

Kokkuvõte ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringust aastal 2012

AS Lääne-Tallinna Keskhaiglas korraldati 2012.aasta aprillis (02.-30.04.12) ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring. Uuringu aluseks oli küsimustik, mis koostati koostöös PATH (The Performance Assessment Tool for quality improvement in Hospitals) grupi ja üldhaiglate kvaliteedigrupiga ning hõlmas lisaks Lääne-Tallinna Keskhaiglale ka kõiki teisi Eesti suuremaid haiglaid. Viimati toimus analoogne küsitlus Lääne-Tallinna Keskhaiglas 2010 aastal.

Ankeete trükiti 7000 ja 84% neist jagati laiali. Täidetuna laekus tagasi andmetöötamiseks 2455 ankeeti. Kõige rohkem ankeete jagati laiali Mustamäe polikliinikus ja seal oli ka suurim ankeetide tagastusprotsent (41%).

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.

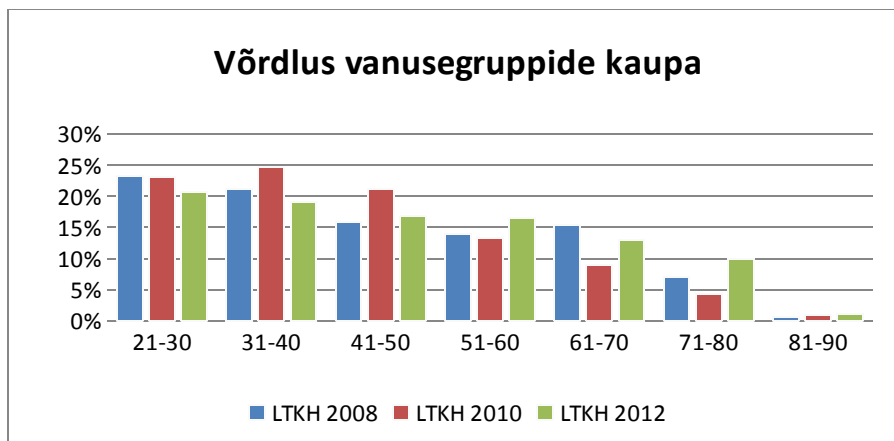
Ankeetidele vastanute üldandmed

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

Ankeetküsitlusele vastas kokku 2455 patsienti. Enamus vastanutest olid naised (79%) ja 21% vastanutest mehed. Võrreldes eelmiste aastaga on küsitluses osalenud meeste osakaal suurenenud.

<i>aasta</i>	<i>naised</i>	<i>mehed</i>
2008	81%	19%
2010	87%	13%
2012	79%	21%

Vastajate vanust küsiti ankeedis täisaastate järgi ning andmete analüüsimiseks on vastajad grupeeritud vanusegruppide kaupa.

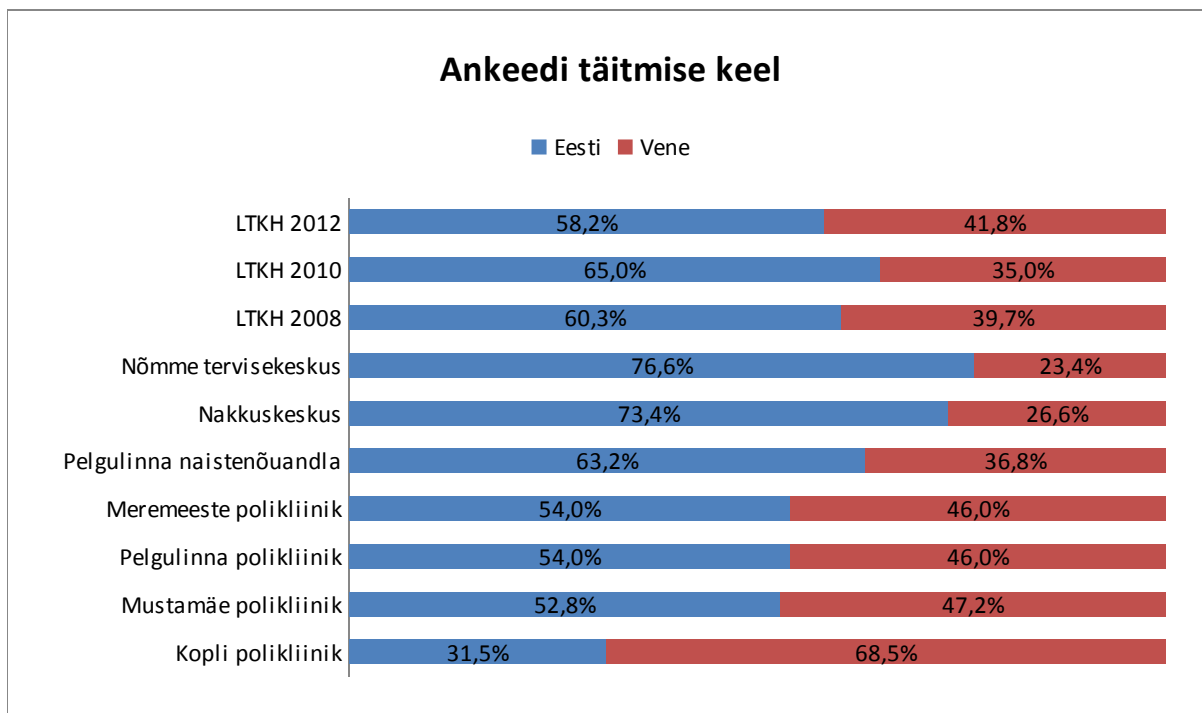


Vastavalt kliinukute profiilile on erinevusi vanusegruppide lõikes. Pelgulinna Naistenõuandlas on esindatud kõige suurema vanusegrupina 31-40aastased, järgneb 21-30aastaste grupp. Meremeeste polikliinikus oli küsitlusele vastanute hulgas kõige suurema vanusegrupina esindatud

41-50 ja 51-60aastased. Nakkuskeskuses olid enamus vastanutest 21-30aastased.

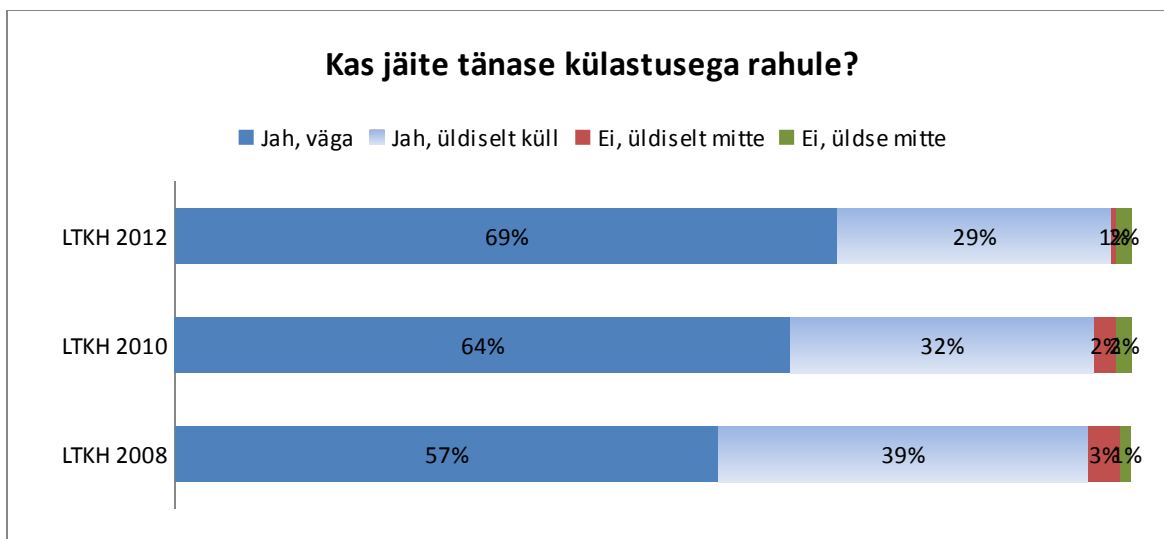
Noorim vastaja oli 7.aastane, vanim 93, küsitlusele vastajate keskmine vanus oli 46,3 aastat. Kõige rohkem andsid tagasisidet Mustamäe polikliiniku patsiendid, järgnes Pelgulinna Naistenõuandla, kõige vähem laekus vastuseid Kopli polikliinikut külastanud patsientidelt.

Vastajate jaotumine ankeedi täitmise keele alusel üksuste lõikes:



Üldine rahulolu tervishoiuteenusega

Küsimuse „Kas jäite tänase külastusega rahule?“ vastuste põhjal võib öelda, et väga rahule jäid 69%, üldiselt rahule jäid 29% vastanutest ning kokku 2% oli neid, kes üldiselt ei jäänud külastusega rahule või ei jäänud üldse rahule. Võrreldes eelmiste aastatega on rahulolu kasvanud.



Rahulolu vastuvõtule registreerimisega

Kõige enam registreeruti vastuvõtule telefoni teel (54%). Sageduselt järgmisena, 23% registreerimisi tehti polikliiniku registratuuris kohal käies. Arsti või muu spetsialisti poolt registreeriti 13% küsitlusele vastanutest. Vastanutest 7% registreerusid interneti teel. Üle poole vastanutest (61%) hindasid vastuvõtule registreerumist väga lihtsaks ja kiireks.

Ooteaeg registreerimisest vastuvõtuni

Ooteaeg registreerimisest vastuvõtuni varieerus üksuste ja erialade lõikes.

Väga rahul olid ooteaja pikkusega 36% vastanutest, üldiselt rahul olid 34% ning üldiselt mitte rahul ja üldse polnud rahul vastavalt 16% ja 14% küsitlusele vastanutest.

Rahulolu ooteajaga registratuuris ja registratuuritöötaja suhtlemisega

Suhtlemisega registratuuris olid väga rahul 76% ja üldiselt rahul 22% küsitlusele vastanutest ning 60% vastasid, et registratuuris on väga mugav oodata. Võrreldes eelnevate aastatega on rahulolu registratuuritöötajate suhtlemisega pidevalt kasvanud. Lühenenud on ooteaeg registratuuris.

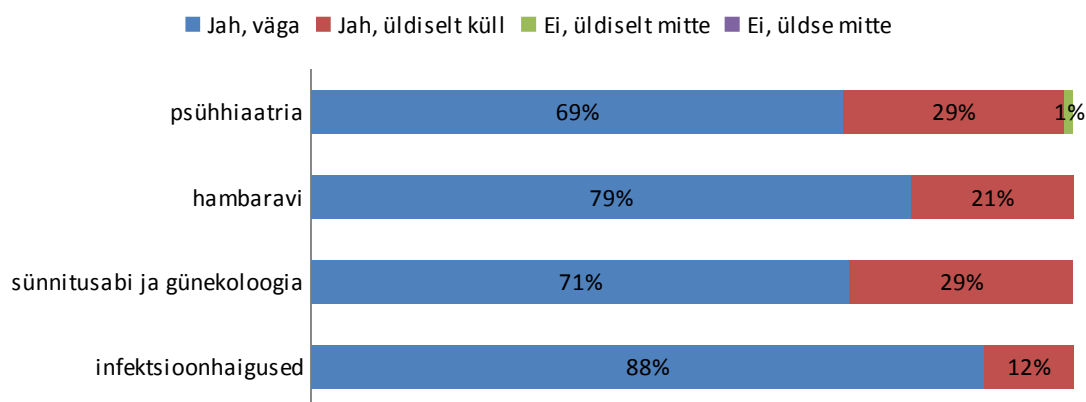
aasta	keskmine ooteaeg
2012	1,9 min
2010	4 min
2008	7 min

Rahulolu tervishoiutöötajate suhtumise ja selgitustega

Arsti suhtumise ja selgitustega jäid väga rahule 70% küsitlusele vastanutest. Võrreldes eelmiste aastatega on kasvanud arstide suhtumise ja selgitustega väga rahul olevate patsientide arv.

Toome välja võrdluse nelja kliiniku lõikes:

Kas jäite arsti selgitustega rahule?

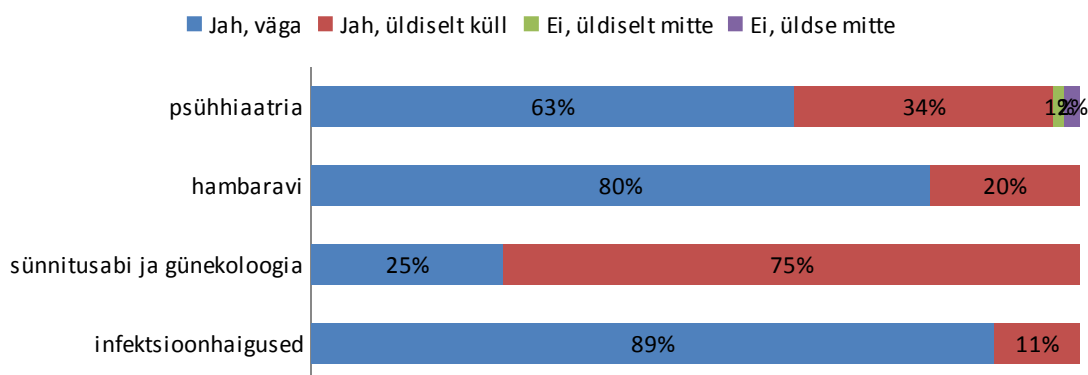


Arsti selgitustega kõige rohkem rahul olid Nakkuskliiniku patsiendid (88%). Küsitlusele vastajate seas rahulolematuid ei olnud. Ka 2010.aastal hindasid väga heaks arstide suhtumist ja selgitusi just Nakkuskliiniku patsiendid (82%).

Küsimusele „Kas jäite õe, ämmaemanda või muu spetsialisti suhtumisega rahule?“ vastasid 64% küsitletutest, et jäid väga rahule, 34 % jäid üldiselt rahule, täiesti rahulolematuid ei olnud.

Võrdlus kliinikute lõikes:

Kas jäite õe, ämmaemanda või muu spetsialisti selgitustega rahule?



Rahulolu tervishoiutöötajate selgitustega uuringute ja protseduuride kohta.

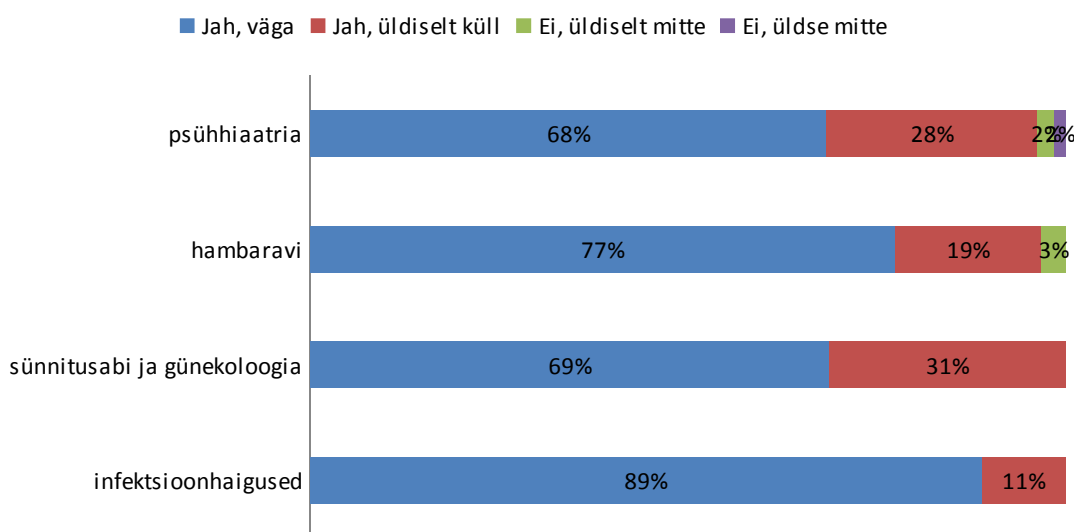
Selgitustega uuringute ja protseduuride kohta jäid väga rahule 68% küsitlusele vastanutest, 30% oli neid, kes jäid üldiselt rahule. Rahulolu selgitustega uuringute ja protseduuride kohta varieerus erialade lõikes. Enim olid rahul sünnitusabi ja günekoloogia, infektsioonhaiguste ja ortopeedia patsiendid.

Rahulolu selgitustega ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete kohta

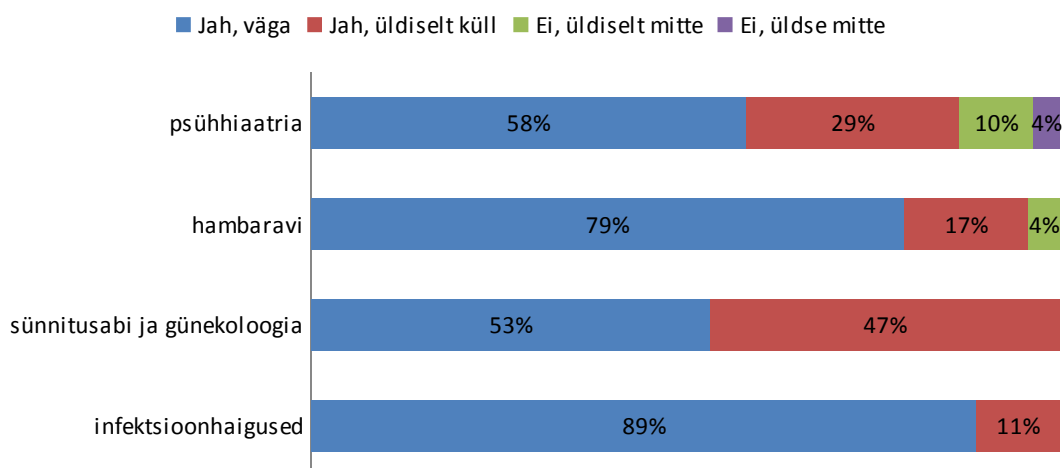
Küsimusele: „Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?“ vastasid 62%, et jäid väga rahule, 34% olid üldiselt rahul, 3% vastanutest ei olnud üldiselt rahul ja 1% oli neid, kes polnud üldse rahul. Uuringus küsiti patsientidelt ka seda, kuidas nad jäid rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta. Küsitlusele vastanutest 51% hindasid selgitusi ravimite kõrvaltoimete kohta väga heaks, üldiselt rahule jäid 35% vastanutest, üldiselt ei olnud rahul 11% ja 3% oli neid, kes ei olnud üldse rahul.

Võrdlus kliinikute lõikes:

Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?



Kas jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta?



Kliinikute lõikes hindasid ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete kohta antud selgitusi kõige

kõrgemalt Nakkuskliiniku küsitlusele vastajad. Psühhiaatrikliiniku vastajad olid saanud selgitustega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta vähem rahul.

Rahulolu tervishoiutöötajatelt saadud juhistega haigusega toimetulekuks

Juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla jäid väga rahule 56 %, üldiselt jäid rahule 37% vastanutest, üldiselt ei olnud rahul 5% ja üldse polnud rahul 1% vastanutest.

Vastajad, kes olid rohkem rahul saadud juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla, olid rohkem rahul ka juhistega, mida teha haiguse ägenemisel.

Kokkuvõte

Kõige enam on suurenenud patsientide rahulolu tervishoiutöötajate suhtumisega ja selgitustega vastuvõtu jooksul ning juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla ja mida teha haiguse ägenemise korral.

Lisaks küsimustiku täitmisele kirjutasid patsiendid ka omapoolseid kommentaare.

Sarnaselt eelmiste aastatega soovivad patsiendid lühemaid järjekordi ja õigeaegselt algavat vastuvõttu.

Täname kõiki, kes uuringus osalesid!