

Protokoll 08.06.2015 nr. 11/15T
Kinnitan: Alexey Vylegzhanin
Juhatuse liige

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

OÜ Almeda Kliinik
Ambulatoorne Taastusravi
Aprill- Mai 2015.a

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

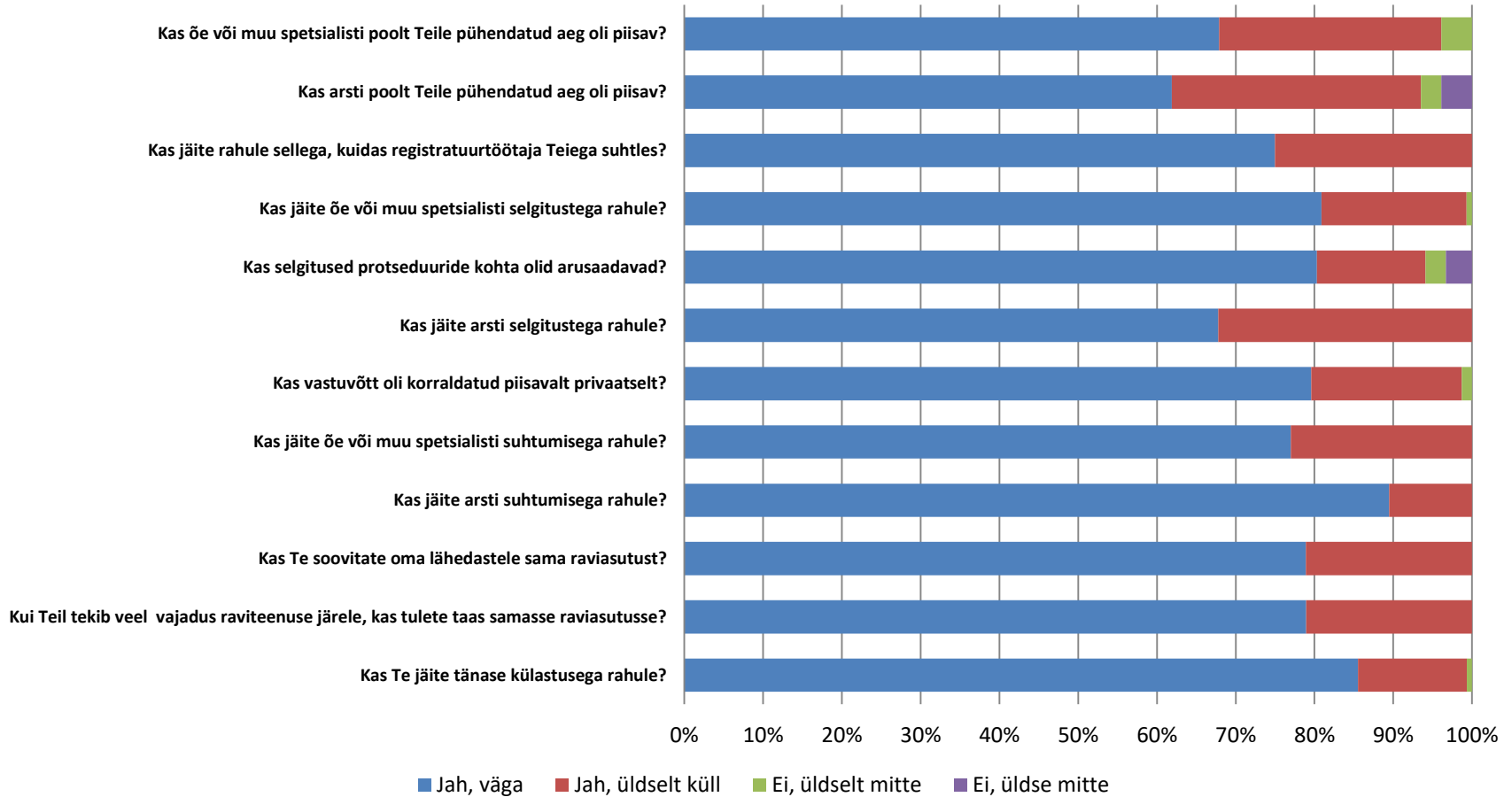
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Almeda Kliinikus, 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