

Kórházi betegbiztonsági felmérés

Tisztelt Hölgyem/Uram!

Beteg- és dolgozói biztonsággal kapcsolatos kutatásunkhoz szeretnénk a segítségét kérni az alábbi kérdőív kitöltésében. A kutatás a „Módszertanfejlesztés és hatásvizsgálat a betegbiztonsági oktatás eredményességének növeléséért” című projektben résztvevő minden intézmény minden dolgozójára kiterjed. A kérdőíves felmérés két részből áll, amelyek kitöltése együtt kb. 15 percet vesz igénybe. Kutatásunk során a válaszadók anonimitását megőrizzük, a válaszokat bizalmasan kezeljük: a kitöltött kérdőívek közvetlenül a kutatócsoporthoz kerülnek, és csak a felmérés összesített eredményét jelezzük vissza intézményükbe.

Betegbiztonsági tanszéki csoport

Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ

további információ: Dr. Safadi Heléna, e-mail: safadi@emk.sote.hu, postacím: 1428 Budapest, Pf. 2.

Betegátadási ismeretek felmérése

Útmutató

A kérdőíves felmérés alábbi szekciója a betegátadással kapcsolatos jelenlegi ismereteket méri fel az Ön Intézményében, mely a későbbiekben a projekt keretében zajló betegátadás témájú oktatások eredményességéről ad számunkra visszajelzést.

Kérjük, jelölje x-szel a megfelelőnek vélt válaszlehetősége(ke)t. Amennyiben nem tudja a választ kellő bizonyossággal megítélni, válassza a „nem tudom a választ” lehetőséget.

1. Válassza ki a betegátadás helyes fogalmát! Kérjük, EGY választ adjon meg.

- a) a betegek fizikai áthelyezése osztályok, intézetek vagy ellátási szintek között
- b) beteggel vagy betegcsoporttal kapcsolatos információk, szakmai felelősség és számon kérhetőség átadása
- c) adott beteg aktuális állapotával összefüggő egészségügyi dokumentációjának rendelkezésére bocsátása
- d) nem tudom a választ

2. Mely esetek minősülnek betegátadásnak? Kérjük, EGY választ adjon meg.

- a) műszakátadás
- b) osztályok közötti átadás
- c) ellátási szintek közötti átadás
- d) beteg hazabocsátása
- e) az első három válasz helyes
- f) minden válasz helyes
- g) egyik válasz sem helyes
- h) nem tudom a választ

3. Mit jelent a betegátadási gyakorlat rugalmas standardizálása?

Kérjük, EGY választ adjon meg.

- a) mindenki a saját szabályai szerint jár el
- b) vannak szabályok, melyeket minden dolgozó ismer és követ
- c) egy kijelölt felelőse van a folyamatnak
- d) a folyamatot az érintett ellátási egység sajátosságaihoz igazítják
- e) nem tudom a választ

4. Kik vehetnek részt a betegátadási folyamatban? Több választ is megadhat.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a) szakorvosok | <input type="checkbox"/> f) portás, biztonsági személyzeti munkatársak |
| <input type="checkbox"/> b) rezidensek | <input type="checkbox"/> g) hozzátartozók |
| <input type="checkbox"/> c) ápolók | <input type="checkbox"/> h) takarító személyzeti munkatársak |
| <input type="checkbox"/> d) egyéb szakdolgozók | <input type="checkbox"/> i) nem tudom a választ |
| <input type="checkbox"/> e) betegek | |

5. Milyen létező, a betegátadás biztonságát támogató eszközöket ismer? Több választ is megadhat.

- a) ISOBAR
- b) BAROFF
- c) Check-back (visszakérdezés)
- d) SBAR
- e) betegazonosítás
- f) nem tudom a választ

6. Mit eredményezhet a nem biztonságos betegátadási gyakorlat? Több választ is megadhat.

- a) beteg újrafelvételt
- b) gyógyszerelési hibát
- c) kockázat csökkenést
- d) diagnosztikai hibát
- e) betegelégedettség csökkenést
- f) a kórházban töltött idő csökkenését
- g) nem tudom a választ

7. Melyek az SBAR betegátadási módszer elemei? Több választ is megadhat.

- a) javaslatok
- b) anamnézis (kórtörténet)
- c) háttér
- d) jelen helyzet
- e) értékelés
- f) receptírás
- g) nem tudom a választ

Betegbiztonságot támogató szervezeti kultúra felmérése

Útmutató

A kérdőíves felmérés alábbi szekcióiban a véleményét szeretnénk megismerni a betegbiztonsági kérdésekről, ellátási hibákról és a nem várt események jelentésének gyakorlatáról az Ön Intézményében.

Kérjük, jelölje x-szel a megfelelő válaszlehetőséget, és minden kérdésnél csak egy választ adjon meg. Ha egy kérdésre *nem kíván válaszolni*, vagy a kérdés *nem értelmezhető* az Ön esetében, *üresen hagyhatja* az ahhoz tartozó választ.

- **Nem várt esemény**: bármely hiba, tévedés, incidens, baleset vagy eltérés, függetlenül attól, hogy okozott-e a betegnek kárt.
- **Hiba** történik akkor, ha a tevékenység a szándékolttól eltérő, vagy rossz tervet alkalmaznak a cél eléréséhez, a kimenettől függetlenül.
- **Betegbiztonság**: az egészségügyi ellátási folyamatból fakadó betegsérülések és nemkívánatos események elkerülése és megelőzése.

A) szakasz: Az Ön szervezeti egysége

Ebben a felmérésben az Ön „szervezeti egységként” arra a munkaterületre, osztályra vagy klinikai részlegre gondoljon a kórházon belül, ahol munkaidejének legnagyobb részét tölti, vagy ahol a legtöbb ellátást végzi.

Mi az ön elsődleges szervezeti egysége ebben a kórházban? Kérjük, EGY választ adjon meg.

Fekvőbeteg szakellátási terület:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) sebészet | <input type="checkbox"/> g) belgyógyászat (bármely típus) |
| <input type="checkbox"/> b) szülészeti-nőgyógyászat | <input type="checkbox"/> h) neurológia / stroke |
| <input type="checkbox"/> c) fül-orr-gégészet | <input type="checkbox"/> i) gyermekgyógyászat |
| <input type="checkbox"/> d) szemészet | <input type="checkbox"/> j) sürgősségi osztály |
| <input type="checkbox"/> e) urológia | <input type="checkbox"/> k) rehabilitáció (bármely típus) |
| <input type="checkbox"/> f) ortopédia és / vagy traumatológia | <input type="checkbox"/> l) pszichiátria |
| <input type="checkbox"/> m) aneszteziológia és intenzív osztály (bármely típus) | |

Járóbeteg szakellátási terület:

- n) járóbeteg szakellátás, kérjük, adja meg a szakterületet:

További szervezeti egységek:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> o) laboratórium | <input type="checkbox"/> r) kórház-higiénés osztály |
| <input type="checkbox"/> p) patológia | <input type="checkbox"/> s) gyógyszertár |
| <input type="checkbox"/> q) radiológia, ultrahang | <input type="checkbox"/> v) gazdasági / műszaki terület |

t) több különböző kórházi egység VAGY nincs egy meghatározott egység

u) egyéb, kérjük, adja meg:

A) szakasz: Az Ön szervezeti egysége (folytatás)

Kérjük, jelölje a következő állításokkal való egyetértésének vagy egyet nem értésének mértékét az Ön szervezeti egységére vonatkozóan!

Gondoljon a kórházi szervezeti egységére...	Egyáltalán nem ért egyet ▼	Nem ért egyet ▼	Egyik sem¹ ▼	Egyet-ért ▼	Teljesen egyetért ▼
1. A dolgozók támogatják egymást ebben a szervezeti egységben.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
2. Személyzetünk elegendő a munkaterhelés kezelésére.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
3. Ha gyorsan, sok munkát kell elvégezni, csapatként dolgozunk együtt, hogy kész legyen a munka.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
4. Nálunk az emberek tisztelettel bánnak egymással.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
5. A személyzet nálunk több munkaórát dolgozik, mint ahogyan az a betegellátás szempontjából ideális lenne.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
6. A betegbiztonság javítása érdekében aktívan cselekszünk.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
7. Több a külső/szerződött munkaerő, mint amennyi a betegellátás szempontjából ideális lenne.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
8. A dolgozók úgy érzik, hogy hibáikat felróják nekik.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
9. A hibák itt pozitív változásokhoz vezetnek.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
10. Csak a véletlen műve az, hogy több súlyos hiba nem történik nálunk.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
11. Ha a szervezeti egység egyik területén dolgozók igazán elfoglalttá válnak, a többiek kisegítik őket.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
12. Ha egy nem várt eseményt jelentenek, akkor az érintett személy kerül előtérbe, és nem maga a probléma.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
13. A betegbiztonság javítása érdekében történő intézkedéseinket követően értékeljük azok eredményességét.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
14. Nagy nyomás alatt dolgozunk: túl sokat próbálunk tenni túl gyorsan.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
15. A több munka vállalása soha sem szoríthatja háttérbe a betegbiztonságot.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
16. A dolgozók tartanak attól, hogy a hibáik bekerülnek a személyi anyagukba.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
17. Vannak nálunk betegbiztonsági problémák.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
18. Folyamataink és rendszereink alkalmasak arra, hogy hibákat előzzünk meg.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

¹ Nem tudja eldönteni, hogy egyetért-e vele vagy sem.

B) szakasz: Az Ön felettese

Kérjük, jelölje a következő állításokkal való egyetértésének vagy egyet nem értésének mértékét közvetlen felettesére vagy arra a személyre vonatkozóan, akinek beszámol.

	Egyáltalán nem ért egyet ▼	Nem ért egyet ▼	Egyik sem ▼	Egyet- ért ▼	Teljesen egyetért ▼
1. A felettesem méltányolja, ha egy tevékenységet a bevezetett megbiztonsági előírásoknak megfelelően végeztünk el.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
2. A felettesem komolyan figyelembe veszi a személyzet megbiztonság javítását célzó javaslatait.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
3. Amikor a nyomás fokozódik, a felettesünk azt várja el tőlünk, hogy gyorsabban dolgozzunk, még akkor is, ha ez egyszerűsítésekkel jár.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
4. A felettesem figyelmen kívül hagyja az ismétlődően jelentkező megbiztonsági problémákat.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

C) szakasz: Kommunikáció

Milyen gyakran történnek meg az alábbiak Önöknél (az Ön szervezeti egységében)?

Gondoljon a kórházi szervezeti egységére...	Soha ▼	Ritkán ▼	Néha ▼	Az esetek többsé- gében ▼	Mindig ▼
1. Kapunk visszajelzéseket a nem várt események jelentéseinek következményeként bevezetett változtatásokról.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
2. A személyzet nyíltan hangot ad a betegellátást esetleg negatívan érintő, észlelt problémáknak.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
3. Kapunk tájékoztatást a nálunk történt hibákról.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
4. A dolgozók meg merik kérdőjelezni a náluk több hatalommal rendelkezők döntéseit és cselekedeteit.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
5. Nálunk szokás, hogy megbeszéljük, hogyan előzhető meg egy hiba ismételt kialakulása.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
6. A dolgozók félnek kérdéseket feltenni, ha valami nem tűnik helyénvalónak.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

D) szakasz: Betegbiztonság értékelése

Kérjük, összefoglalóan értékelje saját szervezeti egységét a betegbiztonság szempontjából?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5
Elégtelen	Gyenge	Elfogadható	Nagyon jó	Kiváló

E) szakasz: Az Ön kórháza

Kérjük, jelölje a következő állításokkal való egyetértésének vagy egyet nem értésének mértékét a kórházára vonatkozóan.

Gondoljon a kórházára...	Egyáltalán nem ért egyet ▼	Nem ért egyet ▼	Egyik sem ▼	Egyet- ért ▼	Teljesen egyetért ▼
1. A kórház vezetése a betegbiztonságot támogató légkört biztosít.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
2. Az egyes kórházi egységek nem jól koordinálnak egymással.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
3. A dolgoknak nyoma veszhet a beteg egyik kórházi egységből másikba történő átszállítása közben.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
4. Jó az együttműködés azon kórházi egységek között, amelyeknek együtt kell dolgozniuk.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
5. Műszakváltások alkalmával gyakori, hogy a betegellátással kapcsolatos, lényeges információk vesznek el.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
6. Más kórházi egységek dolgozóival gyakran kellemetlen együtt dolgozni.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
7. A kórházi egységek közötti információcsere gyakran problémás.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
8. A kórház vezetőségének cselekedeteiből látszik, hogy a betegbiztonság kiemelten fontos.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
9. A kórház vezetése csak nemkívánatos eseményeket követően mutat érdeklődést a betegbiztonság iránt.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
10. A kórházi egységek sikeresen működnek együtt a legmegfelelőbb betegellátás érdekében.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
11. Ebben a kórházban a műszakváltások a betegek számára problémásak.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

F) szakasz: A jelentett nem várt események száma

Az elmúlt 12 hónapban hány nem várt esemény jelentést töltött ki és továbbított?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) egyet sem | <input type="checkbox"/> d) 6-10 jelentést |
| <input type="checkbox"/> b) 1-2 jelentést | <input type="checkbox"/> e) 11-20 jelentést |
| <input type="checkbox"/> c) 3-5 jelentést | <input type="checkbox"/> f) 21 vagy több jelentést |

G) szakasz: Háttér információk

Ezek az információk a felmérés eredményeinek az elemzését segítik.

1. Mióta dolgozik ebben a kórházban?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) kevesebb, mint egy éve | <input type="checkbox"/> e) 11-15 éve |
| <input type="checkbox"/> b) 1-3 éve | <input type="checkbox"/> f) 16-20 éve |
| <input type="checkbox"/> c) 4-6 éve | <input type="checkbox"/> g) legalább 21 éve |
| <input type="checkbox"/> d) 7-10 éve | |

2. Mióta dolgozik a jelenlegi szervezeti egységében?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) kevesebb, mint egy éve | <input type="checkbox"/> e) 11-15 éve |
| <input type="checkbox"/> b) 1-3 éve | <input type="checkbox"/> f) 16-20 éve |
| <input type="checkbox"/> c) 4-6 éve | <input type="checkbox"/> g) legalább 21 éve |
| <input type="checkbox"/> d) 7-10 éve | |

3. Általában heti hány órát dolgozik ebben a kórházban?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) kevesebb, mint heti 20 órát | <input type="checkbox"/> d) heti 60-79 órát |
| <input type="checkbox"/> b) heti 20-39 órát | <input type="checkbox"/> e) heti 80-99 órát |
| <input type="checkbox"/> c) heti 40-59 órát | <input type="checkbox"/> f) heti 100 órát vagy többet |

4. Mi a munkaköre ebben a kórházban? EGY, az Önre legjellemzőbb lehetőséget válasszon!

- a) szakorvos/szakorvosjelölt
- b) rezidens/ kezdő orvos
- c) diplomás ápoló
- d) (szak)ápoló / (szak)asszisztens
- e) egyéb osztályos egészségügyi személyzet tagja (pl. dietetikus, gyógytornász, védőnő, higiénikus, képalkotó diagnosztika)
- f) egyéb osztályos nem egészségügyi személyzet tagja (pl. orvosírnok, osztályos adminisztrátor, technikus, betegszállító, stb.)
- g) kórházigazgatásbeli tag
- h) egyéb, kérjük, adja meg :
- (pl. takarító- vagy műszaki személyzet tagja)

5. Munkakörében általában közvetlen kapcsolatba kerül a betegekkel?

- a) IGEN, jellemzően van közvetlen kapcsolatom a betegekkel.
- b) NEM, jellemzően NINCS közvetlen kapcsolatom a betegekkel.

G) szakasz: Háttér információk (folytatás)

6. Mióta dolgozik a jelenlegi szakterületén vagy foglalkozásában?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) kevesebb, mint egy éve | <input type="checkbox"/> e) 11-15 éve |
| <input type="checkbox"/> b) 1-3 éve | <input type="checkbox"/> f) 16-20 éve |
| <input type="checkbox"/> c) 4-6 éve | <input type="checkbox"/> g) legalább 21 éve |
| <input type="checkbox"/> d) 7-10 éve | |

H) szakasz: Megjegyzések

Kérjük, írjon szabadon bármilyen megjegyzést az Ön kórházára vonatkozóan a betegbiztonsággal, hibákkal illetve a nem várt események jelentésével kapcsolatban!

***KÖSZÖNJÜK, HOGY KÉRDŐIVÜNK KITÖLTÉSÉVEL HOZZÁJÁRULT
KUTATÁSUNK SIKERESSÉGÉHEZ!***

Projekt azonosító:
Erasmus+

MAP4E – Methodology development and impact Assessment in Patient safety education for improving Effectiveness
Módszertanfejlesztés és hatásvizsgálat a betegbiztonsági oktatás eredményességének növeléséért
Contract No: 16/1/KA202/23016

A kérdőív „Betegbiztonságot támogató szervezeti kultúra felmérése” című szakasza a
Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) Hospital Survey on Patient Safety Culture adaptálásával készült.
A szakasz validált magyar nyelvű fordítása a TÁMOP- 6.2.5./A/12/1 jelű projektben készült.

A kérdőív ill. annak részleteinek felhasználása engedélyköteles.
Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ ©
További információ: neves@emk.sote.hu