

Promelauks OÜ
Patsientide rahulolu uuring
01.11.2017-31.12.2017

Uuringu läbiviimise meetodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2017 aasta novembrist kuni detsembrini. Küsitluslehti jagati välja 100, tagastati 55. Vastanute protsent oli 55%. Vastanute keskmine vanus oli 40 aastat, neist noorim 5 aastane ja vanim 81 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 novembrist detsembrini 2017

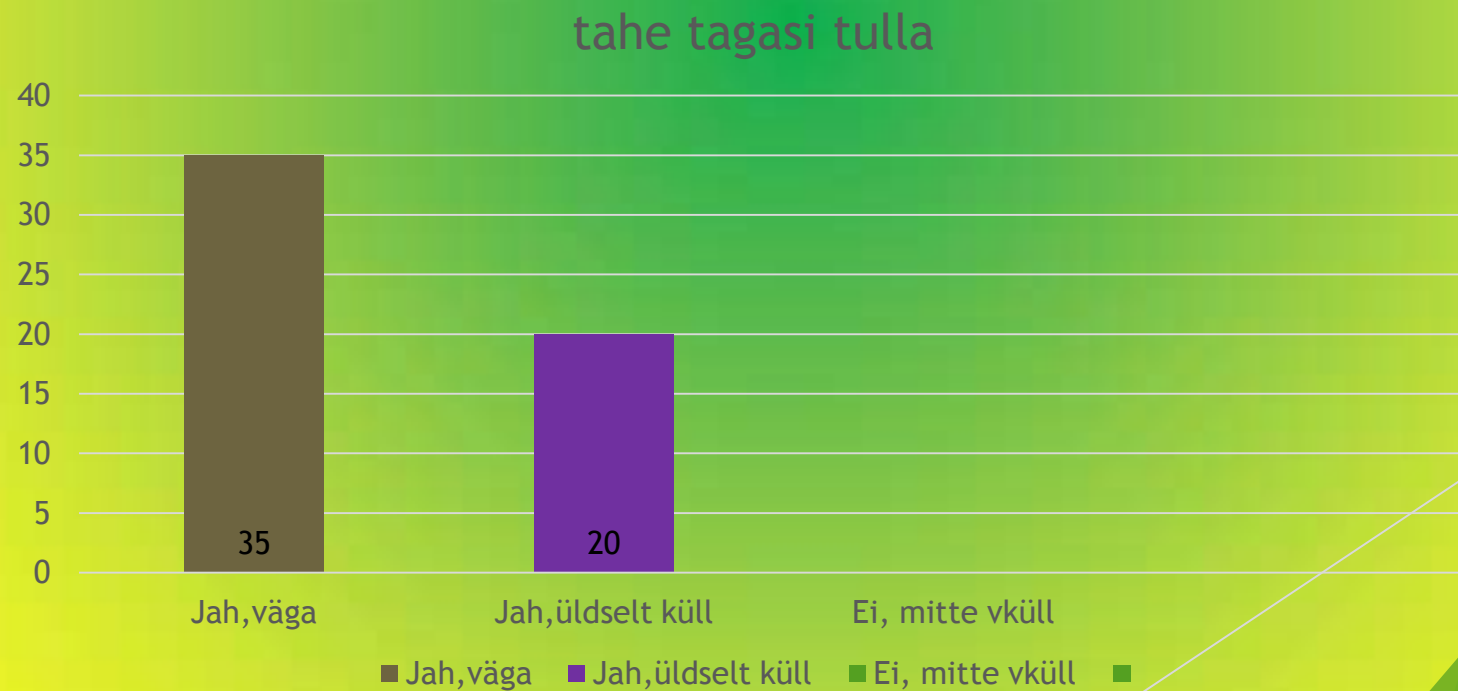
- Küsitluslehti jagati välja 100, tagastati 55. Vastanute % oli 55%
- Kõige noorim vastanute 5 ja vanim 81 aastat.

Hindamine

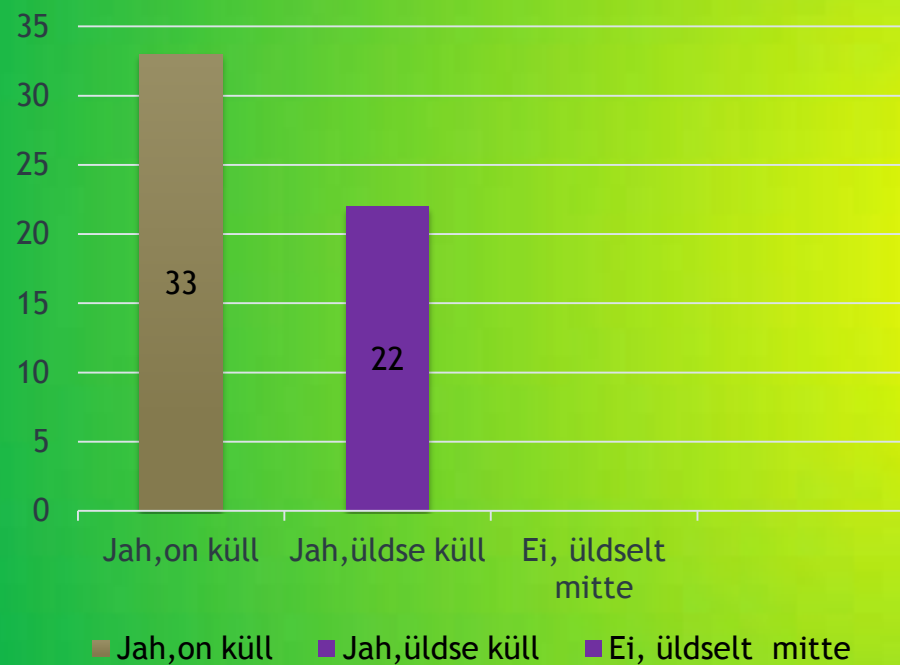
- Jah, väga
- Jah, üldse küll
- Ei, üldse mitte

1 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete veel siia ravile?

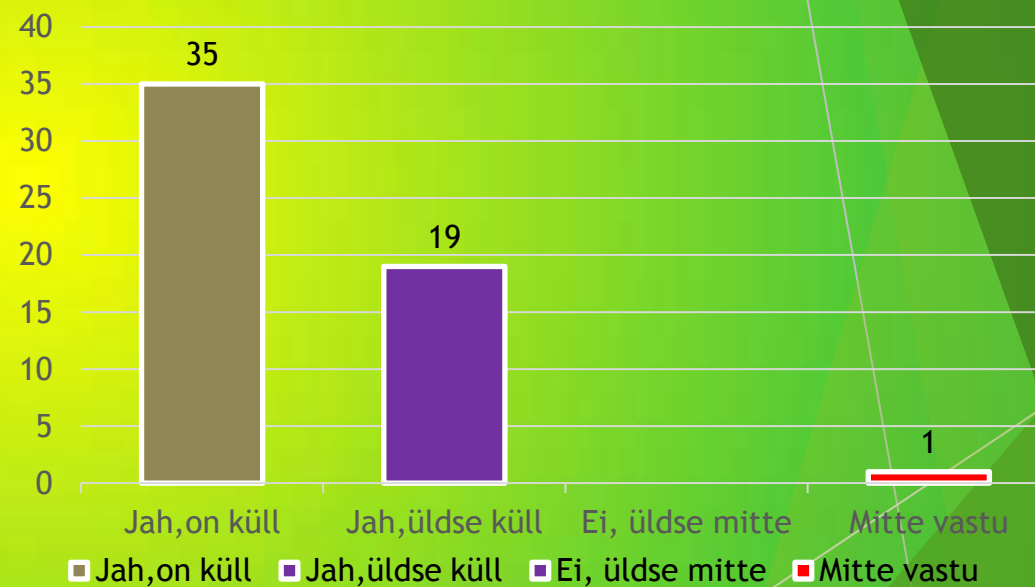
- Jah, väga - 29
- Jah, üldse küll 16
- Ei, mitte küll- 0



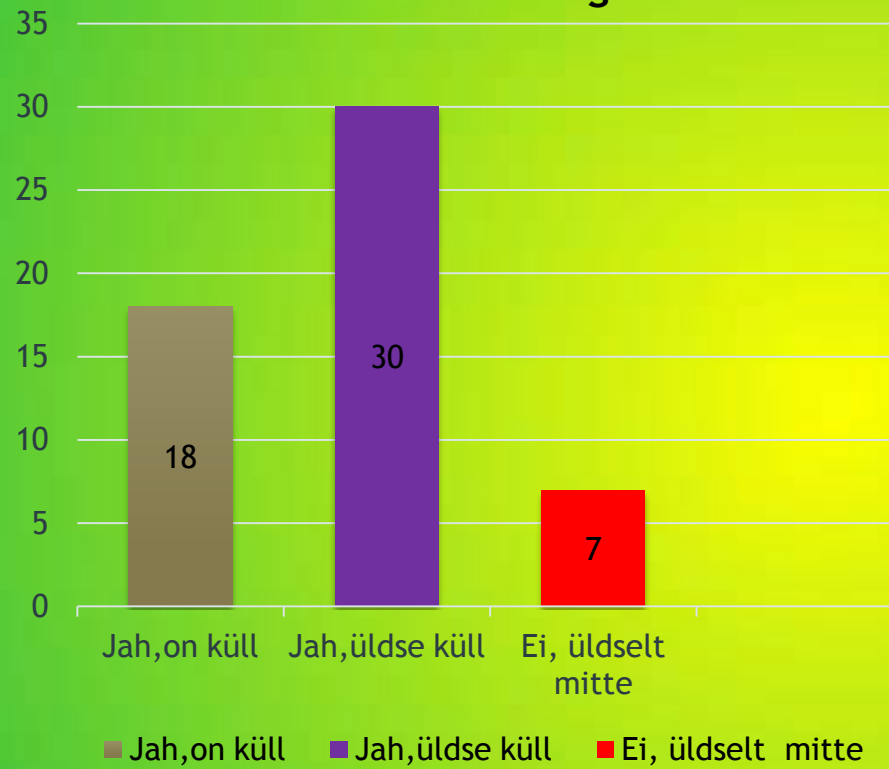
Rahuolu vastuvõtuga



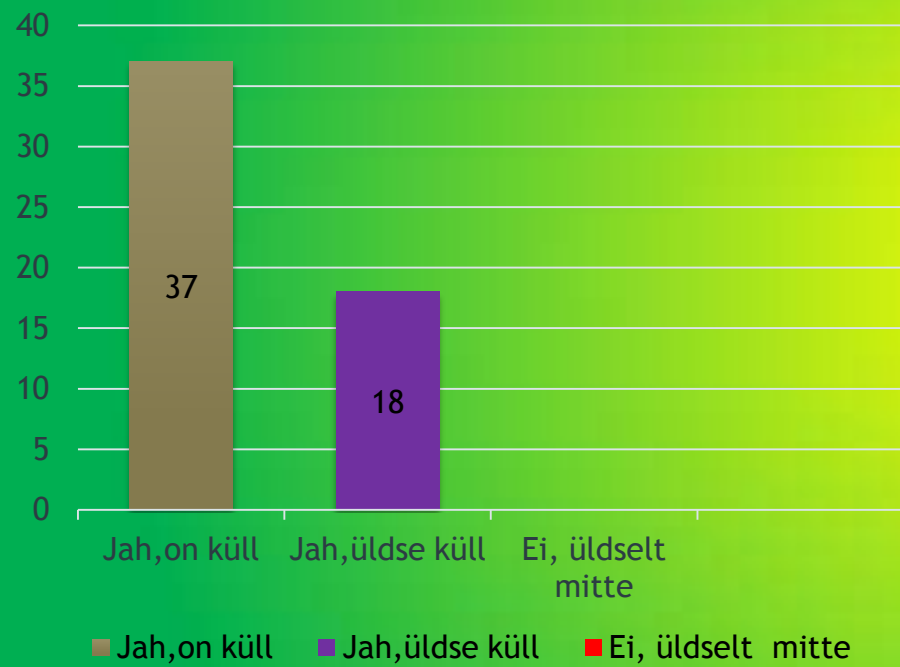
Soovitavad Promelauks oma tutvavatedele ja lähedastele



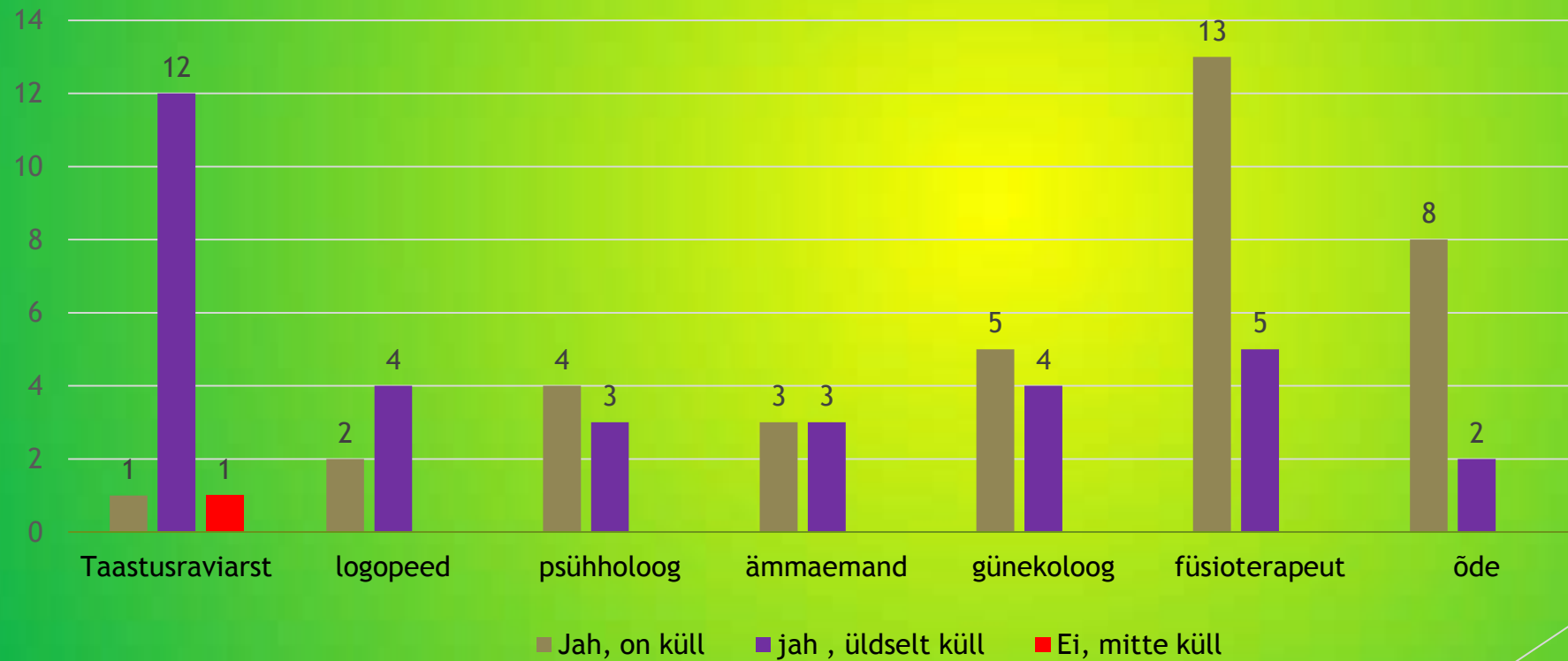
Rahuolu asukohaga



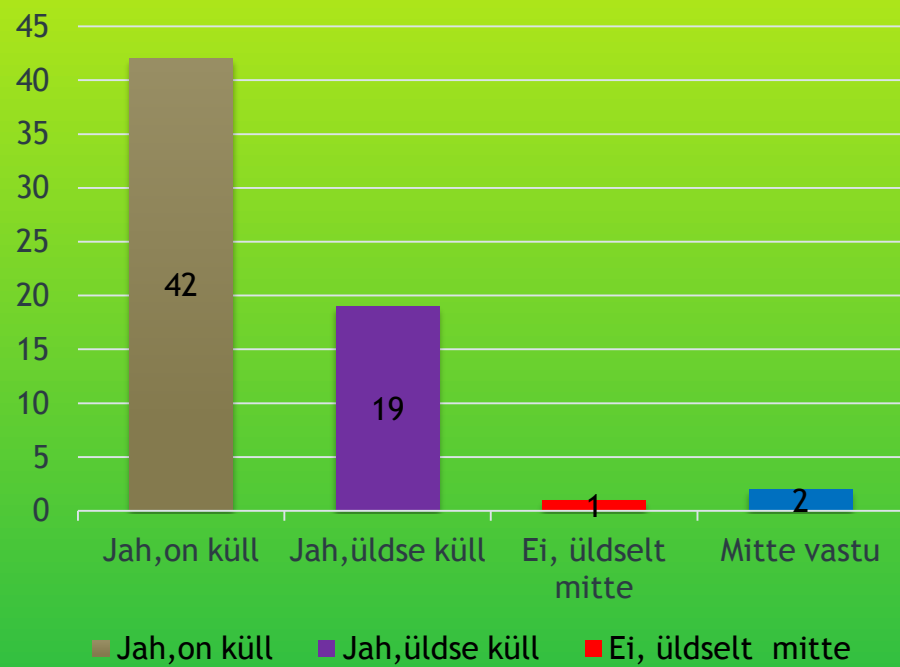
Rahuolu privaatsusega



Rahuolu taastusraviarstide, ämmaemände, logopeedide, psühholoogide, günekoloogide, füsioterapeutide, füsioterapeutide



Rahuolu registreerimisega



Lisa 1

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“.

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:

haigus ___

tervisekontroll, rasedus, muu põhjus ___

6. Tänapäevase külastuse jooksul:

tehti uuringuid või protseduure ___

väljastati retsepte ___

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

12. Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli Teile arusaadav?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

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, günekoloogi või muu spetsialisti (psühholoog, logopeed, füsioterapeut jt) selgitustega rahule?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

Ei, üldse mitte___

18. Kas Te jäite arsti suhtumisega rahule?

Jah, väga ___

Jah, üldse küll ___

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 privaatsest?

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 ___

24. Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?

Jah, väga ___

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!

Tulemused

Rahulolu uuringu tulemustega võib üldises osas jääda rahule, kuna patsientidest oli väga rahul keskusega 64 % ning pigem rahul 36 %.

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. Küsitlus näitas, et väike protsent vastanutest ei olnud rahul keskuse asukohaga (liiga kaugel kodust).