



Patsientide rahulolu Lääne-Tallinna Keskhaigla tervishoiuteenustega 2016

Aide Aavik
Kvaliteedijuht

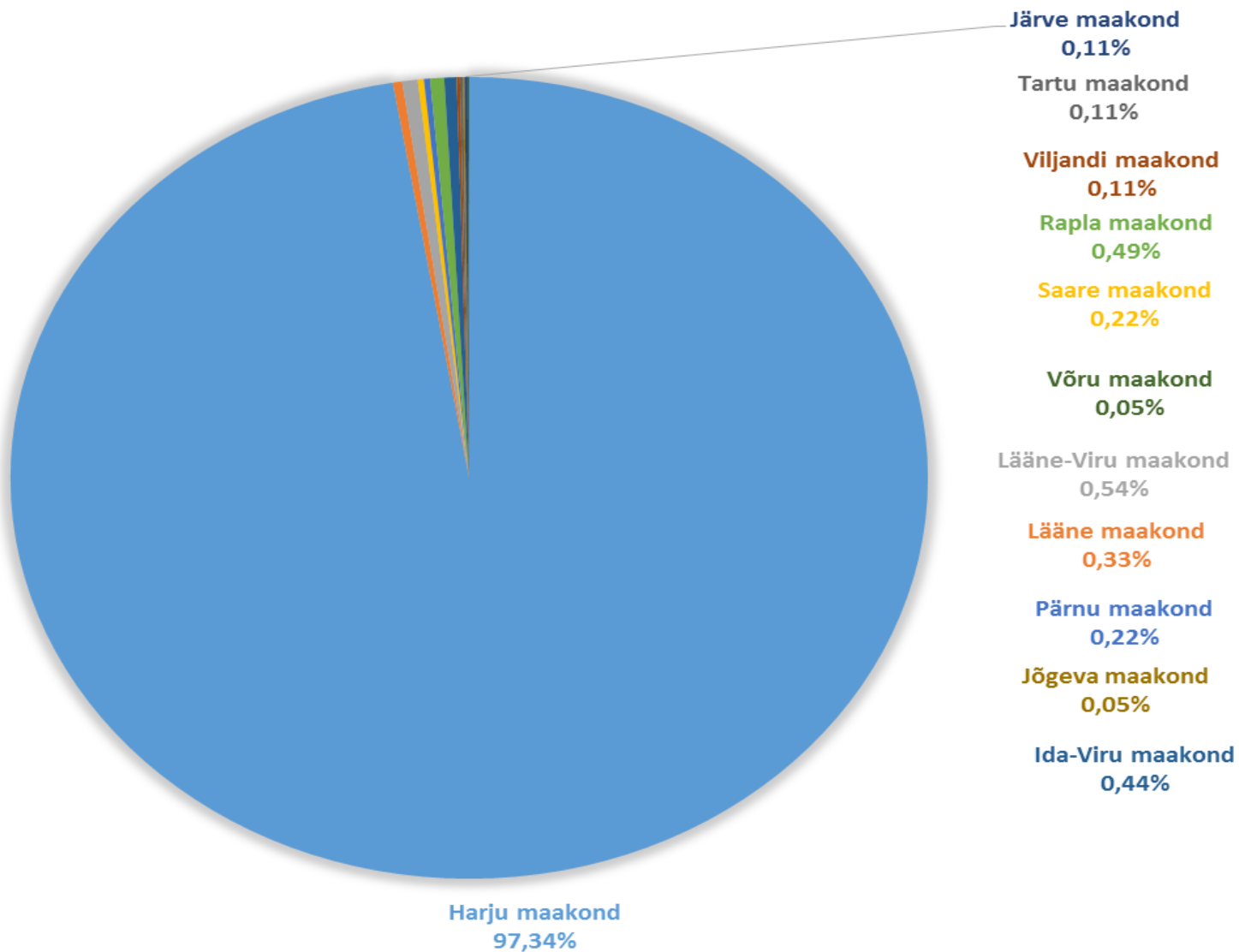
Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi kuues Eesti suuremas haiglas 2016.a aprillis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil ambulatoorsel ravil olnud patsientidele
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Vastamise määr oli haiglate lõikes erinev
- Kokku tagastati LTKH-s1935 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu erinevaid aspekte

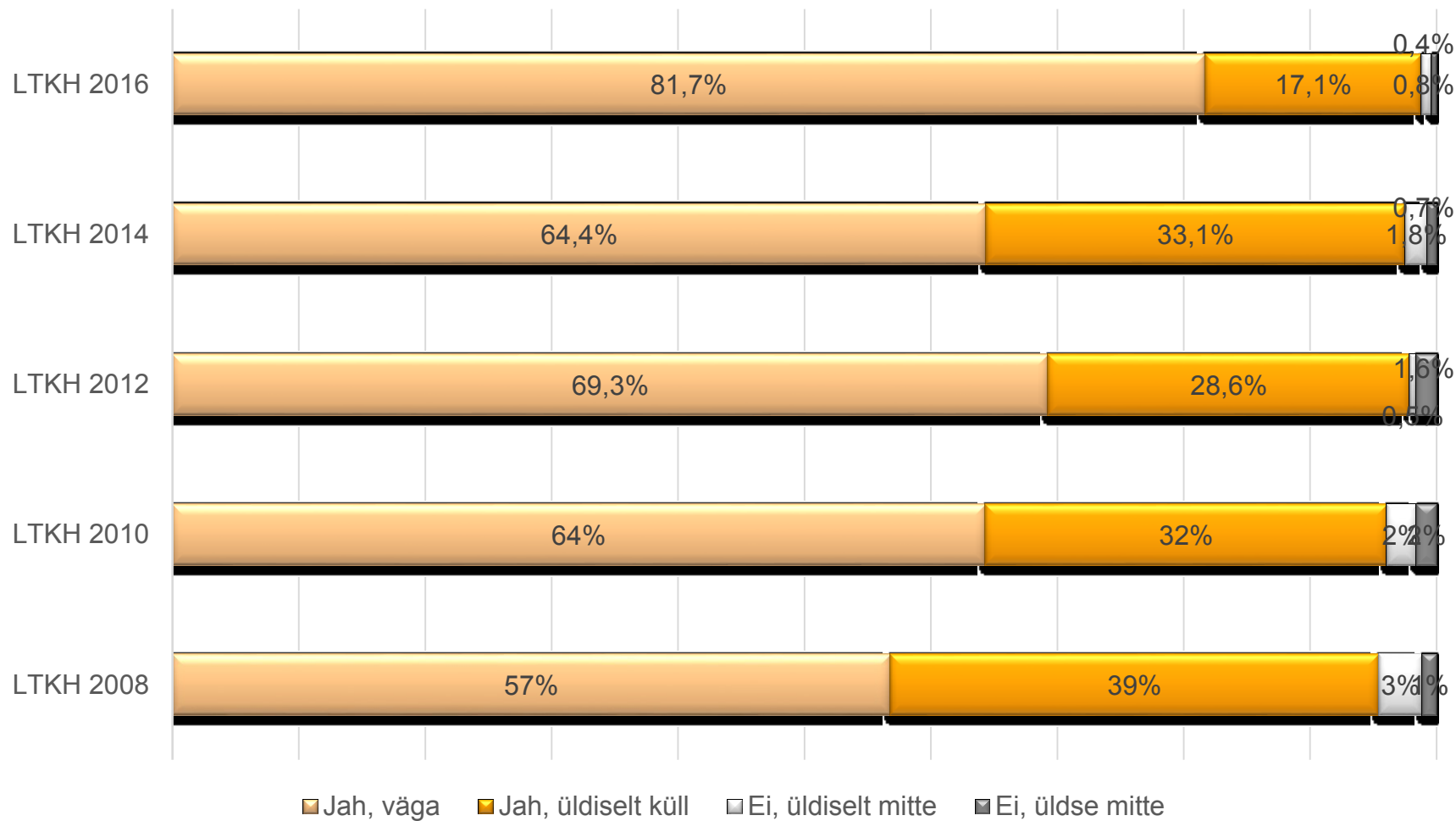
Raviasutuste osalus

Raviasutus	Ankeetide arv 2012	Ankeetide arv 2014	Ankeetide arv 2016
ITK	1005	534	1390
IVKH	1624	1258	1879
LTKH	2455	1835	1935
PERH	949	1572	5512
PH	694	340	723
TÜK	5400	6008	6353
Kokku	12127	11547	17792

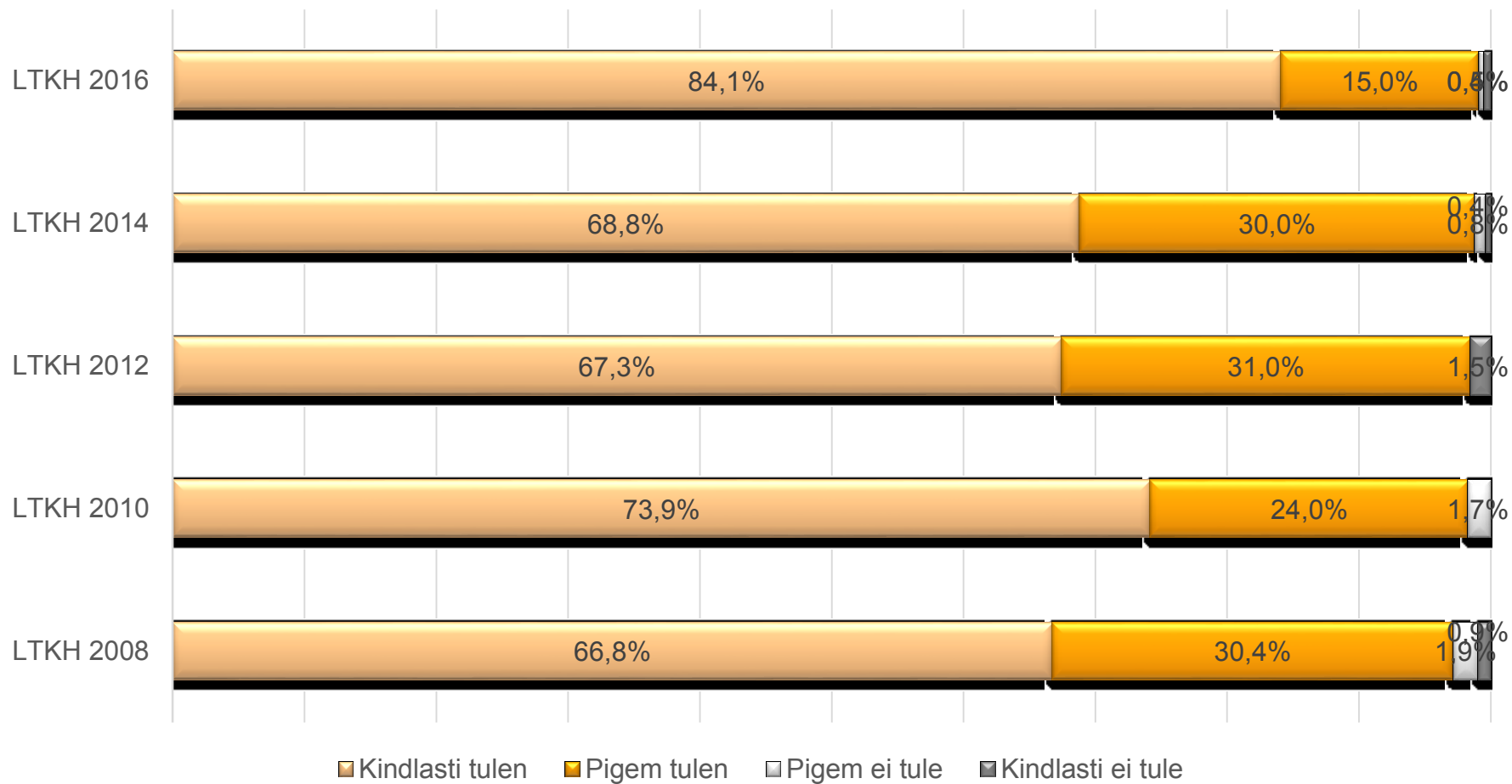
Patsientide jaotus elukohta järgi LTKH-s 2016



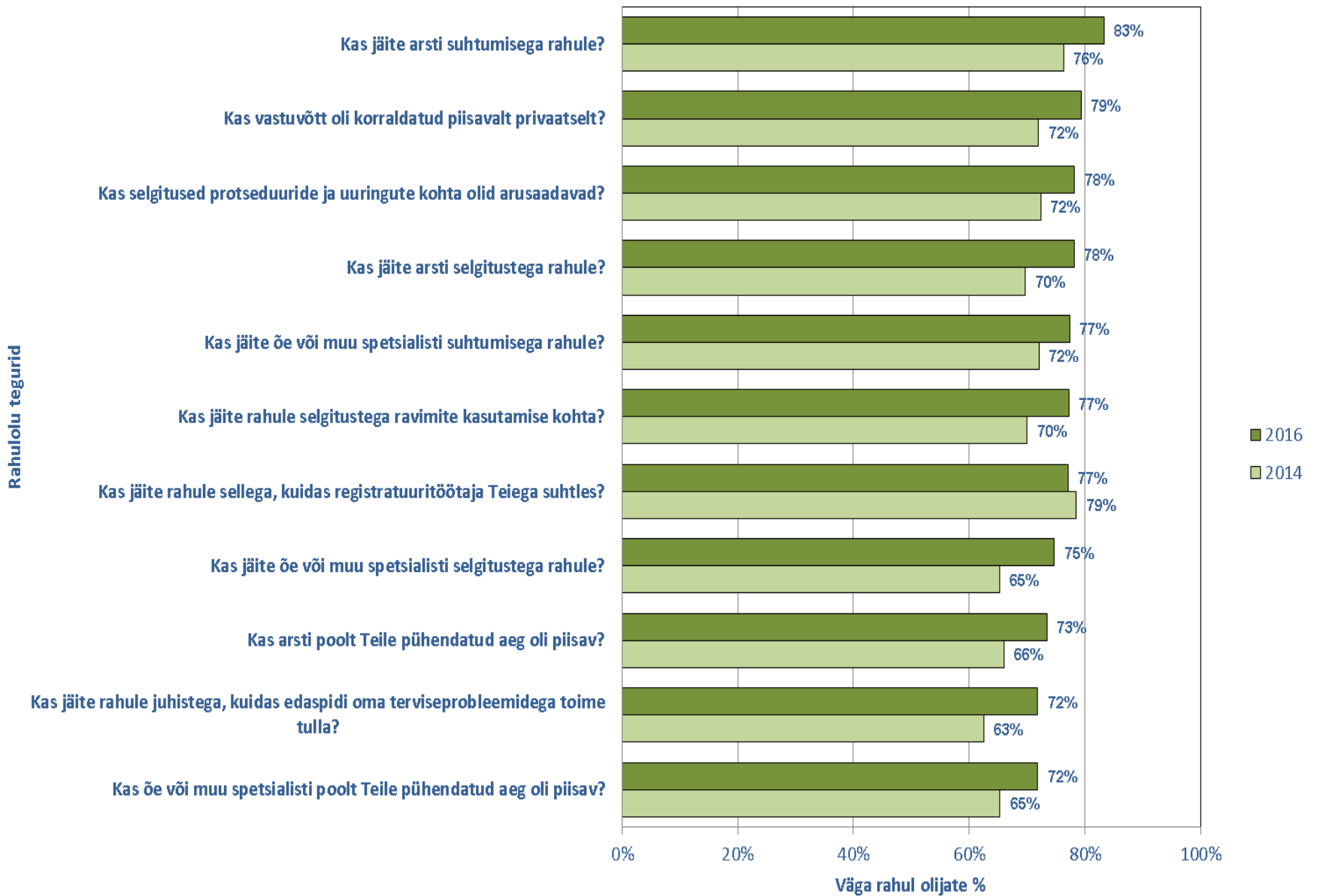
LTKH külastusega rahulolu



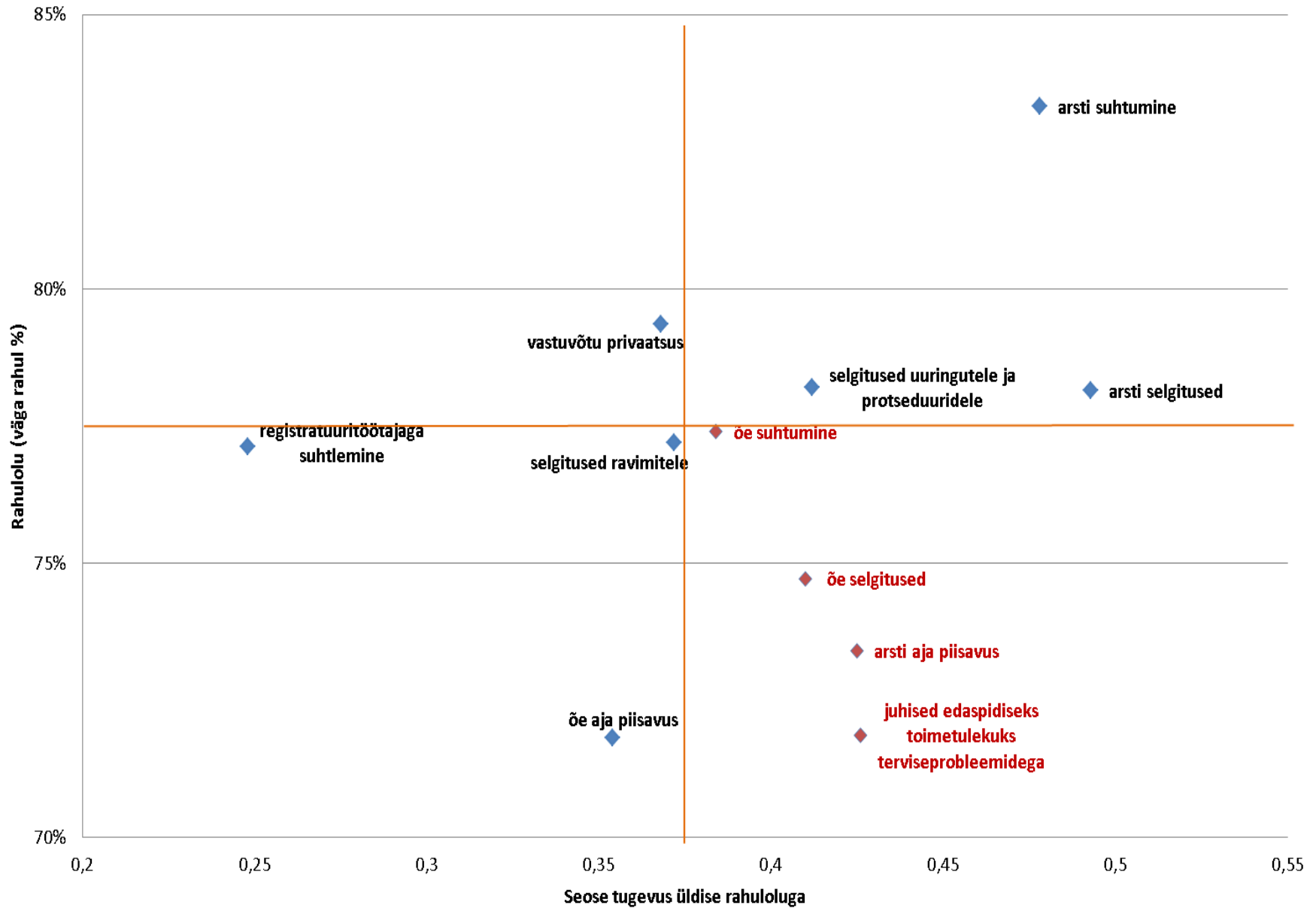
Kas tulete jälle LTKH-sse? Lojaalsus



LTKH rahulolu muutus erinevate teguritega võrreldes 2014.a



LTKH ambulatoorsete patsientide rahulolu seos erinevate rahuloluteguritega



Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtul häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

■ Vastanuid 621

□ Negatiivne kommentaar

- suhtlemine/suhtumine 66 in
- ravijärjekord 57 in
- ooteaeg 38
- Mind häiris, et vastvõtule polnud numbreid täna ja kui tahtsin arstiga eraviisiliselt rääkida, ei lubanud õde mind 2 tundi uksest sisse.

□ Positiivne kommentaar

- ei häirinud/ rahul 427 in
- suhtlemine/suhtumine 125 in
- ravi temaatika 67
- Siin haiglas on kõik väga hästi. Arst ning kogu personal on väga meeldivad. Järjekorrad liiguvad kiirelt ning niisama passimist peaaegu ei ole. Parkimine 5



Ühiselt abiks!