

Protokoll 07.04.2017nr. 23s
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuse liige

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

OÜ Narva Kliinik
Veebruar-märts 2017.a

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

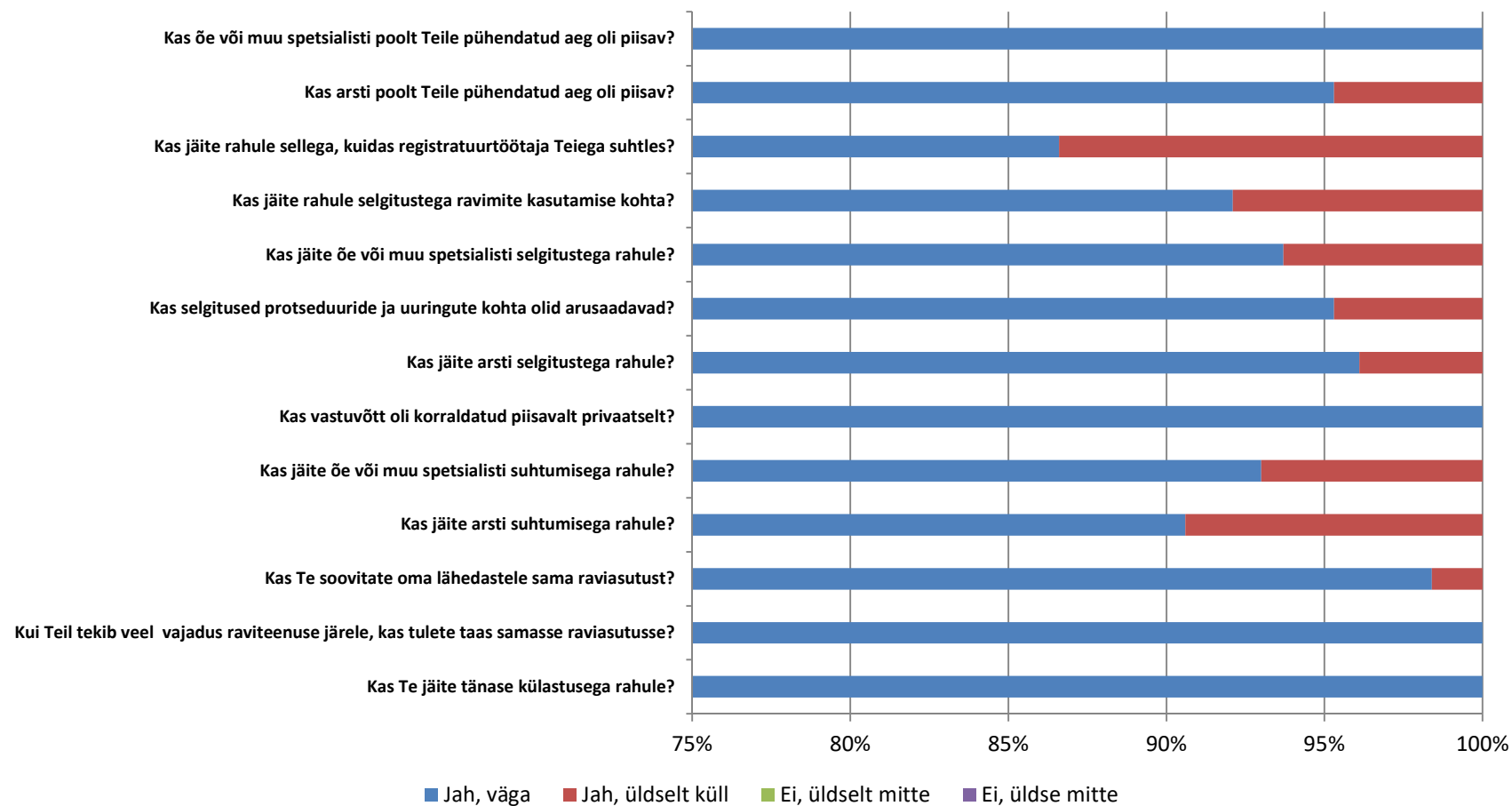
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Narva Kliinikus, 2017.a veebruaris-märtsis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil eriarstiravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 626 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti

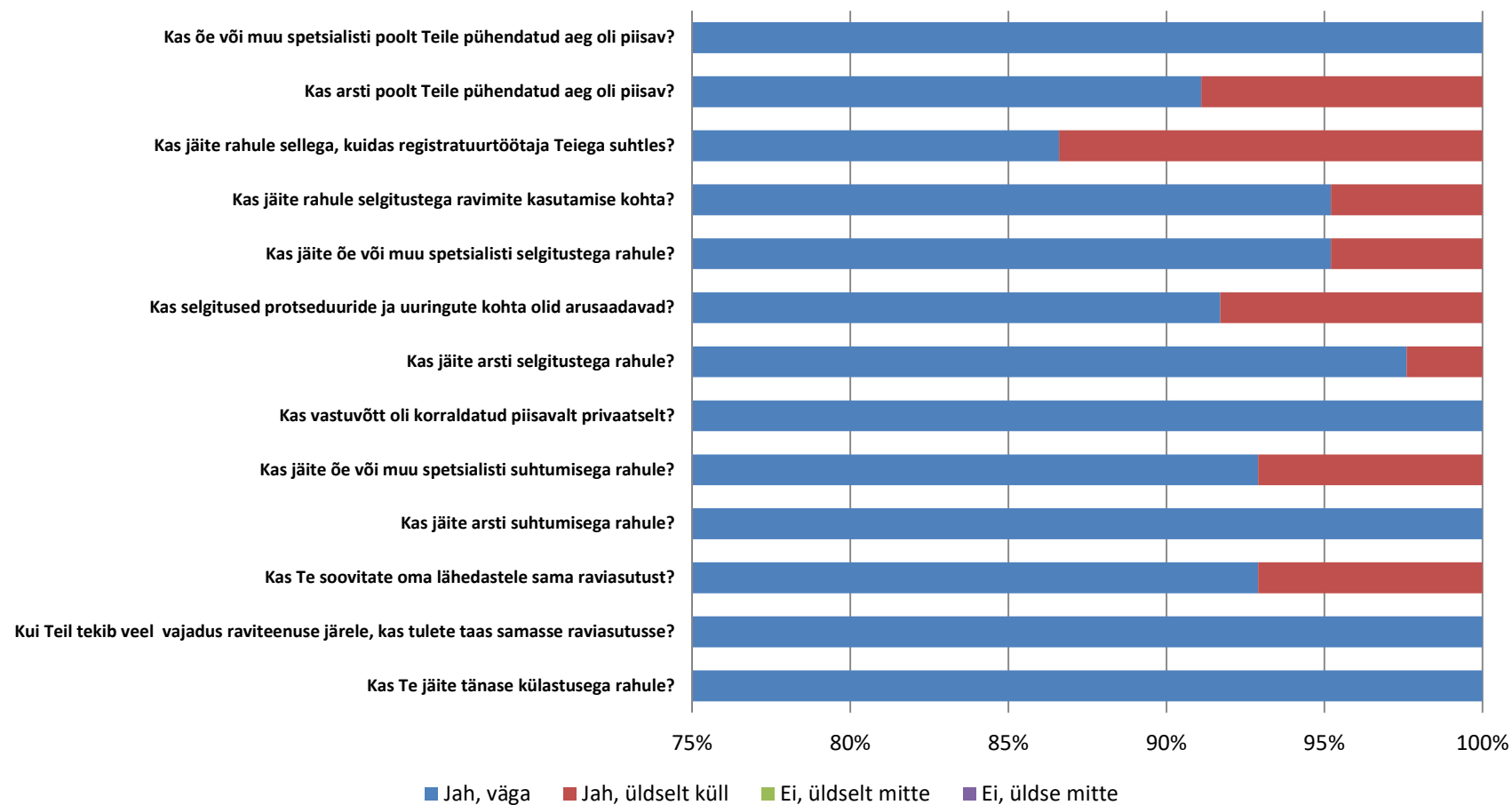
Osalus erialade järgi

Eriala	Ankeetide arv 2017a.
Üldkirurgia	127
Otorinolarüngoloogia	168
Oftalmoloogia	178
Günekoloogia	125
Päevakirurgia	28

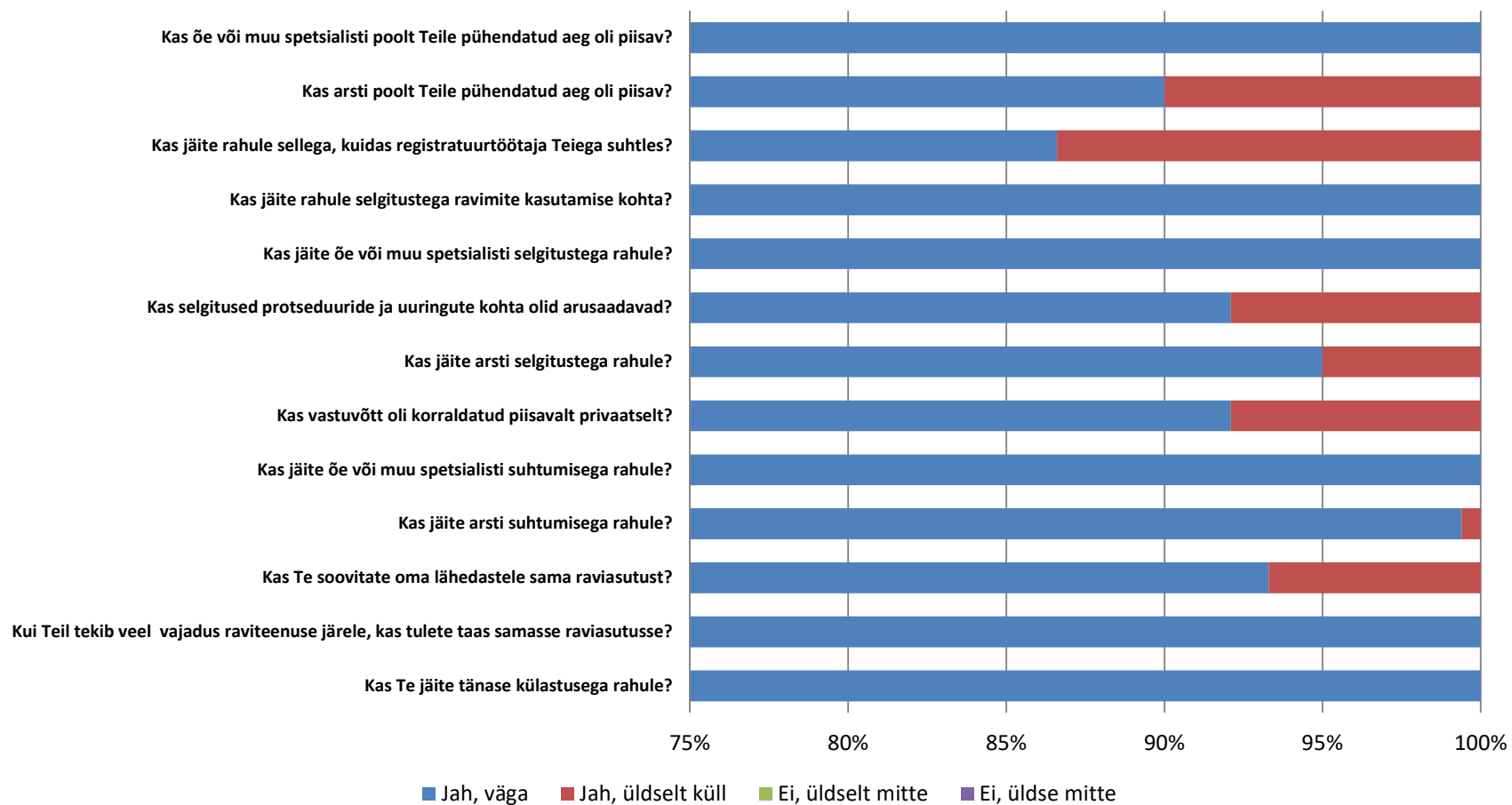
Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



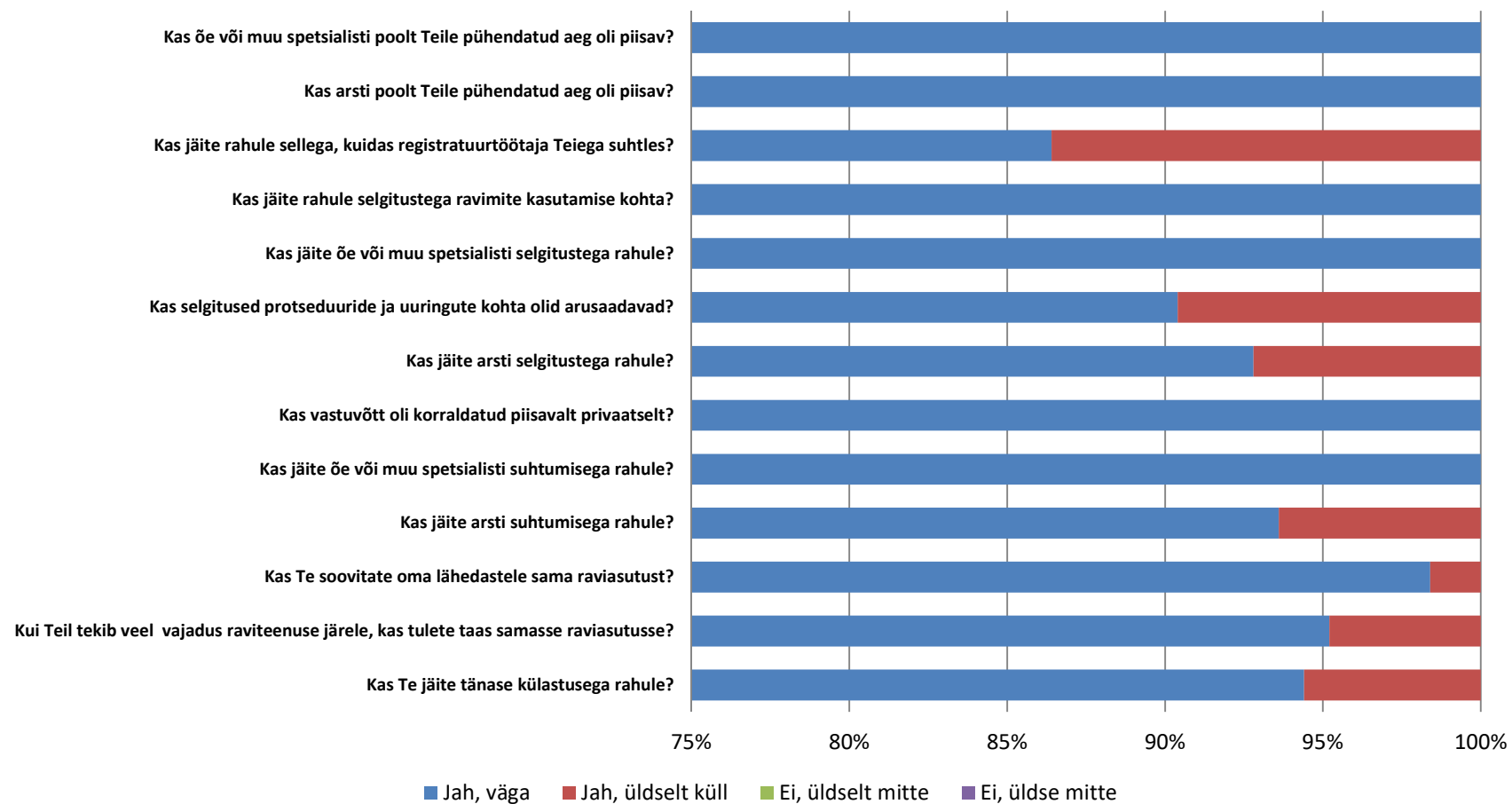
Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



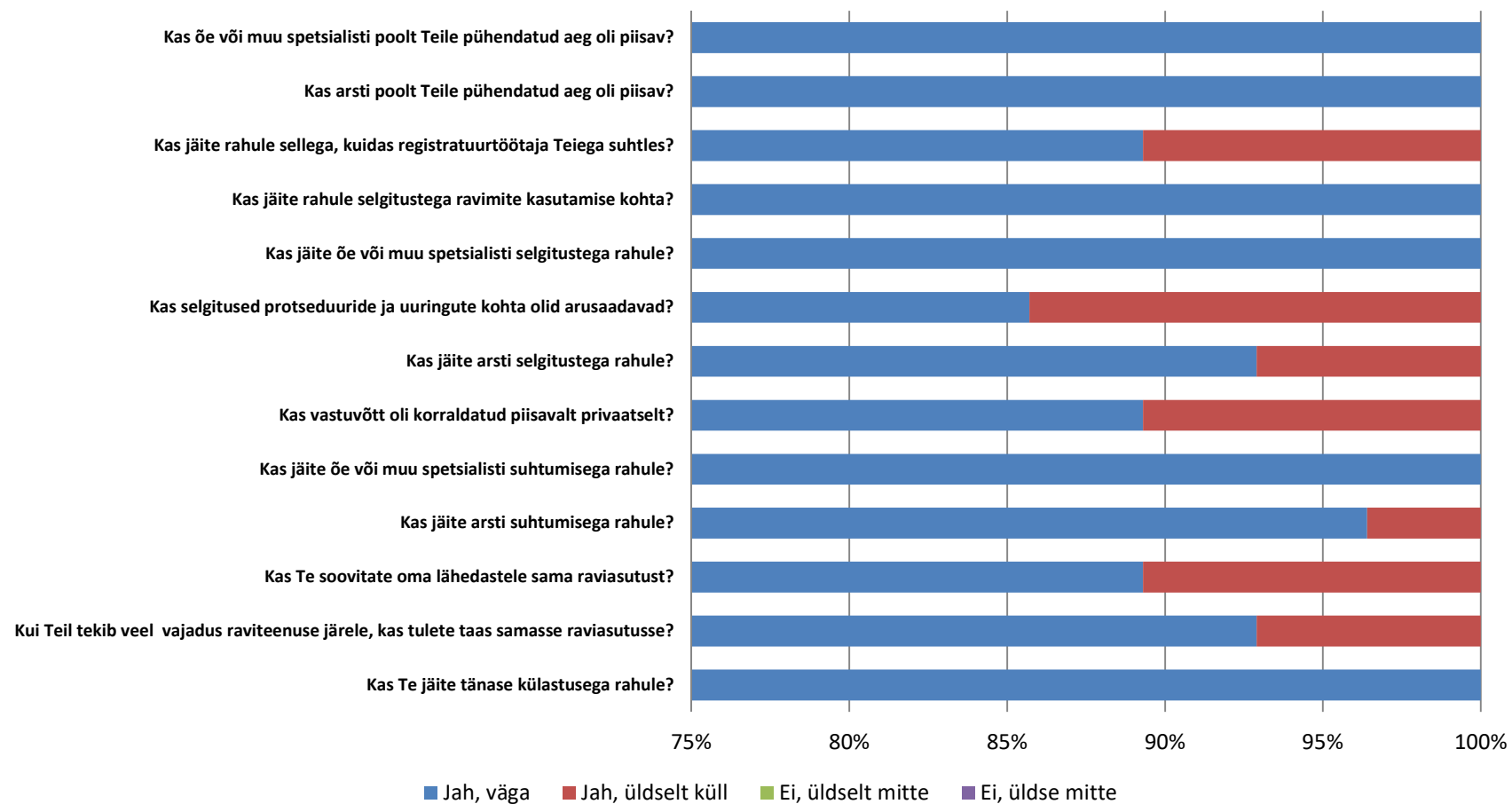
Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



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

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2017

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

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