

Protokoll 07.04.2017nr. 24s
Kinnitan: Alexey Vylegzhanin
Juhatuse liige

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

SA Almeda Hooldushaigla
Iseseisev statsionaarne õendusabi
Veebruar-Märts 2017.a

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

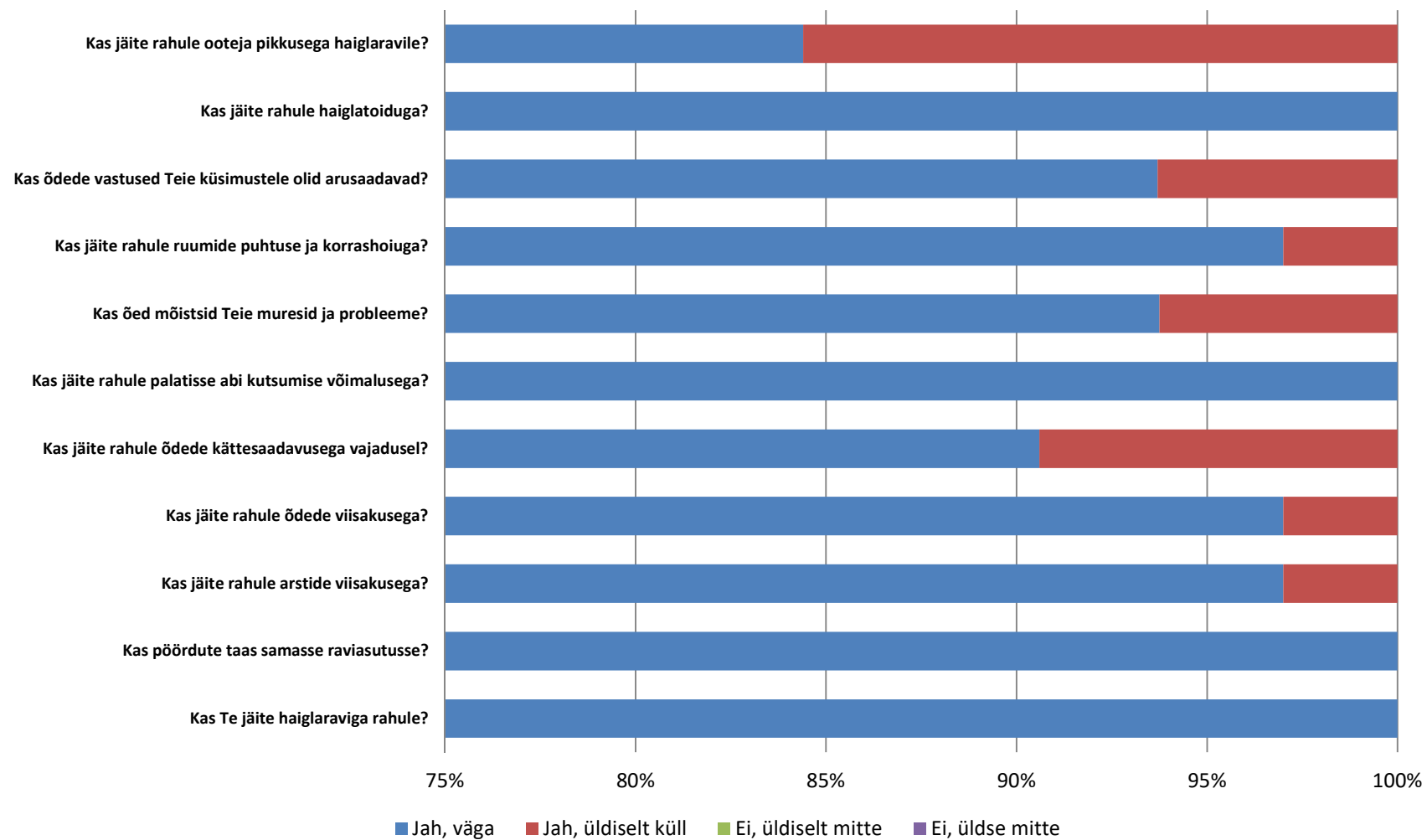
Metoodika

- Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi Almeda Hooldushaiglas, 2017.a veebruaris-märtsis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil õendusabi statsionaaris olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Kokku tagastati 32 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 2017.a
Iseseisev statsionaarne õendusabi	32

Patsientide rahulolu erinevate teguritega 2017



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• Õdede viisakus	<ul style="list-style-type: none">• Õdede kättesaadavus vajadusel• Ooteaja pikkus

Analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks parendamist vajavad tegurid ja raviasutuste tegevused 2017

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

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