



**SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE  
RAHULOLU UURING 2023**

**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 .....	6
3. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA .....	7
3.1. Üldine rahulolu raviteenusega .....	7
3.2. Patsientide rahulolu ambulatoorse külastuse registreerimise asjaoludega .....	8
3.3. Patsientide rahulolu registratuuri tööga .....	10
3.4. Rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega .....	10
3.5. Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul .....	11
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.....	14
3.10. Patsientide märkused, kommentaarid ning ettepanekud ning tähtsad küsimused, millele võiks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörata .....	14
KOKKUVÕTE .....	15
LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	16

## SISSEJUHATUS

SA Läänemaa Haigla rahulolu küsitluse läbiviimise eesmärgiks oli saada külastuse tagasisidet ambulatoorsetelt patsientidelt.

Käesolev ambulatoorsete patsientide uuring SA Läänemaa Haiglas on seitsmes 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, viies ja kuues uuring sai läbiviidud aastatel 2013, 2014, 2016, 2018 ja 2021 ning nende alusel kirjutatud uurimustöodes sai tehtud põhjalik vastuste analüüs.

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu aastal 2023 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate ambulatoorsete tervishoiuteenustega. Uuringus osalesid polikliinikus erinevate raviteenuste pakujate juures käinud patsiendid, sh füsioterapeudi ja kliinilise psühholoogi juures käinud inimesed. Käesoleval aastal oli võimalus vastata ankeedile ka EMO külastajatel. Küsitluse abil sooviti saada ülevaade 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 raviastutuse 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 2023 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

## 1.2. Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 01.05.-31.05.2023.

## 1.3. Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel ambulatoorsetel patsientidel, kes küsitluse läbiviimise ajal kasutasid polikliinikus või erakorralise meditsiini osakonnas (EMO) pakutavaid teenuseid. Kuigi ankeedid olid mõeldud ka EMO-t külastavatele patsientidele, ühtegi täidetud ankeeti sealt ei tulnud.

## 1.4. Küsitluse metoodika

Selle aasta küsimustiku varianti kasutati juba teist korda. 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, millele peaks raviasutus edaspidi kõige enam tähelepanu pöörama. Tundus, et see jäi enamusele ankeedi täitvate inimestele kas arusaamatuks või märkamatuks, sest keegi seda ei täitnud.

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli õendusjuhi poolt aastal 2023 perioodil 01.05.-31.05. polikliiniku registratuuri ja kabinetidesse, naistenõuandlasse ja EMO ooteruumidesse välja

jagatud 150 ankeeti: 110 eestikeelset ning 40 venekeelset. Kokku saadi täidetuna tagasi 13 ankeeti: 12 eesti- ning 1 venekeelset.

Kui arvestada, et maikuu jooksul kasutas polikliiniku, naistenõuandla ja EMO ambulatoorset teenust 1713 patsienti, siis 13 vastatud ankeeti teeb ligikaudu 0,8% kõikidest külastustest. See on selgelt ülimadal küsitluses osalenute number. Madal tagastatud ankeetide arv teeb küsitavaks uuringu järeldused.

## 2. VASTANUTE ÜLDANDMED

Ankeetidele vastanutest ja oma sugu märkinutest 56% olid naised ja 44% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 62, noorim oli 33- ning vanim 85-aastane. Vanust ja sugu ei märkinud 4 vastanut.

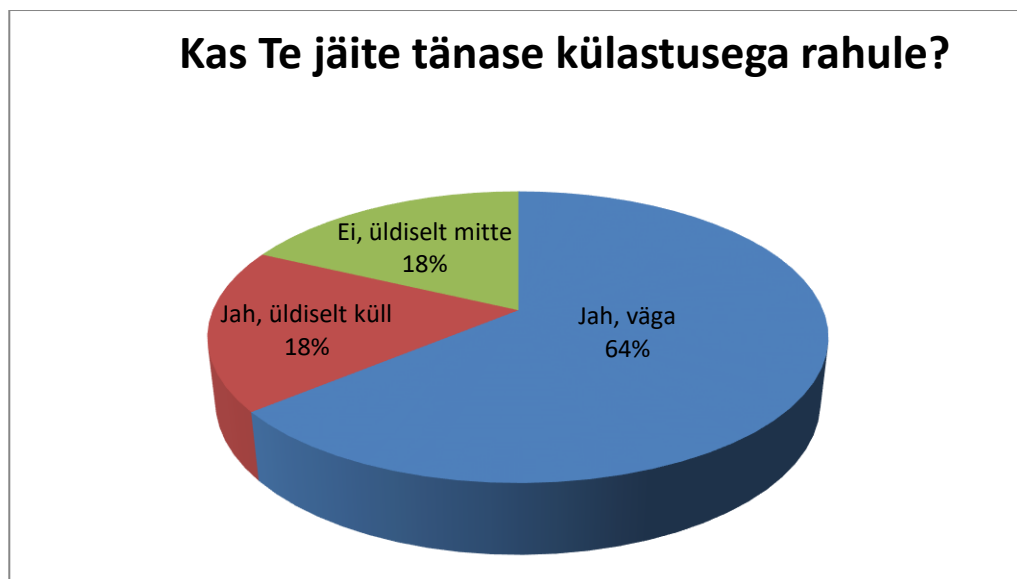
Elukohajärgselt olid kõik patsiendid Haapsalust, Läänemaalt.

Küsimusele „Millise eriarsti juures te käisite?“ vastas 5 patsienti. Küllastati neurokirurgi ja kolmel korral naistearsti ning käidi magnetravil.

### 3. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

#### 3.1. Üldine rahulolu raviteenusega

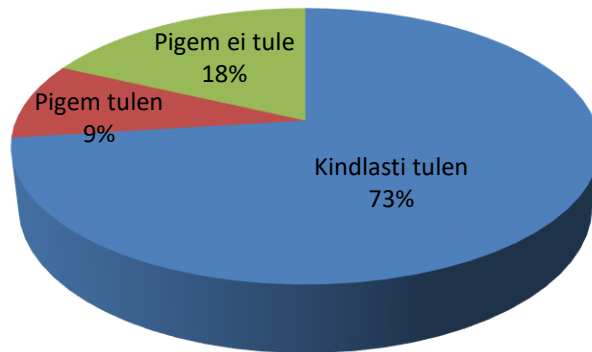
Patsientidel paluti hinnata, kui rahule jäid nad arsti külastusega. Vastamisvariantideks oli: *jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte* (Joonis 1). Sellele küsimusele vastas 11 patsienti, kellest 82% jäid arsti külastusega rahule (64% olid *väga rahul* ja 18% *üldiselt rahul*). Kaks patsienti, 37- ja 53-aastased mehed 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 2023)

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 11 patsienti, et *kindlasti tuleb* 73% ja *pigem tuleb* 9%. Vastust *pigem ei tule* valis 18% (2 patsienti).

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



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2023)

### 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 62% ehk 8 patsienti,
- arst või teine spetsialist registreeris 23% ehk 3 patsienti,
- ilma registreerimiseta (EMO kaudu) 15% ehk 2 patsienti.

Vastusevariante *e-maili/interneti abil* või *registratuuris käies* ei valinud keegi vastanutest.

Pöördumise põhjusteks olid 64% haigus või trauma ning 36% tervisekontroll või rasedus.

Käesoleva külastuse jooksul 88% patsientidele tehti uuringuid või protseduure ning 12% väljastati retsepte.



Registreerimisest vastuvõtuni kulus neljal sellele küsimusele vastanust aega ühest päevast kuni kolme kuuni: 1 päev, 1 nädal, 2 nädalat ja 3 kuud.

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 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Ooteaja pikkus vastuvõtu toimumiseni (n=12)	3 (25%)	5 (42%)	2 (16,5%)	2 (16,5%)
Vastuvõtule registreerimise lihtsus ja kiirus (n=11)	4 (36%)	6 (55%)	-	1 (9%)
Pakutud vastuvõtuaaja sobivus (n=12)	5 (42%)	7 (58%)	-	-

Ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni ei jäänud pigem rahule 2 patsienti: 37-aastane mees ning 75-aastane naine, kes ootas magnetravi aega 2 nädalat. Ooteaja pikkusega ei jäänud üldse rahule 60-aastane naistearsti vastuvõtule tulnud naine ja 3 kuud vastuvõttu ootav patsient, kes ei märkinud oma sugu, vanust ja kelle juures ta on käinud.

Vastuvõtule registreerimine ei tundunud üldse lihtne ja kiire samale patsiendile, kes ei jäänud üldse rahule ooteaja pikkusega ja on jätnud täitmata isikliku teabe.

Pakutud vastuvõtuaeg sobis aga kõigile.

### 3.3. Patsientide rahulolu registratuuri tööga

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 seal oodati) vastas ainult 5 patsienti. Oodati 2, 3, 5 ja 10 minutit. Üks patsient ei pidanud üldse ootama.

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

Tabel 2 Rahulolu registratuuri tööga (aasta 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Registratuuritöötajate suhtlemine (n=13)	6 (46%)	6 (46%)	1 (8%)	-
Ootamise mugavus registratuuris (n=11)	7 (64%)	3 (27%)	1 (9%)	-

Registratuuritöötajate suhtlemisega ja ootamise mugavusega registratuuris ei jäänud pigem rahule üks 37-aastane meespatsient, kes ei ole jäänud päris rahule ka üldiselt Läänemaa Haigla külastusega.

### 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 6-st vastanust 4 said arsti vastuvõtule õigel ajal (või varem) ning 2 hilinemisega. 30 minutit hilines 60-aastaselt naispatsiendil naistearsti vastuvõtt. 2 minutit üle õige aja pidi ootama naistearsti ukse taga 33-aastane naine.

Järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli arusaadav kõigile, välja arvatud 60-aastasele naisele, kes ei jäänud sellega rahule ja samuti ei tundunud talle ainukesena mugav vastuvõttu oodata (Tabel 3).

Tabel 3 Rahulolu vastuvõturuumi ukse taga ootamisega (aasta 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Järjekorra liikumine kabinetti saamiseks (n=11)	6 (56%)	4 (36%)	-	1 (9%)
Vastuvõtu ootamise mugavus (n=10)	4 (40%)	5 (50%)	-	1 (10%)

### 3.5. Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu jooksul

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

Esimesele küsimusele vastasid kõik 13 ankeete täitnud patsienti. Enamus patsientidest suhtles arstiga – 11 ehk 85%. Õe, ämmaemanda või muu spetsialistiga vastuvõtu jooksul suhtles 2 patsienti ehk 15%.

Vastuvõtu kestuse kõige pikemad ajad on olnud 30, 25 ja 20 minutit. Lühemad ajad 5, 10 ja 15 minutit.

### 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) näeb 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 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Arsti selgitused (n=8)	3 (38%)	5 (62%)	-	-
Õe või muu spetsialisti selgitused (n=4)	3 (75%)	1 (25%)	-	-
Arsti suhtumine (n=7)	5 (71%)	2 (29%)	-	-
Õe või muu spetsialisti suhtumine (n=5)	3 (60%)	2 (40%)	-	-
Arsti poolt pühendatud aja piisavus (n=8)	4 (50%)	4 (50%)	-	-
Õe või muu spetsialisti poolt eraldatud aja piisavus (n=7)	4 (57%)	3 (43%)	-	-
Vastuvõtu privaatsus (n=6)	3 (50%)	3 (50%)	-	-

Vastustest selgub, et kõik patsiendid olid rahul või pigem rahul arstide, õdede või muude spetsialistide selgitustega ning nende suhtumisega. Samuti jäadi rahule patsiendile pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega.

### 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 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused protseduuride osas (n=9)	4 (44%)	5 (56%)	-	-
Selgitused uuringute tulemuste osas (n=7)	3 (43%)	4 (57%)	-	-

Patsiendid, kes on käinud Läänemaa Haigla ambulatoorsel arsti, õe või muu spetsialisti vastuvõtul on jäänud rahule selgitustega nii protseduuride kui ka uuringute tulemuste osas.

### 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 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Selgitused ravimite kasutamise osas (n=8)	4 (50%)	1 (13%)	3 (37%)	-
Selgitused ravimite kõrvaltoimete osas (n=7)	3 (43%)	1 (14%)	3 (43%)	-

Selgituste ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete osas jäid rahule enamus patsientidest. Nendes küsimustes mitte väga rahul olid: 75-aastane magnetravi kabinetis käinud naine, 69-aastane nahaarsti juures käinud mees ja 75-aastane neurokirurgi vastuvõtul käinud naispatsient.

### 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 2023) (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Juhised haigusega kodus toime tulemise osas (n=8)	3 (38%)	4 (50%)	1 (12%)	-
Juhised haiguse ägenemise osas (n=6)	4 (67%)	2 (33%)	-	-

Juhistega, kuidas kodus haigusega toime tulla ja mida teha ägenemise korral jäid patsiendid rahule. Erandiks jäi neurokirurgi vastuvõtul käinud 75-aastane naine, kes tundis, et ta ei ole pigem rahul juhistega haiguse ägenemise osas.

### 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. Jäeti neli kommentaari.

Nendest üks oli positiivne. Selle jättis 33-aastane naine, kes käis naistearsti vastuvõtul - „*Kõik oli super. Olin väga ärev enne vastuvõttu, aga dr.Tennisberg oli väga sõbralik ja tore*“.

Jäeti veel niisuguseid kommentaare (tsiteeritud):

- „*Perearsti õdede vereuuringu vastused telefoni teel on puudulik eriti dr Mets, Piret*“;
- „*Med töötajad ei ole viisakad, ei oska Tere öelda. Mõhkadi-mõhkadi. Head aega*“;
- „*Päris haige on see, et ikka veel piinatakse siin inimesi maskidega, kuigi teadus ütleb, et need on pigem kahjuks kui kasuks*“.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva rahulolu uuringu peamiseks eesmärgiks oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu aastal 2023 SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Selle aasta uuringus osales 13 patsienti. Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga on positiivselt kõrge (82%). Kõik patsiendid kasutaksid vajadusel uuesti SA Läänemaa Haigla raviteenuseid.

Vastuvõtule registreeriti enamasti telefoni teel. Vastuvõtu oodati ühest päevast kolme kuuni. Ooteaja pikkusega polnud rahul 33% vastanutest.

Registratuuri tööga ja järjekorra liikumisega kabinetti jäädi rahule.

Vastuvõttudel jäädi 100% rahule nii arsti, õe või muu spetsialisti selgitustega, suhtumisega, pühendatud aja piisavuse ja vastuvõtu privaatsusega. Samuti sobisid kõigile patsientidele medikute selgitused protseduuride ja uuringute tulemuste osas. Samas ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete osas taheti rohkem kuulda.

# LISA. 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.

<b>1 Kas Te jäite tänase külastusega rahule?</b>					
Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>		
<b>2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Läänemaa Haiglasse?</b>					
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		
<b>Mõned küsimused tänasele ambulatoorsele külastusele registreerimise kohta</b>					
<b>3 Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?</b>		<b>4 Teie tänase pöördumise põhjuseks on</b>			
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		<b>5 Tänapäevase külastuse jooksul</b>			
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			
<b>6 Registreerimisest vastuvõtuni kulub</b> ___ 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"/>
<b>7 Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8 Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9 Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4
<b>Teie arvamus registratuurist (juhul kui ootasite registratuuris)</b>					
<b>10 Registratuuris ootasite</b> ___ 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
<b>Vastuvõturuumi ukse taga ootamine</b>				
13 <b>Kas Teie vastuvõtt algas õigel ajal (või varem)</b> <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
<b>Suhtlemine vastuvõtu jooksul</b>				
16 <b>Kas Te suhtlesite</b> arstiga <input type="checkbox"/> 1 õega, ämmaemandaga, muu spetsialistiga: <input type="checkbox"/> 2	17 <b>Vastuvõtt kestis</b> umbes _____ minutit			

<b>Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul</b>	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 privaatset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)</b>				
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"/>
<b>Ravimite kasutamine ja kõrvaltoimed (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati)</b>				

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

**Suur tänu vastamise eest!**