

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE TAASTUSRAVIS – KUIDAS SEDA KÜSIDA?

LIIS PIIRSOO

FÜSIOTERAPEUT

HAAPSALU NEUROLOOGILINE

REHABILITATSIOONIKESKUS

65  Haapsalu
Neuroloogiline
Rehabilitatsioonikeskus

 Metropolia



*PATSIENDI
TAGASISIDE
TERVISHOIUS*

Tagasiside kogumine
tervishoius

*PATSIENDI
TAGASISIDE
TERVISHOIOUS*

Tagasiside kogumine
tervishoious

Tagasiside kogumise
võimalused

*PATSIENDI
TAGASISIDE
TERVISHOIOUS*

Tagasiside kogumine
tervishoious

Tagasiside kogumise
võimalused

Patsiendi rahulolu vs patsiendi
kogemused

PATSIENDI RAHULOLU VS KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE

Kaks patsienti – 63-aastane meesterahvas ja 22-aastane naisterahvas - läbivad mõlemad sünnimärgi eemaldamise operatsiooni. Nende ravi on identne: nad läbivad operatsiooni sama teenusepakkuja juures, neid opereerib sama kirurg, nendega tegelev personal ja operatsioonijärgsed tegevused on samad. Vaatamata sellele, et nende kogemus on sama, on rahulolu saadud raviga erinev, sest nende ootused olid erinevad.

Meesterahvas on raviga rahulolematu, sest protseduur oli pikem ja järgnev aeg ebamugavam, kui ta ootas. Naisterahvas on raviga 100% rahulolev, sest tal ei olnud ootusi protseduuri kestvuse osas ning tema valutaluvus on kõrge. Meesterahva rahulolematuus raviga ei tähenda, et tema kogemus oli halb, vaid näitab, et tekkis lõhe ootuste ja tegeliku kogemuse vahel.

*PATSIENDI
KOGEMUSPÕHINE
TAGASISIDE*

“Patient experience is the sum of all interactions, shaped by an organization’s culture, that influence patient perceptions, across the continuum of care.”

The Beryl Institute

*PATSIENDI
KOGEMUSPÕHINE
TAGASISIDE*

*“Patient experience is the sum of all **interactions**, shaped by an organization’s culture, that influence patient perceptions, across the continuum of care.”*

The Beryl Institute

*PATSIENDI
KOGEMUSPÕHINE
TAGASISIDE*

*“Patient experience is the sum of all interactions, shaped by
an **organization’s culture**, that influence patient
perceptions, across the continuum of care.”*

The Beryl Institute

*PATSIENDI
KOGEMUSPÕHINE
TAGASISIDE*

*“Patient experience is the sum of all interactions, shaped by an organization’s culture, that influence patient **perceptions**, across the continuum of care.”*

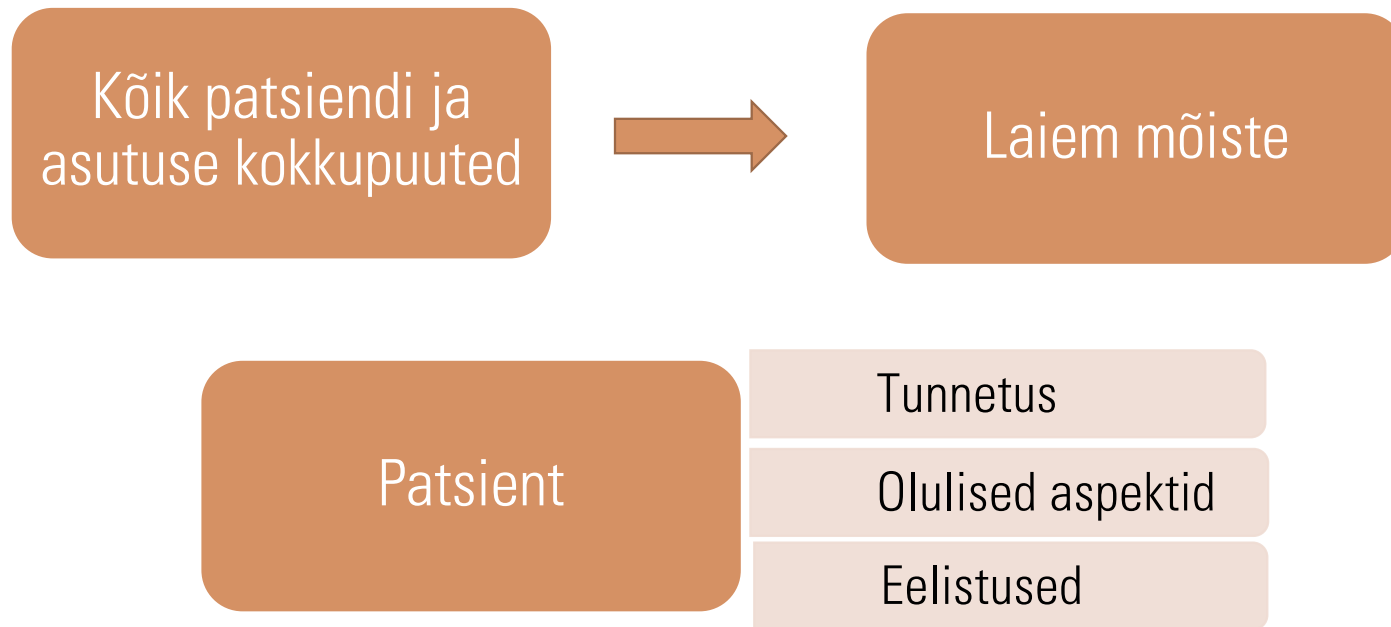
The Beryl Institute

*PATSIENDI
KOGEMUSPÕHINE
TAGASISIDE*

*“Patient experience is the sum of all interactions, shaped by an organization’s culture, that influence patient perceptions, across the **continuum of care.**”*

The Beryl Institute

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE



UURING

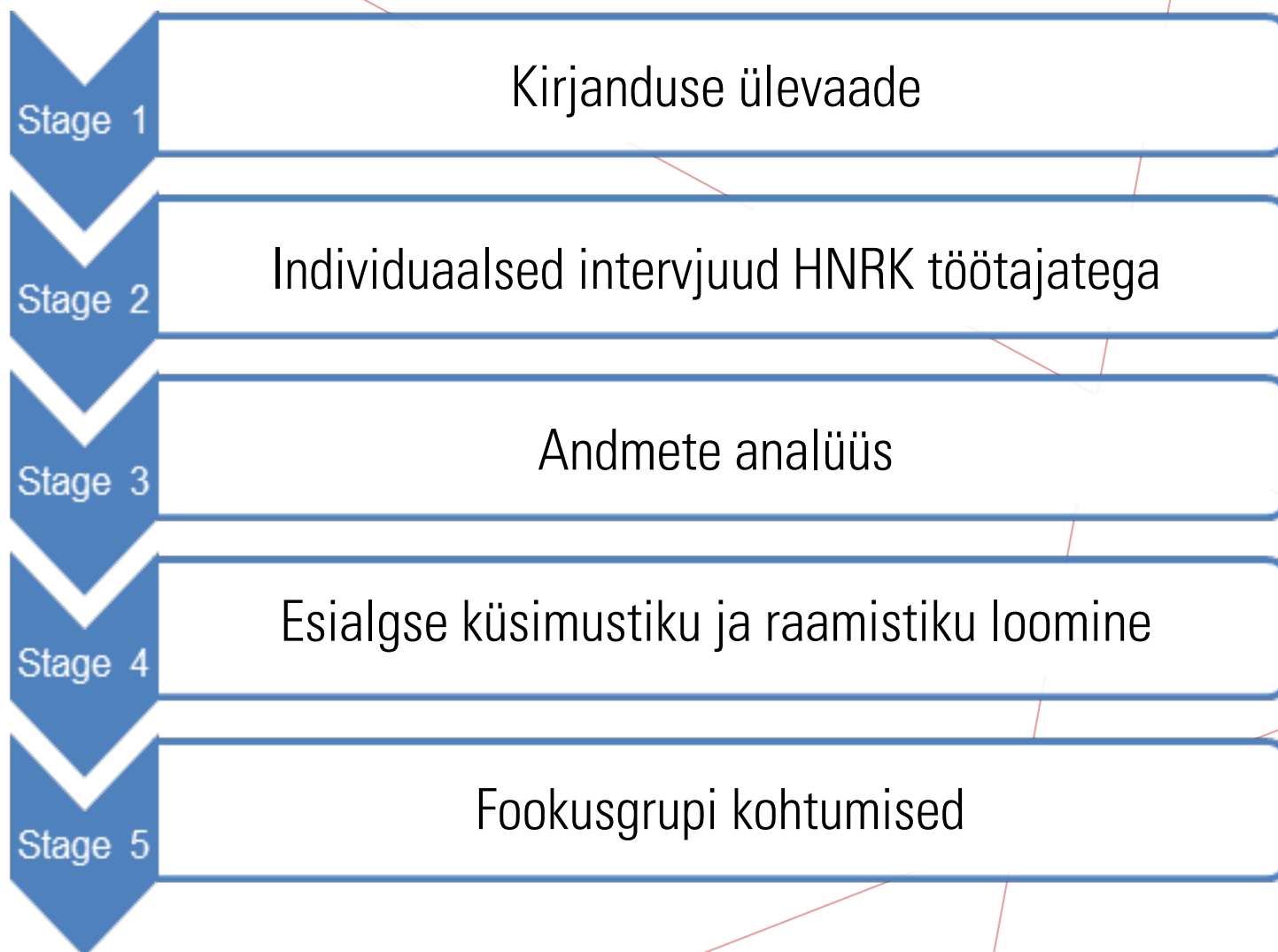
“Development of a framework for collecting patient experience data in Haapsalu Neurological Rehabilitation Centre”

Eesmärk: luua tööriist ja raamistik patsiendi kogemuspõhise tagasiside kogumiseks pikaaegse taastusravi kontekstis (HNRK-s)



Luua vahend igapäevaseks kasutuseks, mis käsitleb ravi võtmepunkte patsiendi perspektiivist vaadatuna

MUDELI KIRJELDUS



KÜSIMUSTIK

- Kvantitatiivne küsimustik + kvalitatiivsed elemendid
 - > 22 küsimust + võimalus vabas vormis kommentaarideks
- Demograafilised andmed
- Raamistik:
 - paberil/online-is täitmine
 - andmete kogumine kõikidel stats patsientidelt
 - kogumine vahetult enne/pärast lahkumist
 - anonüümne

Age:

Sex:

Who answered the questions? Myself / relative / Personnel of HNRC

Department:

Length of the rehabilitation period:

What services you received during the period?

Questionnaire

Please choose the most correct answer from the list. It is important for us, that you leave your comment, so we could better understand your answers.

1. The process of coming to HNRC for treatment was an easy process for me
2. When arriving to HNRC, personnel explained the house rules to me|
3. Personnel explained the rehabilitation period to me
4. Personnel treated me with respect and courtesy
5. My wishes and needs were considered
6. I received enough attention from the personnel
7. Personnel had time for me
8. The doctor was available to me to the extent I wanted
9. Personnel communicated to me in an understandable manner
10. Personnel is professional
11. My schedule of services was suitable for me
12. My problems were approached personally
13. I was included in making decisions about treatment to the desired extent
14. The team working with me cooperated with each other
15. Living conditions supported my recovery
16. Catering was suitable for me
17. The possibilities to organize time outside therapy supported my recovery
18. I know, what are the next steps for my recovery
19. Relatives were included to my rehabilitation to the desired extent
20. I was satisfied with the rehabilitation period

- Answer possibilities to all questions above:
not at all, to a small extent, to a moderate extent, to a large extent, to a full extent
- Two lines after each question to leave comments.

21. Would you recommend HNRC to your friends and family?
Yes / No

22. I would like to add:

- 5 lines after this question to leave comments.

NÄITED KÜSIMUSTEST

5. Minu soovide ja vajadustega arvestati

Üldse mitte

Vähesel määral

Keskmisel määral

Suurel määral

Täielikult

NÄITED KÜSIMUSTEST

9. Personal suhtles minuga mulle arusaadaval viisil

Üldse mitte

Vähesel määral

Keskmisel määral

Suurel määral

Täielikult

NÄITED KÜSIMUSTEST

15. Elamistingimused toetasid mu taastumist

Üldse mitte

Vähesel määral

Keskmisel määral

Suurel määral

Täielikult

NÄITED KÜSIMUSTEST

18. Ma tean, millised on järgmised sammud minu taastumisel

Üldse mitte

Vähesel määral

Keskmisel määral

Suurel määral

Täielikult

EDASISED SAMMUD

- Esimene faas arendusprojektist, mille eesmärgiks on luua ja rakendada patsiendi kogemuspõhise tagasiside kogumise, analüüsimise ja presenteerimise süsteem HNRK-s
- Tulevik:
 - Küsimustiku valiidsuse tõstmine: patsientide kaasamine
 - Turvalise IT platvormi loomine
 - Analüüsi ja andmete presenteerimise süsteemi loomine
 - Süsteemi rakendamine igapäeva töösse





*KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE –
KUIDAS SEDA KÜSIDA?*

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

Olulised aspektid ravist patsiendi jaoks

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

Olulised aspektid ravist patsiendi jaoks

Mugav täitmine

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

Olulised aspektid ravist patsiendi jaoks

Mugav täitmine

Küsimuste ülesehitus

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

Olulised aspektid ravist patsiendi jaoks

Mugav täitmine

Küsimuste ülesehitus

Lihtne ja arusaadav

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

Olulised aspektid ravist patsiendi jaoks

Mugav täitmine

Küsimuste ülesehitus

Lihtne ja arusaadav

Nii lühike kui võimalik

KOGEMUSPÕHINE TAGASISIDE - KUIDAS SEDA KÜSIDA?

Patsiendi keskne
lähenemine

Olulised aspektid ravist patsiendi jaoks

Mugav täitmine

Küsimuste ülesehitus

Lihtne ja arusaadav

Nii lühike kui võimalik

Andmete analüüs

Andmete kasutamine

AITÄH!

KÜSIMUSED?

