



Járóbeteg szakellátás betegelégedettségi kérdőív – Szülőknek

1. Az Ön neme:

- [1] férfi
- [2] nő
- [3] egyéb

2. Mikor született Ön?

Év:

3. Hány éves a jelenleg ellátásban részesülő gyermeke? Ha esetleg több ellátásban levő gyermeke lenne jelenleg, akkor az egyik alapján töltsse ki a kérdőívet.

.....

4. Az Ön Lakóhelye:

- [1] tanya
- [2] falu
- [3] kisváros
- [4] nagyváros

4.1. Kérjük, írja le a település nevét, ahol Ön lakik:

5. Hogyan érkezett a gyermeke az intézménybe?

- [1] előjegyzéssel
- [2] visszarendelés alapján
- [3] egyéb, éspedig.....

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

- [1] háziorvos javasolta
- [2] ismerőseim, rokonaim ajánlották
- [3] internetes fórumok információi miatt
- [4] korábban is itt kezelték a gyermekemet
- [5] engem kezeltek korábban ebben az intézményben
- [6] egyéb, éspedig.....

7. Az alábbi indokok közül, miért ebbe a szakrendelőbe hozta a gyermekét? Kérjük, húzza alá a leginkább megfelelőt!

- [1] ez van a legközelebb a gyermekem lakóhelyéhez
- [2] egy bizonyos orvos miatt
- [3] ismerőseim, rokonaim itt dolgoznak
- [4] szakorvos irányított ide
- [5] pedagógus javasolta, tanácsolta az intézmény felkeresését
- [6] családsegítő javasolta, tanácsolta az intézmény felkeresését
- [7] védőnő javasolta, tanácsolta az intézmény felkeresését





- [8] iskolavédőnő javasolta, tanácsolta az intézmény felkeresését
- [9] pszichológus javasolta, tanácsolta az intézmény felkeresését
- [10] iskolapszichológus javasolta, tanácsolta az intézmény felkeresését
- [11] egyéb, éspedig:.....

8. Hogyan érkezett Ön és gyermeke az intézménybe?

- [1] autóval
- [2] busszal
- [3] vonattal
- [4] gyalog
- [5] egyéb, éspedig:.....

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

- [1] azonnal sorra került
- [2] 30 percnél kevesebbet
- [3] 30-60 perc között
- [4] 60 percnél többet

10. Kapott tájékoztatást itt ebben a járóbeteg-szakrendelőben gyermeke betegségéről, állapotáról?

- [1] igen
- [2] nem

Ha a nem válaszlehetőséget jelölte meg kérjük, ugorjon a 11. kérdésre!

10.1. Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 =Egyáltalán nem volt érthető, a 7 = Teljes mértékben érthető volt választ jelenti!)

| <i>Egyáltalán nem volt érthető</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben érthető volt</i> |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

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

- [1] igen
- [2] nem





11.1. Ha igen, mennyire volt érthető a tájékoztatás az Ön számára? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem volt érthető*, a 7 = *Teljes mértékben érthető volt* választ jelenti!)

| | | | | | | |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| <i>Egyáltalán nem volt érthető</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben érthető volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

12. Kapott-e információt, a gyermeke betegségének gondozásával, rehabilitációjával, a kiújulás/visszaesés megelőzésével kapcsolatban?

Írásban?

- [1] igen
- [2] nem

Szóban?

- [1] igen
- [2] nem

Ha a nem válaszlehetőséget jelölte meg mindkét esetben kérjük, ugorjon a 13. kérdésre!

12.1. Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem volt érthető*, a 7 = *Teljes mértékben érthető volt* választ jelenti!)

| | | | | | | |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| <i>Egyáltalán nem volt érthető</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben érthető volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

13. Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegeket megillető jogokról?

- [1] Igen, mindkettőnk
- [2] Igen, de csak a gyermekemet
- [3] Igen, de csak engem
- [4] Nem, egyikünket sem tájékoztattak

Ha a 2-es vagy 4-es válaszlehetőséget jelölte meg kérjük, ugorjon a 14. kérdésre!





13.1. Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem volt érthető*, a 7 = *Teljes mértékben érthető volt* választ jelenti!)

| | | | | | | |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| <i>Egyáltalán nem volt érthető</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben érthető volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

14. Tájékoztatták Önt vagy gyermekét a betegek kötelezettségéről?

- [1] Igen, mindkettőnket
- [2] Igen, de csak a gyermekemet
- [3] Igen, de csak engem
- [4] Nem, egyikünket sem tájékoztattak

Ha a 2-es vagy 4-es válaszlehetőséget jelölte meg kérjük, ugorjon a 15. kérdésre!

14.1. Amennyiben kapott tájékoztatást, akkor az mennyire volt érthető az Ön számára? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem volt érthető*, a 7 = *Teljes mértékben érthető volt* választ jelenti!)

| | | | | | | |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| <i>Egyáltalán nem volt érthető</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben érthető volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

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

- [1] Orvos,
- [2] Ápoló
- [3] Betegjogi képviselő
- [4] Igazgató
- [5] Egyéb, éspedig:.....



16. Mennyire volt elégedett a gyermeke ellátása során az orvos figyelmességével? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem voltam elégedett* a 7 = *Teljes mértékben elégedett voltam* választ jelenti!)

| | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

17. Mennyire volt elégedett a gyermeke ellátása során az ápoló személyzet figyelmességével? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem voltam elégedett* a 7 = *Teljes mértékben elégedett voltam* választ jelenti!)

| | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

18. Mennyire volt elégedett az alábbiakkal? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem voltam elégedett* a 7 = *Teljes mértékben elégedett voltam* választ jelenti!)

18.1. Az ápoló személyzet kommunikációjával

| | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

18.2. Az ápoló személyzet udvariasságával

| | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



19. Mennyire volt elégedett a gyermeke ellátására fordított idővel? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem voltam elégedett* a 7 = *Teljes mértékben elégedett voltam* választ jelenti!)

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

20. Mennyire volt elégedett az alábbiakkal? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem voltam elégedett* a 7 = *Teljes mértékben elégedett voltam* választ jelenti!)

20.1. Az orvosa kommunikációjával

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

20.2. Az orvosa udvariasságával

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

21. Mennyire találta tisztának az alábbi helyiségeket? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem volt tiszta*, a 7 = *Teljes mértékben tiszta volt* választ jelenti!)

21.1. Kórterem/Vizsgáló

| | | | | | | | |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------------------------|
| <i>Egyáltalán nem volt tiszta</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben tiszta volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |


21.2. Mellékhelyiségek (WC, mosdó)

| | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| <i>Egyáltalán nem volt tisztá</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben tisztá volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

21.3. Közös terek (pl. folyosó, váróterem, stb.)

| | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| <i>Egyáltalán nem volt tisztá</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben tisztá volt</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

22. Mennyire volt elégedett az alábbi helyiségek felszereltségével? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1=Egyáltalán nem voltam elégedett a 7= Teljes mértékben elégedett voltam választ jelenti)

22.1. Kórterem/Vizsgáló

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

22.2. Mellékhelyiségek (WC, mosdó)

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

22.3. Közös terek (pl. folyós, váróterem, stb.)

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |



23. Elégedett volt-e a várakozás körülményeivel? (Pl. le tudott-e ülni, elérhetőek voltak-e újságok, szórólapok, tájékoztató füzetek a váróban?) (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = Egyáltalán nem voltam elégedett, a 7 = Teljes mértékben elégedett voltam választ jelenti!)

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

24. Milyen mértékben ajánlaná az intézményt másoknak, akiknek gyermeke hasonló problémával küzd? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = Egyáltalán nem ajánlanám, a 7 = Teljes mértékben ajánlanám választ jelenti!)

| | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| <i>Egyáltalán nem ajánlanám</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben ajánlanám</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

25. Általánosságban mennyire elégedett az alábbiakkal? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = Egyáltalán nem voltam elégedett a 7 = Teljes mértékben elégedett voltam választ jelenti!)

25.1. Személyzet, orvosok viselkedésével

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

25.2. Infrastruktúra, berendezések állapotával

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

25.3. Megközelíthetőséggel

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |



25.4. Várakozási idővel

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

25.5. A betegséggel, illetve a kezeléssel kapcsolatos tájékoztatással

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

25.6. Egyéb tárgyi feltételekkel (pl. büfé jelenléte)

| | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem voltam elégedett</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben elégedett voltam</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

26. Milyen mértékben vonták be Önt a gyermeke betegségének kezelésével kapcsolatos döntések meghozatalába? (Jelölje egy 7 fokozatú skálán, ahol az 1 = *Egyáltalán nem vontak be* a 7 = *Teljes mértékben bevontak* választ jelenti!)

| | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <i>Egyáltalán nem vontak be</i> | | | | | | | <i>Teljes mértékben bevontak</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

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

27.1. Házi gyermekorvos/háziorvos

[1] igen

[2] nem



27.2. Családsegítő és Gyermekjóléti és szolgálat

- [1] igen
- [2] nem

27.3. Pedagógus

- [1] igen
- [2] nem

27.4. Pedagógiai Szakszolgálat

- [1] igen
- [2] nem

27.5. Egyéb, a fentiekben nem szereplő szervezet vagy szakember

- [1] igen
- [2] nem

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

