

Kokkuvõte ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringust

AS Lääne-Tallinna Keskhaiglas korraldati 2010.aasta aprillis ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring.

Patsiendid hindasid vastuvõtule registreerimist, vastuvõtu ootamiseks kulunud aega ja mugavust vastuvõtu ootamisel, samuti registratuuri tööd, arstide, õdede ja ämmaemandate suhtumist, selgitusoskusi ja teavitamist haiguse, protseduuride ja ravimite kohta.

Küsitlusest võtsid osa Nakkuskliiniku, Meremeeste, Pelgulinna, Väike-Õismäe, Mustamäe, Kopli ja Nõmme polikliinikute ning Pelgulinna Naistenõuandla patsiendid.

Kõige olulisemad küsimused

3 olulist küsimust 2010.a:

- Registreerimisest vastuvõtuni kulunud päevade arv - 15%
- Kas jäite arsti selgitustega rahule? - 13%
- Kas Teie vastuvõtt algas täpselt? - 9%

5 olulist küsimust 2008.a:

- Registreerimisest vastuvõtuni kulunud päevade arv - 32%
- Kas jäite arsti selgitustega rahule? - 26%
- Kas Teie vastuvõtt algas täpselt? - 25%
- Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni? - 21%
- Kas uuringute tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad? - 14%

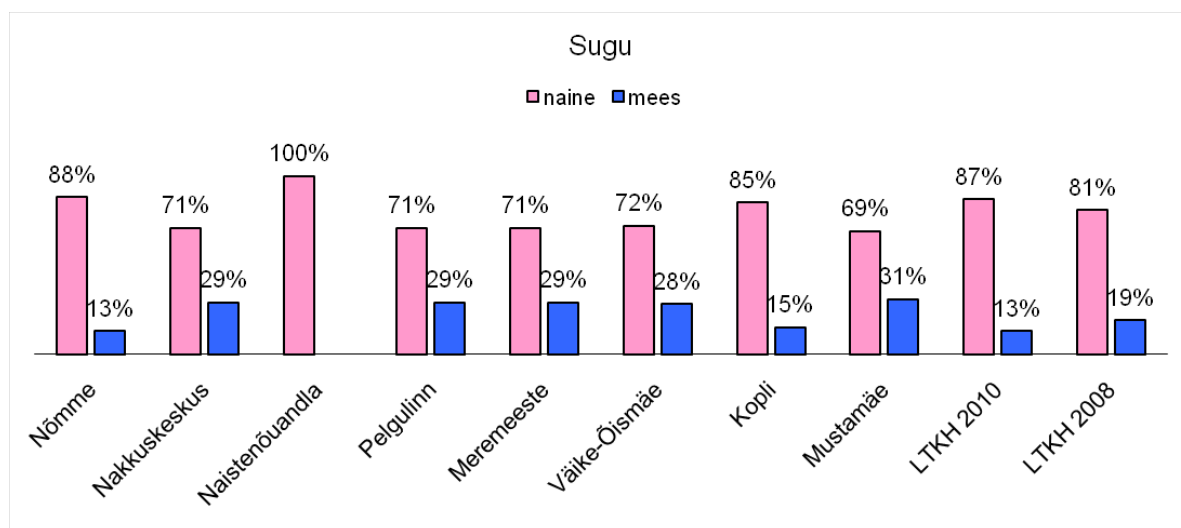
Kahel korral (2008.a. ja 2010.a.) läbiviidud küsitluse tulemus näitab, et kõige aktiivsemad vastajad on naised.

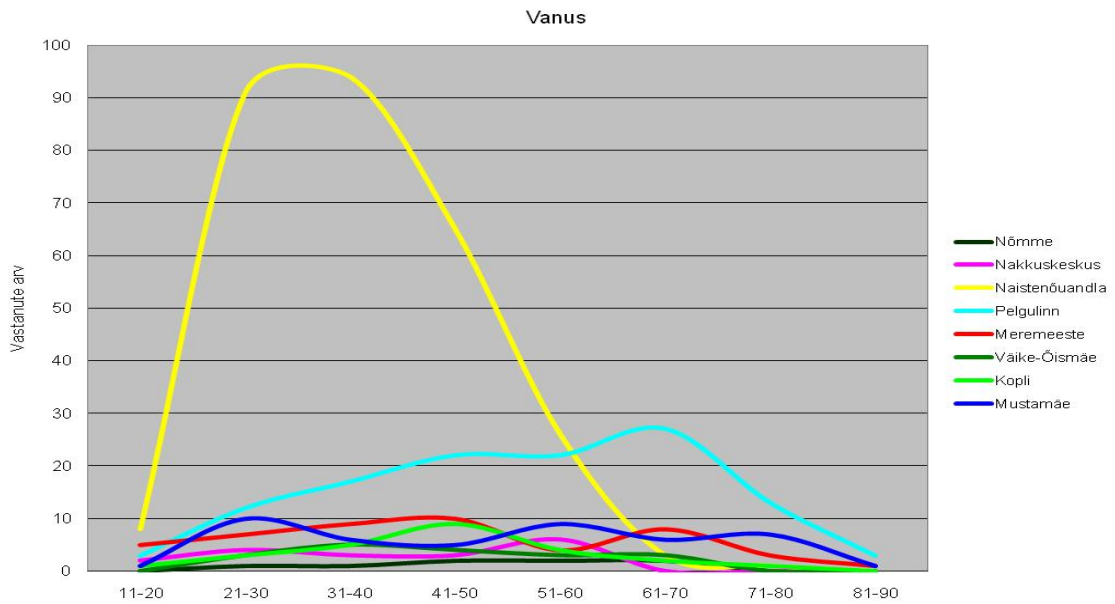
2008 81% naised 19 % mehed

2010 87% naised 13 % mehed

Noorim küsitluses osalenud patsient oli 16- ja vanim 84-aastane, küsitletute keskmine vanus oli 42 aastat.

Ankeetidele vastanute üldandmed:



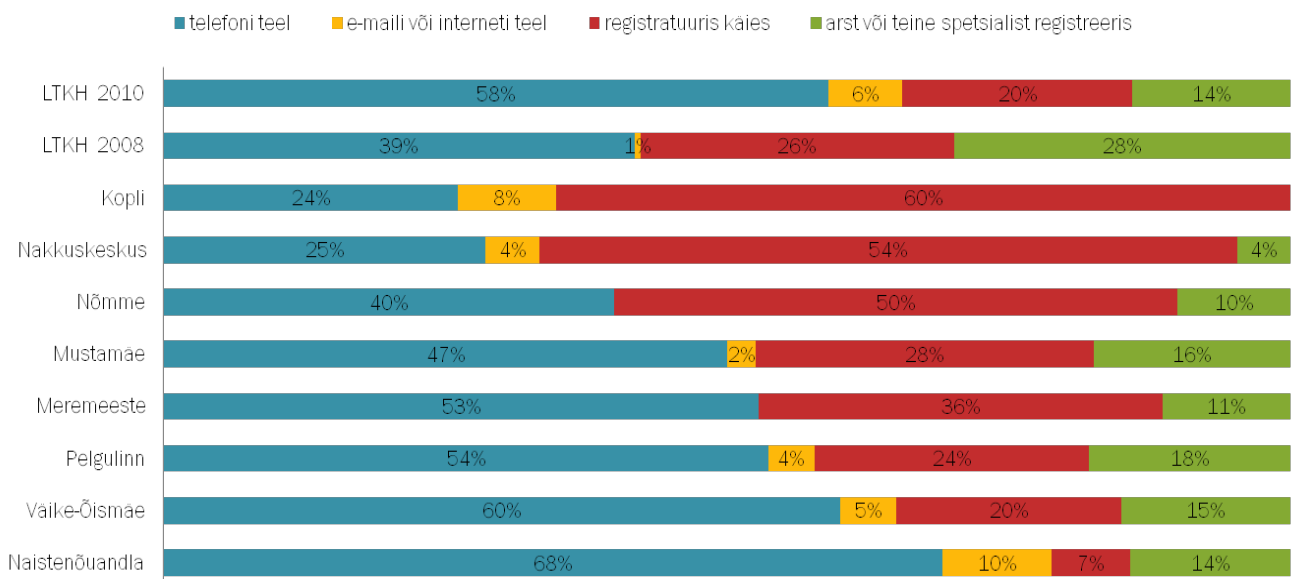


Kõige rohkem andsid tagasisidet Pelgulinna Naistekliinikut külastanud patsiendid (34%). Kõige vähem laekus vastuseid Nõmme polikliinikust (2%), kuna Nõmme polikliinik suleti mais renoveerimiseks.

Vastuvõtule registreerumine

Võrreldes 2008. aastaga suurenes 2010.aastal telefoni ja interneti teel registreerunute arv. Samas vähenesid tunduvalt arstide-õdede poolt tehtud registreerimised. Kui 2008.aastal oli selliseid registreerimisi 28%, siis 2010.aastal vaid 14%. Kõige suurem registreerunute arv kohapeal registratuuris oli Kopli polikliinikus (60%). Pelgulinna Naistenõuandla külastajad registreerusid kõige rohkem telefoni kaudu (68%) ja interneti teel (10%). Kohapeal registratuuris registreerus vaid 7% vastanutest.

Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?

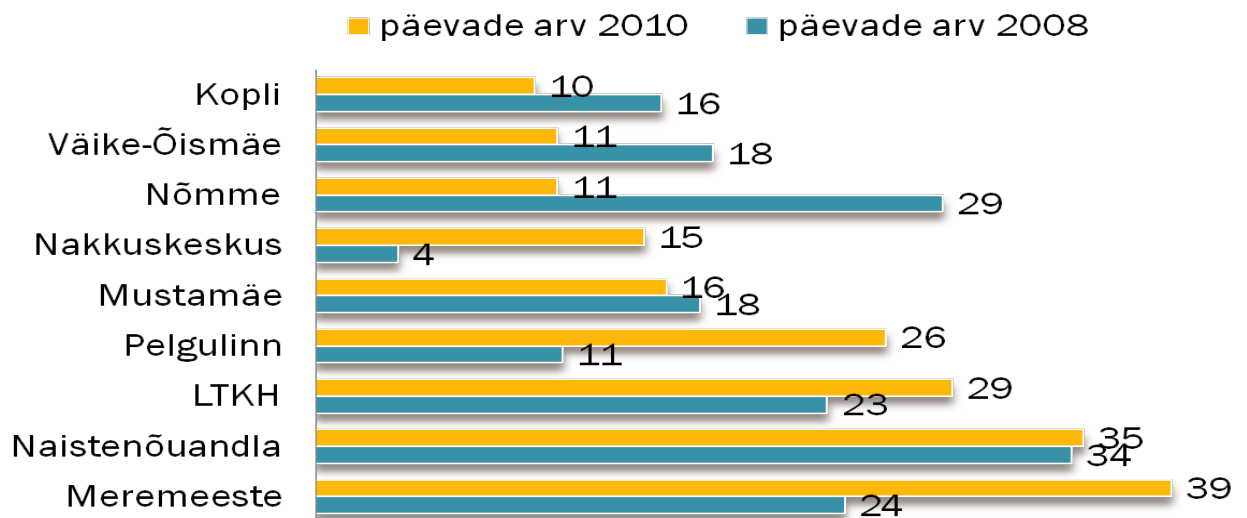


Enamus vastanutest arvasid, et vastuvõtule registreerumine oli lihtne ja kiire. Küsimusele „*Kas registreerumine vastuvõtule oli lihtne ja kiire?*” jagunesid vastused järgmiselt:

- 1) jah, väga - 57%
- 2) jah, üldiselt küll – 33%
- 3) ei, üldiselt mitte – 5%
- 4) ei, üldse mitte - 6%

Ooteaeg registreerimisest vastuvõtuni

Kui 2008. aastal kulus registreerimisest vastuvõtuni keskmiselt 20 päeva, siis 2010.aastal pidi patsient ootama keskmiselt 21 päeva, et arsti vastuvõtule saada. Kõige rohkem pidid arsti vastuvõttu ootama Meremeeste Haigla polikliiniku patsiendid (39 päeva) ja Pelgulinna Naistenõuandla külastajad (35 päeva). Kõige lühem ooteaeg arsti vastuvõtuni oli Kopli polikliinikus.

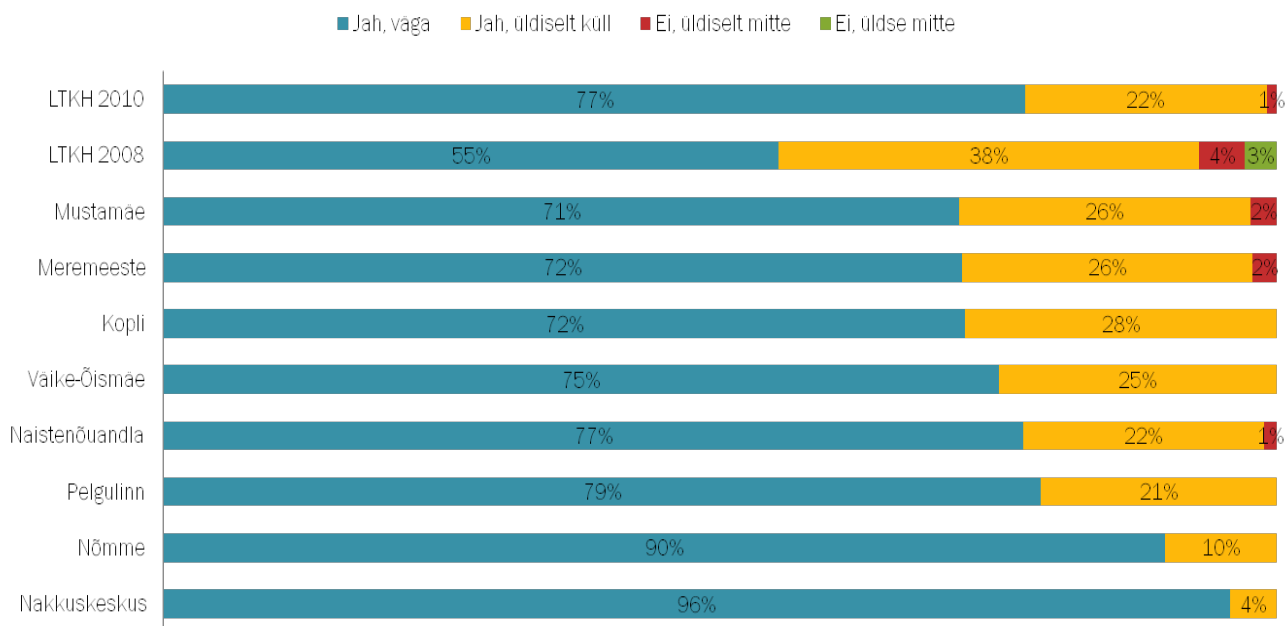


Ooteaeg registratuuris ja rahulolu registratuuri tööga

Küsitluse tulemused näitavad, et registraatorid on head suhtlejad.

Suhtlemisega registratuuris olid väga rahul 77% ja üldiselt rahul 22% küsitletutest ning üle poole küsitletutest (60%) väitis, et registratuuris on väga mugav oodata. Enamus neist arvasid, et ootasid registratuuris 2-5 minutit. Oli ka neid, kes väitsid, et nad ei oodanud registratuuris üldse. Võrreldes 2008.aastaga on üldine rahulolu registratuuri töötajate suhtlemisega tõusnud.

Kas jäite registratuuritöötajte suhtlemisega rahule?



Järjekorra liikumine ja vastuvõtu ootamine kabineti ukse taga

Üldiselt algavad arsti vastuvõtud õigeaegselt, seda näitasid nii 2008.a kui ka 2010.a läbi viidud küsitluste tulemused. Samuti on järjekorra liikumine enamusele küsitletutest arusaadav.

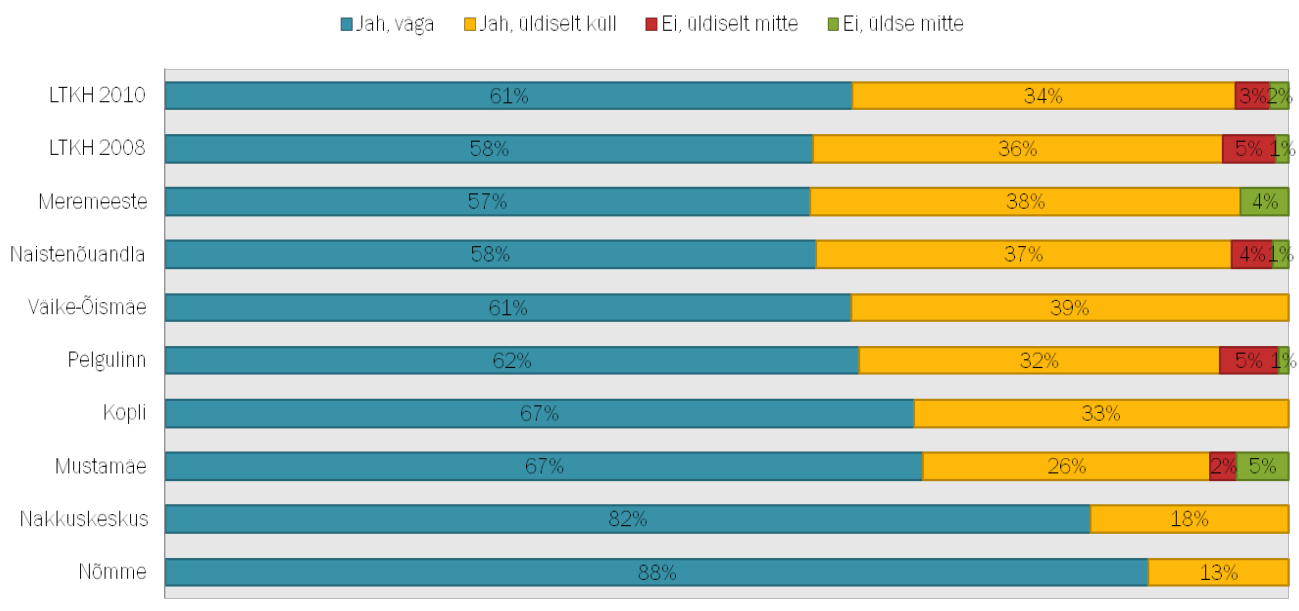
Vastuvõtu ootamist hindasid väga mugavaks 46% ja üldiselt mugavaks 47% küsitletutest, vastuvõtu ootamine ei olnud üldiselt mugav 6% ja mitte üldse mugav 1% küsitletute arvates.

Polikliinikute lõikes kõige mugavamaks hindasid vastuvõtu ootamist Nakkuskeskuse patsiendid.

Rõõm on tõdeda, võrreldes 2008. aastaga on tublisti vähenenud nende küsitletute arv, kes hindasid vastuvõtu ootamist üldse mitte mugavaks, seda koguni 28% võrra.

Arsti suhtumise ja selgitustega vastuvõtu jooksul jäid väga rahule 61% küsitletutest. Võrreldes 2008.aastaga on suurenenud arsti suhtumise ja selgitustega väga rahul olevate patsientide arv. Kõige rohkem oldi rahul Nakkuskeskuse ja Nõmme polikliiniku arstide selgitustega. Õe või mõne muu spetsialisti selgitustega olid küsitletutest 100% rahul Väike-Õismäe polikliiniku patsiendid.

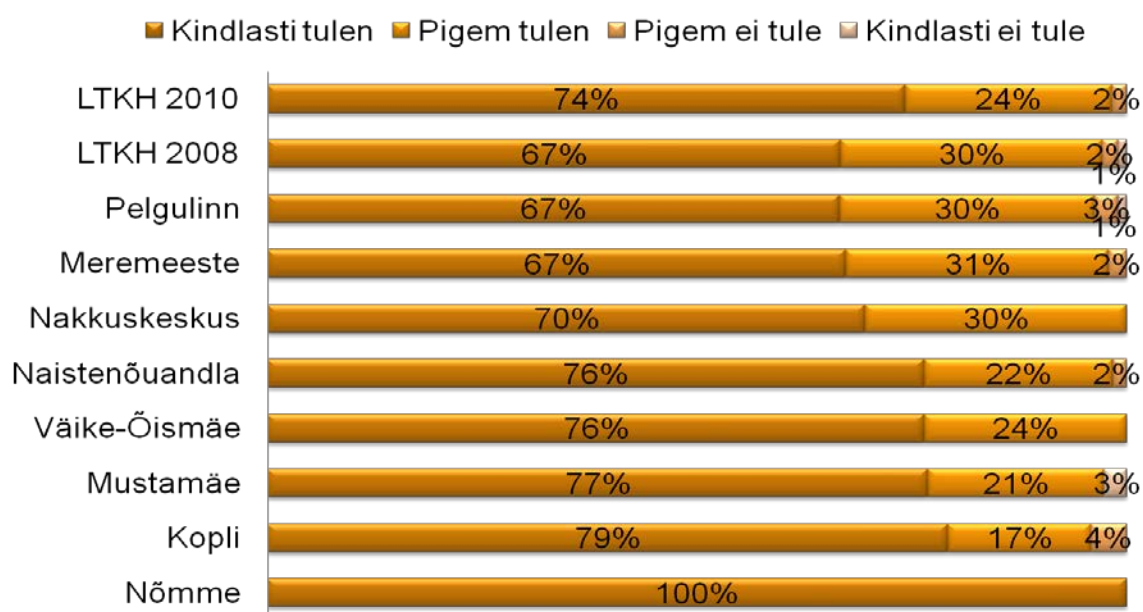
Kas jäite arsti selgitustega rahule?



Uuringus küsiti patsientidelt ka edaspidise toimetuleku kohta. Küsimuse „*Kas jäite rahule juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla?*“, tulemuste põhjal võib öelda, et pooled küsitletutest jäid väga rahule ja üldiselt rahule jäid 40 % küsitletutest. Küsitletutest vaid väike osa oli neid, kes ei jäänud üldiselt rahule või üldse mitte rahule. Küsitletutest kõige rohkem rahul olid arsti poolt antud juhistega Nakkuskeskuse patsiendid (75%).

Võrreldes 2008. aastal läbiviidud patisendi rahulolu-uuringuga on 2010.aastal patisentide üldine rahulolu raviteenusega tõusnud ning patsiendid hindavad kõrgelt nii meie tervishoiutöötajate kui ka registraatorite tööd. Tõusnud on ka nende inimeste osakaal, kes vajadusel raviteenuse saamiseks pöörduvad tagasi Lääne-Tallinna Keskhaiglasse.

Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Lääne-Tallinna Keskhaiglasse?



Lisaks küsimustiku täitmisele kirjutasid patsiendid ankeetidele ka omapoolseid kommentaare. Kokkuvõtteks soovib patsient: lühemaid järjekordi, õigeaegselt algavat vastuvõttu ning selgitusi haiguse, ravi ja teostatud uuringute kohta.

Täname kõiki, kes uuringus osalesid!