

Protokoll 06.06.2016 nr. 16/16T

Kinnitan: Andrei Detotšenko

Juhatuse liige

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

OÜ Estmedica Kliinik
Ambulatoorne Taastusravi
Aprill- Mai 2016.a

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

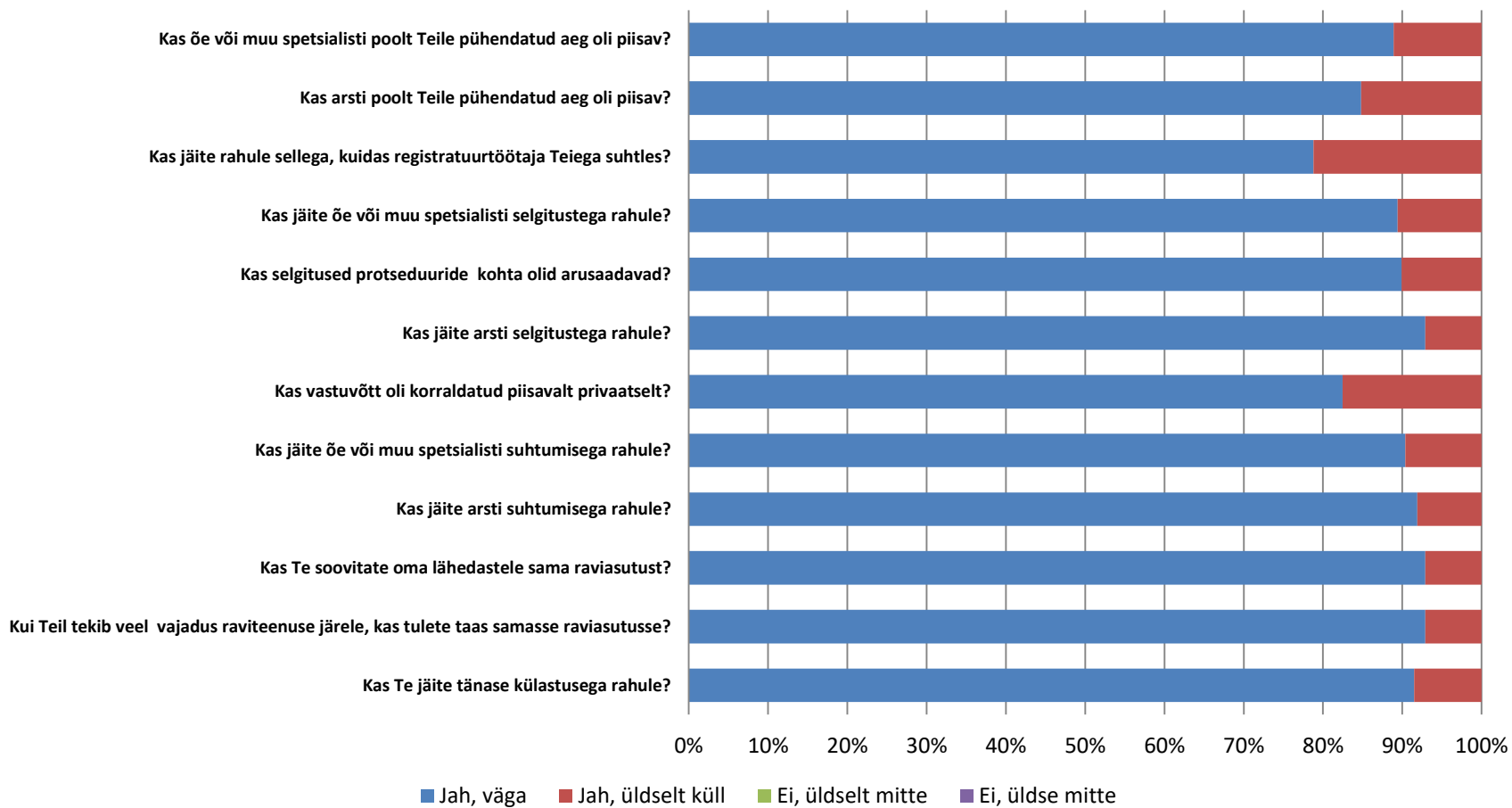
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Estmedica Kliinikus, 2016.a aprillis-mais ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel taastusravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 56 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 2016a.
Ambulatoorne taastusravi	56

Patsientide rahulolu erinevate teguritega taastusravi erialal



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

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

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviastutuste tegevused 2016

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

- registratuuritöötaja suhtumine patsienti
- privaatsuse tagamine
- Teave protseduuride kohta
- arsti selgitused
- arstidega suhtlemise aeg
- õega suhtlemise aeg