

Protokoll 25.11.2014 nr. 5s
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuses liige

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

OÜ Narva Kliinik
September-Oktoober 2014.a

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

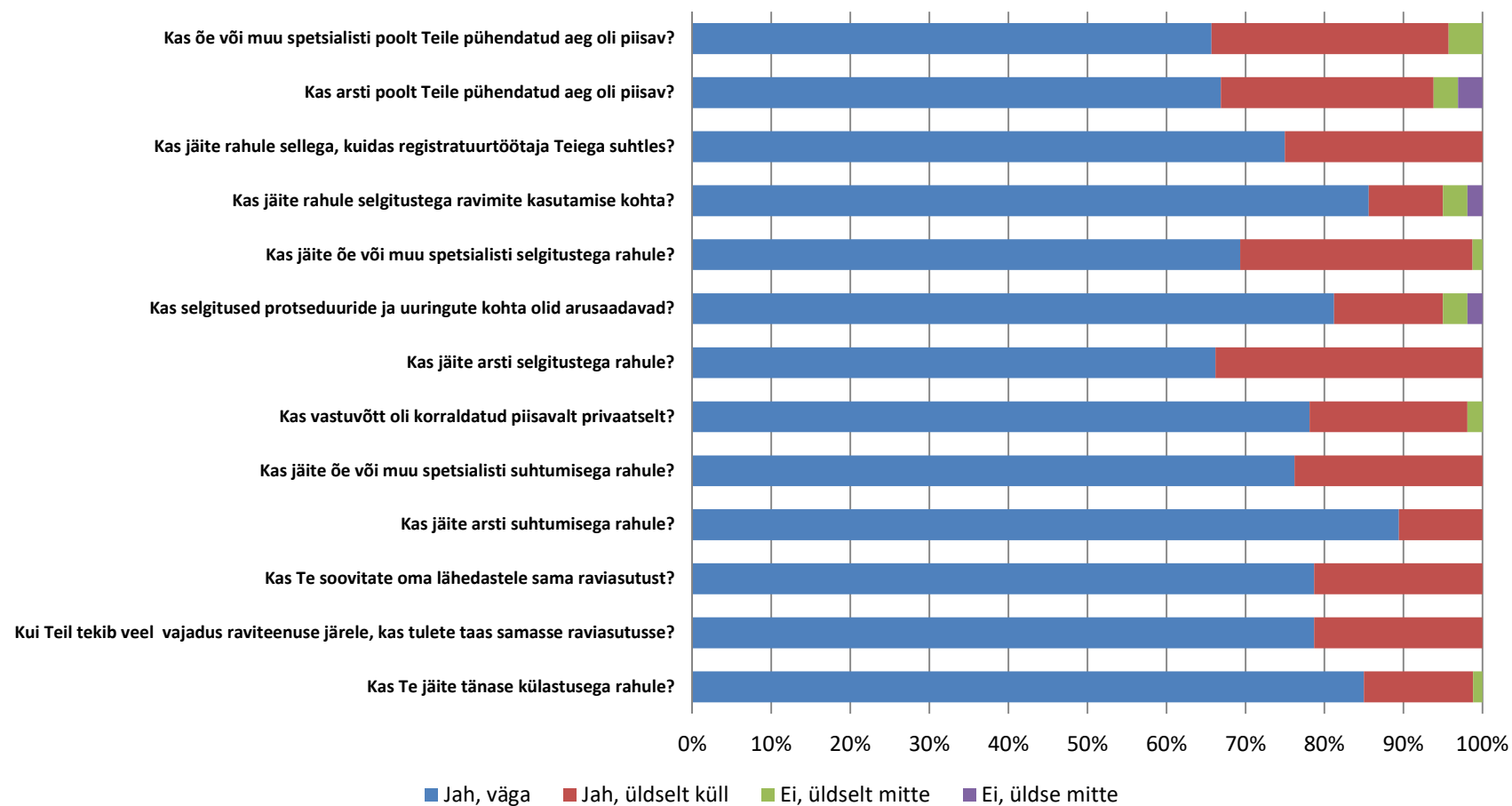
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Narva Kliinikus, 2014.a septembris-oktoobris ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil eriarstiravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 566 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti

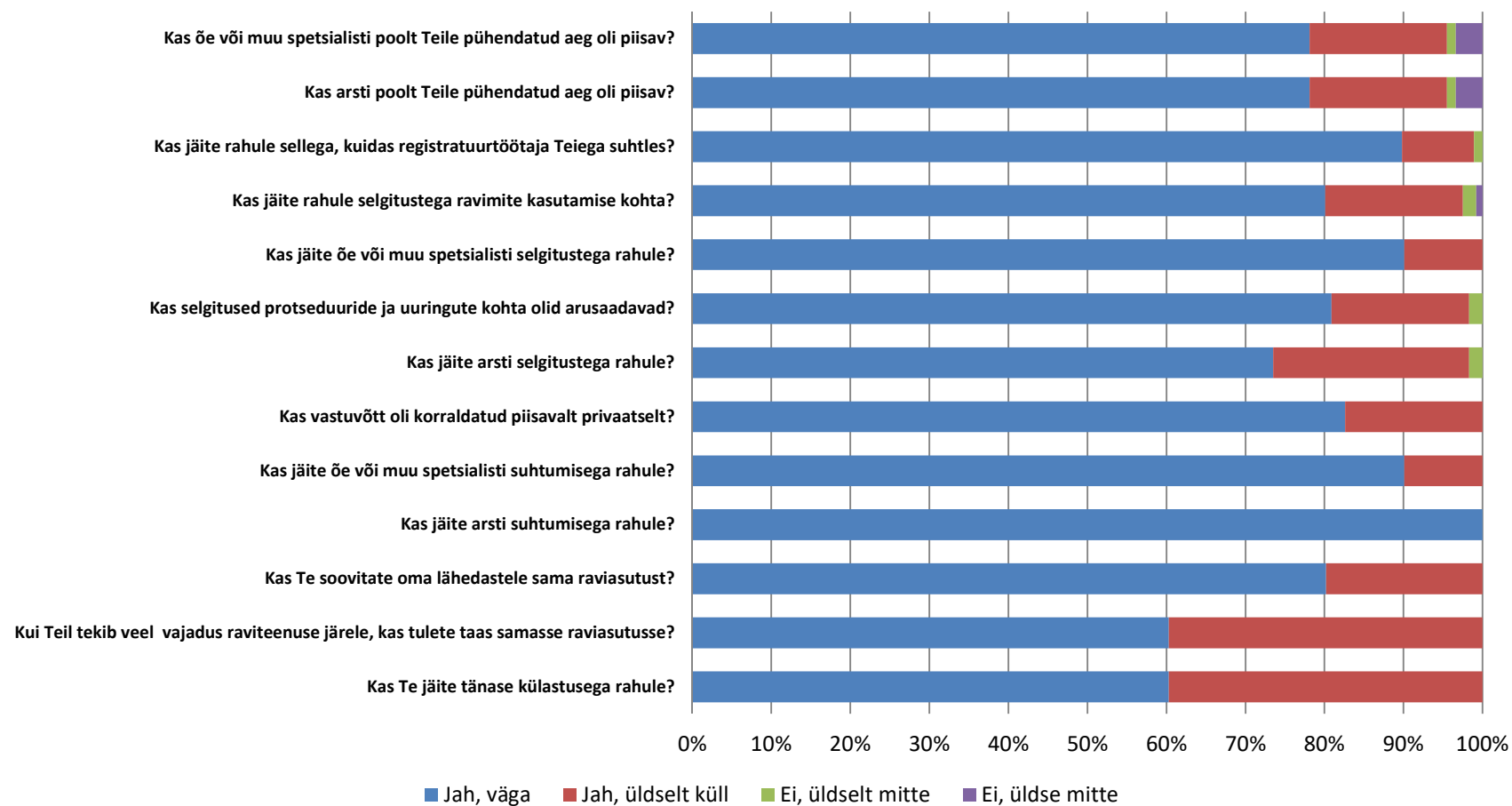
Osalus erialade järgi

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

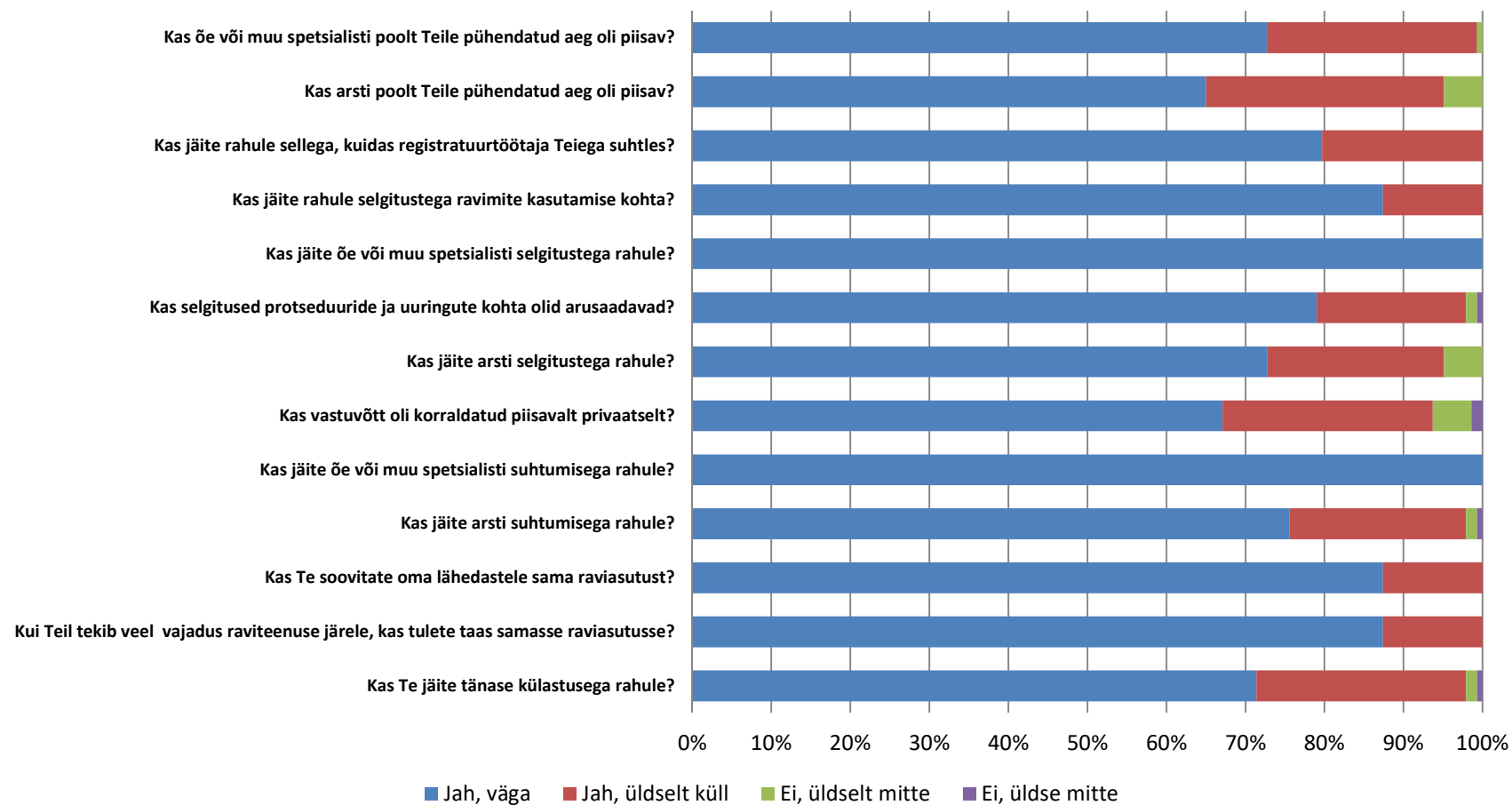
Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



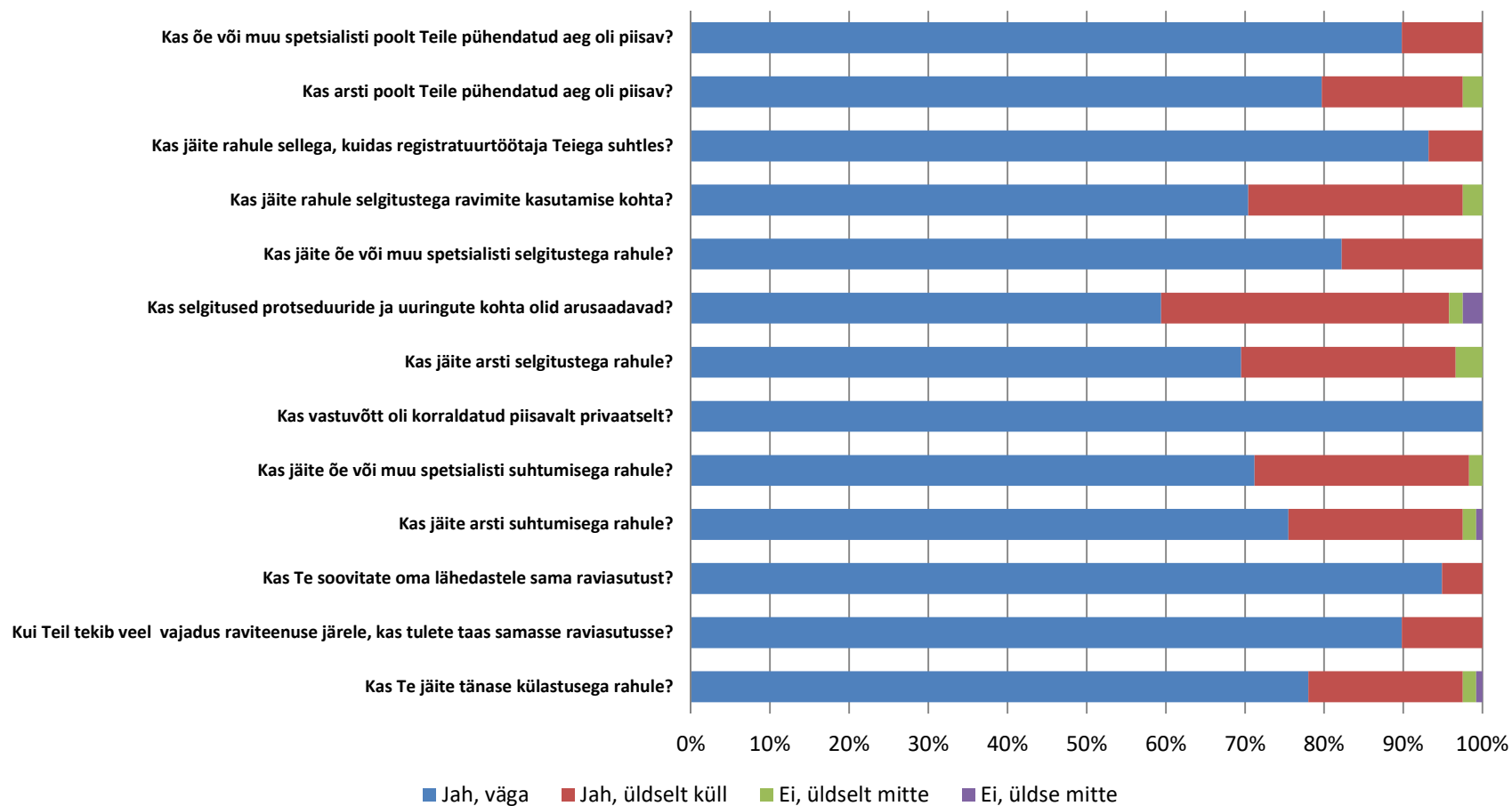
Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



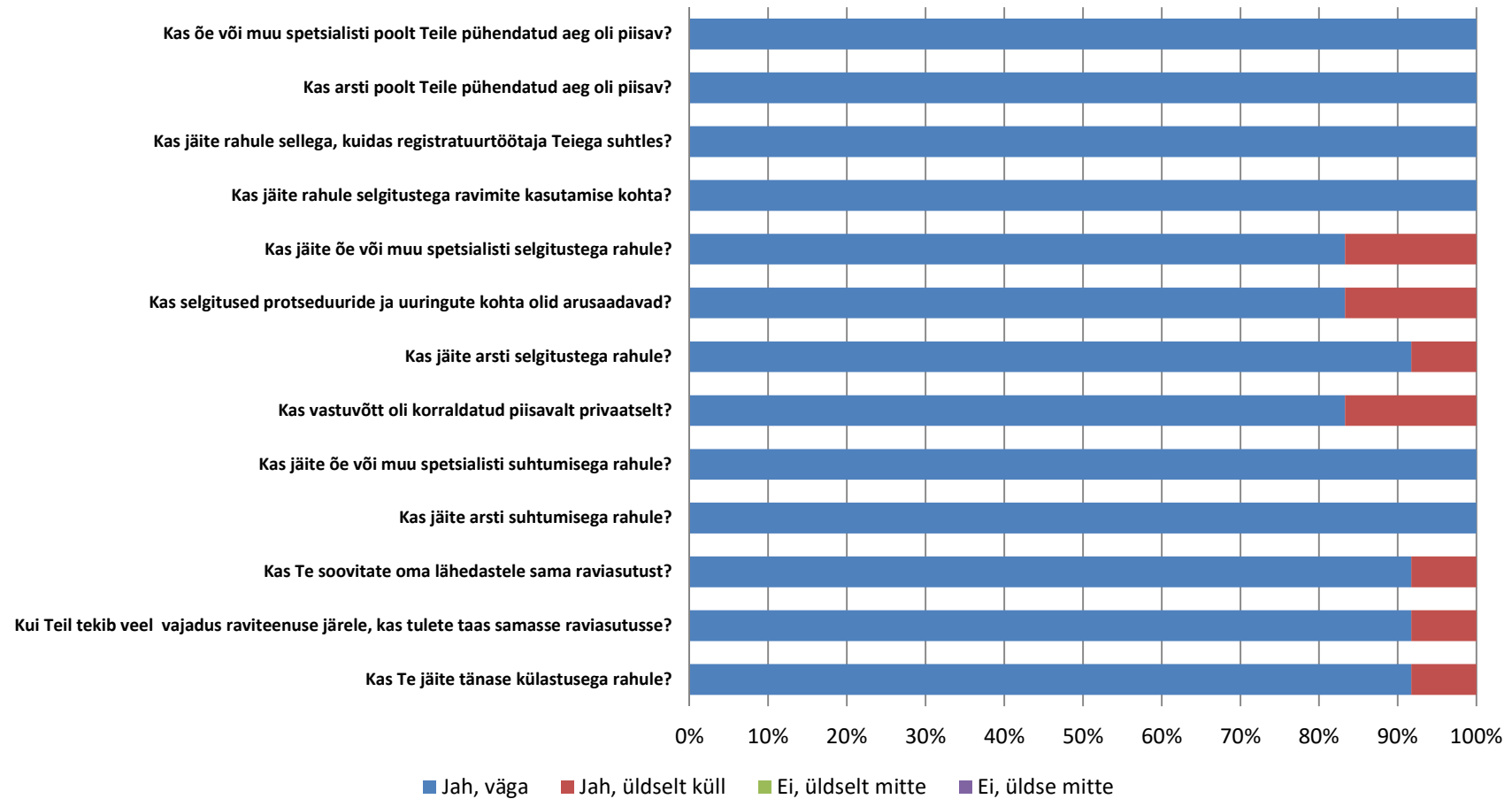
Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



Patsientide rahulolu erinevate teguritega günekoloogia erialal



Patsientide rahulolu erinevate teguritega päevakirurgia erialal



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

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

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