

Protokoll 08.06.2015 nr. 08/15T
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuse liige

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

OÜ Sillamäe Tervisekeskus
Ambulatoorne Taastusravi
Aprill- Mai 2015.a

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

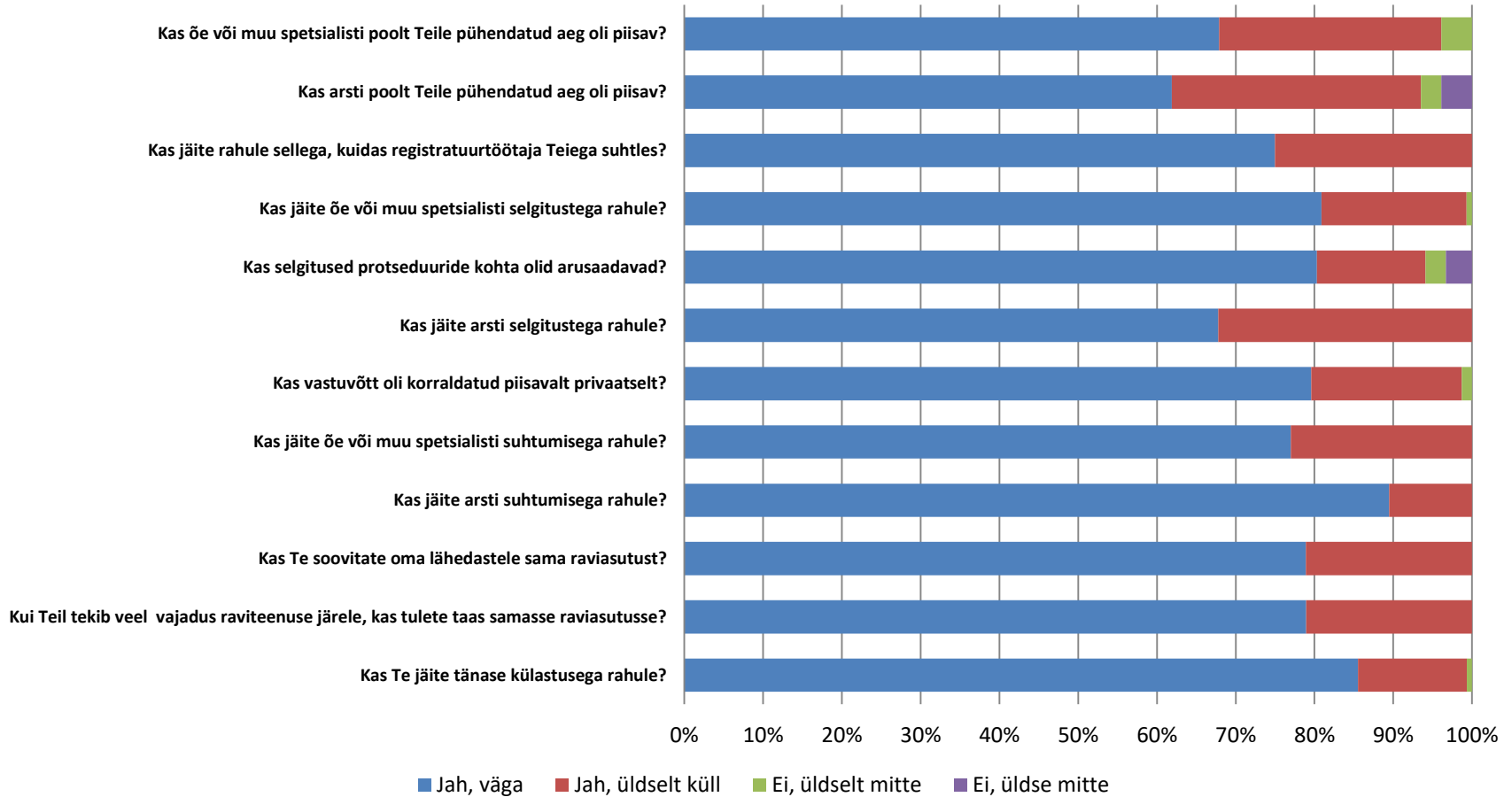
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Sillamäe Tervisekeskus, 2015.a aprillis-mais ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel taastusravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 76 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 2015 a.
Ambulatoorne taastusravi	76

Patsientide rahulolu erinevate teguritega taastusravi erialal



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

Tervishoiuteenuse Liik	Kõrgem rahulolu	Madalam rahulolu
Ambulatoorne Taastusravi	<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 protseduuridele• Õe selgitused

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviastutuste tegevused 2015

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

- privaatsuse tagamine
- Teave protseduuride kohta
- arsti selgitused
- arstidega suhtlemise aeg
- õega suhtlemise aeg