

Protokoll 07.04.2017nr. 17/8H
Kinnitan: Alexey Vylegzhanin
Juhatuse liige

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

OÜ Almeda Kliinik
Ambulatoorne Hambaravi
Veebruar-märts 2017.a

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

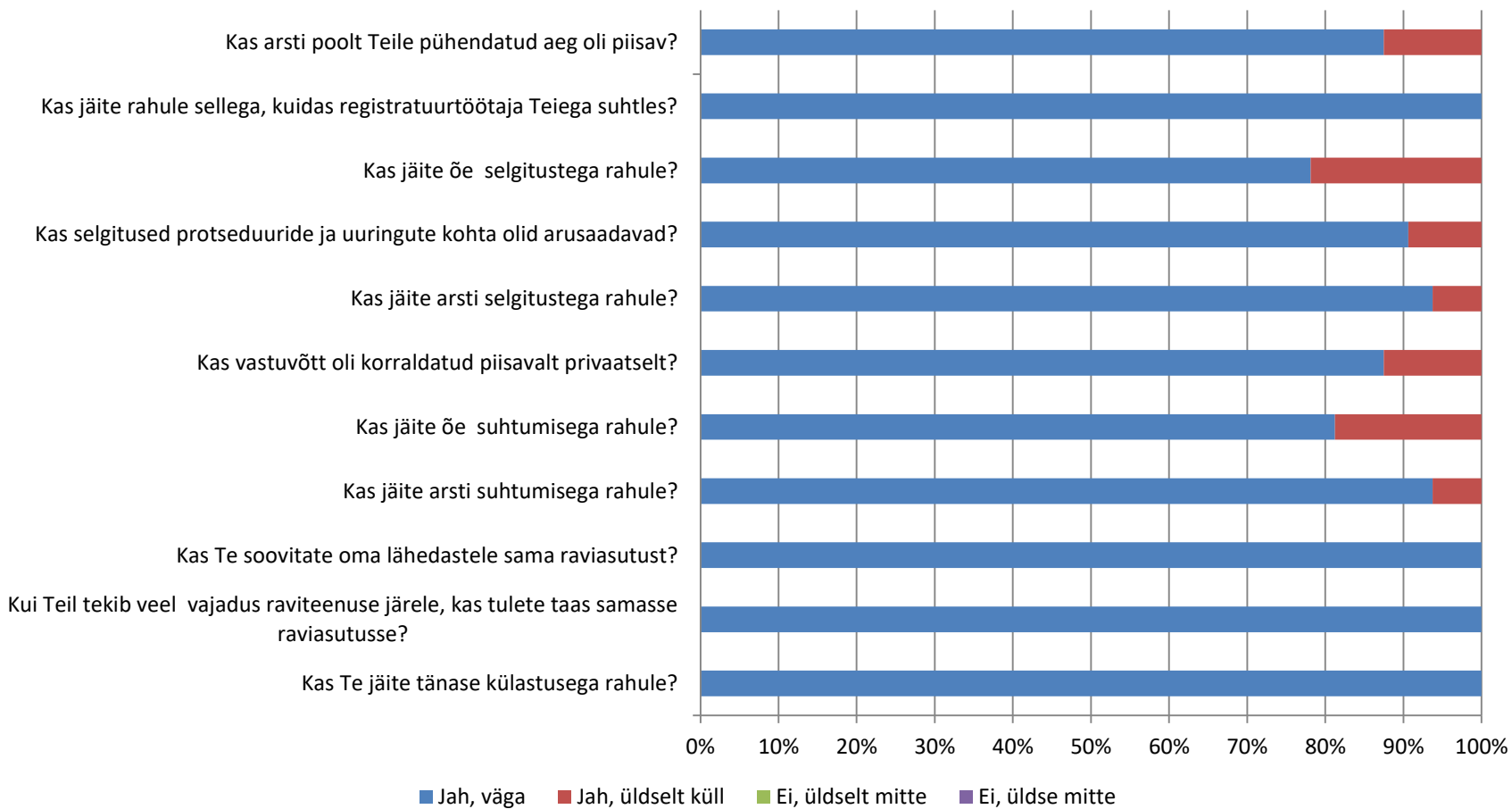
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi Almeda Kliinikus läbi 2017.a veebruaris-märtsis 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 32 ankeeti Narvas ja 29 Sillamäel.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 11 erinevat aspekti

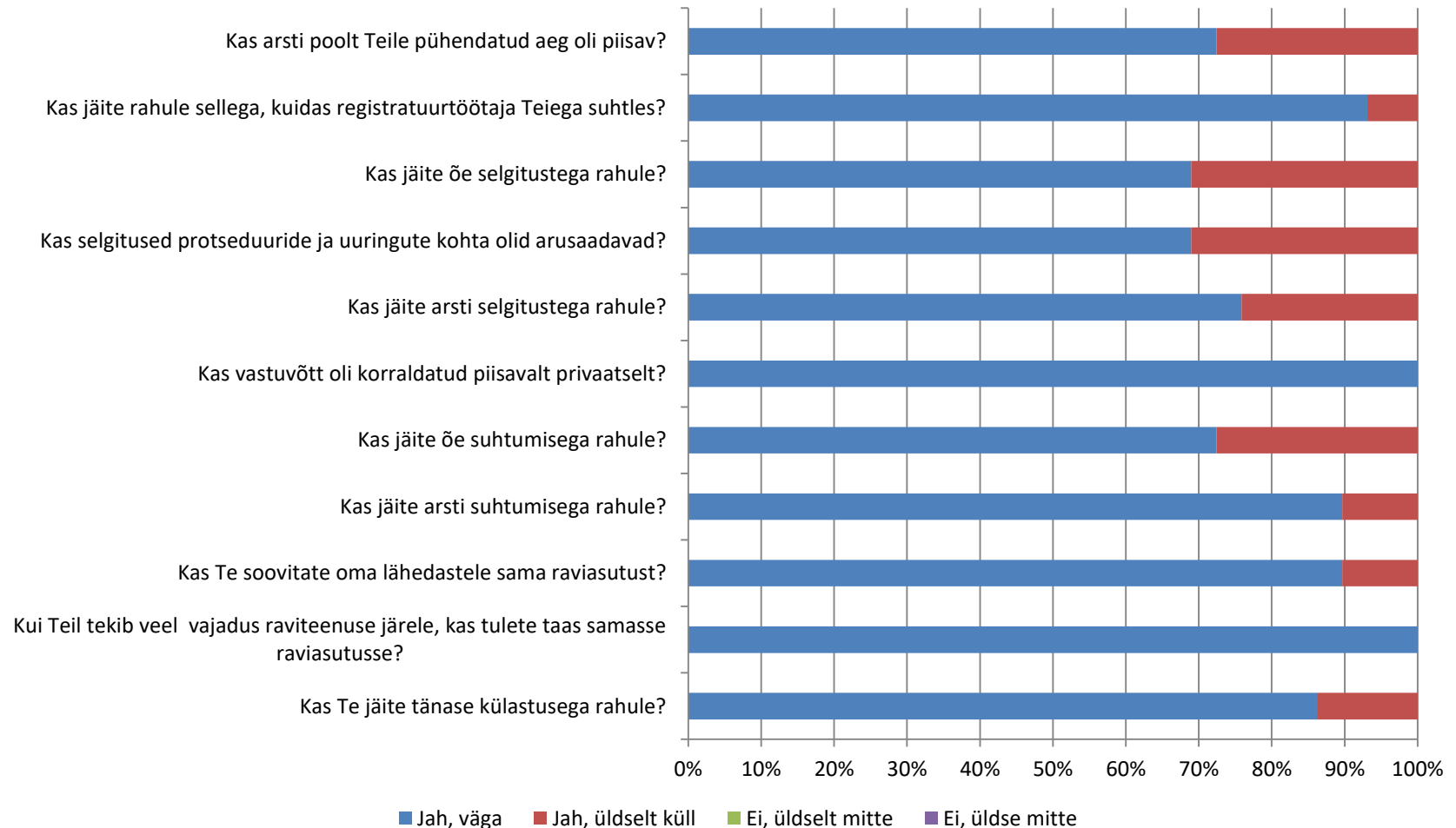
Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

Tervishoiuteenuse liik	Ankeetide arv 2017a.
Ambulatoorne Hambaravi (Narva)	32
Ambulatoorne Hambaravi (Sillamäe)	29

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

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2017

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

- õe aeg patsiendiga suhtlemiseks
- õe selgitused
- teave uuringute ja protseduuride kohta
- privaatsuse tagamine (Narvas)
- arsti aja piisavus