



POTILASPALAUTE-LOMAKE

Vastaanotto ja potilaiden hoito ovat yhteistyötä. Tämän lomakkeen avulla voit antaa palautetta lääkärin vuorovaikutus- ja yhteistyötaidoista, ja auttaa häntä kehittämään työssään.

Palautekysely liittyy lääkärinkoulutukseen.

Lomakkeen täyttäminen on vapaaehtoista eikä vastaaminen tai vastaamatta jättäminen vaikuta hoitoosi. Täytä kysely nimettömänä ja palauta se lääkärin ohjeen mukaisesti. Palautteesi käsitellään nimettömänä muiden palautteiden joukossa. Lomake täyttää EU:n tietosuojakriteerit.

Tapaamasi lääkäri: _____

Vuosi _____

Miten nämä väittämät kuvaavat kokemustasi vastaanotosta?

Väite	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Mikä sujui hyvin, mitä parannettavaa?
Lääkäri kuunteli minua.						
Sain mahdollisuuden kertoa huolistani ja peloistani.						
Olin mukana päättämässä omasta hoidostani.						
Jatkosuunnitelma on minulle ymmärrettävä ja selkeä.						
Vastaanoton jälkeen tunnen selviytyväni paremmin terveysongelmani/sairauteni kanssa kuin ennen vastaanottoa.						

Muita kommentteja vastaanotosta

Kiitos vastauksistasi!



LOMAKKEEN KÄYTTÖOHJE

- Tällä lomakkeella kootut tiedot on tarkoitettu käytettäväksi ennalta sovitussa kouluttajan ja erikoistuvan tapaamisessa, jolle on asetettu tavoite. Kouluttajan tärkein tehtävä on "ajatteluttaa" erikoistuvaa.
- Työvälineen avulla kerätään lääkärin toiminnasta potilaspalautetta joko etä- tai lähivastaanoton jälkeen.
- Lomakkeeseen ei tule kirjata mitään potilasta yksilöiviä tietoja. Identiteettisuoja on huolehdittava kaikissa lomakkeen käsittelyvaiheissa.
- Tietosuojan turvaamiseksi palautetta pyydetään kaikilta potilailta esimerkiksi yhden viikon ajalta.
- Lomake voidaan antaa potilaalle eri tavoin (esimerkiksi vastaanoton jälkeen, postittaa kotiin, lähettää sähköinen palautelinkki sähköpostilla tai tekstiviestillä).
- Palautteet ohjataan kouluttajalle, joka laatii niistä koosteen ohjauskeskustelussa käytettäväksi.

Tapausten valinta

Tapaukset voi valita esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

- Neuvola, päivystys, kiireetön vastaanotto
- Mahdollisimman laaja-alaisesti erilaisilta potilailta tai omaisilta

Ohjauskeskustelu

- Palautteiden käsittelyyn varataan aikaa noin 30–60 min.
- Palautteen käsittelyssä hyödynnetään valmentavaa ohjausotetta. Erikoistuja kertoo omat huomionsa palautteesta ensin ja tämän jälkeen kouluttaja täsmentää kysymyksillään erikoistuvan pohdintoja.
- Keskustelun lopuksi erikoistuva laatii kouluttajan tuella suunnitelman omalle kehittymiselleen ja tallentaa sen sekä palautteiden koosteen ELSA:an.
 - Yksittäisen potilaan antamia palautteita ei saa tallentaa ELSA:an.

Kirjallisuutta:

1. Olsson JE, Wallentin FY, Toth-Pal E, Ekblad S, Bertilson BC. Psychometric analysis of the Swedish version of the General Medical Council's multi source feedback questionnaires. *Int J Med Educ.* 2017 Jul 10;8:252-261
2. Olsson JE, Ekblad S, Bertilson BC, Toth-Pal E. Swedish adaptation of the General Medical Council's multisource feedback questionnaires: a qualitative study. *Int J Med Educ.* 2018 Jun 15;9:161-169
3. Tolvanen E, Koskela TH, Helminen M, Kosunen E. Patient Enablement After a Single Appointment With a GP: Analysis of Finnish QUALICOPC Data. *J Prim Care Community Health.* 2017 Oct;8(4):213-220.
4. Vainiomäki P, Helin-Salmivaara A, et al. Ohjauksessa osaamista oivallusta ja onnistumisen iloa – Opas yleislääketieteen erikoistumiseen. Potilastyytyväisyyslomake, Lääkärin lomake vastaanotosta. *Duodecim* 2013. <https://www.duodecim.fi/tuotteet-ja-palvelut/koulutus/julkaisut/lomakkeet/>
5. M.Kuusela. Yleislääkärin vastaanottotapahtuma – näkökulmia laatuun. (GP'S consultation – perspective on quality.) Turun yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta, Yleislääketiede ja Kansanterveystiede, Turun yliopisto: Turun Yliopisto/University of Turku; 2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5688-3>