

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

OÜ Sillamäe Tervisekeskus
Ambulatoorne Taastusravi
September-Oktoober 2014.a

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

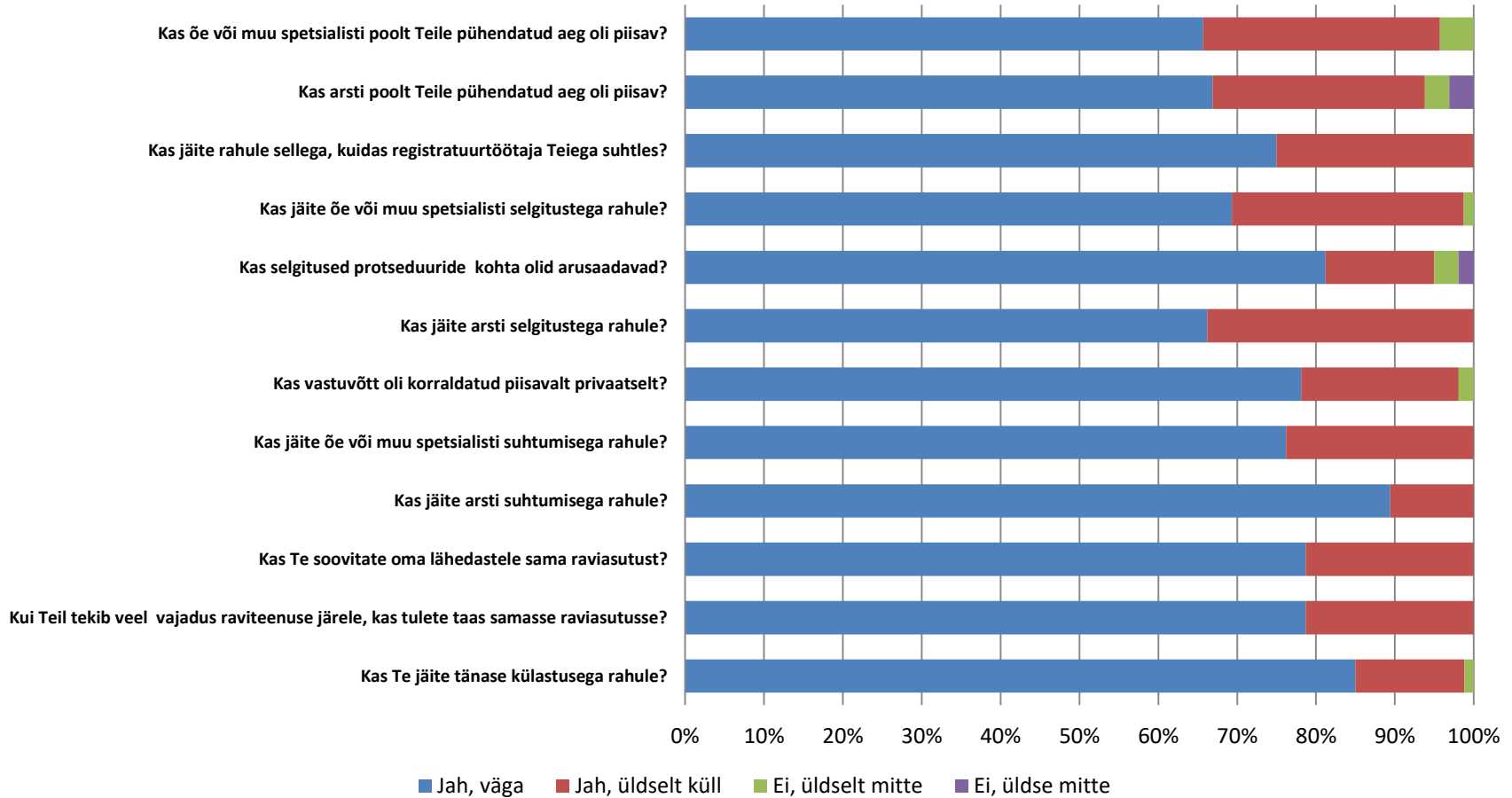
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Sillamäe Tervisekeskuses, 2014.a septembris-oktoobris ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel taastusravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 80 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 12 erinevat aspekti

Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

| Tervishoiuteenuse liik | Ankeetide arv 2014a. |
|--------------------------|----------------------|
| Ambulatoorne taastusravi | 80 |

Patsientide rahulolu erinevate teguritega taastusravi erialal



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

| Tervishoiuteenuse Liik | Kõrgem rahulolu | Madalam rahulolu |
|-----------------------------|---|--|
| Ambulatoorne Taastusravi | <ul style="list-style-type: none">• arsti selgitused• arsti ja õe suhtumine patsienti• registratuuritöötaja suhtumine patsienti | <ul style="list-style-type: none">• Õe selgitused• vastuvõtu privaatsus• arsti ja õe aja piisavus• Selgitused protseduuridele |

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 protseduuride kohta
- registratuuritöötaja suhtumine patsienti
- arsti ja õe selgitused