

Protokoll 06.06.2016 nr. 18s
Kinnitan: Alexey Vylegzhanin
Juhatuse liige

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

SA Almeda Hooldushaigla
Iseseisev statsionaarne õendusabi
Aprill-Mai 2016.a

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

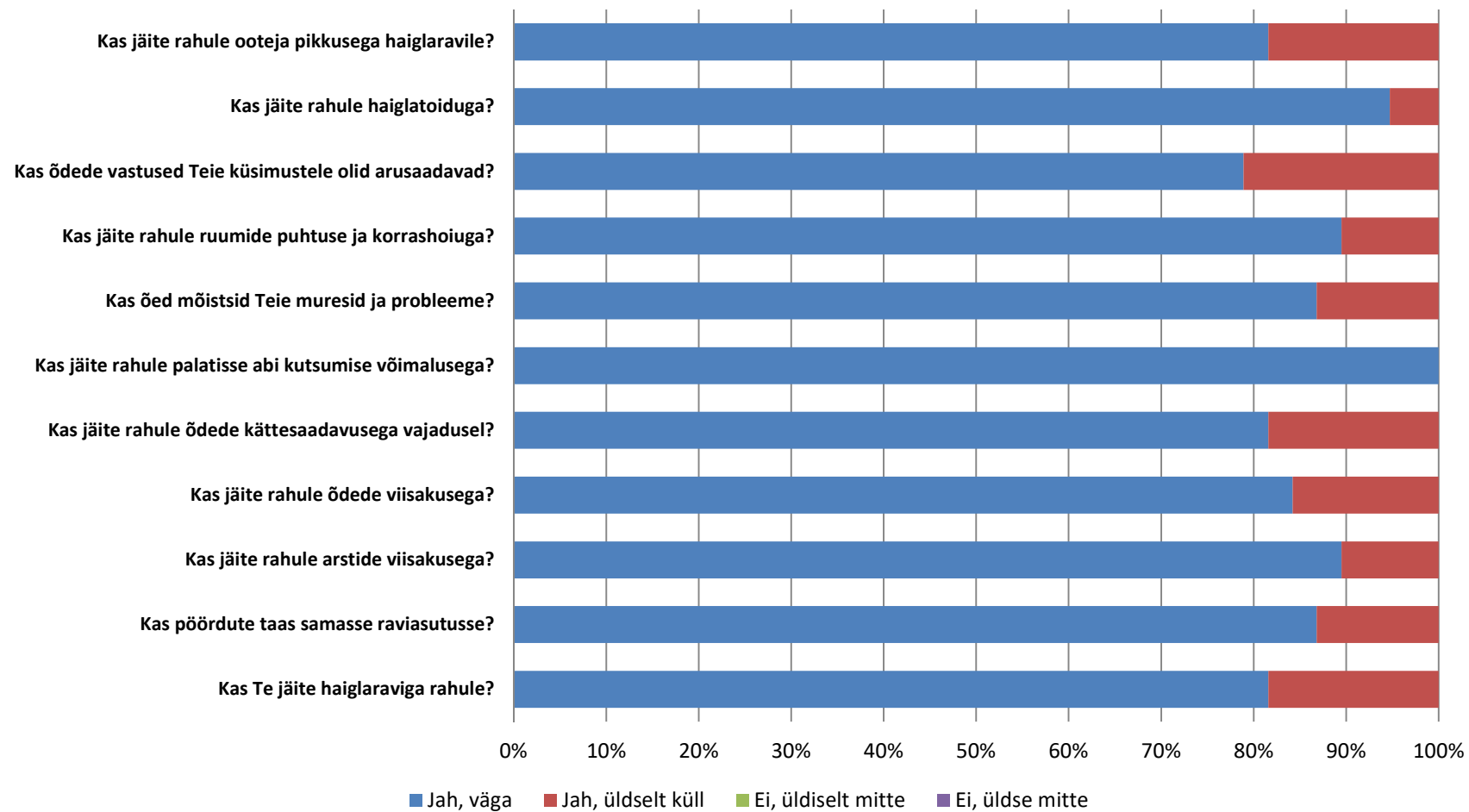
Metoodika

- Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Almeda Hooldushaiglas, 2016.a aprillis-mais ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil õendusabi statsionaaris olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 38 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi statsionaarsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 11 erinevat aspekti

Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

Tervishoiuteenuse liik	Ankeetide arv 2016
Iseseisev statsionaarne õendusabi	38

Patsientide rahulolu erinevate teguritega 2016



Hinnang erinevatele rahulolu aspektidele

Tervishoiuteenuse Liik	Kõrgem rahulolu	Nõrgem rahulolu
Iseseisev statsionaarne õendusabi	<ul style="list-style-type: none">• Palatisse abi kutsumise võimalused• Haiglatoit• Arstide viisakus• Ruumide puhtus ja korrashoid	<ul style="list-style-type: none">• Õdede kättesaadavus vajadusel• Õdede vastuste selgus• Ooteaja pikkus

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2016

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

- Õdede viisakus
- Õdede kättesaadavus vajadusel
- Õdede vastamine patsientide küsimustele
- Ooteaja pikkus