

Protokoll 25.11.2014 nr. 4s  
Kinnitan: Andrei Detotšenko  
Juhatuse liige

# Ambulatoorsete patsientide rahulolu ja kaebuste kokkuvõte, analüüs ja arutelu koos tulemuste protokollimisega

OÜ Estmedica Kliinik  
September-Oktoober 2014.a

Koostatud lähtudes Sotsiaalministri määrusest Tervishoiuteenuste  
kvaliteedi tagamise nõuded 15.12.2004 nr 128 § 6 (6)

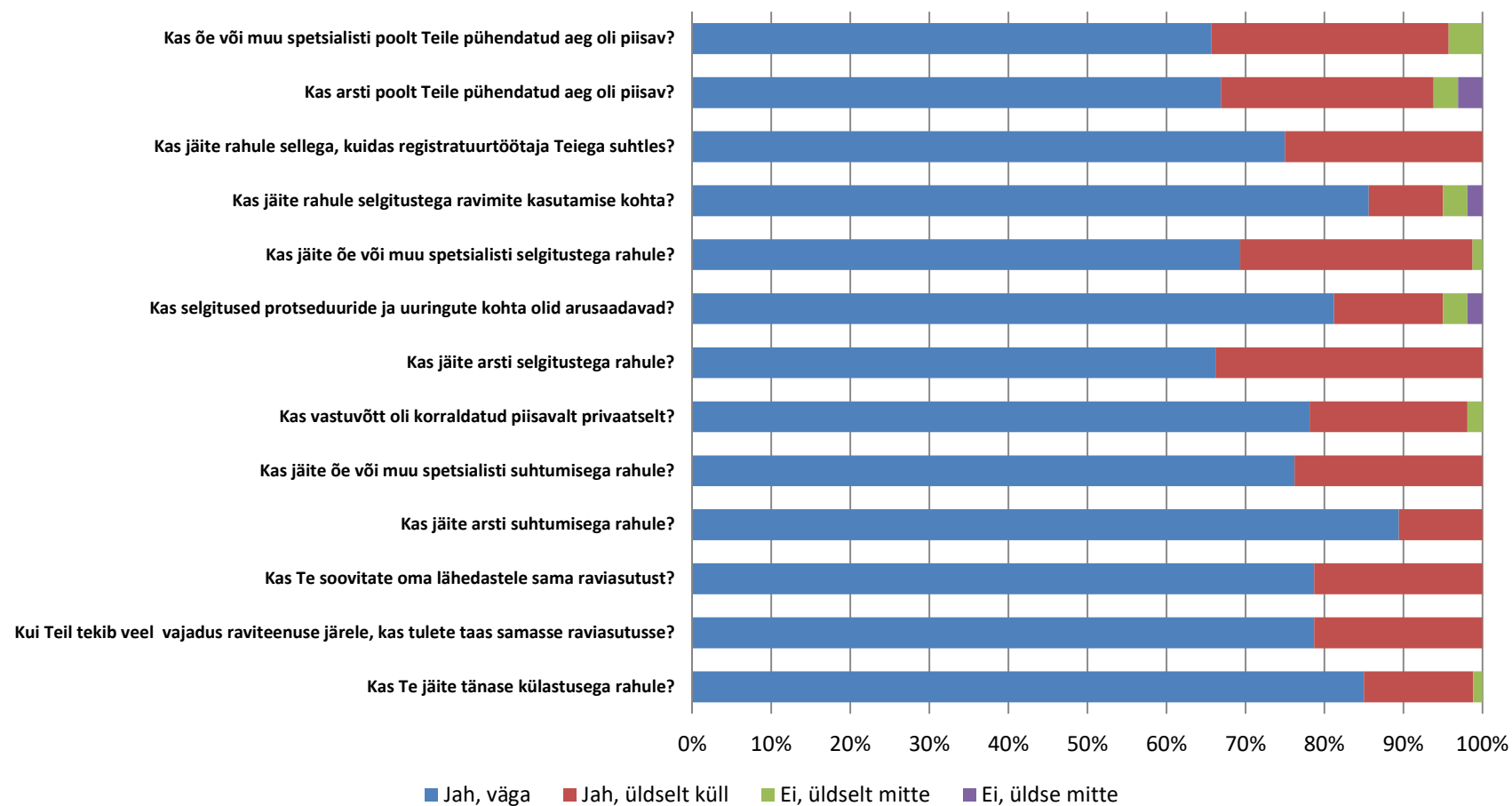
# Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Estmedica Kliinikus, 2014.a septembris-oktoobris ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil eriarstiravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 628 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti

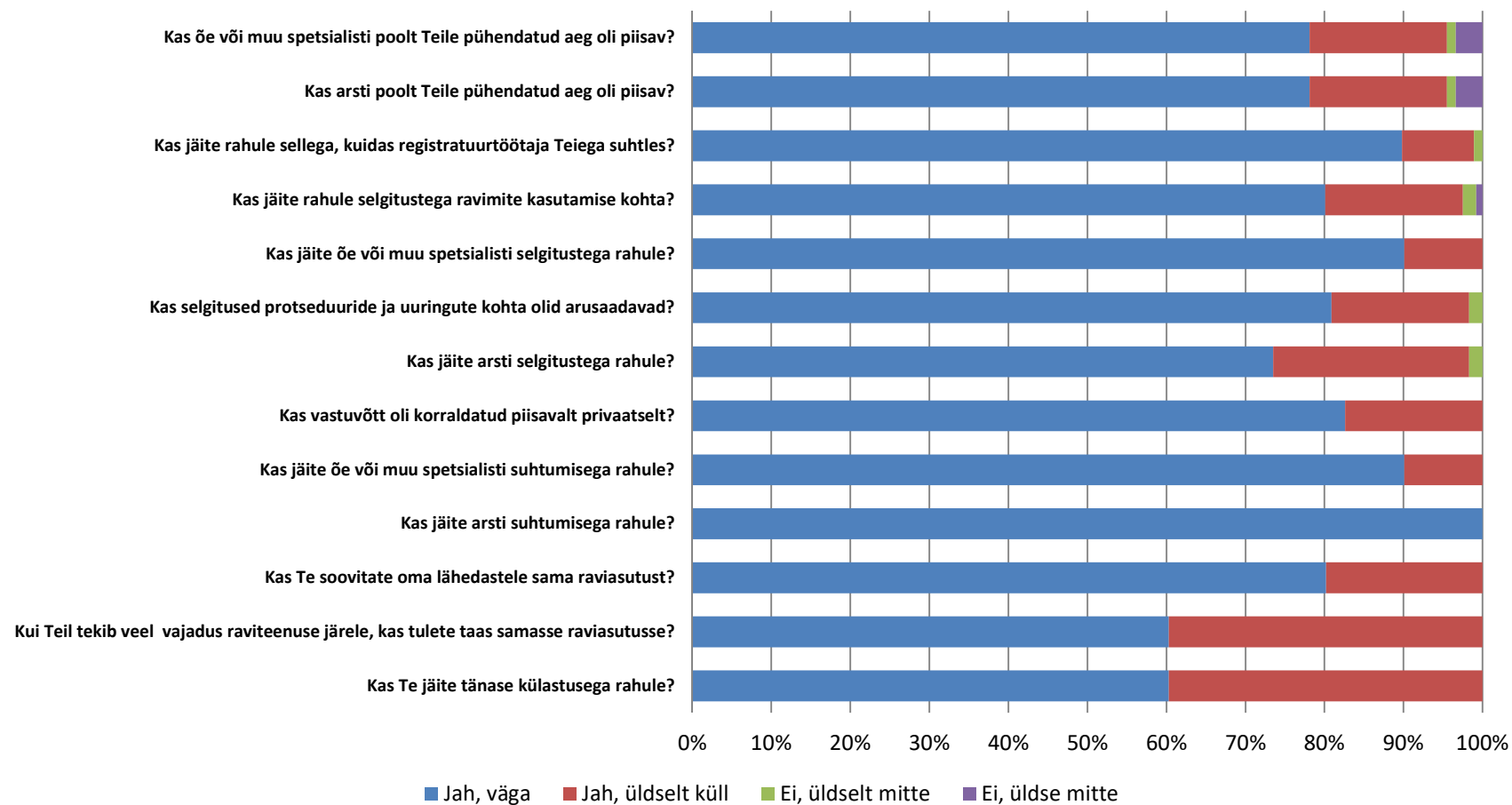
# Osalus erialade järgi

Eriala	Ankeetide arv 2014a.
Üldkirurgia	160
Otorinolarüngoloogia	121
Oftalmoloogia	143
Günekoloogia	118
Gastroenteroloogia	62
Päevakirurgia	24

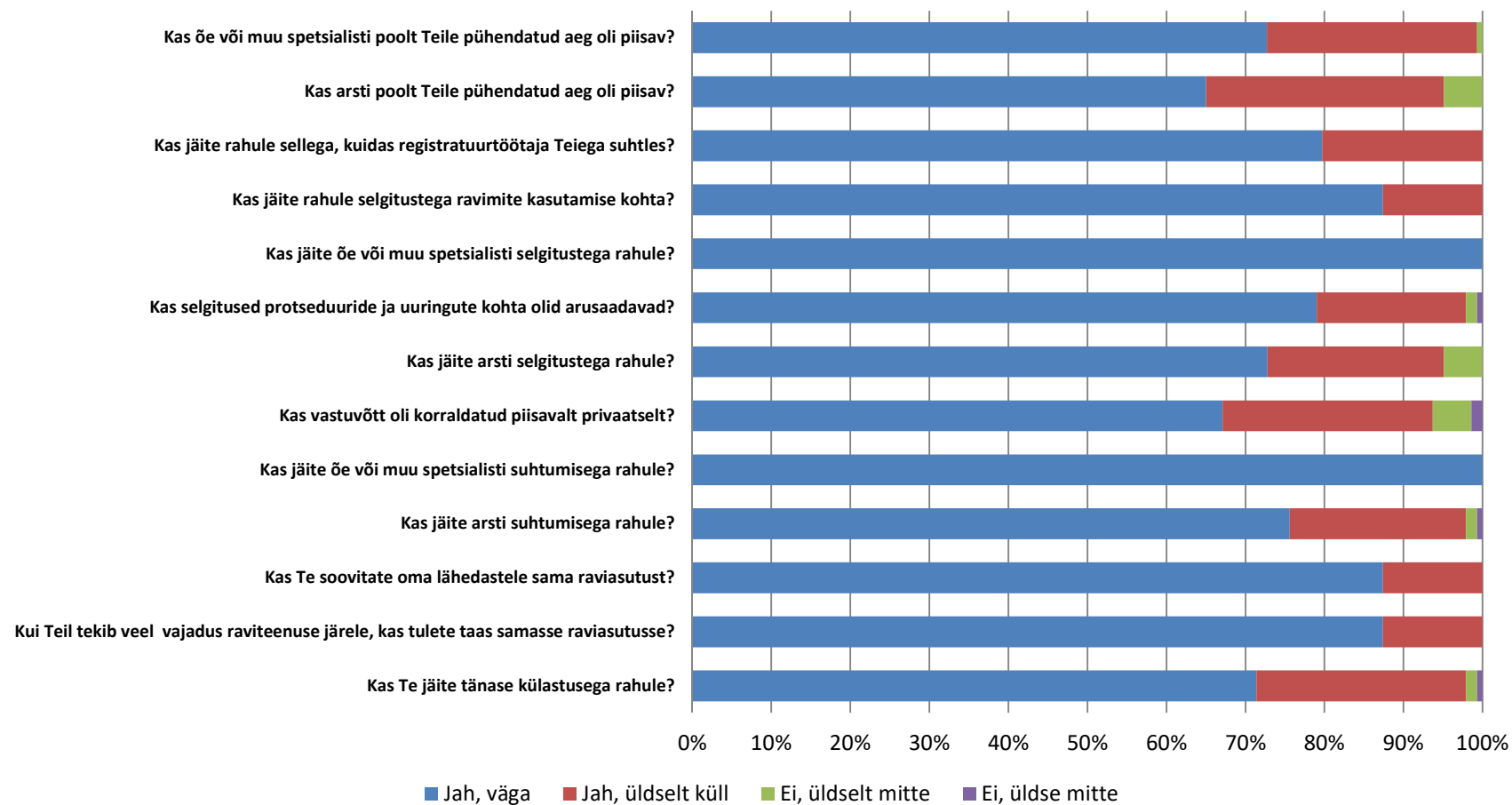
# Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



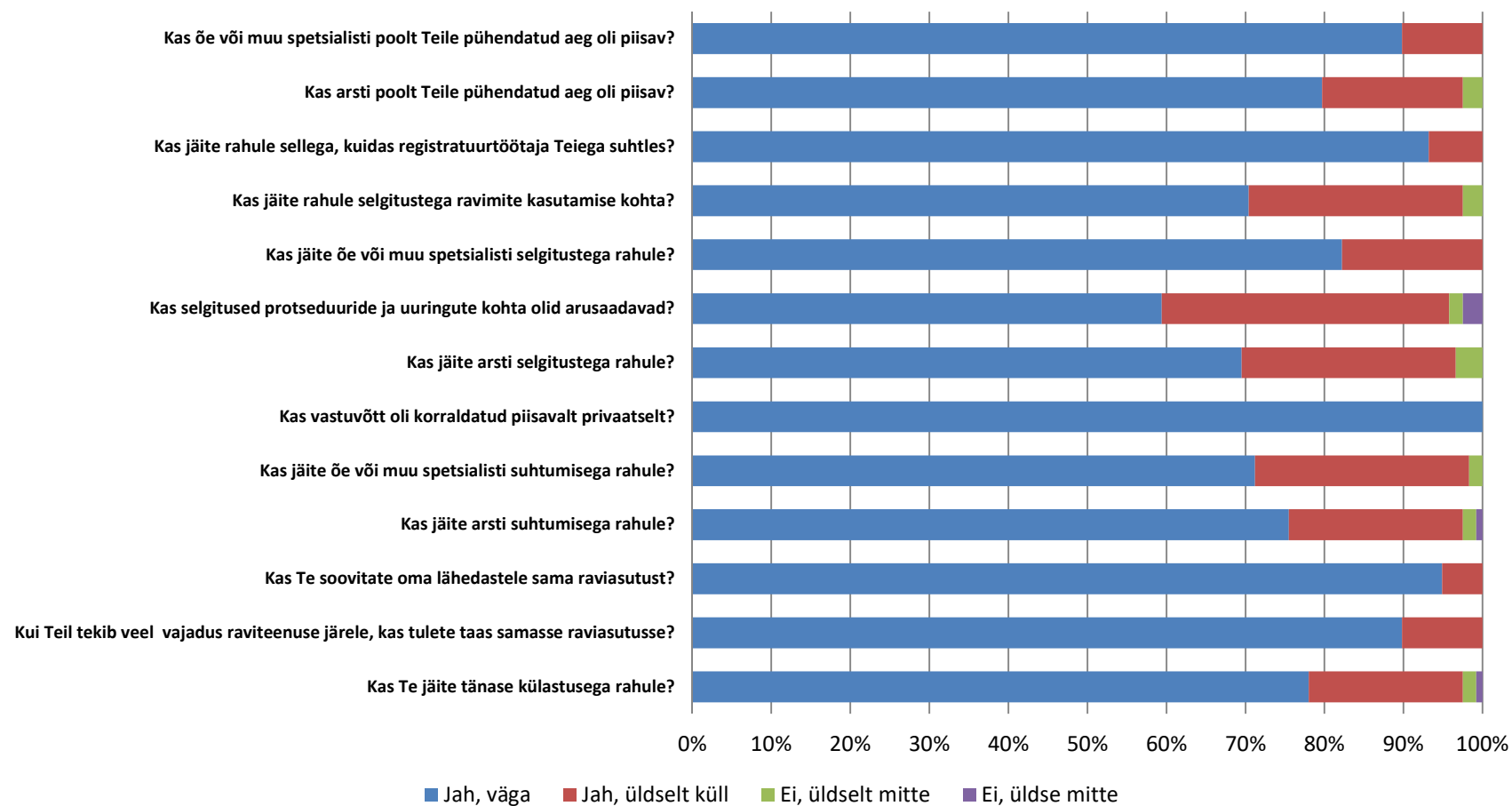
# Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



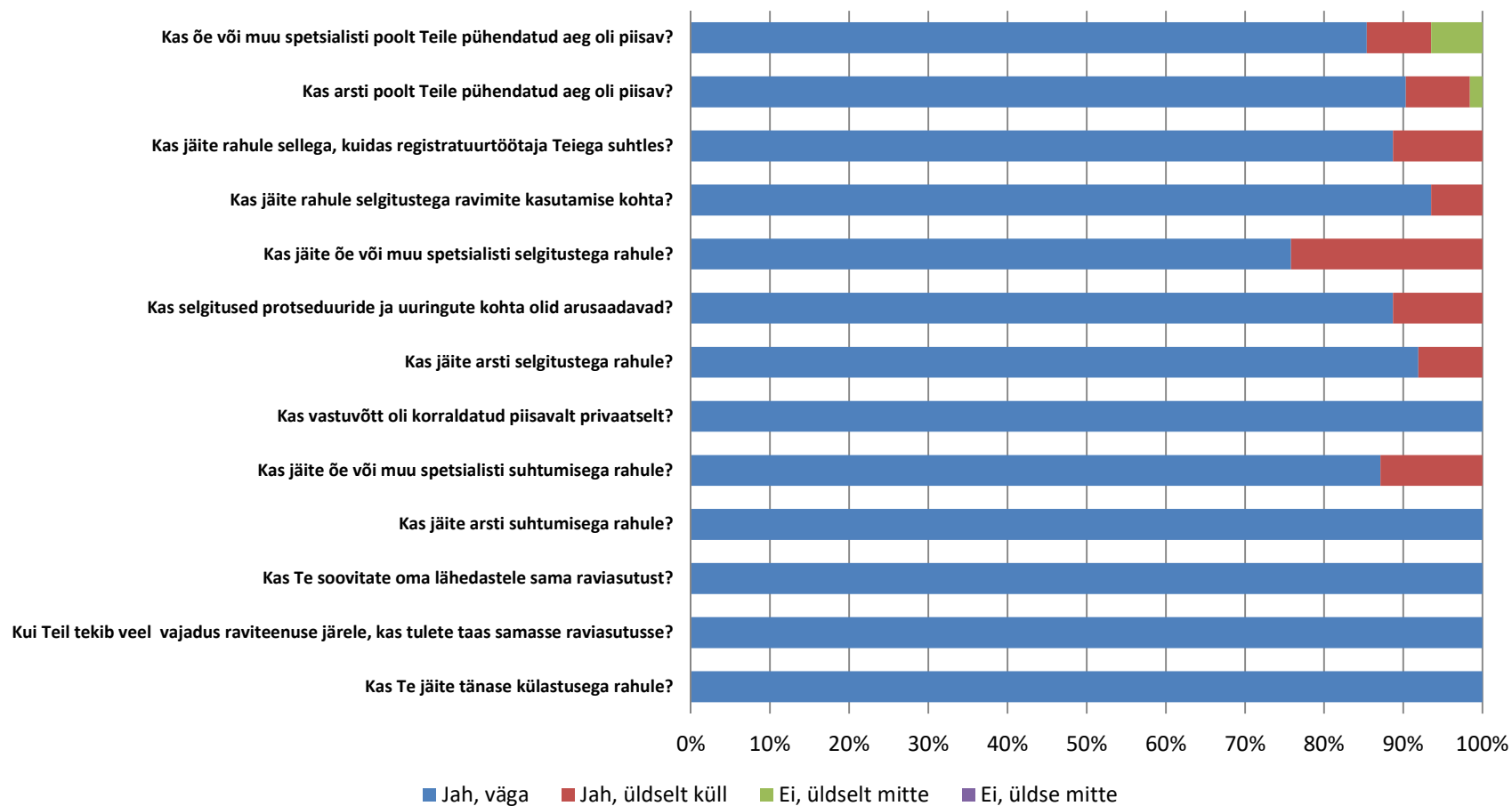
# Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



# Patsientide rahulolu erinevate teguritega günekoloogia erialal

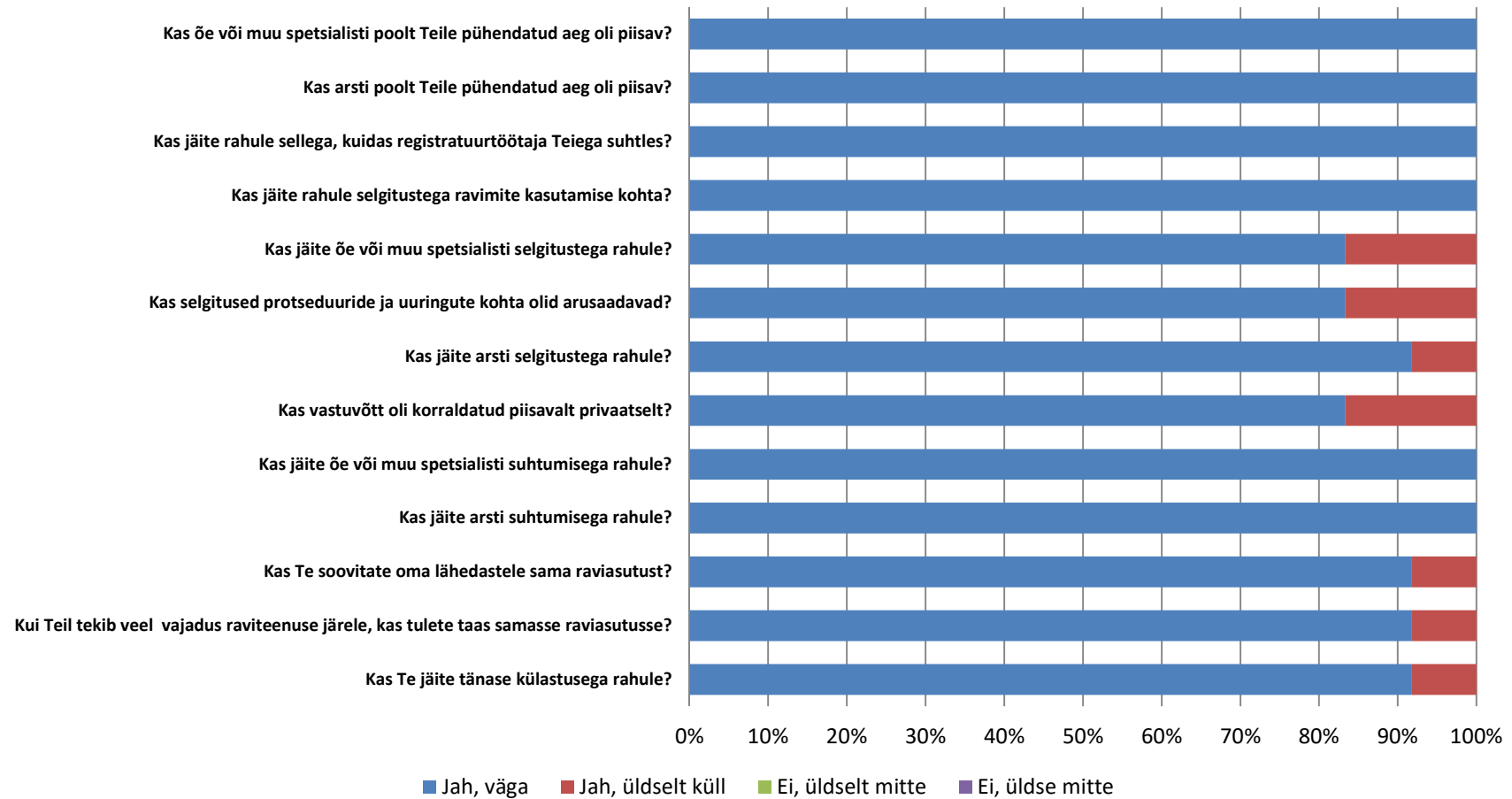


# Patsientide rahulolu erinevate teguritega gastroenteroloogia erialal





# Patsientide rahulolu erinevate teguritega päevakirurgia erialal



## Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

Eriala	Kõrgem rahulolu	Madalam rahulolu
Üldkirurgia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arsti selgitused</li> <li>• õe suhtumine patsienti</li> <li>• registratuuritöötaja suhtumine patsienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Õe selgitused</li> <li>• vastuvõtu privaatsus</li> <li>• arsti ja õe aja piisavus</li> <li>• Selgitused uuringutele ja protseduuridele</li> <li>• selgitused ravimite kasutamise kohta</li> </ul>
Otorinolarüngoloogia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arsti suhtumine patsienti</li> <li>• õe suhtumine patsienti</li> <li>• vastuvõtu privaatsus</li> <li>• Õe selgitused</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selgitused uuringutele ja protseduuridele</li> <li>• arsti selgitused</li> <li>• selgitused ravimite kasutamise kohta</li> <li>• registratuuritöötaja suhtumine patsienti</li> <li>• arsti ja õe aja piisavus</li> </ul>
Oftalmoloogia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• õe suhtumine patsienti</li> <li>• õe selgitused</li> <li>• selgitused ravimite kasutamise kohta</li> <li>• registratuuritöötaja suhtumine patsienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arsti suhtumine patsienti</li> <li>• vastuvõtu privaatsus</li> <li>• arsti selgitused</li> <li>• Selgitused uuringutele ja protseduuridele</li> <li>• arsti ja õe aja piisavus</li> </ul>
Günekoloogia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vastuvõtu privaatsus</li> <li>• õe selgitused</li> <li>• registratuuritöötaja suhtumine patsienti</li> <li>• õe aja piisavus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arsti ja õe suhtumine patsienti</li> <li>• arsti selgitused</li> <li>• Selgitused uuringutele ja protseduuridele</li> <li>• selgitused ravimite kasutamise kohta</li> <li>• arsti aja piisavus</li> </ul>
Päevakirurgia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arsti ja õe suhtumine patsienti</li> <li>• arsti aja piisavus</li> <li>• õe aja piisavus</li> <li>• selgitused ravimite kasutamise kohta</li> <li>• registratuuritöötaja suhtumine patsienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vastuvõtu privaatsus</li> <li>• õe selgitused</li> <li>• selgitused uuringutele ja protseduuridele</li> </ul>
Gastroenteroloogia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rahulolu külastusega</li> <li>• arsti suhtumine patsienti</li> <li>• vastuvõtu privaatsus</li> <li>• õe selgitused</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arsti ja õe aja piisavus</li> <li>• Õe selgitused</li> <li>• selgitused uuringutele ja protseduuridele</li> <li>• selgitused ravimite kasutamise kohta</li> <li>• registratuuritöötaja suhtumine patsienti</li> </ul>

# Analüüs

## Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2014

Patsientide üldise rahulolu edaspidiseks parandamiseks tuleb tegeleda rohkem järgmiste rahulolu teguritega:

- arsti ja õe aja piisavus
- privaatsuse tagamine
- teave uuringute ja protseduuride kohta
- teave ravimite kasutamise kohta
- registratuuritöötaja suhtumine patsienti
- arsti ja õe selgitused
- arstidega suhtlemise aeg
- õega suhtlemise aeg