

Promelauks OÜ

Patsientide rahulolu uuring

01.01.2021-31.12.2021

Uuringu läbiviimise metoodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2021 aasta. Küsitluslehti jagati välja 60, tagastati 35. Vastanute protsent oli 58%. Vastanute keskmine vanus oli 42 aastat, neist noorim 12 aastane ja vanim 79 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

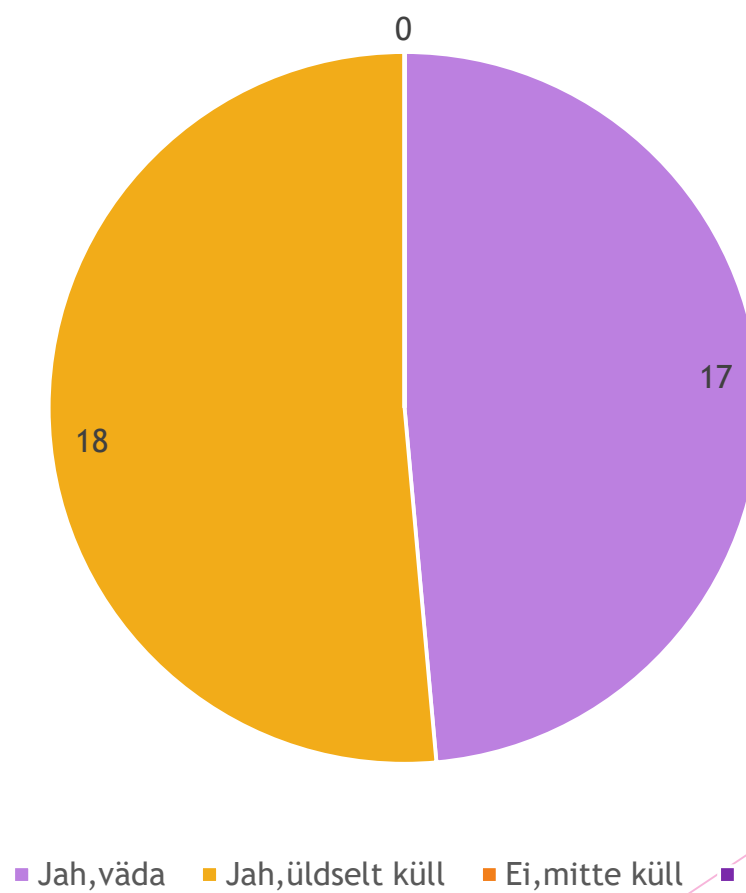
- ▶ Andmete analüüsi metoodika Tulemused on toodud ära tabeli kujul ning üldisemate diagrammidega
- ▶ - Patsientide rahulolu
- ▶ - Arstide, õdede ja teised spetsialistid usaldusväärsus, abi kättesaadavus
- ▶ - Analüüside, uuringute ja ravialane teave patsiendile
- ▶ - Abi; privaatsus, üldine suhtlemine
- ▶ - 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 2021 kuni detsembri 2021
- ▶ Küsitluslehti jagati välja 60, tagastati 35. Vastanute % oli 58%
- ▶ Kõige noorim vastanute 12 ja vanim 79 aastat.

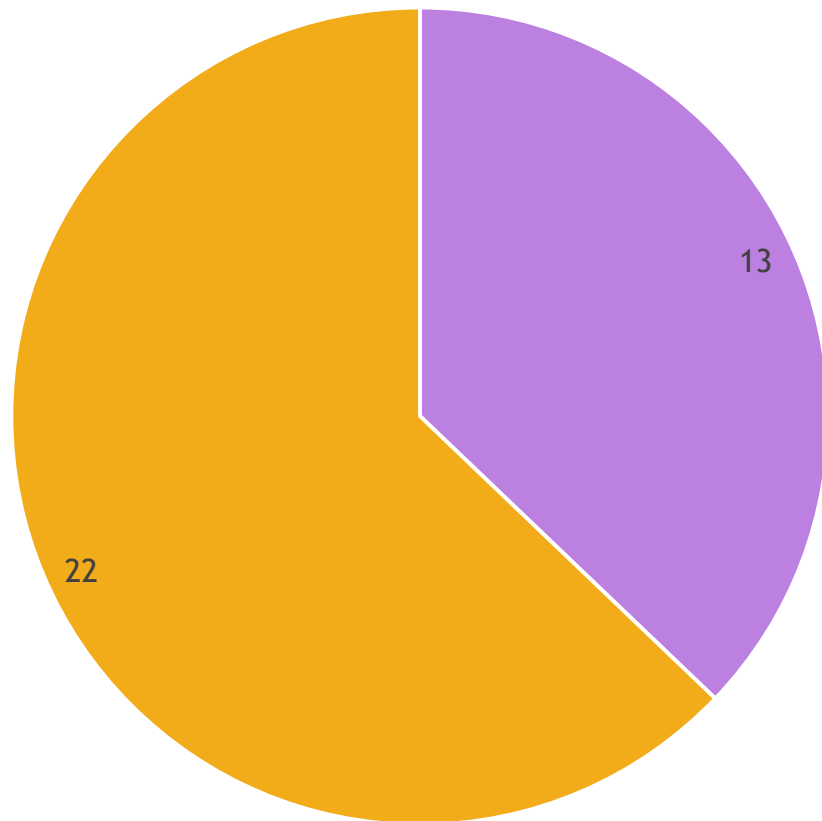
## Hindamine

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

tahe tagasi tulla

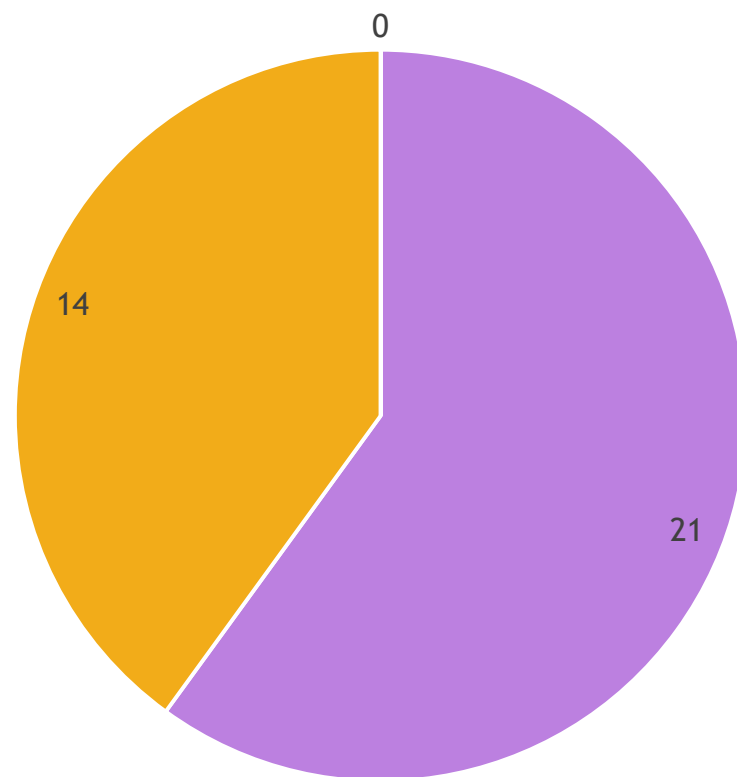


## Soovitavad Promelauks oma tuttavatele ja lähedastele



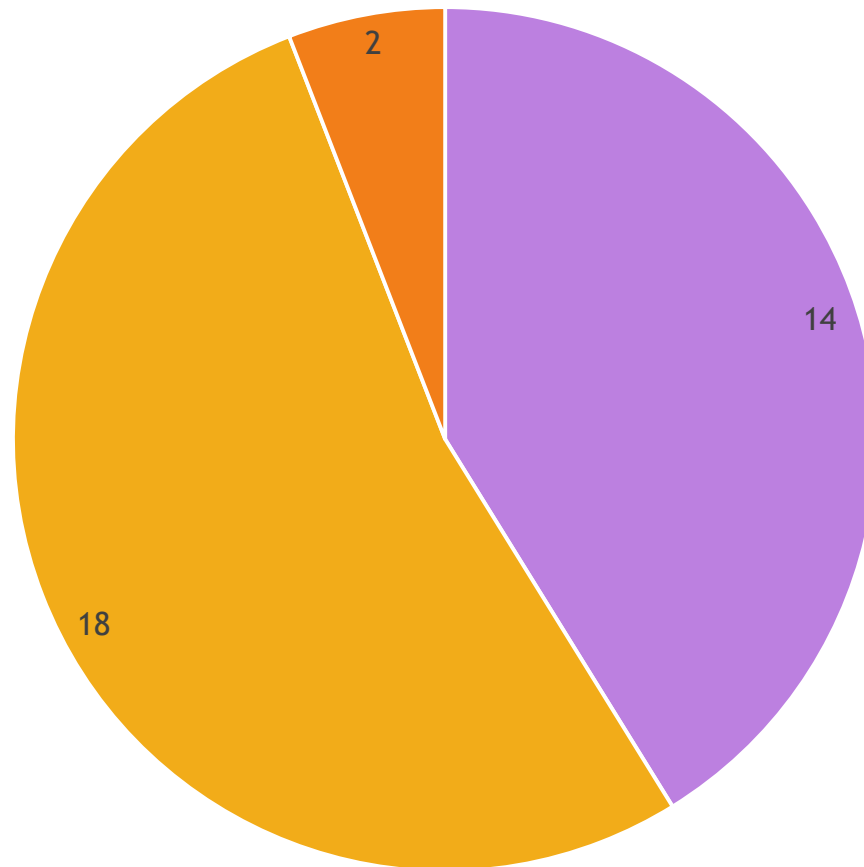
■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte ■

## Rahuolu privaatsusega



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

## Rahuolu registreerimisega



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



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

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, üldse küll \_\_\_

Ei, üldse mitte\_\_\_

20. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?

Jah, väga \_\_\_

Jah, üldse küll \_\_\_

Ei, üldse mitte\_ spetsialisti (psühholoog, logopeed, füsioterapeut jt) poolt Teile pühendatud aeg oli piisav? \_\_\_

21. Kas õe,

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 \_\_\_

Ei, üldse mitte\_\_\_

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 49 % ning üldse rahul 51 %.

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.