

Protokoll 21.05.2018 nr. 18/10H
Kinnitan: Alexey Vylegzhanin
Juhatuse liige

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

OÜ Almeda Kliinik
Ambulatoorne Hambaravi
Märts-Aprill 2018.a

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

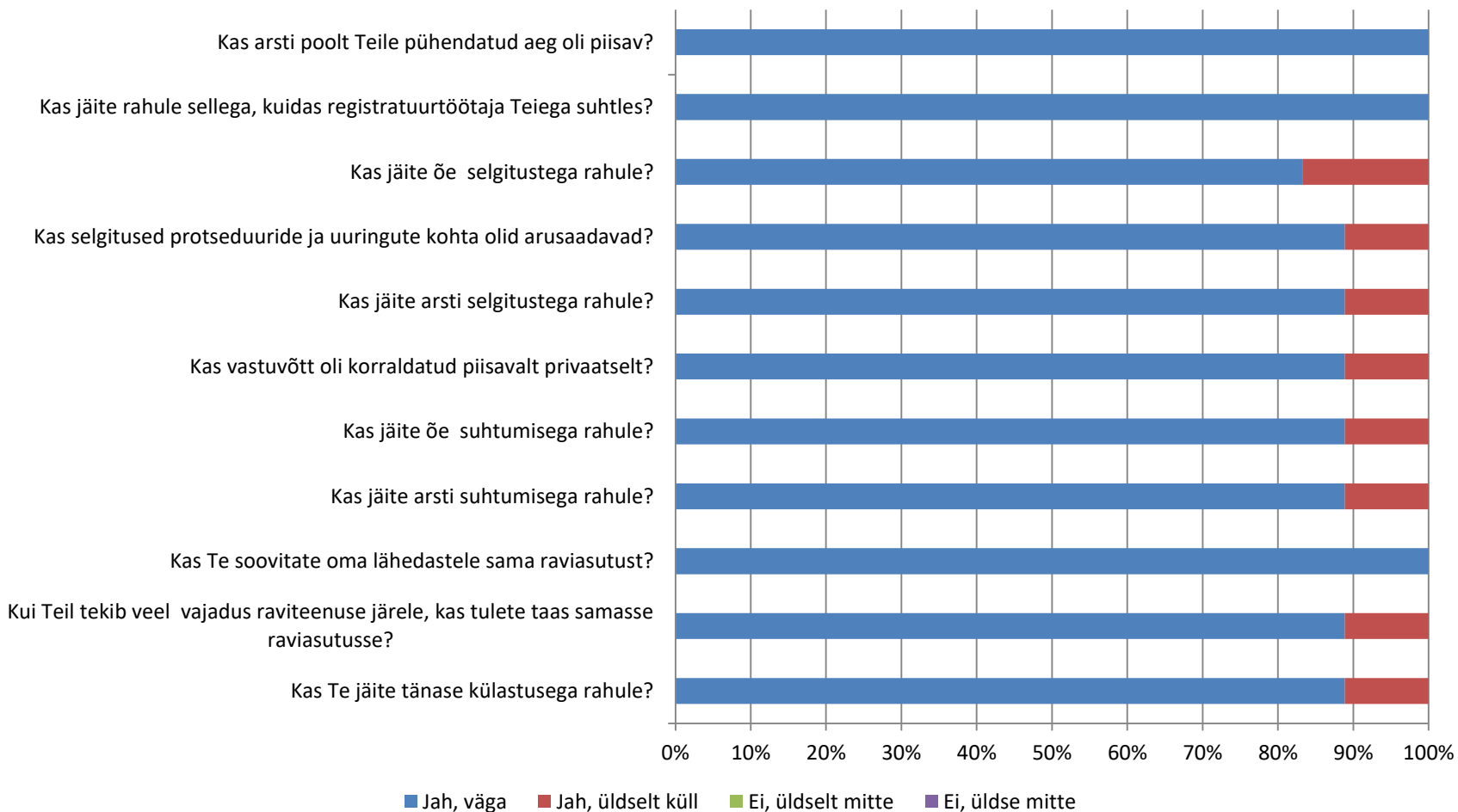
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi Almeda Kliinikus läbi 2018.a märtsis-aprillis ühtse ankeedi alusel
- Uuringu läbiviimisel kasutasime paberankeete.
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel hambaravil olnud patsientidele (täiskavanutele ja lastele. Laste puhul oli täitjaks lapsevanem)
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 36 ankeeti Narvas ja 24 Sillamäel.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 11 erinevat aspekti

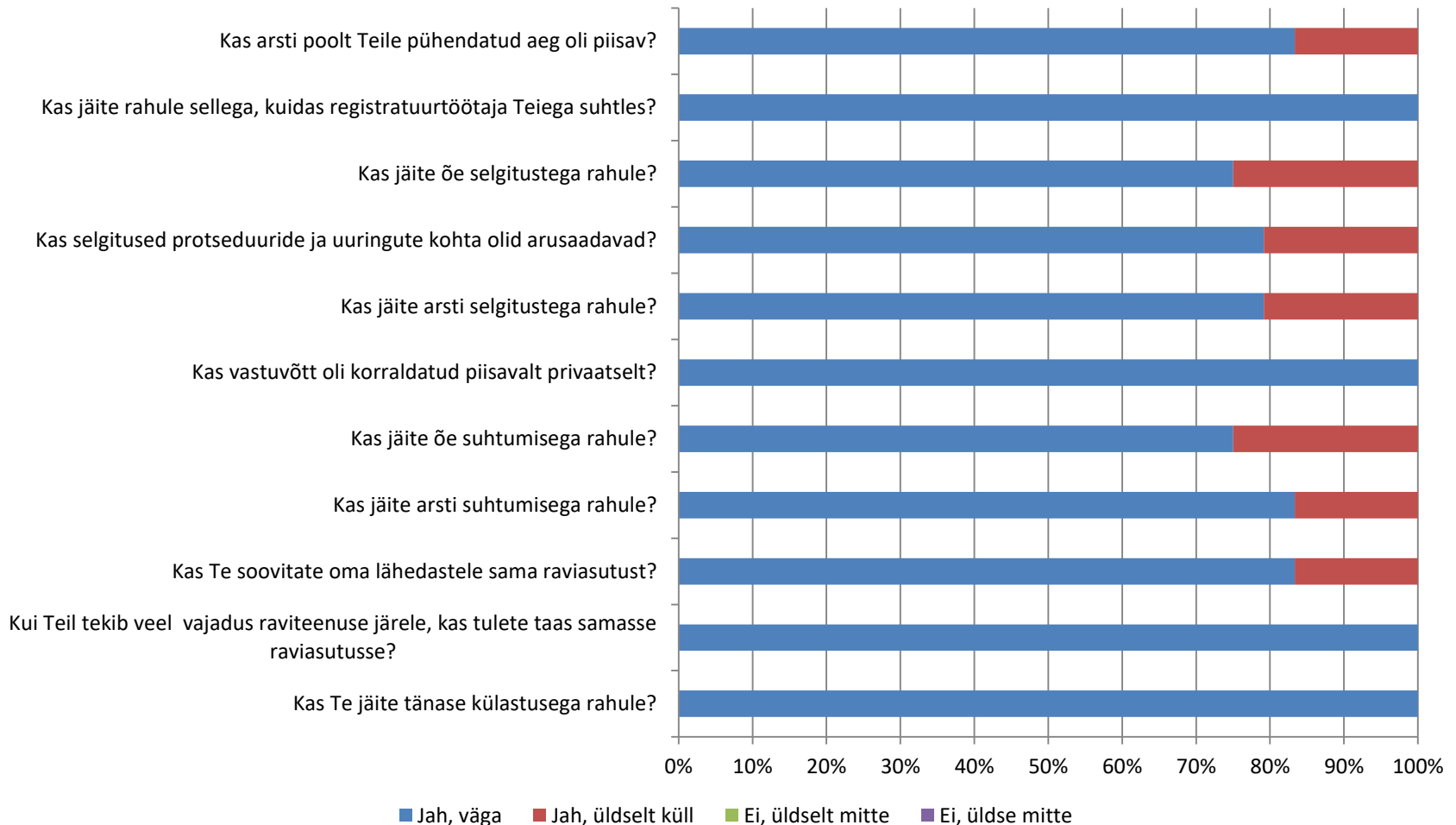
Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

Tervishoiuteenuse liik	Ankeetide arv 2018 a.
Ambulatoorne Hambaravi (Narva)	36
Ambulatoorne Hambaravi (Sillamäe)	24

Patsientide rahulolu erinevate teguritega hambaravi erialal Narvas



Patsientide rahulolu erinevate teguritega hambaravi erialal Sillamäel



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

Tervishoiuteenuse Liik	Kõrgem rahulolu	Madalam rahulolu
Ambulatoorne Hambaravi Narvas	<ul style="list-style-type: none">• arsti aja piisavus• registratuuritöötaja suhtumine patsienti	<ul style="list-style-type: none">• õe selgitused
Ambulatoorne Hambaravi Sillamäel	<ul style="list-style-type: none">• rahulolu külastusega• vastuvõtu privaatsus• registratuuritöötaja suhtumine patsienti	<ul style="list-style-type: none">• õe suhtumine patsienti• õe selgitused

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2018

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

- õe aeg patsiendiga suhtlemiseks
- õe selgitused
- teave uuringute ja protseduuride kohta