

Protokoll 21.05.2018 nr. 41/18T
Kinnitan: Andrei Detotšenko
Juhatuse liige

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

OÜ Sillamäe Tervisekeskus
Ambulatoorne Taastusravi
Märts-Aprill 2018.a

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

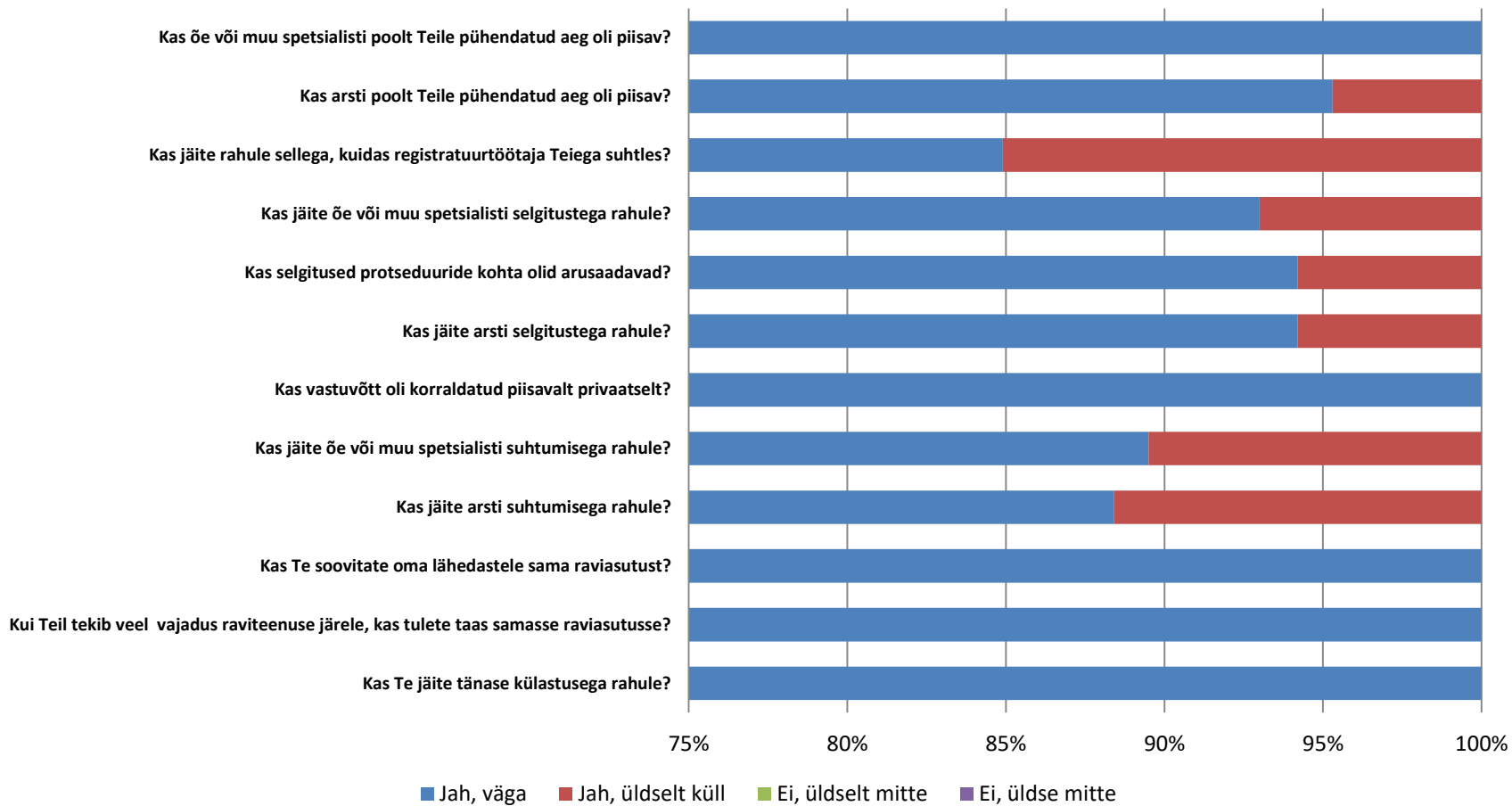
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Sillamäe Tervisekeskuses, 2018.a märts-aprillis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel taastusravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 86 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 2018 a.
Ambulatoorne taastusravi	86

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• vastuvõtu privaatsus• õe aja piisavus	<ul style="list-style-type: none">• registratuuritöötaja suhtumine patsienti

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviastutuste tegevused 2018

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

- registratuuritöötaja suhtumine patsienti
- arstidega suhtlemise aeg
- õe selgitused
- õega suhtlemise aeg
- Teave protseduuride kohta
- privaatsuse tagamine