

Protokoll 06.06.2016 nr. 14s  
Kinnitan: Andrei Detotšenko  
Juhatuse liige

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

OÜ Sillamäe Tervisekeskus  
Aprill- Mai 2016.a

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

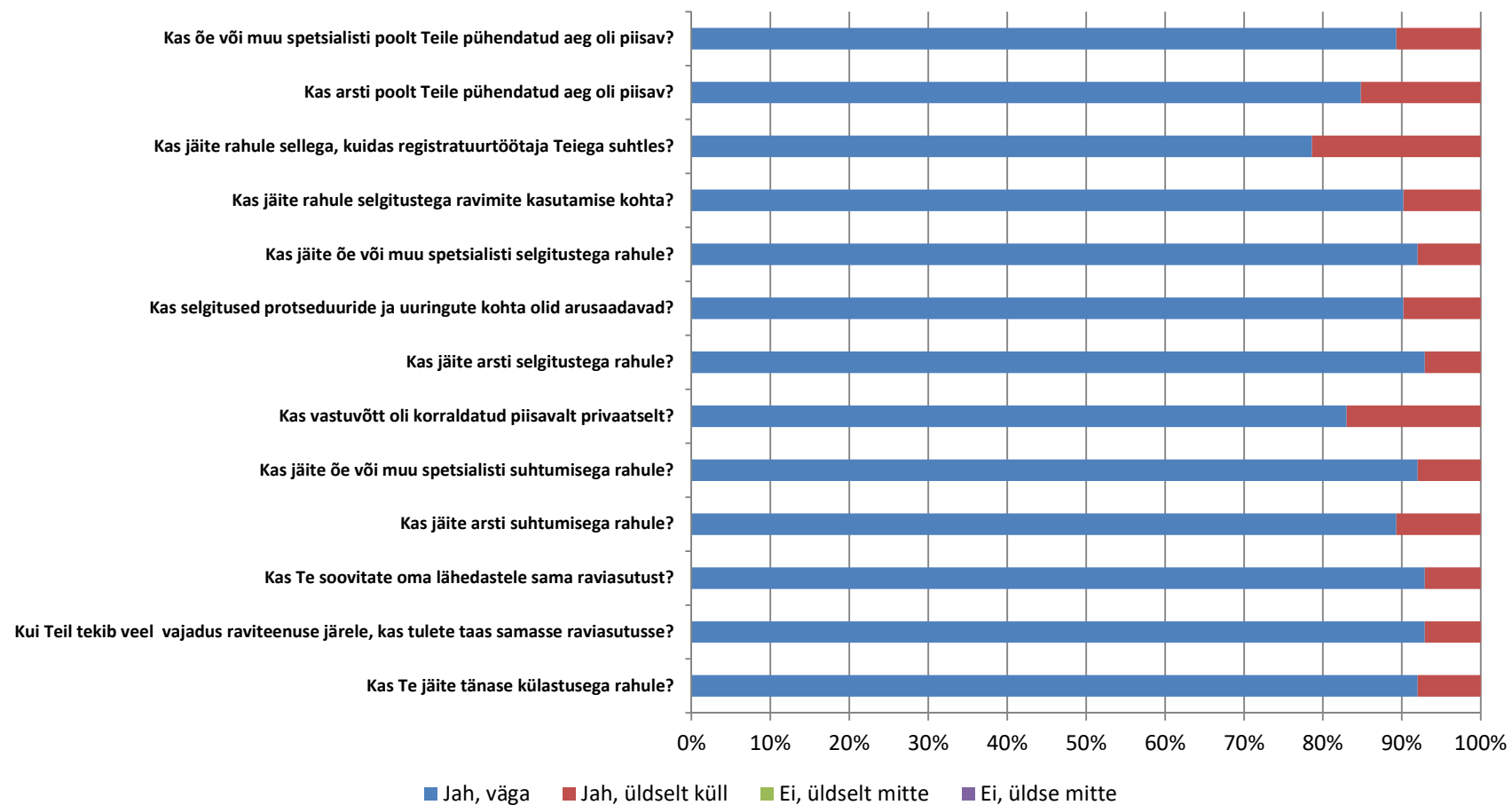
# Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Sillamäe Tervisekeskuses, 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

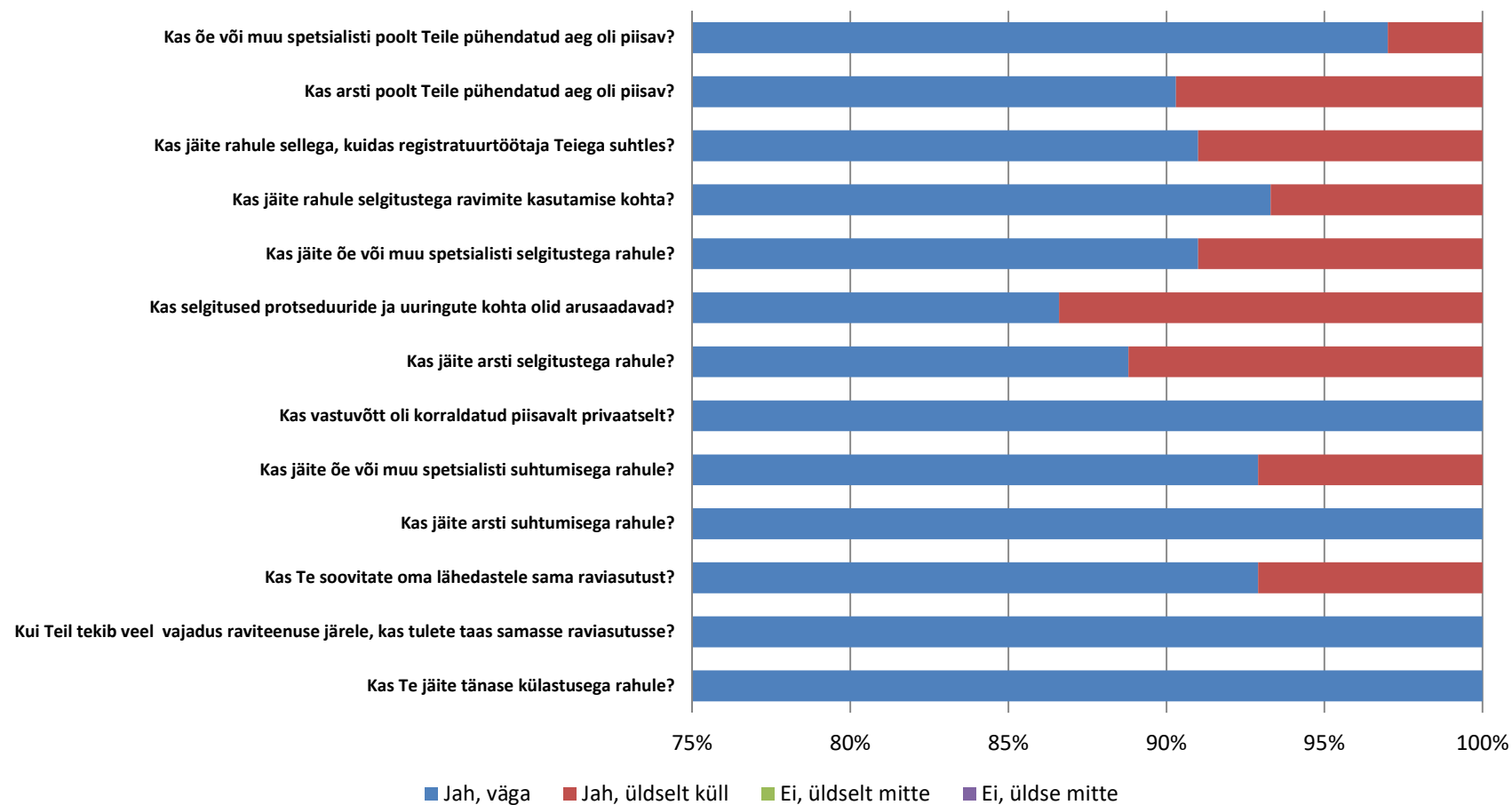
# Osalus erialade järgi

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

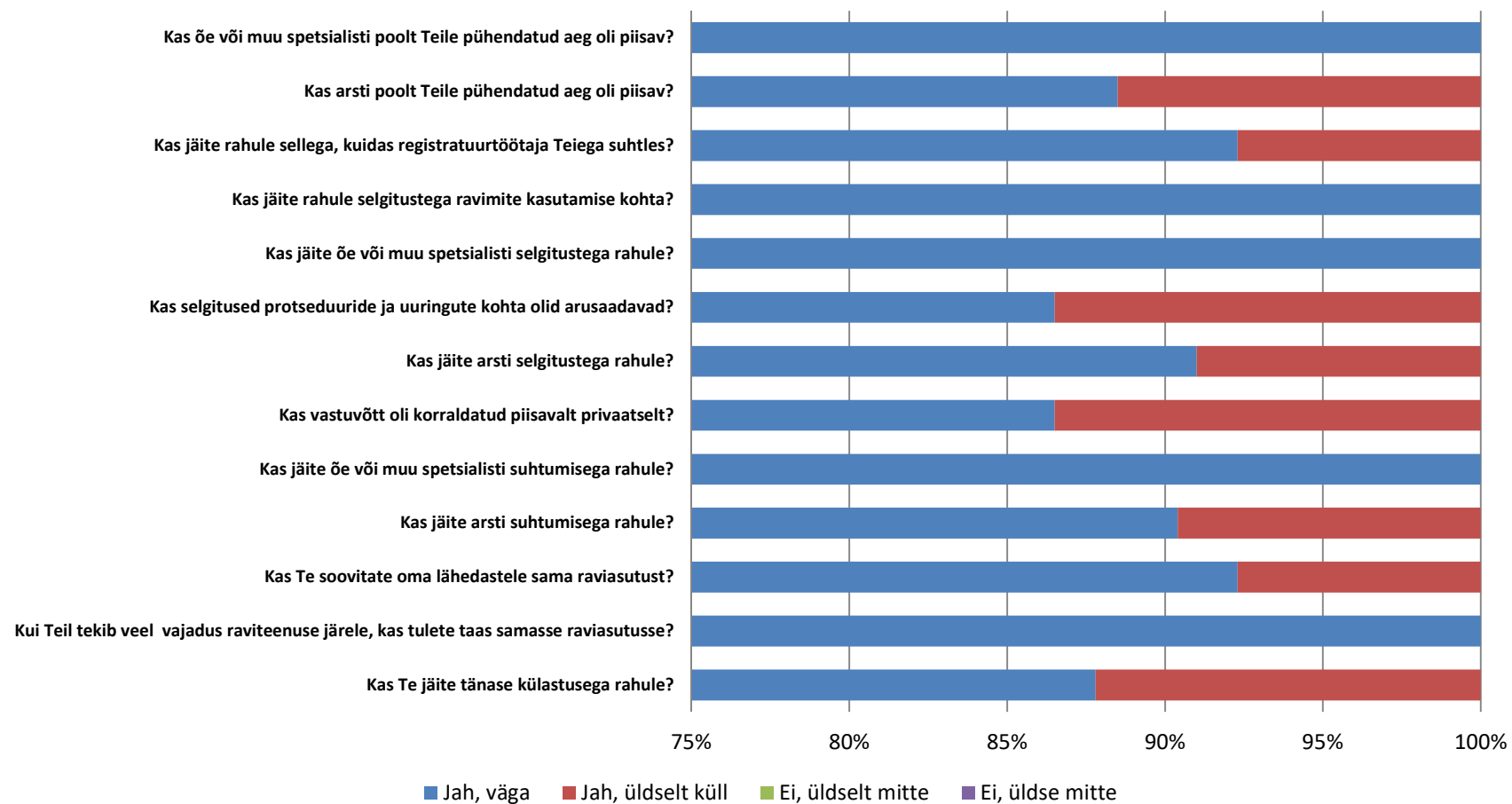
# Patsientide rahulolu erinevate teguritega üldkirurgia erialal



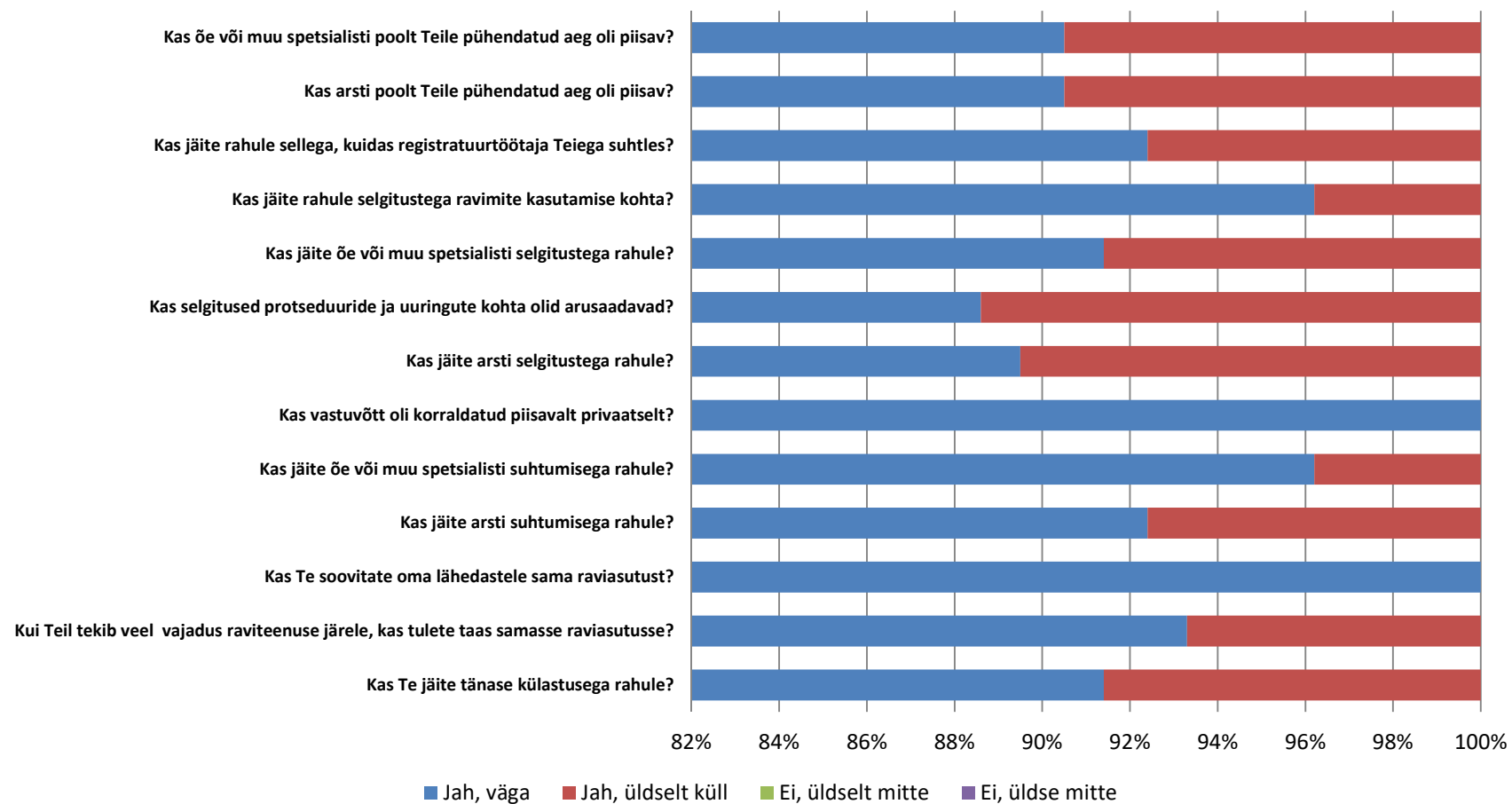
# Patsientide rahulolu erinevate teguritega otorinolarüngoloogia erialal



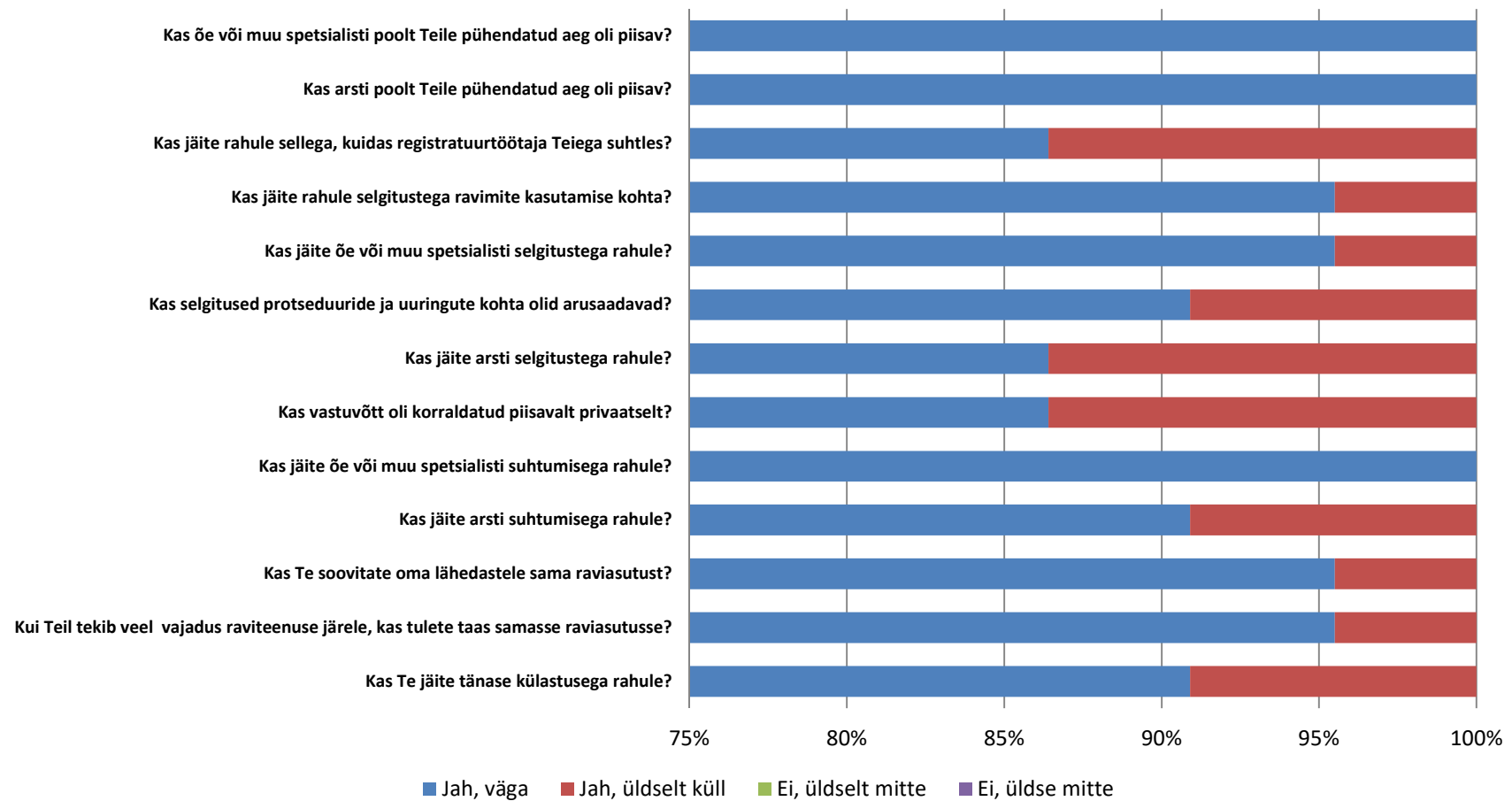
# Patsientide rahulolu erinevate teguritega oftalmoloogia erialal



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

# 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