



Patsientide rahuloluküsitlus 2024

Vahur Keldrima
Kvaliteedijuht

Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring 2024

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring toimus ajavahemikus 1.-28.aprill 2024.a
- Patsientide küsitluse viisid läbi 14 raviasutust haiglate kvaliteeditöörühma alamtöörühma poolt täiendatud ja kooskõlastatud ankeedi alusel
- Küsitluse korraldus erines raviasutuste lõikes, kas ainult elektrooniliselt, ainult paberankeet või kombineeritud vastamisvõimalused
- Elektroonselt saadetud lingi kaudu vastas 12 345 patsienti (63%) ja paberankeedi täitis 7302 patsient (37%)
- **Kokku oli uuringus osalejaid 19 647**

Ankeet



Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata küsimustele oma viimase ambulatoorse vastuvõtu kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi aprillis vastuvõtul käinud patsientide hulgas ja küsitluse tulemusi kasutatakse raviasutuses ambulatoorsete vastuvõtude paremaks korraldamiseks. Vastamine on anonüümne ja vabatahtlik.

Palun märkige, mis eriala spetsialisti Te külastasite?

1. Kelle vastuvõtul Te käisite? arst ☐ öde ☐ ämmaemand ☐ muu spetsialist ☐

Kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega:

	Kindlasti jah	Pigem jah	Pigem mitte	Kindlasti mitte
2. vastuvõtutaja broneerimine vajaliku spetsialisti juurde oli Teile jaoks lihtne	☐	☐	☐	☐
3. ooteaeg broneerimisest kuni vastuvõtu toimumiseni vastas Teile vajadustele	☐	☐	☐	☐
4. vastuvõtule registreerimise ajal suhtles klienditeenindaja Teiega hoolivalt	☐	☐	☐	☐
5. vastuvõtukabineti asukoha leidmine oli lihtne	☐	☐	☐	☐
6. vastuvõttu oli mugav oodata	☐	☐	☐	☐
7. vastuvõtt algas Teile määratud kellaajal	☐	☐	☐	☐
8. vastuvõtt oli piisavalt privaatne	☐	☐	☐	☐
9. vastuvõtul suhtuti Teisse lugupidavalt	☐	☐	☐	☐
10. tervishoiutöötaja pühendas Teile piisavalt aega	☐	☐	☐	☐
11. selgitused vajalike analüüside ja uuringute kohta olid arusaadavad (vastake juhul, kui neid tehti)	☐	☐	☐	☐
12. info ravimite kasutamise kohta oli arusaadav (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati)	☐	☐	☐	☐
13. Teile selgitati piisavalt, kuidas edaspidi oma tervisemuredega toime tulla	☐	☐	☐	☐
14. Teid kuulati ära ja arvestati Teile arvamusega edasiste tegevuste planeerimisel	☐	☐	☐	☐

15. Palun hinnake, kuivõrd vastas viimane vastuvõtt Teile ootustele

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Üldse ei vastanud minu ootustele

Vastas täielikult minu ootustele

Teie ettepanekud vastuvõtu paremaks korraldamiseks

Palun märkige enda kohta üldised isikuandmed (lapsega vastuvõtul käigul lapse andmed):

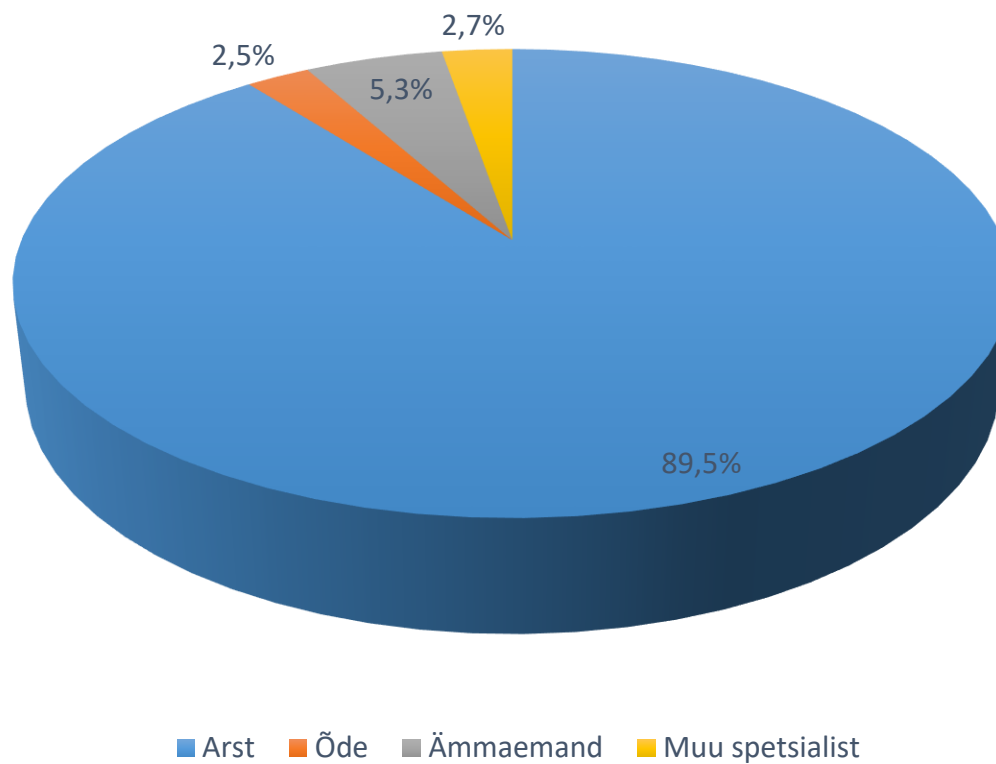
16. Teile vanus: _____ aastat	17. Sugu: naine ☐ mees ☐
-------------------------------	--

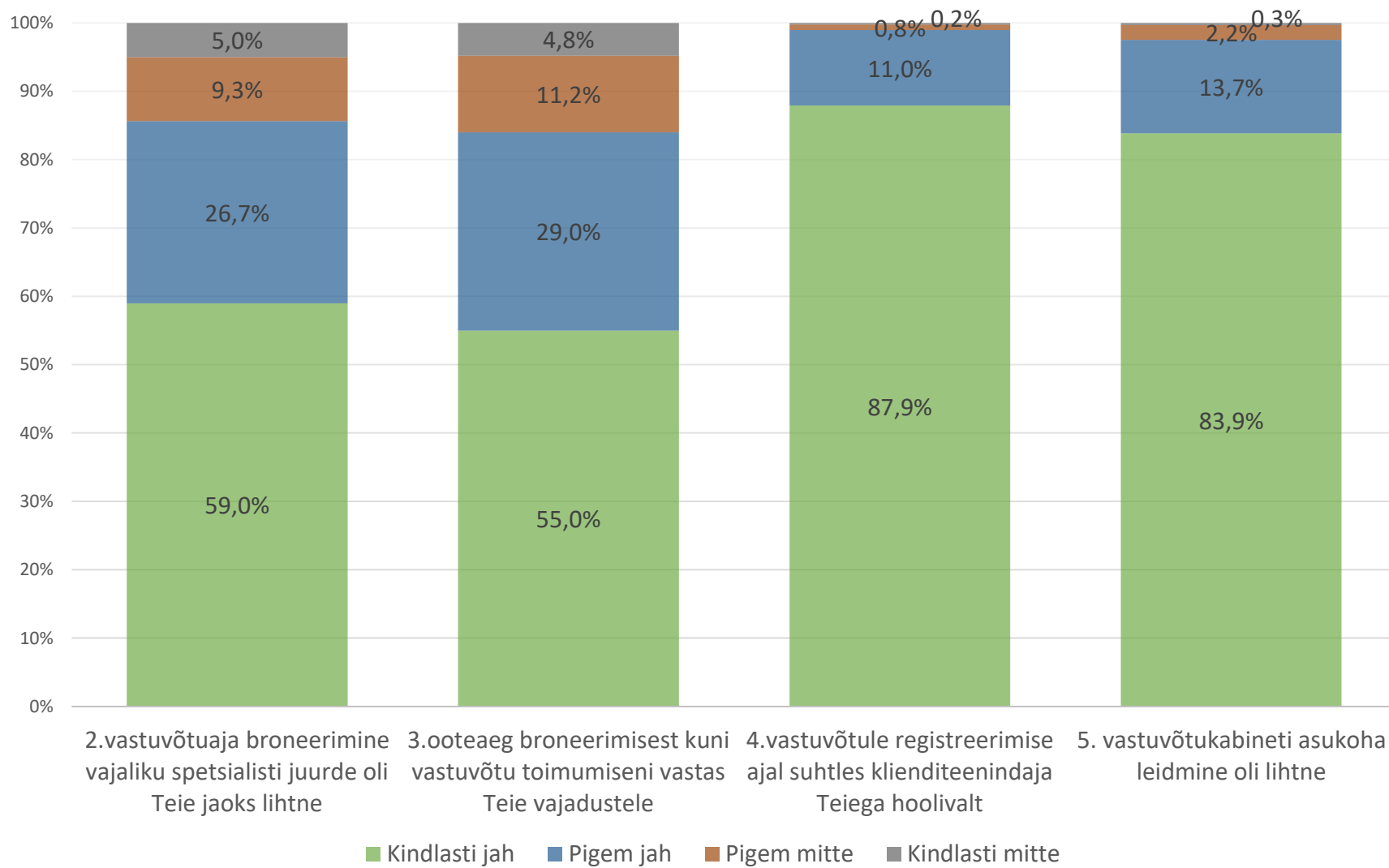
Suur tänu vastamise eest!

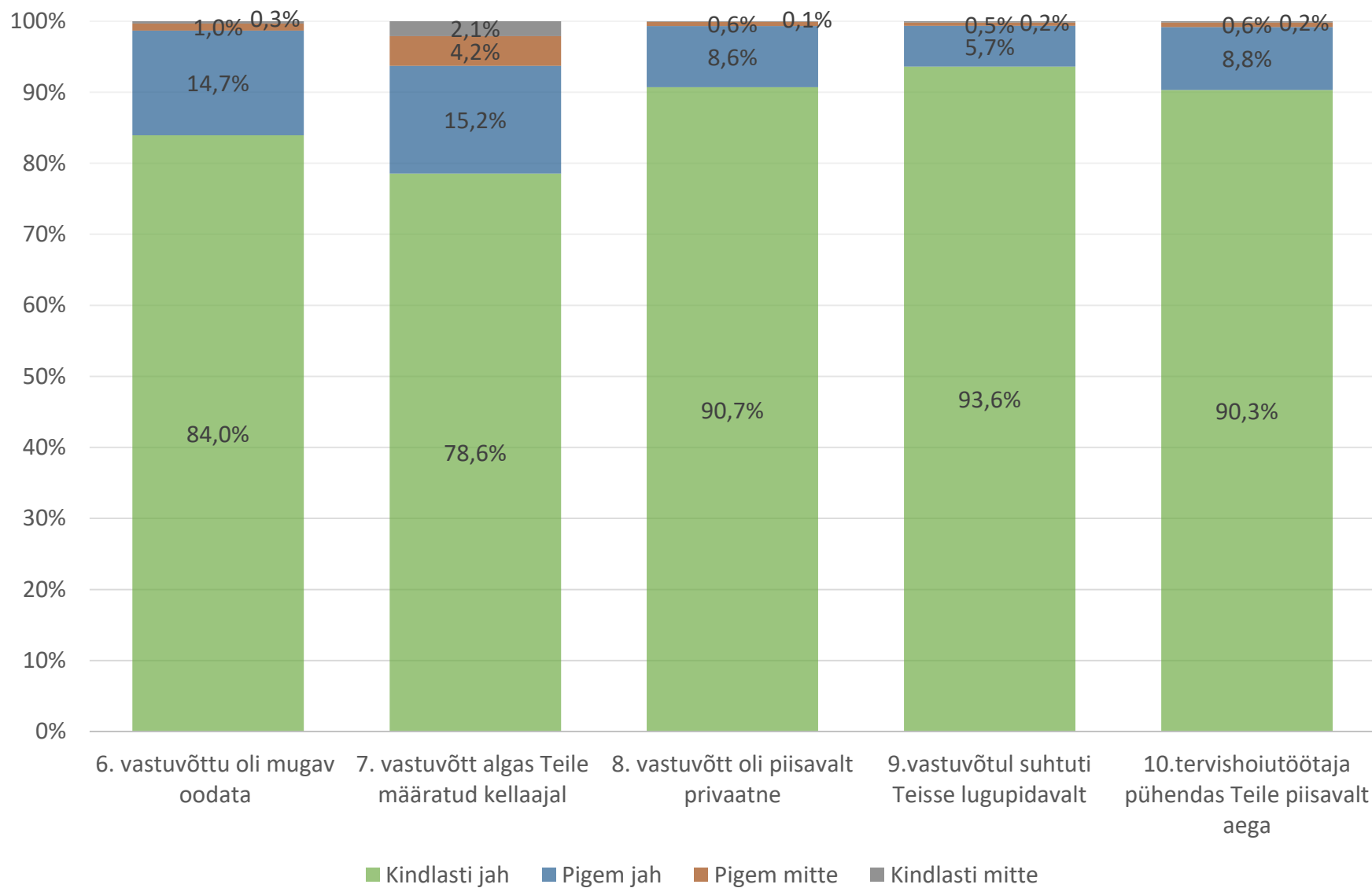
Patsientide osalemine küsitluses raviastutuste lõikes 2024.a

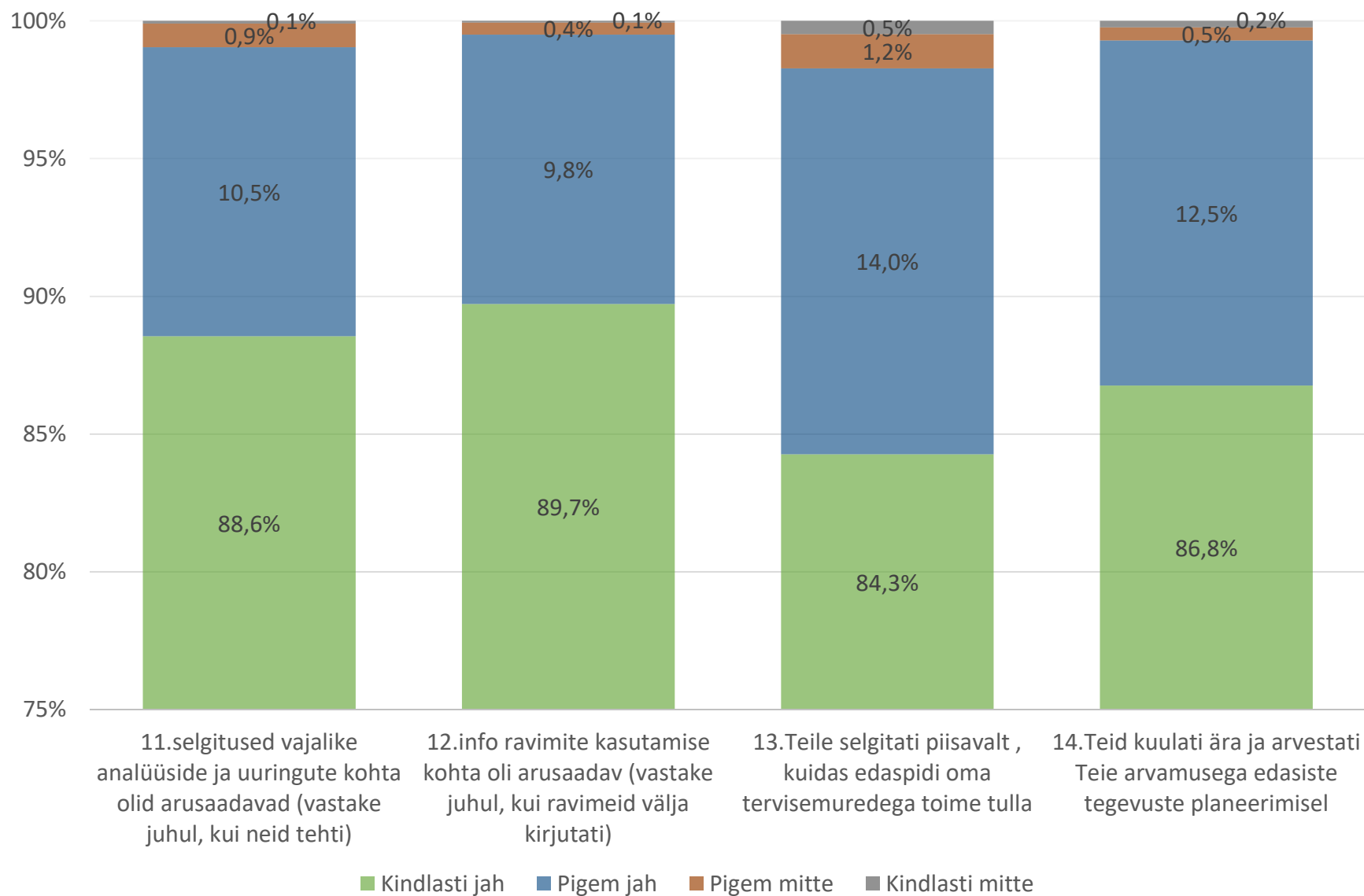
Raviastutus	Ankeetide arv	Ankeedi liik	
		elektrooniline	paberankeet
Tartu Ülikooli Kliinikum (TÜK)	6044	100%	
Põhja-Eesti Regionaalhaigla (PERH)	3212	100%	
Ida-Tallinna Keskhaigla (ITK)	2262	2%	98%
Lääne-Tallinna Keskhaigla (LTKH)	2110		100%
Pärnu Haigla	1332	100%	
Tallinna Lastehaigla	632		100%
Ida-Viru Keskhaigla	459		100%
Viljandi Haigla	789	89%	11%
Medicum	782	100%	
Raplamaa Haigla	493		100%
Rakvere Haigla	591	35%	65%
Põlva Haigla	448		100%
Valga Haigla	191		100%
Lõuna-Eesti Haigla	302		100%
Kokku	19647	63%	37%

Kelle vastuvõtul Te käisite?

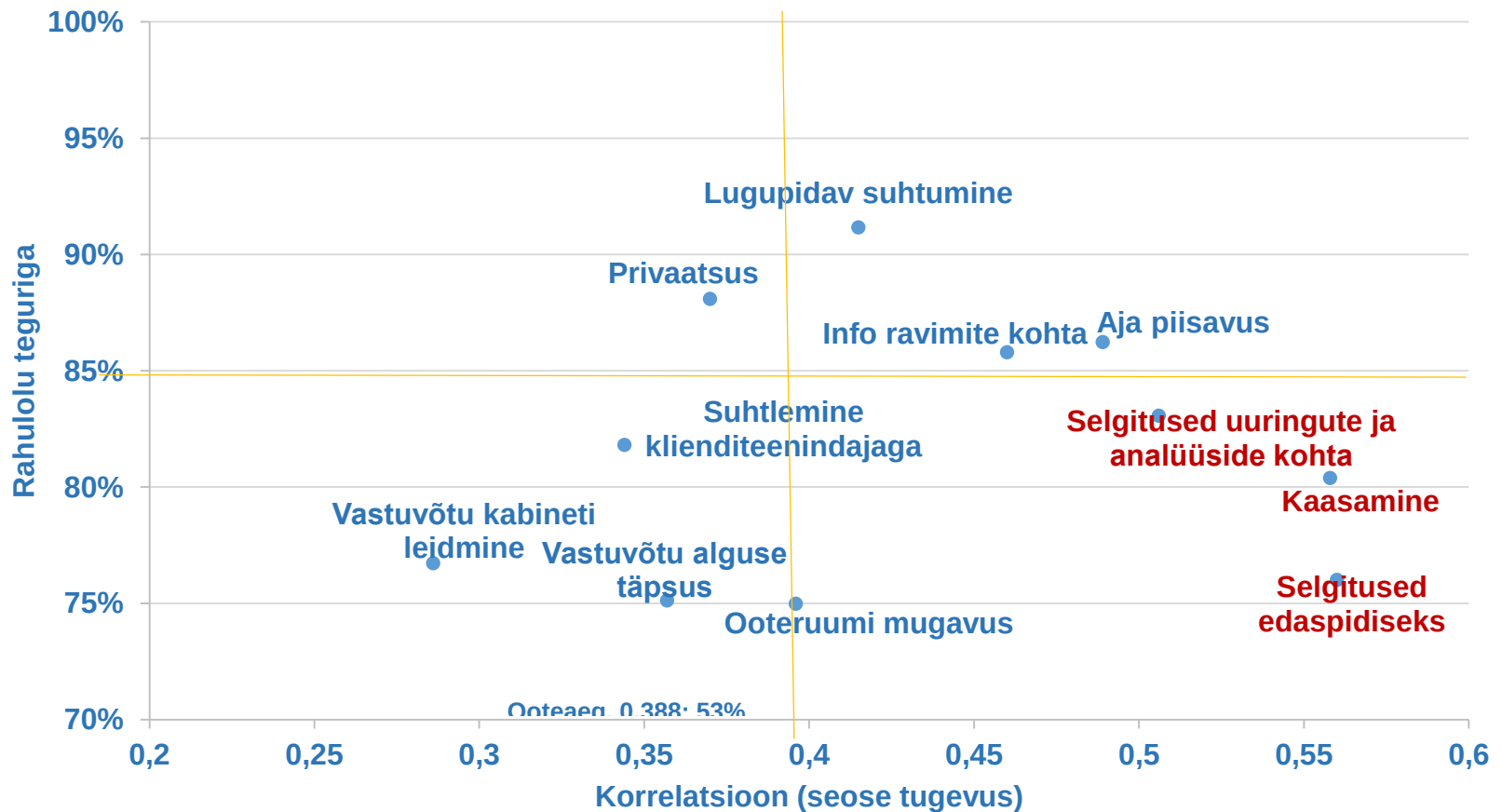




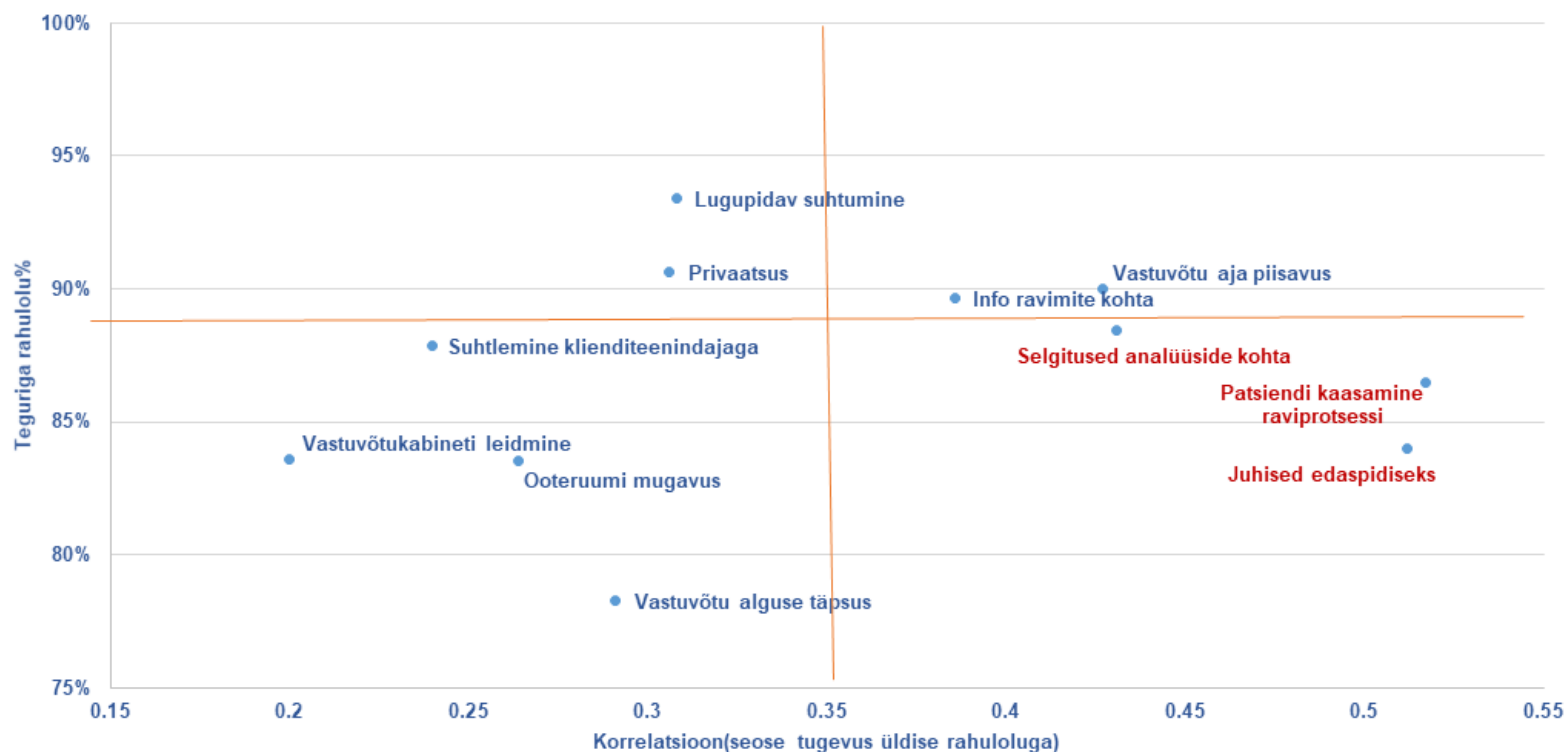




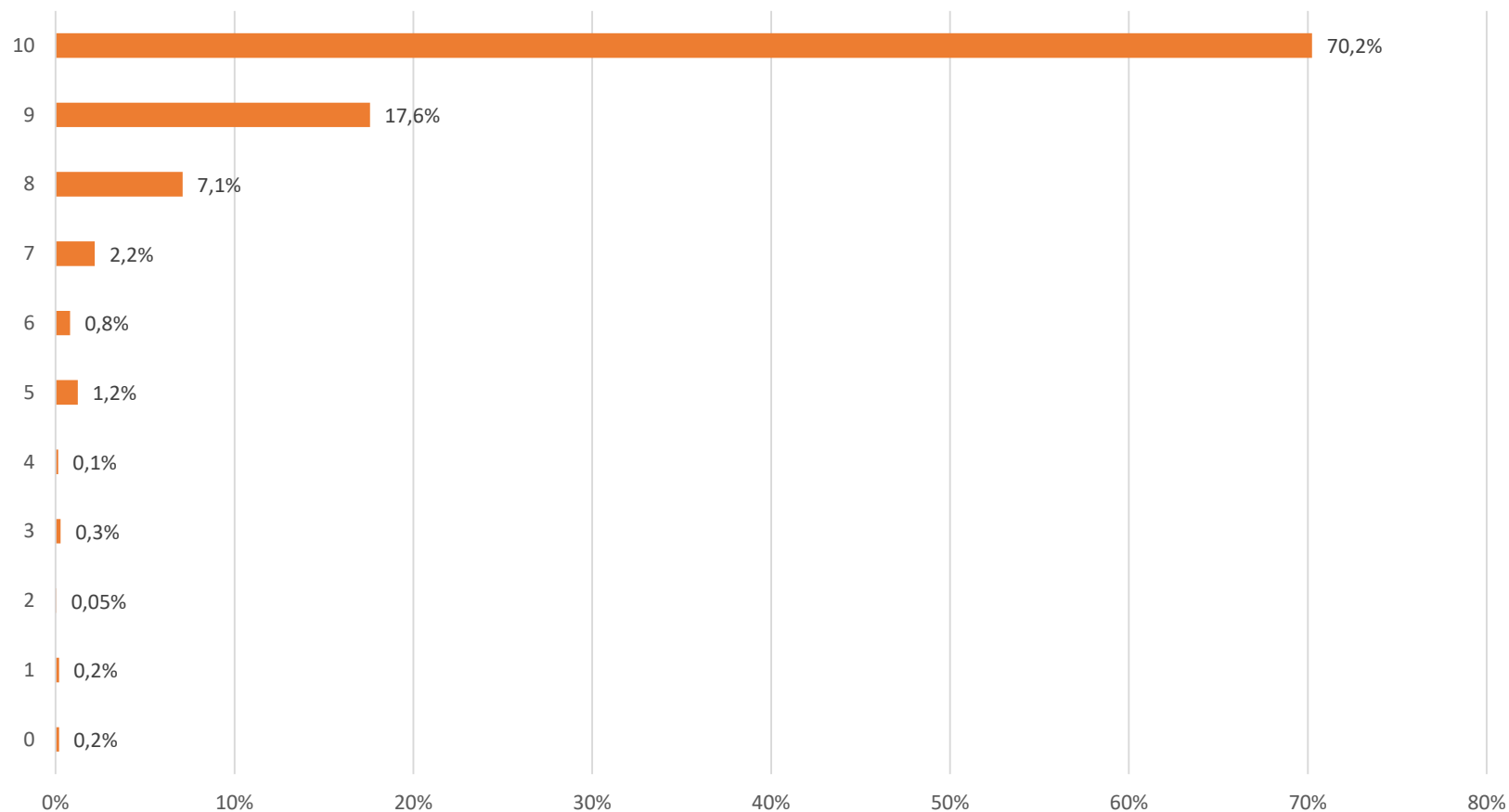
Osalenud haiglate patsiendikogemuse kaart parendusvaldkondade leidmiseks



LTKH patsiendikogemuse kaart parendusvaldkondade leidmiseks:



Palun hinnake skaalal 0-ist 10-ni, kuivõrd vastas viimane vastuvõtt Teie ootustele



Ettepanekud vastuvõtu paremaks korraldamiseks:

- Lühendada ravijärjekorda, registreerimisest vastuvõtuni 3 kuud, see on pikk aeg.
- Sooviks, et järjekord arstile oleks näiteks 1-2 nädalat ja kui inimene tuli spetsialisti juurde siis probleemi lahendamiseks oleks vaja teha uuringud st analüüsid, KT, MRT.
- Vastuvõtule ei ole mingeid pretensioone töötavad head, suurepäraseid inimesed! Suur probleem on vastuvõtule registreerumisega. Aega broneerida on lihtsalt võimatu.
- Hambaravi on väga heal tasemel, tänan!
- Vastuvõtud on alati positiivsed. Personal on sooja ja hea suhtumisega. Tunnen alati, et minuga tegeletakse ja olen hoitud. Aitäh!



Täna!