



**SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE
RAHULOLU UURING 2016
NING TULEMUSTE VÕRDLUS AASTATEGA 2006, 2013 JA 2014**

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	4
SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2016.....	5
ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST.....	5
Küsitluse eesmärk.....	5
Küsitluse läbiviimise aeg.....	5
Valim.....	5
Küsitluse metoodika.....	5
VASTANUTE ÜLDANDMED.....	6
AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA.....	6
Üldine rahulolu raviteenusega.....	6
Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud.....	8
Patsientide rahulolu registratuuritöötaja suhtumisega.....	9
Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.....	9
Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega.....	10
Patsientide rahulolu ravimialaste selgituste osas.....	11
Rahulolu haigust puudutavate juhistega.....	11
KOKKUVÕTE 2016 AASTA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST.....	12
AASTATE 2006, 2013, 2014 JA 2016 SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS.....	13
Raviteenusega üldise rahulolu võrdlus.....	14
Patsientide rahulolu registratuuritöötaja suhtlemisega.....	16
Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.....	16

Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega.....	20
Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas.....	21
Rahulolu haigust puudutavate juhiste osas.....	22
KOKKUVÕTE.....	23
KASUTATUD MATERJALID.....	24
LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	25

SISSEJUHATUS

SA Läänemaa Haigla viib regulaarselt läbi patsientide rahulolu uuringuid. Uuringute läbiviimise eesmärgiks on arvestada tulemusi, järeltõlget, ettepanekuid et tulevikus paremini organiseerida tööd ning hinnata vastuvõetud otsuste/muudatuste tõhusust.

Käesolev ambulatoorsete patsientide uuring SA Läänemaa Haiglas on neljas selles asutuses läbiviidud uuring. Esimene ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring oli aastal 2006 TÜ sisekliiniku teaduri Kaja Põlluste poolt läbi viidud. Kahjuks on haiglas saadaval ainult kokkuvõtte tollest uuringust. Teine ja kolmas uuring sai läbi viidud aastatel 2013 ja 2014 ning selle järel kirjutatud uurimustöös sai tehtud põhjalik vastuste analüüs ning võrreldi ambulatoorsete patsientide rahulolu puudutavaid aspekte aastatel 2006, 2013 ning 2014.

Käesolev uurimustöö koosneb samuti kahest osast. Esimene osa on aastal 2016 läbiviidud SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate ambulatoorsete tervishoiuteenustega aastal 2016. Küsitluse abil sooviti saada ülevaadet patsientide hinnangutest ambulatoorsele raviteenusele, sealhulgas registratuuri tööle, vastuvõtu ootamisele, suhtlemisele vastuvõtu jooksul, arsti või muu spetsialisti suhtumisele ja selgitustele jms. Uuringu tulemuste töötlemise käigus püüti võimalikult sügavalt analüüsida igat küsimust, et leida vastuseid/põhjuseid ja seda ka juhtimise tasandil. Uuringu tulemuste interpreteerimisega püüti parandada raviasutuse patsiendile pakutavat tervishoiuteenust.

Teine selle töö osa on aastate 2006, 2013, 2014 ja 2016 võimalik võrdlev analüüs. Töö autor püüab välja tuua patsientide rahulolu tendentsi: kas aastatega on ambulatoorsete patsientide rahulolu polikliinikus pakutavate teenustega tõusnud või langenud jms.

Uuringu tulemusi kasutatakse SA Läänemaa Haigla arengukava koostamisel, teiste juhtimisotsuste langetamisel ning ambulatoorsete vastuvõttude kvaliteedi tõstmisel.

SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2016

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2016.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 01.04.-30.04.2016.

Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel ambulatoorsetel patsientidel, kes küsitluse läbiviimise ajal kasutasid polikliinikus ning sellest aastast ka naistenõuandlas pakutavaid teenuseid ning kellele jagasid ankeete nii registratuuri töötajad kui ka kabinettide töötajad (arst või õde).

Küsitluse meetodika

Küsimustiku variant saadi Eesti Haigekassa esindaja käest. Selle aasta küsimustik koosnes ainult 17 küsimusest (varasemalt 34-st), neist 3 puudutas teavet täitja kohta ning 14 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta polikliiniku või naistenõuandla külastamise ajal. Rahulolu mõõdeti 4-pallisel skaalal (*1 - jah, väga; 2 - jah, üldiselt küll; 3 - ei, üldiselt mitte; 4 - ei, üldse mitte*).

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli õendusjuhi poolt aasta 2016 perioodil 01.04.-30.04. polikliinikus ning naistenõuandlas vastutavatele õdedele välja jagatud 265 ankeeti: 210 eestikeelset ning 55 venekeelset. Küsitluse perioodi lõpuks jäid patsientide kätte välja jagamata 76 ankeeti: 50 eesti- ning 26 venekeelset, mis teeb jagatud ankeetide arvuks 189 (160 eesti- ja 29 venekeelset). Kokku saadi kätte täidetuna 79 ankeeti: 61 eesti- ning 18 venekeelset.

Kui arvestada, et aprilli kuu jooksul kasutas polikliiniku ja naistenõuandla ambulatoorset teenust 2592 patsienti (polikliinikut 1897 ning naistenõuandlat 695), siis 79 vastatud patsienti teeb 3% kõikidest külastustest. Samas kui arvestada, et polikliiniku ja naistenõuandla külastajatele jagati 189 ankeeti, siis 79 vastanut teeb 42%.

VASTANUTE ÜLDANDMED

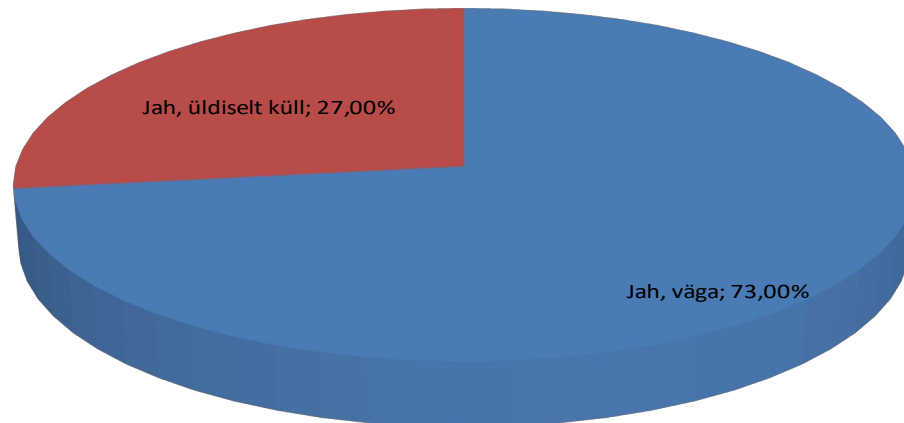
Ankeetidele vastanutest 82% olid naised ja 18% mehed (kolmel ankeedil polnud sugu märgitud). Vastajate keskmine vanus oli 55, noorim oli 11- ning vanim 97-aastane. Elukohajärgselt olid kõik patsiendid Läänemaalt, v.a. üks patsient (1 patsient oli Harjumaalt).

AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

Üldine rahulolu raviteenusega

Patsientidel paluti hinnata, kui rahule jäid nad arsti külastusega. Vastamisvariantideks oli: *jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*. Kõik 75 sellele küsimusele vastanud patsientidest jäid arsti külastusega igati rahule (Joonis 1).

Kas Te jäite tänase külastusega rahule?



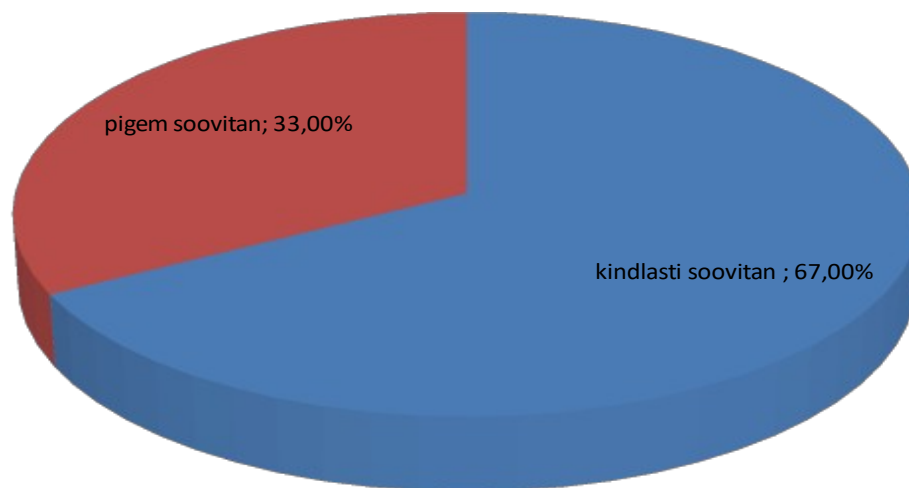
Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haigla polikliiniku ambulatoorse külastusega
(aasta 2016)

Sellele küsimusele järgnes teine, kus paluti vastata, et kui tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas patsient tuleb uuesti Läänemaa Haiglasse? Vastamisvariantideks oli: *kindlasti tulen, pigem tulen, pigem ei tule, kindlasti ei tule*. 75 patsienti vastasid, et nad kas *kindlasti tulevad* taas või siis *pigem tulevad*. Ainult üks patsient, 33-aastane naine, kes on käinud füsioteraapias, vastas, et ta *pigem ei tule*. Siin võib oletada, et tema ravikuur sai otsa ning patsient tervenenes (?) (Joonis 2).

Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2016)

Sellel uuringu aastal lisandus uus küsimus „Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust“? Vastamisvariantideks oli: *kindlasti soovitan, pigem soovitan, pigem ei soovita, kindlasti ei soovita*. Sellele küsimusele vastas 76 patsienti, et nad kas *kindlasti* või *pigem soovitavad* (Joonis 3).

Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?



Joonis 3 Patsientide soovitus lähedastele samasse raviasutusse tulla (aasta 2016)

Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud

Kõikidest ankeetidele vastanutest 22% (17 patsienti) jätsid ka märkuse, kommentaari, ettepaneku või soovitusi. 76% nendest (13 patsienti) jätsid positiivseid kommentaare, mis on väga meeldiv.

Kommenteeriti pigem üldiselt: „*ei häirinud midagi*“, „*kõik oli OK*“, „*kõik toimis*“, „*vastuvõtt sujus ladusalt/hästi*“. Oli ka põhjalikumaid kommentaare: „*Täna ei häirinud vastuvõtul mitte midagi, arst oli rahulik ja selgitas kõike*“; „*Väga tore arst, kuulab ära ja annab head nõu. Oleks meil rohkem selliseid naistearste. Aitäh*“ (tänu dr Külliki Siilak).

Negatiivset tagasisidet või märkust, mis võiks olla teisiti, mis vastuvõtul häiris, väljendas ainult 4 patsienti. 11-aastane tütarlaps soovis, et „*ooteruumis võiks olla vaba wifi*“; 69-aastane naine, kes tuli LOR-arsti vastuvõtule märkis, et võiks mõelda „*ruumide remondile*“;

naistearsti juures käinud 40-aastane naine kurtis, et „*privaatsust oli vähe*“ ning 21-aastane nahaarsti juures käinud naine pahandas, et „*arst süveneb liialt arvutisse trükkimisel, patsiendil võib tekkida üleliigne olemise tunne*“.

Töö autor leiab, et kõik kommentaarid ja ettepanekud on väga vajalikud, need näitavad kõige paremini patsientide soove ning arvamusi ning neid ei tohi mingil juhul ignoreerida. Sellel uuringu aastal oli toimunud läbimurre ning enamus kommentaaridest olid positiivsed. Kas töökorraldusse panustamine ja suhtumise parendamine hakkab andma vilja, kas patsiendid on muutunud vähem nõudlikumaks või arstide kompetentsus on tõusnud? Siin võib palju oletada, kuid tendentsi näeme pikema perioodi järel, kuid praegu võib tunda rahulolu sellest, et patsiendid tänavad rohkem ning kritiseerivad vähem.

Patsientide rahulolu registratuuritöötaja suhtumisega

Varasemate aastate küsimustikus oli palju rohkem küsimusi, mis puudutasid registreerimist vastuvõtule ja registratuuri tööd. Sellel aastal üheainsa küsimusena on uuritud, kuidas patsiendid on jäänud rahule registratuuritöötaja suhtlemisega, sellele vastas 72 patsienti. Nendest jäid väga rahule 54 (75%), üldiselt rahule 16 (23%), üldiselt ei jäänud 1 (1%) ning üldse ei jäänud rahule üks 53-aastane naisterahvas, kes külastas LOR-arsti, kuid ei märkinud miks või kuidas see oli halb.

Selle küsimuse vastustest on näha, et registratuuritöötaja tunneb oma tööd ning omab oskusi patsientidega suhtlemiseks, kuid ka üks ei jäänud üldse rahule registratuuritöötaja suhtlemisega.

Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul

Selles teemaplokis sai oma rahulolu või rahulolematust väljendada niisugustes küsimustes nagu: arsti, õe või muu spetsialisti selgitused vastuvõtu ajal, nende suhtumine patsienti ja tema probleemi, patsiendile pühendatud aja piisavus ja privaatsus.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 1) võib näha patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.

Tabel 1 Patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul (aasta 2016)
(n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Arsti selgitused (n=70)	50 (72%)	19 (27%)	1 (1%)	-
Õe või muu spetsialisti selgitused (n=55)	35 (64%)	18 (33%)	2 (3%)	-
Arsti suhtumine (n=71)	51 (72%)	17 (24%)	3 (4%)	-
Õe või muu spetsialisti suhtumine (n=55)	39 (71%)	13 (24%)	3 (5%)	-
Arsti poolt eraldatud aja piisavus (n=70)	46 (66%)	24 (34%)	-	-
Õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavus (n=57)	36 (63%)	20 (35%)	1 (2%)	-
Vastuvõtu privaatsus (n=74)	54 (73%)	19 (26%)	-	1 (1%)

Vastustest selgub, et valdav enamus patsientidest oli rahul või pigem rahul arstide ja õdede selgitustega ning nende suhtumisega ja patsiendile pühendatud aja pikkusega. Leidus ka negatiivseid vastuseid. Nimelt arsti ja õe/muu spetsialisti suhtumisega ja selgitustega ei olnud päris rahul 59-aastane naine, kes ei märkinud millist arsti ta külastas. Samuti 40-aastane naispatsient, kes külastas naistearsti ei jäänud päris rahule ei arsti ega õe suhtumisega, ei õe selgitustega, kui ka ei olnud üldse rahul vastuvõtu privaatsuse osas. Autori arvates, naistearsti külastus on enamusele naistele tundlik ja delikaatne teema, seega privaatsuse puudumine, vähesed selgitused ning puudulik suhtumine võivad olla väga häirivad ja peaksid olema lausa lubamatud.

Rahulolu raviarutuse uuringute ja protseduuridega

Küsimusega „Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?“ saadi teada, et 62-st vastanud patsientidest 45 (73%) arvasid, et selgitused olid väga arusaadavad ning 17 (27%), et üldiselt arusaadavad.

Patsientide rahulolu ravimialaste selgituste osas

Siin taheti teada, et juhul kui välja on kirjutatud ravimeid, kas patsient on jäänud rahule ravimite kasutamise selgitustega. Vastustest selgub, et kõik 42 küsimusele vastanutest patsientidest va üks jäid selgitusega kas *väga* rahule (28 ehk 67%) või *üldiselt küll* rahule (13 ehk 31%). *Üldiselt mitte* rahule jäänud oli 40-aastane naistearsti külastanud naispatsient, kes tundis, et privaatsust vastuvõtul oli väga vähe ja suhtumine temasse oli puudulik.

Rahulolu haigust puudutavate juhistega

Viimase küsimusega taheti teada, kas patsient jäi rahule juhistega, kuidas kodus haigusega toime tulla. 51-st küsimusele vastanutest patsientidest *väga* rahule jäi 32 (63%), *üldiselt küll* rahule 17 (33%) ning *üldiselt mitte* 2 patsienti.

KOKKUVÕTE 2016 AASTA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST

Käesoleva rahulolu uuringu peamiseks eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2016.

Naiste ja meeste osakaal oli uurimuses vastavalt 82% ja 18%. Vastuste analüüsimisel selgus, et noored ja keskealised naised olid palju julgemad kommenteerimaks puudujääke ning kitsaskohti igas küsitluse teemaplokis. Patsientide jaoks oli oluline arsti ja muu spetsialisti suhtumine neisse ning arsti või muu spetsialisti poolt antud selgitused ja juhised protseduuride, uuringute ning ravimite kohta.

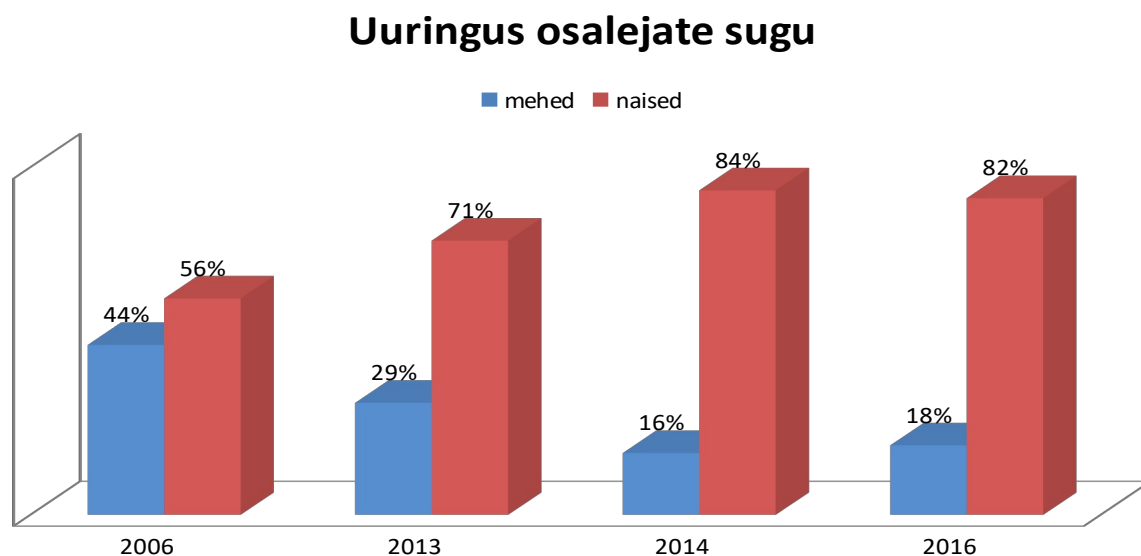
Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga on positiivselt kõrge ning patsiendid kasutaksid vajadusel uuesti SA Läänemaa Haigla raviteenuseid.

Selle aasta ankeetides oli märgatavalt vähem küsimusi. Küsimused vastuvõtule registreerimise, ooteaja pikkuse ning vastuvõturuumi taga ootamise aja kohta olid ankeetidest välja jäetud. Töö autori arvates on just need „kitsad“ kohad ja patsientide pahameelt tekitavad nüansid ambulatoorses töös.

AASTATE 2006, 2013, 2014 JA 2016 SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Aastal 2006 kahe-kuulises uuringus osales 49 patsienti (jagati 100 ankeeti). Aastal 2013 küsitluse pikkuseks oli üks kuu ning selle ajaga vastas 83 patsienti (jagati 229 ankeeti). Aastal 2014 ühe-kuu pikkuses uuringus osales 85 patsienti (jagati 335 ankeeti) ning aastal 2016 – 79 patsienti (jagati 189 ankeeti).

Vaadates uuringus osalenud meeste ja naiste osakaalu aastate lõikes on näha, et naised on aktiivsemad vastajad (Joonis 4).



Joonis 4 Uuringus osalejate jaotus soo järgi aastate lõikes

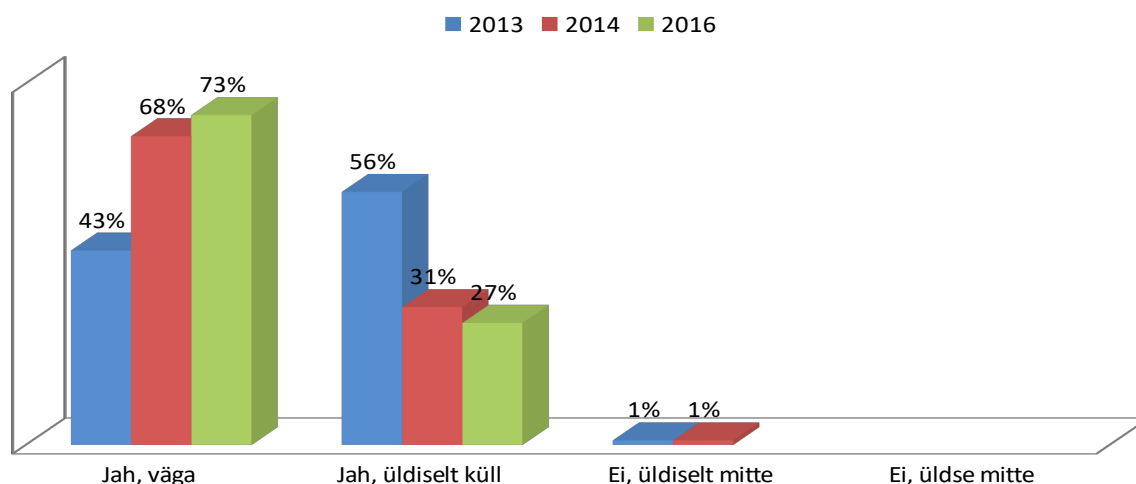
Joonisel võib näha, et aastatega küsimustikule vastanud naiste osakaal on jõuliselt tõusnud. Viimaste aastate naiste osakaalu suurenemine võib olla tingitud ka sellest asjaolust, et sellel aastal ambulatoorses küsitluses osales ka naistenõuandla.

Keskmine küsitletute vanus on aastal 2006 olnud 51 (noorim vastanu 17- ja vanim 83-aastane). Aastal 2013 küsitletute keskmine vanus oli 54 (noorim 17- ja vanim 79-aastane), 2014.a – 48 (noorim 18- ja vanim 86-aastane) ning 2016.a – 55 (noorim 11- ja vanim 97-aastane)

Raviteenusega üldise rahulolu võrdlus

Üldist rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastusega aastate lõikes saame näha alljärgneval joonisel (Joonis 5). Kuna aasta 2006 uuringus ei küsitud antud küsimust, siis saab võrrelda ainult aastaid 2013 ja 2014.

Üldine rahulolu asutuse ambulatoorse külastusega

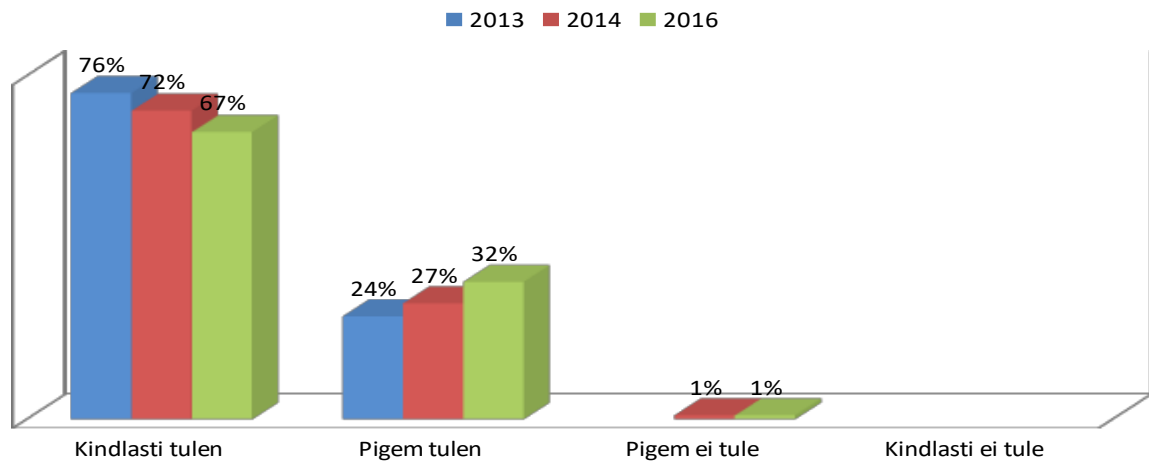


Joonis 5 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastusega, muutus aastate lõikes

Jooniselt on näha, et aastate lõikes on patsiendid olnud rahul asutuse ambulatoorse külastusega. Aastal 2016 patsiendid vastavad küsimusele enamasti *väga rahul* ning rahulolematuid polnud üldse.

Alljärgneval joonisel näeb, kuidas on aastate 2013, 2014 ja 2016 lõikes muutunud tahe tulla või mitte tulla uurimuses osalevasse asutusse tagasi.

Patsientide valmidus vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla

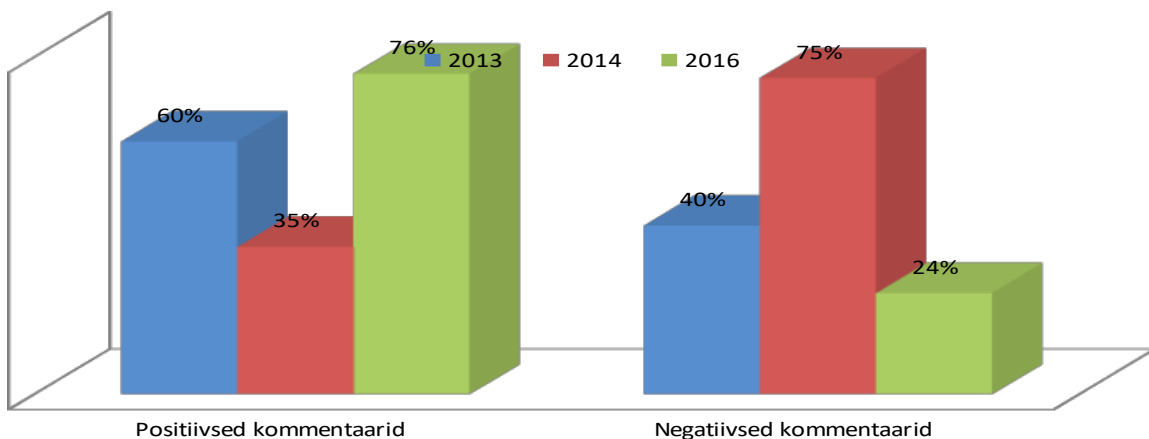


Joonis 6 Patsientide valmidus vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla, muutus aastate lõikes

Aastatega pole patsiendid muutnud oma soovi vajadusel pöörduda tagasi samasse asutusse.

Patsientidel oli palutud jätta kommentaar raviasutuse ambulatoorse külastuse kohta – mis häiris, mis võiks olla teisiti. Alljärgneval joonisel (Joonis 7) saab näha kui suur osakaal oli positiivsetel ning negatiivsetel märkustel aastate 2013 ja 2014 lõikes.

Patsientide kommentaarid raviasutuse ambulatoorse külastuse kohta



Joonis 7 Patsientide kommentaarid SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastuse kohta, muutus aastate lõikes

2013 ja 2014 aastate uuringutest selgus, et aastatega on inimesed leidnud rohkem häirivaid tegureid ambulatoorse vastuvõtu käigus ehk siis vähem tänatakse, rohkem kritiseeritakse. Aastal 2013 oli patsientidele enamasti häirivaks arsti vastuvõtu hilinemine. Aastal 2014 lisandus sellele ka arsti või muu spetsialisti suhtumise üle nurisemine. Mõni patsient on jätnud eriti karmi kommentaari. Seevastu aastal 2016 negatiivseid kommentaare oli väga vähe. Tõsisemaid neist olid privaatsuse puudumine vastuvõtul ja arsti liigne süvenemine arvuti töösse.

Patsientide rahulolu registratuuritöötaja suhtlemisega

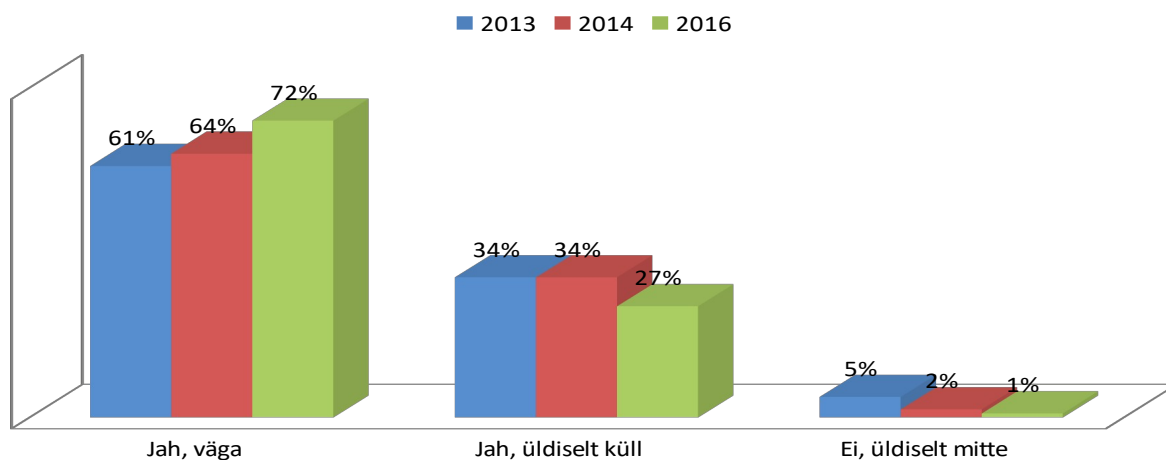
Registratuuritöötaja suhtlemisega jäid rahule patsiendid nii aastal 2006, kus nad said kirjeldada nende suhtumist ka täpsemalt kui ka aastal 2013. Samas aastal 2014 lisandus patsiente, kes ei jäänud kas päris või üldse rahule registratuuri töötajate suhtlemisoskusega. Aastal 2016 ainult 2 patsienti tundsid, et registratuuritöötaja suhtlemisega nad ei jäänud päris rahule, kuid nad ei kommenteerinud oma vastust.

Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul

Selles teemaplokis võrreldakse aastate 2013, 2014 ja 2016 patsientide rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti selgitustega vastuvõtu ajal, nende suhtumist patsienti ja tema probleemi, patsiendile pühendatud aja piisavust ja privaatsust.

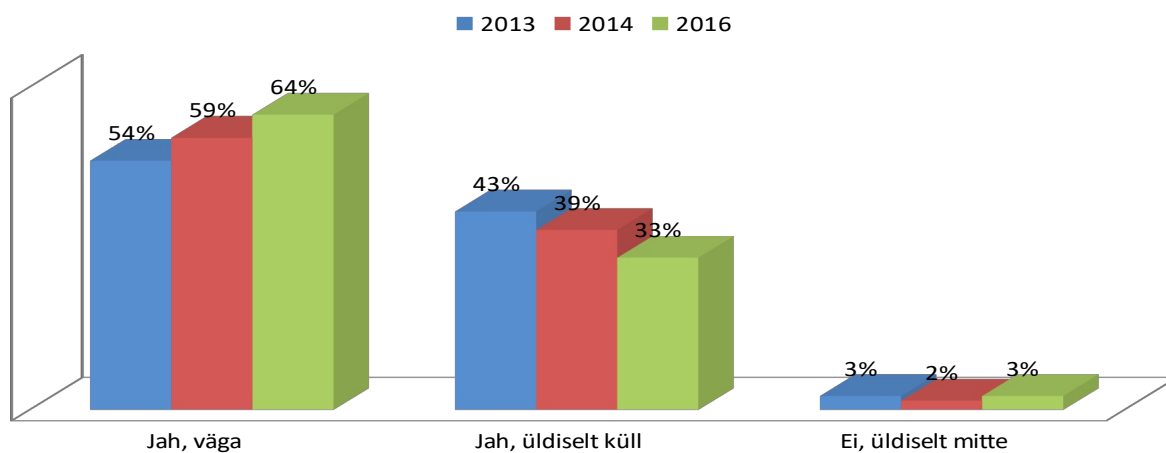
Alljärgnevatel joonistel (Joonised 10-16) saabki näha patsientide rahulolu muutust meditsiinilise personali suhtumises aastate 2013, 2014 ja 2016 lõikes.

Kas jäite arsti selgitustega rahule?



Joonis 10 Rahulolu arsti selgitustega, muutus aastate lõikes

Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?



Joonis 11 Rahulolu õe või muu spetsialisti selgitustega, muutus aastate lõikes

Võrreldes antud teemaplokis aastaid 2013, 2014 ning 2016 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti selgituse osas näeme, et see on muutumatu: patsiendid on sellega väga rahul olnud. Aastal 2006 sarnast rahulolu ei uuritud.

Joonis 12 Rahulolu arsti suhtumisega, muutus aastate lõikes

Joonis 13 Rahulolu õe või muu spetsialisti suhtumisega, muutus aastate lõikes

Võrreldes antud teemaplokis aastad 2013, 2014 ning 2016 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti suhtumise osas näeme, et aastal 2014 on lisandanud patsiente, kes ei ole kas üldse või üldiselt rahul meditsiinipersonali suhtumisega. Aastal 2016 neid patsiente oli rohkem.

Arsti ja õe suhtumist mõõdeti aastatel 2006 ning 2013, 2014 ja 2016 erinevate kriteeriumide järgi. Aastal 2006 pidid patsiendid suhtumist kirjeldama detailsemalt ehk kas arst/õde olid

sõbralikud ja lahked, viisakad, ükskõiksed, ebaviisakad, ebasõbralikud või üleolevad. Teistel aastatel taheti ainult üldist hinnangut arsti või õe suhtumisele: *kas jäite rahule?*

Joonis 14 Rahulolu arsti poolt pühendatud aja piisavusega, muutus aastate lõikes

Joonis 15 Rahulolu õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aja piisavusega,
muutus aastate lõikes

Võrreldes antud teemaplokis aastatel 2013, 2014 ning 2016 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti patsienti pühendatud aja osas näeme, et aastatel 2014 ja 2016 on päris mitu patsienti, kes arvasid, et õe või muu spetsialisti poolt pakutava vastuvõtu aega oli piisavalt. Arsti aja piisavusega ei olnud mõned patsiendid rahul nii aastal 2013 kui ka aastal 2014. Küsimusele, kas arstil oli patsiendi jaoks piisavalt aega, nii aastal 2006 kui ka aastal 2016 vastasid positiivselt kõik patsiendid.

Joonis 15 Rahulolu vastuvõtu privaatsusega, muutus aastate lõikes

Võrreldes antud teemaplokis aastaid 2013 ning 2014 vastuvõtu privaatsuse osas näeme, et aastal 2014 on mitu patsienti, kes avaldasid pahameelt selle üle, et vastuvõtt ei olnud kas päris või üldse privaatne. Ka aastal 2016 oli üks rahulolematu patsient.

Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega

Selles teemaplokis taheti teada saada, kas antud selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta olid arusaadavad nii aastal 2013 kui ka aastal 2014. Aastal 2006 küsiti patsientide käest rahulolu arsti määratud uuringute ja raviga. Aastal 2013 ning 2014 küsiti rahulolu selgituste protseduuride ja uuringute tulemuste kohta. Aastal 2016 küsiti ainult rahulolu protseduuride ja uuringute arusaadavuse kohta. Kuna need on erinevad küsimused, siis siin ei saa neid erinevaid aastaid võrrelda.

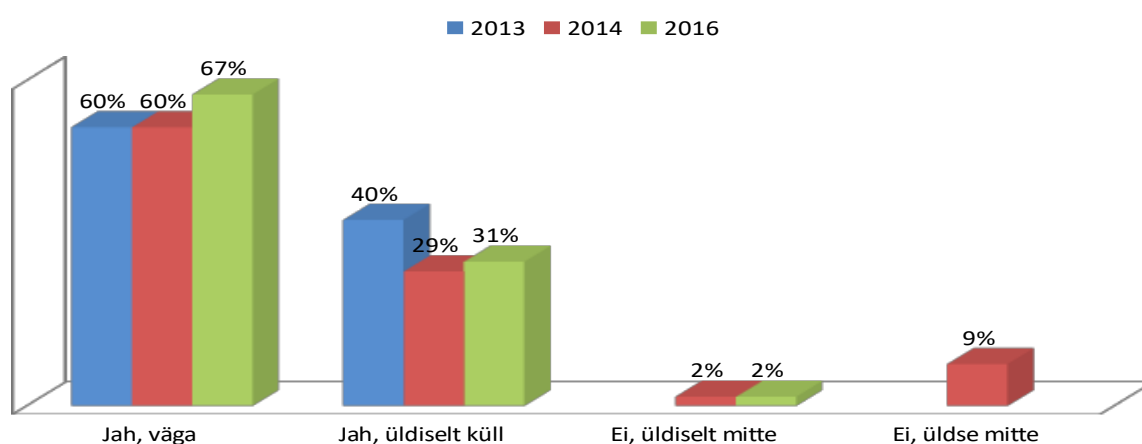
Kui aastal 2013 ei olnud patsiente, kes ei jäänud üldse rahule selgitustega protseduuri või uuringutulemuse kohta, siis aastal 2014 suurenes inimeste arv, kes ei jäänud päris rahule selgitustega ning lisandus ka inimesi, kes ei jäänud sellega üldse rahule. Aastal 2016 jällegi olid kõik patsiendid rahul selgitustega, mis puudutasid uuringuid ja protseduure.

Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas

Selles teemaplokis taheti teada, et juhul kui välja on kirjutatud ravimeid, kui rahule patsient on jäänud selgitustega ravimite kasutamise kohta aastatel 2013, 2014 ning 2016.

Alljärgneval joonisel (Joonis 16) näeme, kuidas on muutunud patsientide rahulolu ravimitega seotud küsimuste osas aastate 2013, 2014 ja 2016 lõikes.

Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?



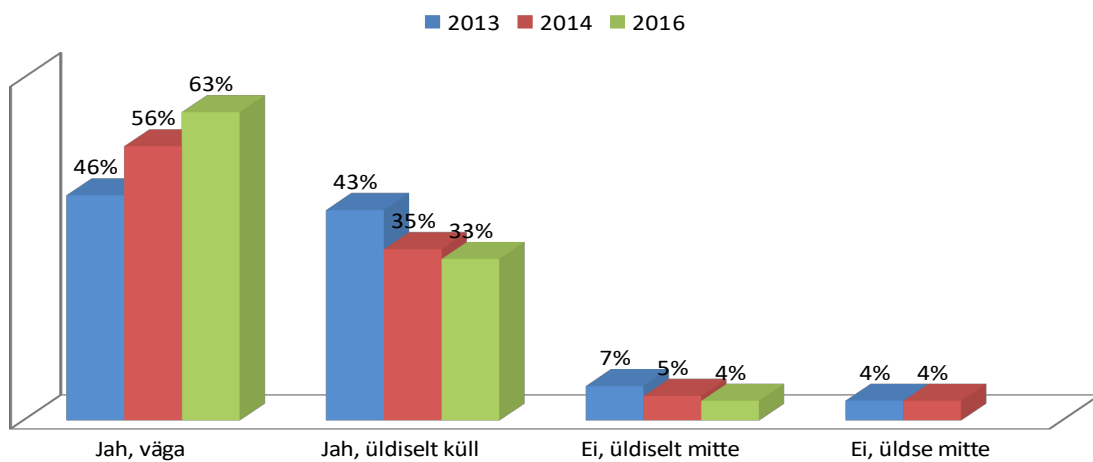
Joonis 16 Rahulolu ravimite kasutamise selgitustega, muutus aastate lõikes

Selgub, et 2013 ja 2014 aastate lõikes aina rohkem ambulatoorsele vastuvõtule tulnud inimesi ei jäänud rahule spetsialisti selgitustega ravimite kasutamise osas: kui aastal 2013 olid kõik patsiendid rahul antud küsimuses, siis aastal 2014 juba mitte kõik. Aastal 2016 aga olukord paranes ning üldiselt polnud selgitustega rahul ainult üks patsient.

Rahulolu haigust puudutavate juhiste osas

Selles osas võrreldi aastate 2013, 2014 ning 2016 patsientide rahulolu saadud juhistega koduse ravi kohta. Alljärgneval joonisel (Joonis 17) saabki näha, kuidas aastate jooksul on muutunud rahulolu antud juhistega.

Kas jäite rahule juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla?



Joonis 17 Rahulolu haigust puudutavate juhistega kodus, muutus aastate lõikes

Vaadates joonist saab öelda, et aastaga tundub, et patsiendid jäävad juhistega, mis puudutavad kodus haigusega toime tulemist, rohkem rahule. Kuigi ikka leidub inimesi, kellele tundub, et meditsiinipersonal ei jaga piisavalt põhjalikult informatsiooni, kuidas inimene peab kodus haigusega toime tulema.

KOKKUVÕTE

Kokkuvõtteks võib öelda, et ambulatoorsed patsiendid on aastast aastasse väljendanud rahulolu raviteenuse saamisel külastades ambulatoorselt SA Läänemaa Haiglat: patsiendid jäävad külastusega rahule ning kui uuesti ilmneb vajadus raviteenuse järele, siis külastatakse sama raviasutust. Ollakse rahul registraatorite suhtumisega. Samuti arstide, õdede ämmaemandate ja muude spetsialistide tööga: selgitustega haiguse, protseduuride, uuringute, ravimite kohta ning patsiendile pühendatud aja piisavusega.

Viimane uuringu aasta ehk aasta 2016 tundub olevat eriti positiivsete tulemustega. Siin aga peaks kriitiliselt mõtlema asjaolule, et patsiente eriti häirivad teemad on ankeetidest eemaldatud. Nendeks teemadeks on näiteks pikad arsti vastuvõtu ootejärjekorrad ja vastuvõtu aegade hilinemine.

KASUTATUD MATERJALID

SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2014 ning tulemuste võrdlus aastaga 2006 ja 2013. (2014). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata küsimustele raviasutuse ambulatoorsete raviteenuste kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi aprillis ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Vastamine on anonüümne ja vabatahtlik.

1 Kas Te jäite tänase külastusega rahule?								
Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>	
2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete taas kliinikumi?								
Kindlasti tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem ei tule	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule	<input type="checkbox"/>	
3 Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?								
Kindlasti soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem ei soovita	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei soovita	<input type="checkbox"/>	
	1		2		3		4	
4	Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuri-töötaja Teiega suhtles?				Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4
5	Kas jäite arsti selgitustega rahule?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kas jäite arsti suhtumisega rahule?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtu ajal häiris ja mis oleks võinud olla paremini.

Palun märkige üldised isikuandmed patsiendi kohta.

15	Patsiendi vanus: _____ aastat	16	Sugu: naine <input type="checkbox"/> 1 mees <input type="checkbox"/> 2
17	Elukoht: _____ maakond		
Täidab raviasutuse töötaja.			
18	Ankeedi number _____	20	Struktuuriüksus _____
19	Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)		

Suur tänu vastamise eest!

LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VASTUSTE STATISTIKA (2016. AASTA)

