

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

OÜ Estmedica Kliinik
Ambulatoorne Taastusravi
September-Oktoober 2014.a

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

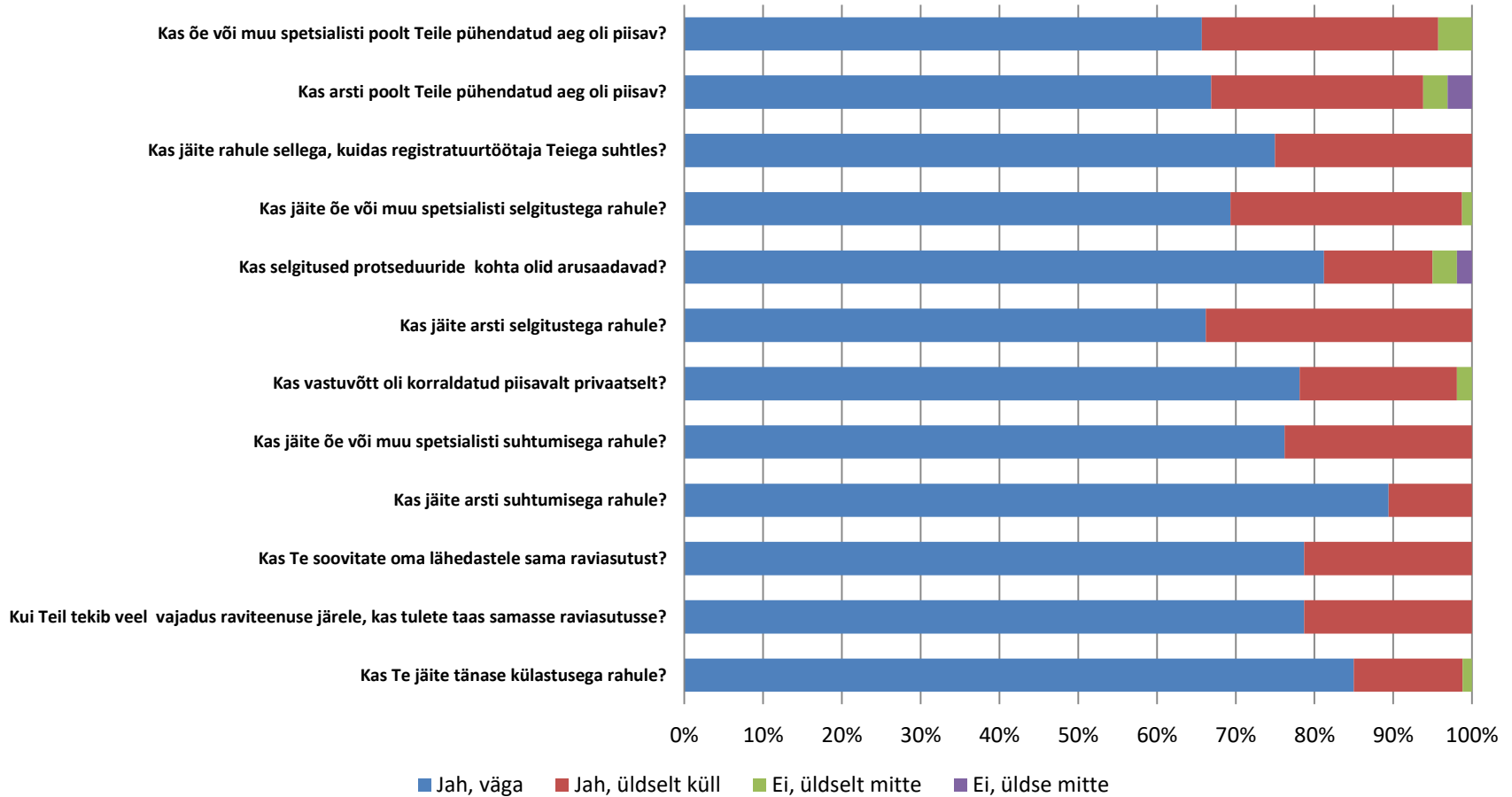
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Estmedica Kliinikus, 2014.a septembris-oktoobris ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel taastusravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 80 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 12 erinevat aspekti

Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

Tervishoiuteenuse liik	Ankeetide arv 2014a.
Ambulatoorne taastusravi	80

Patsientide rahulolu erinevate teguritega taastusravi erialal



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

Tervishoiuteenuse Liik	Kõrgem rahulolu	Madalam rahulolu
Ambulatoorne Taastusravi	<ul style="list-style-type: none">• arsti selgitused• arsti ja õe suhtumine patsienti• registratuuritöötaja suhtumine patsienti	<ul style="list-style-type: none">• Õe selgitused• vastuvõtu privaatsus• arsti ja õe aja piisavus• Selgitused protseduuridele

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 protseduuride kohta
- registratuuritöötaja suhtumine patsienti
- arsti ja õe selgitused