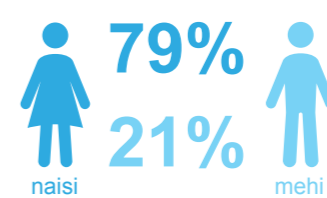


Mida arvavad patsiendid Medicumist?

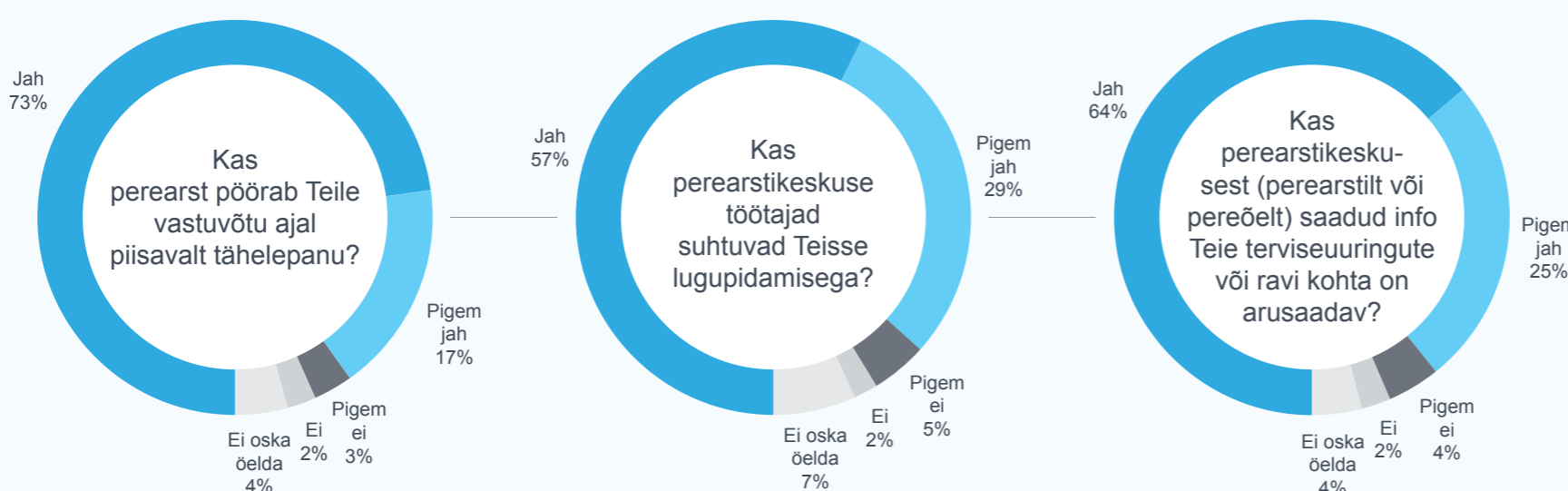
Rahulolu perearstikeskusega 2014

Vastanuid 2823



2014. a külastas Medicumi perearste 35 159 patsienti.

Rahulolu suhtlusega on kõrge



Kokkuvõte

Suhtlus

90% leidis, et perearst pöörab patsiendile piisavalt tähelepanu. Kokku 87% vastanuid oli rahul Medicumi töötajate suhtumisega patsientidele meelehärmi. 54% on saanud kokkulepitud ajal vastuvõtule või harva oodanud kabineti ukse taga kuni 15 minutit. 13% on pidanud kabineti ukse taga ka rohkem kui 30 minutit.

Vastuvõtt

Perearsti vastuvõtule saamise kiirusega oli rahul 59%. Pikad järjekorrad gripihoajal valmistavad patsientidele meelehärmi. Suur osa vastanuid ei pea perearsti kokkulepitumist vajalikuks, kuid on üksikuid kordadel seda võimalust kasutanud. Paljud patsiendid ei tea, et lihtsamate küsimuste korral võib pereõe vastuvõtule tulla. 1/5 vastanuid hindab, et ei ole perearstilt või -õelt saanud tervislike eluviiside ja haigusennetuse infot.

Abi ja nõu saamine

Telefoni teel saab enamik patsientidest perearsti või -õe kätte. Neile, kellel see ei õnnestu, on korduvalt helistamine tülikas. Suur osa vastanuid ei pea perearsti kokkulepitumist vajalikuks, kuid on üksikuid kordadel seda võimalust kasutanud. Paljud patsiendid ei tea, et lihtsamate küsimuste korral võib pereõe vastuvõtule tulla. 1/5 vastanuid hindab, et ei ole perearstilt või -õelt saanud tervislike eluviiside ja haigusennetuse infot.

Ruumid

Medicum'i ruumid on enamiku vastajate hinnangul puhtad ja korras. Palju ettepanekuid tuli ligipääsetavuse parandamiseks ja ruumide mugavamaks muutmiseks. Soovitakse, et ruume tuulutataks sagedamini, et temperatuur oleks meeldiv nii suvel kui talvel. Eelkõige tehti soovitusi Lasnamäe Medicumi ruumide täiustamiseks.

Patsiendid räägivad

„Olen teenusega väga rahul. Olen oma muredele saanud kiire ja positiivse lahenduse. Ka pereõde külastades on perearsti sisse hüpanud ja nõu andnud. Aitäh, et olemas olete.“

„Kohati tunnen puudust võimalusest oma arsti mõnest asjast kirja teel teavitada: asjadest, mis pole piisavalt olulised, et vastuvõtuga aega panna, aga millest arst samas teadma peaks.“

„(Soovin) Täpsemat informatsiooni, kuhu saab saata tunde ja sõnumeid, kui helistamine kontakti ei anna.“

„Tänu oma perearstile sain ma üldse piisavalt nõu ja julgust, et minna uuringutele, kus mul avastati, et juba umbes 5 aastat olen ma tegelikult kroonilise haigusega elanud.“

„Võiks täpsustada, mis ülesanded pereõel on, mis küsimustes võiks arsti asemel õe poole pöörduda. Kuidas saada kordusretsepti/saatekirja? Õde ei saa ju iseseisvalt neid väljastada. Ei tahaks aga arsti liigselt segada.“

„Perearsti nõustamine võiks vahel e-posti teel toimuda, et tööajal teda telefoni teel mitte segada.“

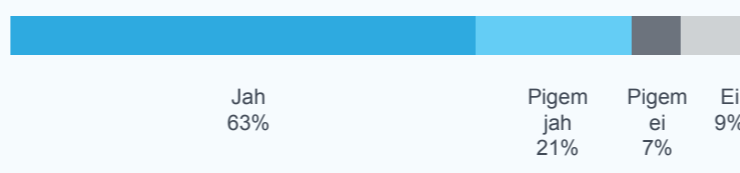
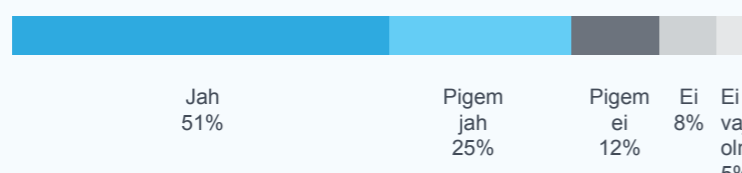
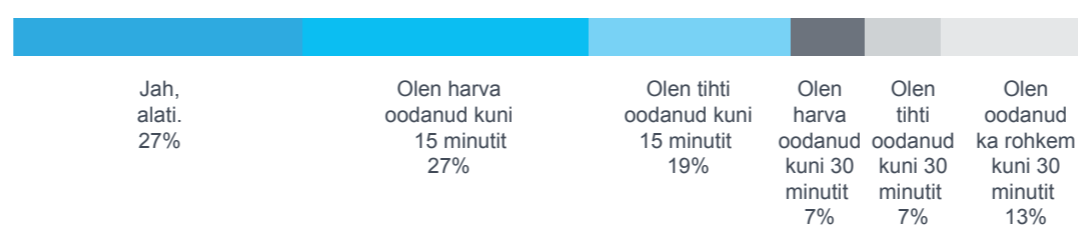
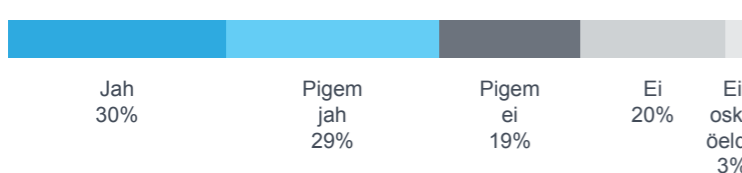
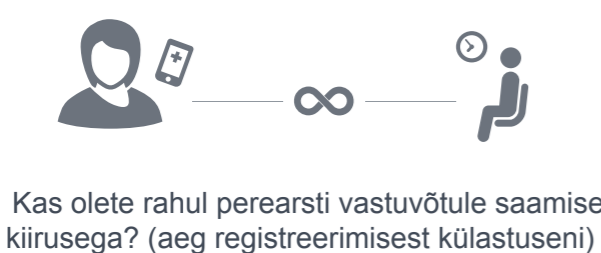
„Väksineerimisvõimalustest ja muudest sarnastest võimalustest või uutest asjadest võiks tulla patsientidele meilile uudis.“

„Suurimad tänud. Medicumi töötajad on elupäästjad!“

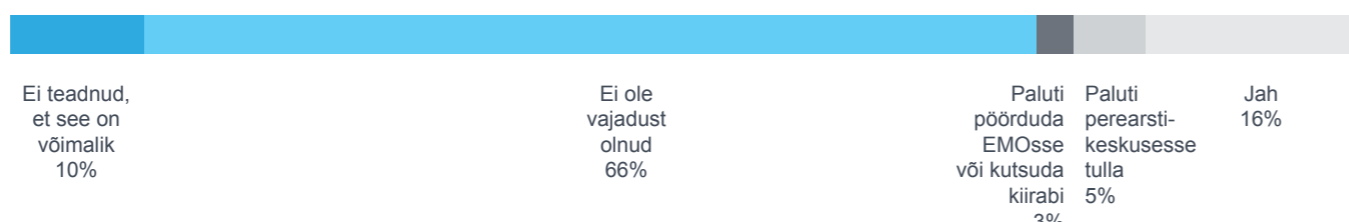
„Hoidke praeguseid töötajaid! Nad on väga pädevad, meeldivad ja igati 5+!“

medicum Medicumi patsientide rahulolu uuring 2014

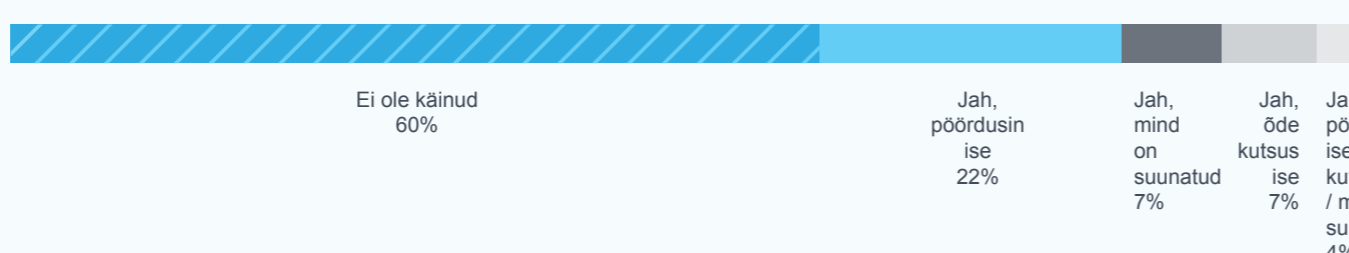
Kättesaadavuse parandamine vajab enim tähelepanu



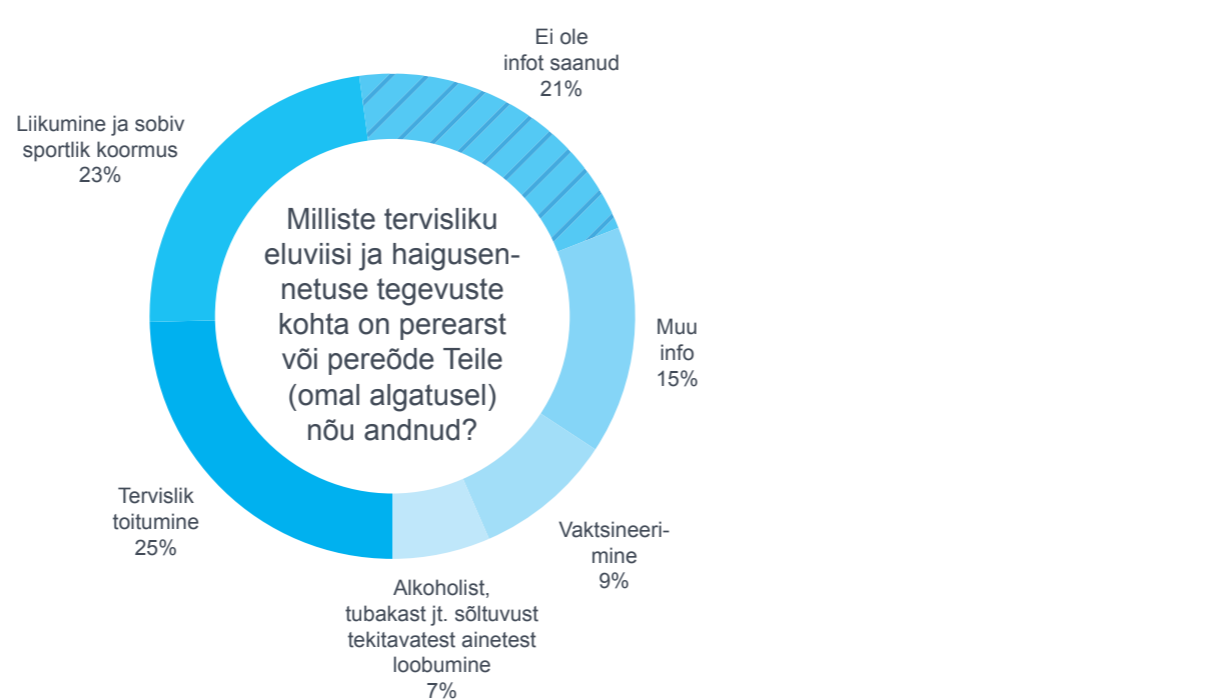
Kas olete saanud vajadusel perearsti koju kutsuda?



Kas olete käinud pereõe vastuvõtul?

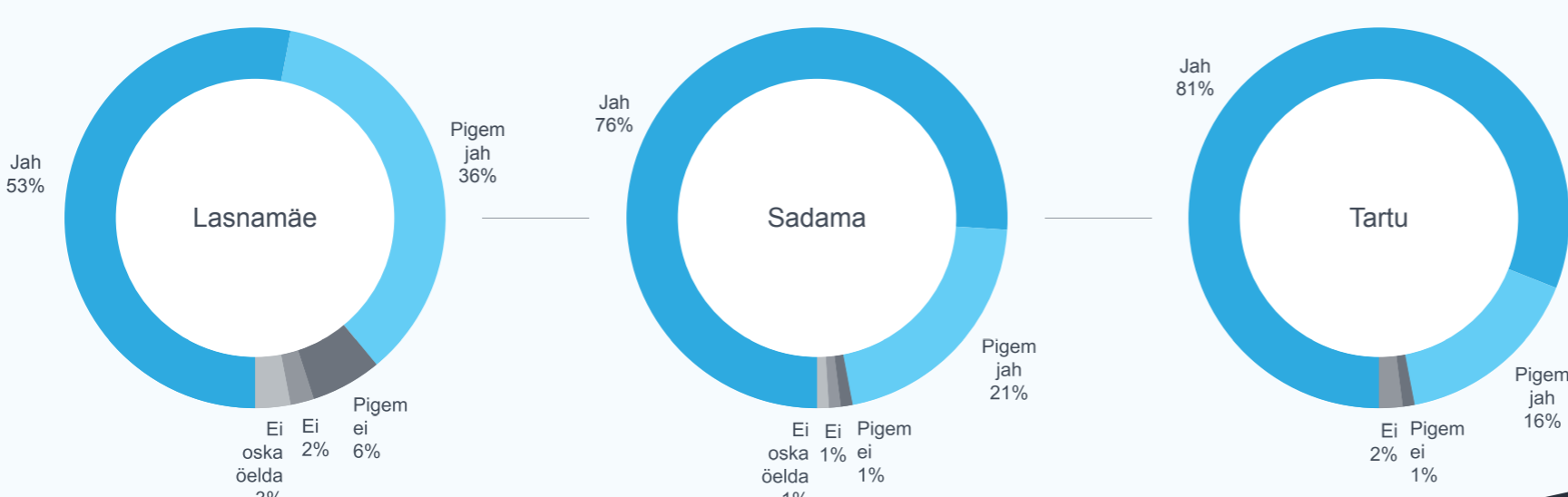


Tervisliku eluviisi toetamine ja haigusennetus



Ruumidega ollakse üldiselt rahul

Kas olete rahul perearstikeskuse ruumidega? (Puhtus, värske õhk, temperatuur, privaatsus)



Järeldused

Kättesaadavus

Haiguspuhangute perioodil venivad ooteajad perearsti vastuvõtule pikaks. Telefoni teel on tülikas arsti tabada, eriti siis, kui rääkida ei olegi hädavajalik.

Plaanime parema kättesaadavuse tagamiseks käivitada 8-16 töötava ühtse pereõde nõustamistelefoni, kus oleksid patsientidele kättesaadavad esmased nõuanded erinevate terviseprobleemide puhul. Piloodiga on juba alustatud. Plaanime patsienti paremini informeerida ka pereõe rollist ja tööst - tegelikult saab terviseprobleemide ennetamist ja lahendamist.

Vastuvõtt

Perearst ja pereõde on esimesed spetsialistid, kes aitavad inimest terviseprobleemide korral. Pereõde vastuvõtule võib tulla näiteks siis, kui haavast on vaja niite eemaldada, tervet last mõõta, kaaluda ja vaktsineerida, tervisetõendit mootorsõiduki juhtimise jaoks. Pereõde visiidile saab registreerida nii internetis kui ka registratuuri telefoni.

Selleks, et järjekorrad kabinetiukse taga ei veniks pikaks, palume vastuvõtule tuleku eel ennast alati registreerida ja võtta iga pereliikme jaoks eraldi aeg. Lisanumbri korral võib ooteaeg koridoris olla kuni 3 tundi.

Ruumid

Külastajate murede tõttu paigaldasime Sadama ja Lasnamäe Medicumis 40 konditsioneerit, mis peaks palavuse ja umbsuse probleemi suvel lahendama.

Oleme remontinud Lasnamäe Medicumi fuajee kõrval tualettruumid ja tegeleme edasi suuremate ja väiksemate probleemidega, mida küsitlusele vastanud märkisid.