

Protokoll 07.04.2017nr. 25/17T

Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuse liige

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

OÜ Estmedica Kliinik
Ambulatoorne Taastusravi
Veebruar-märts 2017.a

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

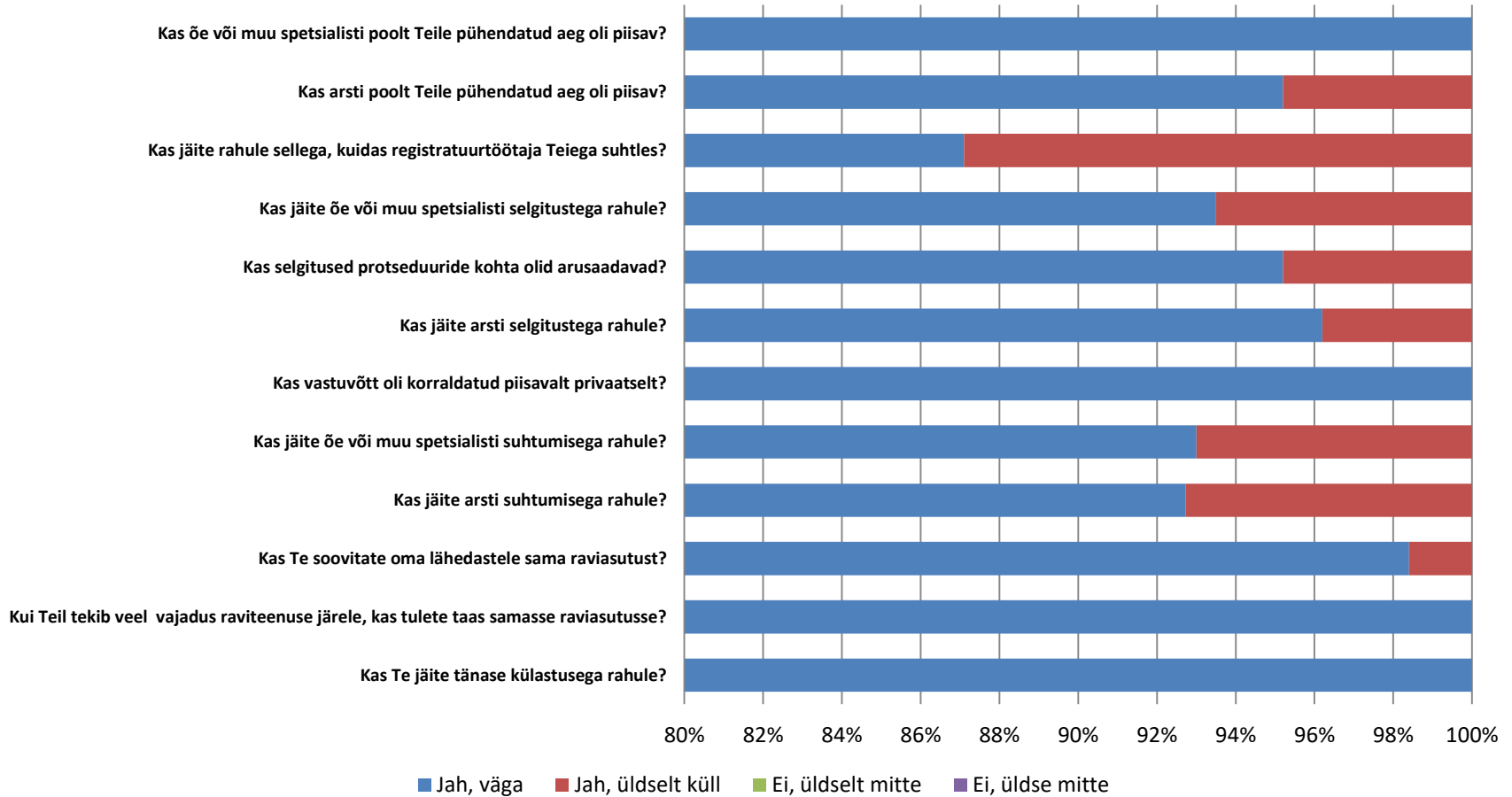
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Estmedica Kliinikus, 2017.a veebruaris-märtsis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel taastusravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 93 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 2017a.
Ambulatoorne taastusravi	93

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• vastuvõtu privaatsus• õe aja piisavus	<ul style="list-style-type: none">• registratuuritöötaja suhtumine patsienti

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviastutuste tegevused 2017

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

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