



**SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE
RAHULOLU UURING 2021**

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1. ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST	4
1.1. Küsitluse eesmärk	4
1.2. Küsitluse läbiviimise aeg	4
1.3. Valim	4
1.4. Küsitluse metoodika	4
2. VASTANUTE ÜLDANDMED	5
3. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA	6
3.1. Üldine rahulolu raviteenusega	6
3.2. Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimise asjaoludega	7
3.3. Patsientide rahulolu registratuuri tööga	9
3.4. Rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega	10
3.5. Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul	10
3.6. Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul	11
3.7. Patsientide rahulolu informatsiooniga uuringute ja protseduuride kohta	12
3.8. Patsientide rahulolu selgitustega ravimite kasutamise ja kõrvaltoime osas	13
3.9. Patsientide rahulolu haigust puudutavate juhiste osas	13
3.10. Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud ning tähtsad küsimused, millele võiks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörata	14
KOKKUVÕTE	15
LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS	16

SISSEJUHATUS

SA Läänemaa Haigla rahulolu küsitluse läbiviimise eesmärgiks oli saada külastuse tagasisidet ambulatoorsetelt patsientidelt, et tulevikus saaks paremini organiseerida tööd ning hinnata vastuvõetud otsuste/muudatuste tõhusust.

Käesolev ambulatoorsete patsientide uuring SA Läänemaa Haiglas on kuues selles asutuses läbiviidud uuring. Esimene uuring oli läbi viidud aastal 2006 TÜ sisekliiniku teaduri Kaja Põlluste poolt. Haiglas on saadaval ainult kokkuvõtte tollest uuringust. Teine, kolmas, neljas ja viies uuring sai läbiviidud aastatel 2013, 2014, 2016 ja 2018 ning nende alusel kirjutatud uurimustöodes sai tehtud põhjalik vastuste analüüs ning võrreldi ambulatoorsete patsientide rahulolu puudutavaid aspekte.

Käesolev uurimustöö koosneb ühest osast ja on uuenenud ning põhjalikumana ankeediga, aastal 2021 läbiviidud SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu aastal 2021 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate ambulatoorsete tervishoiuteenustega. Uuringus osalesid polikliinikus erinevate raviteenuste pakujate juures käinud patsiendid, sh füsioterapeudi ja kliinilise psühholoogi juures käinud inimesed. 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. Uuringu tulemuste interpreteerimisega püüti parandada raviasutuse patsiendile pakutavat tervishoiuteenust.

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

1. ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

1.1. Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu aastal 2021 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

1.2. Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 01.05.-31.05.2021.

1.3. Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel ambulatoorsetel patsientidel, kes küsitluse läbiviimise ajal kasutasid polikliinikus pakutavaid teenuseid. Ankeedid olid mõeldud ka erakorralise meditsiini osakonna külastavatele patsientidele, kuid ühtegi täidetud ankeeti sealt ei tulnud.

1.4. Küsitluse metoodika

Selle aasta küsimustiku uus variant saadi Eesti Haigekassa esindaja käest. Küsimustik koosnes 38. küsimusest. Neist 4 puudutas teavet täitja kohta, üks oli täpsustus selle kohta mis arsti juures patsient käis ning 30 olid põhiküsimused, mis puudutasid patsiendi rahulolu saadud raviteenuse kohta. Rahulolu mõõdeti 4-pallisel skaalal (*1 - jah, väga; 2 - jah, üldiselt küll; 3 – ei, üldiselt mitte; 4 – ei, üldse mitte*). Ankeedis märgitud küsimused number 31, 32 ja 33 tegelikult puudusid. Nende juures oli palve tõmmata ring ümber kolmele kõige olulisema küsimuse numbrile, mille peaks ravisutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörama. Tundus, et see jäi enamusele ankeedi täitvate inimestele kas arusaamatuks või märkamatuks, sest sellele reageeris ainult 10% patsientidest.

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli õendusjuhi poolt aastal 2021 perioodil 01.05.-31.05. polikliiniku registratuuri ja kabinetidesse, naistenõuandlasse ja EMO ooteruumidesse välja

jagatud 130 ankeeti: 100 eestikeelset ning 30 venekeelset. Kokku saadi täidetuna tagasi 49 ankeeti: 45 eesti- ning 4 venekeelset.

Kui arvestada, et maikuu jooksul kasutas polikliiniku, naistenõuandla ja EMO ambulatoorset teenust 2829 patsienti, siis 49 vastatud ankeeti teeb ligikaudu 1,7% kõikidest külastustest. Samas kui arvestada, et külastajatele jagati 130 ankeeti, siis 49 vastanut teeb 38%.

2. VASTANUTE ÜLDANDMED

Ankeetidele vastanutest 76% olid naised ja 24% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 52, noorim oli 13- ning vanim 84-aastane. Vanust ei märkinud 4 vastanut.

Elukohajärgselt olid enamus patsiendid Läänemaalt (88%): Haapsalust 77% ja Lääne-Nigula vallast 11%. Üksikud olid Hiiumaalt, Kärdlast (2 patsienti ehk 5%), Lääneranna vallast (1 patsient ehk 2%) ja Tallinnast (2 patsienti ehk 5%).

Küsimusele „Millise eriarsti juures te käisite?“ vastas 37 patsienti. Külastati:

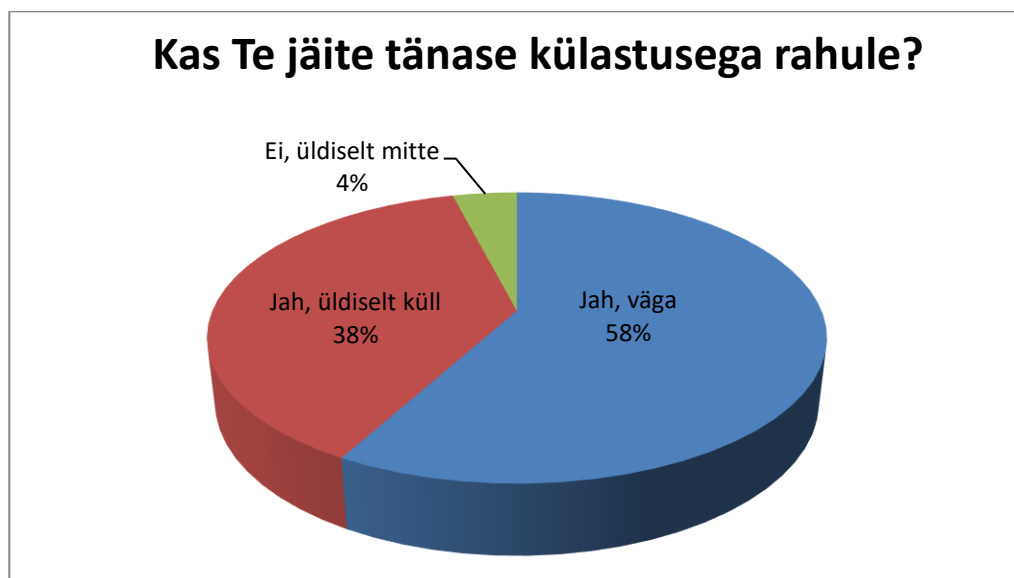
- neurokirurgi (6 vastanut),
- füsioterapeuti (4),
- silmaarsti (4),
- LOR arsti (3),
- kliinilist psühholoogi (3),
- kirurgi (3),
- naha- ja suguhaiguste arsti (2),
- dr.Talli (2) (Läänemaa Haiglas võtab vastu kaks dr.Talli – üks on neurokirurg ja teine silmaarst),
- ämmaemandat (1),
- dr.Leinsalut (1),
- silmaarsti õde (1),
- silmaarsti dr. Talli (1),
- silmaarsti dr.Jakobsoni (1),
- südamearsti (1),

- endokrinoloogi + silmaarsti (1),
- endokrinoloogi (1),
- perearsti (1)
- anti vereproovi (1).

3. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

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 47 patsienti, kellest 96% jäid arsti külastusega rahule (58% olid *väga rahul* ja 38% *üldiselt rahul*). Kaks patsienti, 27- ja 58-aastased naised ei jäänud *üldiselt* vastuvõtuga rahule. Samas ühtegi kommentaari nad jätnud pole ning pole märgitud ka millist arsti nad külastasid.



Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastusega (aasta 2021)

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 kõik 49 patsienti, kes kõik andsid positiivse vastuse, et nad kas *kindlasti tulevad* taas (65%) või siis *pigem tulevad* (35%).



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2021)

3.2. Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimise asjaoludega

Selles teemaplokis enne rahulolu uurimist küsiti kuidas vastuvõtule registreeruti, mis on olnud pöördumise põhjus, mida tehti külastuse jooksul ning kui palju aega kulus registreerimisest vastuvõtuni.

Küsimusele „Kuidas Te vastuvõtule registreerusite?“ vastati järgmiselt:

- telefoni teel 37% ehk 18 patsienti,
- e-maili või Interneti abil 2% ehk 1 patsient,
- registratuuris käies 18% ehk 9 patsienti,
- arst või teine spetsialist registreeris 39% ehk 19. juhul,
- ilma registreerimiseta (EMO kaudu) 4% ehk 2 patsienti.

Pöördumise põhjusteks olid 51% haigus või trauma, 20% tervisekontroll või rasedus ning 29% patsientidest ei vastanud sellele küsimusele.

Käesoleva külastuse jooksul 59% patsientidele tehti uuringuid või protseduure, 10% väljastati retsepte ning 31% jätsid sellele vastamata.

Registreerimisest vastuvõtuni kulus 29-st sellele küsimusele vastanust aega ühest päevast kuni seitsme kuuni. Kõige vähem aega (1 päev) kulus viiel patsiendil, kellest kaks märkisid, et käisid LOR vastuvõtul ja üks külastas dr. Talli. Kõige kauem ootas üks patsient silmaarsti vastuvõtu (6 kuud). Üks patsient ootas arsti vastuvõttu lausa 7 kuud, kuid ei märkinud kelle juurde oli nii pikk ootejärjekord. Vastustest selgub, et enamasti kulus vastuvõtu ootamisele 1-2 nädalat (nii vastas 38% vastanutest).

Rahulolu ambulatoorsele külastusele registreerimise plokis uuriti kolme küsimuse abil: „Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?“; „Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?“ ning „Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?“ Vastamisvariantideks oli: *jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*. Alljärgnevas tabelis saab näha vastuseid nendele küsimustele (Tabel 1).

Tabel 1 Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimise asjaoludega (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni (n=47)	20 (43%)	23 (49%)	3 (6%)	1 (2%)
Vastuvõtule registreerimise lihtsus ja kiirus (n=42)	24 (57%)	15 (36%)	3 (7%)	-
Pakutud vastuvõtuaaja sobivus (n=45)	29 (64%)	16 (36%)	-	-

Ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni ei jäänud pigem rahule 3 patsienti: 10 päeva nahaarsti vastuvõttu ootama pidanud 34-aastane naine, 1 kuu silmaarsti juurde kirja pandud 45-aastane naine ning 4 kuud neurokirurgi vastuvõtu oodanud 65-aastane naine. Ooteaja pikkusega ei jäänud üldse rahule 58-aastane naine, kes ootas nädal aega teadmata arsti vastuvõttu.

Vastuvõtule registreerimine ei tundunud päris lihtne ja kiire kolmele inimesele. 34-aastane naine jättis märkuse, et „*telefon ei vastanud algul*“. Teine, 45-aastane naine, kes ootas

silmaarsti vastuvõtu kuu aega, jättis järgmise kommentaari: „*Pikad ooteajad. Registratuuri on raske kätte saada ja suhteliselt ebameeldivalt käituti telefonis*“. Ning samuti ei jäänud selles küsimuses päris rahule 42-aastane naine, kes ootas naha- ja suguhaiguste arsti juurde pääsu samuti üks kuu.

Pakutud vastuvõtuaeg sobis aga kõigile.

3.3. Patsientide rahulolu registratuuri tööga

Sellel aastal uuriti, kui kaua patsiendid pidid ootama registratuuris, kui rahule jäid registratuuri töötajate suhtlemisega ja kui mugav ootamine seal oli.

Küsimusele kui kaua oodati registratuuris (juhul kui oodati registratuuris) vastas 28 patsienti, kellest 8 patsienti ehk 29% ei pidanudki ootama. 1 minut on oodanud 4 patsienti ning kõige kauem on oodanud üks patsient - 20 minutit. Keskmiselt oodati registratuuris 5 min.

Registratuuritöötajate suhtumise ja seal ootamise mugavuse rahulolu saab näha alljärgnevas tabelis (Tabel 2).

Tabel 2 Rahulolu registratuuri tööga (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Registratuuritöötajate suhtlemine (n=41)	21 (51%)	13 (32%)	3 (7%)	4 (10%)
Ootamise mugavus registratuuris (n=42)	14 (33%)	23 (55%)	4 (10%)	1 (2%)

Registratuuritöötajate suhtlemisega ei jäänud pigem rahule kolm naispatsienti (45-, 82- ja 37-aastased) ning üldse ei ole rahule jäänud 4 naispatsienti (42-, 71-, 70- ja 58-aastased). Kommentaari jättis ainult üks 45-aastane naine, see on ka juba eelnevalt töös välja toodud.

Neli naispatsienti ei olnud *pigem* rahul registratuuris ootamise mugavusega ning üks patsient ei olnud *üldse* sellega rahul.

3.4. Rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega

Selles teemaplokis taheti teada kas vastuvõtt algas õigel ajal, kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli arusaadav ja kas vastuvõttu oli mugav oodata.

Vastustest selgub, et 36-st vastanust 23 (64%) said arsti vastuvõtule õigel ajal (või varem) ning 13 hilinemisega. Nendest enamusel algas arsti vastuvõtt 10 minutit hiljem (kuuel inimesel ehk 17%). Kõige vähem hilines vastuvõtu aeg neurokirurgi juurde 1 minut (ühel patsiendil) ja kõige kauem pidi ootama arsti vastuvõttu (dt. Tall) 25 minutit ja teadmata arsti vastuvõttu 30 minutit.

Järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli arusaadav kõigile, välja arvatud 39-aastasele naisele, kes ei jäänud päris rahule ja samuti ei tundunud talle ainukesena mugav vastuvõtu oodata (Tabel 3).

Tabel 3 Rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Järjekorra liikumine kabinetti saamiseks (n=46)	28 (61%)	17 (37%)	1 (2%)	-
Vastuvõtu ootamise mugavus (n=47)	22 (47%)	24 (51%)	1 (2%)	-

3.5. Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul

Siin taheti teada kellega patsient suhtles vastuvõtu jooksul ja kui kaua vastuvõtt kestis.

Enamus patsientidest suhtles arstiga – 28 ehk 57%. Õe, ämmaemanda või muu spetsialistiga vastuvõtu jooksul suhtles 12 patsienti ehk 24% ning mõlemaga suhtles 9 patsienti ehk 19% küsitlenuist.

Vastuvõtu kestuse kõige pikem aeg on märgitud kahel inimesel 60 minutit – psühholoogi ja füsioterapeudi vastuvõtu kestus. 50 min kestis kliinilise psühholoogi vastuvõtt. 45 minutit kestsid samuti füsioterapeutide, kliinilise psühholoogi ja ka doktor Leinsalu (psühhiaater) vastuvõttud. Keskmiselt arsti (või muu spetsialisti) vastuvõtt on kestnud 10 ja 15 minutit (vastavalt 13. ja 12. patsiendil). Kõige vähem ehk 5 minutit on kestnud vastuvõtt ühel patsiendil.

3.6. 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 aeg ja vastuvõtu privaatsus.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 4) võib näha patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.

Tabel 4 Patsientide rahulolu arsti, õe või muu spetsialisti suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul, temale pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Arsti selgitused (n=42)	31 (74%)	10 (24%)	-	1 (2%)
Õe või muu spetsialisti selgitused (n=40)	30 (75%)	10 (25%)	-	-
Arsti suhtumine (n=40)	32 (80%)	8 (20%)	-	-
Õe või muu spetsialisti suhtumine (n=40)	28 (70%)	12 (30%)	-	-
Arsti poolt pühendatud aja piisavus (n=42)	23 (55%)	17 (40%)	2 (5%)	-
Õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavus (n=42)	26 (62%)	15 (36%)	1 (2%)	-
Vastuvõtu privaatsus (n=46)	36 (78%)	9 (20%)	1 (2%)	-

Vastustest selgub, et kõik patsiendid olid rahul või pigem rahul arstide, õdede või muude spetsialistide selgitustega ning nende suhtumisega. Arsti selgitustega ei jäänud ainult rahule üks 58-aastane naine, kes märkis oma ankeedis, et käis õe vastuvõtul (?).

Arsti, õe või muu spetsialisti poolt pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega on patsiendid rahul. Erandiks olid mõned inimesed, kes üldiselt ei tundnud, et meedikute selgitused olid piisavad. Südamearsti poolt pühendatud ajaga ei jäänud päris rahule üks 78-aastane naine, kes viibis arsti vastuvõtul 15 minutit. Samuti ei jäänud pigem rahule märkimata arsti ja ka õe või muu spetsialisti poolt pühendatud ajaga üks 27-aastane naispatsient. Ning üks 38-aastane naine, kes ei jätnud kommentaare ei tundnud ennast vastuvõtul piisavalt privaatset.

3.7. Patsientide rahulolu informatsiooniga uuringute ja protseduuride kohta

Taheti teada saada, kas vastuvõtul selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta olid arusaadavad (Tabel 5).

Tabel 5 Rahulolu protseduuride ja uuringute tulemuste osas (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused protseduuride osas (n=41)	31 (76%)	10 (24%)	-	-
Selgitused uuringute tulemuste osas (n=38)	26 (68%)	11 (29%)	-	1 (3%)

Patsiendid, kes on käinud Läänemaa Haigla ambulatoorsel arsti, õe või muu spetsialisti vastuvõtul on jäänud rahule selgitustega nii protseduuride kui ka uuringute tulemuste osas. Ainult üks 58-aastane naispatsient, kes suhtles vastuvõtul õega ei olnud rahul uuringute tulemuste kohta antud selgitustega.

3.8. Patsientide rahulolu selgitustega ravimite kasutamise ja kõrvaltoime osas

Selles teemaplokis taheti teada saada kui rahul on ambulatoorsed patsiendid selgitustega ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete osas (Tabel 6).

Tabel 6 Rahulolu ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete osas (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused ravimite kasutamise osas (n=29)	17 (59%)	11 (38%)	-	1 (3%)
Selgitused ravimite kõrvaltoimete osas (n=28)	16 (57%)	10 (37%)	1 (3%)	1 (3%)

Selgituste ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete osas jäid rahule enamus patsientidest. Rahulolematu oli 58-aastane õe vastuvõtul käiv naine, kes ei jätnud ühtegi kommentaari. Samuti ei olnud pigem rahul selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta 13-aastane neiu.

3.9. Patsientide rahulolu haigust puudutavate juhiste osas

Viimases tööplokis sooviti teada saada, kuidas patsiendid, kellel on diagnoositud haigus, jäid rahule juhistega haigusega kodus toime tulemise ja ägenemise osas (Tabel 7).

Tabel 7 Rahulolu haigusega edaspidise toimetuleku osas (aasta 2021) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Juhised haigusega kodus toime tulemise osas (n=37)	22 (60%)	13 (35%)	2 (5%)	-
Juhised haiguse ägenemise osas (n=30)	17 (57%)	11 (37%)	1 (3%)	1 (3%)

Juhistega, kuidas kodus haigusega toime tulla ja mida teha ägenemise korral jäid patsiendid väga rahule. Erandiks jäid südamearsti vastuvõtul käinud 78-aastane naine ja õe vastuvõtul käinud 58-aastane naine, kes kumbki pole kommentaari jätnud.

3.10. Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud ning tähtsad küsimused, millele võiks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörata

Patsiendi rahulolu uuringu käigus oli patsientidel võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar, mis vastuvõtu ajal neid häiris, mis võiks olla teisiti. Ainult üks 45-aastane naine kirjutas oma rahulolematu kommentaari, mida on siin töös juba avaldatud ning see on „*Pikad ooteajad. Registratuuri on raske kätte saada ja on suhteliselt ebameeldiva käitumisega telefonis*“.

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 vähe kommentaare ehk siis üks ainuke.

Selle aasta uues ankeedi versioonis oli võimalus tõmmata ring ümber kolmele kõige olulisemale küsimuse numbrile, mille peaks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörama. Seda võimalust kasutas ainult 5 vastanut ja nende märgitud olulised küsimused olid:

- registratuuritöötajatega suhtlemine (kolmel korral),
- registreerimisest vastuvõtuni kuuluv aeg (kahel korral),
- registratuuris ootamise mugavus (kahel korral),
- vastuvõtu alguse õigeaegsus (kahel korral),
- vastuvõtule registreerimise tee,
- vastuvõtu ootamise mugavus,
- arsti poolt pühendatud aja piisavus.

KOKKUVÕTE

Käesoleva rahulolu uuringu peamiseks eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu aastal 2021 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Selle aasta uuringus osales 49 patsienti. Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga on positiivselt kõrge (96%). Kõik patsiendid kasutaksid vajadusel uuesti SA Läänemaa Haigla raviteenuseid.

Pisut nurisemist pälvis ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni. Pikimad ooteajad olid 6 ja 7 kuud. Samas enamus patsiente said vastuvõtule 1-2 nädalaga.

Mõned patsiendid ei olnud rahul registratuuritöötajatega suhtlemisega ja ei tundnud ennast mugavalt registratuuris ootamise ajal. Siin ka mõtlemisainet, kuidas parandada olmetingimusi ja kas on äkki vajadus koolitada registratuuritöötajaid või on vaja hoopis korraldada ümber registratuuri töö, et see oleks vähem pingelisem?

Vastuvõttu aga oli mugav oodata ning see algas enamasti õigeaegselt või hilinemisega kuni 5 minutit.

Arsti, õe või muu spetsialisti vastuvõtul viibides ja nendega suheldes olid patsiendid rahul nii suhtlemise ja suhtumise kui ka aja pühendamisega. Samuti olid patsiendid rahul kõigi selgitustega, mida arst, õde või muu spetsialist on patsiendiga arutanud - haigusest, uuringu tulemusest või ravimite toimest/kõrvaltoimest. Samuti on jagatud patsientidele juhiseid, kuidas kodus haiguse ja selle ägenemisega toime tulla.

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

Lugupeetud patsient!

Struktuuriüksus POLIKLIINIK

Palume Teil vastata järgnevale 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.

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 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					
3 Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?		4 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	5 Tänapäevase 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		
6 Registreerimisest vastuvõtuni kulub ___ päeva, ___ nädalat, ___ kuud		Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>
7 Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4
Teie arvamus registratuurist (juhul kui ootasite registratuuris)					
10 Registratuuris ootasite ___ minutit		Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>

11 Kas jäite registratuuritöötajate suhtlemisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 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				
13 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
14 Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli teile arusaadav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Kas vastuvõttu oli mugav oodata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4
Suhtlemine vastuvõtu jooksul				
16 Kas Te suhtlesite arstiga <input type="checkbox"/> 1 õega, ämmaemandaga, muu spetsialistiga: <input type="checkbox"/> 2	17 Vastuvõtt kestis umbes _____ minutit			

Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul				
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
18 Kas jäite arsti selgitustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Kas jäite arsti suhtumisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)				
25 Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 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)				

27	Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	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)					
29	Kas jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	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 olulisema küsimuse numbrile, millele peaks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörama

31 32 33

Palun kirjutage, mis teid vastuvõtu käigus häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

Palun vastake ka mõnele küsimusele Teie enda kohta.

34	Teie vanus: _____ aastat	35	Teie sugu	naine <input type="checkbox"/> 1
				mees <input type="checkbox"/> 2
36	Teie elukoht maakond _____			
37	linn, vald _____			
38	Millise erialaarsti juures te käisite			
Küsimused täitmiseks raviasutuse töötajate poolt.				
39	Ankeedi number _____	41	Ankeedi kuupäev _____ . _____	
40	Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	42	Struktuuriüksus / _____ . _____	

Suur tänu vastamise eest!