



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

**Koostaja: Jana Raag**

## SISUKORD

SISUKORD.....	2
SISSEJUHATUS.....	3
SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2014 .....	4
ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST.....	4
Küsitluse eesmärk.....	4
Küsitluse läbiviimise aeg.....	4
Valim.....	4
Küsitluse metoodika.....	4
VASTANUTE ÜLDANDMED.....	5
AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA.....	5
Üldine rahulolu raviteenusega .....	5
Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud.....	6
Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimisega.....	7
Patsientide rahulolu registratuuri tööga.....	9
Patsientide rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega.....	10
Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu ajal.....	11
Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul .....	12
Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega.....	13
Patsientide rahulolu ravimialaste selgituste osas.....	14
Rahulolu haigust puudutavate juhistega.....	14
Patsientide jaoks olulised aspektid raviteenuses.....	15
KOKKUVÕTE 2014 AASTA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST.....	16
AASTATE 2006, 2013 JA 2014 SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS.....	17

Raviteenusega üldise rahulolu võrdlus.....	17
Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimisega.....	18
Patsientide rahulolu registratuuri tööga.....	19
Patsientide rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega.....	19
Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul.....	20
Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.....	21
Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega.....	23
Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas.....	23
Rahulolu haigust puudutavate antud juhistega.....	24
KOKKUVÕTE.....	25
KASUTATUD MATERJALID.....	26
LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	27
Teie tänase pöördumise põhjuseks on.....	28
Haigus või trauma □ 1.....	28
Tervisekontroll, rasedus □ 2.....	28
Tänase külastuse jooksul .....	28
Tehti uuringuid või protseduure □ 1.....	28
Väljastati retsepte □ 2.....	28
Jah, väga.....	28
Jah, üldiselt küll.....	28
Ei, üldiselt mitte.....	28
Ei, üldse mitte.....	28
Jah, väga.....	29
Jah, üldiselt küll.....	29
Ei, üldiselt mitte.....	29
Ei, üldse mitte.....	29

---

Jah, väga.....	30
Jah, üldiselt küll.....	30
Ei, üldiselt mitte.....	30
Ei, üldse mitte.....	30
Jah, väga.....	31
Jah, üldiselt küll.....	31
Ei, üldiselt mitte.....	31
Ei, üldse mitte.....	31

## SISSEJUHATUS

Viimaste aastate jooksul on SA Läänemaa Haigla regulaarselt läbi viinud patsientide rahulolu uuringuid. Uuringute läbiviimise eesmärgiks on toetuda tulevikus tulemustele, järeldustele, ettepanekutele ja paremini organiseerida tööd ning hinnata vastuvõetud otsuste/muudatuste tõhusust.

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

Käesolev uurimustöö koosneb samuti kahest osast. Esimene osa on aastal 2014 läbiviidud SA Läänemaa Haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate ambulatoorsete tervishoiuteenustega aastal 2014. 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, 2013 ja 2014 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 2014**

### **ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST**

#### **Küsitluse eesmärk**

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2014.

#### **Küsitluse läbiviimise aeg**

Ankeetküsitlus viidi läbi 01.04.-30.04.2014.

#### **Valim**

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

#### **Küsitluse meetodika**

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli aasta 2014 perioodil 01.04.-30.04. polikliinikus ning naistenõuandlas välja jagatud 335 ankeeti: 255 eestikeelset ning 80 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 või naistenõuandla külastamise ajal. Rahulolu mõõdeti 4-pallisel skaalal (*1 - jah, väga; 2 - jah, üldiselt küll; 3 - ei, üldiselt mitte; 4 - ei, üldse mitte*).

Polikliiniku ning naistenõuandla vastutavad õed täiendasid ankeetide varu igal nädalal. Samuti igal nädalal tühjendati täidetud ankeetidega postkaste: esimesel nädalal saadi

täidetuna kätte 9 eestikeelset ja 3 venekeelset ankeeti, teisel nädalal – 5 eestikeelset ankeeti, kolmandal – 27 eestikeelset ja 9 venekeelset ankeeti ning viimasel nädalal – 31 eestikeelset ja 1 venekeelset ankeeti. Kokku saadi kätte täidetuna 85 ankeeti: 72 eesti- ning 13 venekeelset.

Kui arvestada, et aprilli kuu jooksul kasutas polikliiniku ja naistenõuandla ambulatoorset teenust 2944 patsienti, siis 85 vastatud patsienti teeb 2,9% kõikidest külastustest. Samuti kui arvestada, et polikliiniku ja naistenõuandla külastajatele jagati 335 ankeeti, siis 85 vastanut teeb 25%. 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/täitma.

## VASTANUTE ÜLDANDMED

Ankeetidele vastanutest 84% olid naised ja 16% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 48 (naistel keskmine vanus 50 aastat, meestel – 39), noorim oli 18- ning vanim 86-aastane. Elukohajärgselt oli elukohta ankeedile märkinud patsientidest 98% Läänemaalt. Täpsemat elukoha jagunemist näeb alljärgnevas tabelis (Tabel 1).

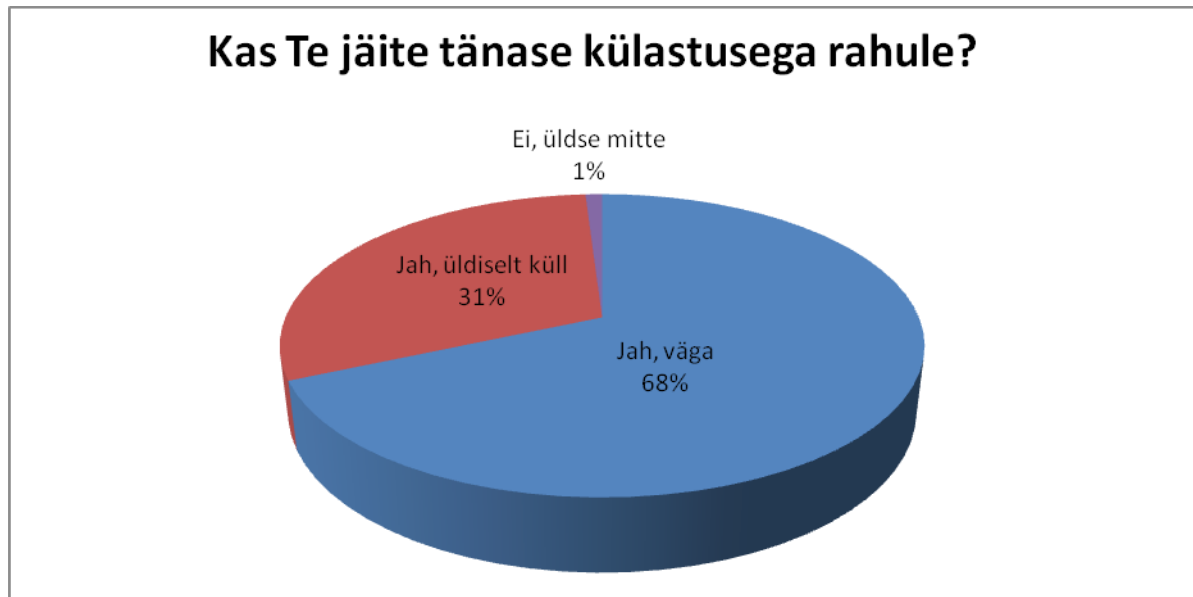
<b>Elukoht</b>	<b>Patsientide arv</b>
Haapsalu	40 (47%)
Lääne-Nigula vald	10 (12%)
Läänemaa	9 (11%)
Ridala vald	8 (10%)
Noarootsi vald	2 (2%)
Hanila vald	2 (2%)
Martna vald	2 (2%)
Kullamaa vald	1 (1%)
Nõva vald	1 (1%)
Risti vald	1 (1%)
Tallinn	1 (1%)
Käina vald	1 (1%)
Elukoht jäi märkimata	7 (9%)

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*. Sellele küsimusele ei olnud vastanud 3 patsienti. 82-st küsimusele vastanud patsientide tulemustest võib näha alljärgneval joonisel.

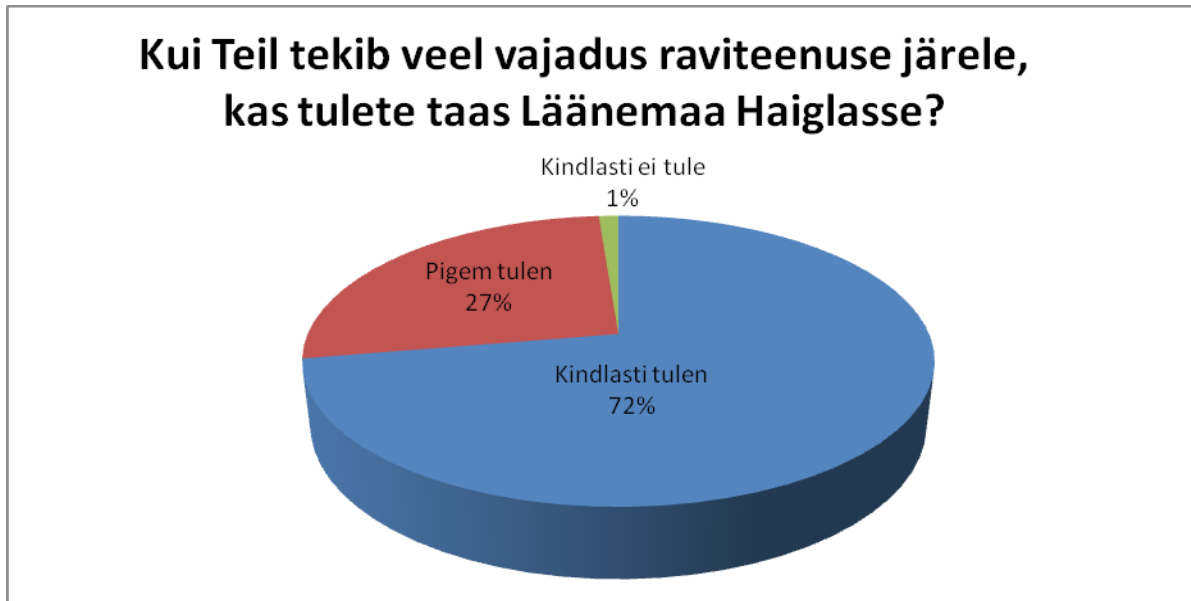


Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haigla polikliiniku ambulatoorse külastusega  
(aasta 2014)

Kõik peale ühe, ankeedile vastanud patsiendist jäid polikliiniku ambulatoorse külastusega rahule. Üks patsient, kes vastas *ei, üldse mitte*, oli 21-aastane noormees, kes oli käinud sõjaväe komisjonis. Ka paljud tema teised vastused olid enamasti negatiivsed.

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*. 82 patsienti vastasid, et nad kas *kindlasti tulevad* taas või siis *pigem tulevad*. Ainult üks patsient, seesama 21-aastane sõjaväe komisjonis käinud noormees vastas, et ta *kindlasti ei tule* (Joonis 2).





Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2014)

### **Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud**

Kõikidest ankeetidele vastanutest 24% (20 patsienti) jätsid ka märkuse, kommentaari, ettepaneku või soovitusi. 35% nendest (7 patsienti) jätsid positiivseid kommentaare.

Kommenteeriti pigem üldiselt: „*probleeme pole*“, „*miski ei häirinud*“, „*kõik on OK*“, „*kõik oli hästi, suur tänu*“, „*vastuvõtt sujus ladusalt, kõikidele küsimustele sain vastused*“. Oli ka põhjalikumaid kommentaare: „*häirivaid tegureid ei olnud, vastuvõtt on olnud alati sõbralik, soe, positiivne. Tänan teda!*“ (tänu füsioterapeudile); „*kõik sujus ülimalt hästi. Raviarsti vastuvõtt oli ülimalt professionaalne*“.

Negatiivset tagasisidet või märkust, mis võiks olla teisiti, mis vastuvõtul häiris, väljendas 75% (13 patsienti). Enamus neid kurtis vastuvõtu pika ootamise üle ja määratud ajast mittekinnipidamist: „*kui kirurgi aeg on kell 11, siis peaks see olema ka kell 11, mitte et kõik inimesed on samaks ajaks kutsutud*“, „*kui on kell 13.00. aeg ämmaemanda vastuvõtule, siis võiks ikka õigel ajal saada*“, „*ortopeed võiks tihedamini kohapeal olla*“.

Oli ka arsti või muu polikliiniku töötajaga rahulolematust. Nimelt märkis üks 21-aastane naine, kes käis kirurgi vastuvõtul järgmist: „*Eelmine kord kui oli küsithustei olnud oli arsti suhtumine alla igasugust arvestuse. Ülbe, suhtlemine nähvates jne. Väga ebameeldiv*“.

*käitumine. Nüüd kui oli uus küsitlus oli arst järsku meeldiv ja hea. Kas arstid käituvadki siis nii kui on küsitlused? Väga imelik süsteem. Haapsalu haigla arstid võiksid võtta suhtlemistunde. Nähvatakse, tõstetakse häält. Tekib olukord, kus pigem "sureks" kui sellises kohas abi paluks! Kui arstid ei taha oma tööd teha rõõmuga, siis selliseid "inimesi" pole vaja. Kellele on neist kasu? Jube töötajaskond". Päris karm hinnang/tähelepanek ühe noore neiu kohta. Neiu annab hinnangu justkui ka teiste arstide ebaviisakat käitumist. Eriti kahju oleks niisugusi süüdistusi kuulda arstidel, kes teevad oma tööd kohusetundlikult ja südamega ning pole kunagi endale ebaviisakat käitumist lubanud.*

Nuriseti registratuuri ja kabineti vahelise töö mittetoimimise üle ning kabinetti sisenevate kõrvaliste isikute üle: „registratuurist ei teavitatud kabinetti, et visiiditasu on makstud. Minu visiidi ajal astub arsti kabinetti keegi suvaline isik ja hakkab arutama "kus ja mis" on mingi ravim haiglas. Tänan, nüüd tean mina ka!!!” (kommenteeris 44-aastane naine, kes käis endokrinoloogi vastuvõtul).

Oli niisuguseid kommentaare: „ultrahelis ei olnud minu jaoks piisavalt aega. UH tegija oli ülbe” (22-aastane naine, kes käis ämmaemanda vastuvõtul); „...tundus, et arstil oli arvutis palju tööd” (43-aastane naine günekoloogi kohta); „teadmatus, edasisuunamine teadmata kas protseduur on mulle lubatud” (24-aastane naine nahaarsti vastuvõtul); „kuulmisuuringut kahjuks segas koridori "müra" (35-aastane naine).

Väga karmi hinnangu traumapunkti tööle andis 38-aastane meesterahvas, kes ei ole märkinud, mis arsti juures ta polikliinikus vastuvõtul käis. Kindlasti ei olnud see traumapunkt, kuid inimene tundis, et ta peaks ebameeldivast kogemusest EMO osakonnas rääkima: „traumapunkt on selle haigla tõeline häbiplekk. Suhtumine on kohati loomalik. Need inimesed töötavad täiesti valel kohal. Nad võiksid tapamajas loomi ette ajada. Häbi!”

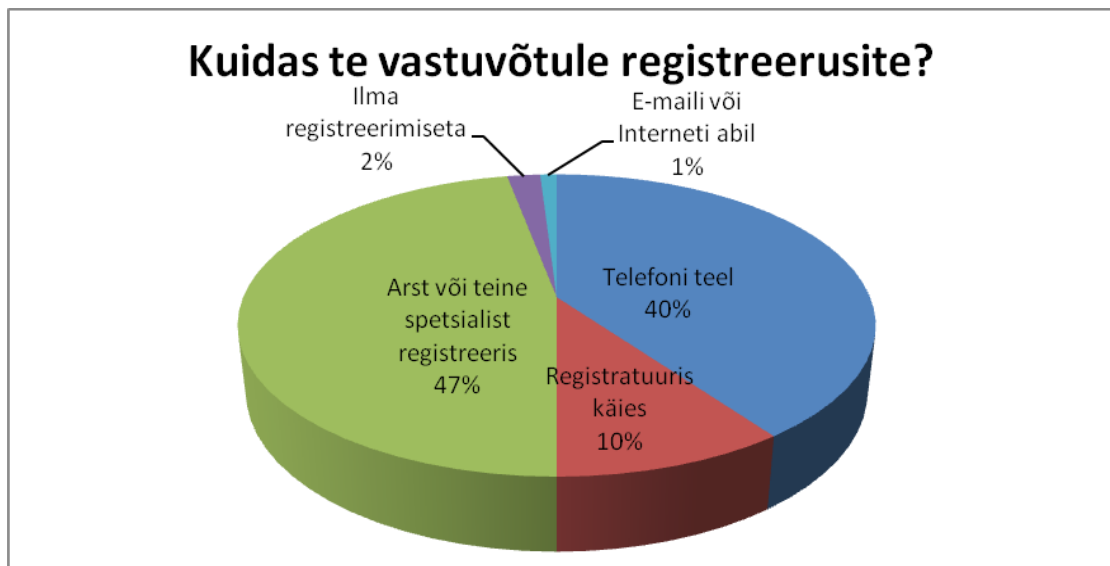
26-aastane, Tallinnast pärit, gastroenteroloogi vastuvõtul käinud naine tegi ettepaneku: „ukse taga istudes (oodates) võiks nt. märku anda, et "oodake, kuni teid sisse kutsutakse" vms., et teaks, kuidas käib”.

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. Kahjuks oli seekord palju negatiivset tagasisidet, mis näitab, et peaks üle vaatama kas mõned

töövõtted, töökorraldust vms. Seekord vaadates negatiivseid kommentaare, võib täheldada, et neid on jätnud enamuses noored naised. Võib arvata, et noored inimesed on palju julgemad oma arvamuste väljaütlemisel (ka kriitika) kui nad ei ole rahul tervishoiuasutuse või selle töötaja tööga.

### 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 vastuvõtuni, registreerimise lihtsuse ja kiirusega ning pakutud vastuvõtu ajaga. Alljärgneval joonisel (Joonis 3) on näha patsientide eelistused vastuvõtule registreerimisel.



Joonis 3 SA Läänemaa Haigla ambulatoorsele vastuvõtule registreerimise moodus (aasta 2014)

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.

44% patsientidest pöördusid arsti poole kas haiguse või traumaga, 33% tulid kas tervisekontrolli või raseduse jälgimisele ning kõikidest vastanutest 23% jätsid sellele küsimusele vastamata.

52%-le patsientidest oli külastuse jooksul tehtud kas uuringuid või protseduure, 12%-le väljastati retsepte ning 6% patsientidest märkisid, et külastuse jooksul tehti uuringuid või protseduure kuid väljastati ka retsepte. 30% ankeete täitnud inimestest ei ole vastanud sellele küsimusele.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 2) on näha kui kaua kulus patsiendil aega registreerimisest vastuvõtuni. Sellele vastasid 64 patsienti.

Ootejärjekord	Patsientide arv
Kuni 7 päeva	23 (36%)
8 päeva kuni 14 päeva	16 (25%)
15 päeva kuni 21 päeva	10 (15%)
22 päeva kuni 1 kuu	9 (14%)
2 kuud	3 (5%)
Rohkem kui 2,5 kuud	3 (5%)

Tabel 2 Ankeetidele vastanud patsientide ootejärjekorras olemise aeg (aasta 2014)

Vastustest selgub, et enamusel sellele küsimusele vastanutest (64 patsienti) kulus arsti vastuvõtu ootamisele kuni nädal aega. Kuid oli ka spetsialiste, kelle juurde on patsient pidanud ootama palju kauem. Nimelt 2 kuud kulus kahel inimesel endokrinoloogi ning ühel inimesel 2,5 kuud reumatoloogi vastuvõtu ootamisele. Kuu aega ootamist oli nahaarsti, naistearsti, ortopeedi, kirurgi ja gastroenteroloogi vastuvõtule.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 3) saab näha patsientide rahulolu ooteaja pikkusega vastuvõtuni, registreerimise protseduuri lihtsuse ja kiirusega ning vastuvõtuaja sobivusega.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni (n=84)	31 (37%)	41 (49%)	10 (12%)	2 (2%)
Vastuvõtule registreerimise lihtsus ja kiirus (n=81)	50 (62%)	25 (30%)	3 (4%)	3 (4%)
Pakutud vastuvõtuaja sobivus (n=84)	47 (56%)	32 (38%)	5 (6%)	-

Tabel 3 Patsientide rahulolu ambulatoorsele vastuvõtule registreerimisega (aasta 2014)

(n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Tabelist näeme, et enamuse patsientide jaoks oli arsti vastuvõtule registreerimine lihtne ja kiire ning pakutud vastuvõtuaeg sobis. Ooteaja pikkusega vastuvõtuni oli rahulolevaid patsiente 12. Patsiendid, kes ei olnud ooteaja pikkusega üldse rahul pidid ootama arsti vastuvõttu ligi kuu aega. 6-le patsiendile ei tundunud päris lihtne arsti vastuvõtule registreerimine ning 5-le patsiendile ei olnud päris sobiv ka pakutud vastuvõtuaeg.

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et registreerimisega eriarsti vastuvõtule jäid patsiendid rahule: enamus on pääsenud arsti juurde vähem kui nädalaga ning registreerimise vaev jäi enamusel samuti ära, kuna 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 jäänud rahule registratuuris oleva ooteajaga, seal ootamise mugavusega ning registratuuri töötajate suhtlemisoskusega.

Selles teemaplokis oodati küsimustele vastamist ainult nendelt patsientidelt, kes külastasid registratuuri. Siin aga peaks märkima, et registratuuri tööd puudutavale kolmele küsimusele vastamata jätnud inimeste arv on erinev, sest mõned kommenteerisid neid küsimusi valikuliselt.

Küsimusele, kui kaua ootas patsient registratuuris, vastas kogu rahulolu uuringus osalenud 85-st patsiendist 53 patsienti ehk 62%. Küsimusele vastanud patsientide vastused on näha alljärgnevas tabelis (Tabel 4).

<b>Ooteaeg</b>	<b>Patsientide arv</b>
0 minutit	23 (43%)
1 minut	7 (13%)
2 minutit	8 (15%)
3 minutit	6 (11%)

5 minutit	3 (6%)
7 minutit	1 (2%)
10 minutit	1 (2%)
15 minutit	1 (2%)
20 minutit	3 (6%)

Tabel 4 SA Läänemaa Haigla polikliiniku registratuuris ootamise aeg (aasta 2014)

Nagu näha ei pidanud enamus patsiente (44%) üldse registratuuris järjekorras seisma ning paljud said asju ajada seal vähem kui 3 minutiga. Töö autoril jääb pisut arusaamatuks, miks pidid 5 inimest ootama registratuuris rohkem kui 10 minutit. Kahjuks ühtegi kommentaari ega põhjendust nende inimeste ankeetides ei olnud.

Küsimusele, mis puudutas registratuuritöötaja suhtlemist vastas 70 patsienti järgmiselt: jäid väga rahule 41 (58%) inimest, 26 (37%) - jäid üldiselt rahule, kaks (3%) – ei jäänud päris rahule ning üks (2%) ei olnud registratuuritöötaja suhtlemisega üldse rahul. Negatiivseid emotsioone kogunud patsiendid ei jätnud selle kohta kommentaare.

Küsimusele „Kas teil oli registratuuris mugav oodata?“ 66-st sellele vastanutest 30 (45%) jäid väga rahule, üldiselt rahule jäid 29 (44%), üldiselt ei jäänud rahule neli (6%) ning üldse ei jäänud rahule kolm (5%) patsienti. Need, kellel ei olnud ootamine registratuuris mugav, ootasid seal erinevalt: üks 3 minutit, teine – 20 minutit ning kolmas oli noormees sõjaväe komisjonist, kelle ootamise aeg oli loendamatu.

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et registratuuri tööga on patsiendid väga rahul, seal pidi ootama enamasti alla 3 minuti. Samuti registratuuri töötajate suhtlemisoskusega ollakse päris rahul ning valdav enamus arvab, et seal on oodata päris mugav.

### **Patsientide rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega**

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

Küsimusele vastuvõtu õigeaegse alguse kohta vastas 76 inimest, kellest 61-l (80%) algas see õigeaegselt ning 15-l (20%) patsiendil algas vastuvõtt hilinemisega. Alljärgnevas tabelis (Tabel 5) saab näha kui kaua vastuvõtu algus hilines.

Vastuvõtu hilinemine	Patsientide arv
3 minutit	1
5 minutit	2
7 minutit	1
10 minutit	6
15 minutit	1
20 minutit	2
25 minutit	1
60 minutit	1

Tabel 5 SA Läänemaa Haigla ambulatoorse vastuvõtuoja hilinemine (aasta 2014)

Enamusel vastuvõtuaeg hilines kuni 10 minuti. Need, kellel vastuvõtt hilines rohkem kui 10 minutit olid tulnud erinevate arstide juurde: endokrinoloogi, gastroenteroloogi, ämmaemanda juurde. Ühe patsiendi poolt (23-aastane naine, ämmaemanda vastuvõtule tulnud) jäeti ka märkus 20-minutilise vastuvõtu hilinemise kohta. 60 minutit pidi polikliinikus ootama sõjaväe komisjonis käinud noormees. Kuna sõjaväe komisjoni tulnud noormehed peavad käima mitme arsti vastuvõtul, siis jääb arusaamatuks, kas mingi konkreetse arsti juurde oli niisugune hilinemine või siis oli see tema polikliinikus kulutatud aeg üldse.

Järgnevate küsimuste esitamisega taheti teada saada patsientide rahulolu kabinetti vastuvõtule ootamise arusaadavuse ja mugavuse osas (Tabel 6).

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Kabineti järjekorra liikumise arusaadavus (n=80)	49 (61%)	28 (37%)	1 (1%)	1 (1%)
Vastuvõtu ootamise mugavus (n=77)	36 (47%)	36 (47%)	4 (5%)	1 (1%)

Tabel 6 Ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla kabinetti vastuvõtu ootamisega (aasta 2014) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Tabelist 6 on näha, et patsiendid on olnud päris mõistvad ja saavad aru järjekorra liikumisest kabinetti saamiseks. Samas mõned patsiendid ei mõistnud järjekorra liikumist ukse taga, nimelt 10 minutit reumatoloogi ning 7 minutit endokrinoloogi vastuvõttu oodanud neljakümne dates aastates naised. Samuti leidis inimesi, kes ei arvanud, et vastuvõttu oli mugav oodata. Need olid patsiendid, kes pidid ootama ukse taga kauem kui 10 minuti.

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. Need patsiendid, kelle vastuvõtt hilines, avaldasid nendes küsimustes pahameelt.

### **Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu ajal**

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

77-st küsimusele vastanud patsiendist 72 ehk 94% suhtles vastuvõtu ajal arstiga ning 7 (6%) patsienti käis kas õe, ämmaemanda või muu spetsialisti vastuvõtul.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 7) on näha arsti või muu spetsialisti vastuvõtu kestvust. Küsimusele vastas 78 patsienti.

<b>Vastuvõtu kestvus</b>	<b>Patsientide arv</b>
Kuni 5 minutit	10 (13%)
6 kuni 10 minutit	25 (32%)
15 minutit	19 (24%)
20 minutit	13 (17%)
25 minutit	3 (4%)
30 minutit	4 (5%)
45 minutit	1 (1%)
55 minutit	1 (1%)
60 minutit	2 (3%)

Tabel 7 Ambulatoorse vastuvõtu kestvus SA Läänemaa Haiglas (aasta 2014)



Tabelist 7 näeme, et enamusel patsientidest (67 ehk 86%) kestis arsti vastuvõtt 6 kuni 20 minutit. 60 minuti pikkuseks kujunes vastuvõtt kirurgi juurde koos füsioterapeudi vastuvõtuga. 45 minutit kestis füsioterapeudi vastuvõtt. 30 minutit vastuvõtuaega kulutasid patsiendid gastroenteroloogile ning endokrinoloogile.

### 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, nende suhtumine patsienti ja tema probleemi, patsiendile pühendatud aja piisavus ja privaatsus.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 8) võib näha patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Arsti selgitused (n=77)	49 (64%)	26 (34%)	2 (2%)	-
Õe või muu spetsialisti selgitused (n=70)	41 (59%)	27 (39%)	2 (2%)	-
Arsti suhtumine (n=78)	56 (72%)	19 (25%)	2 (2%)	1 (1%)
Õe või muu spetsialisti suhtumine (n=68)	48 (72%)	17 (25%)	2 (2%)	1 (1%)
Arsti poolt eraldatud aja piisavus (n=75)	42 (56%)	28 (37%)	4 (6%)	1 (1%)
Õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavus (n=70)	37 (53%)	30 (43%)	1 (1%)	2 (3%)
Vastuvõtu privaatsus (n=78)	53 (68%)	21 (27%)	1 (1%)	3 (4%)

Tabel 8 Patsientide rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul  
(aasta 2014) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Vastustest tuleb välja, et valdav enamus patsientidest oli rahul või pigem rahul arstide ja õdede selgitustega ning nende suhtumisega ja patsiendile pühendatud aja pikkusega. Leidus ka negatiivseid vastuseid. Nimelt arsti suhtumisega, selgitustega ning temale pühendatud ajaga ei olnud päris rahul 24-aastane naine, kes külastas nahaarsti kabinetti. Samuti 52-aastane naispatsient, kes käis reumatoloogi vastuvõtul, ootas seda 2,5 kuud ning sai „teenindatud” 15-minutiga, ei jäänud päris rahule ei arsti ega õe selgitustega, suhtumisega ning nende poolt temale pühendatud aja piisavusega. Nii arsti kui ka muude spetsialistide suhtumisega ning nende poolt pühendatud ajaga polnud üldse rahul sõjaväe komisjoni läbinud 21-aastane noormees. Samuti märkis veel kaks neljakümnendates naispatsienti, kes külastasid vastavalt endokrinoloogi ja reumatoloogi kabinetti, et arsti poolt pühendatud aeg ei olnud päris piisav. Siin on ka sellele loogiline seletus, nii endokrinoloogi kui ka reumatoloogi vastuvõtule on patsiendi registreerimise ajad väga pikad ning ilmselt haiguste olemused niisugused, mis vajavad selgituseks rohkem aega.

### Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega

Selles teemaplokis taheti teada, kas antud selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta olid arusaadavad. Küsimustele paluti vastata ainult sel juhul kui tehti protseduure ja uuringuid. Alljärgnevas tabelis (Tabel 9) saabki näha vastuseid nendele küsimustele.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused protseduuride kohta (n=68)	51 (75%)	13 (19%)	3 (5%)	1 (1%)
Selgitused uuringu tulemuste kohta (n=66)	45 (68%)	17 (26%)	3 (5%)	1 (1%)

Tabel 9 Patsientide rahulolu protseduuride ja uuringutulemuste selgituste kohta  
SA Läänemaa Haiglas (aasta 2014) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Vastustest näeb, et juhul kui on tehtud protseduurid ning uuringud, saavad patsiendid piisavalt infot protseduuri olemusest ja vajalikkusest ning uuringute tulemustest. 60-aastane naine, kes märkis, et ta „ei taha öelda”, kelle juures on käinud, ei jäänud nendes küsimustes asjaga

üldse rahule ning jättis kommentaariks, et „*puuduvad instruksioonid vene keeles, kuigi ta on samuti eesti kodanik*”. Päris rahule ei jäänud siin ka kaks keskealist naisterahvast, kes külastasid reumatoloogi, ning sõjaväe komisjoni läbinud noormees.

### **Patsientide rahulolu ravimialaste selgituste osas**

Siin taheti teada, et juhul kui välja on kirjutatud ravimeid, kas patsient on jäänud selgitustega rahule nii ravimite kasutamise kui ka nende kõrvaltoimete kohta. Alljärgnevas tabelis (Tabel 10) saab näha küsimuste vastuseid.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused ravimite kasutamise kohta (n=42)	25 (60%)	12 (29%)	1 (2%)	4 (9%)
Selgitused ravimite kõrvaltoimete kohta (n=48)	17 (45%)	14 (37%)	3 (8%)	4 (10%)

Tabel 10 Patsientide rahulolu ravimialaste selgituste osas SA Läänemaa Haiglas (aasta 2014)  
(n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Vastustest selgub, et juhul kui ravimeid kirjutati, oli päris mitu inimest, kes märkisid, et nad ei ole kas üldse või pigem ei ole rahul selgitustega ravimite kasutamise ning nende kõrvaltoimete kohta. Kui arvata välja negatiivselt vastanud sõjaväekomisjoni noormees, siis ülejäänud olid kõik neljakümnendates naisterahvad, kes käisid erinevate arstide juures.

### **Rahulolu haigust puudutavate juhistega**

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

Alljärgnevas tabelis (Tabel 11) näeb vastuseid nendele küsimustele.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Juhised, kuidas haigusega kodus toime tulla (n=52)	29 (56%)	18 (35%)	3 (5%)	2 (4%)
Juhised, mida teha haiguse ägenemise korral (n=49)	27 (55%)	17 (35%)	3 (6%)	2 (4%)

Tabel 11 Patsientide rahulolu haigust puudutavate juhistega SA Läänemaa Haiglas (aasta 2014) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Vastustest selgub, et arsti poolt antud juhistega haiguse ägenemise kohta kodustes tingimustes, jäi rahule enamus patsientidest. Need, kes ei jäänud nendes küsimustes kas pigem või üldse rahule olid kõik need samad inimesed, kes juba eelnevas teemaplokis väljendasid rahulolematust. Nendele lisaks veel üks 80-aastane proua, kes käis kurgu-nina-kõrvaarsti vastuvõtul ning samuti ei jäänud päris rahule juhistega, kuidas ta oma haigusega ning selle ägenemisega kodus hakkama peab saama.

### **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. 85-st vastanust tegi seda 12 inimest (10 naist ja 2 meest) ehk 14% kõikidest küsitlusele vastanutest. Alljärgnevas tabelis on toodud välja kõige enim märgitud raviteenuse olulised aspektid.

Raviteenuse aspekti olulisus	Patsientide arv
Õigeaegne vastuvõtu algus	4
Ooteaja pikkus registreerimisest vastuvõtuni	3
Arsti selgitused	3
Registratuuritöötajatega suhtlemine	3
Ooteaja pikkus vastuvõtuni	2

Selgitused protseduuride kohta	2
Vastuvõtule registreerimise lihtsus ja kiirus	2
Õe või muu spetsialisti selgitused	1
Selgitused uuringu tulemuste kohta	1
Arsti poolt pühendatud aja piisavus	1
Registratuuris ootamine	1
Rahulolu asutuse külastusega	1
Vajadusel uue külastuse soov	1
Kabineti järjekorra liikumise arusaadavus	1
Arsti suhtumine	1
Vastuvõtu privaatsus	1

Tabel 12 Rahuloluhinnangu olulised raviteenuse aspektid (aasta 2014)

Neli inimest 12-st märkisid kõige olulisemaks raviteenuse aspektiks õigeaegse vastuvõtu algust. Vastavalt kolm patsienti pidasid oluliseks ooteaja pikkust registreerimisest vastuvõtuni, arsti selgitusi ning registratuuritöötajaga suhtlemist. Peeti samuti oluliseks ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni, selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta ning vastuvõtule registreerimise kiirust ja lihtsust.

## KOKKUVÕTE 2014 AASTA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUST

Käesoleva rahulolu uuringu peamiseks eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2014.

Naiste ja meeste osakaal oli uurimuses vastavalt 84% ja 16%. Vastuste analüüsimisel selgus, et noored ja keskealised naised olid palju julgemad kommenteerimaks puudujääke ning kitsaskohti igas küsitluse teemaplokis. Nooremate naiste jaoks oli oluline, et vastuvõtule pääseks kiiremini ning see algaks õigeaegselt. Üle neljakümneaastaste naiste jaoks oli oluline arsti ja muu spetsialisti suhtumine neisse, piisav vastuvõtutaja pikkus ning arsti või muu spetsialisti poolt antud selgitused ja juhised protseduuride, uuringute ning ravimite kohta.

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

Vastuvõtule registreerimise protseduuriga olid patsiendid igati rahul, registreeritakse pigem kas arsti või teise spetsialisti abil või telefoni teel.

Registratuuri tööga ning selle töötajate suhtumisega ollakse rahul, rohkem kui pooled patsientidest said seal kas kohe teenindatud või veetsid seal alla kolme minuti.

Enamus patsientidest jäid rahule vastuvõtu järjekorra pikkusega ning on pääsenud arsti vastuvõtule kahe nädalaga jooksul.

Patsientide pahameelt pälvib aga arsti vastuvõtu alguse hilinemine, mis enamusel jäi siiski alla 10 minuti. 80%-l sellele küsimusele vastanud patsientidest algas vastuvõtt ikkagi õigel ajal. Inimestele on oluline, et vastuvõtt algaks õigel ajal. Seda näitab ka see, et patsiendid märkisid antud asjaolu üheks oluliseks aspektiks raviteenuse juures.

Enamus arsti vastuvõtule pääsenud patsientidest said teenindatud 6-20 minutiga. Töö autor märgiks siin, et korduvad visiidid võivad võtta vähem aega kui esmased ning kuna uuringus ei tulnud välja kui palju oli esimesi ning kui palju korduvaid visiite, siis siinkohal järeldusi teha ei saa. Mõned patsiendid avaldasid pahameelt, eriti kes ootasid vastuvõttu kaua, et arsti

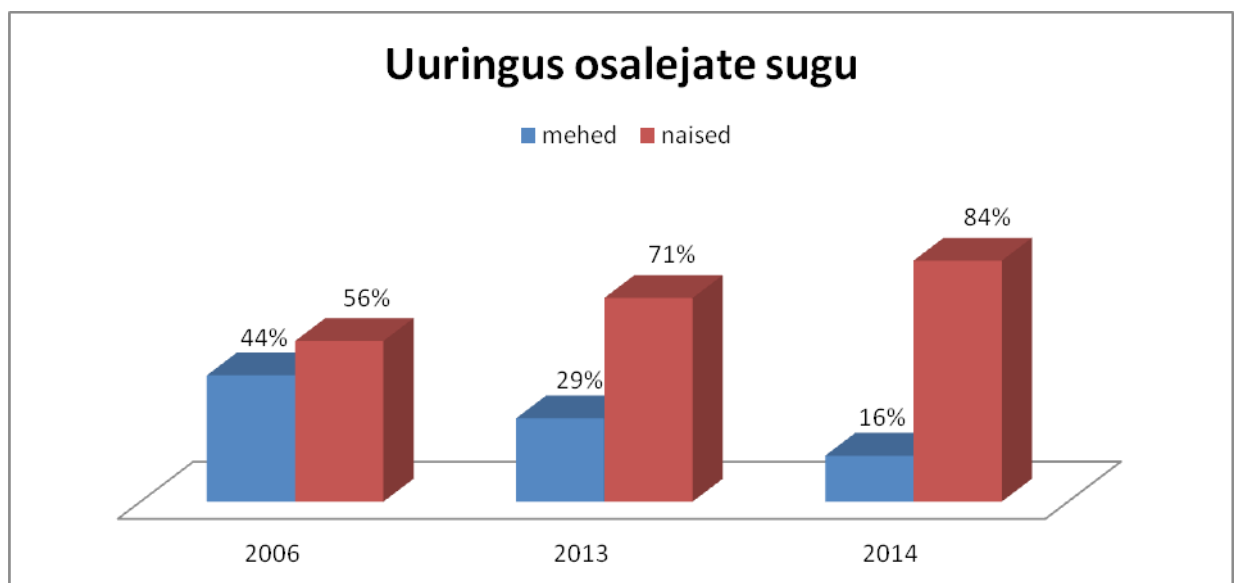
poolt nendele pühendatud aja pikkus ei olnud piisav. Samuti märkisid patsiendid ka selle oluliseks aspektiks raviteenuse juures.

Raviteenuse juures märgiti samuti olulisteks aspektideks ooteaja pikkust registreerimisest vastuvõtuni, arsti selgitusi ning asutuse personali suhtumist patsientidesse. Olulisteks peeti ka medikute selgitusi protseduuride ja uuringute kohta ning koju antavaid juhised haiguse ägenemise ja sellega toimetuleku kohta.

## AASTATE 2006, 2013 JA 2014 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). 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 lõikes on näha, et naised olid aktiivsemad vastajad (Joonis 4).



Joonis 4 Uuringus osalejate jaotus soo järgi aastate lõikes

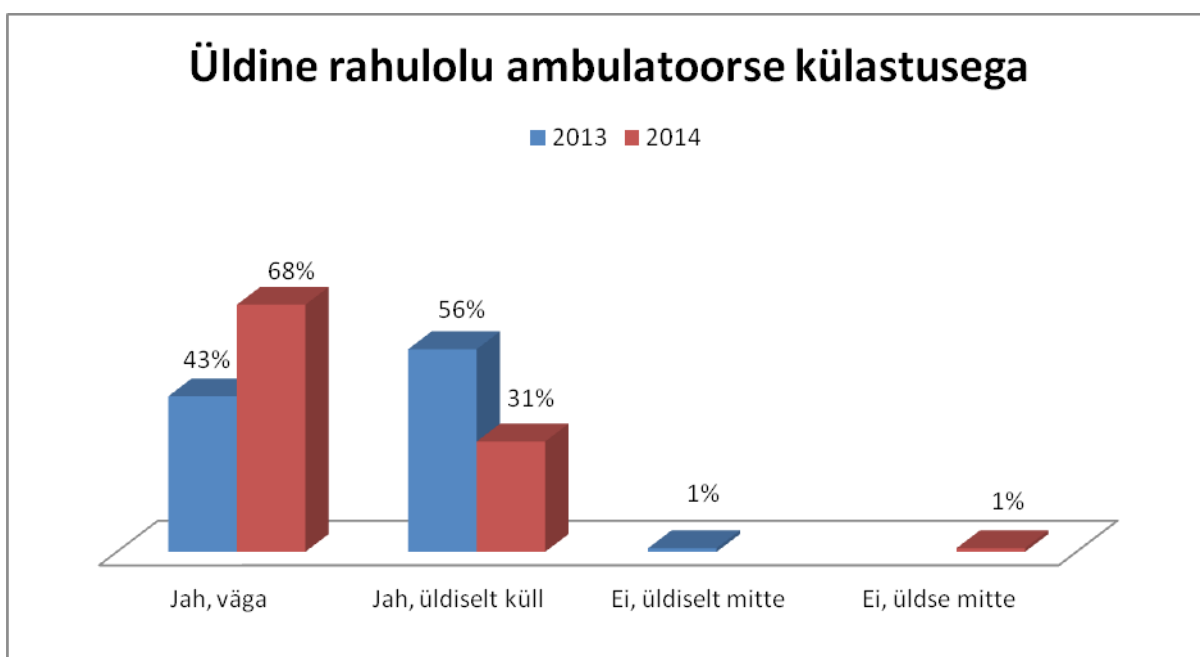
Joonisel võib näha, et aastatega küsimustikule vastanud naiste osakaal on jõuliselt tõusnud. Viimase, 2014 aasta, naiste osakaalu suurenemine võib olla tingitud ka sellest asjaolust, et sellel aastal ambulatoorses küsitluses osales ka naistenõuandla.



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

### Raviteenusega üldise rahulolu võrdlus

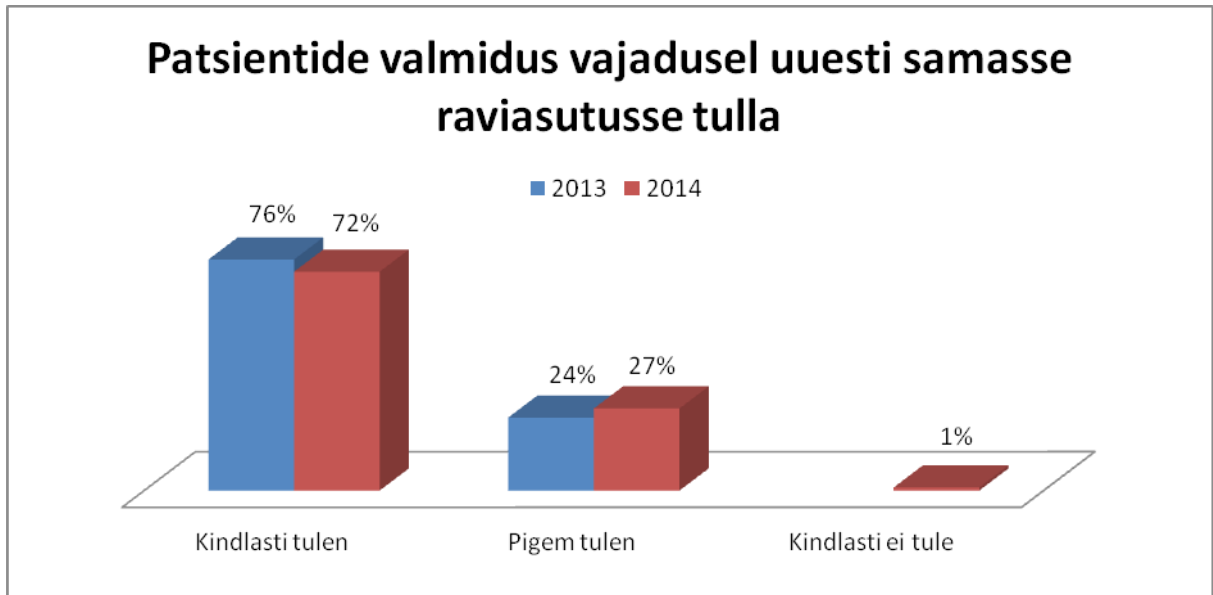
Üldist rahulolu SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastusega aastate lõikes saame näha alljärgneval joonisel (Joonis 5). Kuna aasta 2006 uuringus ei küsitud antud küsimust, siis saab võrrelda ainult aastaid 2013 ja 2014.



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

Jooniselt on näha, et aastate lõikes on patsiendid olnud rahul asutuse ambulatoorse külastusega. Aastal 2014 patsiendid vastavad küsimusele enamasti *väga rahul*.

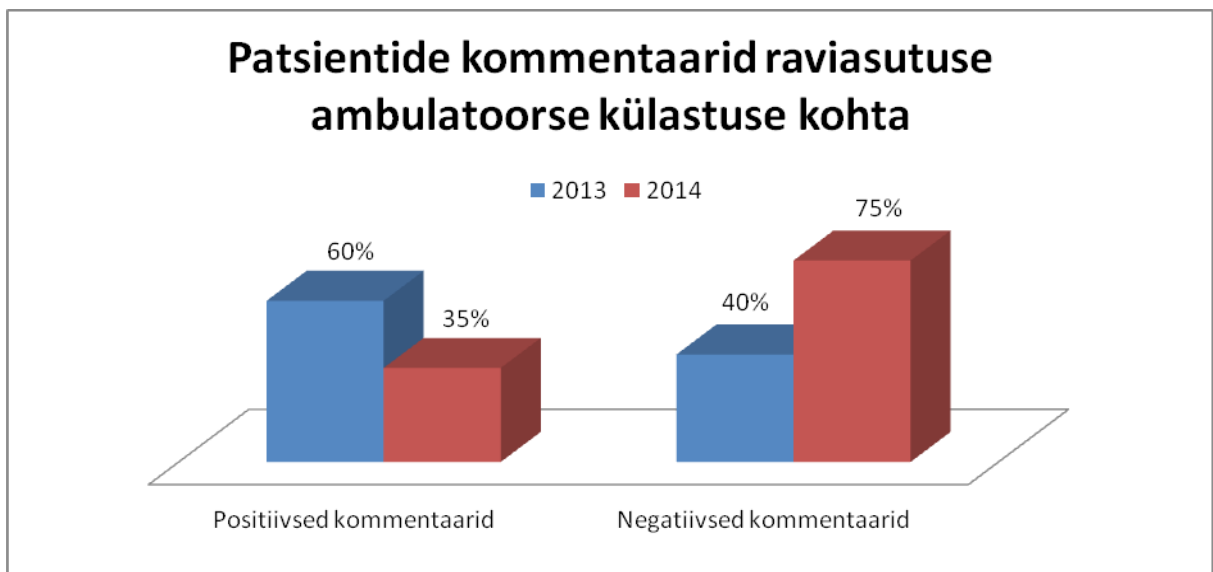
Alljärgneval joonisel näeme, kuidas on aastate 2013 ja 2014 lõikes muutunud tahe tulla või mitte tulla uurimuses osalevasse asutusse tagasi.



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

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

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



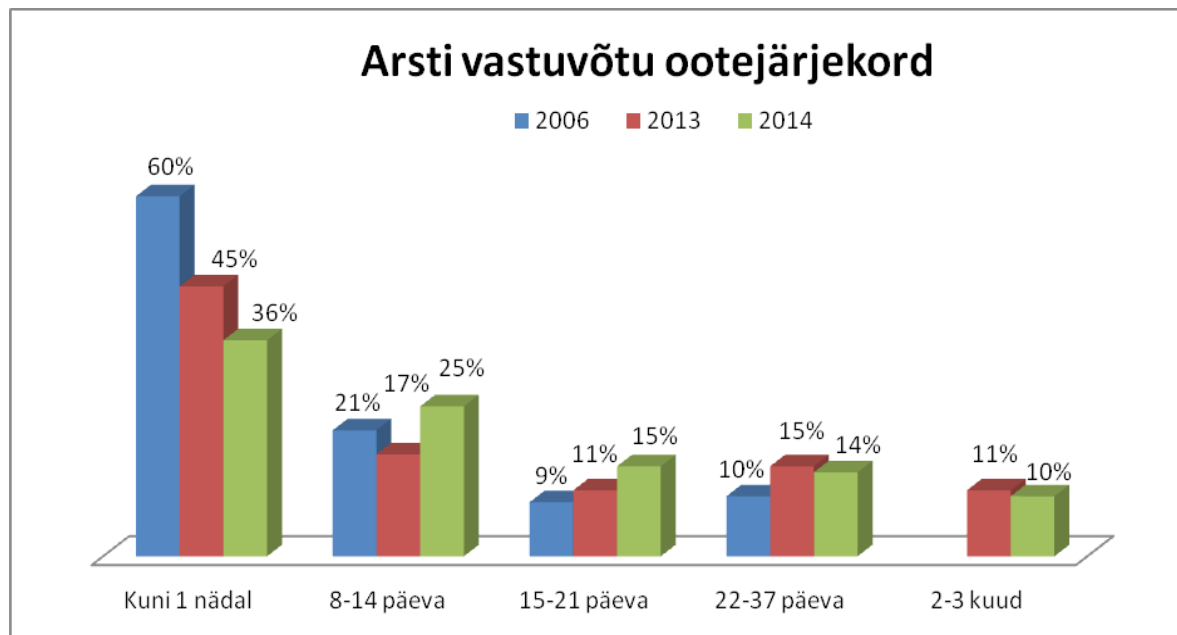
Joonis 7 Patsientide kommentaarid SA Läänemaa Haigla ambulatoorse külastuse kohta, muutus aastate lõikes

Märkusi andsid igal aastal vastavalt 20 patsienti. Uuringutest selgub, et aastaga 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. Väga häbi on kui üksikute juhtumite „plekk” varjutab ka tublisid töötajaid.

### Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimisega

Arsti külastuste põhjuste võrdlemine aastate lõikes pole võimalik, sest küsimustele vastamise variandid/kriteeriumid olid erinevad. Näiteks alates aastast 2014 hakati küsitlust viima läbi ka naistenõuandlas ning ankeedi arstikülastuse põhjuste lahtrisse lisandus ühe vastusevariandina ka rasedus.

Aastal 2006 keskmine arsti vastuvõtu ootejärjekord oli 9 päeva, aastal 2013 12 päeva ning aastal 2014 20 päeva. Alljärgneval joonisel on näha ootejärjekorra pikkuse kasvu- või langustendentsi.



Joonis 8 Arsti vastuvõtu ootejärjekord alates registreerimisest, muutus aastate lõikes

Arsti vastuvõtuaja ooteaeg on aastatega tunduvalt pikenenud: aastal 2006 pääses arsti vastuvõtule palju lühema aja jooksul, aastatel 2013 ning 2014 – 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 väikestes haiglatesse ja kohalikud arstid vananevad ning jäävad pensionile.

Pakutud vastuvõtuaeg sobis aastal 2006 75%-le patsientidest ning 25%-le ei olnud 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. Sama ka aastal 2014: vastuvõtu aeg sobis väga 56%-le vastanutest, üldiselt sobis – 38%-le nn üldiselt ei sobinud 6%-le. Siit saab järeldada, et kuigi vastuvõtuaja pikkus on aastatega tõusnud, on inimesed teadlikud sellest, et arsti juurde ei ole nii lihtne pääseda ning selle tõttu on nad rahul ükskõik millise pakutud ajaga, peaaegu, et saaks aja.

### **Patsientide rahulolu registratuuri tööga**

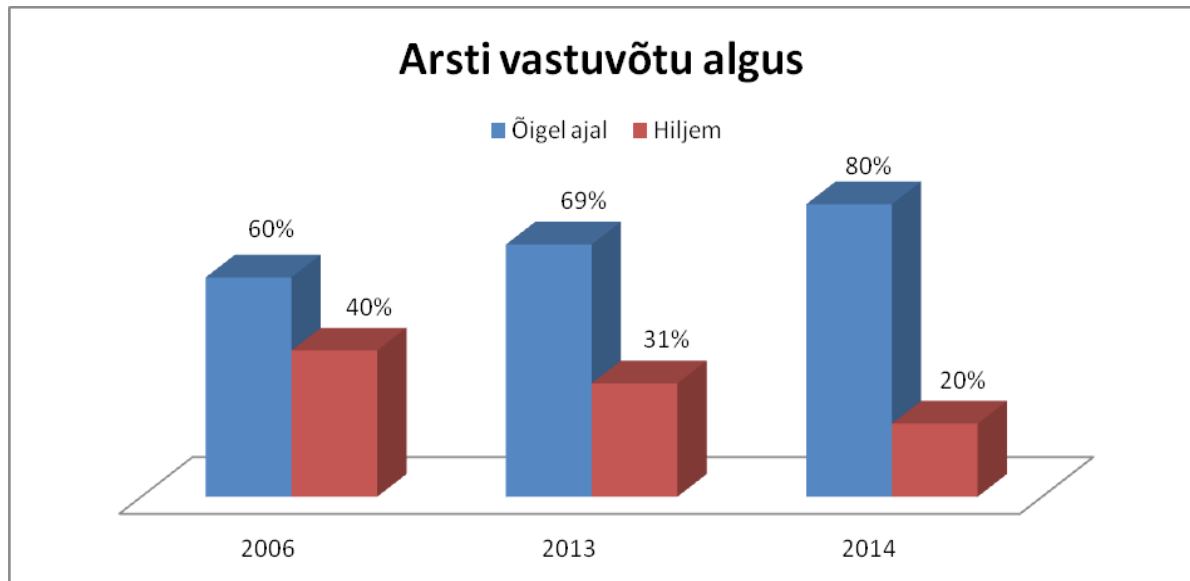
Registratuuris kulus küsitletute hinnangul aastal 2006 keskmiselt 3,5 minutit, ükski ei olnud oodanud seal rohkem kui 10 minutit. Aastatel 2013 ja 2014 ligi pooled registratuuris käijad ei oodanud seal üldse ning paljudel teistel läks 1-3 minutit. Üksikud inimesed pidid ootama 10 minutit. On näha, et aastatega on registratuuri töö rohkem organiseeritum ning arvutiseeritum.

Registratuuri töötajate tööga ja suhtumisega jäid rahule patsiendid nii aastal 2006, kus nad said kirjeldada nende suhtumist ka täpsemalt kui ka aastal 2013. Samas aastal 2014 lisandus patsiente, kes ei jäänud kas päris või üldse rahule registratuuri töötajate suhtlemisoskusega. Kuid kuna need inimesed ei jätnud kommentaare selle kohta, siis ei oska ka analüüsida, miks nii läks.

Aastal 2013 märkisid kõik vastanud, et nad on rahul (kas väga või üldiselt) mugavusega registratuuris ootamisel. Aastal 2014 jäi valdav enamus samuti rahule, kuid lisandus mitmeid inimesi, kes sellega kas pigem või üldse rahule ei jäänud.

### **Patsientide rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega**

Alljärgneval joonisel (Joonis 9) saab näha vastuvõtu alguse õigeaegsust aastate lõikes.



Joonis 9 Arsti vastuvõtu alguse õigeaegsus, muutus aastate lõikes

Vaadates arsti vastuvõtu aja õigeaegsust aastate lõikes näeme, et patsiendid pääsevad visiidile aina õigemal ajal. Samas aastast aastasse on patsiendid jätnud negatiivseid kommentaare hilinenud vastuvõtu kohta. Töö autor oletab, et põhjuseks võib olla kiire elutempo ning julgem sõnavõtt.

Alljärgnevast tabelist (Tabel 13) saab näha, kui palju hilines vastuvõtu aeg aastate lõikes.

Vastuvõtu hilinemine	Patsientide arv %, aasta 2006	Patsientide arv %, aasta 2013	Patsientide arv %, aasta 2014
Kuni 15 min	74%	60%	73%
Rohkem kui 16 min	26%	40%	27%

Tabel 13 Vastuvõtu hilinemine, muutus aastate lõikes

Kui vaadata hilinemise aegu, siis aastate lõikes on tendents püsinud üsna sarnane. Enamasti hilinetakse vastuvõtu algusega kuni 15 minutit, harvem on ukse taga vastuvõtu ootmine pikem. Aastal 2006 pikemad ooteajad olid niisuguste spetsialistide juurde nagu ortopeed,

kirurg, reumatoloog ning neuroloog. Aastal 2014 hilinesid rohkem kui 15 minutit endokrinoloogi, gastroenteroloogi ning ämmaemanda vastuvõtu ajad.

Nii aastal 2013 kui ka 2014 oli valdavale enamusele patsientidest arusaadav järjekorra liikumine kabinetti saamiseks, vaid üksikud ei olnud sellega päris rahul. Samuti vastuvõtu ootamise mugavusega olid patsiendid nii aastal 2013 kui ka 2014 väga või pigem rahul (vastuste tulemused väga sarnased).

### **Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul**

Aastatel 2013 ja 2014 suhtlesid vastuvõtul enamus patsiente arstiga: aastal 2013 – 90% ning aastal 2014 – 94% patsientidest.

Vastuvõtu kestust aastate 2013 ja 2014 lõikes võib näha alljärgnevas tabelis (Tabel 14)

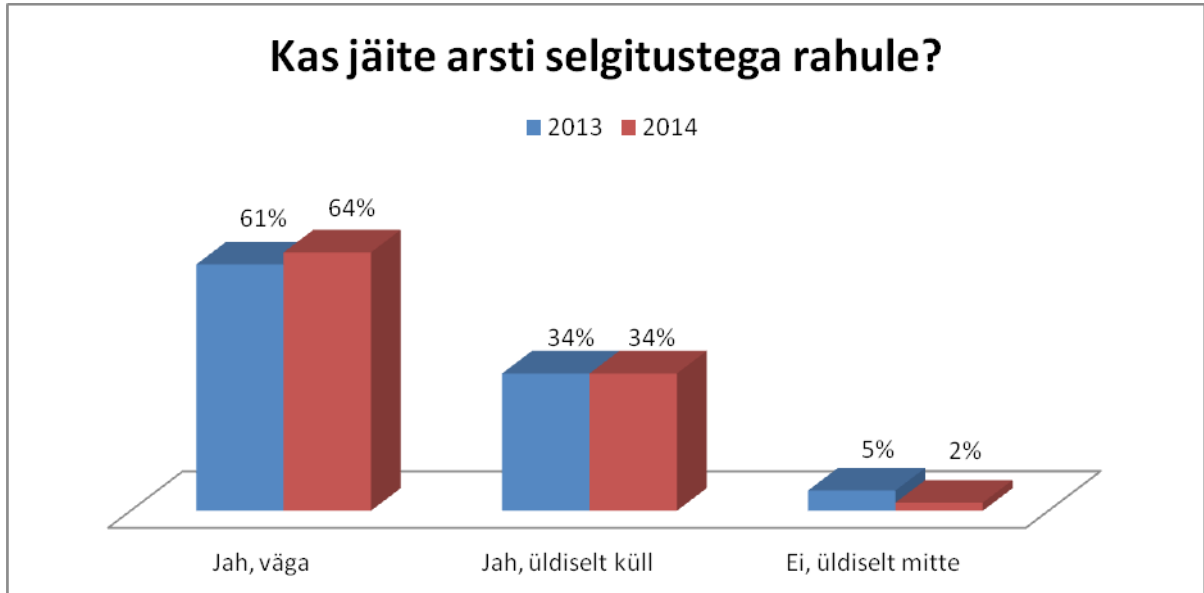
<b>Vastuvõtu kestvus</b>	<b>Patsientide arv %, 2013</b>	<b>Patsientide arv %, 2014</b>
Kuni 5 minutit	11%	13%
6 kuni 10 minutit	42%	32%
15 minutit	23%	24%
20 minutit	17%	17%
25 minutit	1%	4%
30 minutit	4%	5%
40 minutit	1%	-
45 minutit	-	1%
55 minutit	1%	1%
60 minutit	-	3%

Tabel 14 Ambulatoorse vastuvõtu kestus SA Läänemaa Haiglas, muutus aastate lõikes  
Aastatel 2013 ja 2014 suur tendentsi muutust vastuvõtu kestuses ei esine. Aastal 2014 60 minutit kestnud vastuvõtu aeg toimus füsioterapeutide juures.

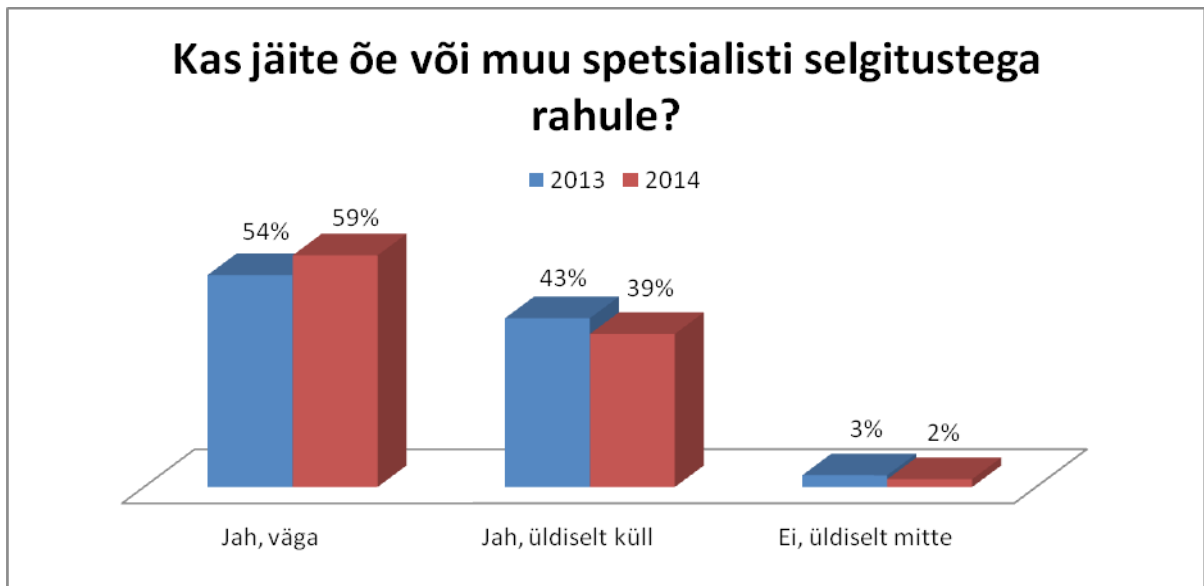
### **Rahulolu suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul**

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

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

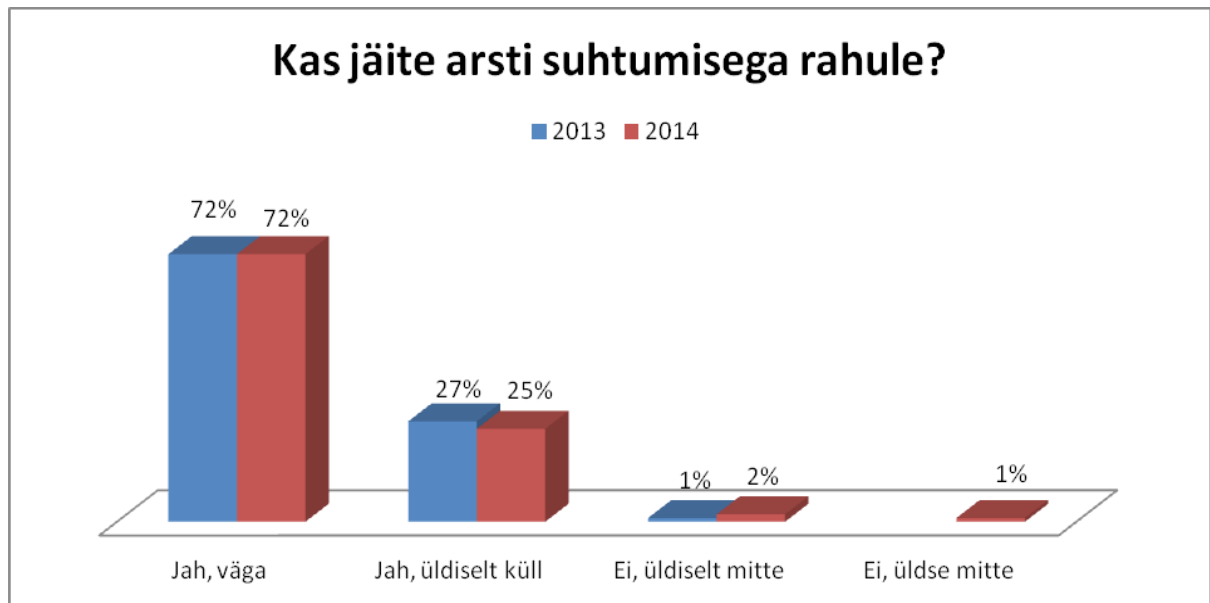


Joonis 10 Rahulolu arsti selgitustega, muutus aastate lõikes

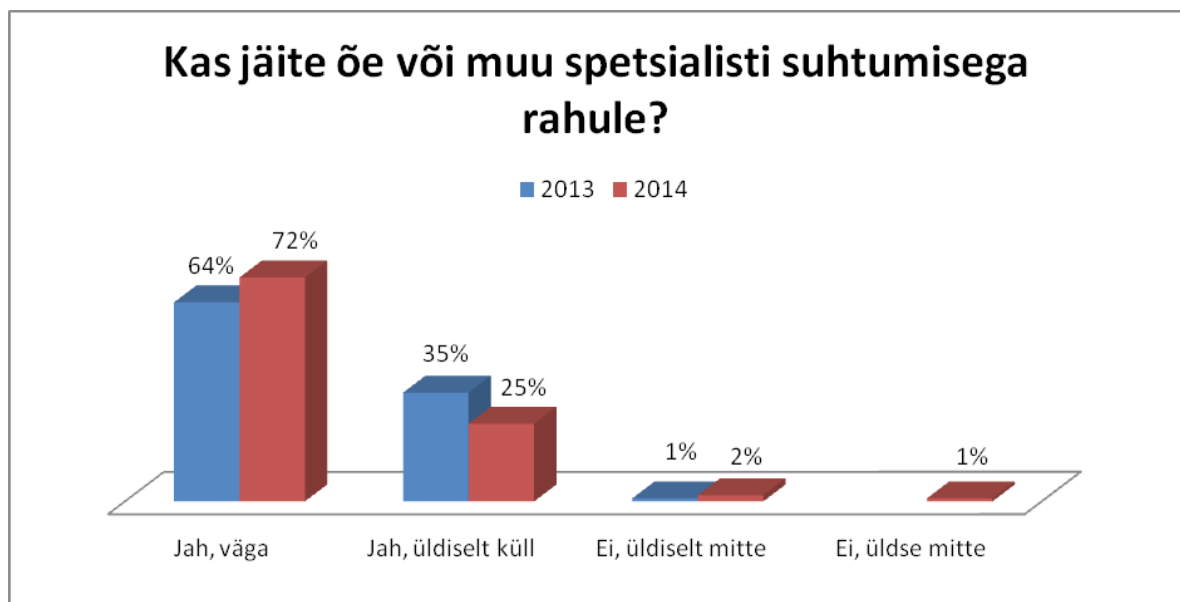


Joonis 11 Rahulolu õe või muu spetsialisti selgitustega, muutus aastate lõikes

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



Joonis 12 Rahulolu arsti suhtumisega, muutus aastate lõikes

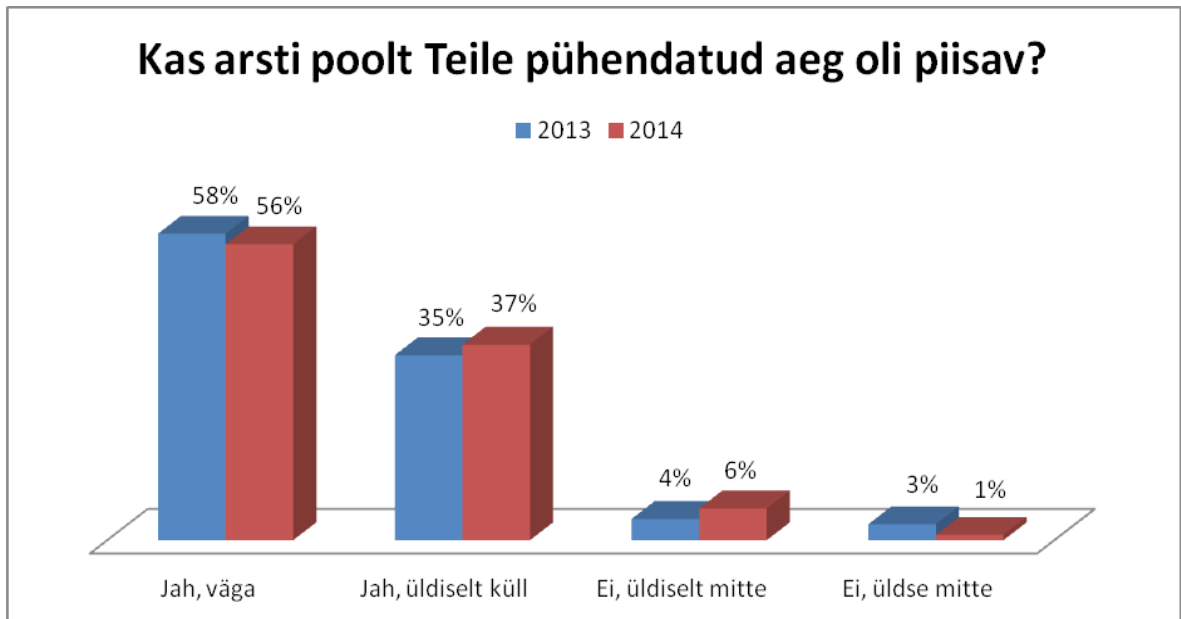


Joonis 13 Rahulolu õe või muu spetsialisti suhtumisega, muutus aastate lõikes

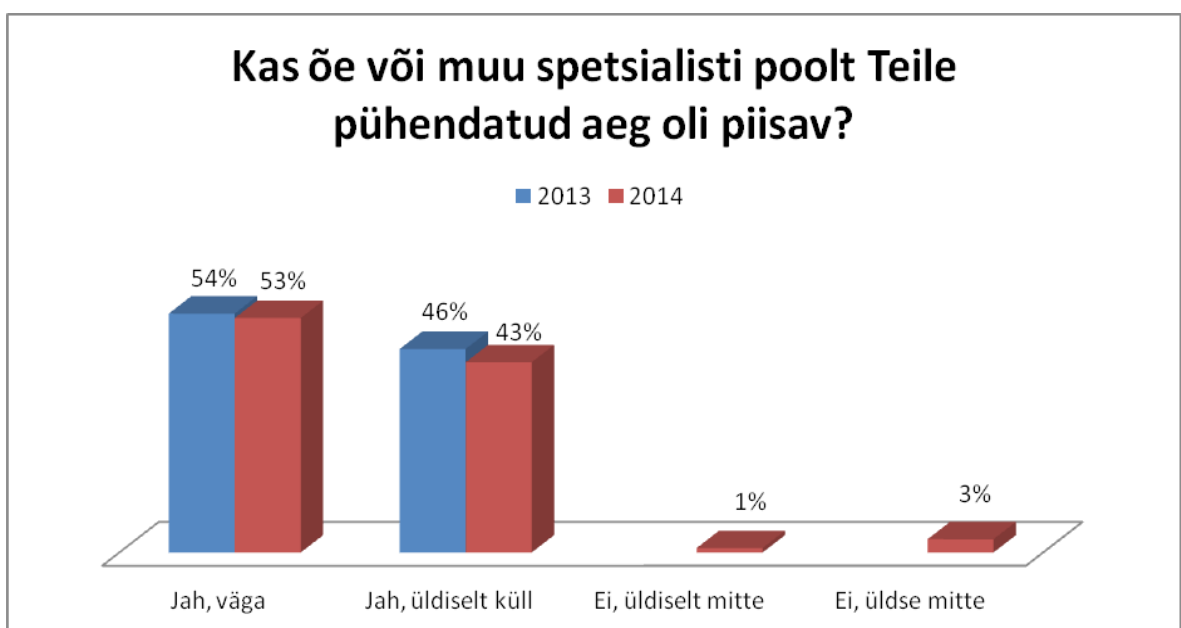
Võrreldes antud teemaplokis aasta 2013 ning 2014 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti suhtumise osas näeme, et aastal 2014 on lisandanud patsiente, kes ei ole kas üldse või üldiselt rahul meditsiinipersonali suhtumisega.



Arsti ja õe suhtumist mõõdeti aastatel 2006 ning 2013 ja 2014 erinevate kriteeriumide järgi. Aastal 2006 pidid patsiendid suhtumist kirjeldama detailsemalt ehk kas arst/õde olid sõbralikud ja lahked, viisakad, ükskõiksed, ebaviisakad, ebasõbralikud või üleolevad. Aastal 2013 ning 2014 taheti ainult üldist hinnangut arsti või õe suhtumisele: *kas jäite rahule?*



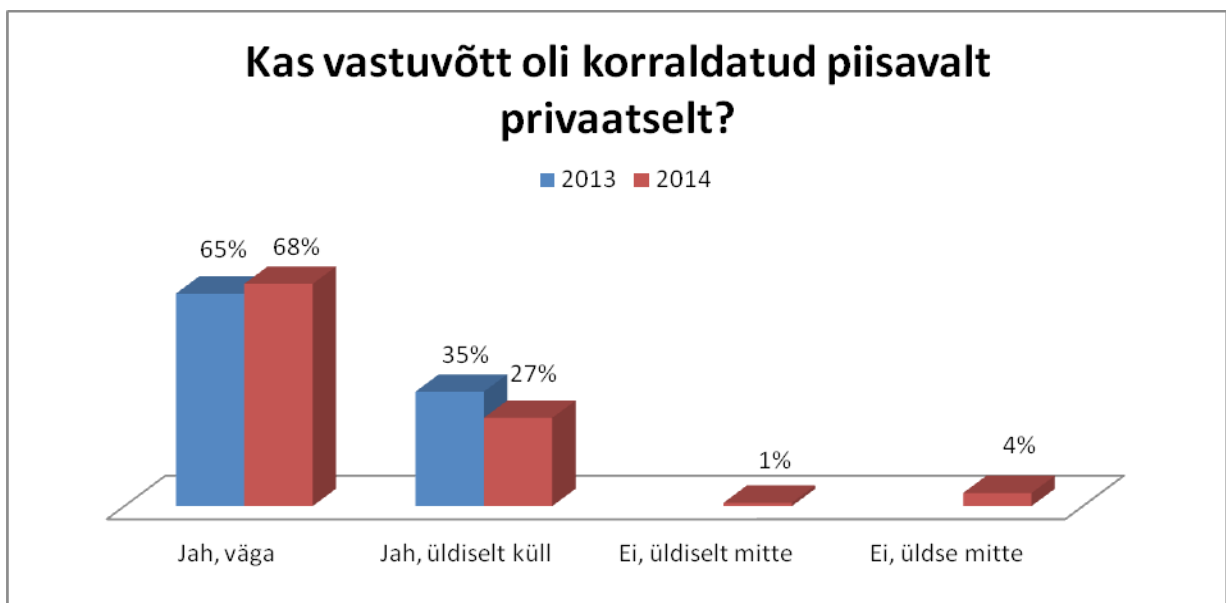
Joonis 14 Rahulolu arsti poolt pühendatud aja piisavusega, muutus aastate lõikes



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

Võrreldes antud teemaplokis aasta 2013 ning 2014 rahulolu muutust arsti, õe või muu spetsialisti patsienti pühendatud aja osas näeme, et aastal 2014 on päris mitu patsienti, kes ei arvanud, et õe või muu spetsialisti poolt pakutava vastuvõtu aega oli piisavalt. Arsti aja piisavusega ei olnud mõned patsiendid rahul nii aastal 2013 kui ka aastal 2014.

Küsimusele, kas arstil oli patsiendi jaoks piisavalt aega, aastal 2006 vastasid positiivselt kõik patsiendid.



### Joonis 15 Rahulolu vastuvõtu privaatsusega, muutus aastate lõikes

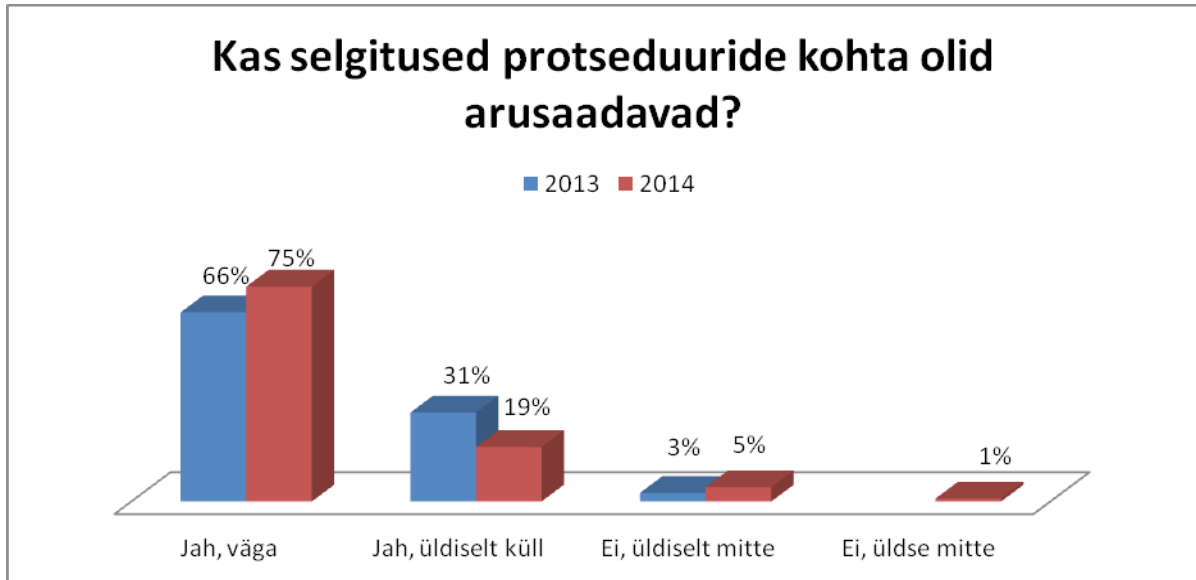
Võrreldes antud teemaplokis aasta 2013 ning 2014 vastuvõtu privaatsuse osas näeme, et aastal 2014 on mitu patsienti, kes avaldasid pahameelt selle üle, et vastuvõtt ei olnud kas päris või üldse privaatne.

### Rahulolu raviasutuse uuringute ja protseduuridega

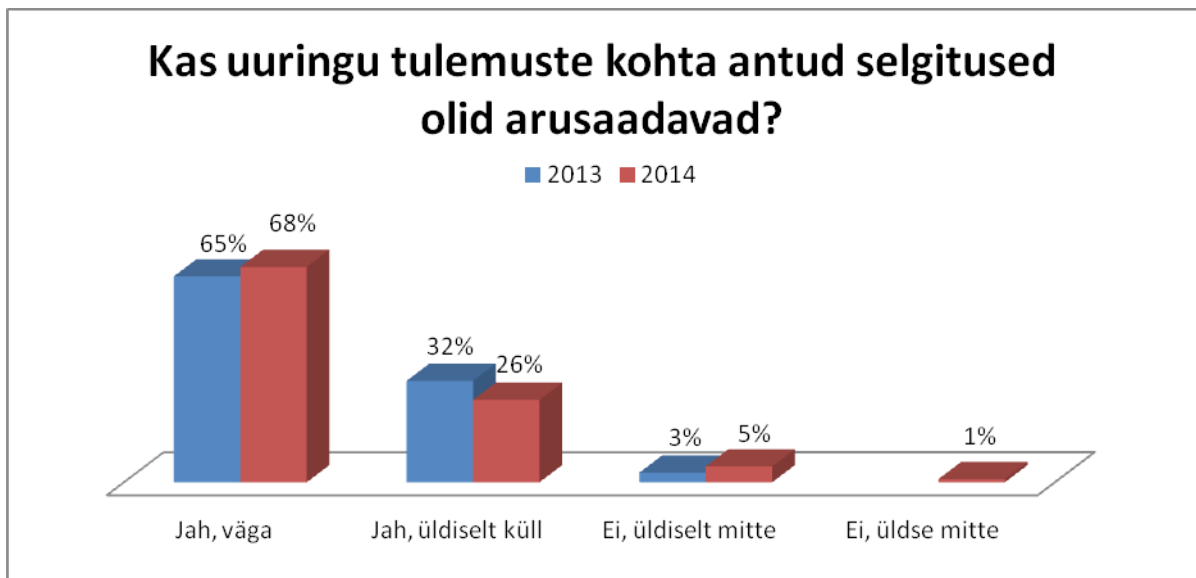
Selles teemaplokis taheti teada saada, kas antud selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste kohta olid arusaadavad nii aastal 2013 kui ka aastal 2014. Aastal 2006 küsiti patsientide käest rahulolu arsti määratud uuringute ja raviga. Aastal 2013 ning 2014 aga küsiti

rahulolu selgituste protseduuride ja uuringute tulemuste kohta. Kuna need on erinevad küsimused, siis siin saame võrrelda ainult kaht viimast aastat.

Alljärgnevatel joonistel (Joonis 16 ja 17) näeme, kuidas on muutunud patsientide rahulolu uuringute ja protseduuride osas aastate 2013 ja 2014 lõikes.



Joonis 16 Rahulolu selgituste arusaadavusega protseduuride kohta, muutus aastate lõikes



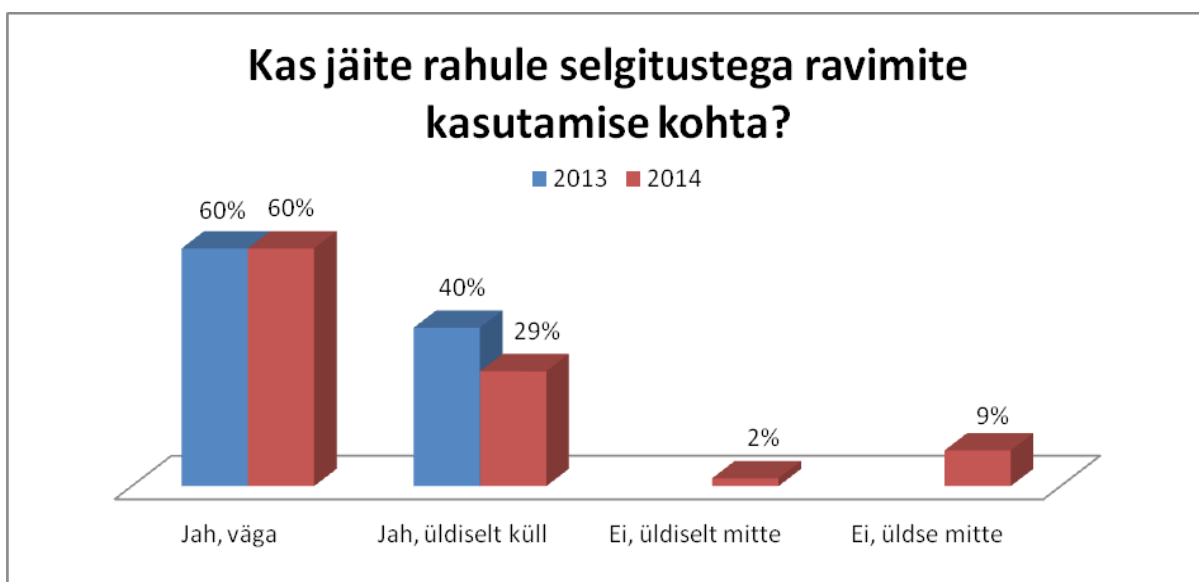
Joonis 17 Rahulolu selgituste arusaadavusega uuringu tulemuste kohta, muutus aastate lõikes

Kui aastal 2013 ei olnud patsiente, kes ei jäänud üldse rahule selgitustega protseduuri või uuringutulemuse kohta, siis aastal 2014 suurenes inimeste arv, kes ei jäänud päris rahule selgitustega ning lisandus ka inimesi, kes ei jäänud sellega üldse rahule.

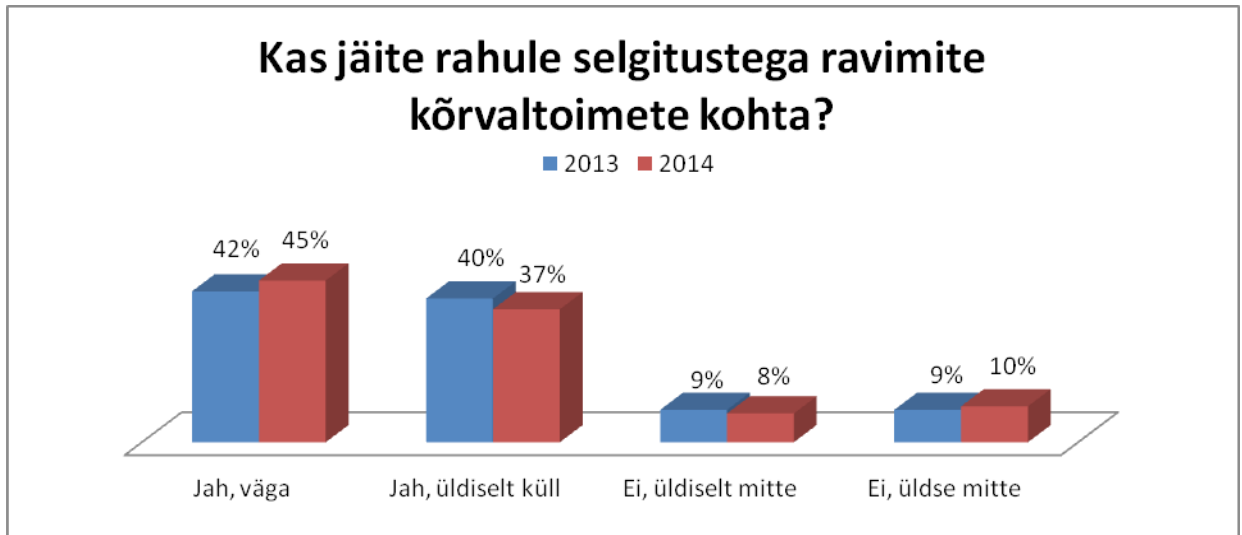
### Patsientide rahulolu selgitustega ravimite osas

Selles teemaplokis taheti teada, et juhul kui välja on kirjutatud ravimeid, kui rahule patsient on jäänud selgitustega nii ravimite kasutamise kui ka nende kõrvaltoimete kohta aastal 2013 ning aastal 2014.

Alljärgnevatel joonistel (Joonis 18 ja 19) näeme, kuidas on muutunud patsientide rahulolu ravimitega seotud küsimuste osas aastate 2013 ja 2014 lõikes.



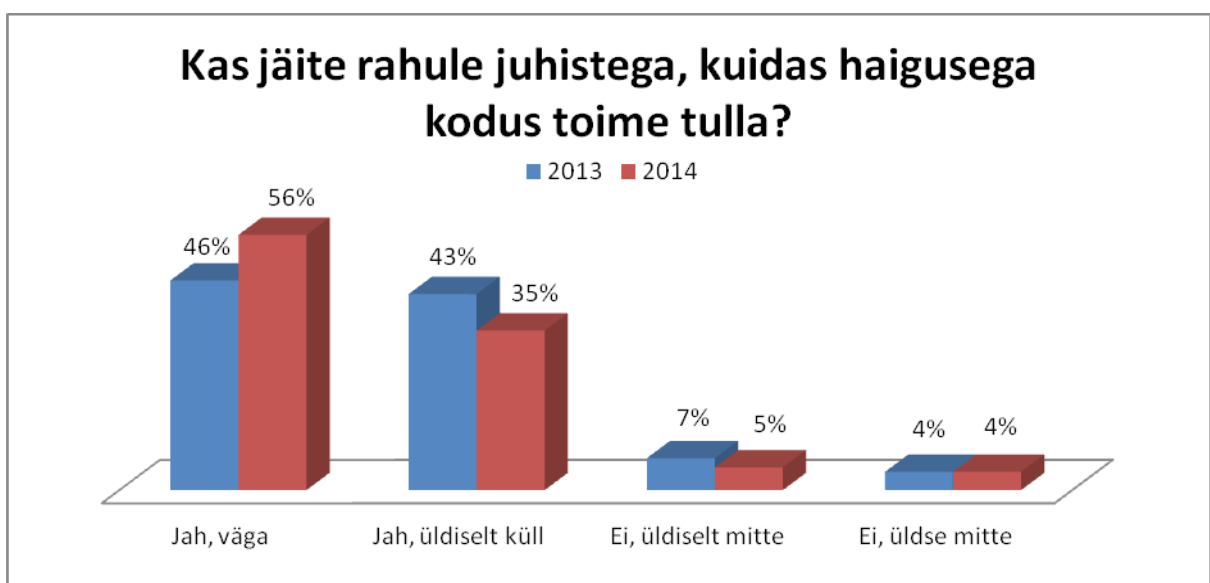
Joonis 18 Rahulolu ravimite kasutamise selgitustega, muutus aastate lõikes



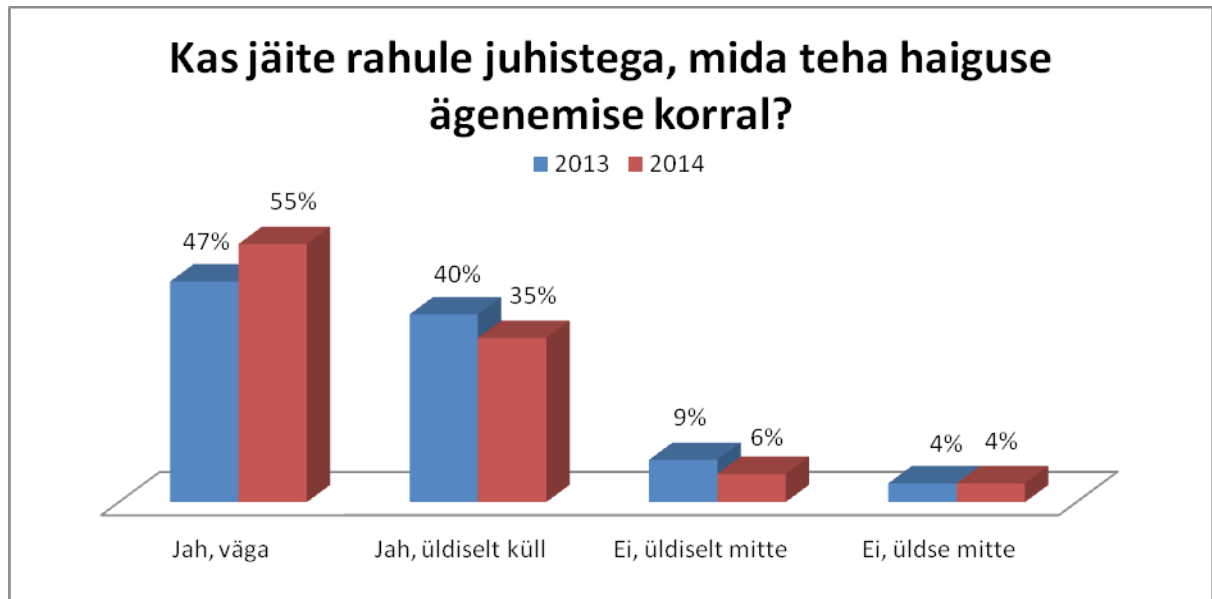
Joonis 19 Rahulolu ravimite kõrvaltoimete selgitamistega, muutus aastate lõikes Selgub, et aastate lõikes aina rohkem ambulatoorsele vastuvõtule tulnud inimesi ei jää rahule spetsialisti selgitustega ravimite kasutamise osas: kui aastal 2013 olid kõik patsiendid rahul selles küsimuses, siis aastal 2014 juba mitte kõik. Ravimite kõrvaltoimete kohta ei saanud mõned patsiendid informatsiooni ei aastal 2013 kui ka aastal 2014.

#### Rahulolu haigust puudutavate antud juhistega

Selles teemaplokis võrreldi aastate 2013 ning 2014 patsientide rahulolu saadud juhistega koduse ravi kohta. Alljärgnevatel joonistel (Joonised 20 ja 21) saabki näha, kas aastate jooksul on muutunud rahulolu antud juhistega.



Joonis 20 Rahulolu haigust puudutavate juhistega kodus, muutus aastate lõikes



Joonis 21 Rahulolu haiguse ägenemise juhistega kodustes tingimustes, muutus aastate lõikes

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

## **KOKKUVÕTE**

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

Töö autor märkas, et aastal 2014 ambulatoorsed patsiendid julgevad/tahavad aina rohkem väljendada pahameelt häirivatest asjaoludest. Ning need negatiivsed kommentaarid puudutavad ka arsti/õe/muu spetsialisti ning patsiendi vahelist suhtlemist/suhtumist. Teema on väga terav, sest suhtlemisest/suhtumisest või selle puudumisest saab/ei saa alata koostöö. Tihtipeale määrab see ka meelestatust kogu asutuse ning selle töötajate kohta. Asutuse maine võib langeda. Siin kutsuks haigla juhatust üles võtma kasutusele meetmed personali koolitamiseks klienditeenindamise ja suhtlemise osas.

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 uuring 2013 ning tulemuste võrdlus aastaga 2006.* (2012). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

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



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

**Lugupeetud patsient!**

Ankeedi number \_\_\_\_\_

Struktuuriüksus

POLIKLIINIK

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.

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

Kas jäite registratuuritöötajate suhtlemisega rahule?				
Kas Teil oli registratuuris mugav oodata?				
	1	2	3	4
<b>Vastuvõturuumi ukse taga ootamine</b>				
<b>Kas Teie vastuvõtt algas õigel ajal (või varem) hiljem, umbes _____ minutit pärast õiget aega</b>	1	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli teile arusaadav?				
Kas vastuvõttu oli mugav oodata?				
	1	2	3	4
<b>Suhtlemine vastuvõtu jooksul</b>				
<b>Kas Te suhtlesite arstiga</b>	1	<b>Vastuvõtt kestis umbes _____ minutit</b>		
õega, ämmaemandaga, muu spetsialistiga:	2			
<b>Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul</b>		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
Kas jäite arsti selgitustega rahule?				
Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?				
Kas jäite arsti suhtumisega rahule?				
Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?				
Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?				
Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?				
Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatsest?				
<b>Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)</b>				
Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?				
Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?				
<b>Ravimite kasutamine ja kõrvaltoimed (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati)</b>				
Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?				
Kas jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta?				
<b>Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)</b>				
Kas jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?				
Kas jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?				

	1	2	3	4
--	---	---	---	---

**Palun tõmmake ring ümber kolmele kõige olulisema küsimuse numbrile, millele peaks raviasutus 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.**

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

**Suur tänu vastamise eest!**