

SIHTASUTUS KÕRVA-NINA-KURGUHAIGUSTE KLIINIK

RAHULOLU UURING 2017

Kaebused ja ettepanekud 01.2017-12.2017

Kaebused. Kirjalikke kaebuseid esitati Kliinikule 2 juhul. Mõlemal juhul oli tegemist keelelisest väärarvamusest tingitud suhtlusprobleemiga.

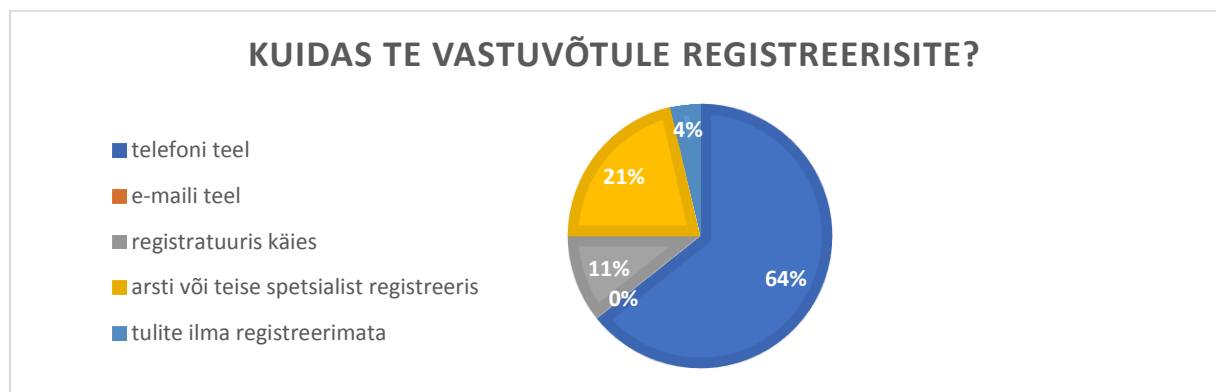
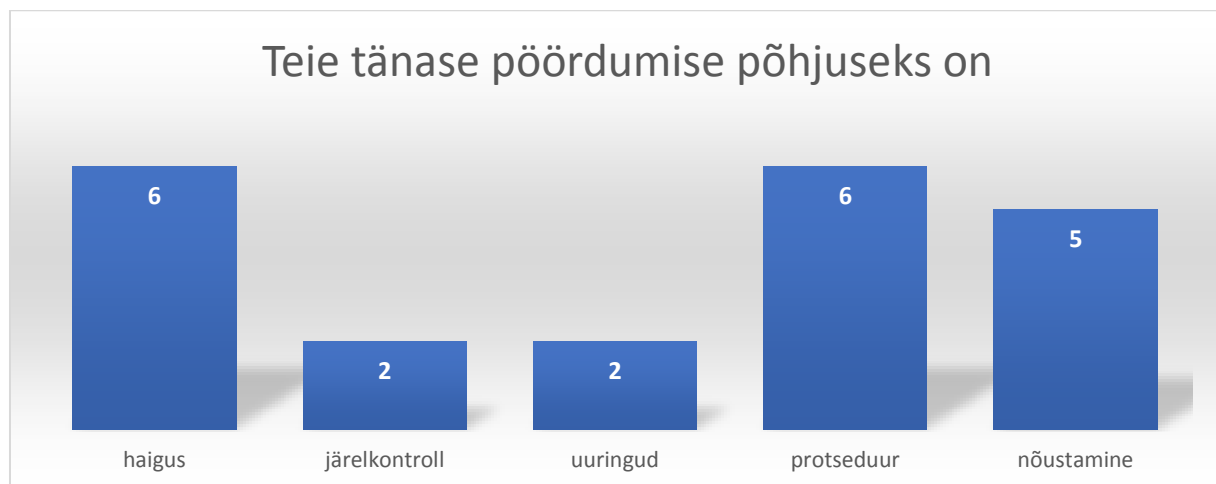
Arvamused ja ettepanekud. Kirjalikke ettepanekuid ei ole Kliinikule edastatud. Suuliselt on viidatud interneti kodulehe vananemisele, vähesele tuntuusele, hinnakirja keerukusele ning registratuuri helistamisel pikale ooteajale.

Tänuavalused. Kirjalikke tänuavaldusi laekus 5. Tänatakse hea ravitöö ja viisaka suhtlemise eest.

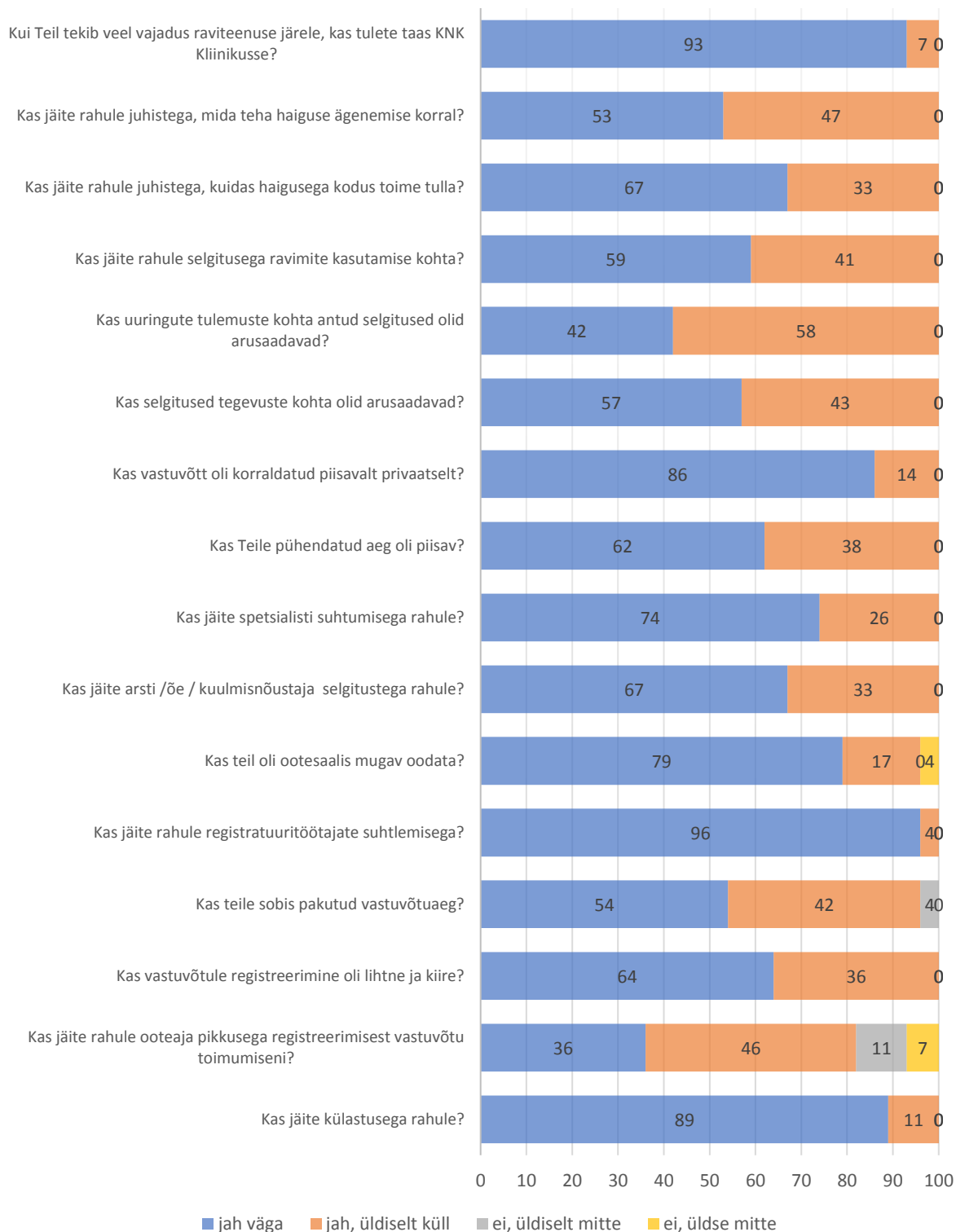
Rahulolu uuring 01.11.2017-01.12.2017

Ambulatoorselt jagati välja 30 ankeeti, millest tagastati 28 ankeeti (93,33%):

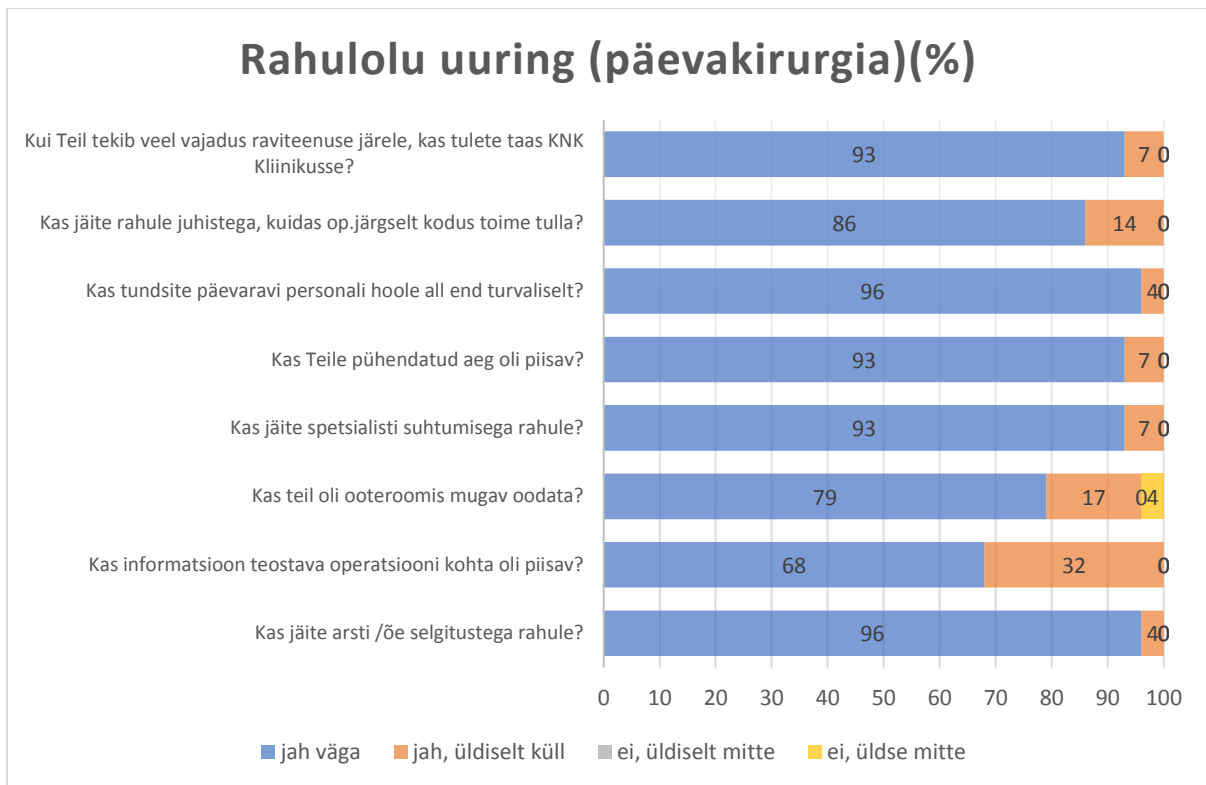
- 17 pöördusid arstivastuvõtule ning 4 logopeedi vastuvõtule.
- 23 algas vastuvõtt õigeaegselt, 3 varem ja 2 ettenähtud ajast hiljem
- 10 vastanutest olid mehed (36%)
- 10 vastanutest olid naised (36%)
- 8 vastanut ei märkinud sugu (28%)



2017 KLIENDI RAHULOLU UURING (%)



Päevakirurgia klientidele jagati välja lisaks 30 ankeeti, millest tagastati 28 ankeeti (93,33%)



Kokkuvõte

Edastatud kaebuseid ja teisi jooksvaid küsimusi arutatakse igakuiselt Kliiniku üldkoosolekul. Koosolekud protokollitakse. Rahulolu uuringu kokkuvõtet on tutvustatud ning parandamist vajavad kitsaskohad läbi arutatud töötajatega 15.02.2018. Uuringu tulemusi võib pidada heaks. Vajalik on rakendada meetmeid klienditeeninduse töö paremaks korraldamiseks ning patsiendi nõustamisel kasutatavate infomaterjalide täiendamiseks.