

Promelauks OÜ

Patsientide rahulolu uuring

01.12.2019-30.12.2020

Uuringu läbiviimise metoodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2019-2020 aasta. Küsitluslehti jagati välja 55, tagastati 28. Vastanute protsent oli 50%. Vastanute keskmine vanus oli 37 aastat, neist noorim 13 aastane ja vanim 82 aastane. Uuringu läbiviimiseks kasutati trükitud ankeeti (ankeedi vorm lisatud - lisa 1). Küsitluse viisid läbi osakondade õed vastavalt vanemõdede eelnevale juhendamisele. Patsiendid viisid ankeetid 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

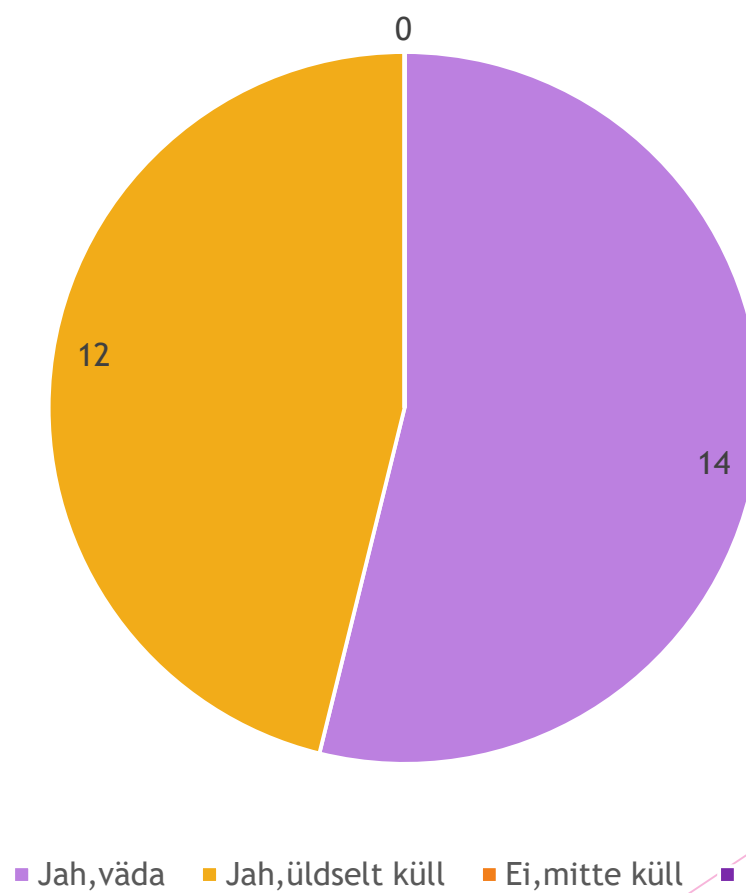
- ▶ Andmete analüüsi metoodika Tulemused on toodud ära tabeli kujul ning üldisemate diagrammidega
- ▶ - Patsientide rahulolu
- ▶ - Arstide, õdede ja teised spetsialistid usaldusväärsus, abi kättesaadavus
- ▶ - Analüüside, uuringute ja ravialane teave patsiendile
- ▶ - Abi; privaatsus, üldine suhtlemine
- ▶ - 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 detsembrist 2019 kuni detsembrist 2020
- ▶ Küsitluslehti jagati välja 55, tagastati 28. Vastanute % oli 50%
- ▶ Kõige noorim vastanute 13 ja vanim 82 aastat.

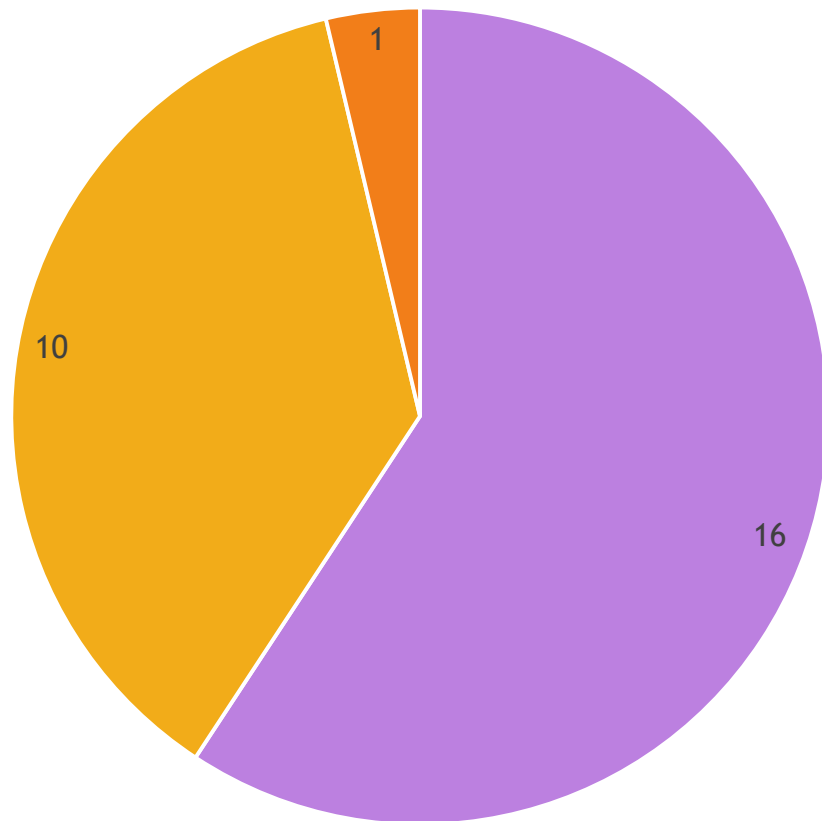
Hindamine

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

tahe tagasi tulla

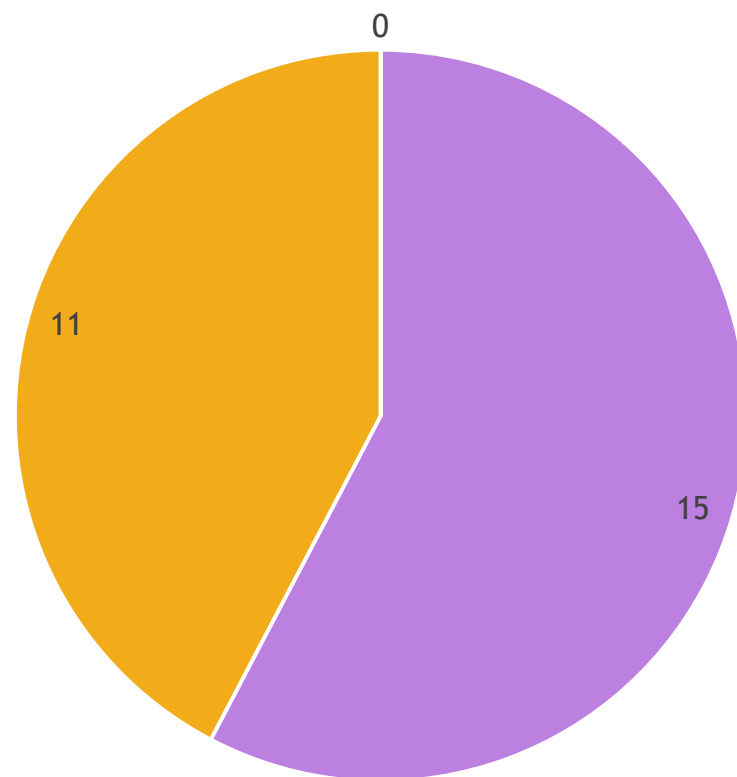


Soovitavad Promelauks oma tutvavatedele ja lähedastele



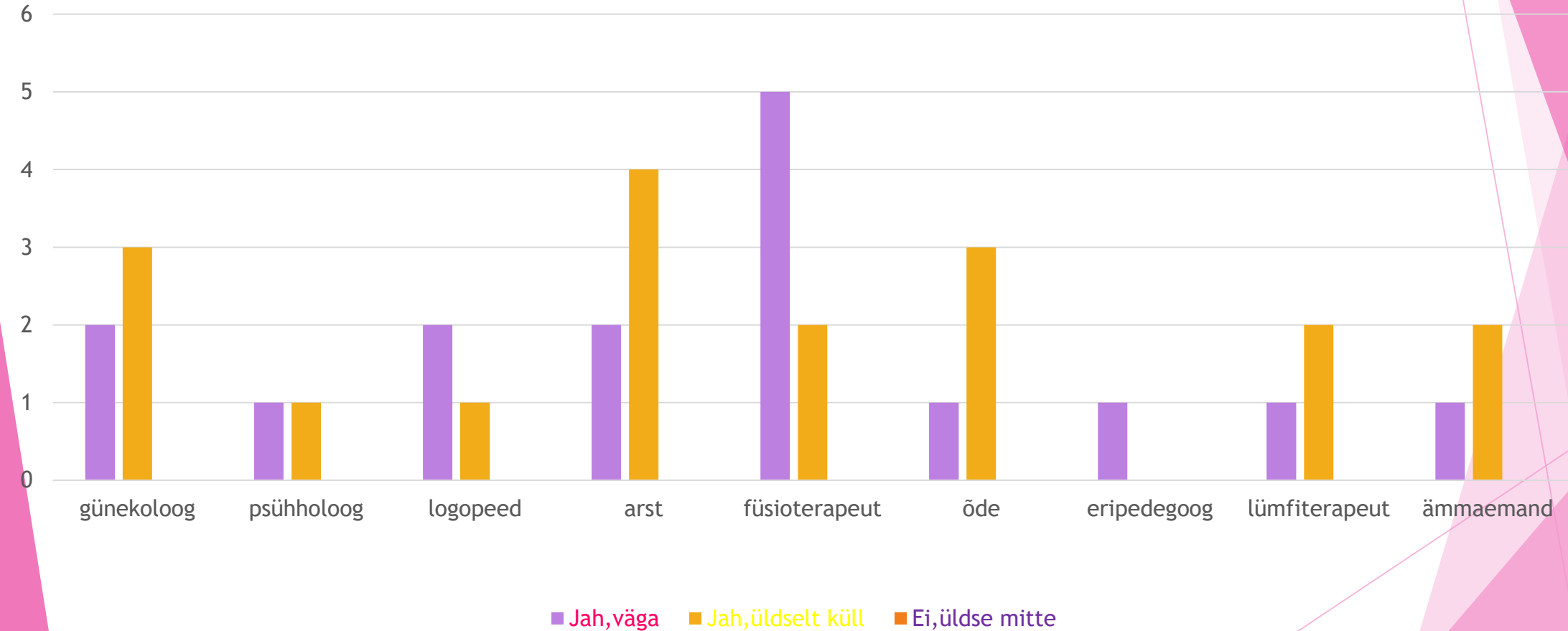
■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte ■

Rahuolu privaatsusega

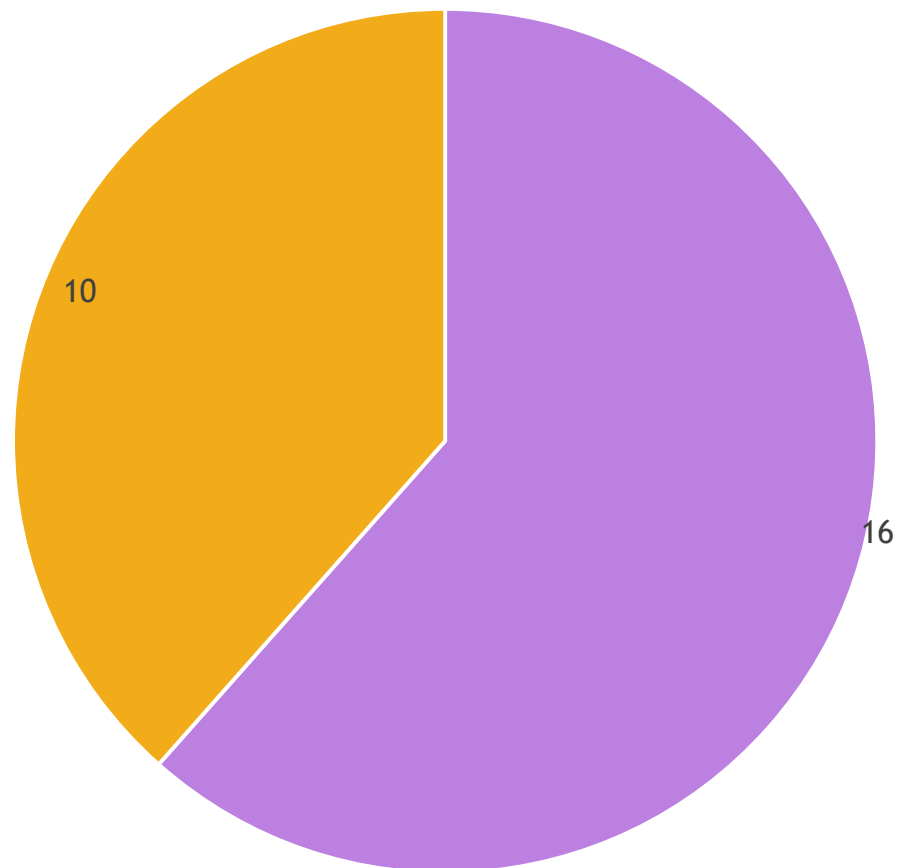


■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte

Rahuolu taastusraviarstide, ämmaemande, logopeedide, psühholoogide, günekoloogide, füsioterapeutide, eripedagoogide, lümfiterapeudi.



Rahuolu registreerimisega



■ Jah, väga ■ Jaf, üldse küll ■ ■

vastuvõtul kainend patsientide hulgas. Vastamine on vabatahtlik ja anonuumne. Täidetud 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:

atjastati retsepti ____

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, üldselt küll ___

Ei, üldse mitte___

20. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?

Jah, väga ___

Jah, üldselt 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, üldselt küll ___

Ei, üldse mitte___

22. Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?

Jah, väga ___

Jah, üldselt küll ___

Ei, üldse mitte___

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

23. Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?

Jah, väga ___

Jah, üldselt küll ___

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)

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

Jah, väga ____

Jah, üldse küll ____

Ei, üldse mitte ____

26. Kas Te jäite rahule juhistega, 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!

Уважаемый пациент! Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы, чтобы объяснить, что вы удовлетворены амбулаторным лечением. Ответ добровольный и анонимный. Отправьте заполненную форму на почтовый ящик «Жалобы и предложения».

1. Довольны ли вы сегодняшним приемом? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___
2. Если вам все еще нужна медицинская помощь, вернетесь ли вы в Promelauks OÜ? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___
3. Вы бы порекомендовали Promelauks OÜ своим родным и близким? Да, очень сильно ___ Да, обычно да ___ Нет, совсем нет ___
4. Как вы зарегистрировались к специалисту? Телефон ___ e-mail ___ Вы пришли в регистратуру ___ Вы пришли без регистрации ___, e-registratuur ___
5. Причина обращения сегодня: терапия ___ восстановительное лечение, беременность, реабилитация ____, другая причина ___
6. Во время сегодняшнего визита: были выполнены тесты или процедуры ___ предписания ___
7. С момента регистрации прошло ___ дней, ___ недель, ___ месяцев.
8. Довольны ли вы временем ожидания приема? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___
9. Была ли регистрация быстрой и легкой? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

10. Довольны ли вы запланированным временем визита? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

Ожидание приема

11. Прием начат: вовремя (или раньше) ___ позже, примерно на ___ минут после положенного времени

12. Вы остались довольны очередью ожидания? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

13. Было ли удобно ждать приема? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

Общение во время приема (укажите только персонал, с которым вы разговаривали)

14. Вас принимал: врач ___ медсестра __, акушерка __, лимфотерапевт __, гинеколог __ другой специалист (психолог, логопед, физиотерапевт, опытный консультант, специальный педагог.)).

15 Встреча длилась около ___ минут.

Взаимоотношения и объяснения на момент назначения

16. Довольны ли вы объяснениями врача? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

17. Удовлетворены ли вы объяснениями медсестры, акушерки, гинеколога или другого специалиста (психолога, лимфотерапевта, опытного консультанта, логопеда, физиотерапевта, специального педагога)? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

18. Довольны ли вы отношением врача? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

19. Довольны ли вы отношением медсестры, акушерки, гинеколога или другого специалиста (психолога, опытного консультанта, логопеда, лимфотерапевта, физиотерапевта, специального педагога)? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

20. Ваш врач уделил вам достаточно времени? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

21. Медсестра, акушерка, гинеколог или другой специалист (психолог, логопед, опытный консультант, физиотерапевт, специальный педагог, лимфотерапевт) провели достаточно времени? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

22. Был ли прием достаточно приватным? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

Информация о тестах и процедурах (ответьте, если есть)

23. Были ли объяснения процедур ясны? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

24. Были ли ясны объяснения результатов исследования? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___
Дальнейшее лечение болезни (если болезнь диагностирована)

25. Довольны ли вы инструкциями, как бороться с болезнью в домашних условиях? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

26. Были ли вы удовлетворены инструкциями о том, что делать, если ваша болезнь ухудшилась? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

27. Вы бы остались в нашем учреждении? Да, очень сильно ___ Да, в основном да ___ Нет, совсем нет ___

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов о себе.

Ваш возраст: ___ лет Ваш пол: ___ женский, ___ мужской

Спасибо за ваш ответ!

Rahulolu uuringu tulemustega võib üldises osas jääda rahule, kuna patsientidest oli väga rahul keskusega 57 % ning üldse rahul 43 %.

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.