

Protokoll 08.06.2015 nr. 11s
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuse liige

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

OÜ Narva Kliinik
Aprill- Mai 2015.a

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

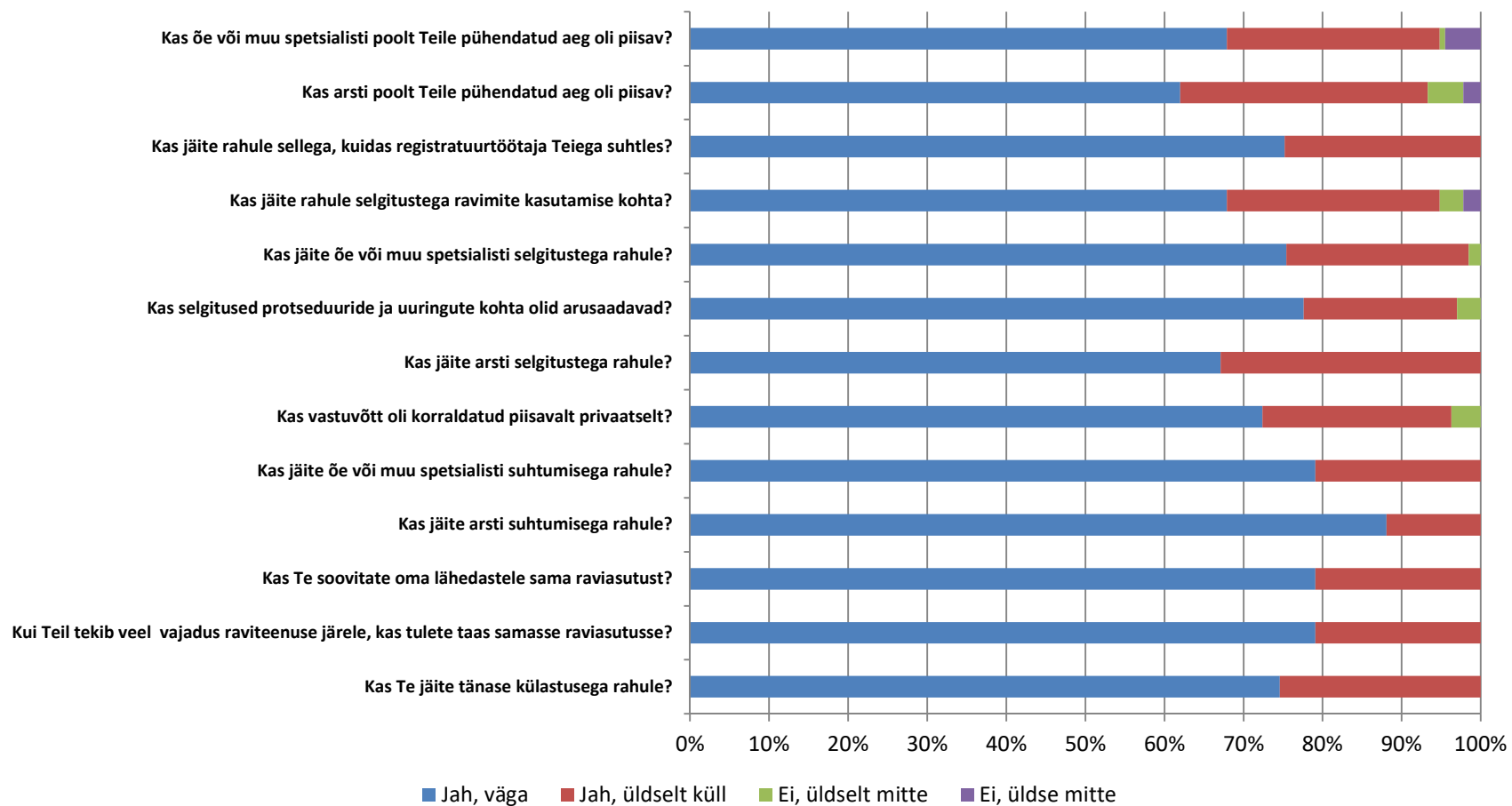
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Narva Kliinikus, 2015.a aprillis-mais ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil eriarstiravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 513 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti

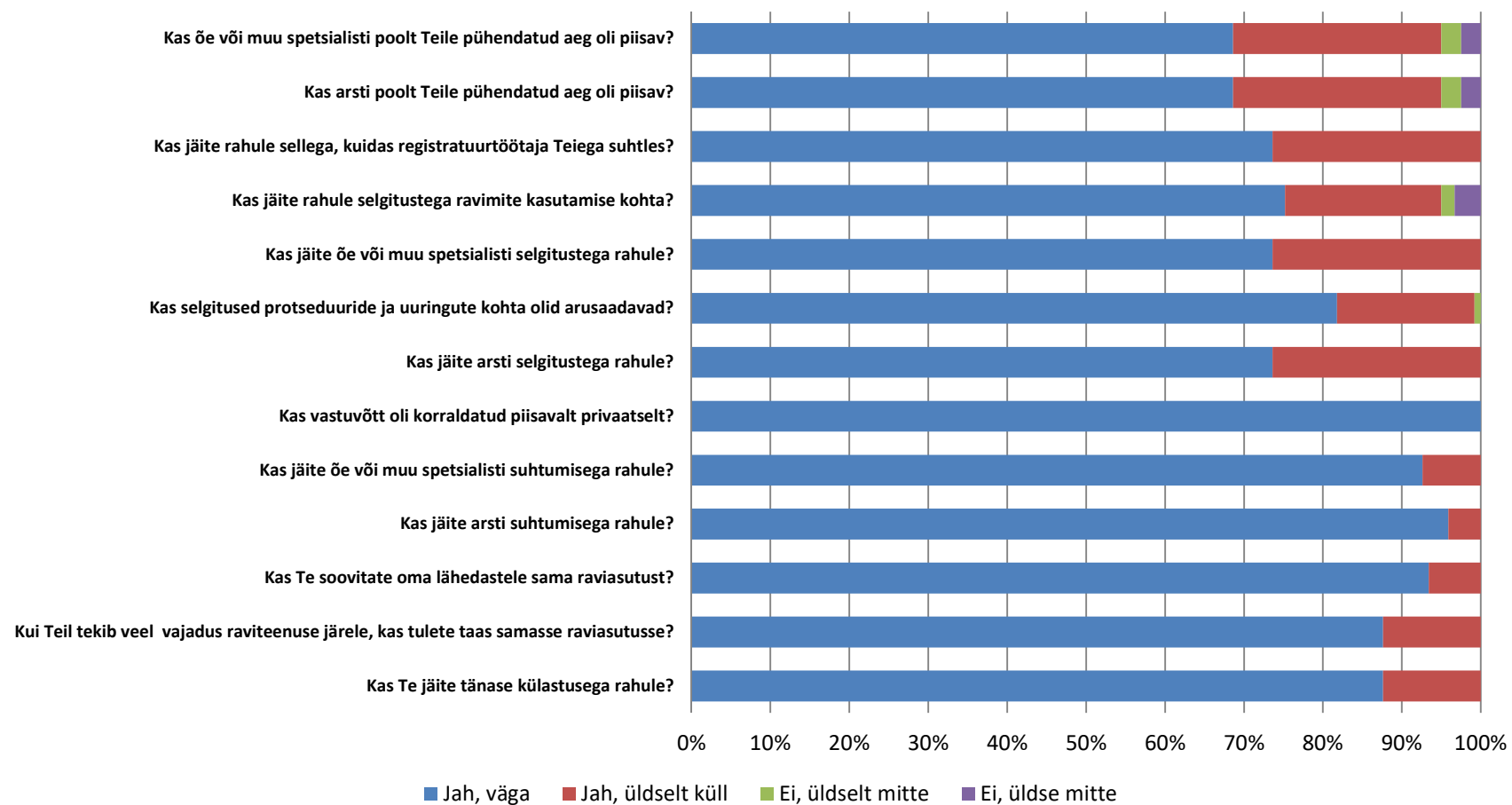
Osalus erialade järgi

Eriala	Ankeetide arv 2015 a.
Üldkirurgia	134
Otorinolarüngoloogia	121
Oftalmoloogia	138
Günekoloogia	102
Päevakirurgia	18

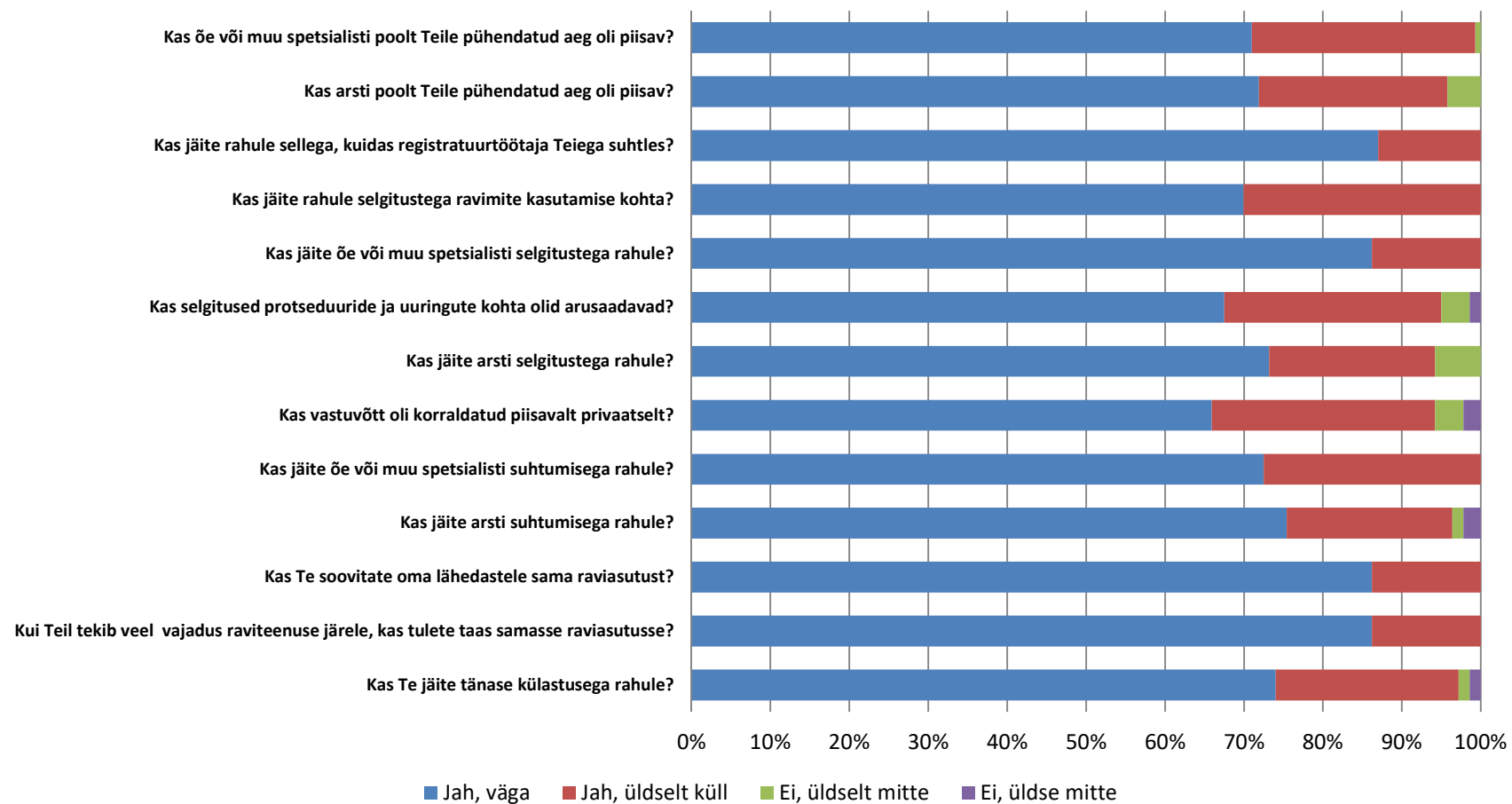
Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



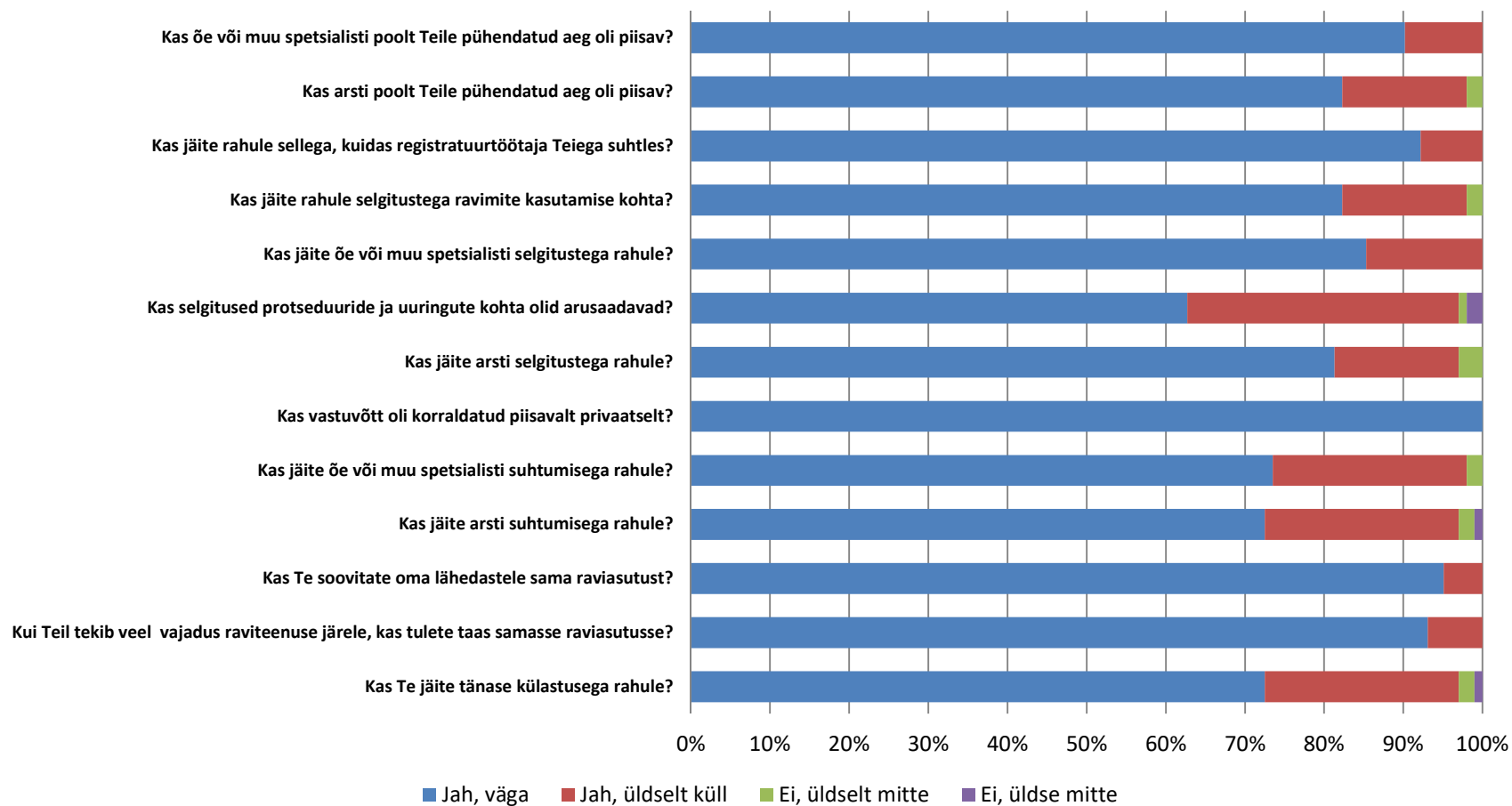
Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



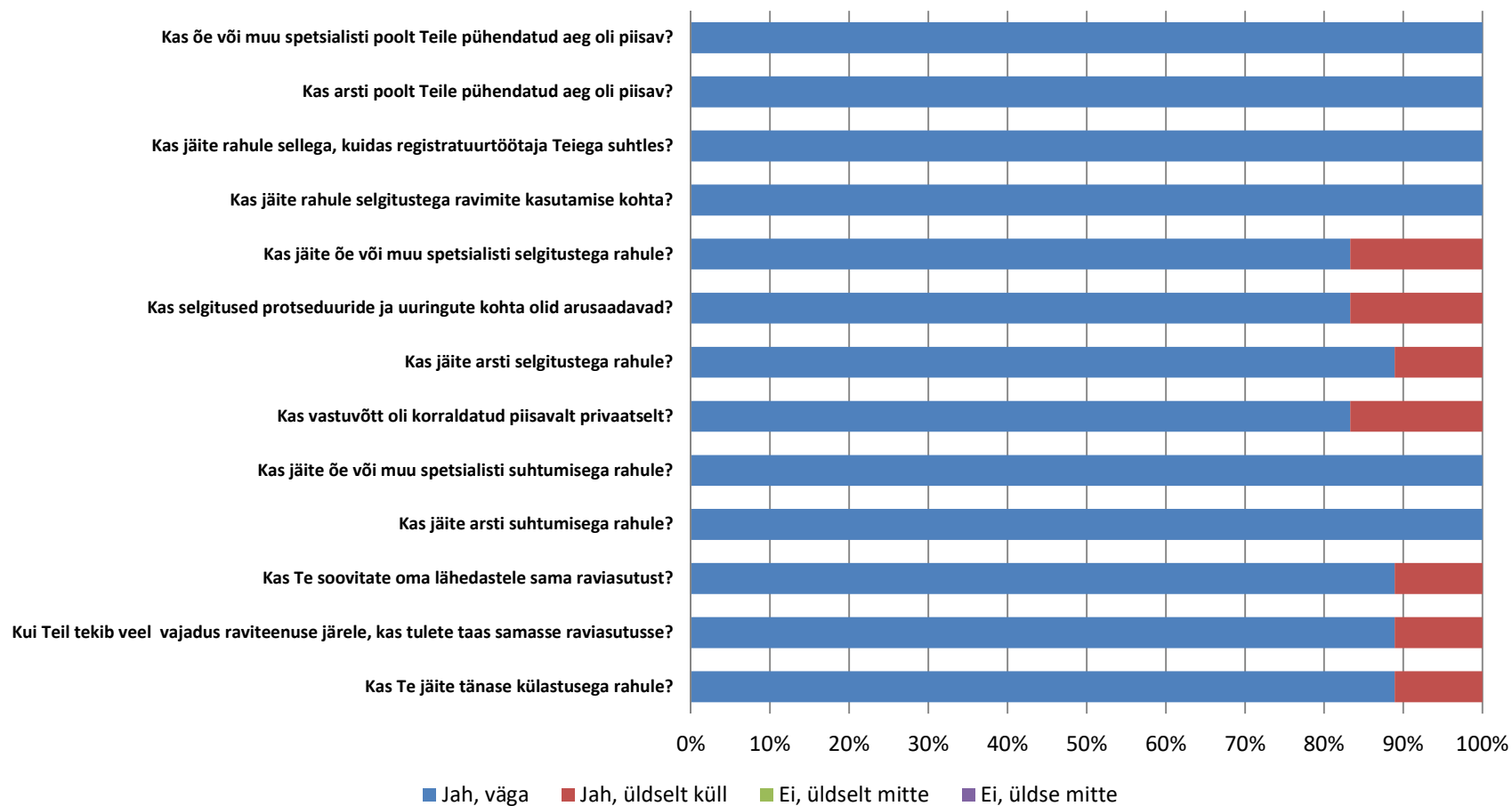
Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



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

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2015

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

- privaatsuse tagamine
- teave uuringute ja protseduuride kohta
- teave uuringutele ja protseduuridele
- arsti selgitused
- arstidega suhtlemise aeg
- õega suhtlemise aeg