



# Patsientide rahulolu Lääne-Tallinna Keskhaigla tervishoiuteenustega 2018

Aide Aavik  
Kvaliteedijuht

## Metoodika

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi kuues Eesti suuremas haiglas 2018.a aprillis ühtse ankeedi alusel
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Vastamise määr oli haiglate lõikes erinev
- Kokku tagastati LTKH-s 1841 ankeeti (välja jagati 4549 – 40,47%).
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu erinevaid aspekte

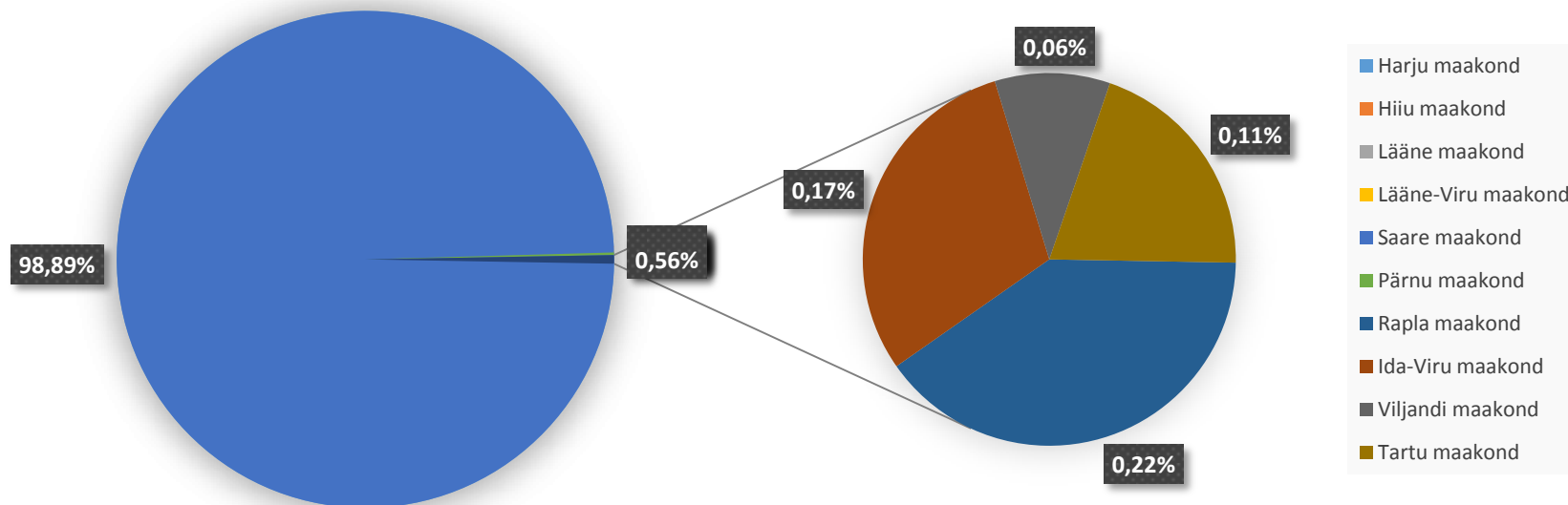
## Raviasutuste osalus

| Raviasutus   | Ankeetide arv<br>2012 | Ankeetide arv<br>2014 | Ankeetide arv<br>2016 | Ankeetide arv<br>2018 |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ITK          | 1005                  | 534                   | 1390                  | <b>3582</b>           |
| IVKH         | 1624                  | 1258                  | 1879                  | <b>1074</b>           |
| LTKH         | 2455                  | 1835                  | 1935                  | <b>1841</b>           |
| PERH         | 949                   | 1572                  | 5512                  | <b>9337</b>           |
| PH           | 694                   | 340                   | 723                   | <b>688</b>            |
| TÜK          | 5400                  | 6008                  | 6353                  | <b>6226</b>           |
| <b>Kokku</b> | <b>12 127</b>         | <b>11 547</b>         | <b>17 792</b>         | <b>22 748</b>         |

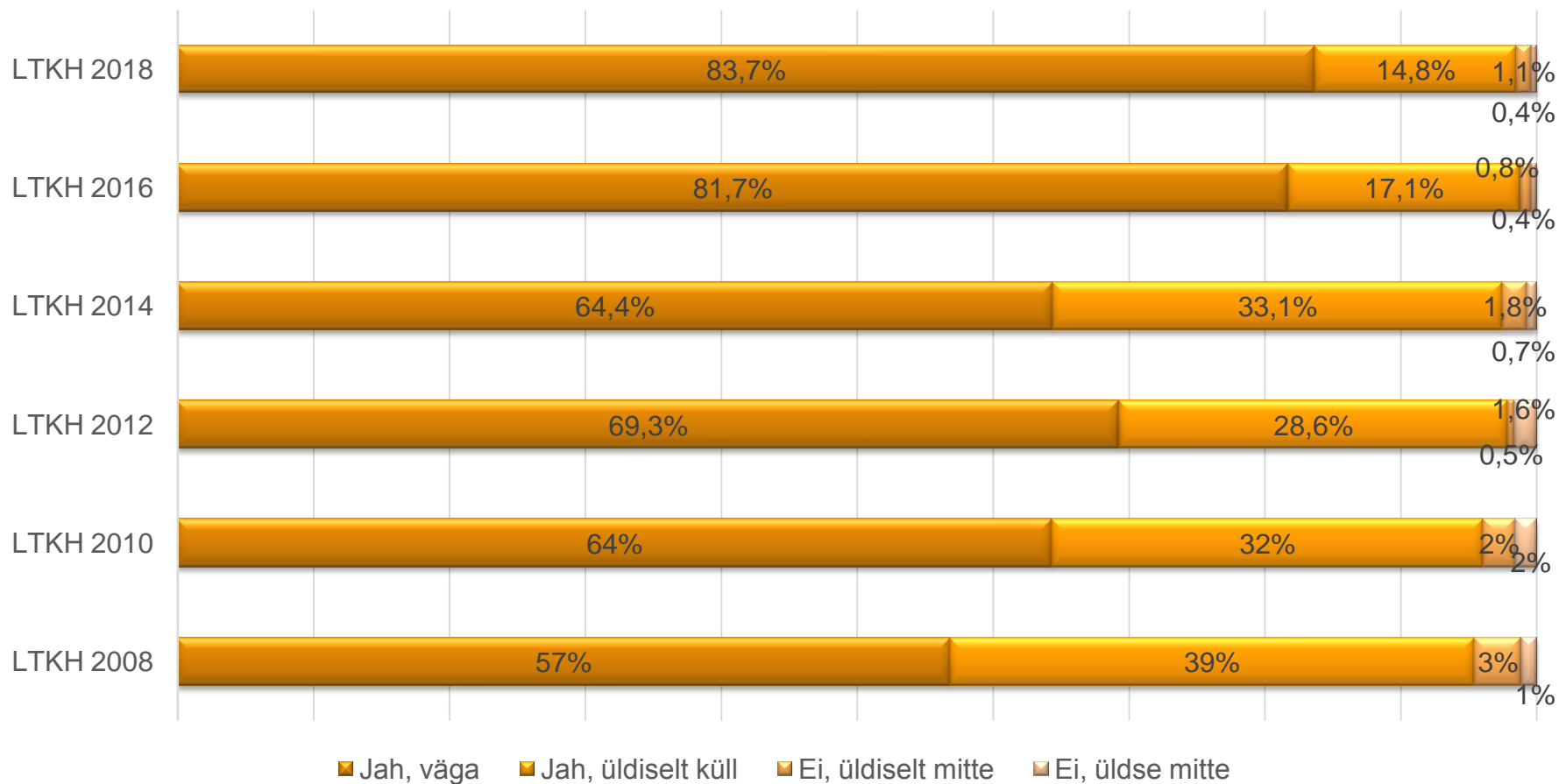
# Üldiseid andmeid

| Raviasutus | Naisi | Mehi | Naiste<br>üldine<br>rahulolu | Meeste<br>üldine<br>rahulolu | Keskmine<br>vanus | Venekeel-<br>seid ankeete |
|------------|-------|------|------------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------------|
| ITK        | 70%   | 30%  | 85%                          | 80%                          | 50                | 32%                       |
| IVKH       | 73%   | 27%  | 74%                          | 69%                          | 51                | 89%                       |
| LTKH       | 79%   | 21%  | 85%                          | 81%                          | 52                | 38%                       |
| PERH       | 64%   | 36%  | 77%                          | 72%                          | 55                | 34%                       |
| PH         | 67%   | 33%  | 83%                          | 80%                          | 54                | 6%                        |
| TÜK        | 64%   | 36%  | 83%                          | 79%                          | 40                | 10%                       |
| Kokku      | 67%   | 33%  | 80%                          | 76%                          | 49                | 29%                       |

# Patsientide jaotus elukohta järgi LTKH-s 2018



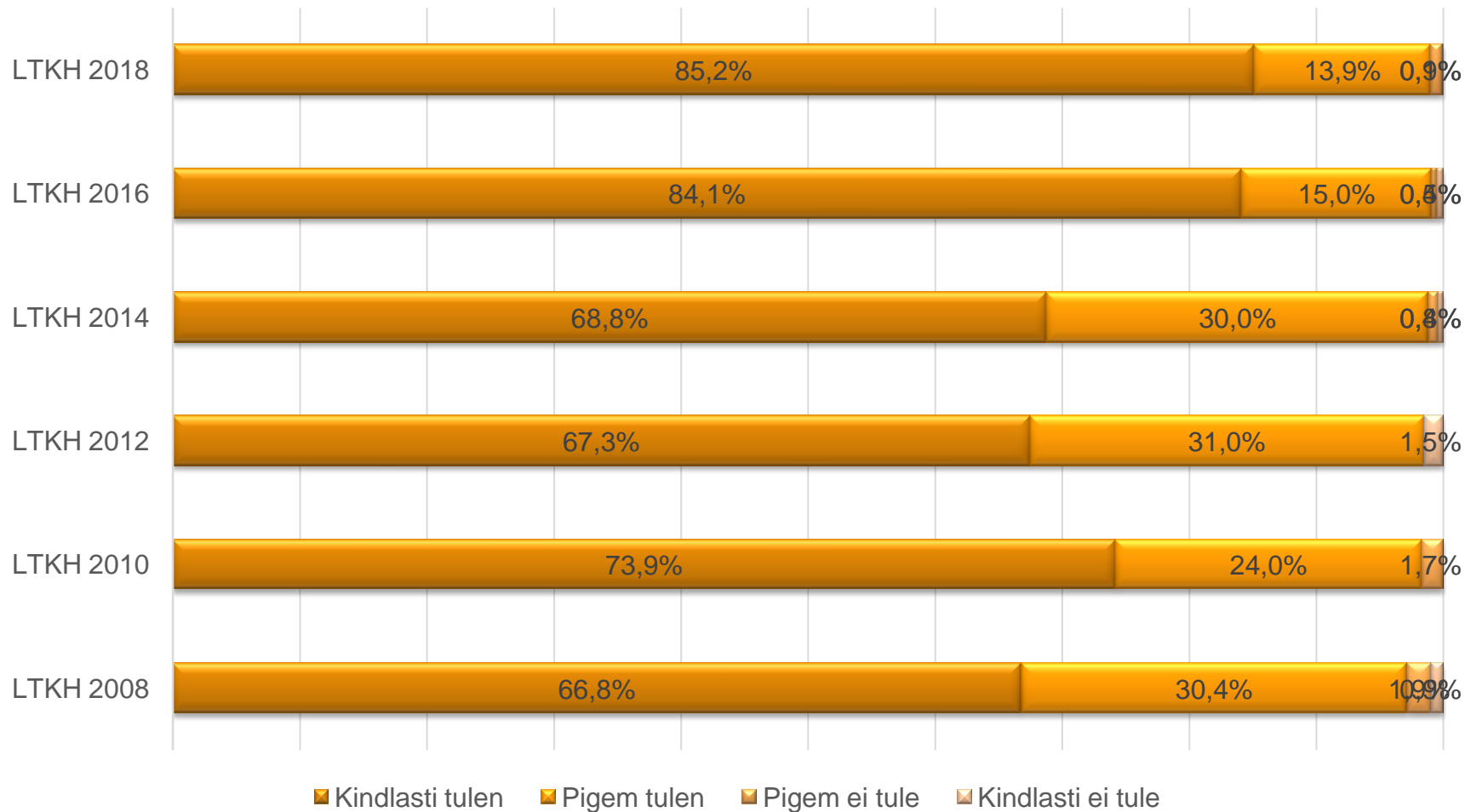
# LTKH külastusega rahulolu



# LTKH külastusega rahulolu erialati

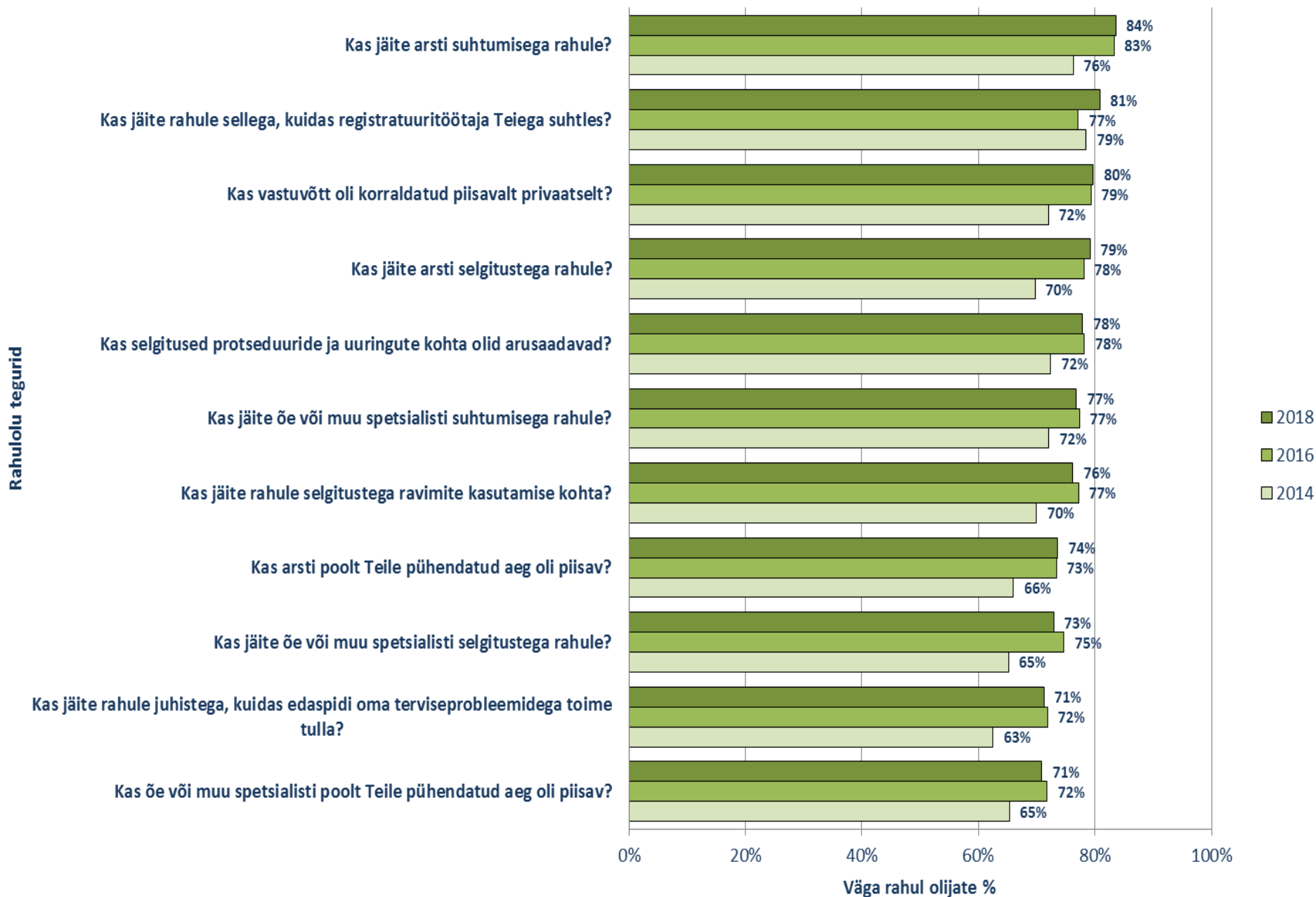
| Eriala                    | 2018               |                     | muutus võrreldes 2016 |                |
|---------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|----------------|
|                           | jah väga%          | jah üldiselt küll % | jah väga%             | jah väga %     |
| Dermatoloog               | 81,8%              | 17,4%               | 83,90%                | <b>-2,10%</b>  |
| Endokrinoloogia           | <b>89,7%</b>       | 10,3%               | 84,20%                | <b>5,50%</b>   |
| Gastroenteroloogia        | 17 ankeeti erialal |                     | 80,60%                |                |
| Infektsioon               | 80,7%              | 19,4%               | 79,10%                | <b>1,60%</b>   |
| Kardioloogia              | 80,9%              | 17,7%               | 85,50%                | <b>-4,60%</b>  |
| Nefroloogia               | 85,0%              | 10,0%               | 94,10%                | <b>-9,10%</b>  |
| Neuroloogia               | 71,7%              | 21,7%               | 64,40%                | <b>7,30%</b>   |
| Oftalmoloogia             | 74,6%              | 22,5%               | 70,80%                | <b>3,80%</b>   |
| Ortopeedia                | 71,9%              | 25,0%               | 84,30%                | <b>-12,40%</b> |
| LOR                       | 83,9%              | 14,9%               | 87,00%                | <b>-3,10%</b>  |
| Psühhiaatria              | 16 ankeeti erialal |                     | 90,90%                |                |
| Pulmonoloogia             | 86,5%              | 10,8%               | 66,70%                | <b>19,80%</b>  |
| Reumatoloogia             | <b>90,9%</b>       | 9,1%                | 86,70%                | <b>4,20%</b>   |
| Sise                      | 5 ankeeti erialal  |                     | 81,80%                |                |
| Günekoloogia              | <b>89,2%</b>       | 9,9%                | 83,40%                | <b>5,80%</b>   |
| Taastusravi ja füsiaatria | 79,0%              | 20,0%               | 87,60%                | <b>-8,60%</b>  |
| Uroloogia                 | 87,5%              | 12,5%               | 77,60%                | <b>9,90%</b>   |
| Kirurgia                  | 71,0%              | 23,7%               | 77,40%                | <b>6,40%</b>   |

# Kas tulete jälle LTKH-sse? Lojaalsus

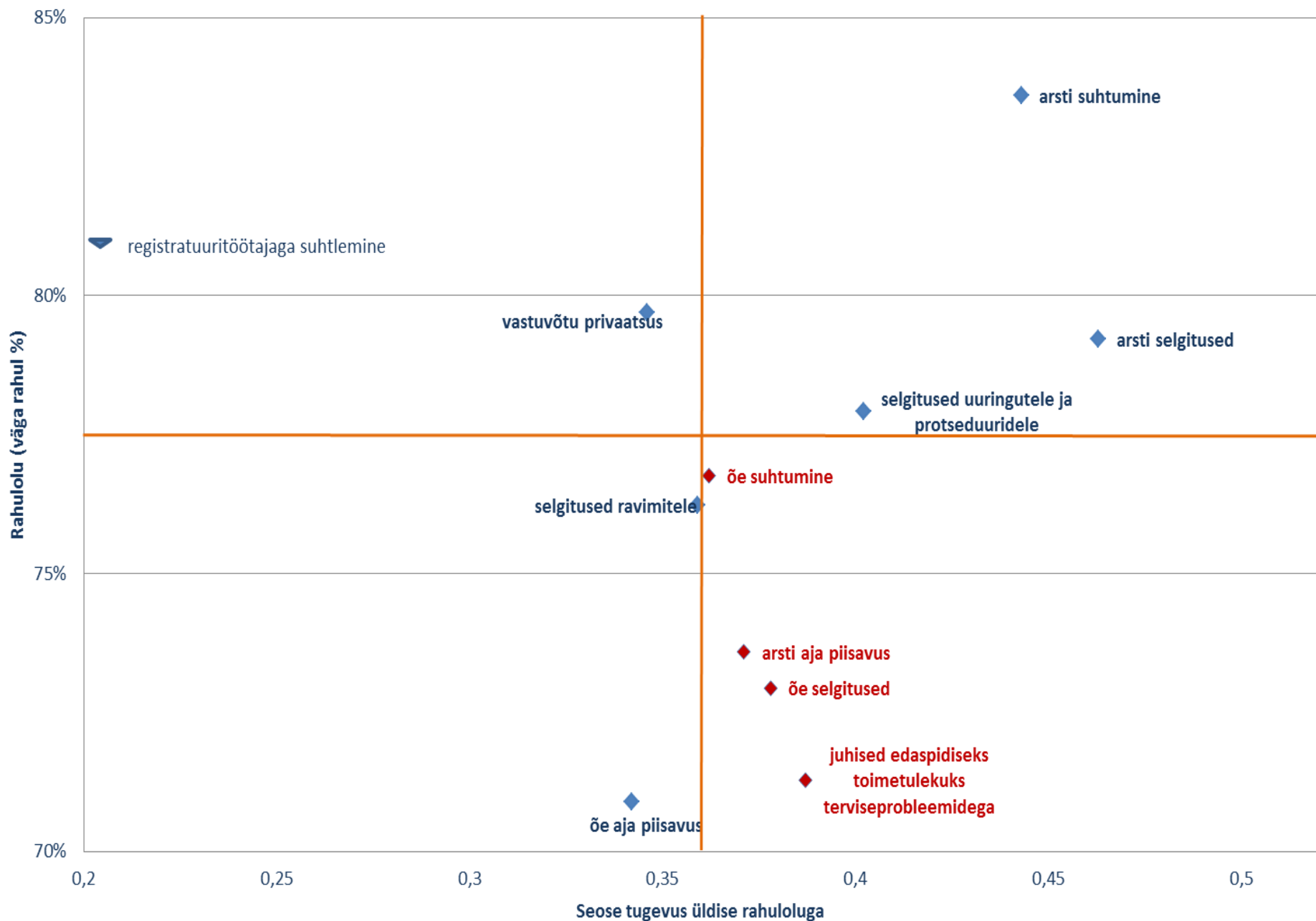




# LTKH rahulolu muutus erinevate teguritega 2014-2018



# LTKH ambulatoorsete patsientide rahulolu seos erinevate teguritega 2018.a



Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtul häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

■ Vastanuid 594

□ Negatiivne kommentaar (kokku 222)

- suhtlemine/suhtumine 74 in
- ravijärjekord 57 in
- ooteaeg 40
- Arst tegi kiirelt omapoolse diagnoosi, ei kuulunud üldse, ei kuulunud kaebusi ja ka seda, kui pikalt on valu olnud
- Võimatu saada numbrit arstile, järjekord 1,5 kuud. Tuli võtta tasuline aeg ja oodata tuli 1 nädal

□ Positiivne kommentaar (kokku 405)

- ei häirinud/ rahul 308 in
- suhtlemine/suhtumine 94 in
- ravi temaatika 69
- Kui kõik arstid olid niisugused, meil oleks väga hea elu ja närvid korras.
- Hommikul sadas lund. Aga oleks võinud ka päike paista.



**Ühiselt abiks!**