

Promelauks OÜ

Patsientide rahulolu uuring

01.01.2023-31.12.2023

Uuringu läbiviimise meetodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2023. aasta. Küsitluslehti jagati välja 50, tagastati 15. Vastanute protsent oli 35%. Vastanute keskmine vanus oli 34,6 aastat, neist noorim 5 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

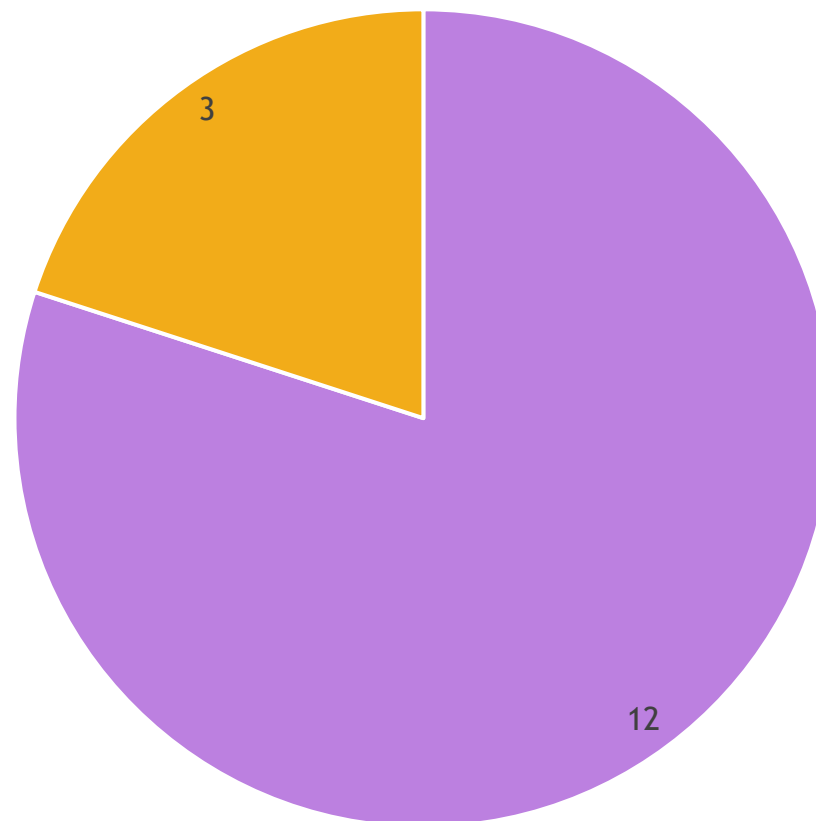
- ▶ Andmete analüüsi metoodika Tulemused on toodud ära tabeli kujul ning üldisemate diagrammidega
- ▶ - Patsientide rahulolu
- ▶ - Arstide, õdede ja teised spetsialistid usaldusväärsus, abi kättesaadavus
- ▶ - Analüüside, uuringute ja ravialane teave patsiendile
- ▶ - Abi; privaatsus, üldine suhtlemine
- ▶ - 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 2023 kuni detsembri 2023
- ▶ Küsitluslehti jagati välja 15, tagastati 50. Vastanute % oli 35%
- ▶ Kõige noorim vastanute 5 ja vanim 63 aastat.

Hindamine

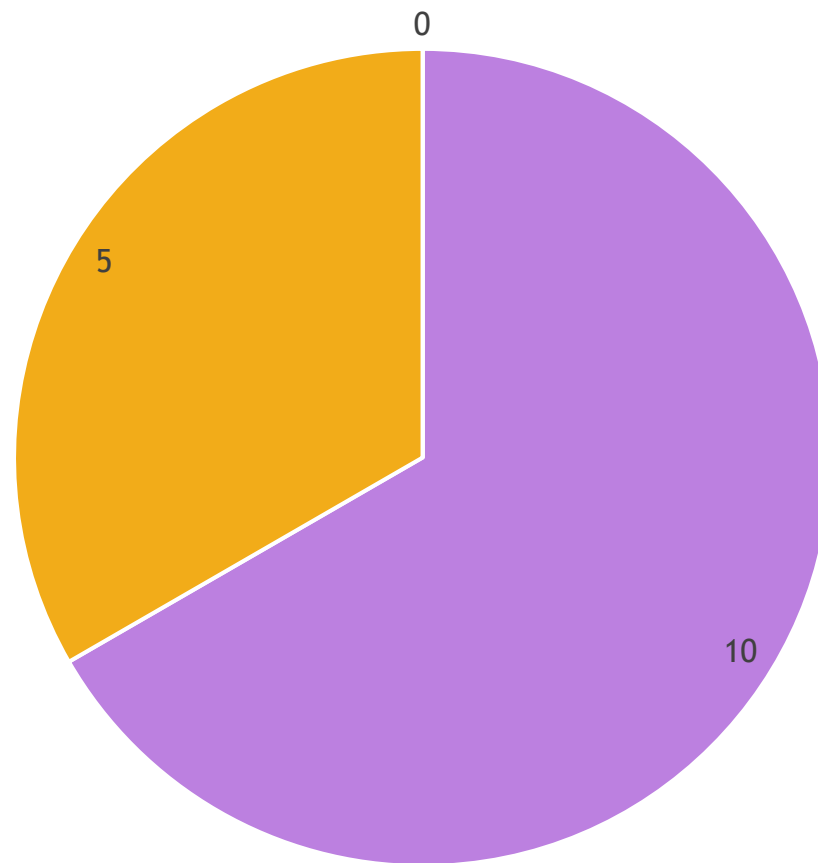
- ▶ Jah, väga
- ▶ Jah, üldse t küll
- ▶ Ei, üldse mitte

Tahe tagasi tulla



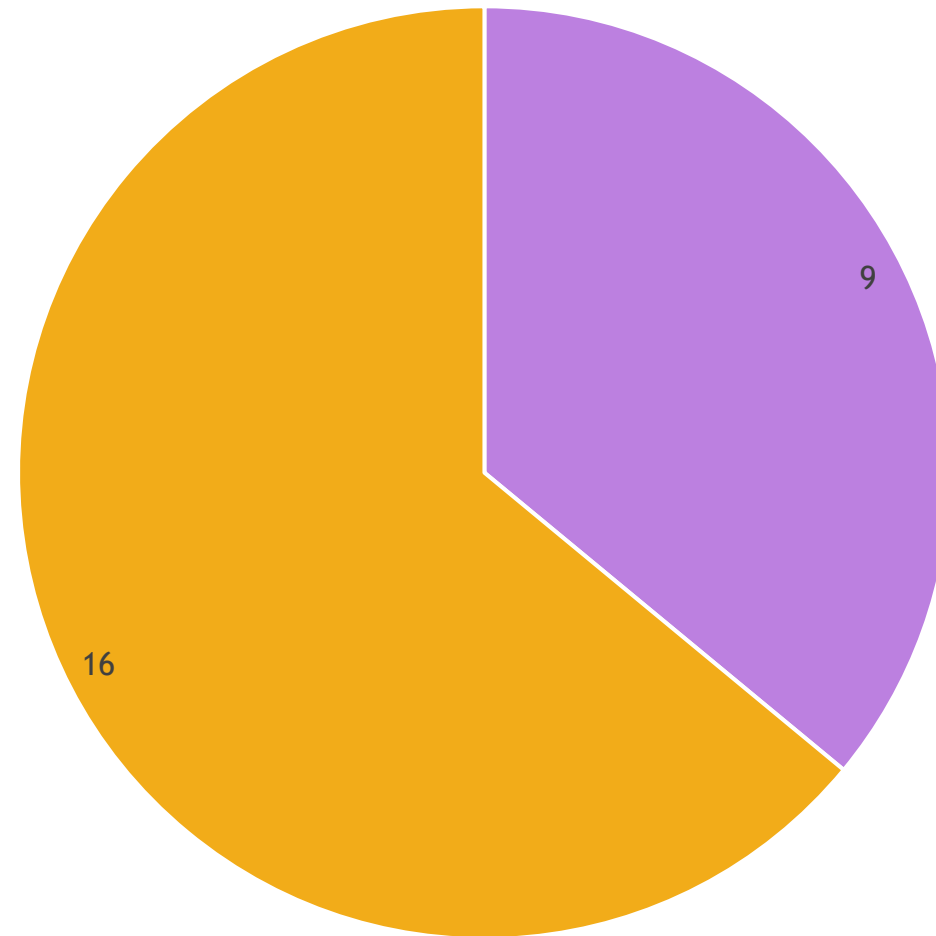
■ Jah, väga ■ Jah, üldse t küll ■ Ei, mitte küll ■

Soovitavad Promelauks oma tutvavatedele ja lähedastele



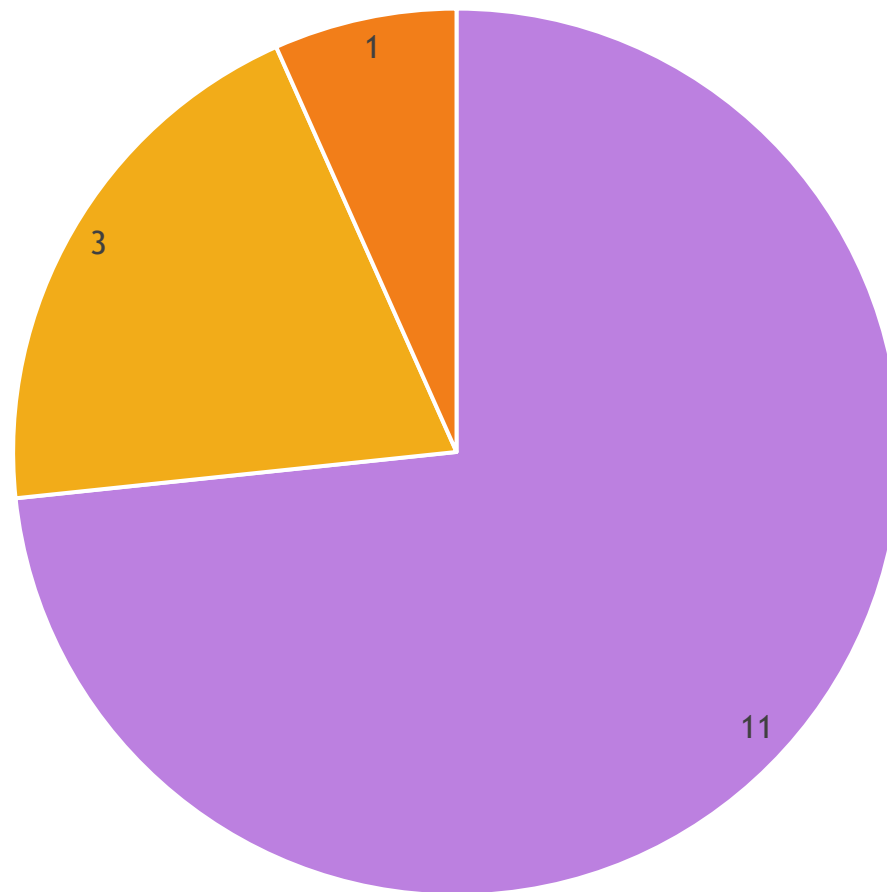
■ Jah, väga ■ Jah, üldse küll ■ Ei, üldse mitte ■

Rahuolu spetsialisti suhtumisele patsiendisse



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

Rahuolu registreerimisega



■ Jah, väga ■ Jah, üldsest 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)		
13	Прием начал:	неделя/недель (указать количество)		
		месяц/месяцев(указать количество)		
		вовремя		
13	Прием начал:	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		
15	Встреча длилась около	специальный педагог		
		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 vastuvõtule 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 vastuvõtule 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 /selgitus/	
11	Tänase külastuse jooksul tehti:	uuringuid	
		võiprotseduure	
		väljastati retsepte	
12	Registreerimisest vastuvõtuni kulus:	konsultatsioonid	
		päev/päevad (täpsustage kogusr)	
		nädal/nädalad (täpsustage kogus)	
13	Kas Teile vastuvõtt algas:	kuu/kuud (täpsustage kogus)	
		õigel ajal	
		enne pärast kavandatud aega (täpsustage minutid)	

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

14	Kas Te suhtlesite:	arst	
		õde	
		lümfoterapeut	
		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 80 % ning üldse rahul 20 %.

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 Promelauks OÜ tööga on kõrge.