

Protokoll 08.06.2015 nr. 15/4H

Kinnitan: Alexey Vylegzhanin
Juhatuse liige

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

OÜ Almeda Kliinik
Ambulatoorne Hambaravi
Aprill - Mai 2015.a

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

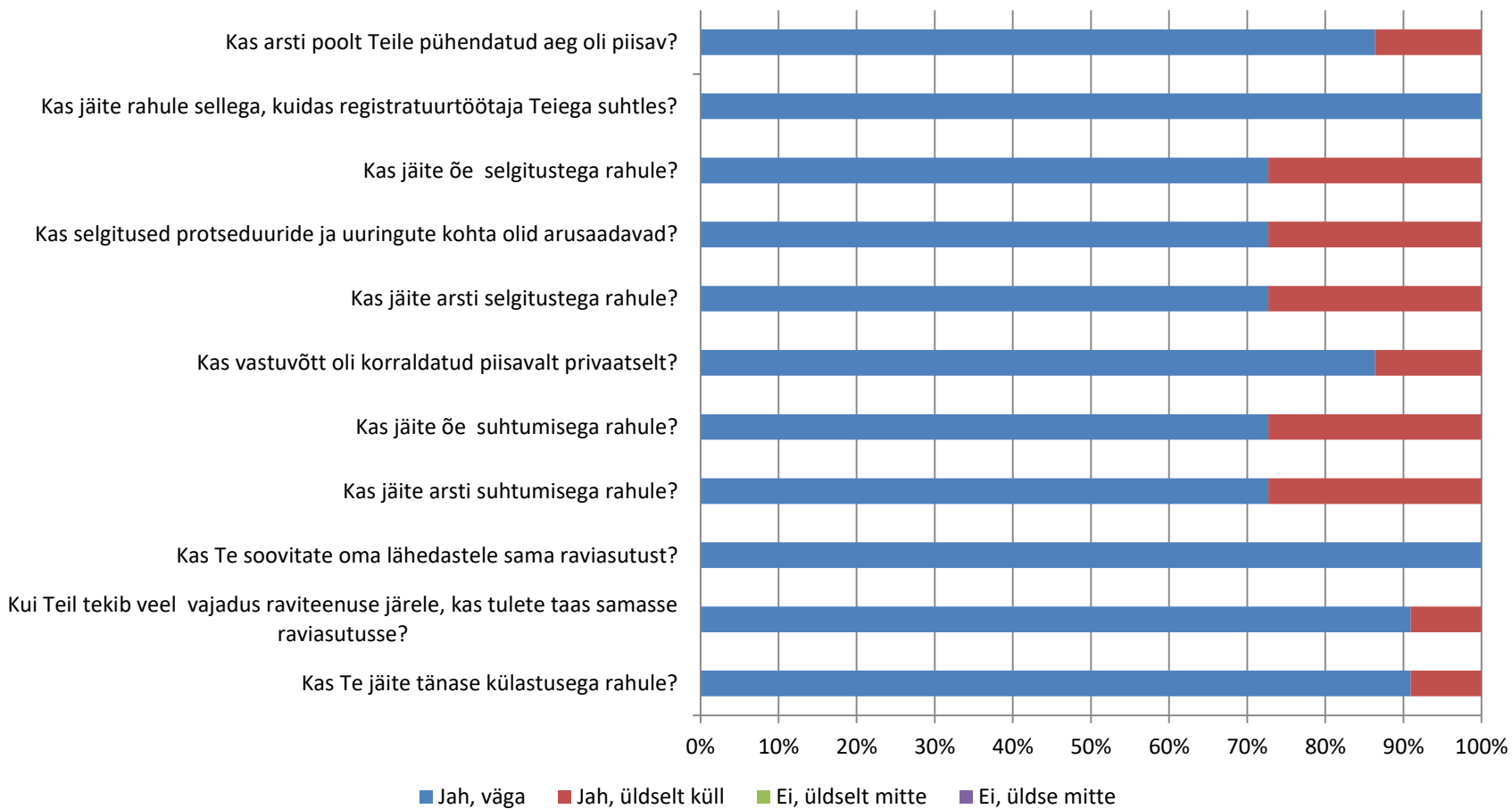
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi Almeda Kliinikus läbi 2015.a aprillis-mais 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 22 ankeeti Narvas ja 18 Sillamäel.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 11 erinevat aspekti

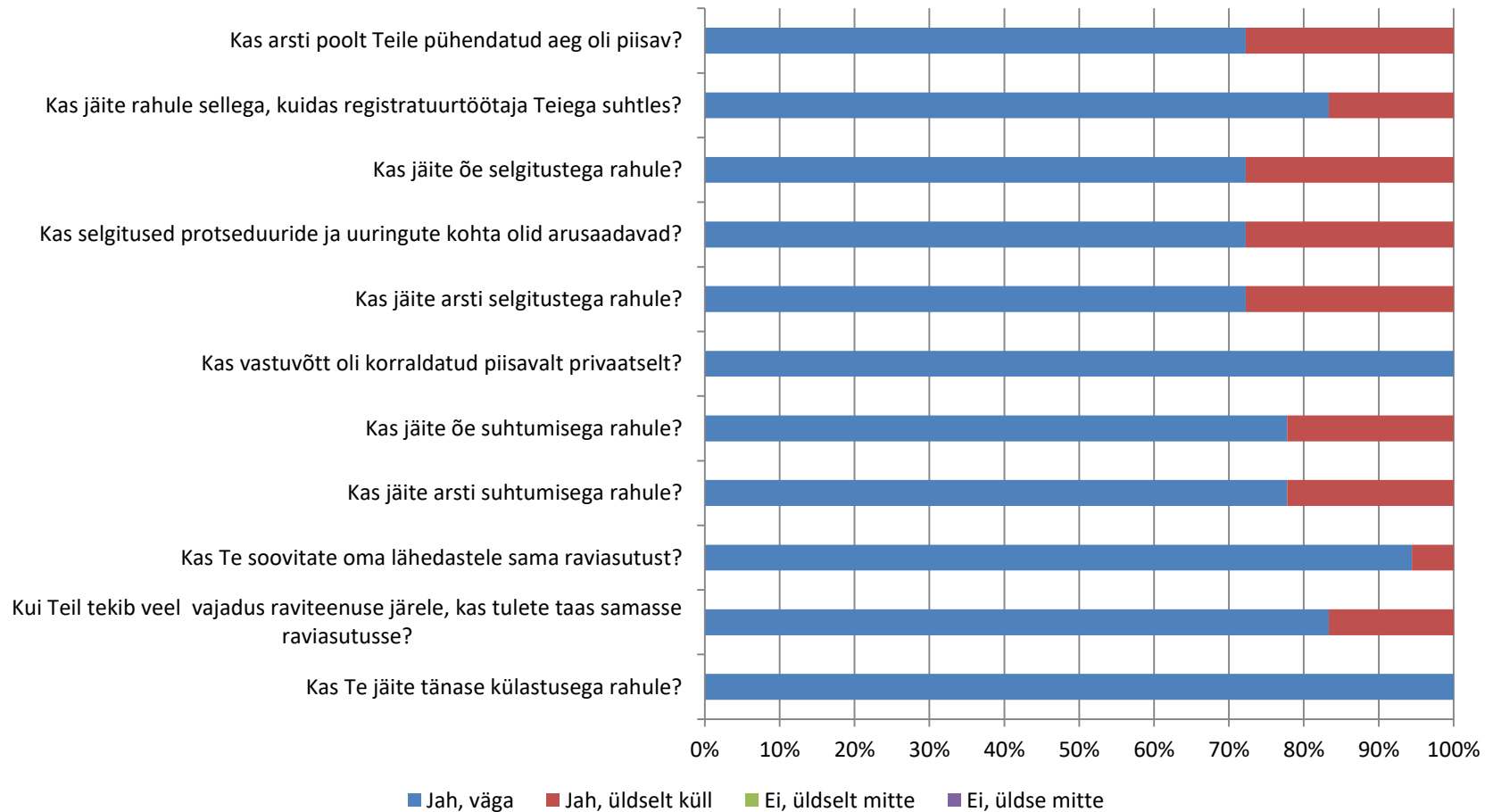
Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

Tervishoiuteenuse liik	Ankeetide arv 2015a.
Ambulatoorne Hambaravi (Narva)	22
Ambulatoorne Hambaravi (Sillamäe)	18

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">• rahulolu külastusega• registratuuritöötaja suhtumine patsienti	<ul style="list-style-type: none">• arsti ja õe suhtumine patsienti• vastuvõtu privaatsus• arsti ja õe selgitused• arsti aja piisavus• Selgitused uuringutele ja protseduuridel
Ambulatoorne Hambaravi Sillamäel	<ul style="list-style-type: none">• rahulolu külastusega• vastuvõtu privaatsus	<ul style="list-style-type: none">• arsti ja õe suhtumine patsienti• arsti ja õe selgitused• Selgitused uuringutele ja protseduuridel• registratuuritöötaja suhtumine patsienti• arsti aja piisavus

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2015

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

- arsti ja õe aeg patsiendiga suhtlemiseks
- arsti ja õe selgitused
- teave uuringute ja protseduuride kohta
- vastuvõtu privaatsus (Narvas)
- arsti aja piisavus
- registratuuritöötaja suhtumine patsienti (Sillamäel)