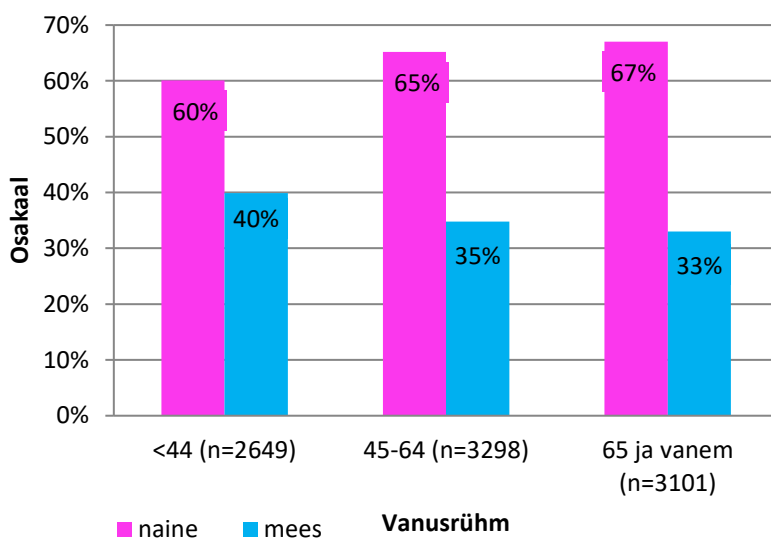


Kokkuvõte 2018 aasta ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringust

Ambulatoorsete patsientide rahulolu küsitlus toimus SA Põhja-Eesti Regionaalhaiglas 2018. aasta kevadel. Küsitluse lõpuks laekus 9337 täidetud ankeeti.

Küsimustiku ja valimi kirjeldus

Küsitluses osalesid kõikide maakondade patsiendid, kuid suurem osa vastajatest oli pärit Harjumaalt (83%). Tagastatud ankeetidest oli 66% eesti- ja 34% venekeelsed. Küsitletud patsientidest olid 64% naised ja 36% mehed ning vastanute keskmine vanus oli 54,6±18,1 aastat (keskmine ± standardhälve SD).



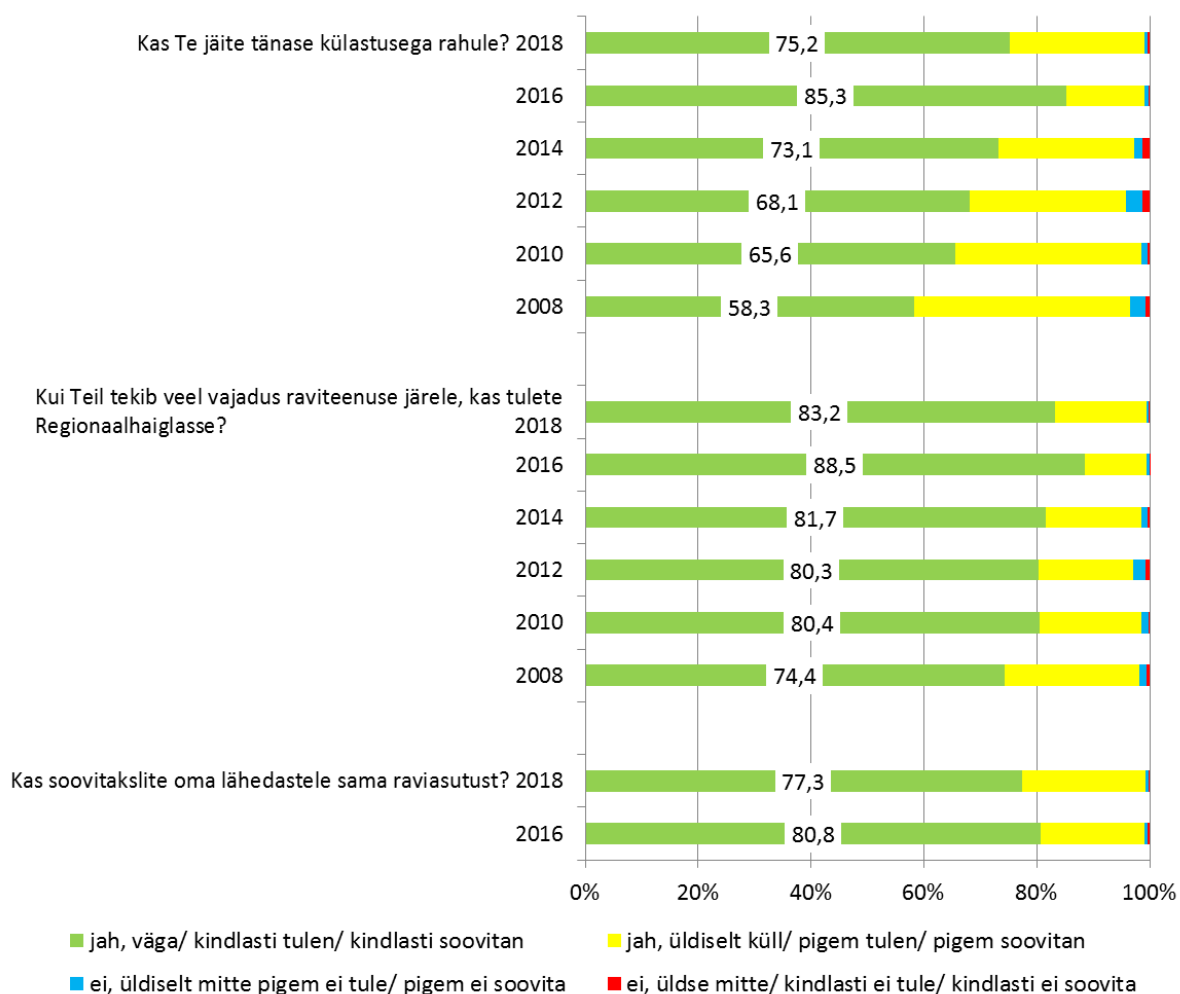
Joonis 1. Küsitletute soolis-vanuseline struktuur 2018. aastal

Kokku oli küsimustikus 17 küsimust, neist kolm kirjeldasid üldiseid hinnanguid – üldine rahulolu külastusega, valmisolek vajadusel uuesti Regionaalhaiglasse pöördumiseks, lisaks küsimus selle kohta, kas vastaja soovitaks sama ravisutust ka oma lähedastele. 11 küsimust hõlmasid suhtlemist registratuuritöötajate, arstide, õdede ja teiste tervishoiutöötajatega, rahulolu patsiendile pühendatud ajaga, patsiendile jagatud selgituste arusaadavust ning vastuvõtu privaatsust. Kolme küsimusega hinnati rahulolu tervishoiutöötajatelt saadud informatsiooniga uuringute ja protseduuride, ravimite kasutamise ning oma terviseprobleemidega toimetuleku kohta. Küsitletutel paluti märkida ankeeti ka oma sugu, vanus ning elukoht (maakond). Vastajatel oli võimalus vabas vormis kirjeldada, mis neid vastuvõtul häiris ning mis oleks võinud olla paremini. Küsimustik sisaldas infot ka selle kohta, missugust spetsialisti patsient külastas.

Üldine rahulolu raviteenusega ja valmisolek Regionaalhaiglasse tagasi tulekuks

Võrreldes 2016. aastaga on vähenenud nende küsitletute osakaal, kes jäid külastusega väga rahule kui ka külastajate osakaal, kes tuleksid vajadusel ka edaspidi kindlasti Regionaalhaiglasse; samuti on mõnevõrra vähenenud nende küsitletute osakaal, kes soovitsid Regionaalhaiglat ka oma lähedastele. Rahulolematute osakaal, samuti nende osakaal, kes kindlasti ei tuleks tagasi või ei soovits haiglat oma lähedastele, ei ole muutunud, vaid suurenenud on nende vastanute osakaal, kes pigem on rahul, pigem tuleksid vajadusel tagasi ning pigem soovitsid Regionaalhaiglat ka oma lähedastele. Uuringu tulemustest selgus, et 99% jäid ambulatoorse külastusega rahule. Kõigist küsimusele vastanutest jäid külastusega väga rahule 75,2 % ja üldiselt rahule 23,8%, rahulolematust väljendas 1%.

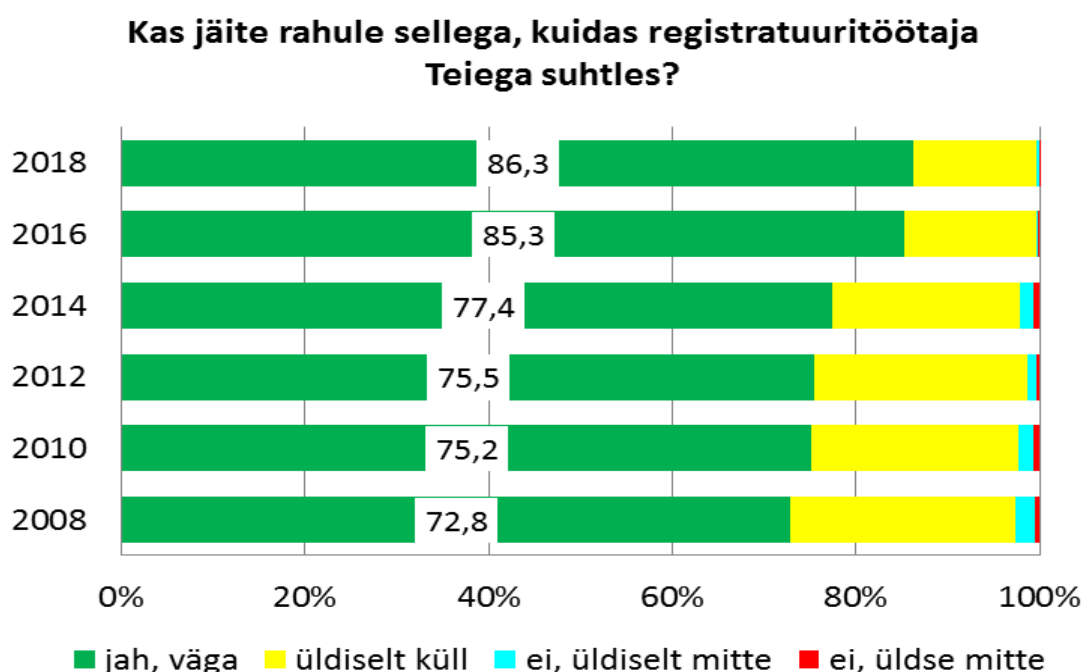
Valmisolek tulla Põhja-Eesti Regionaalhaiglasse uuesti ravile oli jätkuvalt kõrge: 99,4% vastanutest tuleksid ka edaspidi siia haiglasse ravile: 83,2% küsitletutest tuleksid kindlasti just Regionaalhaiglasse tagasi ning 16,2% pigem tuleksid Regionaalhaiglasse. 99,1% vastanutest soovitsid Regionaalhaiglat oma lähedastele (joonis 2).



Joonis 2. Rahulolu külastusega, valmisolek Regionaalhaiglasse tagasi tulla ning raviasutuse soovimine oma lähedastele

Suhtlemine registratuuritöötajaga

Registratuuritöötaja suhtlemisega rahulolu hindasid 9308 küsitletut. 86,3% vastanutest jäid registratuuritöötaja suhtlemisega väga rahule. Võrreldes varasemate aastatega on registratuuritöötajate suhtlemisega väga rahul olevate patsientide osakaal pidevalt suurenenud (joonis 3). Registratuuritöötajate suhtlemisega olid enam rahul vanemaealised patsiendid – väga rahulolevate patsientide osakaal kuni 44-aastaste hulgas oli 84% (2016 – 83%), 45-64-aastaste hulgas 86% (2016 – 85%) ja 65-aastastest ning vanematest küsitletutest oli väga rahulolevaid 89% (2016 – 88%). Rahulolu ei seostunud patsiendi sooga, kuid seostus ankeedi keelega. Registratuuritöötajate suhtlemisega olid enam rahul eesti keelt rääkivad patsiendid, kellest olid väga rahul 87% (2016 – 88%), vene keelt rääkivatest patsientidest olid väga rahul 85% (2016 – 81%), $p < 0,01$.



Joonis 3. Rahulolu registratuuritöötajate suhtlemisega

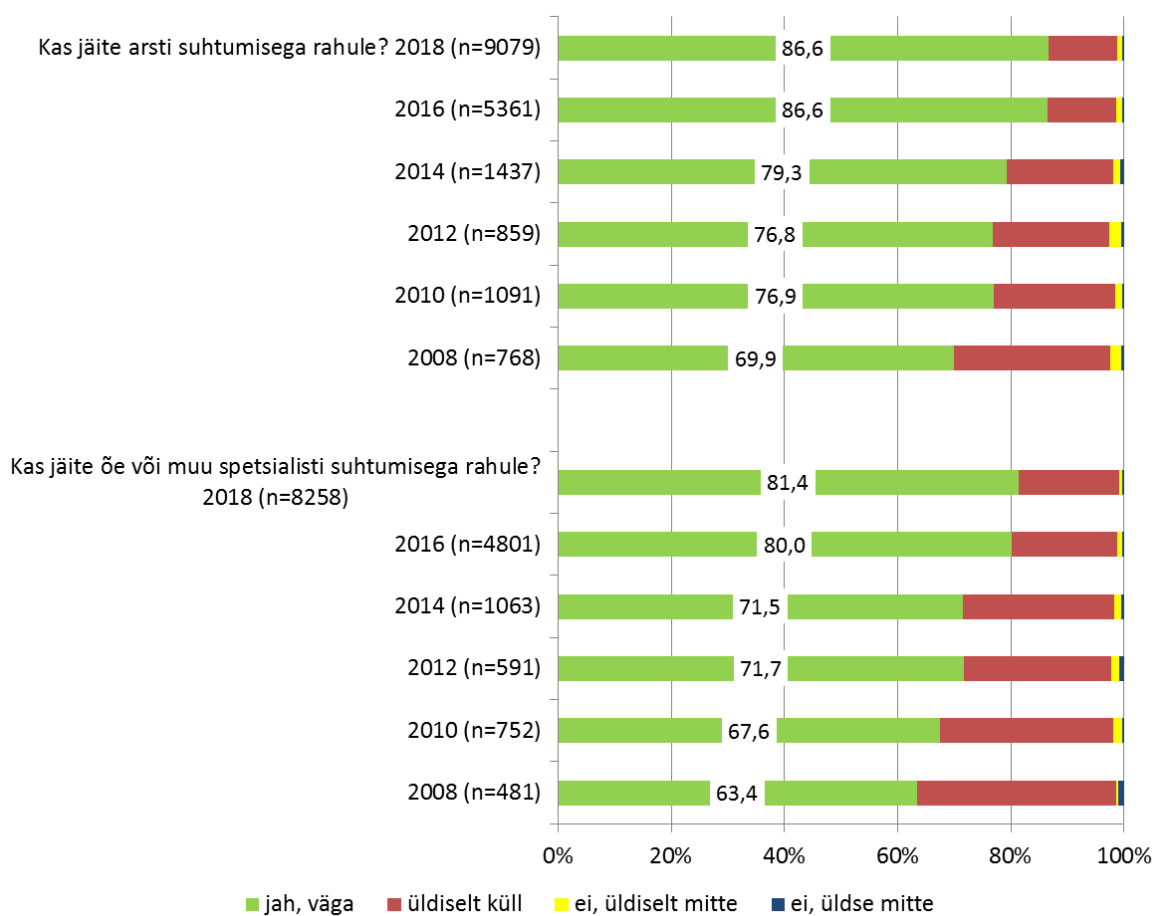
Vastuvõtt ja sellega seonduvad asjaolud

Suhtumine ja selgitused vastuvõtul

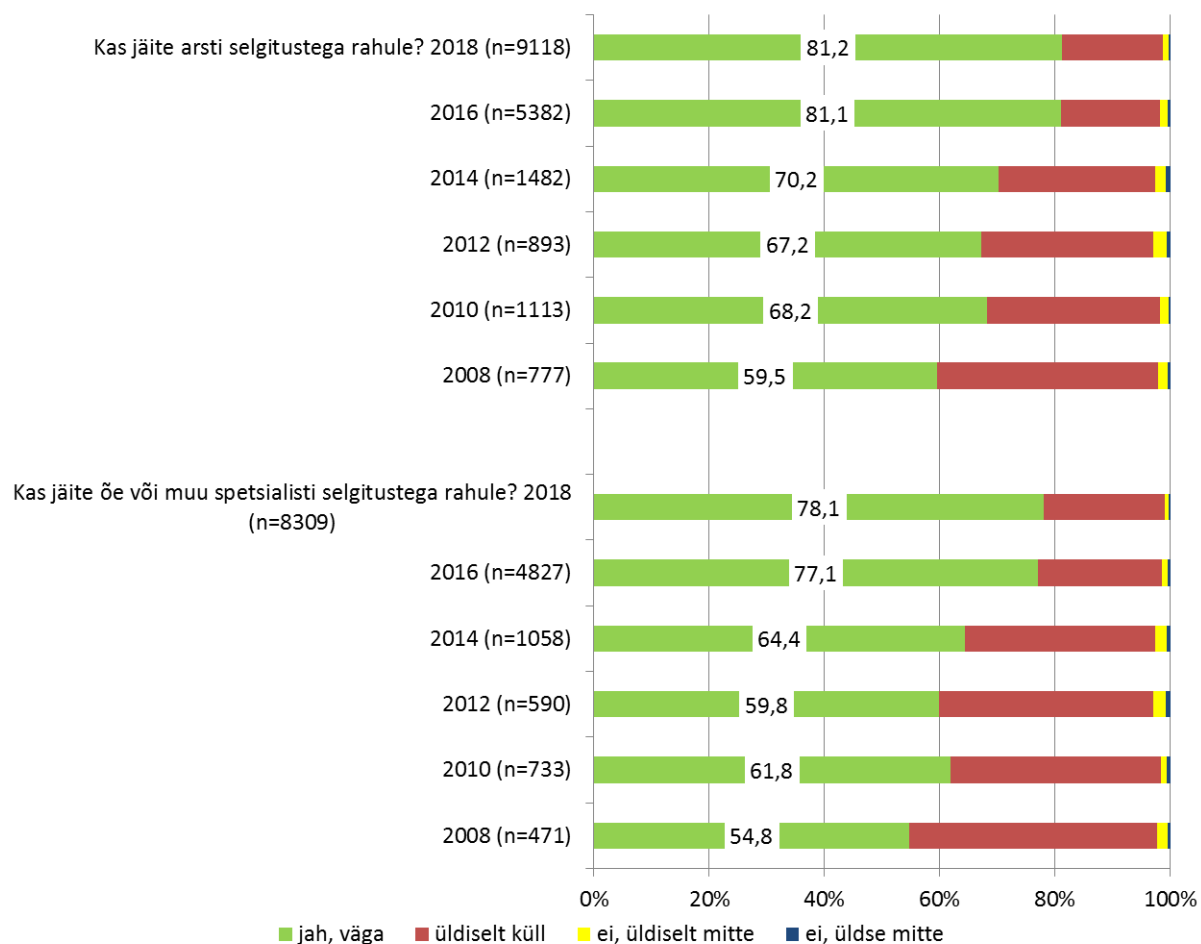
Nii nagu varasemate aastate uuringute andmetel, väljendati ka 2018. aastal kõige enam rahulolu arsti suhtumisega – 87% küsitletutest jäid arsti suhtumisega väga rahule. Sarnaselt varasemate aastate uuringu tulemustega hinnati ka käesoleval aastal arstilt saadud selgitusi mõnevõrra kõrgemalt kui õelt või muult spetsialistilt saadud selgitusi (joonis 4, 5) Arsti selgituste ja suhtumisega jäid oluliselt enam rahule 65-aastased ja vanemad patsiendid (väga rahulolevate osakaal vastavalt 85% ja 90%). Meeste ja naiste hinnangutes olulisi erinevusi ei ilmnunud, kuid eesti keelt rääkivate patsientide hulgas olid arsti selgituste ja

suhtumisega väga rahul vastavalt 83% ja 88% küsitletutest, vene keelt rääkivate patsientide hulgas oli arsti selgituste ja suhtumisega väga rahulolevaid vastavalt 78% ja 83%.

Ka rahulolu õe või muu spetsialisti suhtumisega ja selgitustega seostus nii patsiendi vanuse kui ka ankeedi keelega, kuid ei seostunud patsiendi sooga. Nii nagu arstidega, olid ka õdede ja teiste tervishoiutöötajate suhtumisega enam rahul vanemaealised ja eesti keelt rääkivad patsiendid. 65-aastased ja vanemate patsientide hulgas oli selgituste ja suhtumisega väga rahulolevate osakaal vastavalt 82% ja 84%. Eesti keelt rääkivate patsientide hulgas olid õe või muu spetsialisti selgituste ja suhtumisega väga rahul vastavalt 79% ja 82% küsitletutest, vene keelt rääkivate patsientide hulgas oli väga rahulolevaid vastavalt 75% ja 77%.



Joonis 4. Rahulolu arsti suhtumisega vastuvõtu jooksul



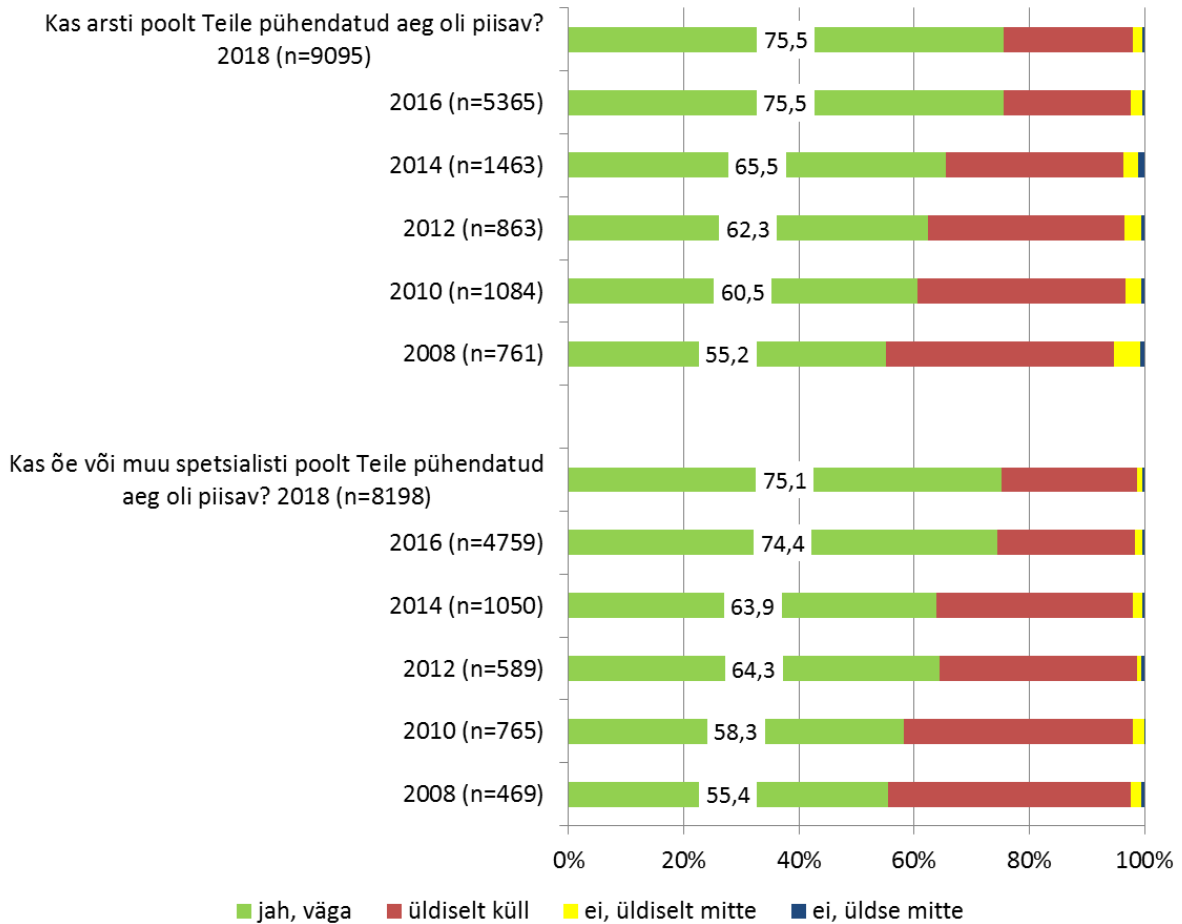
Joonis 5. Rahulolu selgitustega vastuvõtu jooksul

Patsiendile pühendatud aeg ja vastuvõtu privaatsus

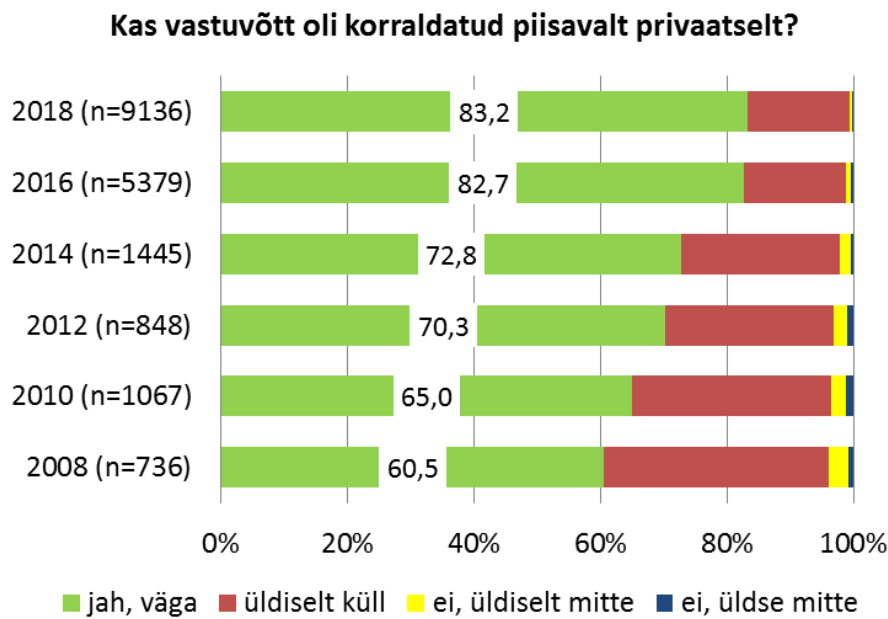
Nii arsti kui õe poolt patsiendile pühendatud ajaga olid väga rahul kolm neljandikku küsitletutest ning enam kui neli viiendikku olid väga rahul vastuvõtu privaatsusega (joonis 6-7).

Patsiendile arsti ja õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aja piisavusega olid kõige enam rahul 65-aastased ja vanemad patsiendid ning eesti keelt rääkivad patsiendid. Meeste ja naiste hinnangutes olulisi erinevusi ei ilmnenud.

Vastuvõtu privaatsusega olid enam rahul eesti keelt rääkivad patsiendid (väga rahul olevate osakaal 85%), vene keelt rääkivate patsientide hulgas oli väga rahulolevaid 79%. Meeste ja naiste hinnangutes olulisi erinevusi ei ilmnenud, samuti ei seostunud vastuvõtu privaatsuse hinnang küsitletu vanusega



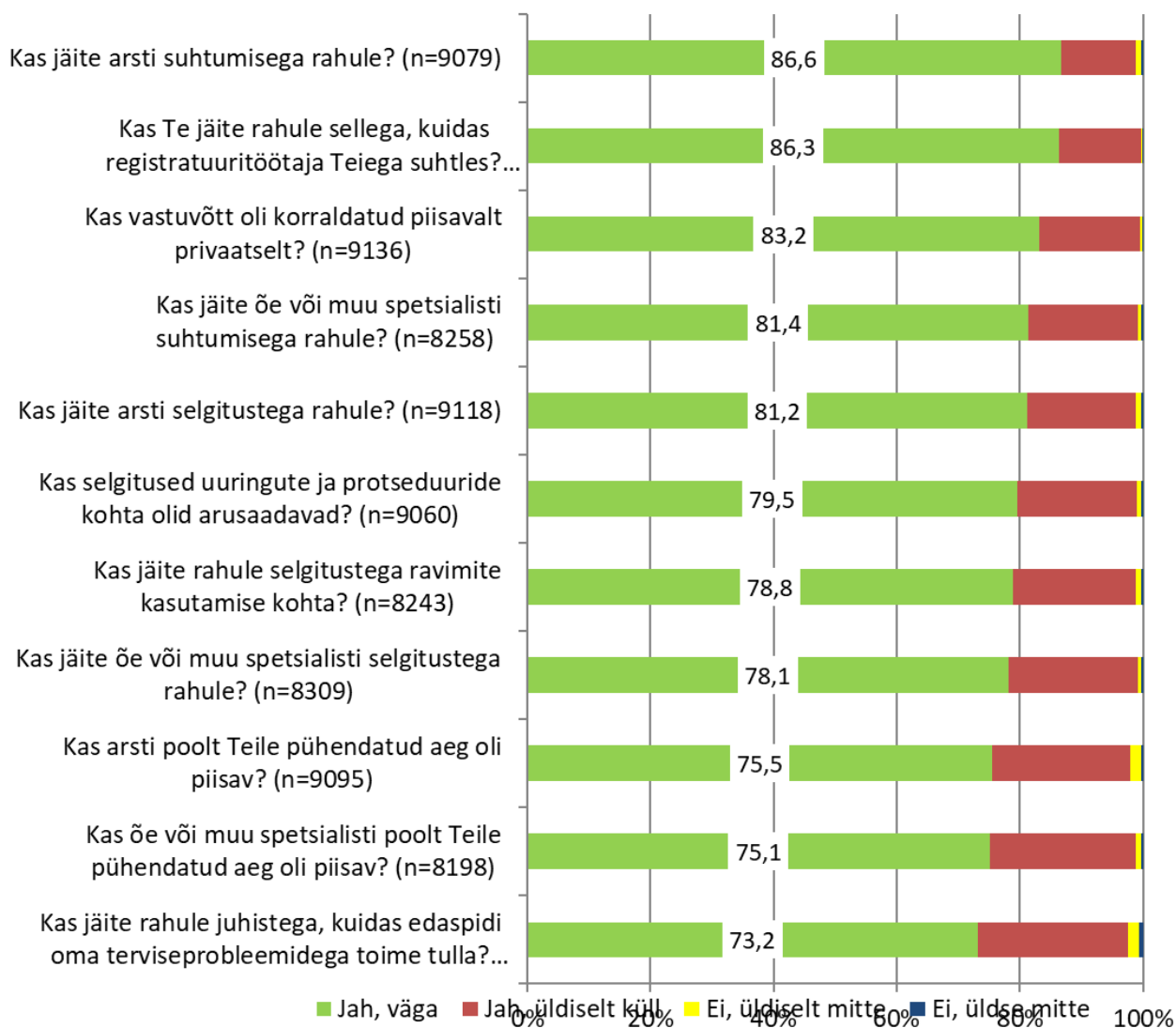
Joonis 6. Rahulolu patsiendile pühendatud ajaga



Joonis 7. Rahulolu patsiendile vastuvõtu privaatsusega

Patsiendi informeerimine

Saadud informatsiooniga uuringute ja protseduuride ning ravimite kasutamise kohta olid väga rahul peaaegu neli viiendikku küsitletutest. Infoga selle kohta, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla, olid väga rahul peaaegu kolm neljandikku (73%) küsitletutest. Endiselt ollakse vähem rahul teabega edasise toimetuleku kohta.



Joonis 8. Rahulolu erinevate teguritega

Patsientide arvamused ja kommentaarid

Ligikaudu kuuendik (1533 ehk 16,4%) küsitletutest olid esitanud ka täiendavalt vabas vormis arvamusi ja ettepanekuid asjaolude kohta, mis neid häirisid ning mis võiks olla teisiti.

Kui varasematel aastatel domineeris probleemina pikk ooteaeg arsti vastuvõtule saamiseks, siis käesoleval aastal toodi sageli probleemina esile vastuvõtutaja hilinemist. Patsiente häiris, et vastuvõtuaegadest ei peeta kinni ning ooteaeg kabinetis ukse taga venib ettenähtud ajast

oluliselt pikemaks. See omakorda toob aga kaasa muid probleeme, nagu näiteks parkimisaja ületamine ja selle eest tasumine, lubatud ajaks tööle tagasi jõudmine ning kaugemalt pärit patsientide jaoks ka probleemid tagasisõiduga. Oli ka märgitud, et mõnikord esineb vastuvõtuaja hilinemise tõttu vastuvõtul kiirustamist.

Teiseks olulisemaks probleemiks oli küsitletute jaoks majas orienteerumine ja õigesse kohta jõudmine – õige registratuuri leidmine ning õige ruumi leidmine. Tõenäoliselt ei ole viitade ja juhiste süsteem kõigile patsientidele siiski arusaadav ning õigesse kohta jõudmiseks võib kuluda oluliselt enam aega kui algselt planeeritud. Oli toodud välja ka probleeme arstide, õdede ning registratuuritöötajatega suhtlemisel.

Sooviti ka, et lisaks raviga seotud küsimustele oleks vaja jagada rohkem teavet ennetuse, s.h. eluviisi kohta.

Kuid lisaks probleemidele olid paljud patsiendid märkinud ankeetidesse ka positiivseid kommentaare ning avaldanud tänu nendega tegelenud arstidele ning teistele töötajatele, s.h. paljudel juhtudel ka nimeliselt.

- PERH töökorraldus ja töötajate kompetentsus on sellisel tasemel, et paremaks minna tõenäoliselt ei ole võimalik
- Regionaalhaigla on üldse heal tasemel ja siit saab alati head abi
- Edu ja jätkake samas vaimus, meie haigetele on nii tähtis, et meid koheldakse hästi, niisama ei tule siia vist keegi
- Viimasel paaril aastal on polikliiniku ja haigla suhtlus, teenindamine, ravi jne läinud tunduvalt paremaks. Meeldiv külastada teie raviasutust. Tänan!
- Kõik oli tasemel, tippkirurgid, äärmiselt hooliv hoolduspersonal. Kindlasti valin teie haigla ja soovitan teistelegi, kui tahavad ellu jääda!
- Olen kõigega väga rahul. Tahaks, et oleksite Narvale veidike lähemal. Suur tänu kõikidele, kes pole sõitnud välismaale tööle ja ravivad meid siin edasi. Aitäh!
- Teenindus on kõrgel tasemel ja sageli parem kui põhjamaades. Seda taset tasub hoida! Edu teile!
- Teil on tööl superinimesed: kõik, kellega kokku puutusin on äärmiselt hoolivad, alustades registraatorist ja garderoobitöötajast. Aitäh! Olge ise ka terved!

Suur tänu kõigile vastajatele tagasiside eest!

Marina Kaarna
Kvaliteediteenistuse juhataja

Rahulolu külastusega

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
1 Kas Te jäite tänase külastusega rahule? (n=9029)	75,2	23,8	0,6	0,4
	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Regionaalhaiglasse? (n=9135)	83,2	16,2	0,4	0,2
	Kindlasti soovitan	Pigem soovitan	Pigem ei soovita	Kindlasti ei soovita
3 Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust? (n=9001)	77,3	21,8	0,6	0,2
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
4 Kas Te jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles? (n=9308)	86,3	13,3	0,3	0,1
5 Kas jäite arsti selgitustega rahule? (n=9118)	81,2	17,6	0,9	0,3
6 Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule? (n=8309)	78,1	21	0,6	0,3
7 Kas jäite arsti suhtumisega rahule? (n=9079)	86,6	12,2	0,8	0,4
8 Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule? (n=8258)	81,4	17,8	0,5	0,3
9 Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav? (n=9095)	75,5	22,4	1,7	0,4
10 Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav? (n=8198)	75,1	23,6	0,9	0,4
11 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatseks? (n=9136)	83,2	16,2	0,4	0,2
12 Kas selgitused uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad? (n=9060)	79,5	19,4	0,8	0,3
13 Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta? (n=8243)	78,8	19,9	0,9	0,4
14 Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla? (n=8631)	73,2	24,5	1,7	0,7