

Promelauks OÜ

Patsientide rahulolu uuring

01.01.2022-31.12.2022

Uuringu läbiviimise metoodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2022 aasta. Küsitluslehti jagati välja 60, tagastati 40. Vastanute protsent oli 66,6%. Vastanute keskmine vanus oli 46,9 aastat, neist noorim 17 aastane ja vanim 63 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

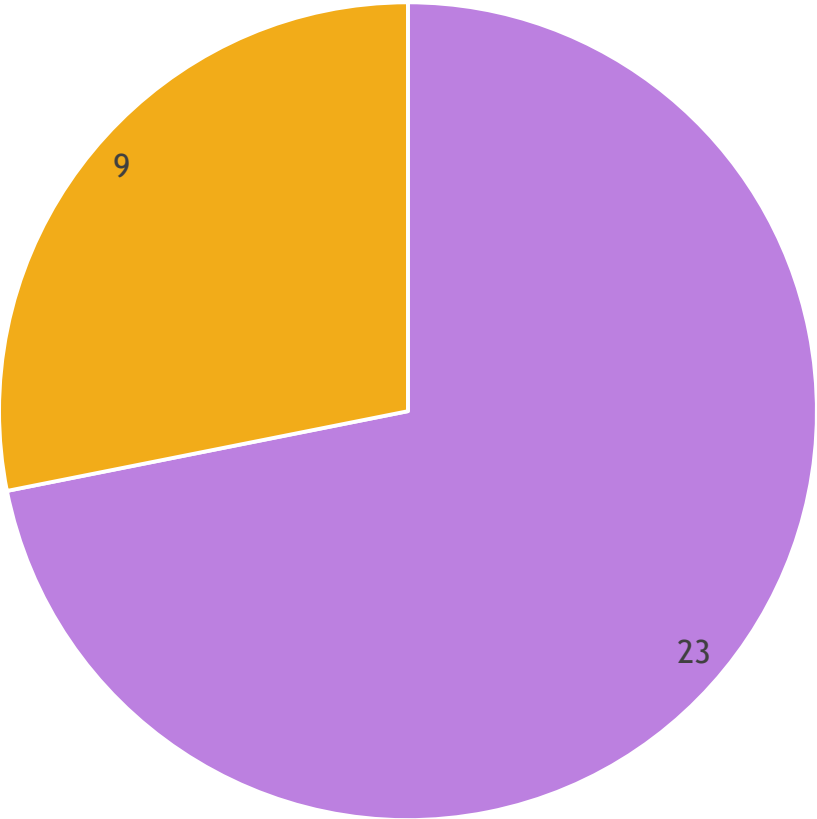
- ▶ Andmete analüüsi metoodika Tulemused on toodud ära tabeli kujul ning üldisemate diagrammidega
- ▶ - Patsientide rahulolu
- ▶ - Arstide, õdede ja teised spetsialistid usaldusväärsus, abi kättesaadavus
- ▶ - Analüüside, uuringute ja ravialane teave patsiendile
- ▶ - Abi; privaatsus, üldine suhtlemine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

- ▶ Patsientide rahulolu uuring Promelauks OÜ
- ▶ Patsientide rahulolu uuring Promelauks OÜ viidi läbi taastusraviosakond , ja rehabilitatsiooni keskus jaanuarist 2022 kuni detsembri 2022
- ▶ Küsitluslehti jagati välja 40, tagastati 60. Vastanute % oli 66,6%
- ▶ Kõige noorim vastanute 17 ja vanim 63 aastat.

Hindamine

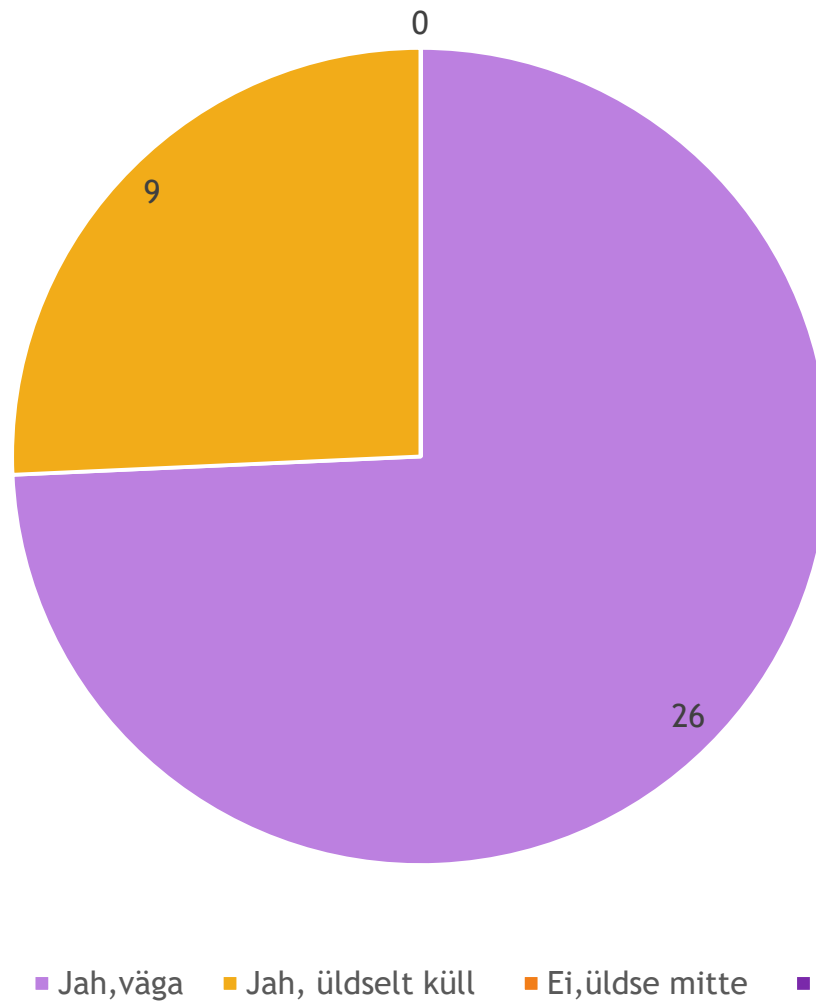
- ▶ Jah, väga
- ▶ Jah, üldselt küll
- ▶ Ei, üldse mitte

Tahe tagasi tulla

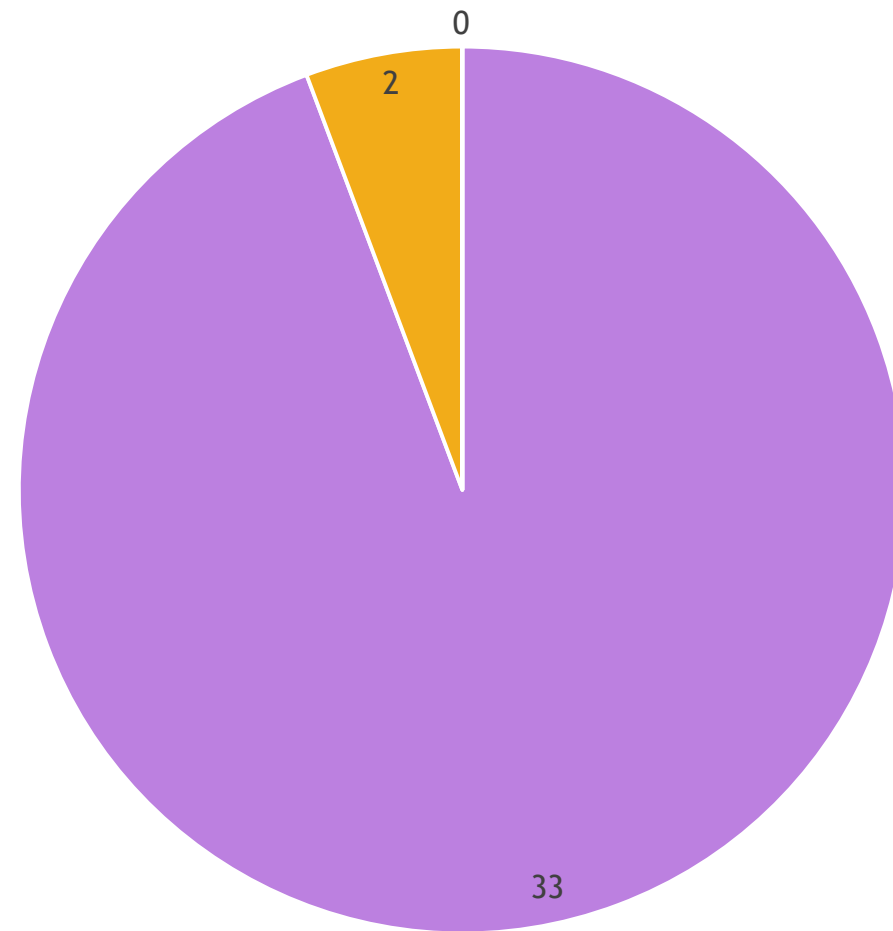


■ Jah,väda ■ Jah,üldselt küll ■ Ei,mitte küll ■

Soovitavad Promelauks oma tutvavatedele ja lähedastele

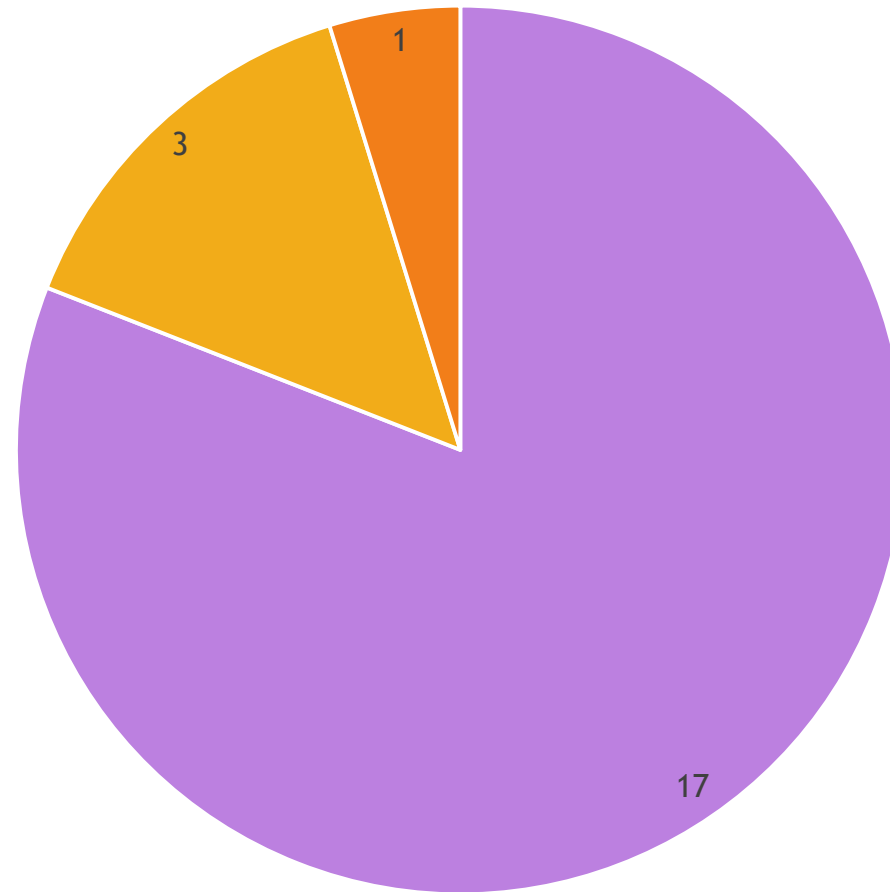


Rahuolu privaatsusega



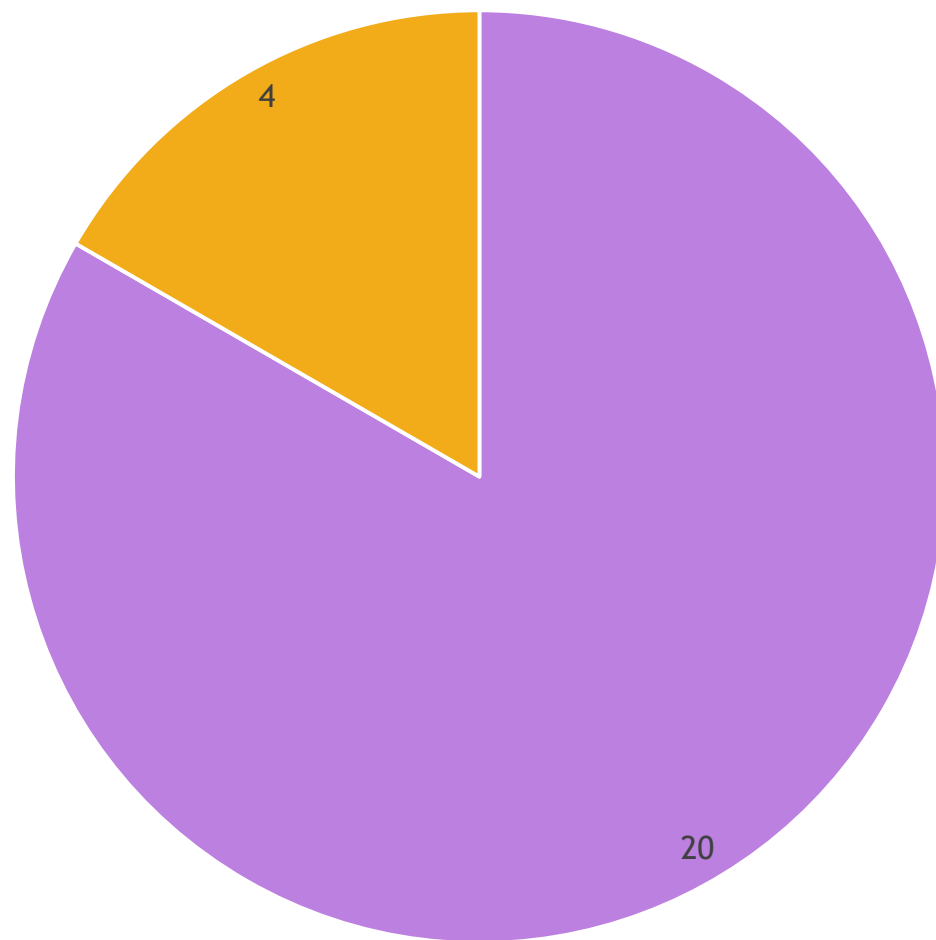
■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte

Rahuolu arsti suhtumisele patsiendisse



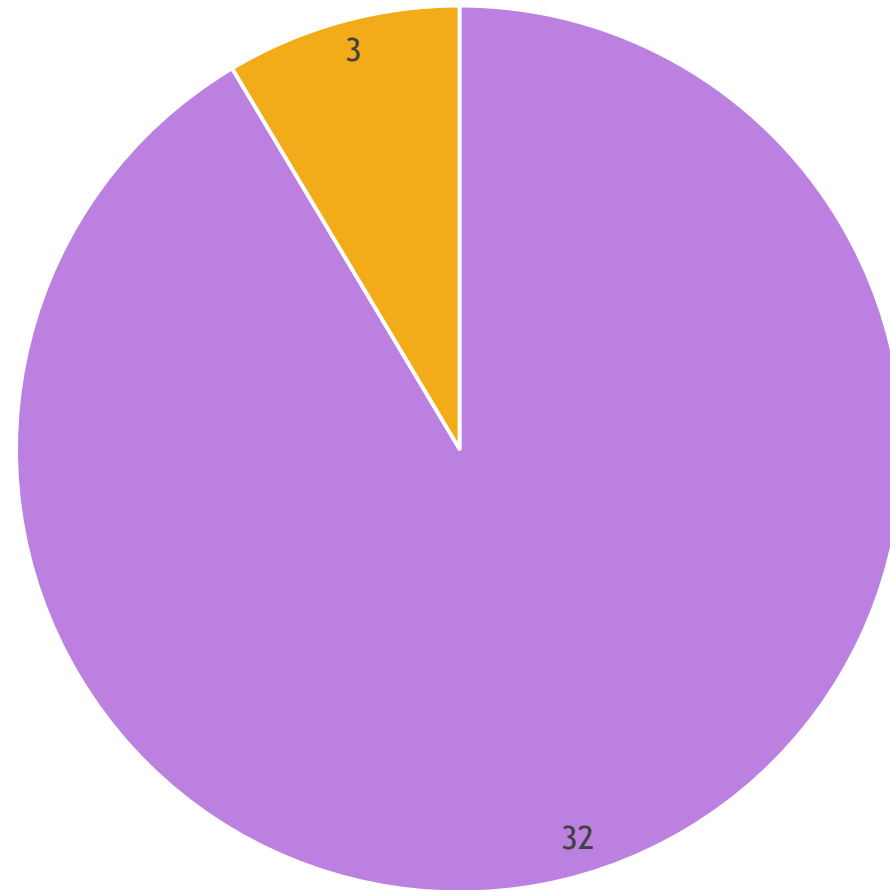
■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte

Rahuolu muud spetsialisti suhtumisele patsiendisse



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

Rahuolu registreerimisega



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

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».

Ваше мнение важно для нас!

Ваш возраст: _____ лет Ваш пол: _____ женский, _____ мужской		ДА	СКОРЕЕ, ДА	НЕТ
1	Довольны ли вы сегодняшним приемом?			
2	Если вам все еще нужна медицинская помощь, вернетесь ли вы в Promelauks OÜ?			
3	Вы бы порекомендовали Promelauks OÜ своим родным и близким?			
4	Довольны ли вы временем ожидания приема?			
5	Была ли регистрация быстрой и легкой?			
6	Довольны ли вы запланированным временем визита?			
7	Вы остались довольны очередью ожидания?			
8	Было ли удобно ждать приема?			

Если **НЕТ**, укажите причину _____

9	Как вы зарегистрировались к специалисту?	телефон	
		e-mail	
		Вы пришли в регистратуру	
		Вы пришли без регистрации	
10	Причина обращения сегодня	e-registratuur	
		терапия	
		восстановительное лечение	
		реабилитация	
11	Во время сегодняшнего визита были выполнены:	другая причина	
		/пояснение/	
		тесты	
		процедуры	
12	С момента регистрации прошло:	предписания	
		консультации	
		день/дней (указать количество)	
		неделя/недель (указать количество)	
13	Прием начат:	месяц/месяцев(указать количество)	
		вовремя	
		раньше	
		позже положенного времени (указать минуты)	

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

14	Вас принимал:	врач	
		медсестра	
		лимфотерапевт	
		массажист	
		психолог	
		логопед	
		физиотерапевт	
		специальный педагог	
15	Встреча длилась около	консультант по опыту	
		указать количество минут	

Взаимоотношения и объяснения на момент назначения.

		ДА	СКОРЕЕ, ДА	НЕТ
16	Довольны ли Вы объяснениями врача?			
17	Довольны ли Вы отношением врача?			
18	Удовлетворены ли Вы объяснениями другого специалиста?			
19	Довольны ли Вы отношением другого специалиста?			
20	Ваш врач уделил Вам достаточно времени?			
21	Другой специалист уделил Вам достаточно времени?			
22	Был ли прием достаточно приватным?			

Если **НЕТ**, укажите причину_____

Информация о тестах и процедурах (ответьте, если есть).

		ДА	СКОРЕЕ, ДА	НЕТ
23	Были ли объяснения процедур ясны?			
24	Были ли ясны объяснения результатов исследования?			
25	Дальнейшее лечение болезни (если болезнь диагностирована)?			
26	Довольны ли вы инструкциями, как бороться с болезнью в домашних условиях?			
27	Были ли вы удовлетворены инструкциями о том, что делать, если ваша болезнь ухудшилась?			
28	Вы бы остались в нашем учреждении?			

Если **НЕТ**, укажите причину_____

Спасибо за ваш ответ!

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele, mille eesmärk on selgitada Teie rahuolu ambulatoorse vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Vastamine on vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud ankeedi palume panna postkasti pealkirjaga „Kaebused ja ettepanekud“.

Sinu arvamus on meile oluline!

Teie vanus: _____aastat Teie sugu: _____naine, _____mees		JAH	PIGEM, JAH	EI
1	Kas Te jäite tänase külastusega rahule?			
2	Kui Teil tekib veel vajadus tervishoiuteenuse järele, kas tulete taas Promelauks OÜ-sse?			
3	Kas soovitaksite Promelauks OÜ-t oma lähedastele ja tuttavatele?			
4	Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?			
5	Kas vastuvõttule registreerimine oli lihtne ja kiire?			
6	Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?			
7	Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli Teile arusaadav? Jah			
8	Kas vastuvõttu oli mugav oodata?			

Kui EI, palun põhjendage _____

9	Kuidas Te vastuvõttule registreerisite?	Telefoni teel	
		E-maili abil	
		Registratuuris käies	
		Tulime ilma registreerimiseta e-registratuur	
10	Teie tänase pöördumise põhjuseks on:	teraapia/haigus	
		taastusravi	
		rehabilitatsioon	
		muu põhjus	
11	Tänase külastuse jooksul tehti:	/selgitus/	
		uuringuid	
		võiprotseduure	
		väljastati retsepte	
12	Registreerimisest vastuvõtuni kulus:	konsultatsioonid	
		päev/päevad (täpsustage kogusr)	
		nädal/nädalad (täpsustage kogus)	
		kuu/kuud (täpsustage kogus)	
13	Kas Teile vastuvõtt algas:	õigel ajal	
		enne	
		pärast kavandatud aega (täpsustage minutid)	

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

14	Kas Te suhtlesite:	arst	
		õde	
		lümfoaterapeut	
		massöör	
		psühholoog	
		logopeed	
		füsioterapeut	
15	Vastuvõtt kestis umbes	eri+pedagoog	
		Kogemusnõustaja	
		kui kaua	

Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul.

		JAH	PIGEM, JAH	EI
16	Kas Te jäite arsti selgitustega rahule?			
17	Kas Te jäite arsti suhtumisega rahule?			
18	Kas Te jäite muu spetsialisti selgitustega rahul?			
19	Kas Te jäite muu spetsialisti suhtumisega rahule?			
20	Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?			
21	Kas muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?			
22	Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?			

Kui **EI**, palun põhjendage _____

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

		JAH	PIGEM, JAH	EI
23	Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?			
24	Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?			
25	Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)?			
26	Kas Te jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?			
27	Kas Te jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?			
28	Kas Te jäksite meie asutuse ravile?			

Kui **EI**, palun põhjendage _____

Suur tänu vastamise eest!

Rahulolu uuringu tulemustega võib üldises osas jääda rahule, kuna patsientidest oli väga rahul keskusega 72 % ning üldse rahul 28 %.

Arstide, õdede usaldusväarsuse, 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.