

## **ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓ RENDSZERBEN – KOMMUNIKÁCIÓ AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN**

*Szerző: Lukács Ágnes, Egészségügyi Menedzser, II. évfolyam, Pécs*

*Bevezetés:* Az egészségügyben a minőséghez szorosan kapcsolódnia kell a beteg szempontjainak figyelembe vétele és annak vizsgálata. Az egészségügyi szolgáltatóknak célszerű monitorozni, hogy a gyógyítás során a beteget milyen hatások, élmények érik.

*Vizsgálati anyag és módszer:* Kvantitatív, keresztmetszeti kutatást végeztem, melynek helyszínéül a Szent Margit Rendelőintézet Nonprofit Kft. (Budapest) szolgált. A tervezett 200 db kérdőívből 143 anonim kérdőív került önkitöltésre. A mintavételi eljárás módja célirányos nem véletlenszerű volt. Az eredmények értékelésénél SPSS 20.0 típusú statisztikai szoftvert használtam. Az összefüggések feltárásához  $\chi^2$  próbát és korreláció elemzést alkalmaztam.

*Eredmények:* Az előjegyzés időpontjában bekerült páciensek elégedettebbek a rendelőintézet szolgáltatásaival kapcsolatban ( $P=0,012$ ), mint azok a páciensek, akik az időpontjukhoz képest később kerültek be a rendelésre. Az előjegyzett személyek nem elégedettebbek a nem előjegyzett páciensekhez képest ( $p=0,870$ ). Az előjegyzett alanyok nem elégedettebbek az egészségügyi személyzet kommunikációjával és bánásmódjával a nem előjegyzett alanyokhoz képest ( $p=0,459$ ). Nincs különbség az elégedettségben, azok között, akik ismerik és akik nem ismerik alapvető jogaikat ( $p=0,973$ ).

*Következtetés:* A teljes elégedettség elérése érdekében a várakozás időtartamára kell nagyobb figyelmet fordítani, azaz a betegirányítás fontosságát a szervezethez kell növelni.

*Kulcsszavak:* elégedettség, kommunikáció, minőség.

*Témavezető: Dr. Tigyi Zoltánné Pusztafalvi Henriette, PhD, adjunktus*