

A szülészeti- és újszülöttellátás fejlesztési lehetőségei a páciensek visszajelzései alapján

Development opportunities in obstetric and neonatal care based on patient feedback

Dr. Pákó Judit, Dr. Hegedűs Zsolt, Kalmár István, Dr. Tóth Judit Mária, Gál Adrienn, Bodnár Ágnes, Jobbulást! Alapítvány

A betegelégedettség az egészségügyi ellátás minőségi indikátora. A Jobbulást! Alapítvány 2021 januárjában elindította a www.jobbulast.info honlapot, ahol a páciensek és hozzátartozóik visszajelzést adhatnak az ellátásról. A páciensek tapasztalatai számos olyan hasznos információval szolgálhatnak, melyekre reflektálva célzottan fejleszthető az ellátás – akár helyi, akár országos szinten. Szeptember 17-e a Betegbiztonság Világnapja, melynek 2021. évi központi témája a biztonságos szülészeti- és újszülöttellátás volt. Ebből az alkalomból értékeltük a hazai kórházak szülészeti- és újszülöttellátásával kapcsolatban a 2019-2021 közötti időszakra beérkezett véleményeket. 61 intézményre adott 1741 visszajelzés eredményeit mutatjuk be, figyelemmel arra, hogy a Covid járvány előtt-után, vagy a 2020. évi C. az Egészségügyi Szolgálati Jogviszonyról szóló Törvény bevezetése után történt ellátási eseményre vonatkoznak-e. Bemutatjuk az Alapítvány azon kezdeményezéseit, melyek a visszajelzések alapján az ellátás fejlesztését célozzák.

Patient satisfaction is an indicator of the quality of healthcare. In January 2021, Jobbulást! Alapítvány (Get well! Civil Foundation) launched the website www.jobbulast.info, where patients and their relatives can provide feedback on care. Patients' experiences can provide a wealth of useful information. Health services can be targetedly improved – either locally or nationally – reflecting on these feedbacks. 17 September is World Patient Safety Day, the theme of which in 2021 was safe obstetric and neonatal care. On this occasion, we evaluated the opinions received in connection with maternity and neonatal care in hospitals for the period 2019-2021. We present the results of 1741 feedbacks to 61 institutions. We further evaluate whether they relate to a care that occurred before or after the Covid epidemic or after the entry of force of a new health services act in 2021. We present the Foundation's initiatives to improve care directly based on feedbacks.

BEVEZETÉS, CÉLKITŰZÉS

A Jobbulást! Alapítvány célja független civil szervezetként alulról jövő kezdeményezésekkel kézzelfogható változást előidézni az egészségügyben – legyen az pozitív változás akár az egészségügyi dolgozók, akár a páciensek, akár az egészségügyi intézmények számára. 2021. január végén indította el az alapítvány a www.jobbulast.info beteg-

elégedettségi visszajelző honlapot. (2020 nyarán, 2 hónapra keresztül 7 szakrendelőben (3 budapesti, 4 vidéki) zajlott a honlap tesztelése.) Az oldalon minden közfinanszírozott járó- és fekvőbeteg-szakellátást nyilvánosan, névvel vagy akár név nélkül is értékelhetnek a páciensek és hozzátartozóik. Standard kérdéssor és szabad szöveges mező áll rendelkezésükre a véleményük, tapasztalataik megírásához.

Az oldal célja hangot adni a pácienseknek. Lehetőséget adni, hogy konstruktív módon, nyilvánosan is megosszák észrevételeiket, véleményüket, tapasztalataikat. Meggyőződésünk, hogy az egészségügyi fejlesztések során kulcsfontosságú szerepet kellene kapniuk a páciensek szempontjainak, elégedettségük növelésének. Lehetővé kell tennünk a korábban rejtve maradt helyi és/vagy általános, rendszer szintű hibák kiszűrését és célzott megoldását. Számos más ágazatban, akár szolgáltatások igénybevételekor, akár termékek vásárlásakor rendkívül hangsúlyosan megjelenik a felhasználók visszajelzéseinek elemzése a szolgáltatás vagy a termék fejlesztése érdekében. Ez a gyakorlat a hazai egészségügyben még csak lokálisan működik.

Az ÁEEK fogalomtárában olvasható definíció szerint a betegelégedettség a páciensek véleménye az egészségügyi ellátásról. Az ellátás minőségének fontos tényezője, melyet elsősorban az ellátás során szerzett pozitív és negatív élményeik befolyásolnak, tehát szubjektív kategória... A páciens elvárásainak való megfelelés mértéke [1].

A páciensek elégedettsége az ellátással az 1950-es években került a kutatások érdeklődési körébe, mikor felismerték, hogy a betegelégedettség hatással van a szükséges orvos-beteg találkozások megvalósulására, a gyógyszerhasználatra, az adherenciára [2]. Hatással van a betegségek klinikai kimenetelére és az időben történő hatékony ellátásra. Az ellátók és az intézmények sikerességének közelítőleges, de nagyon hatékony indikátora [3]. Mára tehát a betegelégedettség az ellátás minőségének fontos és széleskörben használt indikátorává vált. A minőségi ellátás triászja a hatékonyság, biztonság, betegközpontúság. Utóbbinak fontos mutatója a betegek elégedettsége [4].

Szeptember 17-e a Betegbiztonság Világnapja, melynek idei kiemelt témája a biztonságos szülészeti és újszülött-ellátás volt. Ebből az alkalomból feldolgoztuk az addig beérkező, 2019. és 2021. között zajló szülésekkel kapcsolatos ellátotti véleményeket. Célkitűzésünk volt a páciensek visszajelzéseire reflektálva katalizálni az ellátás célzott fejlesztését.

A kérdőív lehetőséget ad arra is, hogy számokkal is bemutassa az egyes helyi vagy országos változások, külső

körülmények hatásait az ellátás megítélésére. Célul tűztük ki a járvány megjelenését, valamint a 2020. évi C. törvény az Egészségügyi Szolgálati Jogviszonyról (továbbiakban eszjtv.) bevezetését követő időszakokban a betegelégedettség elemzését is. (Az eszjtv. a szülészeti ellátásra számos ponton hatással volt. A legmarkánsabb változás talán a szabad orvos- és szülésznőválasztás lehetőségének megszűnése volt, melyhez a hálapénz büntetőjogi szankcionálása vezetett, illetve az a rendelkezés, miszerint állami- és magánrendelésen nem láthatja el adott orvos ugyanazt a páciens.

MÓDSZEREK

A www.jobbulast.info weboldalon elérhető betegelégedettséget felmérő kérdőív a Nagy-Britanniában a National Health Service (NHS) által évek óta alkalmazott kérdéssor [5] hazai adaptációja. A kérdéssor véglegesítését széleskörű szakmai egyeztetés előzte meg (EMMI, Kórházszövetség, több ezer orvostagot számláló Facebook-csoportok). Az alábbi kérdésekre válaszolhatnak a páciensek vagy hozzátartozók:

1-től 5-ig, az iskolai osztályzatoknak megfelelően pontozható kérdések:

1. Ajánlaná az intézményt családjának, barátainak hasonló probléma esetén?
2. Elégedett volt az intézményben tapasztalt szakértelemmel, szakmai felkészültséggel?
3. Elégedett volt a tisztasággal?
4. Mennyire érezte azt, hogy udvariasan, emberi méltóságát tiszteletben tartva bántak Önnel?
5. Mennyire volt elégedett a tájékoztatással ellátása során?
6. Mennyire volt elégedett azzal, amennyire bevonták az ellátásával kapcsolatos döntésekbe?
7. Összességében mennyire volt elégedett az ellátás során?

Eldöntendő kérdések (válaszlehetőségek: igen/nem/nem tudom)

8. Volt WC-papír a mosdóban?
 9. Volt szappan a mosdóban?
 10. Volt kéztörölő a mosdóban?
 11. Elégedett volt a dolgozók kézhigiéniájával?
- +1 Szabad szöveges mező (pl. Mi volt a legjobb? Mi volt a legrosszabb? Min változtatna?)

Természetesen számos tényező befolyásolhatja a fenti kérdések megítélését (pl. iskolázottság, előzetes egészségügyi ismeretek, korábbi tapasztalatok az adott intézményben vagy az adott beavatkozással stb.), azonban ezek a szempontok túlmutatnának egy felhasználóbarát kérdőív keretein, és az Alapítvány elsődleges céljához, az ellátás visszajelzéseken keresztüli fejlesztéséhez sem járulnának érdemben hozzá, ezért eltekintettünk ezek vizsgálatától.

A visszajelzési lehetőségről több fórumról is értesülhettek a páciensek. Sajtóközlemények és -cikkek jelentek meg

országos és helyi médiában; az intézmények dolgozói maguk is biztathatták a pácienseket a visszajelzésre; a kórházak bejáratai közelében lévő busz- és villamosmegállóba egy hónapon keresztül országszerte 100 helyen plakátokat helyeztünk ki, illetve a közösségi médiában is találkozhatott a lakosság a honlap elérhetőségével. Arra kértük a pácienseket, hogy az elmúlt 2 évben történt ellátási eseményekről írjanak visszajelzést.

A 2021. szeptember 17-ig, a Betegbiztonság Világnapjáig beérkezett értékeléseket dolgoztuk fel. Kiszámoltuk az egyes kórházak bontásában, illetve országos összesítésben a szülészeti- és újszülöttellátásra beérkező értékelések átlagait, illetve a szélső értékek arányát (1 és 2 vs. 4 és 5).

Elkülönítettünk 3 időszakot, melyeket külön-külön is elemeztünk:

- Covid előtt: 2019.01.-2020.02.
- Covid után, Eszjtv előtt: 2020.03.-2021.02.
- Eszjtv után: 2021.03.-2021.09.

A honlap 2021 januárjában indult. 2 évnél régebbi ellátási eseménnyel kapcsolatos visszajelzéseket nem vettünk figyelembe, így az első feldolgozott visszajelzések 2019 januárjára vonatkoznak. A járvány kezdetétől az Eszjtv. bevezetéséig tartó időszakban (2020.03.-2021.02.) és az Eszjtv. bevezetése után (2021.03.-) külön-külön is elemeztük az értékeléseket. Az egyes kérdésekre adott válaszok pontszámait kétmintás student-féle t-próbával hasonlítottuk össze (szignifikancia határa $p < 0,05$).

Intézménytípusok (egyetemi klinikák, megyei kórházak és városi kórházak) eredményeit is összehasonlítottuk, erre egy-egy szempontos varianciaanalízist (ANOVA) használtunk (szignifikancia határa $p < 0,05$).

Az országos és intézményi átlagokat megküldtük minden érintett kórháznak, valamint az összesített eredményeket a döntéshozóknak is.

Annak érdekében, hogy a visszajelzésekre konkrét pozitív válaszlehetőségek történjenek, pályázati lehetőségeket biztosítottunk az intézmények számára.

EREDMÉNYEK

2019-2021. közötti időszakban megvalósult szülészeti ellátásokkal kapcsolatban 61 intézményre beérkezett 1741 db visszajelzést dolgoztunk fel (ezek között 46 olyan intézmény szerepelt, melyekre több mint 10 visszajelzés érkezett). Országos viszonylatban az 1-től 5-ig pontozható kérdések esetében leginkább a szakértelemmel voltak elégedettek a kismamák (átlag \pm SD: $4,0 \pm 1,2$), míg legkevésbé a tájékoztatással és a döntésekbe való bevonással ($3,4 \pm 1,5$ és $3,5 \pm 1,5$) (1. táblázat). Ezzel összhangban az elégedettek aránya (4-es és 5-ös válaszok) a szakértelemre vonatkozó kérdés esetén volt a legmagasabb (72%), a tájékoztatásra vonatkozó kérdés esetén pedig a legalacsonyabb (53%). A higiénés körülményekkel kapcsolatban kiemelendő, hogy a járvány ellenére a szülészeti és újszülöttosztályokon mindössze 24%-ban volt WC-papír a mosdókban, szappan pedig

Kérdés	Összesen (n=1741)	Covid előtt (n=376)	Covid után (n=892)	Eszjtv. után (n=473)	p (Covid után vs Eszjtv. után)
1. Ajánlaná az intézményt családjának, barátainak hasonló probléma esetén?	3,9±1,3	3,9	3,9	4	>0,05
2. Elégedett volt az intézményben tapasztalt szakértelemmel, szakmai felkészültséggel?	4,0±1,2	3,9	4,0	4,1	>0,05
3. Elégedett volt a tisztasággal?	3,8±1,2	3,6	3,8	3,9	>0,05
4. Mennyire érezte azt, hogy udvariasan, emberi méltóságát tiszteletben tartva bírták Önrel?	3,7±1,4	3,6	3,7	3,9	0,02
5. Mennyire volt elégedett a tájékoztatással ellátása során?	3,4±1,5	3,3	3,4	3,5	>0,05
6. Mennyire volt elégedett azzal, amennyire bevonták az ellátásával kapcsolatos döntésekbe?	3,5±1,5	3,4	3,4	3,6	>0,05
7. Összességében mennyire volt elégedett az ellátás során?	3,7±1,3	3,7	3,7	3,7	>0,05

1. a táblázat
Válaszok átlagai

Kérdés	Összesen (n=1741)	Covid előtt (n=376)	Covid után (n=892)	Eszjtv. után (n=473)
1. Ajánlaná az intézményt családjának, barátainak hasonló probléma esetén?	71% vs 17%	69% vs 19%	70% vs 16%	74% vs 17%
2. Elégedett volt az intézményben tapasztalt szakértelemmel, szakmai felkészültséggel?	72% vs 13%	69% vs 16%	74% vs 13%	74% vs 12%
3. Elégedett volt a tisztasággal?	64% vs 16%	59% vs 20%	64% vs 16%	68% vs 13%
4. Mennyire érezte azt, hogy udvariasan, emberi méltóságát tiszteletben tartva bírták Önrel?	64% vs 21%	60% vs 25%	63% vs 21%	69% vs 18%
5. Mennyire volt elégedett a tájékoztatással ellátása során?	53% vs 28%	53% vs 33%	51% vs 27%	57% vs 27%
6. Mennyire volt elégedett azzal, amennyire bevonták az ellátásával kapcsolatos döntésekbe?	56% vs 28%	54% vs 34%	55% vs 28%	59% vs 26%
7. Összességében mennyire volt elégedett az ellátás során?	64% vs 20%	64% vs 23%	64% vs 19%	68% vs 19%

1.b táblázat
Elégedettek aránya (4-es és 5-ös értékelés) vs. az elégedetlenek aránya (1-es és 2-es értékelés) az összes válaszadóhoz viszonyítva.

1. táblázat
Országos eredmények összesítése és a 3 vizsgált időszak eredményei. 2020.03.-2021.02.-ig tartó időszak (Covid után) és 2021.03.-2021.09.-ig tartó időszak (Eszjtv. után) összehasonlítása.

37%-ban. A dolgozók kézhigiéniájával azonban a páciensek 93%-ban elégedettek voltak (2. táblázat).

Az egyetemi klinikák/megyei kórházak/városi kórházak megítélésében minden kérdés esetén szignifikáns különbség mutatkozott (3. táblázat). Előfordult olyan is, hogy két közeli

Kérdés	Országos arány a teljes vizsgált időtartamra (n=1666)	Covid előtt (n= 351)	Covid után (n=858)	Eszjtv. után (n=457)
8. Volt-e WC-papír a mosdóban?	24%	28%	24%	19%
9. Volt-e szappan a mosdóban?	37%	38%	36%	41%
10. Volt-e kéztörölő a mosdóban?	19%	21%	20%	16%
11. Elégedett volt-e a dolgozók kézhigiéniájával?	93%	92%	93%	93%

2. táblázat
Eldöntendő kérdésekre adott IGEN válaszok aránya az IGEN vagy NEM választ adók körében

	Egyetemi klinika	Megyei kórház	Városi kórház	p
Visszajelzések száma (db)	313	513	915	
1. Ajánlaná az intézményt családjának, barátainak hasonló probléma esetén?	63% vs 19%	64% vs 23%	77% vs 13%	<0,05
2. Elégedett volt az intézményben tapasztalt szakértelemmel, szakmai felkészültséggel?	67% vs 14%	65% vs 17%	78% vs 11%	<0,05
3. Elégedett volt a tisztasággal?	50% vs 25%	65% vs 14%	68% vs 14%	<0,05
4. Mennyire érezte azt, hogy udvariasan, emberi méltóságát tiszteletben tartva bírták Önrel?	54% vs 24%	56% vs 29%	71% vs 21%	<0,05
5. Mennyire volt elégedett a tájékoztatással ellátása során?	42% vs 36%	44% vs 35%	61% vs 22%	<0,05
6. Mennyire volt elégedett azzal, amennyire bevonták az ellátásával kapcsolatos döntésekbe?	50% vs 35%	46% vs 36%	63% vs 22%	<0,05
7. Összességében mennyire volt elégedett az ellátás során?	55% vs 24%	57% vs 26%	72% vs 15%	<0,05

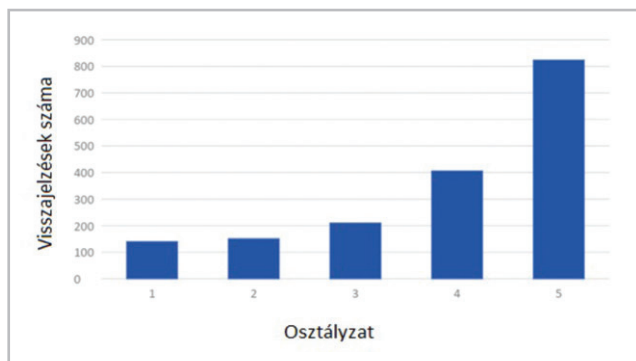
3. táblázat
Elégedettek aránya (4-es és 5-ös értékelés) vs. az elégedetlenek aránya (1-es és 2-es értékelés) az összes válaszadóhoz viszonyítva.

Visszajelzések száma	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
A 20	4,6	4,4	4,5	4,3	3,7	4,2	4,2	40%	60%	40%	100%
B 22	3,5	3,8	3,1	3,4	3,2	3,1	3,4	18%	36%	10%	100%

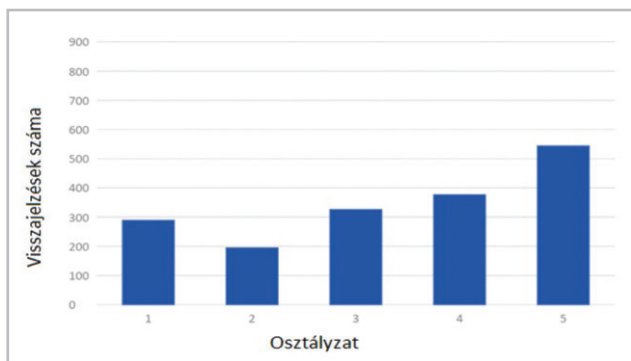
4. táblázat
Páciensek elégedettsége egy integrált intézmény két tagkórházának szülészeti ellátásával (átlag vagy százalékos érték). A kérdések sorszáma megegyezik a fentebb felsorolt kérdések sorszámaival.

város kórháza integrált intézményként működik, mégis jelentős különbség volt az ellátás megítélésében (4. táblázat). Ez utóbbiból arra következtetünk, hogy a páciensek elégedettségét elsősorban nem a külső körülmények és nem is az intézmény menedzsmentje határozza meg, hanem magának az osztálynak a működése a döntő.

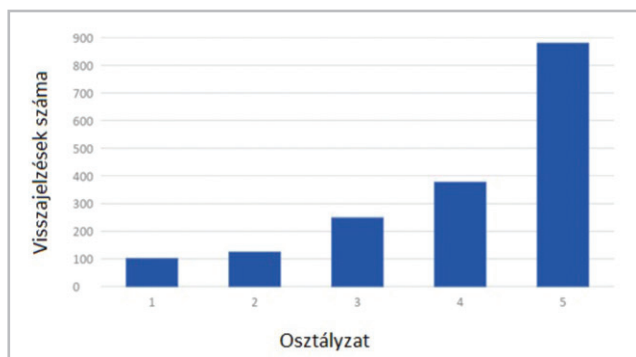
Az Eszjtv bevezetése utáni időszakban minden válasz esetében az átlagpontszám és az elégedettek aránya magasabb volt (0,1-0,2-del és 1-7%-kal), mint a Covid utáni, de



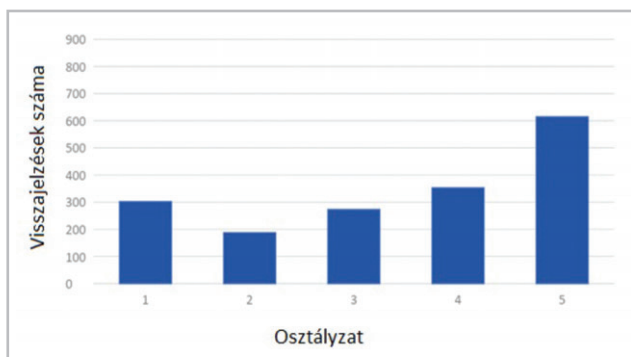
1. ábra
Ajánlaná az intézményt családjának, barátainak hasonló probléma esetén? kérdésre adott válaszok országos átlaga



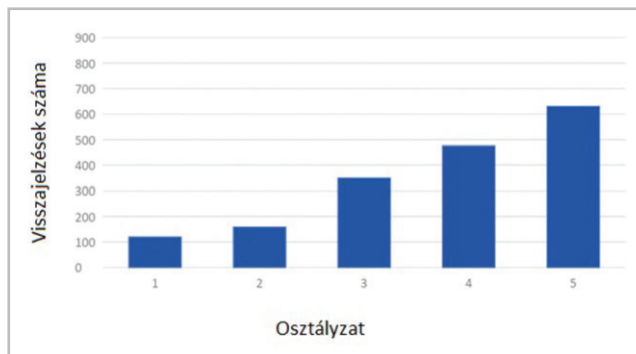
5. ábra
Mennyire volt elégedett a tájékoztatással ellátása során? kérdésre adott válaszok országos átlaga



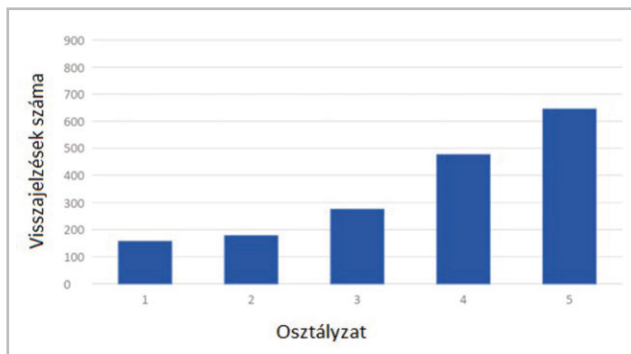
2. ábra
Elégedett volt az intézményben tapasztalt szakértelemmel, szakmai felkészültséggel? kérdésre adott válaszok országos átlaga



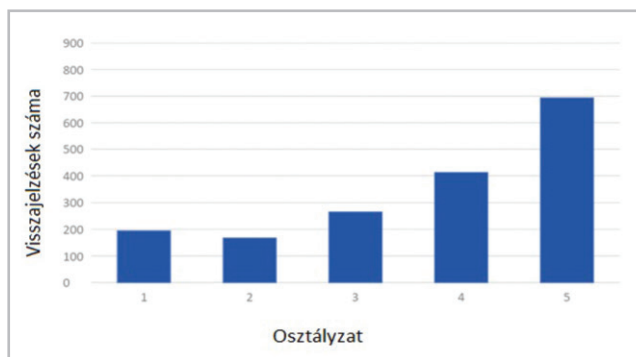
6. ábra
Mennyire volt elégedett azzal, amennyire bevonták az ellátásával kapcsolatos döntésekbe? kérdésre adott válaszok országos átlaga



3. ábra
Elégedett volt a tisztasággal? kérdésre adott válaszok országos átlaga



7. ábra
Összességében mennyire volt elégedett az ellátás során? kérdésre adott válaszok országos átlaga



4. ábra
Mennyire érezte azt, hogy udvariasan, emberi méltóságát tiszteletben tartva bántak Önnel? kérdésre adott válaszok országos átlaga

Eszjtv. előtti időszakban. Szignifikáns javulás ($p=0,02$) egy kérdés esetében volt megfigyelhető: Mennyire érezte azt, hogy udvariasan, emberi méltóságát tiszteletben tartva bántak Önnel?

Saját szavaikkal a legkülönbébb tapasztalatokat osztották meg a páciensek, a maximálisan pozitívtól a hosszútávú traumát okozó megrázkódtatásokig.

„A legjobb helyen voltam. Kedves és segítőkész csapat segítette az utamat, hozzáértők és emberként szólnak hozzád. Tanácsokkal látnak el, figyelmesek. Teljesen meg vagyok elégedve! Csak ajánlani tudom. Én nagyon hálás vagyok az ott dolgozóknak!”

„A dolgozók, főleg a szülésznők hozzáállásán változtatnak. Ami nekik valószínűleg csak egy átlagos nap, az nekem életem nagy napja lett volna, ehelyett egy életre szóló trauma lett. Szeretném, ha ezt egy kicsit komolyabban vennék.”

A szöveges visszajelzésekből is kirajzolódott a járvány hatása, és az, hogy voltak kórházak, ahol ezt a helyzetet példamutatóan kezelték, míg máshol számos fennakadást okozott. A rendeletek kórházanként eltérő értelmezése, az intézményenként eltérő gyakorlat is kidomborodik (pl. édesapa jelen lehet a szülésnél vagy nem). Az ellátás Eszjtv.-t követő megítélése is változó volt, valamint egyértelműen kiderül, hogy a törvény értelmezése és végrehajtása ebben a tekintetben is intézményenként eltérő.

Páciensek elégedettsége a járvány idején

„Csodálatos szülészorvosom volt, aki mindenben mellett állt. Apás szülesem lehetett covid idején is, ezért hálás vagyok.”

„Édesapa nem lehetett bent a Covidra hivatkozva, holott teljesen egészségesek voltunk mind. Aranyóra nem volt, elvitték a gyereket és reggelig nem is kaptam meg, minden ok nélkül. Ha nem lehet másík, általam választott kórházban szülni, inkább lemondok a második gyerekről, de azt a megaláztatást, amit a kórházban kaptam, nem akarom még egyszer átélni.”

„Ami hiányzott, hogy a mosdóban nem volt wc papír, de talán a legjobban az, hogy szappan, kéztörölő vagy kézferőtlenítő sem volt kihelyezve, a covid hullámok kellős közepén.”

„A szülés várható ideje előtti 2 hétben hetente, valamint túlhordás miatt naponta jártam NST-re. Órák hosszát kellett nagy tömegben várakozni covid harmadik hullám idején.”

„Éhezünk. Kevés volt az étel, volt, hogy a szobatársam kapott vacsorát, én nem. 2-szer is úgy kellett ételért könyörögni. A COVID miatt meg van szabva mikor lehet ételt (nem főtt) beküldeni. A férjem egyszer 5 percet késett. Elküldték. Hiába mondta a portásnak, most szülem, értse meg, hogy éhezünk. Nem számított.”

Páciensek elégedettsége az Eszjtv. bevezetését követően

„Mindben a segítségemre voltak. Fogadott orvos nélkül is tökéletes ellátásban volt részem, le a kalappal.”

„Márciusban már nem lehetett orvost fogadni, ennek ellenére a szülőszobai ellátás rendben volt, a szülésznők támogatóak voltak.”

„Szörnyű szülésen vagyok túl, senkinek nem kívánom. Ha nincs fogadott orvos, szülésznő átnéznek az emberen, hagyják szenvedni. Hozzáteszem nem lehetett már orvost fogadni a törvény szerint!! Életem legrosszabb élménye!”

„Az orvosi szakértelemmel nagyon elégedett voltam, ügyeletes orvosnál vbac (császármetszést követő természetes

szülés – a szerzők) volt tervben, de császár lett belőle. Legrosszabb tapasztalat: a tiltás ellenére fogadott szülésznőknél szülők és az egyébként törvénytisztelő, szülésznő nélküli anyukákhoz való hozzáállás különbsége. Minden dolgozó kedves és korrekt volt, de nagyon érződött, hogy aki nem fogadott se orvost se szülésznőt, minimálra fogják a figyelmet. Ez szomorú, de rendszer probléma. Higiénia: legalább egyszer nagyon jól esett volna egy ágynemű csere, nemcsak nekem.”

Eredmények megbeszélése

Összegezve a betegelégedettségi vizsgálat eredményeit, melyek a szülészeti- és újszülöttellátásra terjedtek ki, egyértelműen pozitív eredmény, hogy a szakmaiság pozitív megítélést kapott a páciensektől. Ahol jelentős előrelépésre van szükség, az a páciensek tájékoztatása és döntésekbe való bevonása, illetve az alapvető higiénés feltételek biztosítása.

A betegelégedettség intézménytípusok szerinti vizsgálata rámutatott, hogy az ellátási vagy intézményi hierarchiában elfoglalt magasabb pozíció nem eredményez elégedettebb pácienseket. Az integrált intézmény tagkórházaira érkezett visszajelzések elemzése pedig arra hívta fel a figyelmet, hogy az adott osztály jó gyakorlatai határozzák meg a páciensek véleményét.

A Covid előtti, utáni és Eszjtv. utáni időszakok összevetésével megfigyelhető a betegelégedettség kismértékű növekedése. Ez azonban az ellátás megítélésének tényleges javulásán kívül azzal is magyarázható lehet, hogy korábbi ellátási eseményre előfordulhat, hogy azok adnak nagyobb arányban visszajelzést, akik elégedetlenebbek voltak, míg az időben közelebbi ellátásokkal kapcsolatban nincs ilyen torzító tényező. A Covid utáni és Eszjtv. utáni időszak összehasonlításában a méltóság, tisztelet kérdésében szignifikáns volt az előrelépés.

Céltott beavatkozások

A kórházak vezetőit írásban tájékoztattuk az országos átlagokról és saját osztályaik átlagairól, illetve a szöveges visszajelzéseket is megküldtük számukra. A döntéshozók összesítve kapták meg az eredményeket és a visszajelzéseket.

Eszközpályázatok: A visszajelzésekből kirajzolódtak tárgyi hiányosságok, ezért pályázatot írtunk ki a kórházaknak olyan tárgyi eszközökre, melyek hiányára a páciensek felhívták a figyelmet. 8 intézmény nyújtott be eszközpályázatot, melyek közül 4 számára volt anyagi lehetőségünk eszközbeszerzésre. Szoptatók fotelek, karosszékek, kórterembe helyezhető hűtőszekrények, matracvédők, szappanadagolók, WC-papír adagolók, kapaszkodók a mosdókba, polcok és piperetartók a mosdókba stb. kerültek adományozásra.

Pályázat célzott tréningen való részvételle: A szöveges visszajelzésekből általános problémaként rajzolódott ki a szülés és a gyermekágyas időszak alatt a tájékoztatás hiánya, illetve az újszülöttosztályokon a csecsemőápolók kom-

munikációjának nem megfelelő stílusa. Tudva azt, hogy a kommunikáció minősége és a tájékoztatás módja nagyban függ a dolgozók aktuális lelki állapotától, pillanatnyi érzékenységétől, tréninglehetőséget kínáltunk nekik. A Gyógyító kommunikáció elnevezésű tréning tematikáját nagyvállalati szférában és az egészségügyben (kiemelten a szülészeti területen is) egyaránt tapasztalt szervezettefelesztők, coach-ok dolgozták ki. Egyaránt fókuszál a kiégés megelőzésére, szupervíziós lehetőséget ad, érzékenyíti a dolgozókat a kismamák kiszolgáltatottságára és igényeire. A nemzetközi jó gyakorlatok is azt mutatják, hogy a dolgozók rendszeres mentálhigiénés támogatása elengedhetetlen a minőségi munkavégzéshez. Idehaza ez még kevésbé áll a figyelem középpontjában, holott a járvány következtében halmozottan nagy lelki és fizikai terhelés hárul a dolgozókra.

4 kórház dolgozó (szülészeti és újszülött-osztályok) pályáztak a tréningen való részvételre. Az Alapítvány jelenlegi forrásaiból 3 intézményben lesz lehetőség megtartani a tréningeket, amint azt a járványhelyzet engedi.

ÖSSZEZÉS, KÖVETKEZTETÉSEK

A www.jobbulast.info betegelégedettségi visszajelző honlapnak köszönhetően konkrét adatokkal rendelkezünk számos olyan területen a páciensek véleményéről, melyekkel kapcsolatban korábban csak feltételezéseink voltak. Ezek osztályonként, szakterületenként, intézményenként összehasonlíthatóak.

A páciensek visszajelzéseinek standardizált, országos gyűjtése és időszaki bontásban végzett elemzése alkalmas az egészségügy egészét vagy akár csak egyes intézményeket érintő események páciensekre gyakorolt hatásainak elemzésére. Nincs tudomásunk olyan korábbi vizsgálatról, mely akár a Covid-járvány, akár az esztv tükrében vizsgálta volna a páciensek elégedettségét.

Következő lépésben azt szeretnénk elérni, hogy a legjobb értékeléseket, véleményeket kapó intézmények széles körben megosszák jó gyakorlataikat, ezáltal láthatóvá váljanak a betegelégedettséget növelő kulcsmozzanatok.

Bízunk abban, hogy a közeljövőben mind több és több intézmény fogja saját maga is felhívni a páciensek figyelmét a visszajelzések jelentőségére, a weboldal használatára.

Nyilatkozat

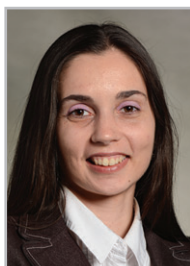
A szerzők nyilatkoznak arról, hogy a kutatómunka nem részesült anyagi támogatásban.

A cikk megírására pénzügyi, személyes vagy egyéb érdekeltségek nem voltak hatással.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] ÁEEK fogalomtár <https://fogalomtar.aEEK.hu/index.php/Betegel%C3%A9gedetts%C3%A9g> Utolsó elérés: 2022. 03.02
- [2] Melchert TP: The End of Theoretical Orientations and the Emergence of the Biopsychosocial Approach. Foundations of Professional Psychology, 2011. 183-198
- [3] Prakash B: Patient satisfaction. J Cutan Aesthet Surg. 2010; 3: 151–155.
- [4] Quentin W, Partanen VM, Brownwood I et al.: Measuring healthcare quality. In: Busse R, Klazinga N, Panteli D, et al., editors. Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies. European Observatory on Health Systems and Policies; 2019. (Health Policy Series, No. 53.) 3.
- [5] NHS betegelégedettségi visszajelző felülete. <https://www.nhs.uk/services/hospital/bristol-eye-hospital/RA708/leave-a-review> Utolsó elérés: 2021. dec. 15.

A SZERZŐK BEMUTATÁSA



Dr. Pákó Judit 2014-ben szerzett általános orvosi diplomát a Semmelweis Egyetemen, majd PhD-hallgatóként végzett tudógyógyászati kutatásokat. Dolgozott az EMMI Egészségügyért Felelős Államtitkárságán, valamint Brüsszelben, Magyarország Európai

Unió melletti Állandó Képviselőtén az egészségügyi szakdiplomata mellett. Részt vett állami és EU-s finanszírozású egészségszervezési projekteken, valamint a WHO több ellátásfejlesztési projektjében. A hazai egészségügyi ellátás körülményeinek javítása iránti elhivatottsága motiválta a Jobbulást! Alapítvány létrehozásában.



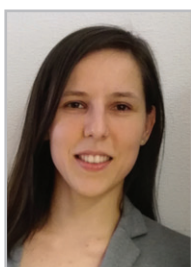
Dr. Hegedűs Zsolt dr. Hegedűs Zsolt ortopéd sebész főorvos. A 2019 óta a MOK Etikai Kollégium elnöke. A Wáberer Medical Center endoprotetikai részlegvezetője. 2005-től 2015-ig az

Egyesült Királyságban élt és dolgozott teljes állásban. Manchesterben egy ortopédiai osztály klinikai vezetőjeként, jelenleg Bristolban mint konzultáns csípő- és térdspecialista, részállásban dolgozik. Az értékalapú egészségügy megteremtését szorgalmazza Magyarországon.



Kalmár István 2010-ben végzett egészségügyi informatikus menedzserként a Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi Karán, majd 2017-ben egészségügyi szakmenedzser mesterdiplomát szerzett az Egészségügyi Menedzserképző Központban. Az elmúlt években több hazai egészségügyi

informatikai és rendszerfejlesztési projektben vett már részt, főbb szakterülete az alap- és szakellátás betegellátási folyamatainak optimalizálása és ezek informatikai támogatása. Több mint 5 éve a Semmelweis Egyetem Digitális Egészségtudományi Intézetében alkalmazott egészségügyi informatikai rendszerekkel kapcsolatos tantárgyakat oktat egészségügyi szervező hallgatónak.



Dr. Tóth Judit Mária 2013-ban végzett általános orvosként a Debreceni Egyetemen. Ezt követően sebészeti majd sürgősségi osztályos gyakorlatot szerzett rezidensként. A szakképzését felüggesztve az Emberi Erőforrások Mi-

nisztériumának Egészségpolitikai Főosztályán dolgozott 1,5 évig. Ezt követően az Egyesült Királyságban dolgozott osztályos orvosként, melyet családalapítás miatt szakított meg. Gazdasági, műszaki és európai uniós szakfordító végzettséget szerzett, illetve jelenleg az ELTE jogi szakokleveles orvos képzésének végzős hallgatója.



Gál Adrienn 2019-ben végzett a Semmelweis Egyetem Egészségtudományi Karán védőnőként. Óbuda-Békásmegyér Védőnői Szolgálatánál dolgozik területi védőnői pozícióban. 2021-ben

Egészségügyi Menedzser mesterdiplomát szerzett a Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Karán. Mindennapi munkája során a családok, a várandósok és gyermekek egészségi állapotának nyomon követésével, fenntartásával és egészségvédelmével foglalkozik.



Bodnár Ágnes a SE Egészségügyi Főiskolán dolgozott egészségügyi szaktanárként több mint 20 évig, később jogi szakokleveles betegjogi jogvédőként a GYEMSZI majd ÁEEK szaktanácsadója, fenntartói panaszok vizsgálatát

végezte. Részt vett megbízottsággal kapcsolatos EU-s projektekben, szakmai vezetőként is. Betegjogi képviselő és szakreferens, kommunikációs- és esélyegyenlőségi felelős. Önkéntes betegjogi tanácsadóként tevékenykedett több betegszervezetnél (RIROSZ, Magyar Hocpice Alapítvány, Egészség Hídja, Afázia Egyesület).