

Protokoll 21.05.2018 nr. 44A
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuse liige

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

OÜ Estmedica Kliinik
Märts-Aprill 2018.a

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

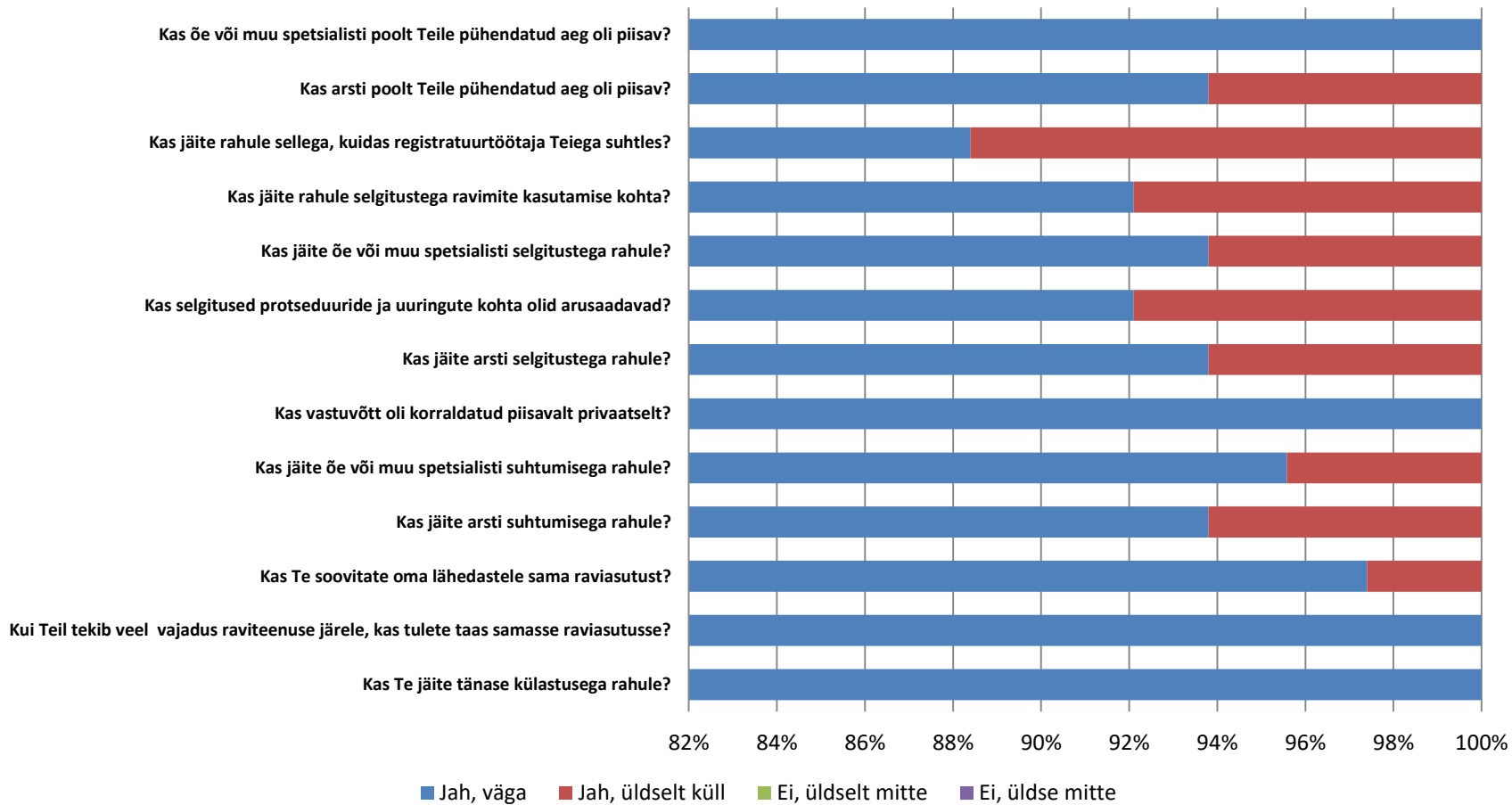
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Estmedica Kliinikus, 2018.a märtsis-aprillis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil eriarstiravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 709 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti

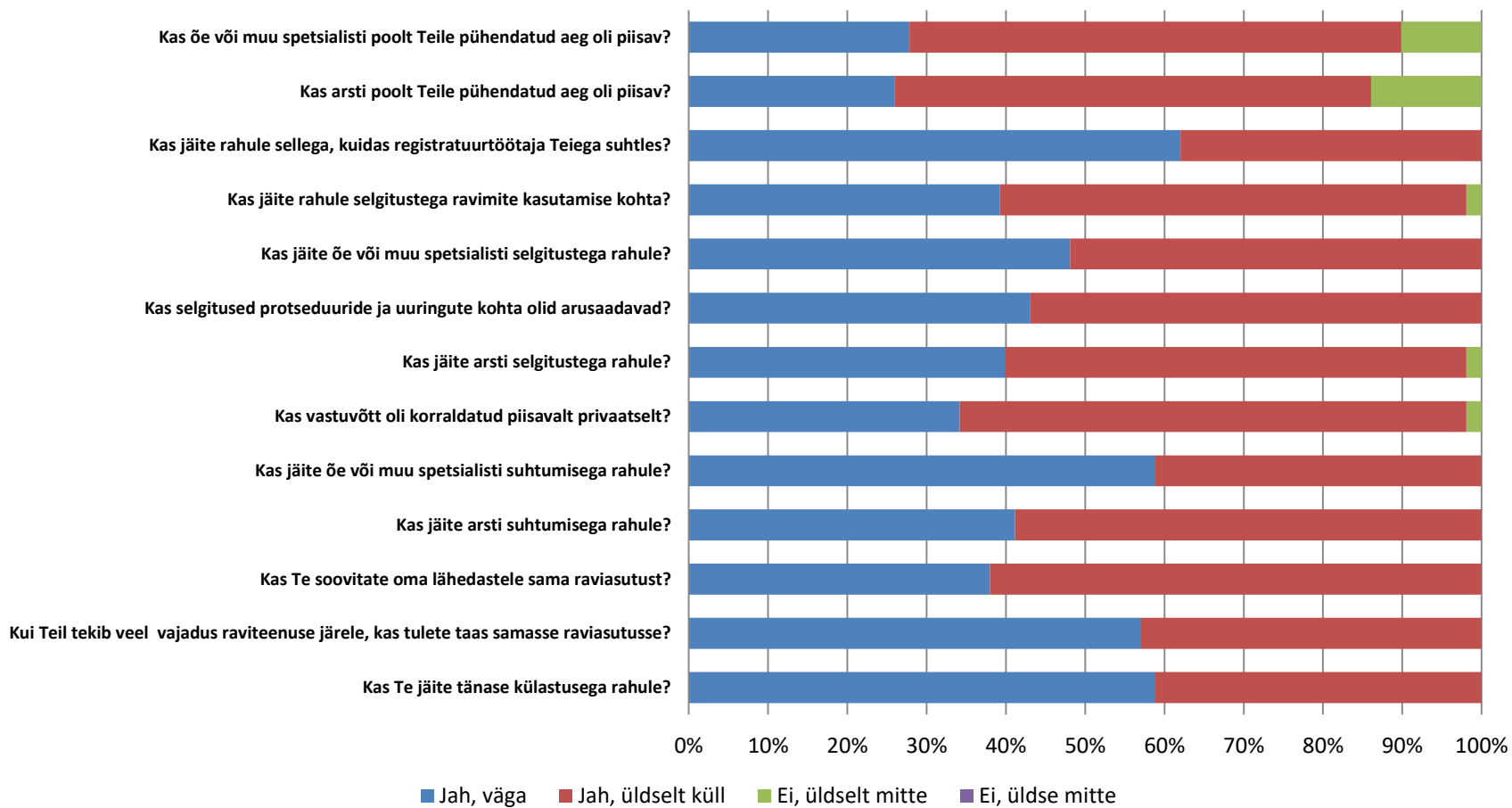
Osalus erialade järgi

Eriala	Ankeetide arv 2018a.
Üldkirurgia	164
Otorinolarüngoloogia	158
Oftalmoloogia	169
Günekoloogia	112
Gastroenteroloogia	72
Päevakirurgia	34

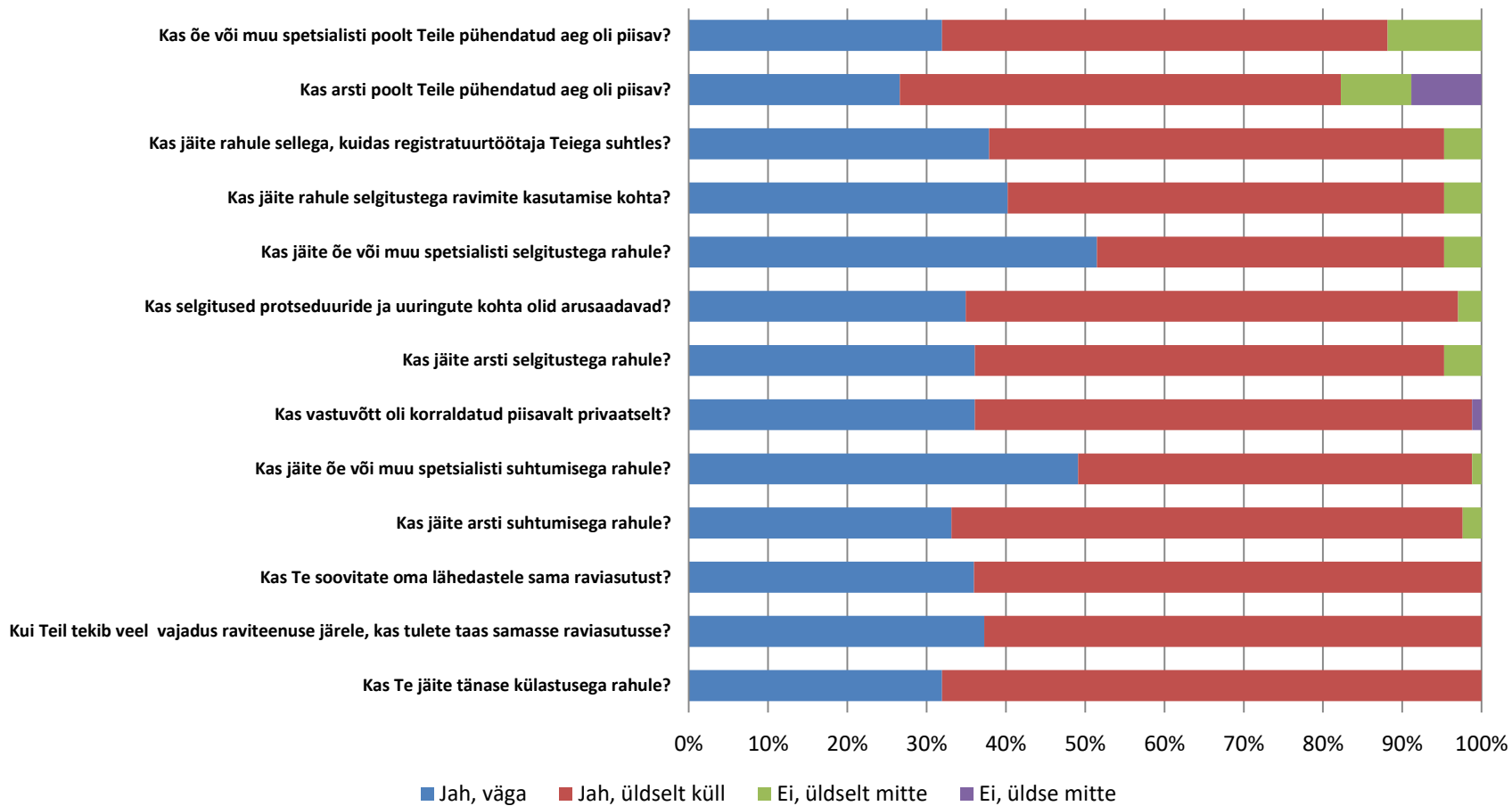
Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



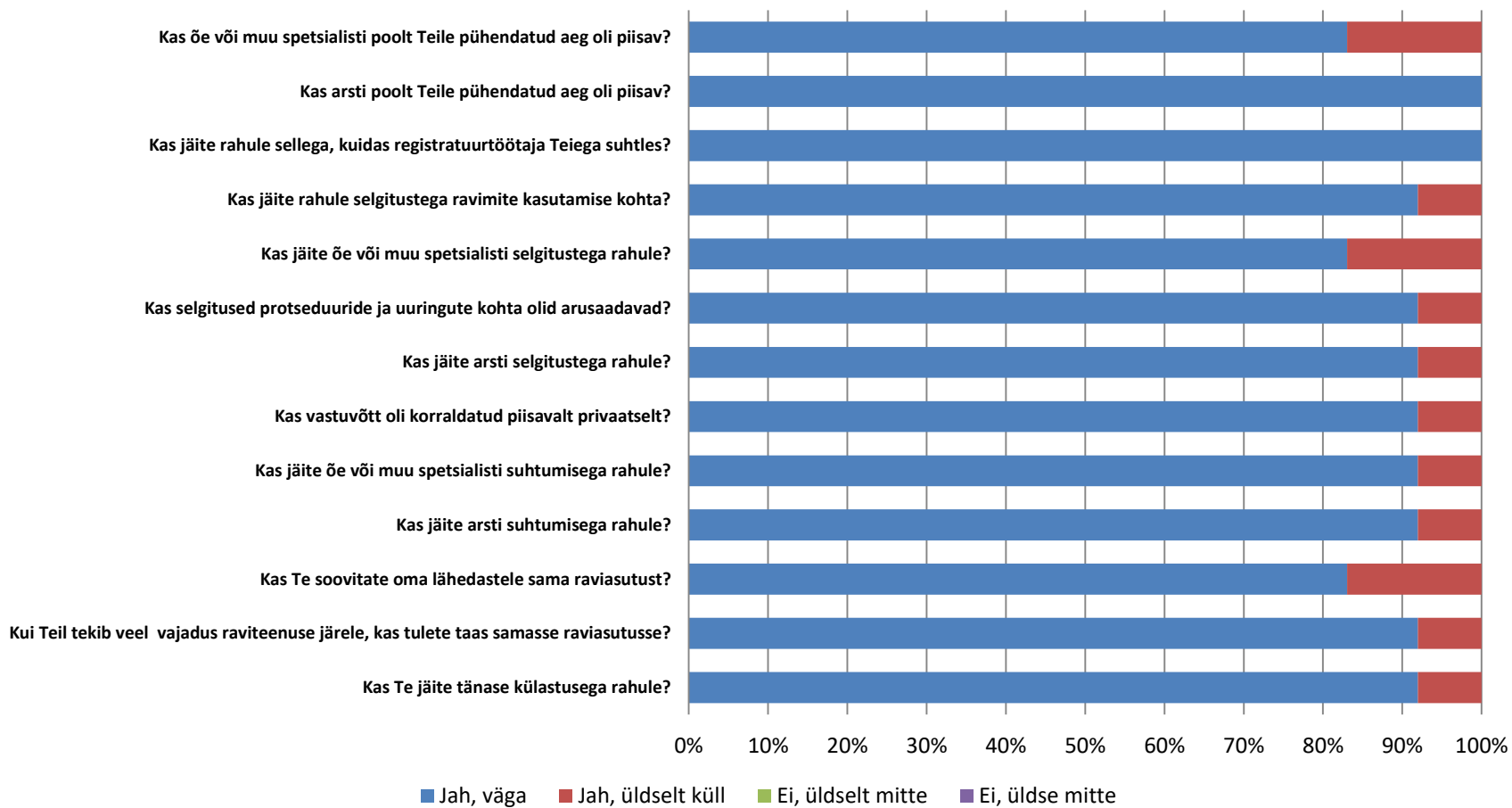
Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



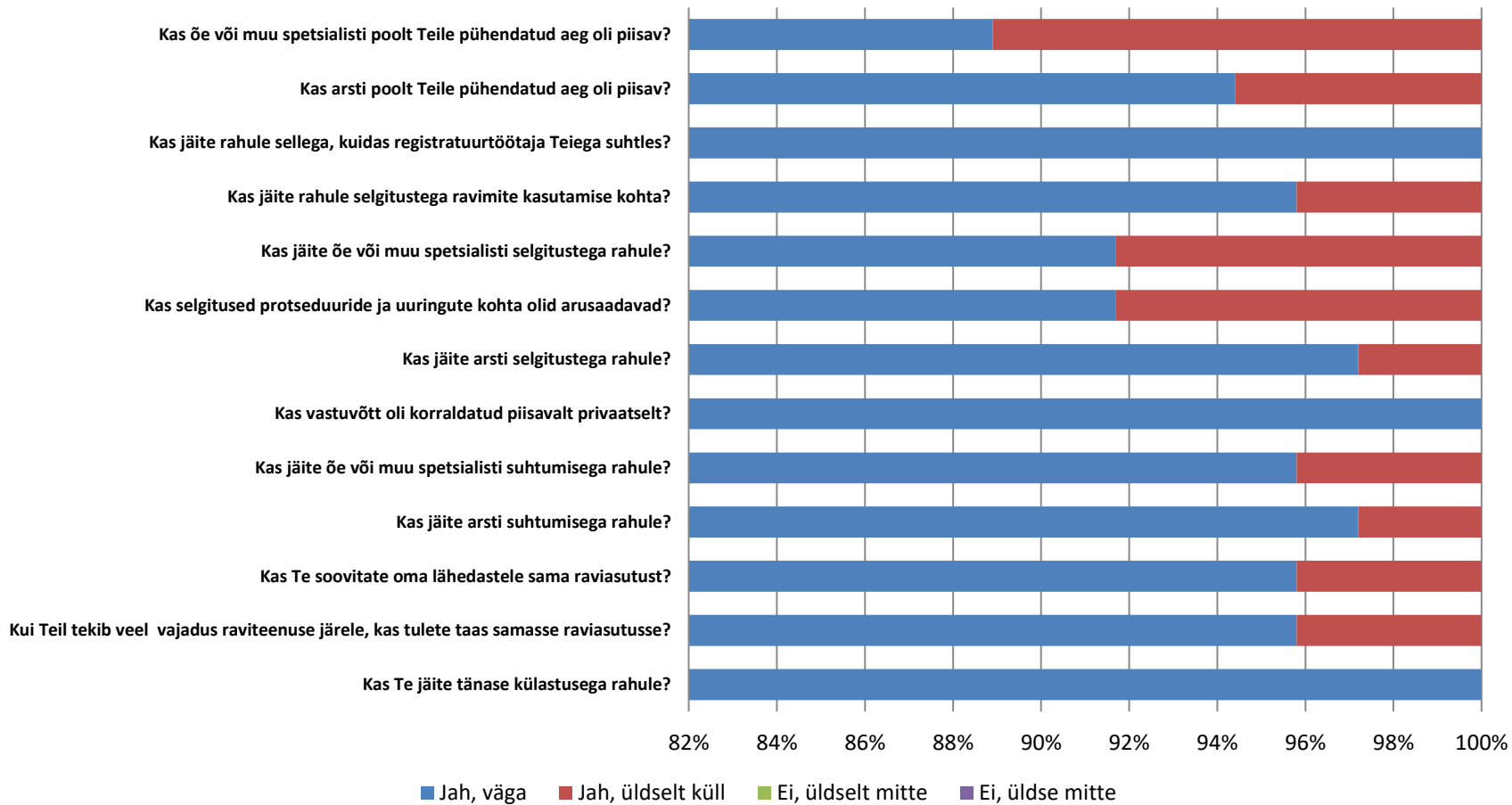
Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



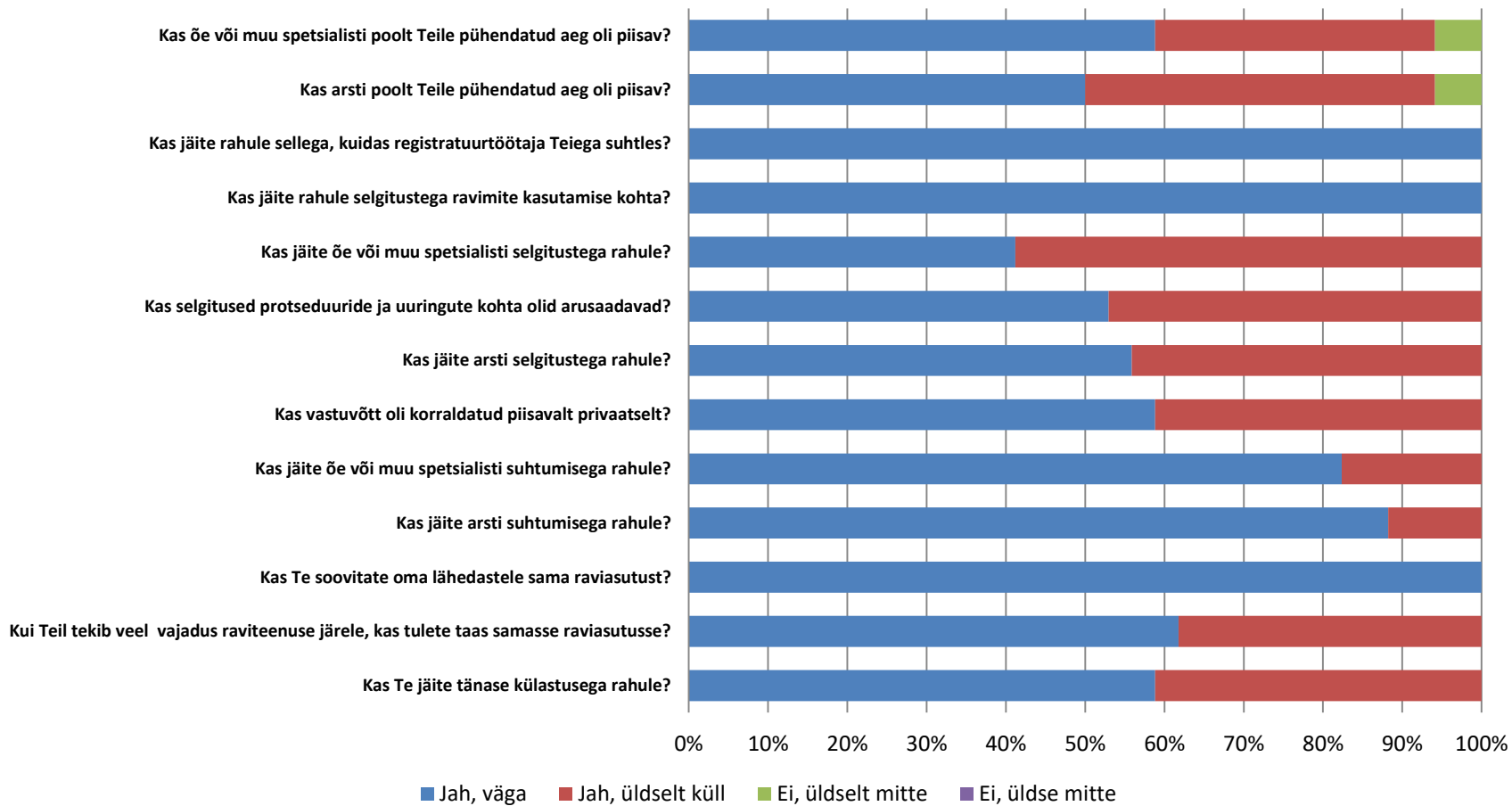
Patsientide rahulolu erinevate teguritega günekoloogia erialal



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"> • rahulolu külastusega • vastuvõtu privaatsus • õe aja piisavus 	<ul style="list-style-type: none"> • registratuuritöötaja suhtumine patsienti • selgitused uuringutele ja protseduuridele • selgitused ravimite kasutamise kohta
Otorinolarüngoloogia	<ul style="list-style-type: none"> • õe selgitused • õe aja piisavus • registratuuritöötaja suhtumine patsienti 	<ul style="list-style-type: none"> • vastuvõtu privaatsus • arsti selgitused • selgitused ravimite kasutamise kohta • arsti aja piisavus • õe aja piisavus
Oftalmoloogia	<ul style="list-style-type: none"> • õe suhtumine patsienti • õe selgitused • arsti selgitused 	<ul style="list-style-type: none"> • vastuvõtu privaatsus • arsti aja piisavus • õe aja piisavus • registratuuritöötaja suhtumine patsienti • selgitused ravimite kasutamise kohta
Günekoloogia	<ul style="list-style-type: none"> • registratuuri töötaja suhtumine patsienti • arsti aja piisavus • selgitused ravimite kasutamise kohta • selgitused uuringutele ja protseduuridele • vastuvõtu privaatsus 	<ul style="list-style-type: none"> • õe selgitused • õe aja piisavus
Päevakirurgia	<ul style="list-style-type: none"> • selgitused ravimite kasutamise kohta • registratuuritöötaja suhtumine patsienti • arsti suhtumine patsienti • arsti suhtumine patsienti 	<ul style="list-style-type: none"> • arsti aja piisavus • õe aja piisavus
Gastroenteroloogia	<ul style="list-style-type: none"> • rahulolu külastusega • vastuvõtu privaatsus • registratuuritöötaja suhtumine patsienti 	<ul style="list-style-type: none"> • selgitused uuringutele ja protseduuridele • õe selgitused • õe aja piisavus

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2018

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

- privaatsuse tagamine
- selgitused ravimite kasutamise kohta
- selgitused uuringutele ja protseduuridele
- arstidega suhtlemise aeg
- õega suhtlemise aeg