

Promelauks OÜ

Patsientide rahulolu uuring

01.01.2018-30.11.2019

Uuringu läbiviimise metoodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2018-2019 aasta. Küsitluslehti jagati välja 60, tagastati 30. Vastanute protsent oli 50%. Vastanute keskmine vanus oli 37 aastat, neist noorim 16 aastane ja vanim 64 aastane. Uuringu läbiviimiseks kasutati trükitud ankeeti (ankeedi vorm lisatud - lisa 1). Küsitluse viisid läbi osakondade õed vastavalt vanemõdede eelnevale juhendamisele. Patsiendid viisid ankeedid osakondades asuvatesse postkastidesse. Ankeedile vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Küsimustik paluti patsientidel täita reeglina viimasel viibimise päeval. Patsient, kes ei olnud iseseisvalt suuteline ankeeti täitma, kuid avaldas selleks soovi, võis patsiendi ütluste järgi ankeedi täita õde. Patsientide rahulolu uuringu eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu raviteenuste erinevate valdkondadega (kvaliteet,puhtus, delikaatsus, erineva teabe edastamine jne.) Promelauks OÜ

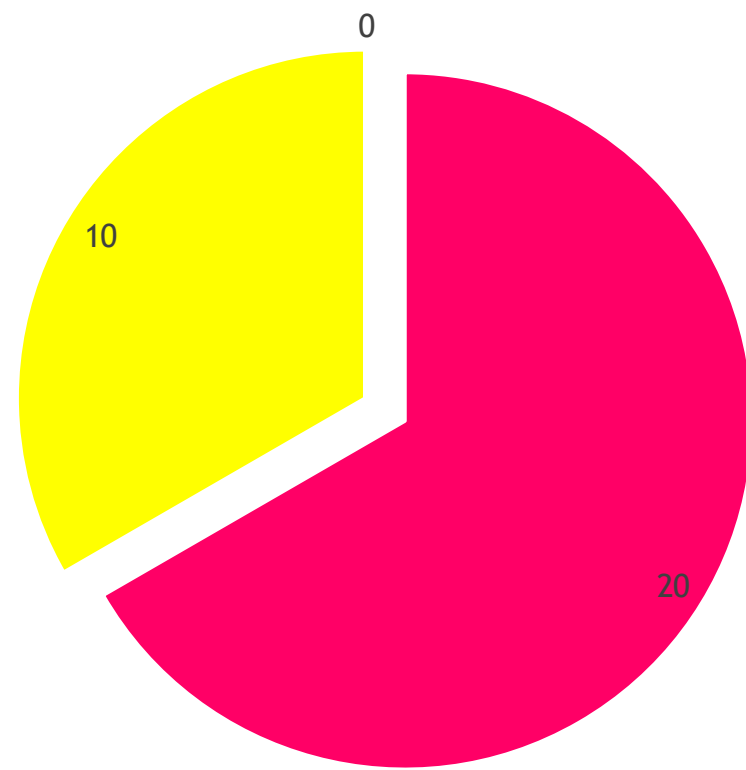
- ▶ Andmete analüüsi metoodika Tulemused on toodud ära tabeli kujul ning üldisemate diagrammidega
- ▶ - Patsientide rahulolu
- ▶ - Arstide, õdede ja teised spetsialistid usaldusväärsus, abi kättesaadavus
- ▶ - Analüüside, uuringute ja ravialane teave patsiendile
- ▶ - Abi; privaatsus, üldine suhtlemine
- ▶ - Personali viisakus, ajapühendamine ja murede - soovide mõistmine arstide poolt
- ▶ - Puhtus.

- ▶ Patsientide rahulolu uuring Promelauks OÜ
- ▶ Patsientide rahulolu uuring Promelauks OÜ viidi läbi taastusraviosakond , Narva noortenõustamise keskus ja rehabilitatsiooni keskus jaanuarist 2018 kuni novembri 2019
- ▶ Küsitluslehti jagati välja 60, tagastati 30. Vastanute % oli 50%
- ▶ Kõige noorim vastanute 16 ja vanim 64 aastat.

Hindamine

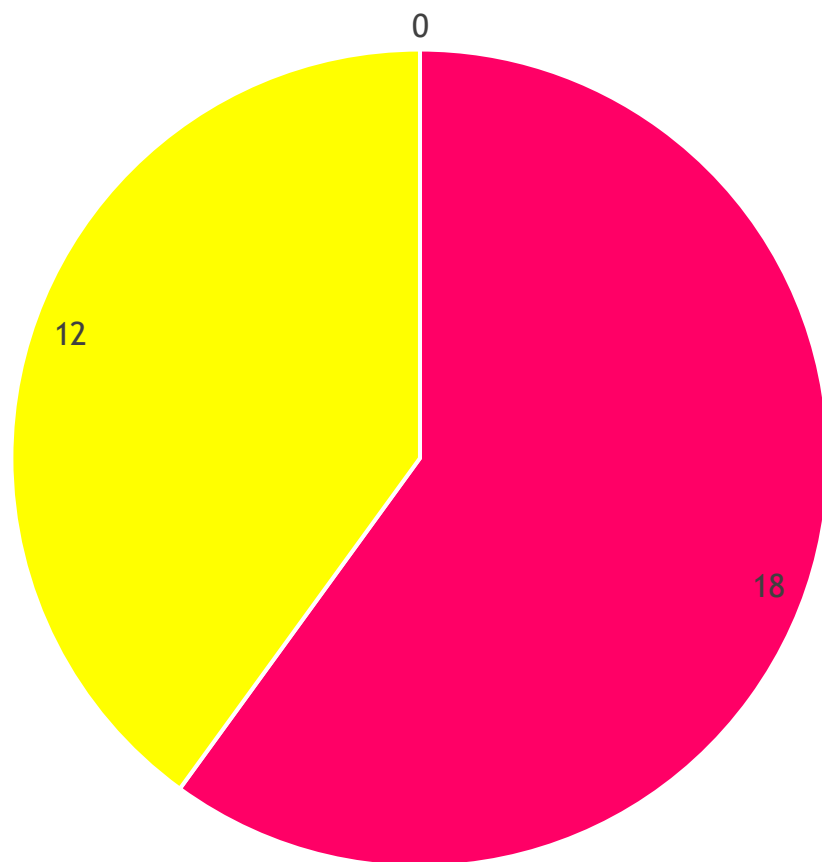
- ▶ Jah, väga
- ▶ Jah, üldselt küll
- ▶ Ei, üldse mitte

tahe tagasi tulla



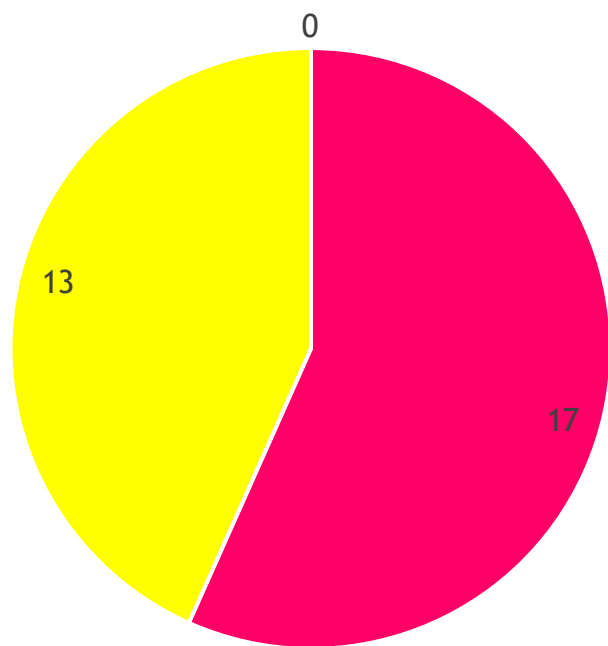
■ Jah, väga ■ Jah, üldselt küll ■ Ei, mitte küll ■ Ei, üldse mitte

Soovitavad Promelauks oma tutvavatedele ja lähedastele



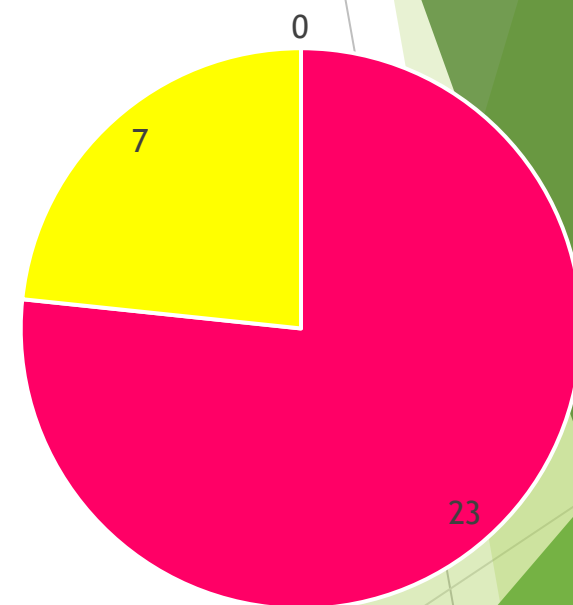
■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte ■

Rahuolu asukohaga



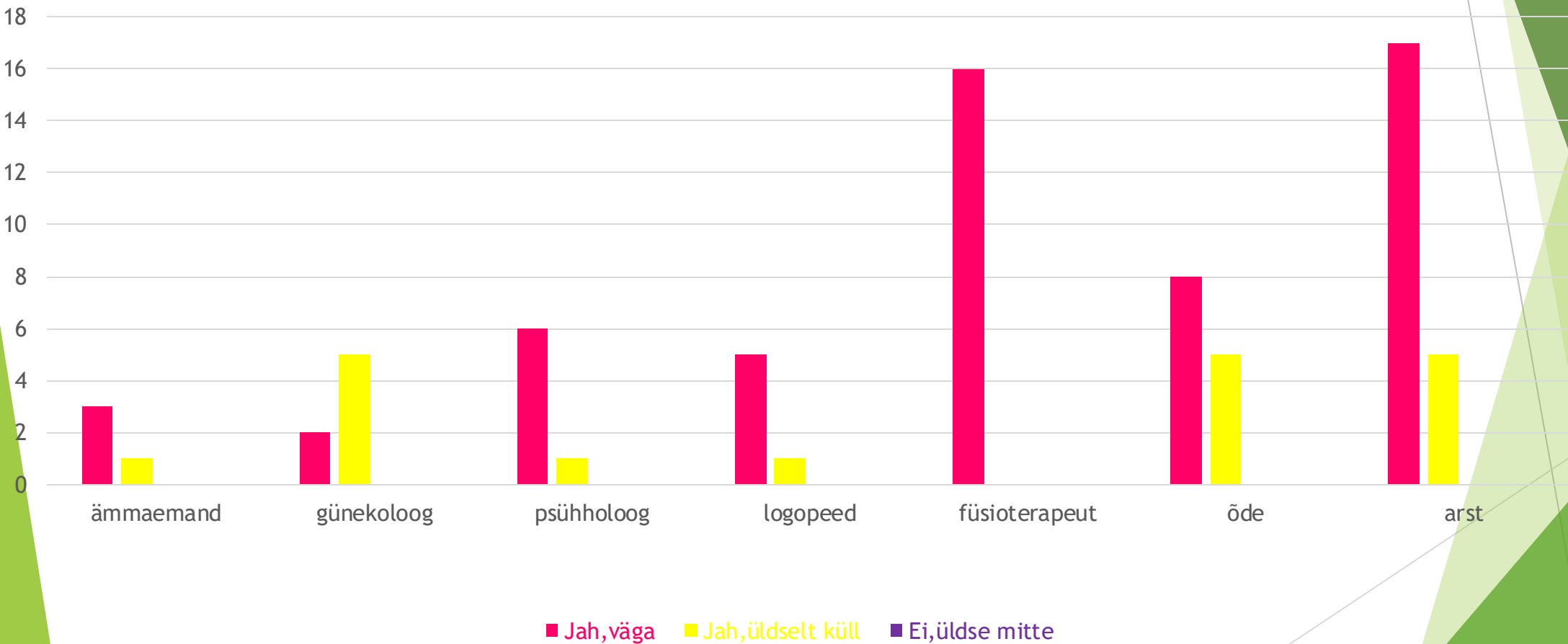
■ Jah, väga ■ Jah, üldse mitte ■ Ei, üldse mitte ■

Rahuolu privaatsusega

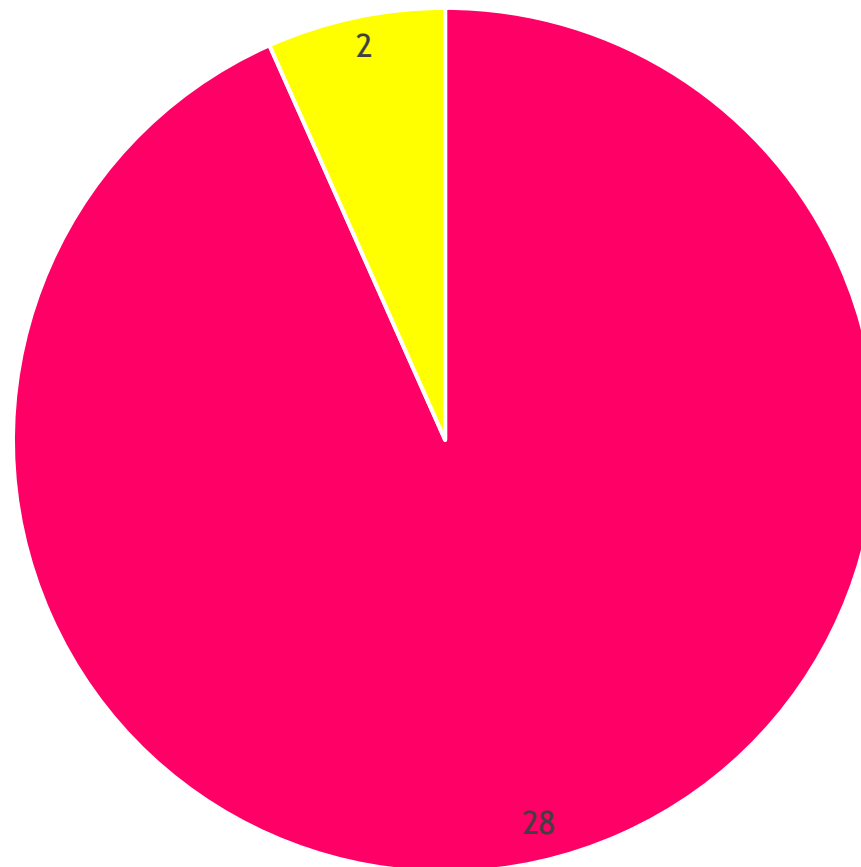


■ Jah, väga ■ Jah, üldse mitte ■ Ei, üldse mitte ■

Rahuolu taastusraviarstide, ämmaemande,
logopeedide, psühhologide, günekoloogide,
füsioterapeutide



Rahuolu registreerimisega



■ Jah, väga ■ Jaf, üldse küll ■

vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Vastamine on vabatahtlik ja anonüümne. Taidetud ankeedi palume panna postkasti pealkirjaga „Kaebused ja ettepanekud“.

1. Kas Te jäite tänase külastusega rahule?

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

2. Kui Teil tekib veel vajadus tervishoiuteenuse järele, kas tulete taas Promelauks OÜ-sse?

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

3. Kas soovitaksite Promelauks OÜ-t oma lähedastele ja tuttavatele?

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

Mõned küsimused tänasele ambulatoorsele külastusele registreerimise kohta

4. Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?

Telefoni teel ____

E-maili abil ____

Registratuuris käies ____

Tulite ilma registreerimiseta ____

5. Teie tänase pöördumise põhjuseks on:

atjastatiretsept _____

7. Registreerimisest vastuvõtuni kulus _____päeva, _____nädalat, _____kuud.

8. Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?

Jah, väga _____

Jah, üldse küll _____

Ei, üldse mitte _____

9. Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?

Jah, väga _____

Jah, üldse küll _____

Ei, üldse mitte _____

10. Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?

Jah, väga _____

Jah, üldse küll _____

Ei, üldse mitte _____

Vastuvõtukabineti ukse taga ootamine

11. Kas Teie vastuvõtt algas:

õigel ajal (või varem) _____

hiljem, umbes _____minutit pärast õiget aega

Ei, üldse mitte___

13. Kas vastuvõttu oli mugav oodata?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

Suhtlemine vastuvõtu jooksul (märkige ainult nende töötajate kohta, kellega suhtlesite)

14. Kas Te suhtlesite:

arstiga___

õega, ämmaemandaga, günekoloogiga___

muu spetsialistiga (psühholoog, logopeed, füsioterapeut jt)___

15 Vastuvõtt kestis umbes___minutit.

Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul

16. Kas Te jäite arsti selgitustega rahule?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

17. Kas Te jäite õe, ämmaemanda, günekooloogi või muu spetsialisti (psühholoog, logopeed, füsioterapeut jt) selgitustega rahule?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

Ei, üldse mitte___

19. Kas Te jäite õe, ämmaemanda, günekoloogi või muu spetsialisti spetsialisti (psühholoog, logopeed, füsioterapeut jt) suhtumisega rahule?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

20. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

21. Kas õe, ämmaemanda, günekoloogi või muu spetsialisti (psühholoog, logopeed, füsioterapeut jt) poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

22. Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)

23. Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)

25. Kas Te jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

26. Kas Te jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

27. Kas Te jäite meie asutuse asumisega?

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

Palun vastake mõnele küsimusele Teie enda kohta.

Teie vanus: ____aastat Teie sugu: ____naine, ____mees

Suur tänu vastamise eest!

Rahulolu uuringu tulemustega võib üldises osas jääda rahule, kuna patsientidest oli väga rahul keskusega 67 % ning pigem rahul 33 %.

Arstide, õdede usaldusväärse, abi kättesaadavuse osas üldse mitte rahulolevaid patsiente ei olnud, samuti, nagu ka vastuvõtu ja keskuseravile pääsemise osas, uuringute ja ravialase teabe osas patsientidele, personali viisakuse, ajapühendamise ja murede - soovide mõistmise osas arstide poolt.

Küsitlusest selgus, et rahulolu protsent rehabilitatsiooni- ja taastusravikeskuse, Narva noortenõustamise keskus Promelauks OÜ tööga on kõrge.