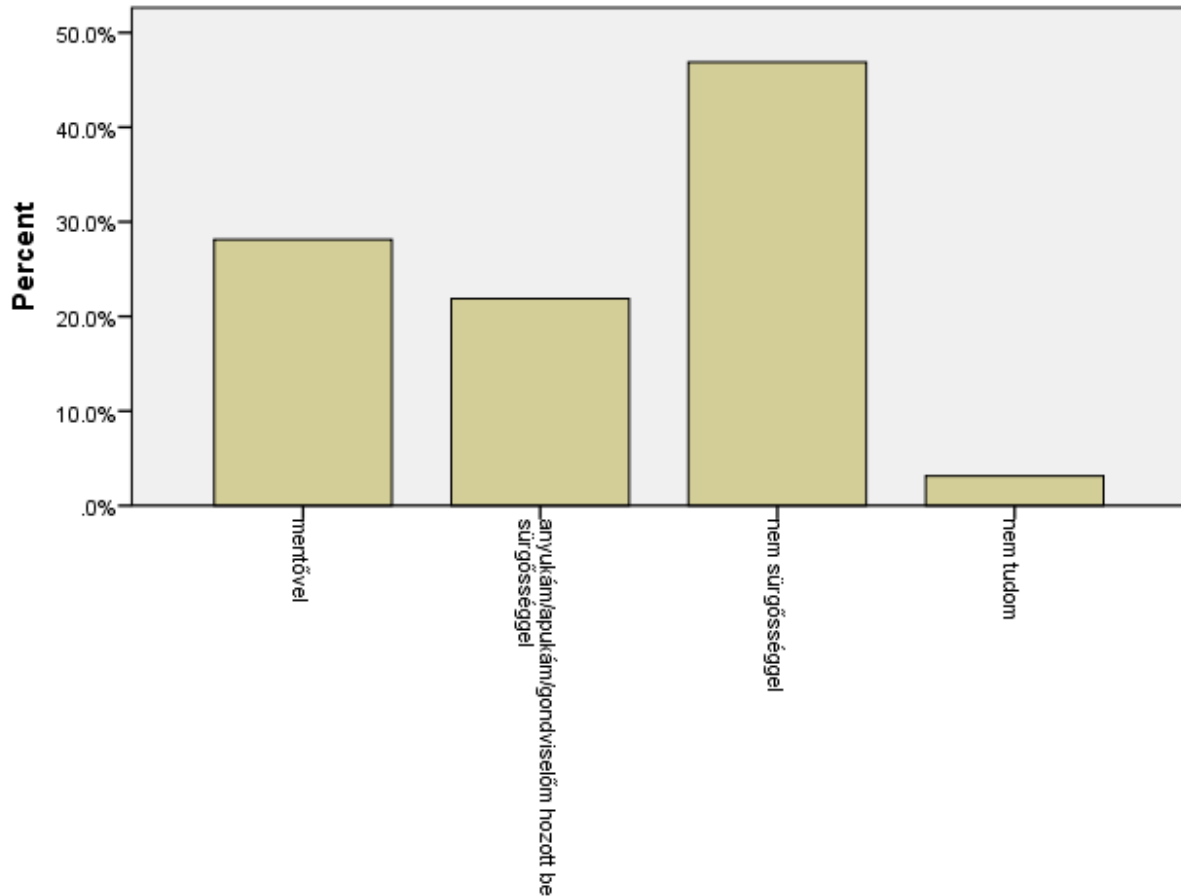
A kérdőív Q4-Q7 kérdései az intézménybe érkezés körülményeit vizsgálták.

Q4. Hogyan érkezted a kórházba?





Erre a kérdésre adott válaszok alapján a legtöbben 47% (15 fő) nem sürgősséggel érkezett, hanem szakrendelőből, esetleg más kórházból átirányítva. 7 főt (22%) anyukája/apukája/gondviselője hozott be sürgősséggel, 9 fő (28%) mentővel érkezett és 1 fő (3%) a nem tudom választ jelölte meg.



Hogyan érkezted a kórházba?

Q5. Ha nem sürgősséggel érkezted a kórházba, akkor tudomásod szerint

Q5.1. Ki javasolta, hogy a kórházba feküdj be?

Ennél a kérdésnél a válaszadók közül senki nem jelölte meg a védőnőt, az iskolavédőnőt és az ismerőseim, rokonaim válaszlehetőséget. 2 fő a nem tudom választ jelölte meg. Legtöbb esetben a pszichológus javasolta (19%), ezt követi a szakorvos (16%), majd a házi orvos/házi gyermekorvos (13%), a tanárom (6%), a családsegítő (3%), az egyéb válasz (3%).

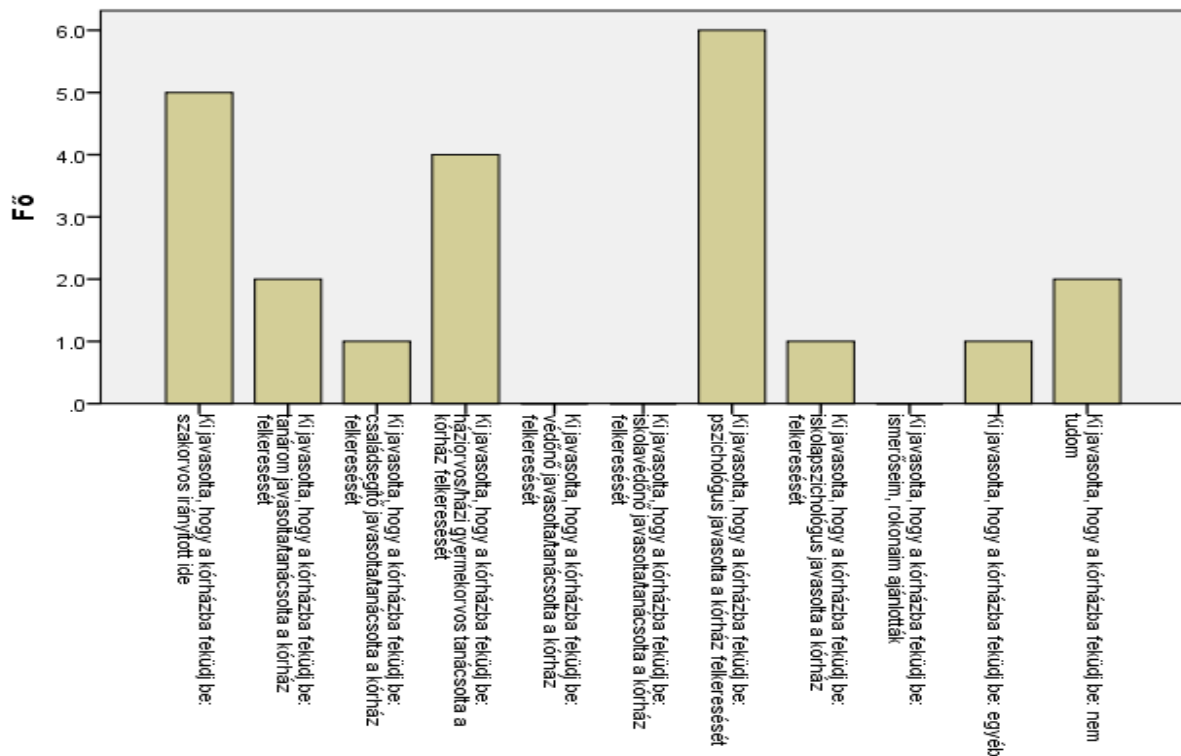




Q5.2. Tudomásod szerint miért pont ebbe az intézménybe kerültél?

Az intézményválasztás leggyakoribb okaként az szerepel, hogy más kórházból irányítottak át ide (22%), második helyen az „ez van a legközelebb a lakóhelyhez” áll (19%), majd ezt követi a „korábban is itt kezeltek” válaszlehetőség (16%), negyedik helyen szerepel a „nem tudom” válasz (9%), „egyéb” választ 6% adott. A többi lehetőséget csupán 1-1 fő választotta.

A választásban tehát praktikus okok is szerepet játszanak, illetve a viszonylagosság, mivel az osztályterületi ellátási kötelezettségéből kifolyólag egyes települések távol esnek a kórháztól.



Q6. Mennyi időt kellett várnod a kórházban, miután megérkeztél?

A várakozási idővel senki nem volt elégedetlen, 63% azonnal sorra került, 22% 30 percnél hamarabb, 13% pedig 1 órán belül. Ezeket a pozitív eredményeket az is elősegíti, hogy előjegyzésnél viszonylag rövid időintervallumot adunk meg és a két részlegen párhuzamosan folyhatnak a felvételek.





Az érkezés és várakozás kapcsolatát részletezi az alábbi táblázat.

Q4 Hogyan érkeztl a kórházba? * Q6 Mennyi időt kellett várnod a kórházban, miután megérkeztl?

		Q6 Mennyi időt kellett várnod a kórházban, miután megérkeztl?				Total
		azonnal sorra került	30 percnél kevesebbet	30-60 perc	60 percnél többet	
Q4 Hogyan érkeztl a kórházba?	mentővel	9	0	0	0	9
	anyukám/apukám/gondviselőm hozott be sürgősséggel	3	2	1	1	7
	nem sürgősséggel	8	5	2	0	15
	nem tudom	0	0	1	0	1
Total		20	7	4	1	32

6.4. A gyermek/fiatal tájékoztatása

A Q7-Q10 kérdések alapján arról szeretttünk volna információt nyerni, hogy a gyermek/fiatal kapott-e tájékoztatást bizonyos tématerületekkel kapcsolatban, és ha igen, akkor a tájékoztatás mennyire volt érhető a számukra. Az előre meghatározott tématerületek a következők voltak:

- Q7. A betegséggel, állapottal és az ellátás szükségességével kapcsolatos tájékoztatás
- Q8.1. Kezeléssel, terápiával kapcsolatos tájékoztatás (pl. milyen gyógyszert kell szednie, milyen vizsgálatok, kezelések lesznek, stb.)
- Q8.2. A gyermek betegségével, állapotával kapcsolatos otthoni tennivalóival kapcsolatos tájékoztatás
- Q8.4. A gyermek betegségével, állapotával kapcsolatos iskolai tennivalóival kapcsolatos tájékoztatás





- Q9. Betegjogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Q10. Az osztályos tartózkodás alatt elvárt viselkedéssel kapcsolatos tájékoztatás.

Q7. Tudod-e, hogy miért kellett bejőnnöd, miért vált szükségessé az ellátásod?

A fiatalok 88%-a (28 fő) tisztában volt vele, miért vált szükségessé az ellátása, 13% (4 fő) nem. Ez az arány azt mutatja, hogy a serdülők általában felismerik és gyakran be is látják, hogy problémájuk van és sok esetben még motiváltak is a megoldásra.

Q7.1. Beszéltek-e veled itt, ebben a kórházban az állapotodról/betegségedről? Q7.2. Ha igen, mennyire volt érthető számodra a tájékoztatás?

97% (31 fő) nyilatkozta azt, hogy beszéltek vele az állapotáról, 1 fő pedig a nem választ jelölte meg.

Az értehetőségre vonatkozóan azt láthatjuk, hogy 18 fő (56%) számára teljes mértékben érthető volt a tájékoztatás, 5 fő (16%) 6-osra, 4 fő (13%) 5-ösre, 5 fő (16%) 4-esre értékelte.

SZÉCHENYI 2020

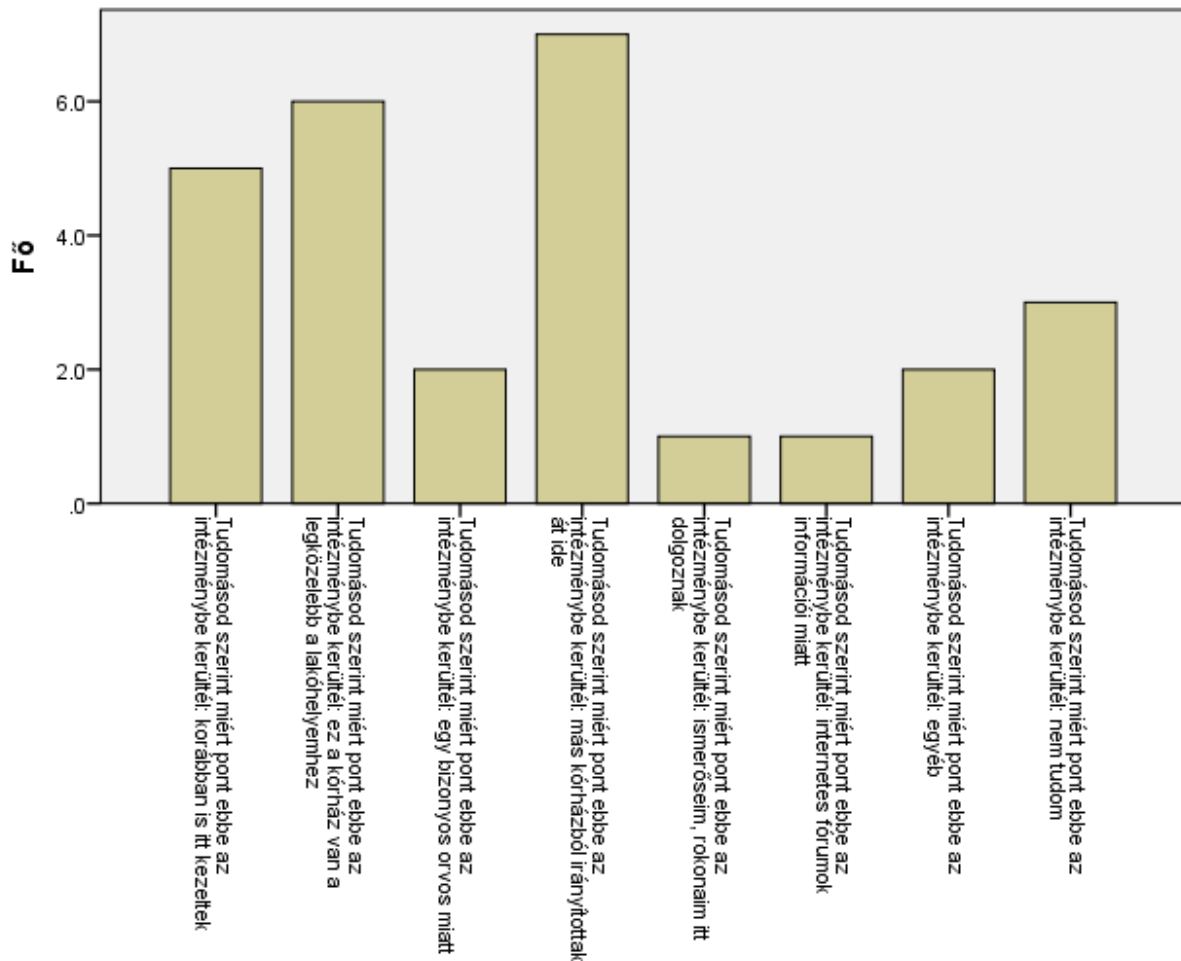


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q8. Elmondták az orvosok/ápolók, hogy mi fog történni veled annak érdekében, hogy jobban legyél, milyen kezelést fogsz kapni?

A fiatalok 94% (30 fő) szerint elmondták nekik, hogy a kezelési folyamat milyen részekből fog állni.

Q8.1. Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra?

19 fő (59%) teljes mértékben érthetőnek találta, 4 fő (13%) 6-osra, 7 fő (22%) 5-ösre, 2 fő (6%) 3-asra értékelte az érthetőséget.

Q8.2. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy otthon milyen feladataid vannak, az állapotoddal, betegséggeddel kapcsolatban?

A válaszadók közül 23 fő (72%) igennel, 9 fő (28%) nemmel válaszolt.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q8.3. Ha igen, akkor elmondták, hogy ezekre a feladatokra miért van szükség?

7 fő nem válaszolt (22%), 23 fő az igen (72%), 2 fő (6%) pedig a nem válaszlehetősége jelölte meg.

Q8.4. Elmondták-e az orvosok/ápolók, hogy az iskolában, milyen feladataid vannak az állapotoddal, betegségeddel kapcsolatban?

Az iskolai feladatokkal kapcsolatos tájékoztatásra 2 fő nem válaszolt (6%), 22 fő igennel (69%), 8 fő pedig nemmel válaszolt (25%).

Q9. Tájékoztattak Téged arról az orvosok/ápolók, hogy Neked itt milyen jogaid vannak?"

A gyermekek több mint háromnegyede (78%, 25 fő) kapott tájékoztatást, 22% (7 fő) pedig nem.

Q9.1. Ha igen, mennyire volt érthető számodra?

Az érthetőséget figyelembe véve 17 fő (63%) 7-esre értékelte, 4 fő (15%) 6-osra, 4 fő (15%) 5-ösre, 1 fő (4%) 2-esre, és 1 fő (4%) 1-esre értékelte az érthetőséget. Az előző kérdésre 25 fő adott igen választ, ennek ellenére az érthetőségi kérdésre 27 válasz érkezett.

Q10. Az orvosok vagy a nővérek elmondták Neked, hogyan kell viselkedned azalatt az idő alatt, amíg bent kell feküdnöd? kérdésre adott válaszok alapján 27 fő kapott tájékoztatást (86%) a kórházi viselkedési szabályokkal kapcsolatban.

A jogok és viselkedési szabályok ismertetésének befogadása sok esetben a felvételre kerülő fiatal beszűkült tudatállapota miatt korlátozott lehet, ami hatással van az érthetőségre is.

A tájékoztatásra vonatkozó kérdések esetén az igennel válaszolók válaszainak fontosabb leíró statisztikái a tájékoztatás érthetőségéről a következő táblázat tartalmaz további információkat.



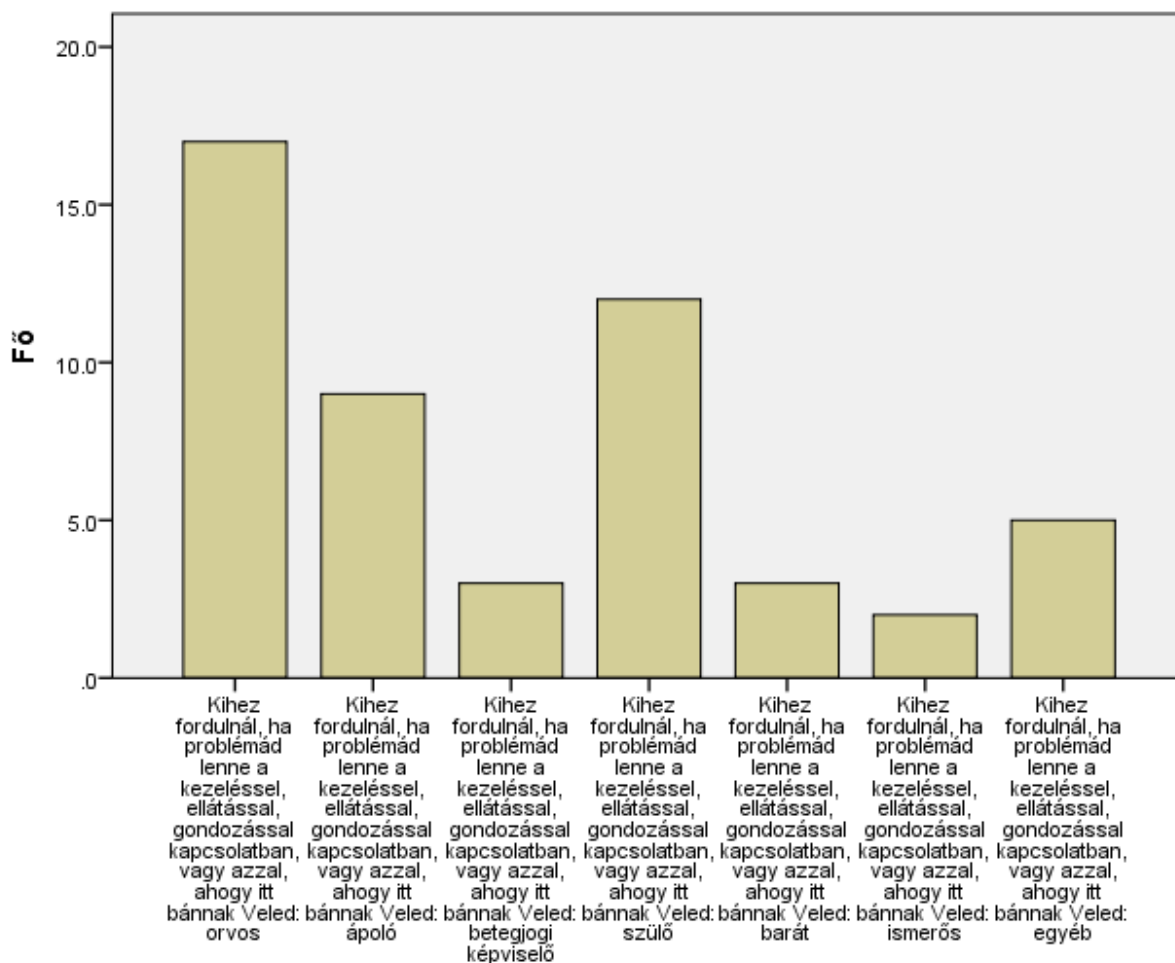


	N	Minimum	Maximum	Átlag	Szórás
Q7.2 Ha igen, mennyire volt érthető számodra a tájékoztatás? (Állapot, betegség)	32	4	7	6.125	1.1570
Q8.1 Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra? (Mi fog történni.)	32	3	7	6.187	1.1760
Q9.1 Ha igen, mennyire volt érthető számodra? (Milyen jogaid vannak.)	32	0	7	5.188	2.6693
Q10.1 Ha igen, mennyire volt ez érthető számodra? (Hogyan kell viselkedned.)	32	0	7	5.500	2.5145

Q11. Kihez fordulnál, ha problémád lenne a kezeléssel, ellátással, gondozással kapcsolatban, vagy azzal, ahogy itt bánnak Veled?

A fiatalok probléma esetén döntő többségben az orvoshoz és a szülőhöz fordulnának. Annak ellenére, hogy a kérdés instrukciójában nem volt megadva, hogy több választ is meg lehet jelölni, a válaszok számából az derült ki, hogy mégis volt olyan, aki több választ is megjelölt. 17 választ adtak az orvosra, 12 választ a szülőkre, 9-et az ápolókra, 3-at a betegjogi képviselőre, 3-at a barátira, 2-öt az ismerősre és 5 fő az egyéb választ jelölte meg.

SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



6.5. Elégedettségre vonatkozó kérdések

A Q12-Q25 kérdések a gyermek/fiatal elégedettségét vizsgálják az egészségügyi szolgáltatásra vonatkozóan, többek között az odafigyelésre, az ellátásra, a kommunikációra, a tisztaságra, felszereltségre.

Q12. Hogyan értékelnéd, mennyire volt figyelmes Veled az ápoló személyzet (pl. nővérek) a kórházi tartózkodásod során?

Az ápolószemélyzet figyelmességét 14 fő (44%) 7-esre, 8 fő (25%) 6-osra, 7 fő (22%), 5-ösre és 1-1-1 fő (3-3-3%) 2-3- 4-esre értékelte.

Q13. Hogyan értékelnéd, mennyire voltak figyelmesek Veled az orvosok a kórházi tartózkodásod során?





Az orvosok figyelmességét 21 fő (66%) 7-esre, 6 fő (19%) 6-osra, 3 fő (9%) 5-ösre és 1-1 fő (3-3%) 4-esre és 1-esre értékelte.

Q14. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az ápoló személyzet (pl. nővérek) a kórházi tartózkodásod során elmondott?

Az ápolószemélyzet általános tájékoztatásának érthetőségére vonatkozó kérdésre 21 fő (66%) 7-es, 6 fő (19%) 6-os, 2 fő (6%) 5-ös, 2 fő (6%) 4-es, és 1 fő (3%) 2-es választ adott.

Q15. Hogyan értékelnéd, mennyire volt érthető számodra, amit az orvosod a kórházi tartózkodásod során elmondott?

Az orvosokra vonatkoztatva ez a kérdés 24 fő (75%) 7-esre, 6 fő (18%) 6-osra és 1-1 fő (3-3%) 4-esre és 5-ösre értékelte.

Q16. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az ápoló személyzet (pl. nővérek) a kórházi tartózkodásod során?

Az ápolószemélyzet kedvességét 12 fő (38%) 7-esre, 11 fő (34%) 6-osra, 3 fő (9%) 5-ösre és 6 fő (19%) 4-esre értékelte.

Q17. Hogyan értékelnéd, mennyire volt kedves, barátságos az orvosod a kórházi tartózkodásod során?

Az orvosok kedvességét 21-en (66%) 7-esre, 10 fő (31%) 6-osra és 1 fő (3%) 4-esre értékelte.

Általában igen magas átlagokat kaptunk a Q12-17 kérdésekre, azaz ezen kérdésekben magas elégedettség volt jellemző.

SZÉCHENYI 2020

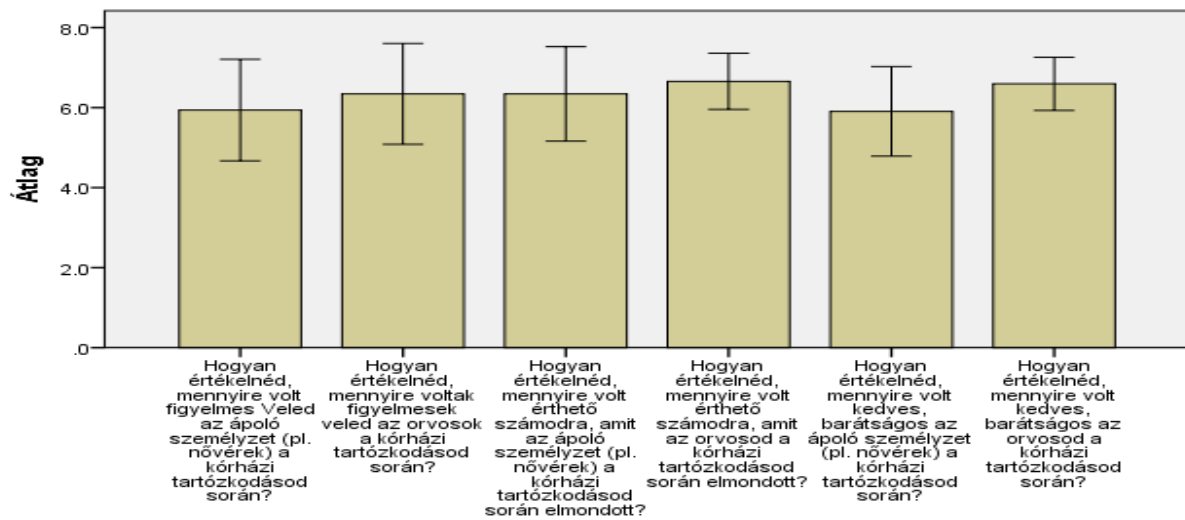


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Error bars: +/- 1 szórás

Q18. A kezelés, ellátás a beleegyezéseddel történt?

A kezelésbe való beleegyezésnél 27 fő igennel (84%), 4 fő nemmel (13%) válaszolt, 1 fő (3%) pedig nem adott választ. 18 éves kor alatt szükséges a szülői beleegyezés, bár a fiatal is hangot adhat a véleményének, de döntő többségében a szülő/gyám/törvényes képviselő kompetenciája.

Q19. Mennyire találtad tisztának az alábbi helyiségeket? (Q19.1 Kórterem; Q19.2 Mellék helyiségek (WC, zuhanyzó, mosdó); Q19.3. közös terek (pl. váróterem, étkező, folyosó, csoportszoba, stb.)

A tisztaságra vonatkozó kérdéskört 3 alkérdésre bontottuk, a kórtermekkel, mellék helyiségekkel, és a közös terekkel kapcsolatban külön-külön is tettünk fel kérdéseket.

A legmagasabb átlagos értékeket a kórterem kapta, 15-en adtak 7-es értéket (47%), 7-en (22%) 6-os értéket és 4 alatti nem volt. Ezzel szemben a mellék helyiségek tisztaságát értékelték a legrosszabbnak. Csak 5 fő (16%) jelölt 7-es értéket. 7-7 fő (22%) 6-os, 5-ös értéket, 3 fő (9%) 4-est, 8 fő (25%) 3-ast és 2 fő (6%) 2-est jelölt meg.

A közös tereknél 12 fő (38%) 7-es értéket, 9 fő (28%) 6-ost, 8 fő (45%) 5-öst, 2 fő (6%) 4-est, és 1 fő (3%) 3-ast jelölt meg.

SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Q20. Mennyire voltál elégedett az alábbi helyiségekkel?

Q20.1. kórterem kényelmével:

A kórtermeket a serdülők az alábbiak szerint értékelték: 11 fő (34%) 7-esre, 10 fő (31%) 6-osra, 5 fő (16%) 5-ösre, 3 fő (9%) 4-esre, 2 fő (6%) 3-asra, és 1 fő (3%) 2-esre értékelte.

Q20.2. kórterem felszereltségével (pl. konnektor, lámpa, zárható szekrény, wifi):

A kórterem felszereltségét is minden kitöltő értékelte, azt láthatjuk, hogy 10 fő (31%) 7-esre, 11 fő (34%) 6-osra, 3-3-3 Fő (9%) 5-ösre, 4-esre, 2-esre értékelte. 1-1 fő (3-3%) pedig 3-asra és 1-esre értékelte.

Q20.3. mellékhelyiségek (WC, zuhanyzó, mosdó) kényelmével:

Ennél a kérdésnél nagy volt a szórás 6-6 fő (19%) 7-esre és 4-esre, 8 fő (25%) 6-osra, 3-3- Fő (9%) 5-ösre és 2-esre, 5 fő (16%) 3-asra, és 1 fő (3%) 1-esre értékelte.

Q20.4. mellékhelyiségek (WC, zuhanyzó, mosdó) felszereltségével (pl., zuhanyfüggöny, szappan, kéztörölő, wc papír) :

A serdülők közül 9-9 fő (28%) 7-esre és 5-ösre, 5 fő (16%) 6-osra, 1 fő (3%) 4-esre és 4-4 fő (13-13%) 3-asra és 2-esre értékelte a mellékhelyiségek felszereltségét.

Q20.5. közös terek (pl. folyosó, váróterem) kényelmével:

A közös terek kényelmét a serdülők az alábbiak szerint értékelték: 12 fő (38%) 7-esre, 8 fő (25%) 6-osra, 7 fő (22%) 5-ösre, 2 fő (6%) 4-esre, 3 fő (9%) 3-asra értékelte.

Q20.6. közös terek (pl. folyosó, váróterem) felszereltségével (pl. TV, újságok, színezők, ülőhelyek):

Láthatjuk, hogy 11 fő (34%) 7-esre, 12 fő (38%) 6-osra, 4 fő (13%) 5-ösre, 1 fő (3%) 4-esre, 2-2 fő (6-6%) 3-asra, illetve 2-esre értékelte

Q21. Mennyire ízlett az étel, amit itt kaptál?

Az étel ízletességével kapcsolatban a fiatalok legtöbbször az 5-ös fokozatot jelölték 10 fő (31%). 5 fő (16%) 7-esre, 6 fő (19%) 6-osra, 3-3-3 fő (9%) 4-esre, 3-asra illetve 2-esre értékelte. 2 fő (6%) 1-est jelölt meg.





Q21.1 Volt-e az itt tartózkodásod során olyan étkezés, ami után éhes maradtál?

Az étkezések után a fiatalok több mint 1/3-a (38%) éhes maradt, több mint 1/3-a nem (34%), a többi (28%) nem válaszolt.

Q22. Mennyire tetszett Neked a kórház?

Azzal kapcsolatban, hogy mennyire tetszett a kórház, 34%-nak (11 fő) teljes mértékben, 9%-nak (3 fő) egyáltalán nem tetszett válasz érkezett. A válaszolók 35%-a (11 fő) adott 5-ös, 6-os értéket, 19%-a (6 fő) 3-as, 4-es értéket. 2-es értéket csak 1 fő adott.

Q22.1 Mennyit unatkoztál, amíg itt voltál?

A fiatalok egész napja strukturálva van, ezért nehezen fordulhat elő, hogy unatkozzanak, ennek ellenére a Likert skála viszonylag egyenletes eloszlást mutat, és ezt jól szemlélteti a grafikon is. Az unatkozásnak több oka is lehet. A 15-18 év közötti generáció életének része a telefon és a számítógép. Az osztályon ezek használata nem megengedett. Nagyon nehéz más típusú elfoglaltsággal helyettesíteni őket, újra fel kell fedezni azokat a tevékenységeket, amik számukra feledésbe merültek, vagy nem is ismertek.

Láthatjuk, hogy 7 fő (22%) 7-est, 4-4 fő (13-13%) 6-ost és 2-est, 8 fő (25%) 5-öst, 5 fő (16%) 4-est és 2-2 fő (6-6%) 3-ast és 1-est jelölt.

Q22.2 Előfordult-e, hogy féltél itt?

A korosztály 72%-a nem félt itt, nyilván a felnőtté válás küszöbén állva ez nem meglepő eredmény. 9 fő (28%) esetében viszont előfordult, hogy félt.

Q22.3 Előfordult-e, hogy sírtál itt?

A serdülő számára is nehéz lehet az elválás, illetve jellemezi őket az érzelmeik hullámváza, 69% sírt itt, 31% viszont nem.

Q22.4 Szerinted mennyire értett meg Téged az ápoló személyzet?

A fiataloknak kb. 1/3-a (10 fő, 31%) nyilatkozta azt, hogy teljes mértékben megértette őt az ápoló személyzet, ami azért fontos, mert az idejük nagyobb részét velük töltik. 12 fő (38%) 6-ost, 5 fő (16%) 5-öst, 1-1 fő (3-3%) 4-est, 2-est és 1-est, 2 fő (6%) 3-ast adott.





Q22.5. Mennyire kötöttek le a foglalkozások, programok?

A fiatalok 3/4-ét lekötötték a foglalkozások, 5-7-ig volt a legtöbb válasz a Likert skálán.

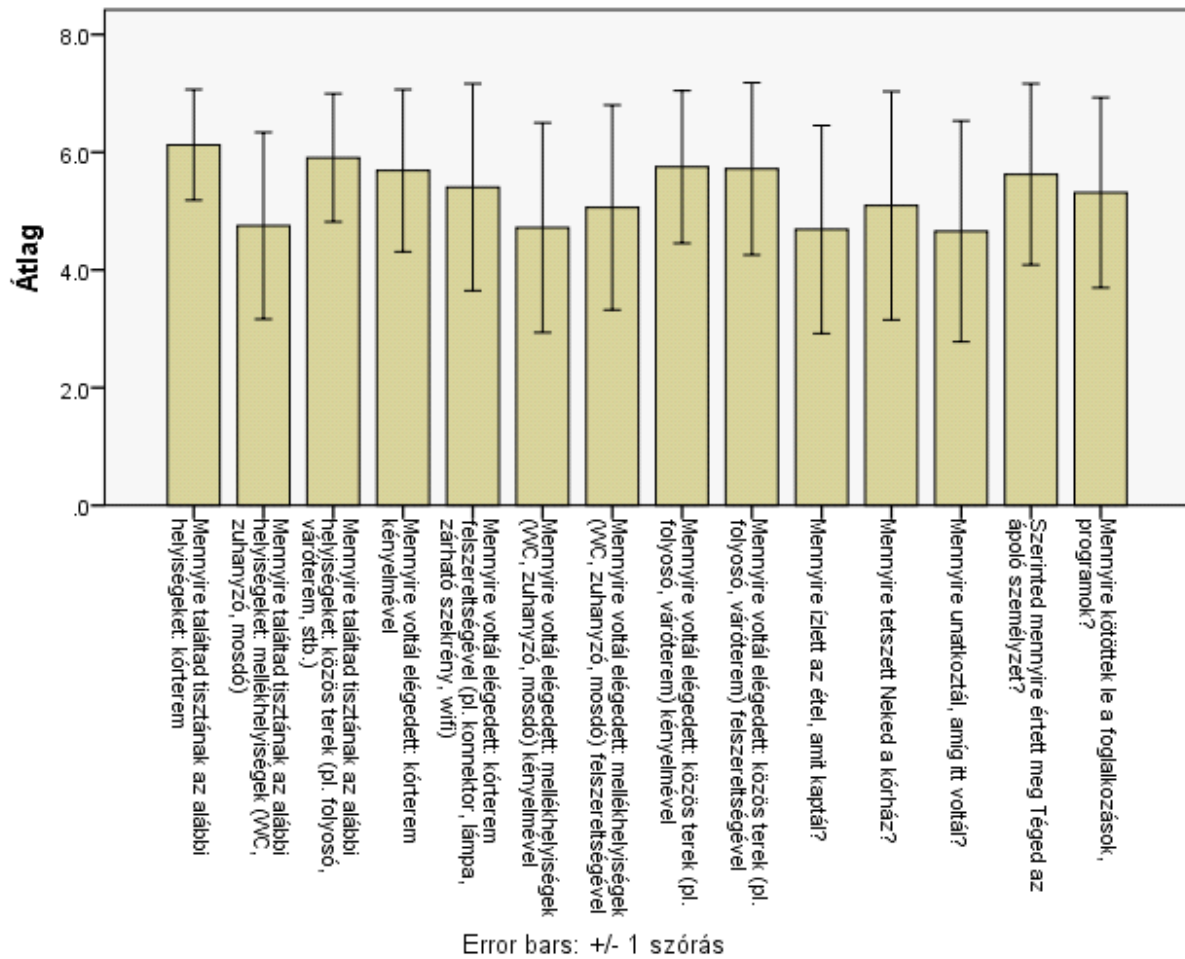
9 fő (28%) 7-est, 8 fő (25%) 6-ost, 7 fő (22%) 5-öst, 3-3 fő (9-9%) 4-est és 3-at adott. 1-1 fő (3-3%) 2-es és 1-es fokozatot jelölt meg.

Q22.6 Volt-e itt problémád más beteg fiatallal?

Probléma más fiatallal 41%-nál igen, 59 %-nál nem fordult elő, ami a 10-14 éves korosztálytól eltér, talán azért is, mert serdülőkorra jó esetben kialakulnak differenciált konfliktus megoldási módok és sokszor jelen van a sorstárs érzése is. Nagyrészüket értette, mi történik veled, míg itt van.

A következő ábra mutatja a fenti kérdésekben kapott átlagokat és szórásokat.





Q23. Mennyire vagy elégedett a kapcsolattartási lehetőségekkel?

A kapcsolattartás lehetőségeinél, a látogatási időt, és a telefonos kapcsolattartás időtartamát 2/3-uk hosszabbnak szeretné, az internet kérdése nem releváns.

Q23.1. A látogatási idő hosszával:

A kitöltők közül 11 fő (34%) volt teljes mértékben elégedett a látogatási idő hosszával, 3-an pedig egyáltalán nem voltak elégedettek (9%). 2 fő (6%) 6-osra, 6-6 fő (19%-19%) 5-ösre és 4-esre, 4 fő (13%) 3-asra értékelte.

Q23.2. Mennyire vagy elégedett: A telefonos kapcsolattartás lehetőségeivel?

A 32 válaszadó közül 12 fő (38%) teljes mértékben elégedett volt, 4 fő (13%) 6-osra, 3 fő (9%) 5-ösre, 2 fő (6%) 4-esre, 6 fő (19%) 3-

SZÉCHENYI 2020MAGYARORSZÁG
KORMÁNYAEurópai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



asra, 3 fő (9%) 2-esre és 2 fő (6%) pedig 1-esre értékelte, tehát egyáltalán nem volt elégedett a telefonos kapcsolattartás lehetőségeivel.

Q23.3. Az internet elérhetőségével:

Ez a kérdés a vizsgált osztályon nem releváns, mivel a személyiségi jogok védelme és a vagyontárgyak védelme, valamint a korlátozottan rendelkezésre álló eszközpark miatt az osztályon a gyermekeknek nincs internet hozzáférési lehetőségük.

A következő válaszokat adták: 2 fő (6%) nem válaszolt, 19 fő (59%) 1-esre értékelte tehát egyáltalán nem volt elégedett, 2 fő (6%) 2-esre, 1 fő (3%) 6-osra és 7 fő (22%) 7-esre értékelte, a 3-as válaszlehetőséget pedig 1 fő (3%) jelölte meg

Q24. Mi mennyire tetszett az alábbiak közül?

Q24.1 Személyzet, orvosok viselkedése:

Ez a kérdéscsoport több szempontból közelíti meg az intézmény elfogadhatóságának alappilléreit: a személyzet és az orvosok viselkedése 34%-nak teljes mértékben tetszett, 1 fő (3%) volt az, aki 2-es értéket jelölt meg.

Q24.2 Betegszobák, közös helyiségek állapota, berendezése

A berendezések színvonala 31%-nak (10 fő) teljes mértékben tetszett. 3-as alatti érték nem volt.

Q24.3 Várakozási idő

A várakozási idő 44%-nak (14 fő) teljes mértékben tetszett. 7 fő (22%) 6-osra, 4 fő (13%) 5-ösre, 3 fő (9%) 4-esre, 2 fő (6%) 3-asra és 1-1 fő (3-3%) 2-esre és 1-esre értékelte.

Q24.4. Utazási idő (megközelíthetőség)

A megközelíthetőség 38%-nak (12 fő) teljes mértékben tetszett, 1 fő (3%) adott 2-es értéket, a többiek megoszlása majdnem egyenletes.

Q24.5. Ellátás (pl. étkezés, kényelem)

Az ellátás 7-es értékelést a válaszadók 34%-tól kapott (11 fő). 1 főnek pedig egyáltalán nem tetszett az ellátás.

Q25. *Kaptál-e információt?* Ez a kérdéscsoport a szükséges vagy lehetséges rehabilitáció körét öleli fel, nagy hangsúlyt





fektetve az érthetőségre. A fiatalok nehezen tudták differenciálni ezeket a kérdéseket, valószínűleg szerencsésebb lenne egy átfogóbb kérdésben megfogalmazni.

Q25.1. a betegséged, állapotod további kezelésével, a gondozással kapcsolatban? Q25.2. Ha igen, akkor mennyire találtad érthetőnek?

Erre a kérdésre 28 fő (88%) igennel, 4 fő (12%) nemmel válaszolt.

Az érthetőségre 2 fő nem válaszolt, 17 fő (61%) számára teljes mértékben érthető volt a tájékoztatás és 4-es alatti értéket senki nem jelölt meg.

Q25.3. a rehabilitációval, állapotod gondozásával kapcsolatban? Q25.4. Ha igen, akkor mennyire találtad megfelelőnek?

A serdülők közül 26 fő (81%) igennel, 6 fő (19%) nemmel válaszolt. Az érthetőségre 3 fő nem válaszolt, 16 fő számára teljes mértékben érthető volt, 1 fő pedig egyáltalán nem értette meg, 2-es, 3-as értéket egyáltalán nem jelöltek meg.

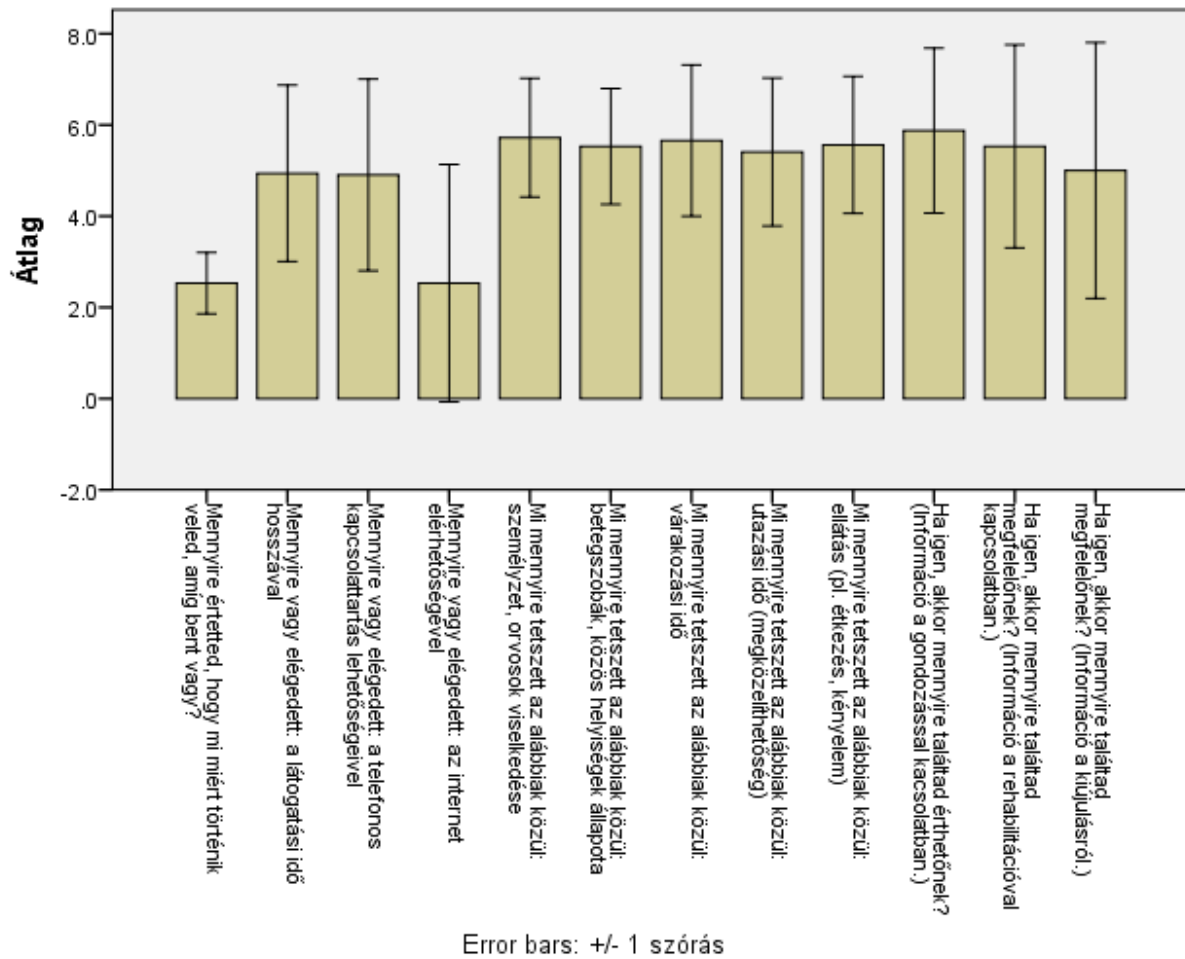
Q25.5. a kiújulás, súlyosbodás megelőzésével kapcsolatban. Q25.6. Ha igen, akkor mennyire találtad megfelelőnek?

A válaszadók közül 25 fő (78%) igennel, 7 fő (22%) nemmel válaszolt.

Az érthetőségre 7 fő nem válaszolt, 15 fő számára teljes mértékben érthető volt és 4-es alatti értéket senki nem jelölt meg.

A következő ábra mutatja a fenti kérdésekben kapott átlagokat és szórásokat.





7. NYITOTT KÉRDÉSEK

A kérdőív végén a nyitott kérdések találhatóak meg. Az első 2 nyitott kérdés *Mi az, ami tetszett az itt léted alatt? Mi az, ami nem tetszett az itt léted alatt?* mind a két korosztálynál (10-14;15-18) megegyezett.

A 10-14 korosztály számára ezután még 2 kérdés következett mégpedig, hogy *Szerinted hogyan lehetne jobb az itt eltöltött idő? és Ha volt olyan kérdés, amelynek a megértése/megválaszolása gondot okozott, azok számát sorold fel.*

A 15-18 éves korosztálynál pedig az első két kérdést követte a következő:

Milyen javaslatod lenne a kórház és/ vagy ellátás fejlesztésére javítására?





Az első kérdésre, hogy *Mi az, ami tetszett az itt léted alatt?*

A 10-14 éves korosztály, valamint a 15-18 éves korosztály szinte megegyező válaszokat adott. A szakemberek hozzáállását, kedvességét és megértését emelték ki a legtöbben. Ezen kívül a foglalkozások, valamint a sportolási lehetőségek tetszettek nekik a legjobban.

Mi az, ami nem tetszett az itt léted alatt? kérdésre szintén hasonló válaszok érkeztek a két korcsoportnál.

Nem tetszett nekik, hogy nem lehet náluk telefon, illetve nincs lehetőség internet használatára. Többen említették az ételek minőségét, illetve az egyedüllétet.

Szerinted hogyan lehetne jobb az itt eltöltött idő? A 10-14 éves korosztály úgy ítéli meg, hogy jobb lenne az itt eltöltött idő, ha jobb lenne az étel minősége és több a mennyisége, valamint, ha több lenne a kinti program és lenne telefonálási és internetezési lehetőség.

Ha volt olyan kérdés, amelynek a megértése/megválaszolása gondot okozott, azok számát sorold fel... kérdésnél

A gyermekek nagy részének nem okozott gondot a legtöbb kérdés.

A 15-18 éves korosztály arra a kérdésre, hogy *„Milyen javaslatod lenne a kórház és/ vagy ellátás fejlesztésére javítására?”* a következőket fogalmazta meg:

Jó lenne az osztályt betegség típusok szerint részlegesíteni, valamint büfé létesítése az épületen belül.





8. ÖSSZEGZÉS

Összességében a betegelégedettségi kérdőíveknél a következő változtatási javaslatokat fogalmaztuk meg a pilot során felvett kérdőívek tapasztalata és elemzése alapján, ami a hat helyszínes fő vizsgálatnál alkalmazott kérdőívekben már szerepelt. :

1. A demográfiai adatoknál a nemek kérdésében csak 2 válasz lehetőséget hagytunk meg, mivel azt tapasztaltuk, hogy a 10-14 évesek nem tudták értelmezni, a serdülők pedig viccnek vették az „*egyéb*” válaszlehetőség megjelölését, és nem is használták. Ez abban az esetben jelenthet gondot, ha a fiatal éppen ilyen probléma miatt jelentkezik az ellátórendszerben, azonban ez egyelőre alacsony esetszámban fordul elő régióinkban.
2. A lakóhely konkrét megnevezése szükséges, mert a gyermek- és serdülőkorú válaszolók nem tudták pontosan a kisváros - nagyváros statisztikai értelmezését. Ez az adatok értékelésénél jelenthet nagyobb idő és költségráfordítást.
3. A bekerülés körülményei kérdéskörben a várakozási idő megítélése lehet problémás, mivel az előjegyzési időhöz képest nem, de esetleg az érkezési időhöz képest lehet akár hosszú is a várakozás ideje, ha túl korán érkezik a beteg. Amennyiben ez a vizsgálat célja, célszerű ezt külön megkérdezni.
4. A tájékoztatás témakörében, de a többi Likert skálán értékelt kérdésnél is tudományos vizsgálatra alkalmasabb a 7 fokozatú skála, ezt azonban nem tudták megfelelően értékelni, így a végleges változatnál 5 fokúra cseréltük. A 10-14 évesek számára segítséget jelentett az „*emoji-k, smiley-k*” használata, így ezt a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően alkalmaztuk.
5. Az elégedettség kérdéskörben a fenti Likert skálára vonatkozó változtatáson kívül összevontunk kérdéseket, mivel a kitöltők nem tettek különbséget a kedves, barátságos és a figyelmes jelzők között.
6. A tisztasággal, felszereltséggel kapcsolatos kérdések is átszerkesztésre kerültek a rövidítés és könnyebb áttekinthetőség miatt.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



7. Ahol több választ is megjelölhetett az előre felsoroltak közül a kliens, azt minden kérdésnél egyértelműen jeleztük.
8. A kérdőívek kisebb számban tartalmaztak nyitott kérdéseket. Az ezekre kapott választ a gyakoriságuk szerint vettük figyelembe. Ahol tendenciát mutat, ott részletesebben kerültek elemzésre.

A fenti változtatásokkal kialakított végleges kérdőívet ezután az előzetesen meghatározott szempontok szerint kiválasztott hat intézményben teszteltük tovább.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE