

## A 0-7 éves gyermeket nevelő szülők elégedettsége a védőnői ellátással Magyarországon

Deutsch Krisztina<sup>1</sup>, Bánfai Bálint<sup>1</sup>, Petőné Csima Melinda<sup>2</sup>, Jeges Sára<sup>3</sup>,  
Domina-Tancsics Dóra<sup>4</sup>, Betlehem József<sup>1</sup>, Lampek Kinga<sup>5</sup>

<sup>1</sup> PTE Egészségtudomány Kar, Sürgősségi Ellátási és Egészségpedagógiai Intézet

<sup>2</sup> PTE Egészségtudomány Kar, Ápolástudományi, Alapozó Egészségtudományi  
és Védőnői Intézet, Védőnői és Prevenció Tanszék

<sup>4</sup> PTE Egészségtudományi Kar, Sürgősségi Ellátási és Egészségpedagógiai Intézet,  
Klinikai Koordinációs és Neveléstudományi Tanszék

<sup>5</sup> PTE Egészségtudományi Kar, Egészségbiztosítási Intézet,  
Egészségfejlesztési és Népegészségtani Tanszék

### Összefoglalás

A gyermek alapellátás fejlesztése csak az ellátottak véleményének ismeretében valósítható meg. Az alapellátás szereplői közül a védőnőkre vonatkozó átfogó elégedettségvizsgálat Magyarországon nem történt. Ezért a kutatás célja a 0-7 éves gyermeket nevelő szülők elégedettségének vizsgálata a védőnők szülőkkel való kapcsolattartására és tájékoztatására, az empatikus és elfogadó magatartására vonatkozóan. A kutatás a TÁMOP 6.1.4 „Koragyermekkorai program” keretében zajlott Budapesten és további 5 megyében. A kérdőíves adatfelvételt követően 980 db szülői kérdőív volt értékelhető és az összesen 10 fókuszcsoportos interjúban 93 szülő vett részt. A kérdőíves felmérés alapján leginkább elégedettek a szülők (skálaátlag: 3,6-3,9) a védőnő empatikus és elfogadó viselkedésével, valamint a gyermek gondozásával és fejlődésével kapcsolatos tájékoztatással. A szocioökonómiai tényezők közül a védőnővel való elégedettséget szignifikáns módon befolyásolta a szülők iskolai végzettsége ( $p=0,007$ ), anyagi helyzete ( $p=0,000$ ), valamint roma származása ( $p=0,000$ ). A fókuszcsoportos interjú megerősítette a kérdőíves kutatás eredményeit. A védőnői praxis fejleszthető egyrészt a szociális juttatásokkal kapcsolatos tájékoztatás témakörében, valamint az időszervezésben, amely a családlátogatások és tanácsadások időpontjának szülőkkel történő előzetes egyeztetésében nyilvánul meg.

**Kulcsszavak:** szülő, védőnő, elégedettség, tájékoztatás, empátia

### Health visitor service evaluation of Hungarian parents raising children under 7 years

#### Summary

Development of basic childcare is only possible when patients' views are known. To date there were no comprehensive satisfaction survey in Hungary covering health visitors, thus the aim of our current study was to examine satisfaction of parents raising 0-7 years old children, including communication and information-flow between health visitors and parents, and the empathic and acceptive attitude. The study was funded by the European Unions Social Renewal Operational Programme's (TÁMOP 6.1.4) „Early Childhood Program” in Budapest and 5 other counties of Hungary. We could evaluate 980 questionnaires after surveying the parents, and 93 parents participated in another 10 focus group interviews. According to our

survey, parents are the most satisfied with the empathic and accepting attitude of health visitors (average: 3.6-3.9), and the information provided on childcare practice and child development. Regarding socioeconomic factors, health visitor satisfaction was significantly influenced by the parents' education ( $p=0.007$ ), financial background ( $p=0.000$ ), and Roma ethnicity ( $p=0.000$ ). Focus group interviews confirmed survey results: health visitor practice may be improved on social funding information and time-management concerning family visit and advising session arrangements.

**Keywords:** parent, health visitor, satisfaction, information, empathy

## Irodalom

1. Howells R, Lopez T: Better communication with children and parents. *Paediatrics and Child Health*. 2008; 18(8): 381-385.
2. Weissenstein A, Straeter A, Villalon G, et. al.: Parent satisfaction with a pediatric practice in Germany: A questionnaire-base study. *Italian Journal of Pediatrics*. 2011; 37:31.
3. Bitzer EM, Volkmer S, Petrucci M, et. al.: Patient satisfaction in pediatric outpatient settings from the parents' perspective – The Child ZAP: A psychometrically validated standardized questionnaire. *BMC Health Services Research*. 2012; 12:347.
4. Bitzer EM, Grobe T, Neusser S, et. al.: GEK-Report akut-stationäre Versorgung 2008, Schwerpunkt: Kinder im Krankenhaus. 2008; 63.
5. Bitzer EM, Volkmer S, Petrucci M et.al.: Zufriedenheit in der Kinder- und Jugendarztpraxis aus Sicht der Eltern - Erheben und Analysieren mit dem Kinder-Zap. *Kinder- und Jugendarzt*. 2012; 43(6): 315–318.
6. Szatmári M, Sonkoly I, Balogh S: Alapellátási tükör 5007 betegelégedettségi kérdőív alapján. *Medicus Universalis*. 2010; 43(4): 137-139.
7. Van Haeringen AR, Dadds M, Armstrong KL: Child Abuse Lottery: Will the Doctor Suspect and Report? Physician Attitudes Towards and Reporting of Suspected Child Abuse and Neglect. *Child Abuse and Neglect*. 1998; 22(3): 159-169.
8. Zolaly MA: Satisfaction of parents of paediatric patients with physicians' communication skills in Almadinah Almunawwarah, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Taibah University Medical Sciences*. 2012; 7(1): 29-34.
9. Galil A, Bachner YG, Merrick J et al: Physician-parent communication as predictor of parent satisfaction with child development services. *Research in Developmental Disabilities*. 2006; 27: 233-242.
10. Hart CN, Kelleher KJ, Drotar D et al: Parent-provider communication and parental satisfaction with care of children with psychosocial problems. *Patient Education and Counseling*. 2007; 68: 179-185.
11. Cowley S, Dowling S, Caan W et al: What do health visitors do? A national survey of activities and service organisation. *Public Health*. 2007; 121: 869-879.
12. Kinder FD, Allen LR: Parent's perception of satisfaction with care from pediatric nurse practitioners instrument. *Journal of Pediatric Health Care*, 2014; 28(2): 128-135.
13. Odor A: A védőnői rendszer működésének bemutatása, a fejlesztésre irányuló javaslatok összefoglalása. A tanulmány Fazekas Károly az „Oktatás és Gyermekesély

Kerekasztal” elnöke felkérésére, készült, a „Koragyermekkorai nevelés” témához.  
2007. november

[http://www.oktatasikerekasztal.hu/hattertanulmanyok/01/odor\\_andrea\\_vedonoi\\_rendszer.pdf](http://www.oktatasikerekasztal.hu/hattertanulmanyok/01/odor_andrea_vedonoi_rendszer.pdf)

14. Janky B: Betegség elégedettsége az egészségügyi rendszerben. A második országos betegelégedettségi vizsgálat eredményei. In: Társadalmi riport. Kolosi T, Tóth I, Vukovich Gy eds. Budapest - TÁRKI 2002; 89–302.
15. 1997.évi CLIV. törvény az egészségügyről. 121.§. A belső minőségügyi rendszer.  
[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99700154.TV](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700154.TV)
16. MAVÉ Jogszabályváltozások. <http://www.mave.hu/?q=webpage/233>