

Protokoll 06.06.2016 nr. 17s
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuseliige

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

OÜ Narva Kliinik
Aprill- Mai 2016.a

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

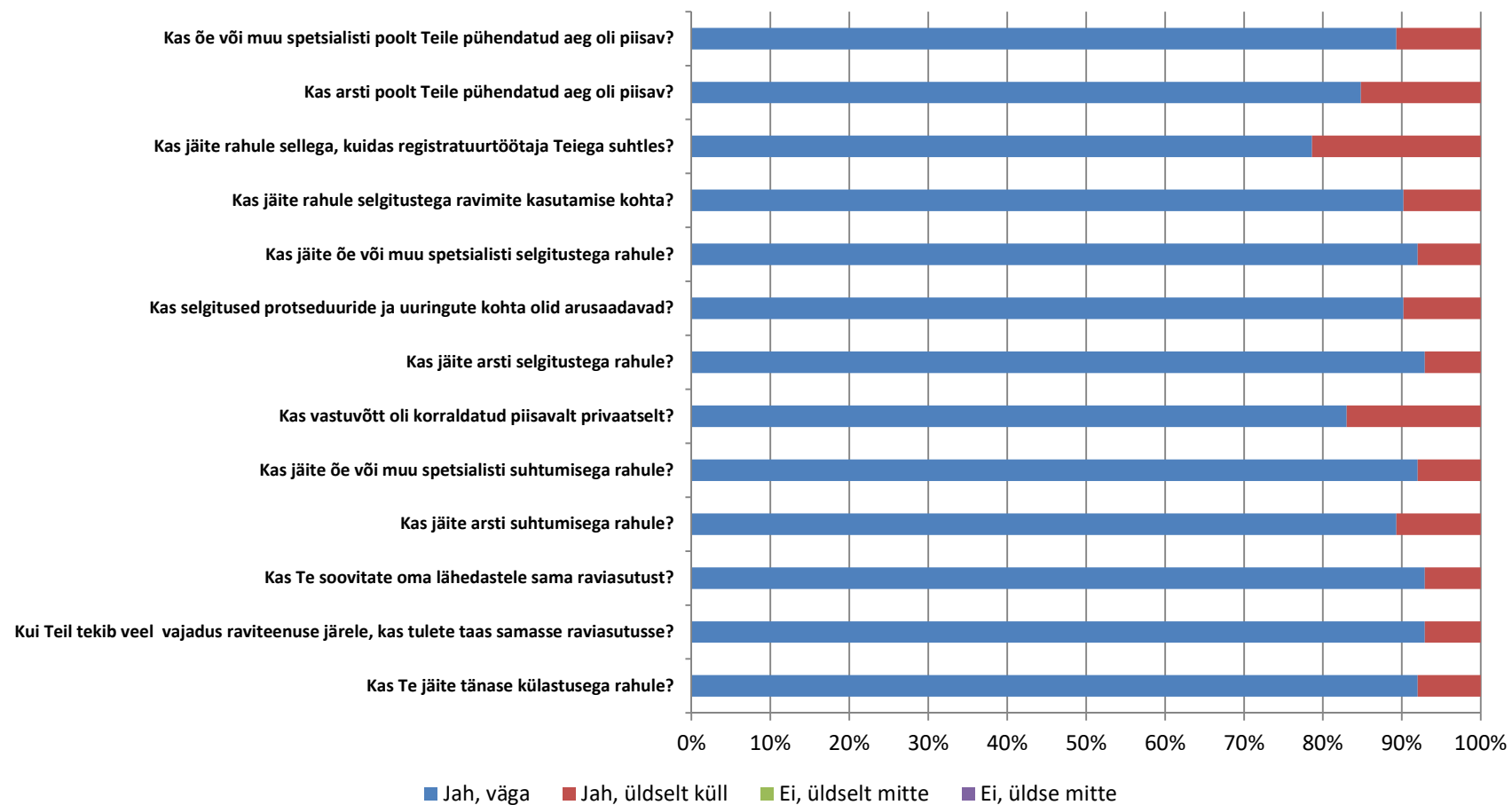
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Narva Kliinikus, 2016.a aprillis-mais ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil eriarstiravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 529 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti

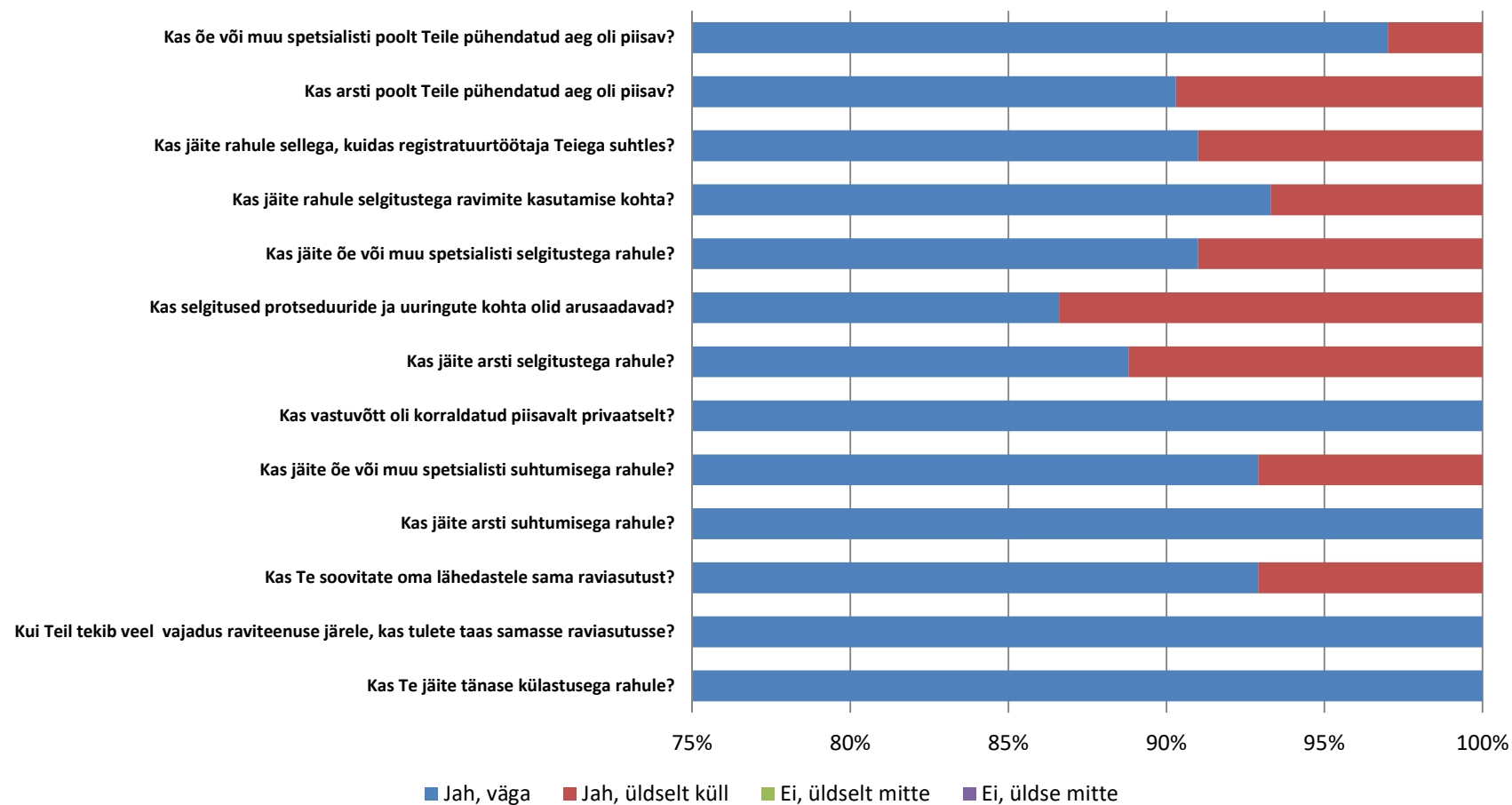
Osalus erialade järgi

Eriala	Ankeetide arv 2016a.
Üldkirurgia	112
Otorinolarüngoloogia	134
Oftalmoloogia	156
Günekoloogia	105
Päevakirurgia	22

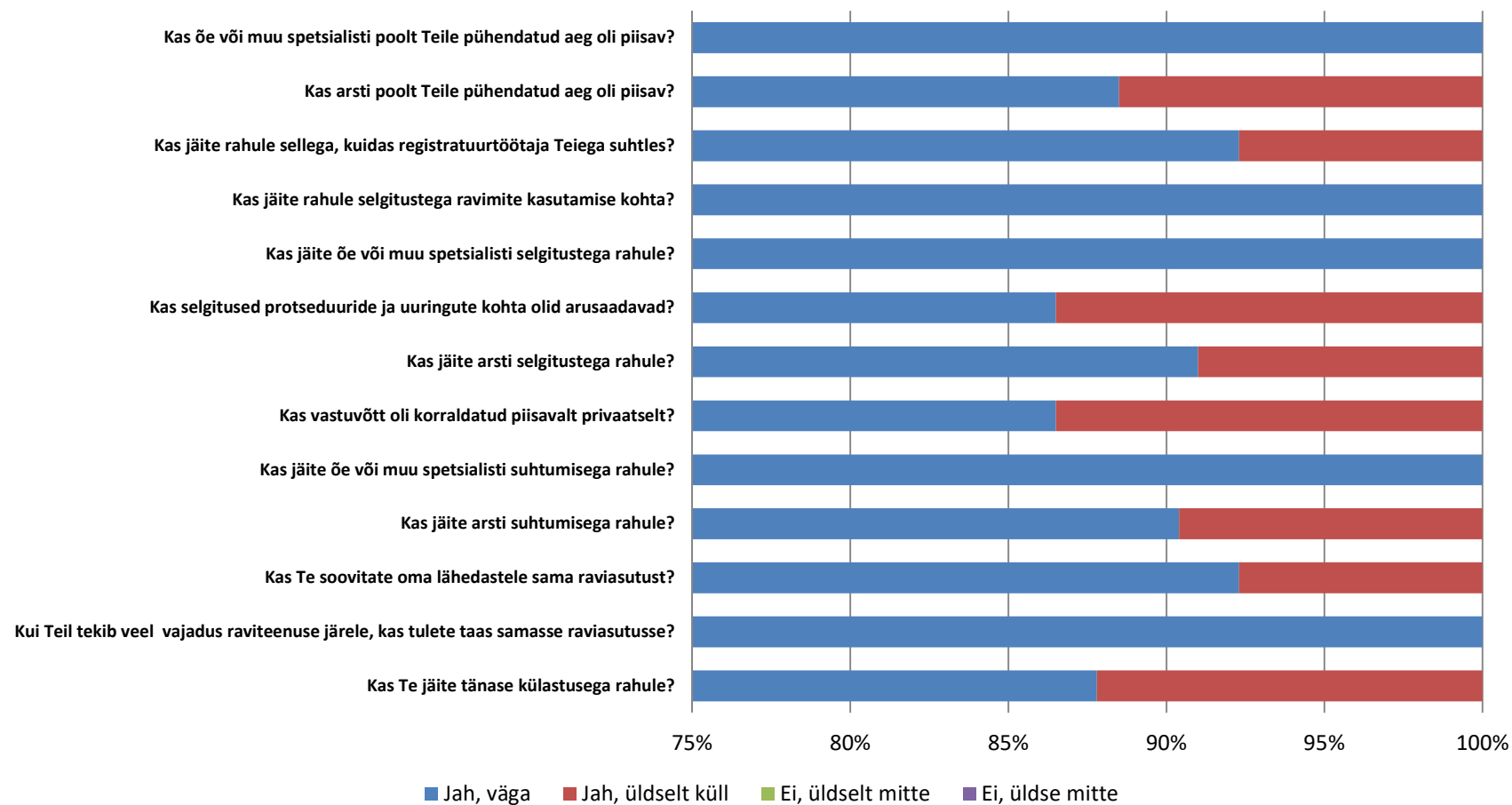
Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



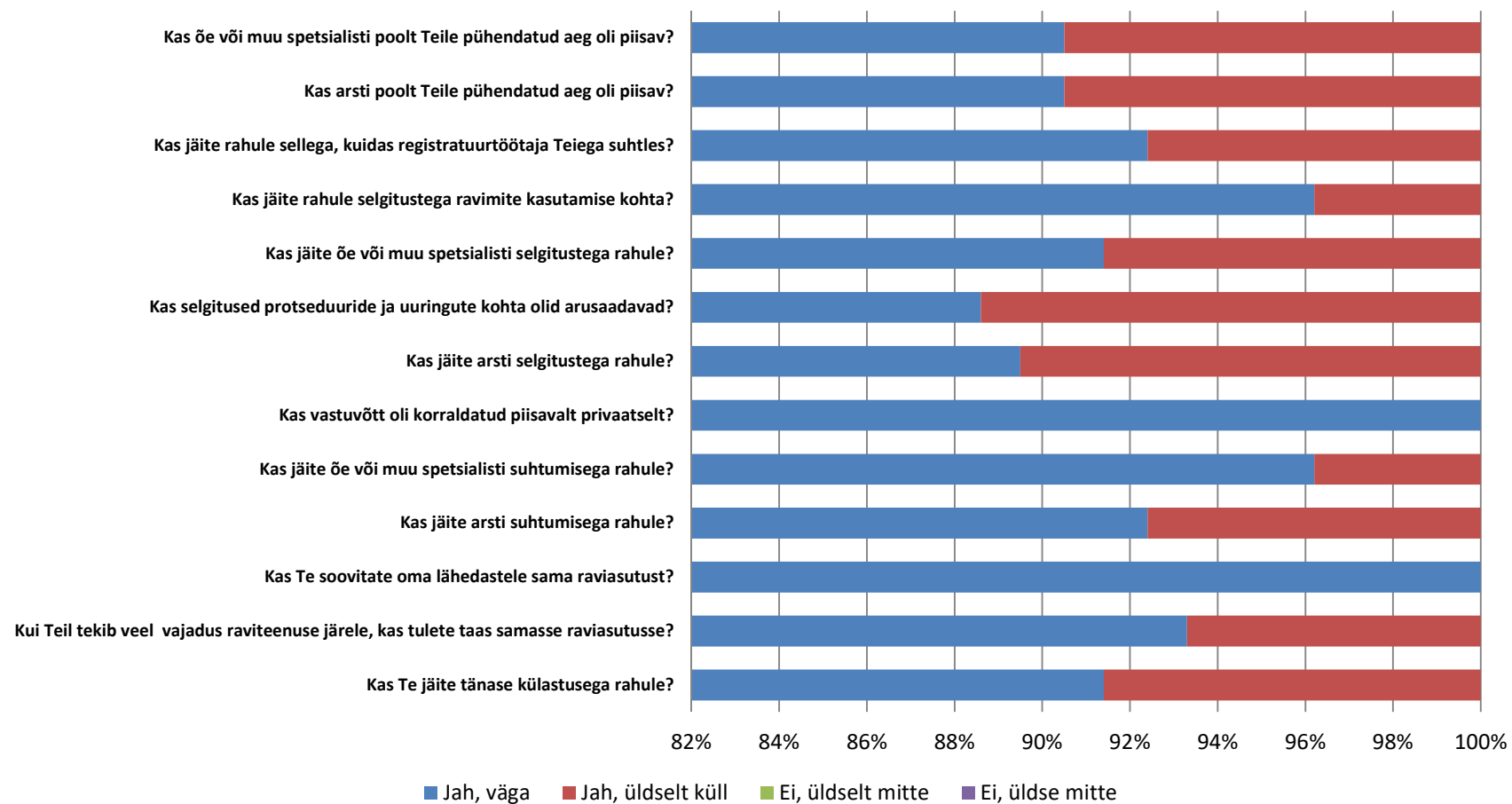
Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



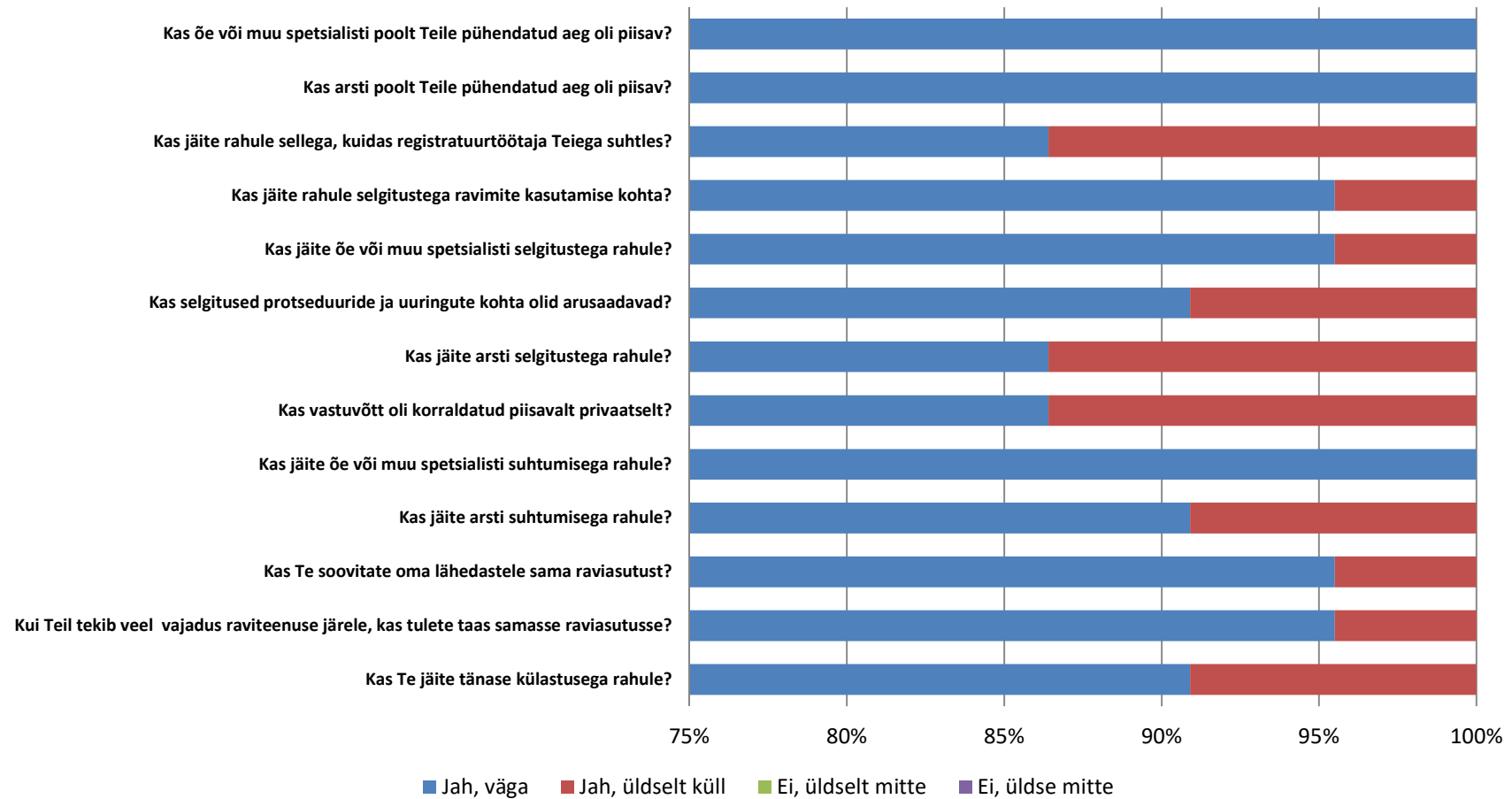
Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



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

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2016

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

- registratuuritöötaja suhtumine patsienti
- privaatsuse tagamine
- teave uuringute ja protseduuride kohta
- arsti selgitused
- arstidega suhtlemise aeg
- õega suhtlemise aeg