

10.10.2017

## Näo-lõualuukirurgia Keskus OÜ Rahulolu uuringu protokoll ja analüüs

Ajavahemik 02 oktoober- 31 oktoober 2017

Pöördutud palvega täita ankeet 85e patsiendi poole, kellest täitis ankeedi 70.

1. Küsimusele Kuidas olete rahul osutatud arsti (õe) abiga? vastati:

- väga rahul 59
- pigem rahul 7
- ei oska öelda 1
- pigem ei ole rahul 2
- üldse ei ole rahul 1

Kui valisite "pigem ei ole rahul" või "üldse ei ole rahul", palun põhjendage

Rahulolematuse põhjused kokkuvõtvalt:

1\* Ei saanud loodetud abi.

1\* Arst ei selgitanud piisavalt

1\* hind kallis

Lahter sisaldas ka paljudel kordadel (14\*) kiitust ja tänuavaldusi.

2. Palun valige skaalal number, mis vastab kõige täpsemini Teie arvamusele [ettevõtte] teenuste kohta.

5-väga rahul, 4-pigem rahul, 3-ei oska öelda, 2-pigem ei ole rahul, 1-üldse ei ole rahul

- |                                |         |        |       |        |       |
|--------------------------------|---------|--------|-------|--------|-------|
| • Meditsiiniteenuste kvaliteet | (5 -65) | (4-3)  | (3-2) | (2-0)  | (1-0) |
| • Teenuste kättesaadavus       | (5-65)  | (4-5)  | (3-0) | (2-0)  | (1-0) |
| • Klienditeenindus             | (5-52)  | (4-10) | (3-5) | (2-3)  | (1-0) |
| • Hind                         | (5-22)  | (4-21) | (3-2) | (2-17) | (1-8) |

3. Kaebused, ettepanekud ning kommentaarid:

12\* küsimus Haigekassa lepingu puudumise kohta.

3\* arst võiks enam selgitada.

1\* Ettepanek hilisema lahtioleku aja suhtes ja 1\* soov saada ravi nädalavahetusel

1\* Registratuuris järjekord.

2\* Puudulik venekeele oskus registratuuris

14 patsienti avaldasid kommentaarides tänu hea ravi eest.

Arutelu ja järeldused:

1. Patsiendid on rahul arstiabiga ja selle kvaliteediga. 96% on andnud positiivse hinnangu.
2. Meditsiiniteenuste kvaliteediga olid rahul 97% vastajatest
3. Teenuste kättesaadavust hindas heaks 99 % vastanutest
4. Klienditeenindusega registratuuris oli rahul 90 % vastanutest
5. Hind 67 % oli rahul teenuste hinnaga. 23% pidasid hinda kõrgeks.

Kaebuste, ettepanekute ning kommentaaride analüüs:

- 12\* küsimus Haigekassa lepingu puudumise kohta. – Lahendus taotleda ravirahastamise lepingut
- 3\* arst võiks enam selgitada. - Proovida paremini vastuvõtu aegasid planeerida ja püüda enam patsiendile tema haigust ja ravi selgitada.
- 2\* Keele probleemid. - Püüda registreeritud aidata venekeele õppes.
- 1\* Registratuuris järjekord. - Ei ole täielikult välditav
- 1\* Ettepanek hilisema lahtioleku aja suhtes. Hilisem vastuvõtu aeg on võimalik ainult eelneval kokkuleppel
- 1\* soov saada ravi nädalavahetusel. - Nädalavahetustel tööd ei planeeri.

Protokollis A. Sakk- Kaha

Osaesid:

Peeter Viidebaum

Mart Maidvee

Hamor Kaha