

Promelauks OÜ

Patsientide rahulolu uuring

01.01.2025-31.12.2025

►Uuringu läbiviimise metoodika Promelauks OÜ patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2025 aasta. Küsitluslehti jagati välja 70, tagastati 31. Vastanute protsent oli 44%. Vastanute keskmine vanus oli 27,06 aastat, neist noorim 4. Küsitlus viidi läbi taastusraviarsti keskuse spetsialistide poolt. Patsiendid töid oma ankeetidena täitmata vastused spetsiaalsesse kaebuste ja soovitude postkasti, mis asub keskus. Ankeetide vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Ankeet täidetakse tavaliselt keskus viimasel päeval. Patsiendil, kes ei saanud ankeeti iseseisvalt täita, kuid soovis seda teha, oli võimalik paluda spetsialistil ankeet tema heast tahtest täita aastane ja vanim 71 aastane. Uuringu läbiviimiseks kasutati trükitud ankeeti (ankeedi vorm lisatud – lisa 1).

Uuringu tulemused
esitati tabelite ja
diagrammidega ning
hõlmasid järgmisi
peamisi valdkondi:

Kliendi üldine rahulolu
tase

Üldise mulje ja saadud
teenuste rahulolu
hindamine.

Usaldusväärsus,
kättesaadavus ja
teenuste kvaliteet
spetsialistide ja
personali poolt

Kaasa usaldus
spetsialistide ja
personali vastu,
õigeaegne teenuse
saamine ning selle
kvaliteet.

Kliendile pakutav
teave uuringute ja
ravi kohta

Tabe hindab teabe
täielikkust, selgust ja
kättesaadavust.

Abi, konfidentsiaalsus
ja suhtlus

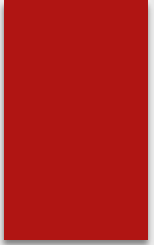
Tugevus spetsialistide
ja personali poolt,
isikuandmete
turvalisus ning
suhtlemise kvaliteet.

Personali viisakus,
aeg, mis pühendub
patsientidele ning
nende probleemide
ja soovide mõistmine

Viisakus,
tähelepanelikkus ja
oskus arvestada
patsiendi
vajadustega.

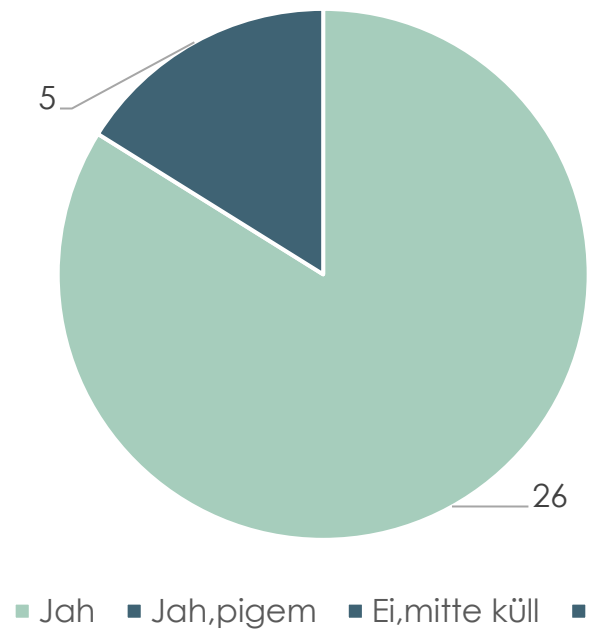
Tuba ja hügieen
keskuses

Sanitaartingimuste
ning
hügieenistandardite
hindamine.

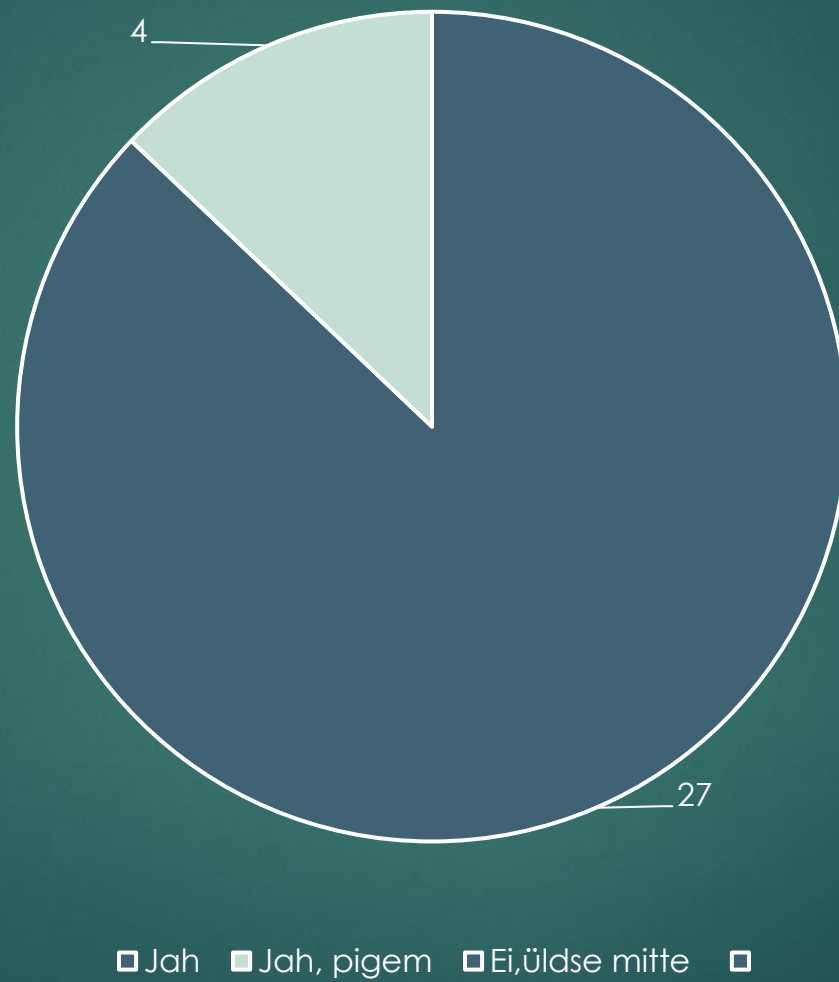
- 
- ▶ Patsientide rahulolu uuring Promelauks OÜ
 - ▶ Uuringu viis läbi Promelauks OÜ taastusraviosakonnas ja rehabilitatsioonikeskuses ajavahemikus jaanuarist 2025 kuni detsembrini 2025.
 - ▶ Küsitluslehti jagati välja 31, ning vastuseid tagastati kokku 70.
 - ▶ Vastanute protsent oli 44%.
 - ▶ Kõige noorem vastaja oli 4-aastane ja vanim 71-aastane

- ▶ Hindamine
- ▶ Jah
- ▶ Jah, pigem
- ▶ Ei, üldse mitte

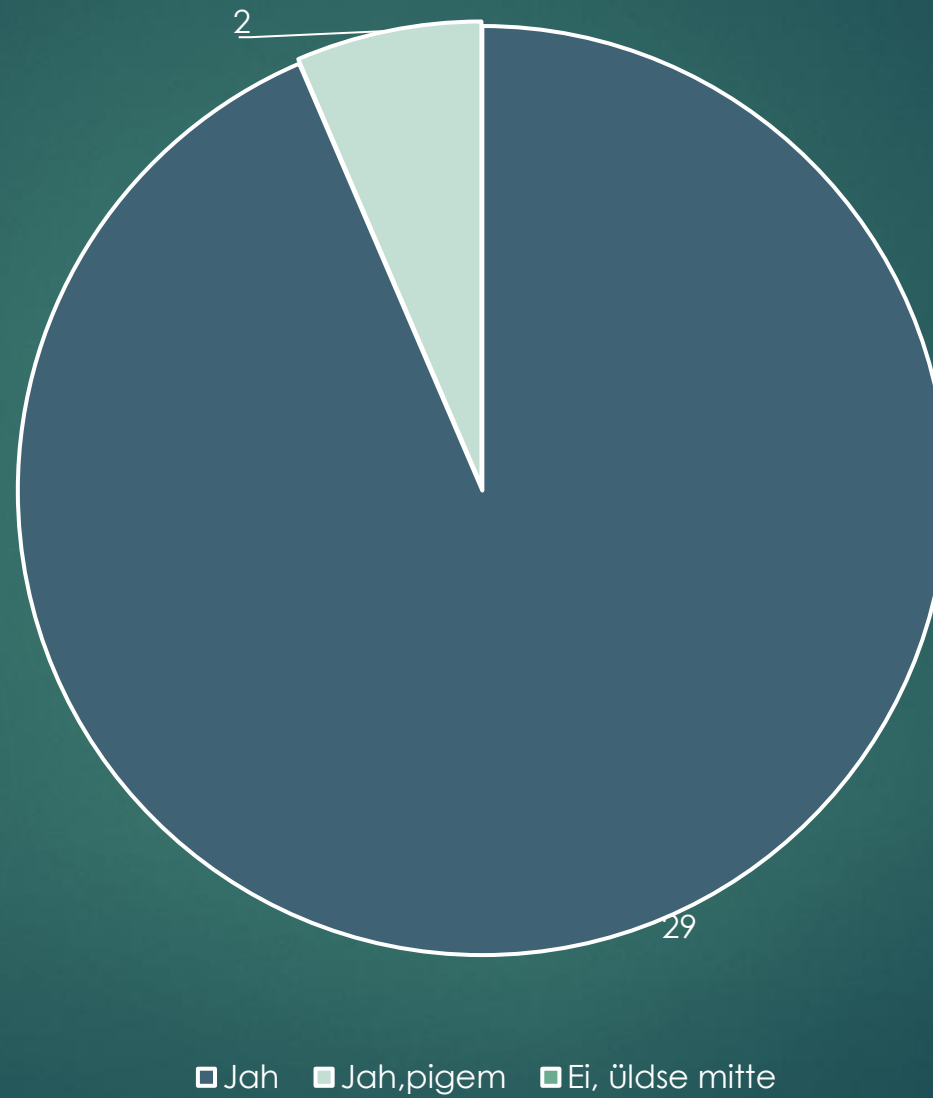
Tahe tagasi tulla



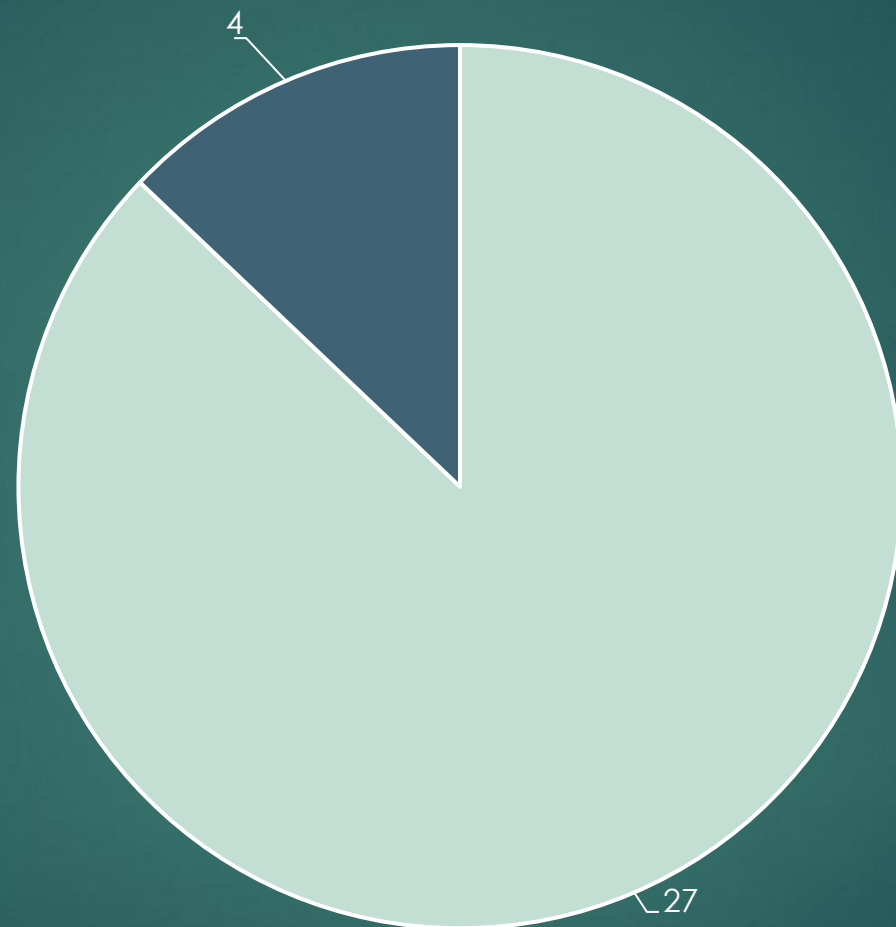
Soovitavad Promelauks oma tuttavatele ja lähedastele



Rahuolu spetsialisti suhtumisele patsiendisse



Rahuolu registreerimisega



■ Jah ■ Jah, üldselt 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	
		lümfoterapeut	
		massöör	
		psühholoog	
		logopeed	
		füsioterapeut	
		eri+pedagoog	
15	Vastuvõtt kestis umbes	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?			

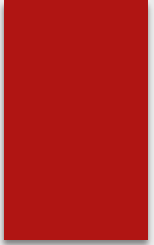
Kui EI, palun põhjendage _____

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!



Uuringu tulemused näitavad, et patsientide üldine rahulolu keskusega on väga kõrgel tasemel ning cano võib pidada neid rahuldavateks. Hüppeliselt on 74% patsientidest jaganud oma suuremat rahulolu ning koguni 26% patsiente on üldiselt rahul. See näitab, et suur osa patsientidest hindab kindlasti kõrgelt keskuse teenuseid ja pakutavat hooldust.

Uuringust tuleneb, et patsiente, kes oleksid väljendanud mitteusaldust spetsialistide või personali suhtes, ning kes oleksid püüdnud abi saada, kuid selle kättesaamatusest oleksid kõnelenud, ei olnud uuringu käigus tuvastatud. Samuti ei leidnud uuring vastuseid, et patsientidel oleks olnud muresid või rahulolematust seoses vastuvõtu protseduuride.

Personalilt saadava viisakuse, tähelepanelikkuse ning patsiendi probleemide ja soovide mõistmise osas ei olnud ka rahulolematuid ning kogu personaliga seotud väärtused olid kõrgel tasemel. Patsientide ajakohane ja sõbralik suhtlemine ning nende mugavus on keskuse äratuntav tugevus.

Uuringu põhjal on selge, et rehabilitatsiooni- ja taastusravikeskuse Promelauks OÜ töö rahulolu tase on märkimisväärselt kõrge ning keskuse meeskond oskab oma tööd kõrgelt hinnata ning patsientidele parimat hooldust pakkuda. See näitaja kinnitab keskuse kvaliteeti ning andab lootust, et patsientide hoolitsus ja teenused jätkuvad sama kõrgel tasemel ning vastavad patsientide ootustele ja vajadustele.