



**SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE
RAHULOLU UURING 2013
NING TULEMUSTE VÕRDLUS AASTAGA 2006**

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2013	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.....	7
Üldine rahulolu raviteenusega	7
Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimisega	9
Patsientide rahulolu registratuuri tööga.....	11
Patsientide rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega.....	13
Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul	16
Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega.....	17
Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas	18
Rahulolu haigust puudutavate antud juhistega	18
Patsientide jaoks olulised aspektid raviteenuses	19
KOKKUVÕTE AASTA 2013 AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST	21
AASTATE 2006 JA 2013 SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS	22
AASTA 2006	22

AASTATE 2006 JA 2013 AMBULAOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS	24
KOKKUVÕTE	29
KASUTATUD MATERJALID	30
LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS	31

SISSEJUHATUS

Ettepaneku selle töö läbiviimiseks on teinud SA Läänemaa Haigla juhtkond eesmärgiga toetuda tulevikus selle töö tulemustele, järeldustele, ettepanekutele ja paremini organiseerida tööd polikliinikus ning hinnata vastuvõetud otsuste/muudatuste tõhusust.

Ambulatoorsete patsientide uuring SA Läänemaa Haigla polikliinikus on teine selles asutuses läbiviidud uuring. Esimene ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring oli aastal 2006 TÜ sisekliiniku teaduri Kaja Põlluste poolt. Kahjuks on haiglas saadaval ainult kokkuvõtte tollest uuringust. Käesoleva töö raames töö autor kindlasti käsitleb võrdluseks sobivaid kokkuvõtteid 2006. aasta uuringust ja proovib teha järeldusi ja ettepanekuid.

Käesolev uurimustöö koosneb kahest osast. Esimene osa on aastal 2013 läbiviidud SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate ambulatoorsete tervishoiuteenustega aastal 2013. Küsitluse abil sooviti saada ülevaadet patsientide hinnangutest ambulatoorsele raviteenusele SA Läänemaa Haiglas, 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 ja 2013 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 2013

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2013.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 01.04.-30.04.2013.

Valim

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

Küsitluse metoodika

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli aasta 2013 perioodil 01.04.-30.04.2013. polikliinikus jagatud 229 ankeeti: 169 eestikeelset ning 60 venekeelset. Küsimustiku variant saadi Eesti Haigekassa esindaja käest. Küsimustik koosnes 34 küsimusest, neist 4 puudutas teavet täitja kohta ning 30 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta polikliiniku külastamise ajal. Rahulolu mõõdeti 4-pallisel skaalal (*1 - jah, väga; 2 - jah, üldiselt küll; 3 - ei, üldiselt mitte; 4 - ei, üldse mitte*).

Polikliiniku vastutav õde täiendas ankeetide varu igal nädalal. Samuti igal nädalal tühendas ta täidetud ankeetidega postkaste: esimesel nädalal saadi täidetuna kätte 11 eestikeelset ja 6

venekeelset ankeeti, teisel nädalal – vastavalt 24 ja 3, kolmandal – ainult 4 eestikeelset ankeeti ning viimasel nädalal – 27 eestikeelset ja 8 venekeelset ankeeti. Kokku saadi kätte täidetuna 83 ankeeti: 66 eestikeelset ning 17 venekeelset.

Kui arvestada, et aprilli kuu jooksul kasutas polikliiniku ambulatoorset teenust 3572 patsienti, siis 83 vastatud patsienti teeb 2,3% kõikidest külastustest. Samuti kui arvestada, et polikliiniku külastajatele jagati 229 ankeeti, siis 83 vastanut teeb 36%. Siit ka järeldus: kas õed/arstid ja registratuuri töötajad ei olnud huvitatud/motiveeritud jagama/pakkuma patsientidele ankeete täitmiseks või siis patsiendid ei olnud huvitatud neid võtma/saama.

VASTANUTE ÜLDANDMED

Vastanutest 71% olid naised ja 29% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 54 (naistel keskmine vanus 52 aastat, meestel – 55), noorim oli 17- ning vanim 79-aastane. Elukohajärgselt olid kõik ankeedile vastanud patsiendid Läänemaalt. Täpsemat elukoha jagunemist näeb alljärgnevas tabelis.

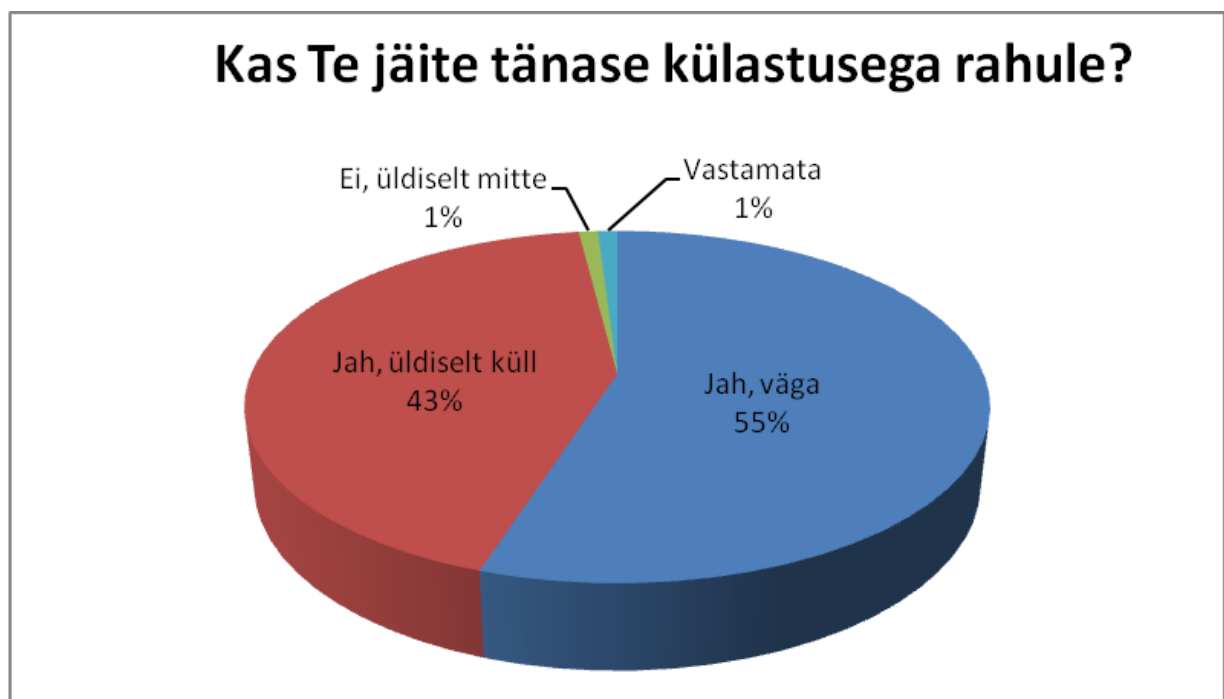
Elukoht	Patsientide arv
Haapsalu	43 (52%)
Ridala vald	11 (13%)
Taebla vald	6 (7%)
Läänemaa	5 (6%)
Lihula vald	3 (4%)
Noarootsi vald	3 (4%)
Kullamaa vald	2 (3%)
Oru vald	1 (1%)
Nõva vald	1 (1%)
Hanila vald	1 (1%)
Martna vald	1 (1%)
Elukoht jäi märkimata	6 (7%)

Tabel 1 Ankeetidele vastanud patsientide jagunemine elukohajärgselt

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*. Viimase vastuse varianti ei valinud ükski ankeete täitnud patsient. Kõikidest vastanutest ainult 1 patsient ei vastanud sellele küsimusele ning tulemusi võib näha alljärgneval joonisel.

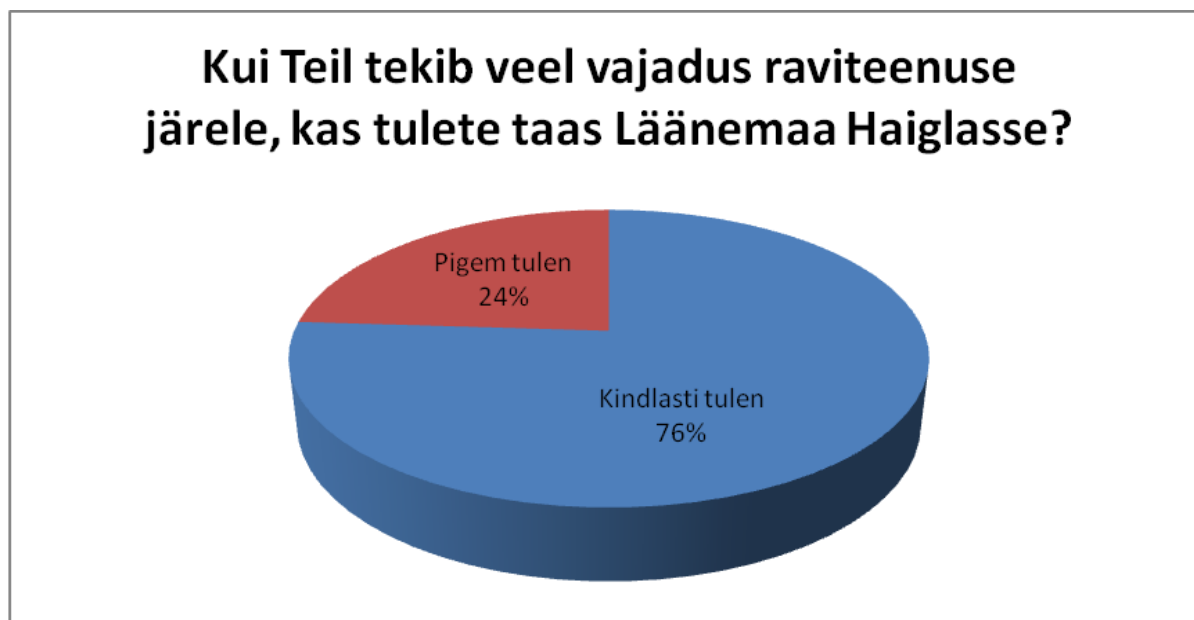


Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haiglas polikliiniku ambulatoorse külastusega
(aasta 2013)

Kõik peale ühe ankeedile vastanud patsientidest jäid polikliiniku ambulatoorse külastusega rahule. Üks patsient, kes vastas *ei, üldiselt mitte*, oli 56-aastane mees, kes ei jätnud ühtegi kommentaari.

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. Kõik, kes tagastasid ankeete, vastasid 100%-lt, et nad kas *kindlasti tulevad* taas või siis *pigem tulevad*. (Joonis 2).



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2013)

Kõikidest vastanutest 24% (20 patsienti) jätsid ka märkuse, kommentaari, ettepaneku või soovitusi. 60% nendest (12 patsienti) jätsid positiivseid kommentaare. Nimeliselt tänati dr Siiri ja dr Kivioja. Kommenteeriti pigem üldiselt: „*kõik oli normaalne*“, „*midagi pole häirinud*“, „*olen kõigega rahul*“, „*kõik OK*“, „*soe ja südamlik suhtumine*“. Oli ka põhjalikumaid kommentaare: „*olen rahul minu probleemide professionaalse ravimisega ja operatsioonijärgse hooldusega*“.

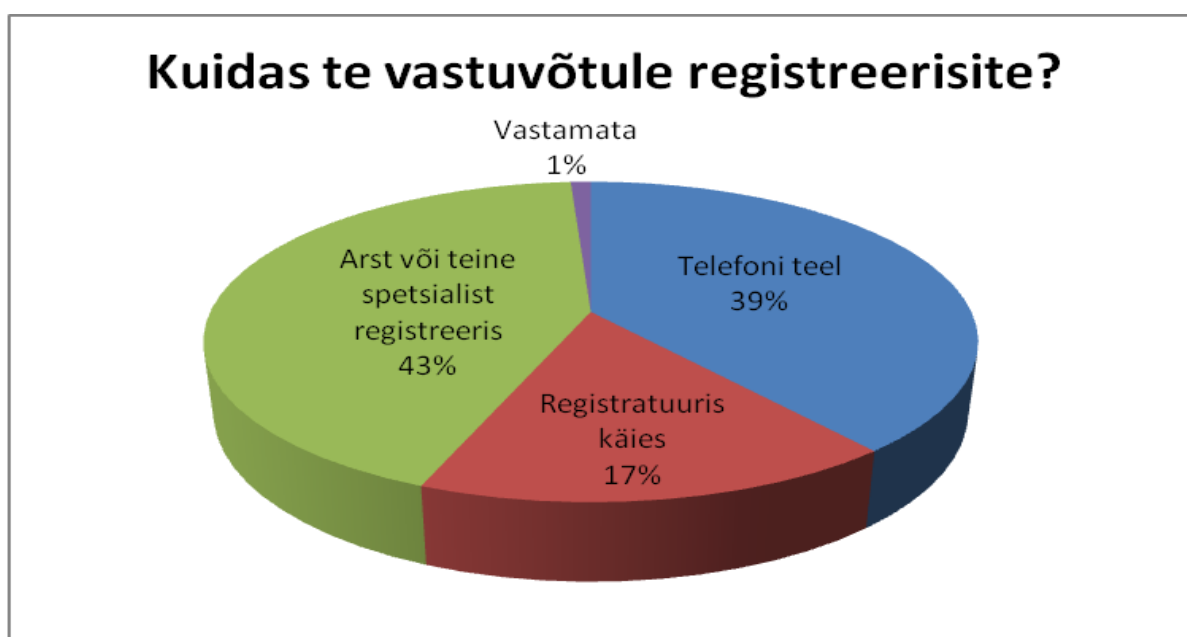
Negatiivset tagasisidet või siis märkust, mis võiks olla teisiti, mis vastuvõtul häiris, väljendas 40% (8 patsienti) kommentaare jätnud inimestest. Enamus neid kurtis vastuvõtu pika ootamise üle ja määratud ajast mittekinnipidamine: „*vastuvõtt võiks alata õigel ajal*“, „*arsti vastuvõtu hilinemine*“, „*patsiendile määratud ajast kinnipidamine*“. Üks 28-aastane naine, kes ootas arsti vastuvõtu 35 minutit tegi niisuguse ettepaneku: „*Polikliinikus võiks olla tasuta WiFi võrk, et ooteajal tegevust oleks. Siis läheb ka aeg kiiremini*“. 45-aastane meesterahvas kurtis: „*Kui laupäeval päeval toimub vastuvõtt, võiks tualettruum olla allkorrusel lahti, kuna ratastoolis inimesed käivad ka vastuvõtul*“. Teine 45-aastane mees avaldas arvamust, et

„tahaks kiiremini jõuda spetsialistide juurde ning kui nad ei saa panna diagnoosi, siis nad peaksid suunama Tallinna uuringutele“. Kõige põhjalikuma tagasiside on andnud 49-aastane naine, kes kommenteeris nii registratuuri tööd kui ka kabineti ukse taga ootamise aega. Nimelt häiris teda, et registratuuris „kõik toimub kõvahäälselt, puudub privaatsus“, samuti koridoris istumise ajal häirisid „möödasõitvad pesu- ja nõudekärud, ebameeldiv toidulõhn, kitsas, vana ja väsinud koridor, kus jalad jäävad ette, pidev töötajate möödavoormine, nende väga kõvahäälnelne jutt ja arutelu selle kohta, mis süüa on“. See sama naine sooviks ka „arstide poolt meeldivamat suhtumist, mitte vingumist haige juuresolekul (südamearst)“.

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.

Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimisega

Selles küsitluse teemaplokis taheti teada saada kuidas patsient vastuvõtule registreerus, mis oli tema pöördumise põhjuseks, kui kaua ootas patsient registreerimisest vastuvõtuni. Samuti taheti teada kui rahule jäi patsient ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni, registreerimise lihtsuse ja kiirusega ning pakutud vastuvõtu ajaga. Alljärgneval joonisel on näha patsientide eelistused vastuvõtule registreerimisele.



Joonis 3 SA Läänemaa Haigla ambulatoorsele vastuvõtule registreerimise moodus

Joonisel on näha, et kõige sagedamini on registreerinud patsiendi arsti vastuvõtule kas sama arst ise, teine arst või muu spetsialist, samuti on populaarne telefoni teel registreerimine, kuid ka registratuuris käiakse vastuvõtule aegu panemas. Vastuste variante „E-maili või Interneti teel“ ja „Tulin ilma registreerimiseta“ ei valinud ükski küsimustiku täitnud patsient. Siit ka märkus, et e-maili või interneti teel registreerimise võimalus arsti vastuvõtule SA Läänemaa Haiglas puudub.

60% patsientidest pöördusid arsti poole kas haiguse või traumaga, 21% tulid kas tervisekontrolli või raseduse jälgimisele ning kõikidest vastanutest 19% jätsid sellele küsimusele vastamata.

39%-le patsientidest oli külastuse jooksul tehtud kas uuringuid või protseduure ning 14%-le väljastati retsepte. 47% ei valinud ühtegi kahest pakutud variandist, mis võib olla tingitud sellest, et patsiendid on tulnud arsti vastuvõtule probleemiga, mis ei vajanud kohest uuringut või protseduuri ning retsepti kirjutamist. Samuti uuringud ja analüüsid võisid juba tehtud olla, näiteks perearsti poolt, ning patsient saadeti konsultatsiooniks eriarsti juurde.

Alljärgnevas tabelis on näha kui kaua kulus patsiendil aega registreerimisest vastuvõtuni.

Ootejärjekord	Patsientide arv
Kuni 7 päeva	24 (29%)
8 päeva kuni 14 päeva	9 (11%)
15 päeva kuni 21 päeva	6 (7%)
22 päeva kuni 1 kuu	8 (10%)
2 kuud	5 (6%)
3 kuud	1 (1%)
Vastamata	30 (36%)

Tabel 2 Ankeetidele vastanud patsientide ootejärjekorras olemine (aasta 2013)

Vastustest selgub, et enamusel sellele küsimusele vastanutest kulus arsti vastuvõtu ootamisele kuni nädal aega. Kuid on ka spetsialiste, kelle juurde on patsient pidanud ootama isegi 3 kuud.

Alljärgnevas tabelis saab näha patsientide rahulolu ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni, registreerimise protseduuri lihtsuse ja kiirusega ning vastuvõtuaja sobivusega.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni	31 (37%)	41 (49%)	7 (8%)	2 (3%)	2 (3%)
Vastuvõtule registreerimise lihtsus ja kiirus	49 (59%)	28 (34%)	5 (6%)	-	1 (1%)
Pakutud vastuvõtuaja sobivus	47 (57%)	33 (40%)	3 (3%)	-	-

Tabel 3 Patsientide rahulolu arsti vastuvõtule registreerimisega SA Läänemaa Haigla polikliinikus (aasta 2013)

Tabelist näeb, et enamuse patsientide jaoks arsti vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire ning pakutud vastuvõtuaeg ka sobis. Ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni oli enamus patsientidest samuti rahul, kuid mitte-rahulolijate arv oli kõrgem. Kaks patsienti, kes ei olnud ooteaja pikkusega üldse rahul pidid ootama arsti vastuvõttu üks - 19 päeva ja teine - 3 kuud (see oli ka kõige pikem ooteaeg).

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, registreerimisega eriarsti vastuvõtule jäid patsiendid rahule: enamus on pääsenud arsti juurde vähem kui nädalaga ning registreerimise vaev jäi enamusel samuti ära, sest neid registreeris teine spetsialist või arst. Loomulikult, need vähesed, kes pidid ootama vastuvõttu kauem, ei jäänud sellega rahule, mis on ka arusaadav.

Patsientide rahulolu registratuuri tööga

Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsient on rahule jäänud registratuuris oleva ooteajaga, seal ootamise mugavusega ning registratuuri töötajate suhtlemisega.

Selles teemaplokis oodati küsimustele vastamist ainult nendelt patsientidelt, kes külastas registratuuri. Kuna näiteks korduvatel visiitidel käivad haiged ei pea registratuuri külastama,

siis nad lähevad otse kabinetti ja ei oska kommenteerida registratuuri tööd. Siin aga märgiks, et registratuuri tööd puudutavale kolmele küsimusele vastamata jäetud inimeste arv on erinev, sest mõned kommenteerisid neid küsimusi valikuliselt.

Küsimusele, kui kaua ootas patsient registratuuris, vastas kogu rahulolu uuringus osalenud 83-st patsientidest 45 patsienti ehk 54%. Küsimusele vastanud patsientide vastused on näha alljärgnevas tabelis.

Ooteaeg	Patsientide arv
0 minutit	22 (49%)
1 minut	5 (12%)
2 minutit	6 (13%)
3 minutit	6 (13%)
4 minutit	1 (2%)
5 minutit	2 (4%)
10 minutit	3 (7%)

Tabel 4 SA Läänemaa Haigla polikliiniku registratuuris ootamise aeg (aasta 2013)

Nagu näha, enamus patsiente (49%) ei pidanud üldse registratuuris järjekorras seisma ning paljud said asju ajada seal vähem kui 3 minutiga.

Küsimusele puudutavale registratuuritöötaja suhtlemist vastas 60% (50) patsientidest, et nad jäid väga rahule, 18% (15) - jäid üldiselt rahule ning 22% (18) kogu ankeetidele vastanutest ei vastanud sellele küsimusele. Ühtegi patsienti, kes vastaks negatiivselt sellele küsimusele, ei olnud.

Küsimusele „Kas teil oli registratuuris mugav oodata?“ vastati järgmiselt: väga rahule jäid 34% (28) patsientidest, üldiselt rahule – 27% (22), üldiselt ei jäänud rahule 2% (2), üldse ei jäänud rahule – 1% (1) ning vastamata jättis sellele küsimusele 36% (30) kogu ankeetidele vastanud patsientidest. Kaks patsienti, kes üldiselt ei jäänud rahule registratuuris ootamise mugavusega ei jätnud ühtegi kommentaari. Üks nendest oli 45-aastane mees, kes ootas seal ühe minuti ning teine 66-aastane naine, kes ei märkinud üldse, kui palju ta seal ootas. Täiesti

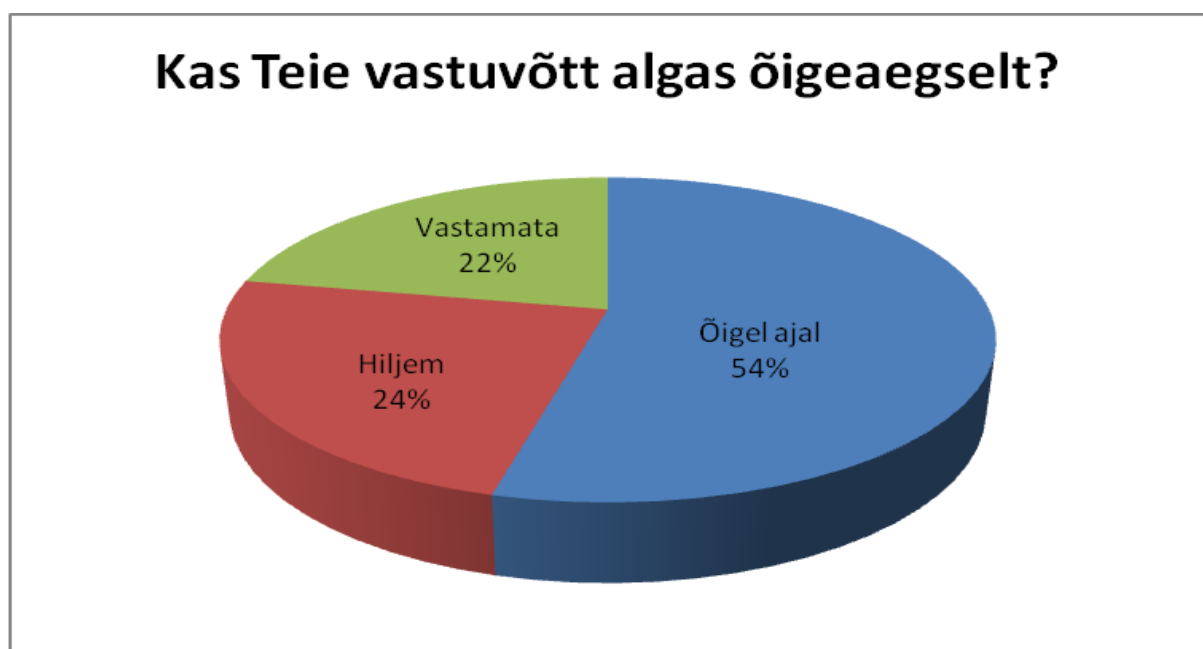
negatiivselt vastas 49-aastane naine, kes pidi registratuuri järjekorras ootama 10 minutit ning oma vastuse kommenteeris ta järgnevalt: *Kõik toimub kõvahäälselt, puudub privaatsus.*

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et registratuuri tööga on patsiendid väga rahul, samuti selle töötajate suhtlemisoskusega. „Nurisemist“ oli mugava registratuuris ootamise kohta.

Patsientide rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega

Selles teemaplokis uuriti patsientide rahulolu, mis puudutas vastuvõtu õigeaegset algust, kabineti järjekorra liikumise arusaadavust ning vastuvõtu ootamise mugavust.

Alljärgneval joonisel on näha, kui õigeaegselt algas plaanitud arsti vastuvõtt.



Joonis 4 Ambulatoorse vastuvõtu alguse õigeaegsus SA Läänemaa Haigla polikliinikus
(aasta 2013)

Kahekümne (24%) patsientide vastuvõtt algas hilinemisega. Alljärgnevas tabelis saab näha kui kaua kellel vastuvõtu algus hilines.

Vastuvõtu hilinemine	Patsientide arv
5 minutit	3
10 minutit	8
15 minutit	1
20 minutit	1
18 minutit	1
30 minutit	3
35 minutit	2
45 minutit	1

Tabel 5 SA Läänemaa Haigla polikliiniku vastuvõtu aja hilinemine (aasta 2013)

Nagu tabelist 5 näha, on vastuvõtu algus mõnel hilinenud isegi 45 minutit. Need patsiendid, kelle vastuvõtu aeg on hilinenud rohkem kui pool tundi, jätsid ka negatiivse kommentaari, kus tehakse märkusi, et vastuvõtt võiks alata õigel ajal jms.

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	Vastamata
Kabinetti järjekorra liikumise arusaadavus	52 (63%)	24 (29%)	1 (1%)	2 (2%)	4 (5%)
Vastuvõtu ootamise mugavus	36 (43%)	37 (45%)	4 (5%)	1 (1%)	5 (6%)

Tabel 6 Patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla polikliiniku kabinetti ootamisega (aasta 2013)

Tabelist 6 on näha, et patsiendid on olnud päris mõistvad ja saavad aru järjekorra liikumisest kabinetti saamiseks. Samas 2 inimest, kes pidid ootama järjekorras kõige kauem, ei mõista seda. 49-aastane meesterahvas ootas arsti vastuvõtuaega kuu aega ning pidi kabinetti ukse taga istuma 45 minutit ning 28-aastane naine ootas arsti vastuvõtu 2 kuud ning tema vastuvõtu algus hilines 35 minutit. Need patsiendid ei mõistnud järjekorra liikumist ukse taga.

Samuti leidis inimesi, kes ei arvanud, et vastuvõttu oli mugav oodata. Need olid patsiendid, kes pidid ootama ukse taga 15-35 minutit. Mõni kommenteeris ka oma vastust (vt kommentaare).

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et inimesed, kelle vastuvõtt algas õigeaegselt jäid rahule nii vastuvõtu aja algusega, mõistsid järjekorra liikumist ning neil oli mugav vastuvõttu oodata. Kuid need patsiendid, kelle vastuvõtt hilines, avaldasid pahameelt nendes küsimustes.

Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul

Selles teemaplokis taheti teada kellega patsient suhtles vastuvõtu jooksul ning kui kaua vastuvõtt kestis.

84% (70) ankeedile vastanud patsientidest suhtles vastuvõtu ajal arstiga (nendest 33% sama vastuvõtu jooksul ka õega), 10% (8) patsientidest käis kas õe, ämmaemanda või muu spetsialisti vastuvõtul. Vastamata jättis sellele küsimusele 6% (5).

Alljärgnevas tabelis on näha arsti või muu spetsialisti vastuvõtu kestvust.

Vastuvõtu kestvus	Patsientide arv
Kuni 5 minutit	8 (10%)
6 kuni 10 minutit	31 (37%)
11 kuni 15 minutit	17 (20%)
16 kuni 20 minutit	13 (16%)
25 minutit	1 (1%)
30 minutit	3 (4%)
40 minutit	1 (1%)
55 minutit	1 (1%)
Vastamata	8 (10%)

Tabel 7 Vastuvõtu kestvus SA Läänemaa Haigla polikliinikus (aasta 2013)

Tabelist 7 näeme, et enamusel patsientidest kestis arsti vastuvõtt 6 kuni 20 minutini. Arsti vastuvõtu ajaks Haigekassa hinnamudelil on arvestatud 20 minutit patsiendi kohta. Enamus ankeetidele vastanutest sai teenindatud alla 10 minuti. Edaspidi näeme uurimistöös, kas patsiendid jäid nii lühikese vastuvõtu ajaga rahule. Siit ka märkus, kõik sõltub sellest kas visiit oli esmane või korduv (tihtipeale esmane visiit vajab rohkem aega kui korduv), kuid küsitluse ankeetidest see välja ei tule.

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 võib näha patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Arsti selgitused	47 (57%)	26 (31%)	4 (5%)	-	6 (7%)
Õe või muu spetsialisti selgitused	37 (45%)	29 (35%)	2 (2%)	-	15 (18%)
Arsti suhtumine	54 (65%)	20 (24%)	1 (1%)	-	8 (10%)
Õe või muu spetsialisti suhtumine	44 (53%)	24 (29%)	1 (1%)	-	14 (17%)
Arsti poolt eraldatud aja piisavus	43 (52%)	26 (31%)	3 (4%)	2 (2%)	9 (11%)
Õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavus	35 (42%)	30 (36%)	-	-	18 (22%)
Vastuvõtu privaatsus	49 (59%)	26 (31%)	-	-	8 (10%)

Tabel 8 Patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul

SA Läänemaa Haigla polikliinikus (aasta 2013)

Vastustest tuleb välja, et valdav enamus vastanutest on rahul või pigem rahul arstide ja õdede selgitustega, suhtumisega ja patsiendile pühendatud aja pikkusega. Eriti rahule jäid patsiendid õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavusega ning vastuvõtu privaatsusega. Leidus ka negatiivsemaid vastuseid. Nimelt arsti selgitustega ei olnud pigem rahul 4 patsienti: meesterahvas 45-aastane ning kolm naist (54-, 33- ja 49-aastane). Samad inimesed märkisid oma rahulolematust ka arsti poolt pühendatud aja piisavuse puudumisele. Kõikide nende patsientide vastuvõtt kestis 5-10 minutit ning mõni neist pidi kas pikalt ootama vastuvõtu aega (üks patsient ootas 2 kuud) või siis ukse taga oodati kaua (mõni ootas 30 minutit). Siit ka negatiivsed emotsioonid. Kommentaaridest selgub ka, et soovitakse kiiremini saada arst-spetsialisti juurde ning kui ei suudeta aidata, siis ta peaks saatma patsiendi edasi uuringutele näiteks Tallinna.

Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega

Selles teemaplokis taheti teada saada, kas antud selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta olid arusaadavad. Küsimustele paluti vastata ainult sel juhul kui tehti protseduure ja uuringuid. Alljärgnevas tabelis saabki näha vastuseid nendele küsimustele.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Selgitused protseduuride kohta	42 (51%)	20 (24%)	2 (2%)	-	19 (23%)
Selgitused uuringu tulemuste kohta	39 (47%)	19 (23%)	2 (2%)	-	23 (28%)

Tabel 9 Patsientide rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringu tulemuste kohta
SA Läänemaa Haigla polikliinikus (aasta 2013)

Vastustest näeb, et juhul kui on tehtud protseduurid ning uuringud, siis patsiendid saavad piisavalt teada protseduuri toimumisest ja vajalikkusest ning uuringute tulemustest. Kahest inimesest, kes mõlemas küsimuses ei olnud pigem rahul, oli üks 45-aastane meesterahvas, kes varasemalt juba ei olnud rahul arsti selgitustega ja arvas, et kui ei suudeta aidata, siis saatku patsiente spetsialistide juurde Tallinna. Teiseks oli 33-aastane naisterahvas, kes ei jätnud

kommentaari, kuid on varasemalt samuti avaldanud negatiivset arvamust arsti selgituste ja tema poolt pühendatud ebapiisava aja suhtes.

Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas

Siin taheti teada, et juhul kui välja on kirjutatud ravimeid, kas patsient on jäänud rahule selgitustega nii ravimite kasutamise kui ka nende kõrvaltoimete kohta. Alljärgnevas tabelis saab näha küsimustele vastuseid.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Selgitused ravimite kasutamise kohta	32 (39%)	21 (25%)	-	-	30 (36%)
Selgitused ravimite kõrvaltoimete kohta	18 (22%)	17 (20%)	4 (5%)	4 (5%)	40 (48%)

Tabel 10 Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas SA Läänemaa Haigla polikliinikus (aasta 2013)

Vastustest selgub, et juhul kui ravimeid kirjutati, siis patsiendid olid 100% rahul selgitustega ravimite kasutamise kohta. Teisele küsimusele vastanutest 81% olid samuti rahul selgitustega väljakirjutatud ravimite kõrvaltoimete kohta. *Pigem ei olnud rahul* kaks naist (49- ja 54-aastane) ning kaks meest (35- ja 56-aastane) ning *ei olnud üldse rahul* kolm naist (49-, 58- ja 60-aastane) ning 45-aastane mees.

Rahulolu haigust puudutavate antud juhustega

Viimases teemaplokis küsiti küsimusi haigusega edaspidise toimetuleku kohta: kas patsient jäi rahule juhustega, kuidas kodus haiguse ja selle ägenemisega toime tulla.

Alljärgnevas tabelis näeb vastuseid nendele küsimustele.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Juhised, kuidas haigusega kodus toime tulla	26 (31%)	24 (29%)	4 (5%)	2 (2%)	27 (33%)
Juhised, mida teha haiguse ägenemise korral	22 (27%)	19 (23%)	4 (5%)	2 (2%)	36 (43%)

Tabel 11 Patsientide rahulolu haigust puudutavate juhiste andmisega SA Läänemaa Haigla polikliinikus (aasta 2013)

Vastustest selgub, et arsti poolt antud juhistega haiguse ägenemise kohta kodustes tingimustes jäi rahule enamus nendele küsimustele vastanud patsientidest. Need, kes rahule ei jäänud, on erineva soo esindajad erinevas eas ning keegi ei kommenteerinud oma vastuseid.

Patsientide jaoks olulised aspektid raviteenuses

Patsientidel paluti valida ankeedis toodud erinevate aspektide hulgast kolm nende jaoks olulisimat, millele peaks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörama. 83-st vastanust tegi seda 10 inimest ehk 12% kõikidest küsitlusele vastanutest.

Alljärgnevas tabelis on toodud välja kõige enim märgitud raviteenuse olulised aspektid.

Raviteenuse aspekti olulisus	Vastanutest (inimest)	nimetas
Õigeaegne vastuvõtu algus	4	
Arsti selgitused	3	
Vastuvõttu ootamise mugavus	3	
Ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni	2	
Õe või muu spetsialisti suhtumine	2	
Selgitused protseduuride kohta	2	
Selgitused uuringu tulemuste kohta	2	
Arsti poolt pühendatud aja piisavus	2	
Juhised, kuidas haigusega kodus toime tulla	2	
Vastuvõtule registreerimise lihtsus ja kiirus	1	
Registratuuritöötajatega suhtlemine	1	
Registratuuris ootamine	1	
Juhised, mida teha haiguse ägenemise korral	1	

Tabel 12 Rahuloluhinnangu olulised raviteenuse aspektid (aasta 2013)

Neli inimest 10-st märkisid kõige olulisemaks raviteenuse aspektiks õigeaegse vastuvõtu algust, kolm – arsti selgitusi ning samuti kolm - arstide usaldusväärset ja oskusi, kaheksa – võimalust pääseda haiglaravile. Peeti samuti oluliseks teavet ja vastuvõtu ootamise mugavust. Samuti on patsiendile oluline nii ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni, selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta, õdede ja arstide töö. Oluliseks märgiti ka registratuuris ootamise mugavust ning registraatorite suhtlemisostkust.

KOKKUVÕTE AASTA 2013 AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST

Käesoleva rahulolu uuringu peamiseks eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2013.

Kuna ambulatoorsete patsientide rahulolu ei ole uuritud haiglas alates 2006. aastast (see oli ka ainuke taoline uuring), siis töö autor juhiks tähelepanu selle uuringu tulemuste tähtsusele.

Meeste ja naiste osakaal uurimuses oli vastavalt 29% ja 71%, kuid olulisi statistilisi erinevusi nende vastustest ei ilmnenud. Samuti ankeedi keele lõikes ei erinenud hinnangud oluliselt. Kõik vastanutest olid Läänemaa elanikud keskmise vanusega 54.

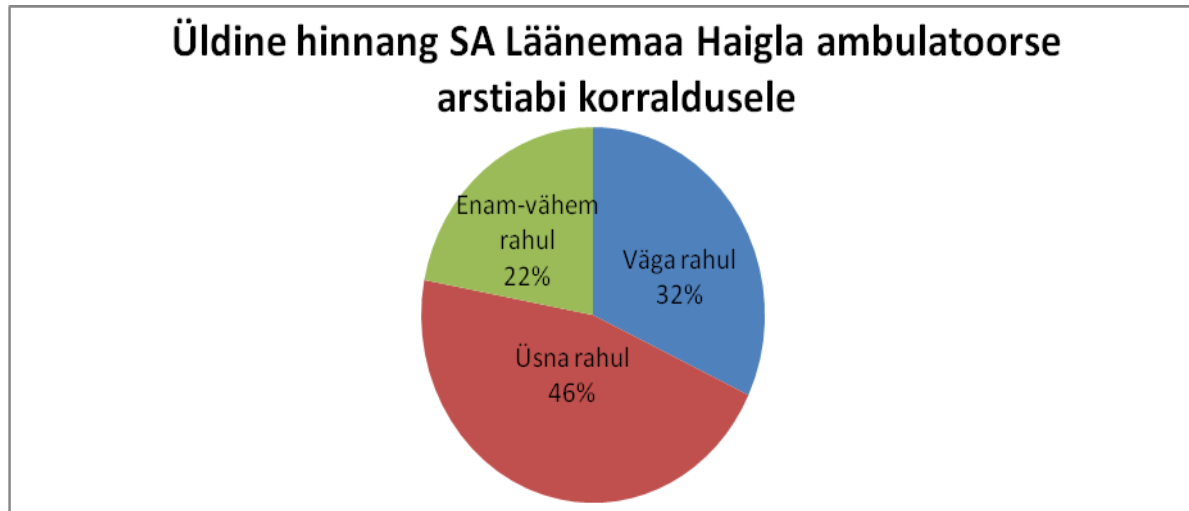
Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga on positiivselt kõrge ning kõik vastanutest tuleksid vajadusel uuesti SA Läänemaa Haigla raviteenuseid kasutama. Vastuvõtule registreerimise protseduuriga olid patsiendid igati rahul, registreeritakse pigem kas teise spetsialisti abil või telefoni teel. Registratuuri tööga ning selle töötajate suhtumisega ollakse rahul, rohkem kui pooled patsientidest said seal ka kohe teenindatud, kuid oli ka märkusi selle kohta, et puudub privaatsus ja ootamise tingimused on ebamugavad. Negatiivsemat tagasisidet said pigem pikad arsti vastuvõtujärjekorrad (kuigi enamus patsientidest jäid rahule vastuvõtujärjekorra pikkusega ning on pääsenud arsti vastuvõtule kuni nädalaga). Samuti pälvis patsientide pahameelt visiidi hiline mine (veerandil vastanutest hilines see isegi kuni 45 minutit). Need inimesed, kes pidid pikalt ootama kabineti ukse taga kurtsid ka ebamugavust ootamise ajal. Kuigi arsti vastuvõtu pikkuseks on ettenähtud 20 minutit, said enamus patsientidest teenindatud 6-10 minutiga. Töö autor märgiks siin, et korduvad visiidid võivad võtta vähem aega kui esmased ning kuna uuringus ei tulnud välja kui palju oli esmaseid ning kui palju korduvaid visiite, siis siinkohal järeldusi teha ei saa. Mõned patsiendid avaldasid pahameelt, eriti kes ootasid kaua vastuvõttu, ning pärast veel hilines visiit, et arsti poolt nendele pühendatud aja pikkus ei olnud piisav. Samuti märkisid patsiendid seda oluliseks aspektiks raviteenuse juures. Samuti märgiti olulisteks aspektideks õigeaegse vastuvõtu algust, arsti selgituste arusaadavust, vastuvõtu ootamise mugavust ning meedikute suhtumist patsientidesse. Olulisteks peeti ka meedikute selgitusi protseduuride ja uuringute kohta ning koju antavaid juhised, kuidas haiguse ja selle ägenemisega toime tulla.

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

Patsientide rahulolu uuringu läbiviimine kuulub raviasutuse kvaliteedinõuete hulka. Alates aastast 2006 on SA Läänemaa Haiglas tehtud ainult üks ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring ning ka see on kättesaadav ainult kokkuvõttena, mille omapoolset analüüsi töö autor alljärgnevalt ka esitleb.

AASTA 2006

2006 aasta novembris ja detsembris toimus SA Läänemaa Haiglas küsitlus selgitamaks patsientide rahulolu ambulatoorse eriarstiabi osutamisel. Küsimustiku koostas, andmeid analüüsis ja kokkuvõtte tegi Kaja Põlluste (TÜ sisekliiniku teadur) ning andmeid sisestas Ludmilla Jakobson. Kes selle töö tellis ja mis eesmärkidel see oli tehtud on antud töö autorile teadmata. Uuring ise aga tundus väga põhjalik ja põnev. Jagatud 100-st ankeedist saadi tagasi 49 ehk 49%. Vastanutest olid 44% mehed ning 56% naised. Keskmine vanus 51,2 aastat. Uuriti arstikülastuse põhjusi koos arsti nimedega, arsti vastuvõtule saamise aja pikkust, järjekorra ooteaja pikkust, registratuuris teenindamise kestust ja sealsete töötajate suhtumist. Samuti uuriti, kas arstil jätkus nende jaoks piisavalt aega, kui rahule jäid patsiendid arsti määratud uuringutega ja raviga, arsti ja õe suhtumisega patsienti. Tulemustest selgus, et suuremal või väiksemal määral jäid kõik vastanud arstiabi korraldusega rahule (Joonis 5). Keskmine hinnang 5-palli süsteemis oli 4,1.



Joonis 5 Küsitletute üldine hinnang SA Läänemaa Haigla ambulatoorse arstiabi korraldusele aastal 2006 läbiviidud rahulolu uuringus

Uuriti ka arstikülastuse põhjusi: mis terviseprobleem täpselt oli või mis konsultatsiooni, uuringuid või protseduure vajatakse. Kõik patsiendid pidid märkima ankeedile ka arsti nime või eriala. Samuti on töös esitatud ülevaade külastatud arstidest ja nende juurde ooteaegade pikkusest. Keskmiselt oodati arsti vastuvõtule saamiseks alates vastuvõtule registreerimisest 9 päeva, kuid mõni patsient pääses ka samal päeval ning mõned ootasid ka 30 ja rohkem päevi. Siiski rohkem kui pooled küsitletutest pääsesid arsti juurde nädalaga. 75% oli ooteaeg vastuvõetav.

Registratuuris kulus küsitletute hinnangul keskmiselt 3,5 minutit, ükski ei oodanud seal üle 10 minuti. Registratuuritöötajad said positiivse hinnangu ning patsiendid pidid hindama ka täpsemalt, kas see töötaja oli lahke ja viisakas, vastutulelik, ükskõikne, hoolimatu vms.

Rohkem kui pooled patsiendid (60%) said vastu võetud kas õigel ajal või varem, 40% võeti vastu hiljem kui ette nähtud. Keskmiselt oodati kokkulepitud ajast kauem 14 minutit. Uuringust selgus ka, mis arsti vastuvõtt ja kui kaua hilines.

90% inimestest vastasid, et arstil oli piisavalt aega patsiendi jaoks ning peaaegu kõik patsiendid jäid rahule arsti määratud uuringute, raviga ja informatsiooniga haiguse kohta. Arsti ja õe suhtumist patsienti hinnati väga positiivseks: sõbralikud, lahked, viisakad.

Samuti said patsiendid selles uuringus anda hinnangut ka teiste haiglas külastatavate üksuste kohta, näiteks labori, röntgenkabineti, EKG kabineti, protseduuride ja muude kabinetide kohta.

Alljärgnevas tabelis on esitatud eriarsti vastuvõtul käinud patsientide hinnangud Läänemaa Haigla tegevuse ja teeninduse kohta.

	Väga hea	Hea	Rahuldav	Halb	Väga halb	Ei oska öelda
Personali kompetentsus (n=42)	38,1%	38,1%	14,3%	-	-	9,5%
Personali keeleoskus (n=40)	62,5%	22,5%	7,5%	2,5%	-	5%
Personali suhtlemis- oskus ja kultuur (n=41)	46,3%	43,9%	9,8%	-	-	-
Ruumide välimus ja puhtus (n=42)	23,8%	45,2%	31%	-	-	-
Personali välimuse korrektsus (n=42)	45,2%	50%	2,4%	-	-	2,4%
Patsientide vajaliku info kättesaadavus (n=41)	34,1%	48,8%	14,6%	-	-	2,4%

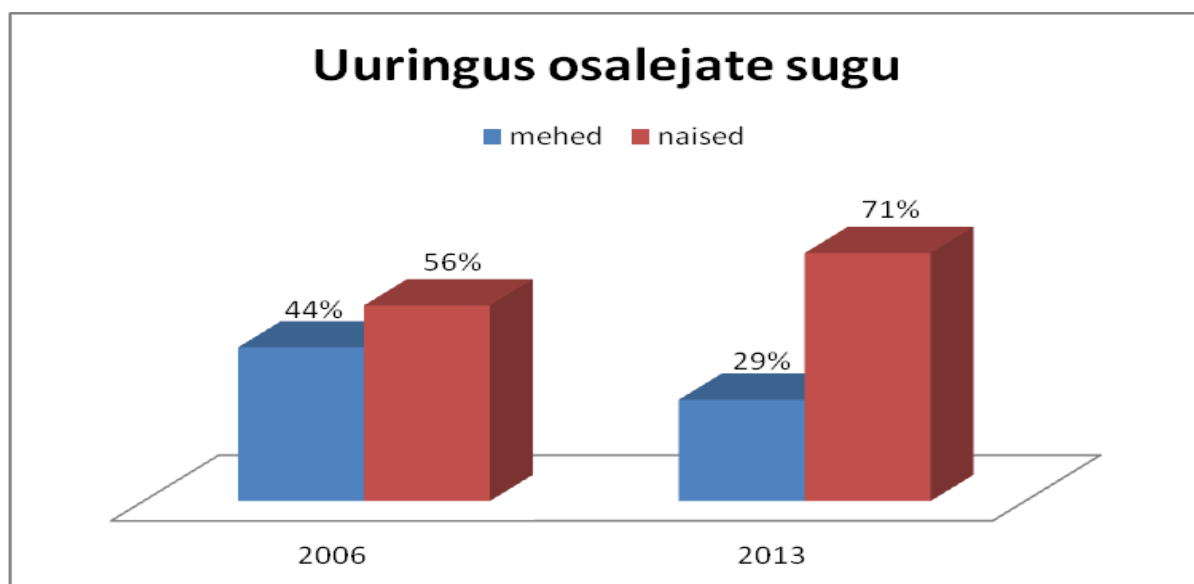
Tabel 13 Patsientide hinnangud SA Läänemaa Haigla tegevuse kohta aastal 2006

(n = küsimusele vastanud patsientide arv)

AASTATE 2006 JA 2013 AMBULAOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Aastal 2006 kahekuuses uuringus osales 49 patsienti (jagati 100 ankeeti). Aastal 2013 küsitluse pikkuseks oli 1 kuu ning selle ajaga vastas 83 patsienti (jagati 229 ankeeti). Siit võib oletada, et kas patsientide teadlikkus rahulolu uuringu tähtsusest on tõusnud või uuringu läbiviimine on paremini organiseeritud.

Vaadates uuringus osalenud meeste ja naiste osakaalu aastate on näha, et naised on aktiivsemad vastajad (Joonis 6).

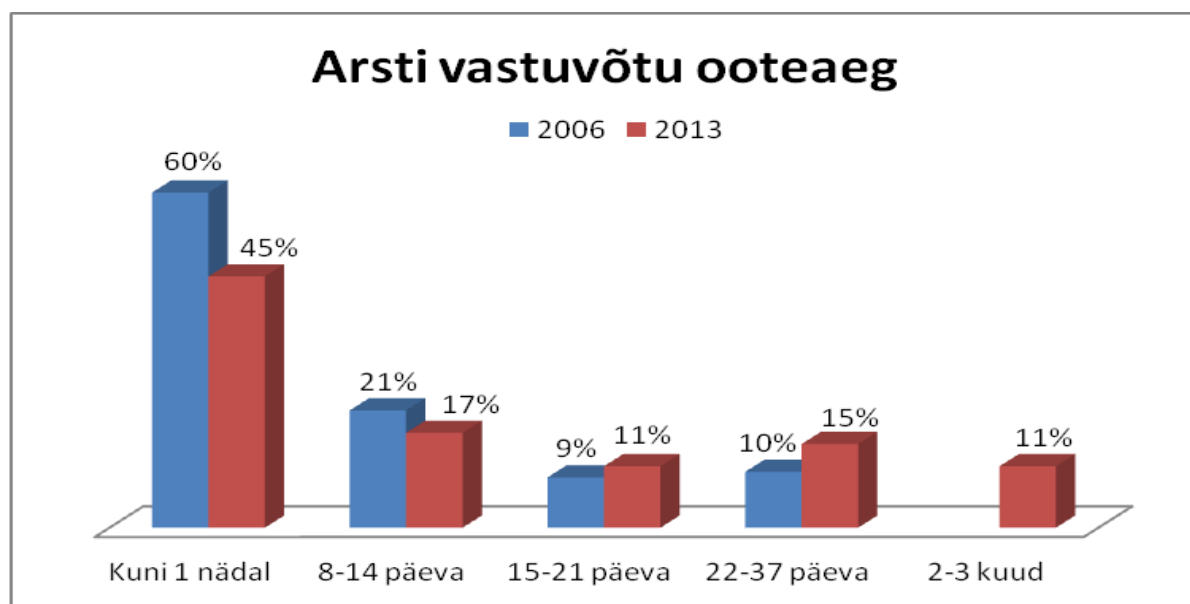


Joonis 6 Uuringus osalejate jaotus soo järgi aastate lõikes

Keskmine küsitlenute vanus on aastal 2006 olnud 51 (noorim vastanu 17- ja vanim 83-aastane). Aastal 2013 tendents püsis sarnane ehk siis küsitlenute keskmine vanus oli 54 (noorim 17- ja vanim 79-aastane).

Arstikülastuste põhjuste võrdlemine aastate lõikes pole võimalik, sest küsimustele vastamise variandid/kriteeriumid olid erinevad.

Aastal 2006 keskmine arsti vastuvõtule ooteaeg oli 9 päeva, aastal 2013 aga 12 päeva. Ooteaeg varieerus nii 2006. aasta uuringus kui ka 2013. aasta uuringus üsna suurtes piirides. Alljärgneval joonisel näeb ooteaja pikkuse kasvu- või langustendentsi.



Joonis 7 Arsti vastuvõtu ooteaeg alates registreerimisest aastate 2006 ja 2013 lõikes

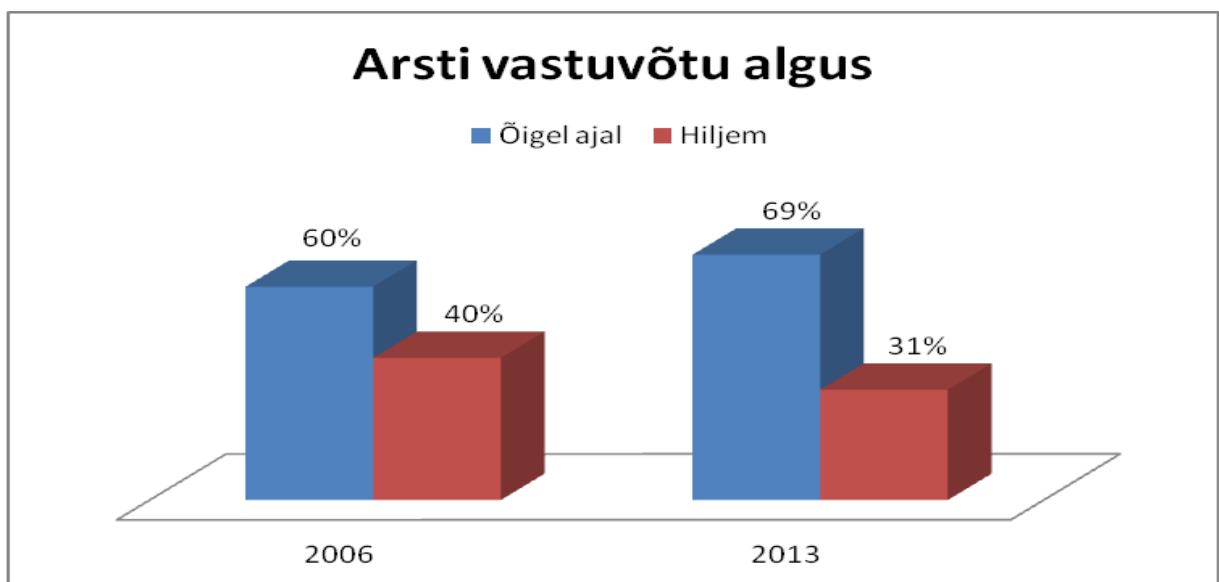
Arsti vastuvõtu aja ooteaeg on aastatega tunduvalt pikenenud: aastal 2006 pääses arsti vastuvõtule palju lühema aja jooksul, aastal 2013 – peab ootama isegi 2-3 kuud. See tendents ilmselt püsib, sest spetsialiste Eestis napib, maakonna haiglatesse on raskem eriarste leida ning külalisarstid käivad oma põhitöö kõrvalt vähe maakonna haiglates patsiente vastu võtmas. Samuti võib olla põhjus ka selles, et noored arstid ei tule väikestesse haiglatesse ja kohalikud arstid vananevad ning jäävad pensionile.

Pakutud vastuvõtuaeg sobis aastal 2006 75%-le patsientidest ning 25%-le ei onud see vastuvõetav. Aastal 2013 oli sellele küsimusele valida teistsuguse sõnastusega vastuseid ehk siis 57%-le sobis pakutud vastuvõtuaeg väga, 40%-le – sobis üldiselt küll ning üldiselt ei sobinud ainult 3%-le. Siit saab järeldada, et kuigi vastuvõtuoja pikkus on aastatega tõusnud, on inimesed teadlikud sellest, et arsti juurde ei ole nii lihtne pääseda ning selle tõttu nad on rahul ükskõik mis pakutud ajaga, peaasi, et seda saaks.

Registratuuris kulus küsitletute hinnangul aastal 2006 keskmiselt 3,5 minutit, ükski ei olnud oodanud seal rohkem kui 10 minutit. Aastal 2013 pooled registratuuris käiad ei oodanud seal üldse ning paljudel teistel läks 1-3 minutit. Aastal 2013 kolm inimest ehk 7% pidid ootama 10 minutit. On näha, et aastatega on registratuuri töö rohkem organiseeritum. Või on siin suur abi arvutiprogrammil, mis aitab töötajat ajaplaneerimisel ning nende töös?

Registratuuri töötajate tööga ja suhtumisega jäid rahule patsiendid nii aastal 2006, kus nad said kirjeldada nende suhtumist ka täpsemalt kui ka aastal 2013.

Jõudnud arsti ukse taha aastal 2006 said 60% vastanutest õigel ajal arsti jutule ning 40%-l patsientidest algas arsti vastuvõtt hilinemisega. 74%-l patsientidest, kellel vastuvõtt hilines, hilines see kuni 15 minutit kokkulepitud ajast, 26%-l aga – 20-45 minutit ning need olid patsiendid, kes külastasid niisuguseid spetsialiste kui ortopeed, kirurg, reumatoloog ning neuroloog. Aastal 2013 sai õigel ajal arsti vastuvõtule 69% sellele küsimusele vastanutest ning 31%-l algas vastuvõtt hilinemisega. 60%-l ukse taga kauem ootama pidanutest patsientidest hilines vastuvõtt kuni 15 minutit ning 40%-l – 20-45 minutit. Kahjuks, aastal 2013 patsiendid ei pidanud ankeetides vastama, mis eriala arsti juures (ka nimeliselt) nad käisid.

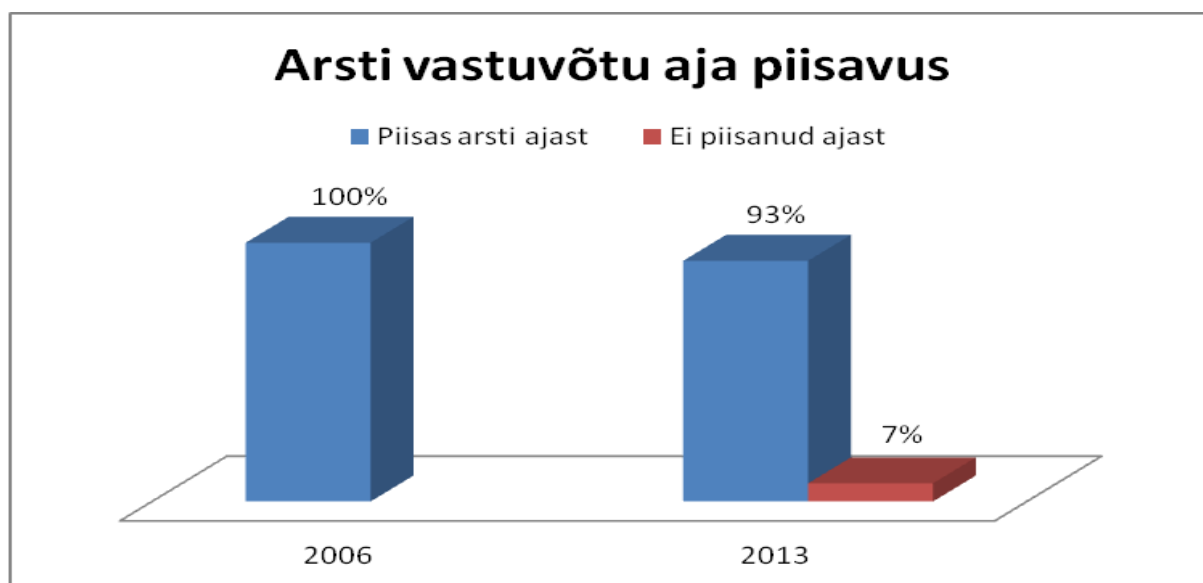


Joonis 8 Arsti vastuvõtu alguse õigeaegsus aastate 2006 ja 2013 lõikes

Võrreldes kahe aasta andmeid arsti vastuvõtu õigeaegse algusega ning arvestades mõlema aasta valimite suurust, on näha, et tulemused eriti ei erine.

Küsimusele, kas arstil oli patsiendi jaoks piisavalt aega, aastal 2006 vastas positiivselt 90% inimestest (10% ei andnud sellele küsimusele vastust). Aastal 2013 olid vastused järgmised: arstil oli piisavalt aega 52% patsientide jaoks, üldiselt oli aega – 31% jaoks, üldiselt ei olnud

– 4% jaoks ning 2% patsientidest leidsid, et arst ei pühendanud nende jaoks piisavalt aega (11% jätsid küsimusele vastamata).



Joonis 9 Arsti vastuvõtu aja piisavus aastate 2006 ja 2013 lõikes

Kui aastal 2006 kõik vastanud patsiendid leidsid, et patsiendile pühendatud arsti aeg oli piisav, siis aastal 2013 leidis ka rahulolematuid.

Aastal 2006 küsiti patsientide käest ka rahulolu arsti määratud uuringute ja raviga. Aastal 2013 aga küsiti rahulolu selgituste protseduuride ja uuringute tulemuste kohta. Kuna need on erinevad küsimused, siis neid vastuseid ei ole võimalik võrrelda.

Samuti ei ole võrreldavad küsimused, terviseprobleemide ja raviga saadud informatsiooni kohta, kus aastal 2006 oli see üldistav (vähemalt käesoleva töö autori käsutuses olevas kokkuvõttes) ning aastal 2013 puudutati rahulolu saadud informatsiooniga nii uuringute, ravi, ravimite kasutamise ja nende kõrvaltoimete kohta, samuti haigusest ja selle ägenemisest kodustes tingimustes antud juhiste kohta.

Arsti ja õe suhtumist mõõdeti aastatel 2006 ja 2013 samuti erinevate kriteeriumide järgi. Aastal 2006 pidid patsiendid suhtumist kirjeldama detailsemalt ehk kas arst/õde olid sõbralikud ja lahked, viisakad, ükskõiksed, ebaviisakad, ebasõbralikud või ülalolevad. Aastal 2013 taheti ainult üldine hinnang arsti või õe suhtumisele: *kas jäite rahule?*

KOKKUVÕTE

Kokkuvõtteks võib öelda, et ambulatoorsed patsiendid on aastast aastasse väljendanud rahulolu raviteenuse saamisel külastades SA Läänemaa Haigla polikliinikut: patsiendid jäävad külastusega rahule ning kui uuesti ilmneb vajadus raviteenuse järele, siis külastatakse sama raviastutust. Eriti ollakse rahul registratuuri tööga ning registraatorite suhtumisega. Samuti arstide, õdede ämmaemandate ja muude spetsialistide tööga: suhtumisega patsienti, selgitustega haiguste, protseduuride, uuringute, ravimite kohta ning patsiendile pühendatud aja piisavusega. Vähem ollakse rahul pikkade arsti vastuvõtu ootejärjekordadega alates visiidile registreerimisest ja külastuste hilinemisega ning lühikese ajaga, millega patsiente teenindatakse.

Kuna patsiendid on avaldanud ka kriitikat, et ooteajad registratuuris või arstikabineti ukse taga on ebamugavad erinevate asjaolude tõttu, ja ka olmetingimuste tõttu, siis töö autor teeb juhtkonnale ettepaneku mõelda nende parendamisele. Näiteks remondiga saaks värskendada ja parandada üldmuljet keldrikorrusest, kus asub polikliinik. Võiks mõelda toolide paigutamisele registratuuri, et järjekorras seismine ei oleks haigele inimesele koormav. Wi-Fi leviala võiks ulatada ka keldrikorrusele jne.

Samuti peaks tegelema spetsialistide toomisega SA Läänemaa Haiglasse, et ravijärjekorrad lüheneksid ning raviteenused oleksid kättesaadavamad ja kvaliteetsemad.

Töö autor loodab, et juhtkond tutvub käesoleva töö tulemustega, arvestab iga inimese arvamusega ning võtab kasutusele parendusmeetmeid.

KASUTATUD MATERJALID

SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu kokkuvõte (2006). Koost. Põlluste, K., andmeid sisestas Jakobson, L. Tartu Ülikool.

SA Läänemaa Haigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2011 ning aastate 2005-2011 uuringute tulemuste analüüs. (2012). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

Lugupeetud patsient!
POLIKLIINIK

Ankeedi number _____ Struktuuriüksus

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele Läänemaa Haigla ambulatoorsete teenuste kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi aprillis ambulatoorsel vastuvõtul käinute hulgas, see on anonüümne ja vabatahtlik. Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda polikliiniku vastutava õe Ülle Koha poole.

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"/>
Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Läänemaa Haiglasse?			
Kindlasti tulen <input type="checkbox"/>	Pigem tulen <input type="checkbox"/>	Pigem ei tule <input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule <input type="checkbox"/>
1	2	3	4
Mõned küsimused tänasele ambulatoorsele külastusele registreerimise kohta			
Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?		Teie tänase pöördumise põhjuseks on	
Telefoni teel <input type="checkbox"/> 1		Haigus või trauma <input type="checkbox"/> 1	
E-maili või Interneti abil <input type="checkbox"/> 2		Tervisekontroll, rasedus <input type="checkbox"/> 2	
Registratuuris käies <input type="checkbox"/> 3		Tänase külastuse jooksul	
Arst või teine spetsialist registreeris <input type="checkbox"/> 4		Tehti uuringuid või protseduure <input type="checkbox"/> 1	
Tulite ilma registreerimiseta (EMO) <input type="checkbox"/> 5		Väljastati retsepte <input type="checkbox"/> 2	
Registreerimisest vastuvõtuni kulus ___ päeva, ___ nädalat, ___ kuud		Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
	Jah, väga		Ei, üldse mitte
Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4
Teie arvamus registratuurist (juhul kui ootasite registratuuris)				
Registratuuris ootasite _____ minutit	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Kas jäite registratuuritöötajate suhtlemisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas Teil oli registratuuris mugav oodata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4
Vastuvõturuumi ukse taga ootamine				
Kas Teie vastuvõtt algas õigel ajal (või varem) <input type="checkbox"/> 1 hiljem, umbes _____ minutit pärast õiget aega	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli teile arusaadav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas vastuvõttu oli mugav oodata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4
Suhtlemine vastuvõtu jooksul				
Kas Te suhtlesite arstiga <input type="checkbox"/> 1 õega, ämmaemandaga, muu spetsialistiga: <input type="checkbox"/> 2	Vastuvõtt kestis umbes _____ minutit			
Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Kas jäite arsti selgitustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite arsti suhtumisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaaatselt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)				
Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ravimite kasutamine ja kõrvaltoimed (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati)				
Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)				
Kas jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4

Palun tõmmake ring ümber kolmele kõige olulisemale küsimuse numbrile, millele peaks ravisutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörama

Palun kirjutage, mis teid vastuvõtul käigu ajal häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

Palun vastake ka mõnele küsimusele Teie enda kohta.

Teie vanus: _____ aastat	Teie sugu	naine <input type="checkbox"/> 1
		mees <input type="checkbox"/> 2
Teie elukoht maakond _____		
linn, vald _____		

Suur tänu vastamise eest!