



**SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE
RAHULOLU UURING 2018 NING TULEMUSTE VÕRDLUS
AASTATEGA 2006, 2013, 2014 JA 2016**

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	4
1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2018.....	5
1.1. ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST.....	5
1.1.1. Küsitluse eesmärk.....	5
1.1.2. Küsitluse läbiviimise aeg.....	5
1.1.3. Valim.....	5
1.1.4. Küsitluse metoodika.....	5
1.2. VASTANUTE ÜLDANDMED.....	6
1.3. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA.....	6
1.3.1. Üldine rahulolu raviteenusega.....	6
1.3.2. Patsientide rahulolu registratuuritöötaja/triaažiõe suhtumisega.....	8
1.3.3. Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.....	9
1.3.4. Rahulolu patsiendile pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega.....	9
1.3.5. Patsientide rahulolu protseduuride, uuringute ja ravimialaste selgituste ning edaspidiste haigust puudutavate juhiste osas.....	10
1.3.6. Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud.....	11
1.4. KOKKUVÕTE 2018 AASTA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST.....	14
2. AASTATE 2006, 2013, 2014, 2016 JA 2018 SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS.....	15
2.1. Raviteenusega üldise rahulolu võrdlus.....	16
2.2. Patsientide rahulolu registratuuritöötajaga/triaažiõega suhtlemisel.....	18

2.3. Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.....	18
2.4. Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega.....	22
2.5. Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas.....	23
2.6. Rahulolu haigust puudutavate juhiste osas.....	24
KOKKUVÕTE.....	26
KASUTATUD MATERJALID.....	27
LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	28
LISA 2. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VASTUSTE STATISTIKA (2018. AASTA).....	30

SISSEJUHATUS

SA Läänemaa Haigla viib regulaarselt läbi patsientide rahulolu uuringuid. Uuringute läbiviimise eesmärgiks on saada tagasisidet patsientidelt, järelduste ja ettepanekute tegemiseks, et tulevikus paremini organiseerida tööd ning hinnata vastuvõetud otsuste/muudatuste tõhusust.

Käesolev ambulatorsete patsientide uuring SA Läänemaa Haiglas on viies selles asutuses läbiviidud uuring. Esimene uuring oli aastal 2006 TÜ sisekliiniku teaduri Kaja Põlluste poolt läbi viidud. Kahjuks on haiglas saadaval ainult kokkuvõtte tollest uuringust. Teine, kolmas ja neljas uuring sai läbiviidud aastatel 2013, 2014 ja 2016 ning nende alusel kirjutatud uurimustöodes sai tehtud põhjalik vastuste analüüs ning võrreldi ambulatorsete patsientide rahulolu puudutavaid aspekte nendel aastatel.

Käesolev uurimustöö koosneb samuti kahest osast. Esimene osa on aastal 2018 läbiviidud SA Läänemaa Haigla ambulatorsete patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu aastal 2018 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate ambulatorsete tervishoiuteenustega. 2018 aastal uuringus osalesid ka erakorralise meditsiini osakonna (EMO) patsiendid. Küsitluse abil sooviti saada ülevaadet patsientide hinnangutest ambulatorsele raviteenusele, sealhulgas registratuuri ja EMO 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 raviastutuse patsiendile pakutavat tervishoiuteenust.

Teine selle töö osa on aastate 2006, 2013, 2014, 2016 ja 2018 võimalik võrdlev analüüs. Töö autor püüab välja tuua patsientide rahulolu tendentsi: kas aastatega on ambulatorsete patsientide rahulolu polikliinikus pakutavate teenustega tõusnud või langenud jms.

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

1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2018

1.1. ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

1.1.1. Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu aastal 2018 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

1.1.2. Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 01.04.-30.04.2018.

1.1.3. Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel ambulatoorsetel patsientidel, kes küsitluse läbiviimise ajal kasutasid polikliinikus, naistenõuandlas ja EMO-s pakutavaid teenuseid.

1.1.4. Küsitluse metoodika

Küsimustiku variant saadi Eesti Haigekassa esindaja käest. Selle aasta kui ka 2016 aasta küsimustik koosnes 17 küsimusest, neist 3 puudutas teavet täitja kohta ning 14 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta polikliiniku, naistenõuandla või EMO 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 2018 perioodil 01.04.-30.04. polikliiniku registratuuri ja kabinettidesse, naistenõuandla ja EMO ooteruumidesse välja

jagatud 200 ankeeti: 160 eestikeelset ning 40 venekeelset. Kokku saadi kätte täidetuna 88 ankeeti: 79 eesti- ning 9 venekeelset.

Kui arvestada, et aprillikuu jooksul kasutas polikliiniku, naistenõuandla ja EMO ambulatoorset teenust 3259 patsienti, siis 88 vastatud ankeeti teeb ligikaudu 3% kõikidest külastustest. Samas kui arvestada, et külastajatele jagati 200 ankeeti, siis 88 vastanut teeb 44%.

1.2. VASTANUTE ÜLDANDMED

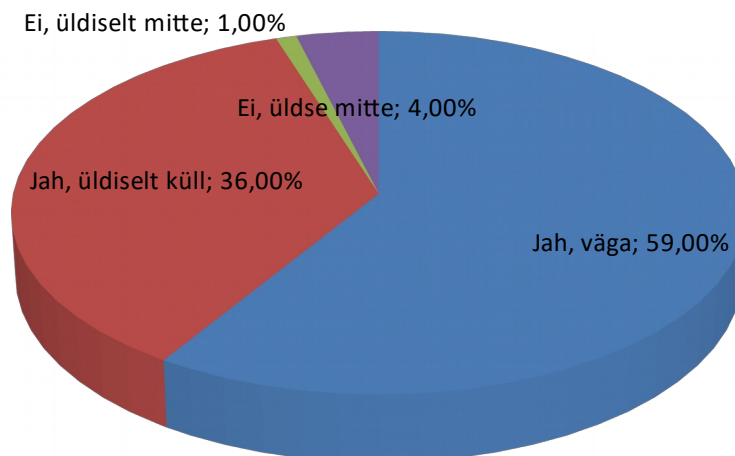
Ankeetidele vastanutest 79% olid naised ja 21% mehed (ühel ankeedil polnud sugu märgitud). Vastajate keskmine vanus oli 54, noorim oli 17- ning vanim 91-aastane (kahel ankeedil polnud vanust märgitud ning ühel ankeedil oli see 5, mida töö autor ei arvestanud keskmise vanuse arvutamisel). Elukohajärgselt olid enamus patsiendid Läänemaalt, kuid üksikud olid ka Hiiumaalt (3), Raplast (2), Harjumaalt (2), Pärnust (1) ja Turbast (1).

1.3. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

1.3.1. 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* (Joonis 1). Sellele küsimusele vastas 83 patsienti, kellest 95% jäid arsti külastusega rahule (59% olid *väga rahul* ja 36% *üldiselt rahul*). Üks EMO patsient, 19-aastane noormees Pärnust ei jäänud *üldiselt* vastuvõtuga rahule, kommenteerides, et „*vastuvõtt oli aeglane ja arstid ülbed*“. Kolm patsienti ei jäänud *üldse* külastusega rahule: üks meesterahvas, kes pidi ootama järjekorras 3 tundi; üks 89-aastane naine, keda häiris, et kellaegadest kinni ei peeta ning 41-aastane naine, keda häiris naistearsti suhtumine.

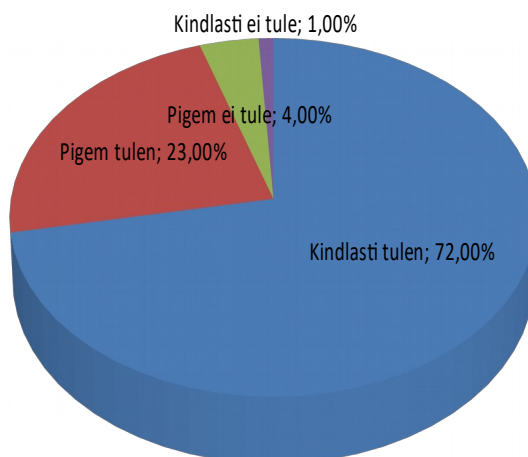
Kas Te jäite tänase külastusega rahule?



Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastusega (aasta 2018)

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* (Joonis 2). Küsimusele vastas 83 patsienti. 95% vastanutest patsienti vastasid, et nad kas *kindlasti tulevad* taas või siis *pigem tulevad*. Neli patsienti vastasid, et nad *pigem või kindlasti ei tule* (vastavalt 3 ja 1). Need olid samad patsiendid samade kommentaaridega, mis eelmises küsimuses.

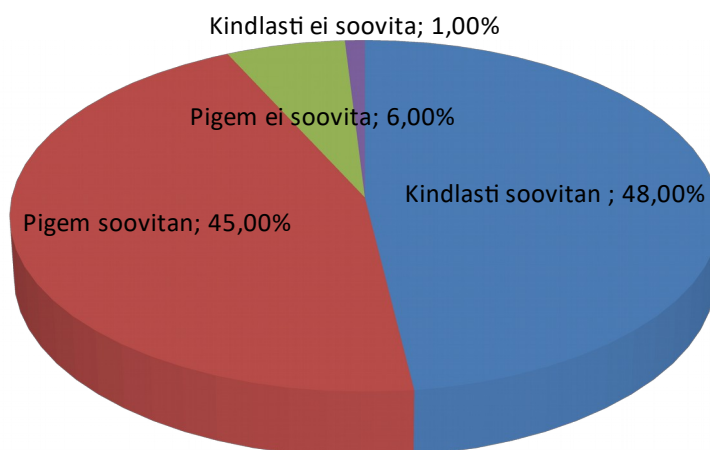
Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Läänemaa Haiglasse?



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2018)

Küsimuse „Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?“ vastamise variantideks oli: *kindlasti soovitan, pigem soovitan, pigem ei soovita, kindlasti ei soovita* (Joonis 3). Sellele küsimusele vastas 81 patsienti, kellest 93% *kindlasti või pigem soovivad* oma lähedasele sama raviasutust. 5 naispatsienti *pigem ei soovita* oma lähedastele sama raviasutust: 42-aastane, kes märkis, et „*kõik oli korrektne ja pädev*“; 52-aastane, keda häiris hilinenud vastuvõtt ja remont; 54-aastane, kes ei saanud arstilt leevendust oma valudele; 41-aastane, keda häiris naistearsti suhtumine ning 67-aastane, kes ei jättnud ühtegi kommentaari. Üks meesterahvas, kes ei jäänud EMO ooteajaga rahule *kindlasti ei soovita* oma lähedasele sama raviasutust.

Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?



Joonis 3 Patsientide soovitus lähedastele samasse raviasutusse tulla (aasta 2018)

1.3.2. Patsientide rahulolu registratuuritöötaja/triaažiõe suhtumisega

Sellel aastal uuriti, kuidas patsiendid on jäänud rahule registratuuritöötaja või triaaziõe suhtlemisega. Sellele vastas 73 patsienti. Nendest jäid *väga rahule* 50 (69%), *üldiselt rahule* 20 (27%) ning *üldiselt ei jäänud rahule* 3 (4%). Rahulolematus oli registratuuri töötajate ülbuse ja kibestunud oleku pärast, EMO töö aegluse pärast ning kellaaegadest mitte pidamise pärast.

1.3.3. Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul

Selles teemaplokis sai oma rahulolu või rahulolematust väljendada niisugustes küsimustest nagu: arsti, õe või muu spetsialisti selgitused vastuvõtu ajal ning nende suhtumine patsienti ja tema probleemi.

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

Tabel 1 Patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul (aasta 2018)
(n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Arsti selgitused (n=83)	55 (66%)	23 (28%)	5 (6%)	-
Õe või muu spetsialisti selgitused (n=79)	52 (66%)	24 (30%)	3 (4%)	-
Arsti suhtumine (n=85)	62 (73%)	20 (24%)	1 (1%)	2 (2%)
Õe või muu spetsialisti suhtumine (n=72)	48 (67%)	22 (30%)	2 (3%)	-

Vastustest selgub, et valdav enamus patsientidest oli rahul või pigem rahul arstide ja õdede selgitustega ning nende suhtumisega. Leidsid ka patsiente, kes andsid negatiivseid vastuseid: 19-aastane noormees, kes ei olnud rahul EMO töö kiiruse ja arsti ülbusega; 41-aastane naine, keda häiris naistearsti suhtumine ning veel üks 41-aastane naine, kes leidis, et vastuvõtul selgitati vähe.

1.3.4. Rahulolu patsiendile pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega

Selles teemaplokis taheti teada patsiendi rahulolu nendele pühendatud aja piisavusega ja vastuvõtu privaatsusega (Tabel 2).

Tabel 2 Rahulolu patsiendile pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega (aasta 2018)
(n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Arsti poolt eraldatud aja piisavus (n=84)	49 (58%)	32 (38%)	3 (4%)	-
Õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavus (n=78)	42 (54%)	33 (42%)	3 (4%)	-
Vastuvõtu privaatsus (n=83)	57 (69%)	24 (29%)	2 (2%)	-

Arsti, õe või muu spetsialisti poolt pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega on patsiendid rahul. Erandiks on mõned inimesed, kes ei tundnud, et meedikute selgitused olid piisavad. Need olid: 19-aastane noormees, kes ei jäänud üldiselt EMO külastusega rahule; 41-aastane naispatsient, kes oli pettunud naistearsti suhtumises ning 55-aastane naispatsient, kes ootas kaua oma vastuvõtu aega, kuid tundis, et sai ükskõikse suhtumise osaks.

1.3.5. Patsientide rahulolu protseduuride, uuringute ja ravimialaste selgituste ning edaspidiste haigust puudutavate juhiste osas

Taheti teada, kas selgitused protseduuride ja uuringute ning ravimite kasutamise kohta olid arusaadavad; kas patsient jäi rahule juhistega, kuidas kodus haigusega toime tulla (Tabel 3).

Tabel 3 Rahulolu protseduuride, uuringute ja ravimialaste selgituste ning edaspidiste haigust puudutavate juhiste osas (aasta 2018) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused protseduuride ja uuringute osas (n=84)	42 (50%)	39 (46%)	3 (4%)	-
Selgitused ravimite osas (n=80)	48 (60%)	31 (39%)	1 (1%)	-
Juhised edaspidiseks toimetulekuks (n=81)	40 (49%)	39 (48%)	2 (3%)	-

Patsiendid, kes on käinud Läänemaa Haigla ambulatoorsel arsti või õe vastuvõtul on jäänud rahule selgitustega nii protseduuride, uuringute, ravimite kui ka edaspidise ravi osas. Mõned patsiendid tundsid aga rahulolematust nendes aspektides: 19-aastane noormees, kes ei jäänud rahule EMO külastusega; 41-aastane naispatsient, kes on külastanud naistearsti; 55-aastane naine, kes tundis, et arst jäi ükskõikseks; 54-aastane naine, kes ei ole oma valudele leevendust saanud ning 22-aastane meespatsient, kes tundis, et temasse suhtutakse ülbelt.

1.3.6. Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud

Patsiendi rahulolu uuringu käigus oli patsientidel võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar: mis häiris ja mis meeldis. Kõikidest ankeetidele vastanutest 45% (40 patsienti) jätsid ka märkuse, kommentaari, ettepaneku või soovitus. 60% olid positiivse tagasisidega ja 40% - negatiivsega.

Patsientide poolt avaldatud kiitused ning positiivsed ja neutraalsed hinnangud:

- *Suur aitäh kiire abi eest, kiirabi kiire tuleku eest, 5 eri üksuses kvaliteetse abi eest, kes mind veebruarikuus surmast päästsid.*
- *Kõik korrektne.*
- *Kõik OK.*
- *Meeskond on suurepärase, abivalmis ja empaatiline! Edu neile.*
- *Käisin günekoloogi vastuvõtul. Teiste kohta ei oska öelda.*
- *Kiidan gastroenteroloogi ja õde.*
- *Olin asjaga rahul.*
- *Polnud midagi mis häiriks.*
- *Üks polikliiniku registratuuri töötajatest on alates tänasest eriti viisakas ja heatahtlik, mida enne tema juures ei täheldanud. Nii, et Teie küsitlus juba töötab !!!!*
- *Olen rahul.*
- *Kõik oli korrektne ja pädev.*
- *Kõik oli hästi.*
- *Kõik korras.*
- *Õega ei suhelnud, sellepärast ei saa ka hinnangut anda.*
- *Kõik on korralikult korraldatud.*

- *Ei häirinud mitte midagi.*
- *Ei häirinud midagi.*
- *Olen vajanud palju kordi arstiabi erinevatel aegadel ja olen jäänud kõikides olukordades väga rahule kõigiga, kes minuga tegelenud. Aitäh Teile kõigile!*
- *Mulle meeldib kõik.*
- *Üldiselt olen rahul selle haigla teenindusega.*
- *Kõik OK.*
- *Käisin LOR v/v-l, väga meeldiv arst ja õde samuti. Jäin väga rahule.*
- *Mitte midagi.*
- *Kõik oli väga hästi.*

Patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud:

- *Tahaks et ei ravitaks sümptomeid, vaid haiguseid ning patsientide organismi vaadataks tervikuna, mitte osade kaupa. Aitäh!*
- *Koridoris võiks olla nõrk muusika, et ei kostaks kabineti vestlus koridori.*
- *Kui lapsel on kõrvapõletik ja perearst pakub aega 2 nädala pärast, on see ebanormaalne. Kui lapsel jookseb kõrvast mäda ja verd, siis peaks olema võimalik kohe eriarstile saada. Õnneks arst ise võttis vahele, aga Eesti tervishoiusüsteem ei kõlba küll kuhugi.*
- *Vähe selgitas, mis ta oli uuringu käigus näinud ja mis haavanditega teha ja kuidas edasi toituda.*
- *Häiris see, et EMO vastuvõtt oli tühi ning polnud ka kiirabi patsiente ning ikkagi pidime ootama järjekorras 3t. Miks ei võiks olla sel juhul kiirem vastuvõtt, kui ees pole ühtegi inimest?!? Edaspidi pöördun pigem PERH-i EMO-sse!!! s.t. Mustamäele.*
- *Võiks olla kiirem teenindus.*
- *Registratuuri töötaja tundus kibestunud. Röntgeni töötaja oli kuri et pidi minu pärast tööle tulema.*
- *Registratuuris on teenindajad väga nipsakad. Telefoni teel kohe väga üldse ei taha suhelda.*
- *Arsti vastuvõtule ei saa siis, kui on suur vajadus, vaid peab palju ootama. Suhtumine üldiselt ükskõikne. Ei ole näha, et suhtutakse arusaamisega.*
- *Käisin EMO-s, vastuvõtt oli aeglane ja arstid ülbed.*
- *Miks te kellaaegadest kinni ei pea?*

- *Järjekord pikk, ooteaeg pikk.*
- *Käisin ortopeedi v/v-l arst alustas 30 min. hiljem v/v, muidu arsti poolt super. pere-arstid unustavad väga paljudel juhtudel saatekirja saata (võiks olla võimalus paberil saada). Kui eriarstile tulles selgub, et saatekirja pole ja ka perearstil v/v pole, kuidas siis saatekirja saada. Eriarstile ooteaeg kuid, kas peab siis uuesti ootama. .Sel päeval oli kolmel patsiendil järjest saatekirjad puudu. Võiks olla meeldetuletus eelmisel päeval telefoni sõnumiga või meilile. Ootad kuid ja siis võib ununeda. Väga häirib remont samal ajal (müra, vibratsioon).*
- *Häirib see, et olen 7 kuud pidanud ootama, et silmaarstile pääseda.*
- *Väga raske on aegu saada, oodata kuid kannatada valu ja siis arstilt saada kommentaar, vaatame veel. võtke uus aeg, mida pole registratuuril anda.*
- *Häiris see et kui naistearst tekitab patsiendis tunde et talle on naisekeha katsumine (rinnad et kontrollida) siis on ta valel erialal või ammendanud ennast. Iga naine peab armastama oma keha, arst võiks selles abiks olla.*

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 üllatavalt palju kommentaare. Palju oli neutraalseid märkusi nagu „*kõik oli hästi*“, „*kõik oli korras*“, „*ei häirinud midagi*“ jms. Oli ka nurisemist pikkade järjekordade, ooteaegade, töötajate halva suhtumise ja üldse Eesti tervishoiusüsteemi suhtes. Meeldivalt palju oli positiivseid kommentaare ja tänusõnu tehtud hea töö eest. Positiivne tagasiside innustab ja motiveerib alati. Iga negatiivne kommentaar aga peaks olema kindlasti võetud arutusele ja parendamist vajavad kitsaskohad peaksid leidma lahenduse.

1.4. KOKKUVÕTE 2018 AASTA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST

Käesoleva rahulolu uuringu peamiseks eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu aastal 2018 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga on positiivselt kõrge (95%). Patsiendid kasutaksid vajadusel uuesti SA Läänemaa Haigla raviteenuseid ning soovitaksid sama raviasutust ka oma lähedastele.

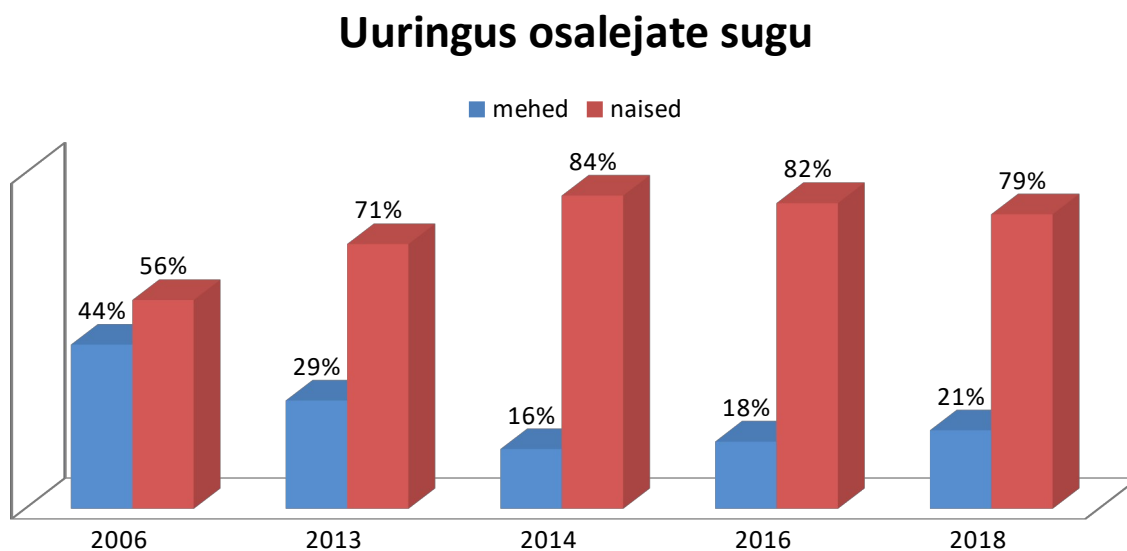
Selle aasta uuringus osales 88 patsienti, kellest mõned ei jäänud erinevatel põhjustel Läänemaa Haigla poolsete teenustega rahule. Nende rahulolematuse väljendus pea kõikidele küsimustele vastamisel. Kuigi need on üksikud patsiendid, peab ikka arvestama iga inimese arvamusega ja püüda parandada puudujääke teeninduses.

Käesoleval aastal lisandusid valimisse ka EMOt külastanud patsiendid. Töö autor arvab, et oleks huvitavam ja rohkem informatiivsem kui ankeedil oleks märke, kas patsient on käinud polikliinikus või EMOs, sest nende kahe üksuse töö iseloom, tempo ja erakorralisus/planeeritus on väga erinevad.

2. AASTATE 2006, 2013, 2014, 2016 JA 2018 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), aastal 2016 – 79 patsienti (jagati 189 ankeeti) ning aastal 2018 – 88 (jagati 200 ankeeti).

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

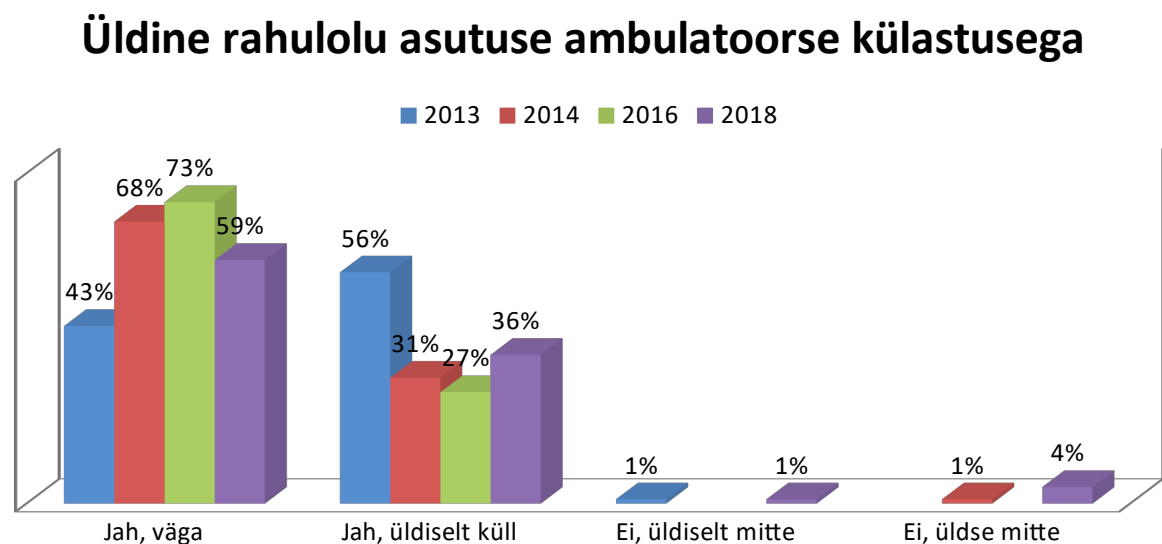


Joonis 4 Uuringus osalejate jaotus soo järgi aastate lõikes

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), 2016.a – 55 (noorim 11- ja vanim 97-aastane) ning 2018.a - 54 (noorim oli 17- ning vanim 91-aastane).

2.1. Raviteenusega üldise rahulolu võrdlus

Üldist rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulaatorse külastusega aastate lõikes saab näha alljärgneval joonisel (Joonis 5). Kuna aasta 2006 uuringus ei küsitud antud küsimust, siis saab võrrelda ainult aastaid 2013, 2014, 2016 ja 2018.

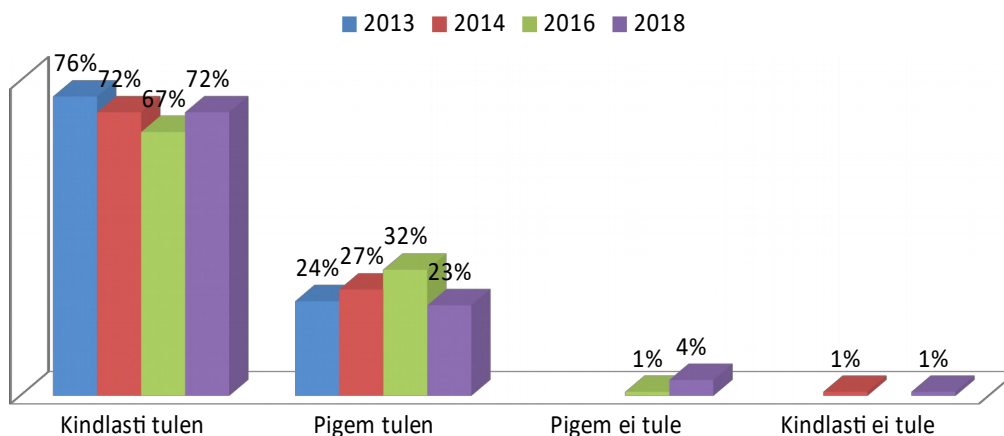


Joonis 5 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulaatorse külastusega, muutus aastate lõikes

Jooniselt on näha, et aastate lõikes on patsiendid olnud rahul asutuse ambulaatorse külastusega. Aastal 2016 patsiendid vastavad küsimusele enamasti *väga rahul* ning rahulolematuid polnud üldse. Aastal 2018 seevastu oli mitmeid patsiente, kes ei olnud kas üldiselt (1) või üldse (3) jäänud külastusega rahule. Autori arvates võis see tulemus olla põhjustatud EMO lisandumisega küsitlusse.

Alljärgneval joonisel (Joonis 6) näeb, kuidas on aastate 2013, 2014, 2016 ja 2018 lõikes muutunud tahe tulla või mitte tulla uurimuses osalevasse asutusse tagasi.

Patsientide valmidus vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla

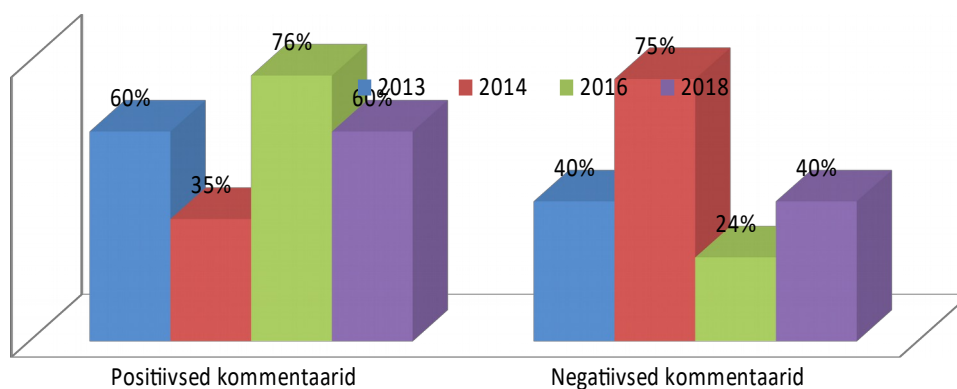


Joonis 6 Patsientide valmidus vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla, muutus aastate lõikes

Aastatega pole patsiendid muutnud oma soovi vajadusel pöörduda tagasi Läänemaa Haiglasse. Ka oma lähedastele soovitatakse kasutada sama raviasutuse teenuseid.

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 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 oli negatiivseid kommentaare väga vähe. Tõsisemad neist olid privaatsuse puudumine vastuvõtul ja arsti liigne süvenemine arvuti töösse. Aastal 2018 jälle pilt muutus. Negatiivselt on kommenteeritud ikka pikki järjekordi vastuvõtule, kuid ka arstide ülbust, ükskõiksust ja abita jätmist. Töö autor jälle toonitab, et aastal 2018 lisandus küsitluse valimisse EMO, kus töö iseloom on küll ambulatoorne, kuid teistsugune kui polikliinikus.

2.2. Patsientide rahulolu registratuuritöötajaga/triaažiõega suhtlemisel

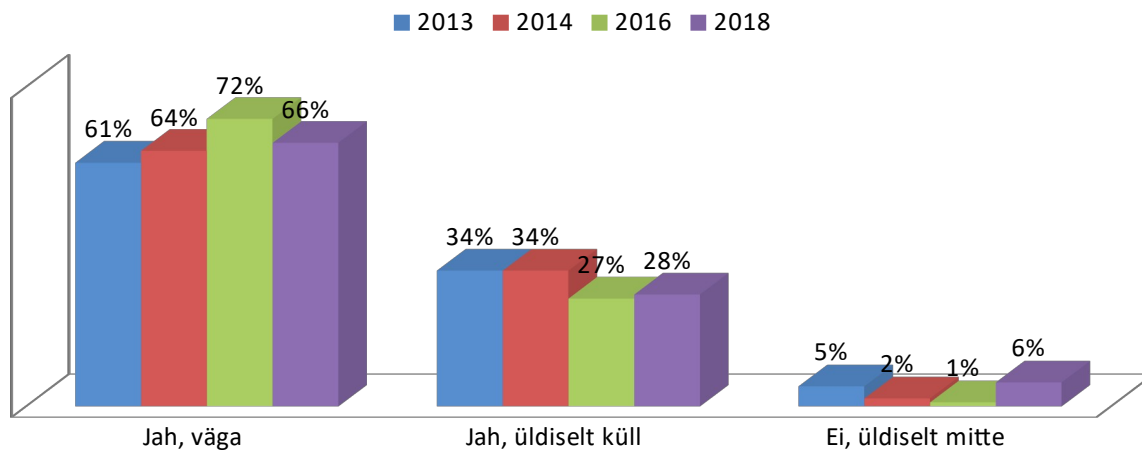
Registratuuritöötaja suhtlemisega jäid rahule patsiendid nii aastal 2006, kus nad said kirjeldada nende suhtumist ka täpsemalt kui ka aastal 2013. Samas aastal 2014 lisandus patsiente, kes ei jäänud kas päris või üldse rahule registratuuri töötajate suhtlemisioskusega. Aastal 2016 tundsid ainult 2 patsienti, et registratuuritöötaja suhtlemisega nad ei jäänud päris rahule, kuid nad ei kommenteerinud oma vastust. Aastal 2018 ei jäänud selles küsimuses päris rahule 3 patsienti. Rahulolematus oli registratuuri töötajate ülbuse ja kibestunud oleku pärast, EMO töö aegluse pärast ning kellaegadest mitte pidamise pärast.

2.3. Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul

Selles teemaplokis võrreldakse aastate 2013, 2014, 2016 ja 2018 patsientide rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti selgitustega vastuvõtu ajal, nende suhtumist patsienti ja tema probleemi, patsiendile pühendatud aja piisavust ja privaatsust.

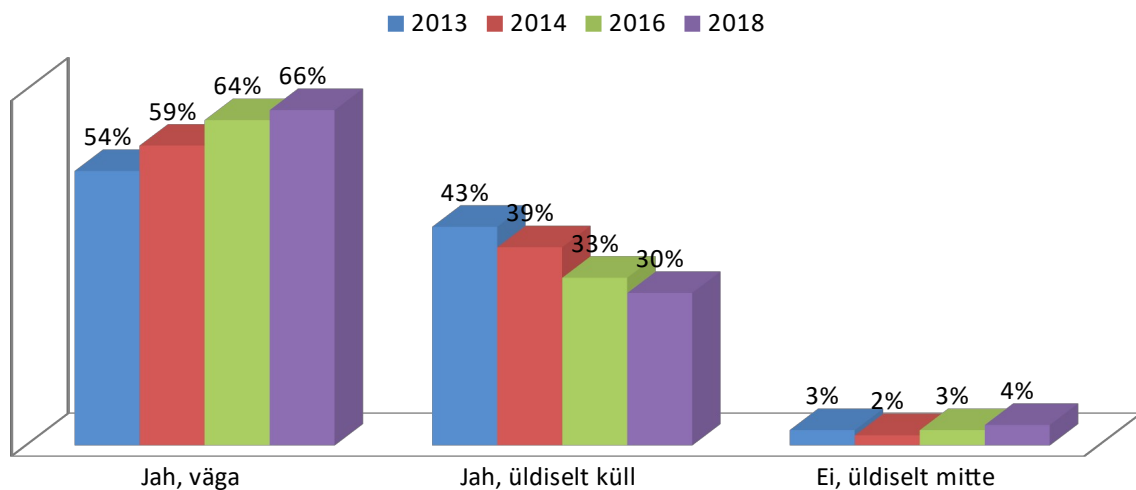
Alljärgnevatel joonistel (Joonised 10-15) saabki näha patsientide rahulolu muutust meditsiinilise personali suhtumises nende aastate lõikes.

Kas jäite arsti selgitustega rahule?



Joonis 10 Rahulolu arsti selgitustega, muutus aastate lõikes

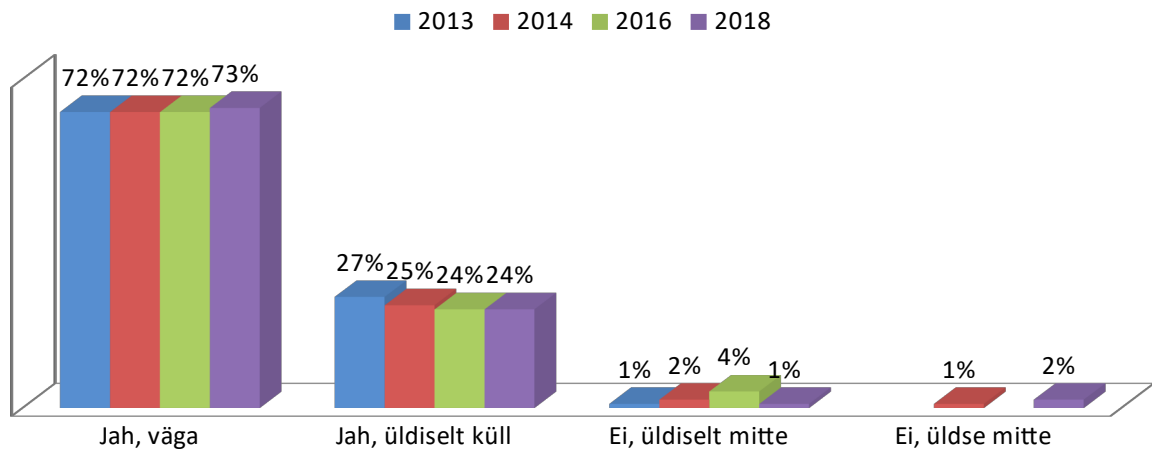
Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?



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

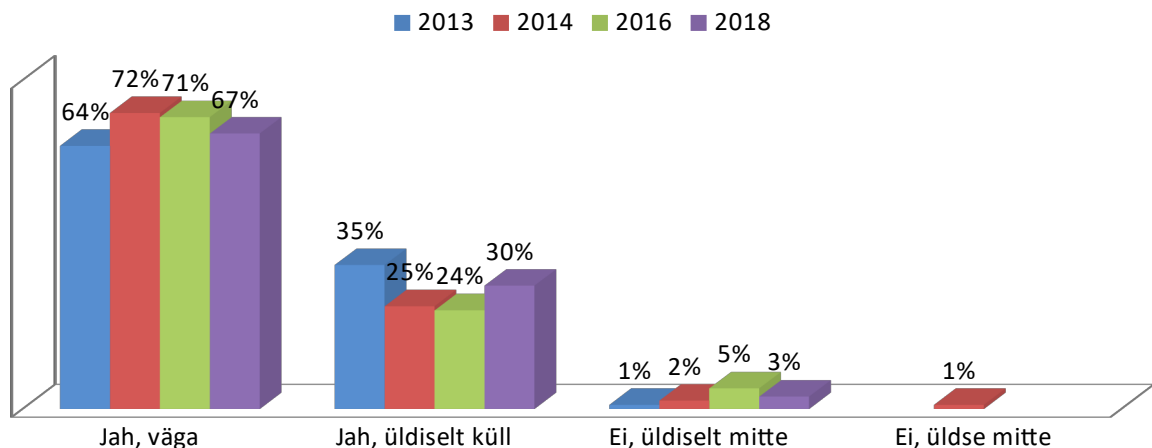
Võrreldes antud teemaplokis aastaid 2013, 2014 ning 2016 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti selgituse osas näeme, et see on muutumatu: patsiendid on sellega väga rahul olnud. Aastal 2018 on rahulolematuid pisut rohkem, kuid need on ikka üksikud. Aastal 2006 sarnast rahulolu ei uuritud.

Kas jäite arsti suhtumisega rahule?



Joonis 12 Rahulolu arsti suhtumisega, muutus aastate lõikes

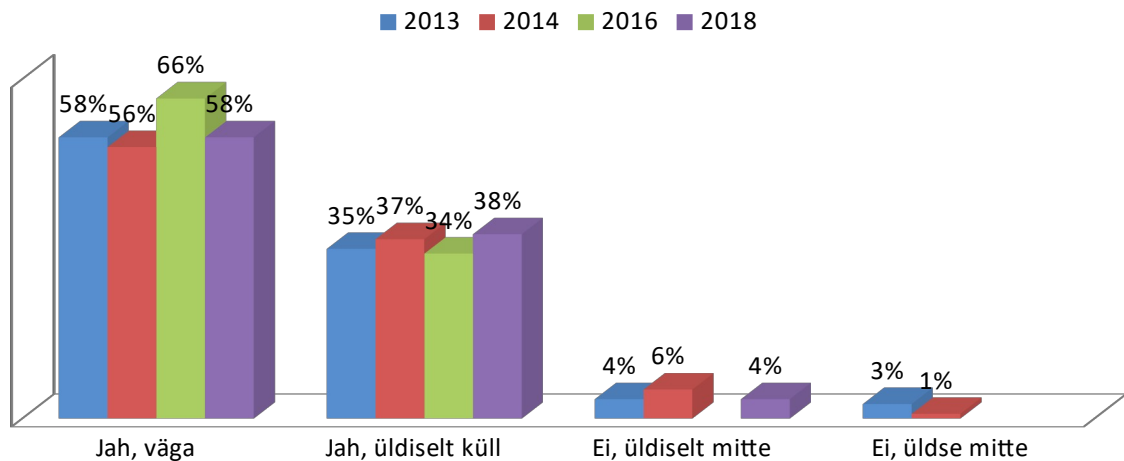
Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?



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

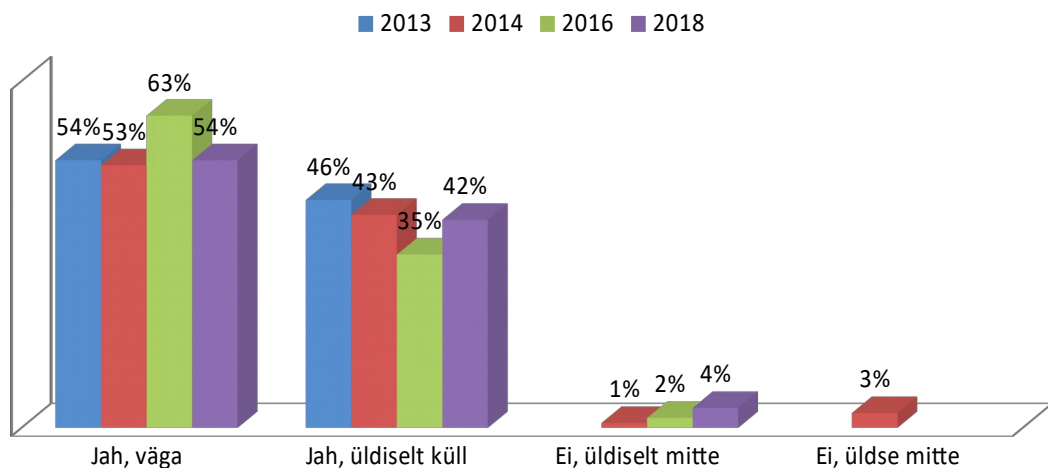
Võrreldes antud teemaplokis aastad 2013, 2014 ning 2016 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti suhtumise osas näeme, et aastal 2014 on lisandanud patsiente, kes ei ole kas üldse või üldiselt rahul meditsiinipersonali suhtumisega. Aastal 2016 neid patsiente oli rohkem, aastal 2018 aga pisut vähem.

Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



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

Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



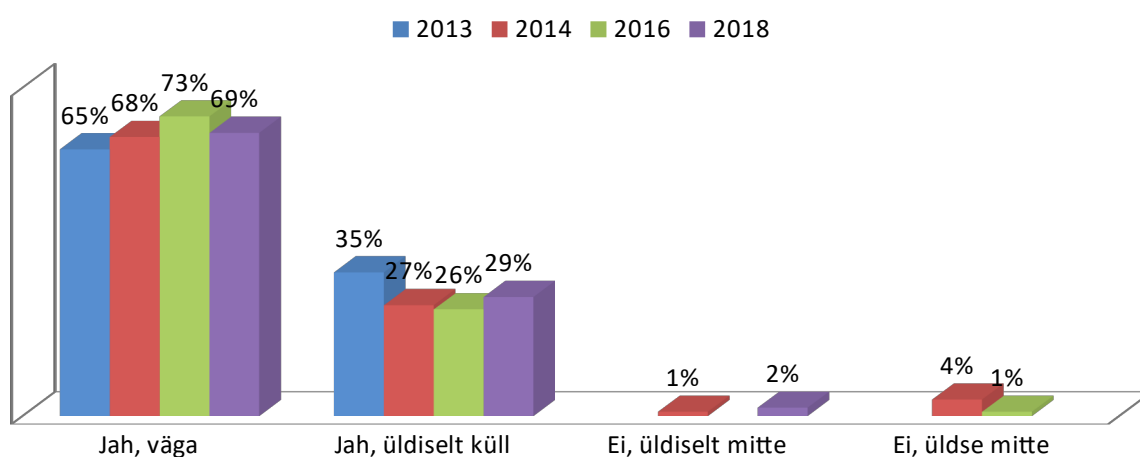
Joonis 15 Rahulolu õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aja piisavusega, muutus aastate lõikes

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. Samas aastal 2018 mõned patsiendid tundsid, et seda aega jäi väheks.

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. Aastal 2018 aga mõned patsiendid ei jäänud päris rahule neile arsti poolt pühendatud ajaga.

Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?



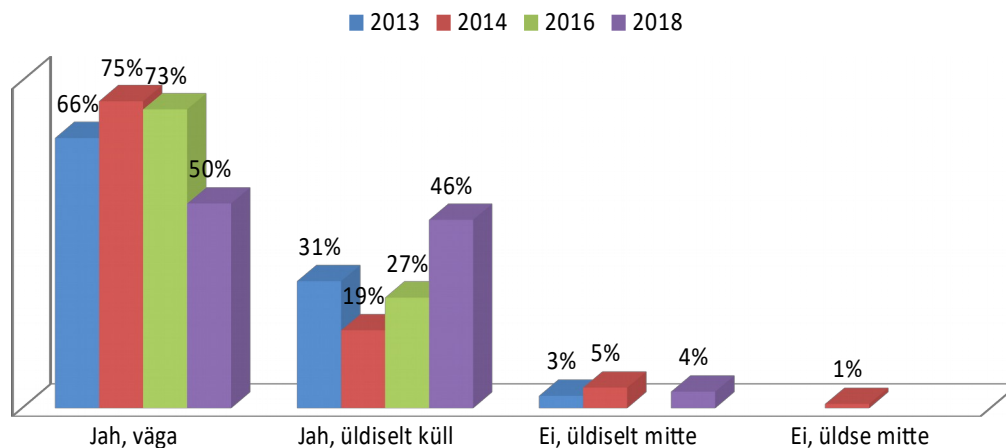
Joonis 15 Rahulolu vastuvõtu privaatsusega, muutus aastate lõikes

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. Aastal 2018 kaks patsienti tundsid, et vastuvõtt ei olnud päris privaatne.

2.4. Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega

Selles teemaplokis taheti teada saada, kas antud selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta olid arusaadavad (Joonis 16).

Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?



Joonis 16 Rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta, muutus aastate lõikes

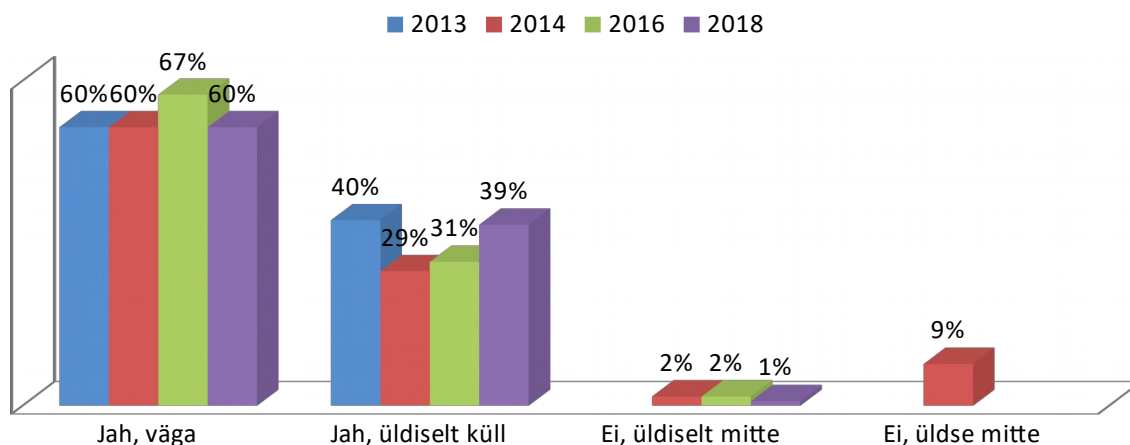
Kui aastal 2013 ei olnud patsiente, kes ei jäänud üldse rahule selgitustega protseduuri või uuringu tulemuse kohta, siis aastal 2014 suurenes inimeste arv, kes ei jäänud päris rahule selgitustega ning lisandus ka inimesi, kes ei jäänud sellega üldse rahule. Aastal 2016 jällegi olid kõik patsiendid rahul selgitustega, mis puudutasid uuringuid ja protseduure. Aasta 2018 tõi jälle üksikuid rahulolematuid.

2.5. 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, 2016 ning 2018.

Alljärgneval joonisel (Joonis 17) näeme, kuidas on muutunud patsientide rahulolu ravimitega seotud küsimuste osas nende aastate lõikes.

Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?



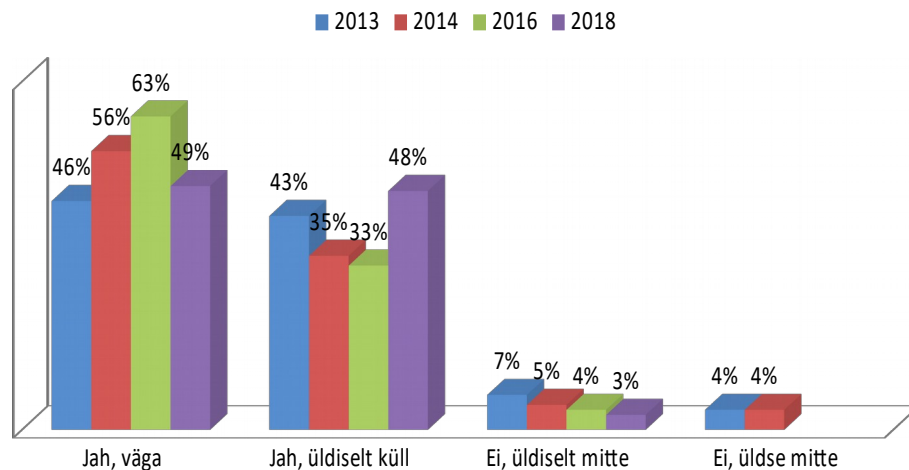
Joonis 17 Rahulolu ravimite kasutamise selgitustega, muutus aastate lõikes

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. Sama oli ka käesoleval aastal.

2.6. Rahulolu haigust puudutavate juhiste osas

Selles osas võrreldi aastate 2013, 2014, 2016 ning 2018 patsientide rahulolu saadud juhistega koduse ravi kohta. Alljärgneval joonisel (Joonis 18) saabki näha, kuidas aastate jooksul on muutunud rahulolu antud juhistega.

Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?



Joonis 18 Rahulolu haigust puudutavate juhistega kodus, muutus aastate lõikes

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

Käesoleval 2018. aastal on lisandunud uuringu valimisse ka EMO, kus töö on küll ambulaatorne, kuid töö iseloom ja korraldus erineb plaanilisest polikliiniku või naistenõuandla tööst. Mõnedest ankeedi kommentaaridest võis saada aru, et külastatud on EMOt ning tagasiside on negatiivne. Samas mõnel patsiendil on olnud ka polikliiniku eriarsti külastuse järgselt halvad emotsioonid. Edaspidises ambulaatorse patsientide rahulolu uuringus võiks olla ankeetidel mingi märge, kas külastatud oli EMO-t või polikliinik. Veel huvitavam töö autori arvates oleks teha kaks eraldi uuringut nende erinevate struktuuriüksuste kohta.

KASUTATUD MATERJALID

SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2016 ning tulemuste võrdlus aastaga 2006, 2013 ja 2014. (2016). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata küsimustele raviastutuse 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 	Jah, üldiselt küll 	Ei, üldiselt mitte 	Ei, üldse mitte 	
2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete taas kliinikumi?				
Kindlasti tulen 	Pigem tulen 	Pigem ei tule 	Kindlasti ei tule 	
3 Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviastutust?				
Kindlasti soovitan 	Pigem soovitan 	Pigem ei soovita 	Kindlasti ei soovita 	
	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 
	1	2	3	4
5 Kas jäite arsti selgitustega rahule?				
6 Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?				
7 Kas jäite arsti suhtumisega rahule?				
8 Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?				
9 Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?				
10 Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?				
11 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?				
12 Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?				
13 Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?				
14 Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi				

oma terviseprobleemidega toime tulla?				
---------------------------------------	--	--	--	--

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 ☐ 1 mees ☐ 2
17 Elukoht: _____ maakond	
Täidab raviasutuse töötaja.	
18 Ankeedi number _____	20 Struktuuriüksus _____
19 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	

Suur tänu vastamise eest!

LISA 2. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VASTUSTE STATISTIKA (2018. AASTA)

