

TEAVIK

Ambulatoorsete raviteenuste patsientide rahulolu-uuringu kokkuvõte 15.aprill-12.mai 2024

1. Taust ja metoodika

Ambulatoorsete raviteenuste patsientide rahulolu-uuring viidi läbi Viljandi Haiglas ajavahemikul 15.aprill-12 mai 2024

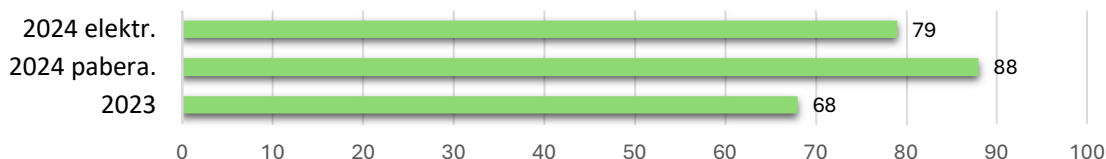
- Uuringu eesmärk oli uurida patsientide üldist rahulolu ambulatoorsete teenustega, nende ravi- ja teeninduskvaliteeti.
- Uuringus kasutatud küsimustik põhineb haiglate kvaliteeditöörühmas täiendatud ja kooskõlastatud küsimustel.
- Küsitluse läbiviimiseks saadeti arsti või õe vastuvõtul käinud patsientidele ankeet e-kirja teel, kohapeal oli võimalus vastata paberankeetidel.
- Ankeedid saadeti 1994 patsiendile, tagastati 705 elektroonilist ankeeti ja 84 paberankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 13 erinevat aspekti.

ambulatoorsed raviteenused	vastuvõttude arv 2024	tagastatud küsimustikud 2024 ankeedi liik			vastanute % 2024
kokku	4584	705 elektr	84 paber	789 kokku	35%
ambulatoorse ravi osakonna teenused (polikliinik)	2997	457	19	476	16%
taastusravi osakonna teenused	119	24	23	47	39%
naistekliiniku teenused	694	156	7	163	24%
üldpsühhiaatria teenused	466	48	14	62	13%
laste ja noorukite psühhiaatriateenused	255	17	0	17	8%
alkoholitarvitamise häirete ravi teenused	53	3	21	24	45%

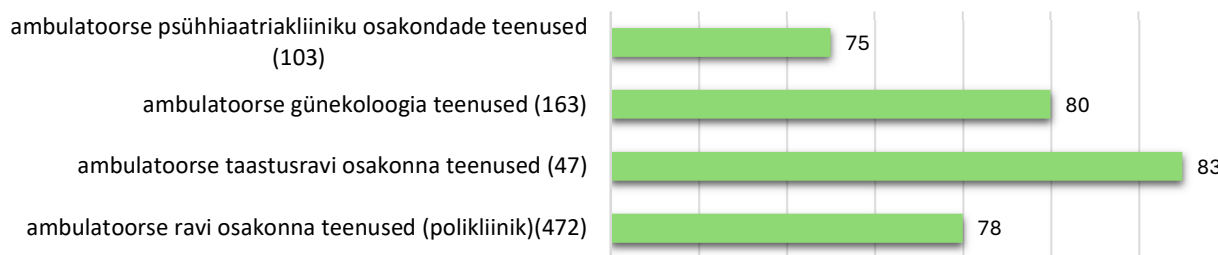
2. Soovitusindeks

2.1. Palun hinnake, kuivõrd vastas viimane vastuvõtt Teie ootustele? (küsimus 15)

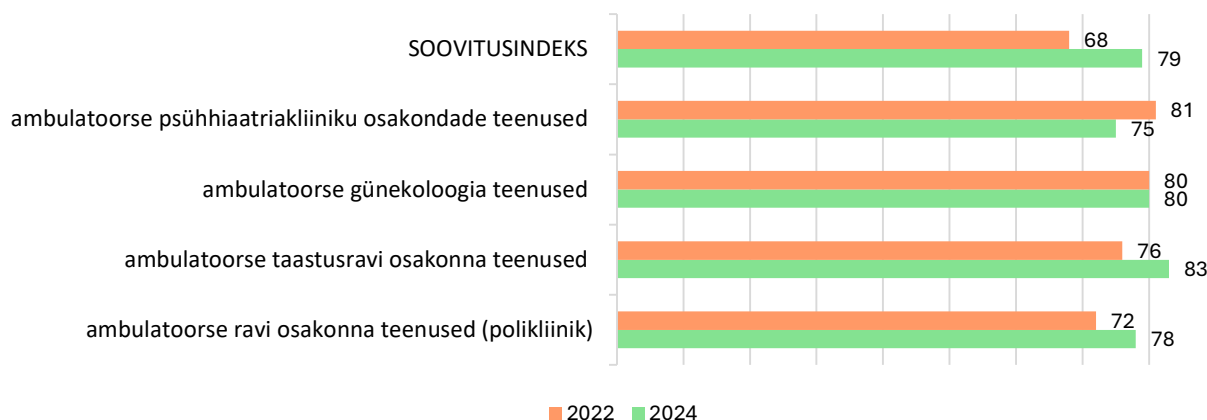
- Elektrooniliste vastajate soovitusindeks **79**
- Paberankeetidel vastajate soovitusindeks **88**
- Soovitusindeks 2023.aastal oli **68**
- Patsientide üldine rahulolu võrreldes eelmise rahuloluküsitlusega on oluliselt tõusnud.



2.2. Soovitusindeks osakonniti

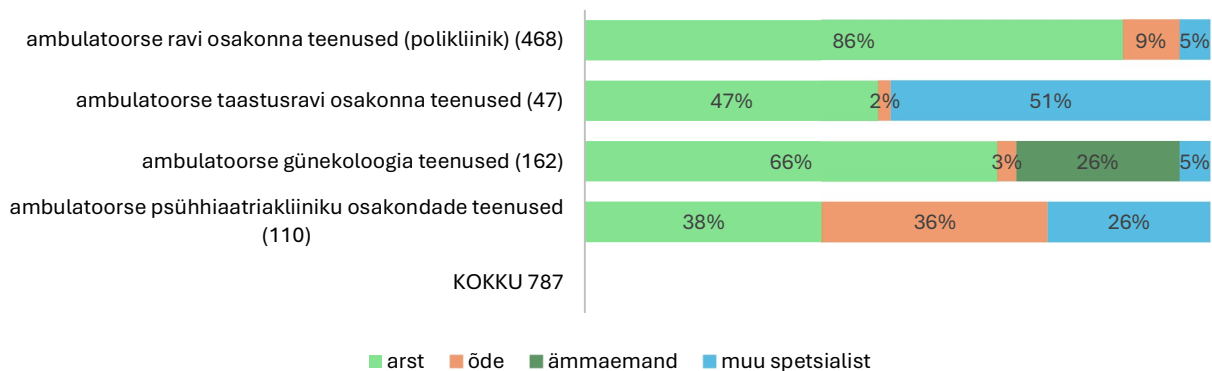


2.3. Soovitusindeksite võrdlusandmed

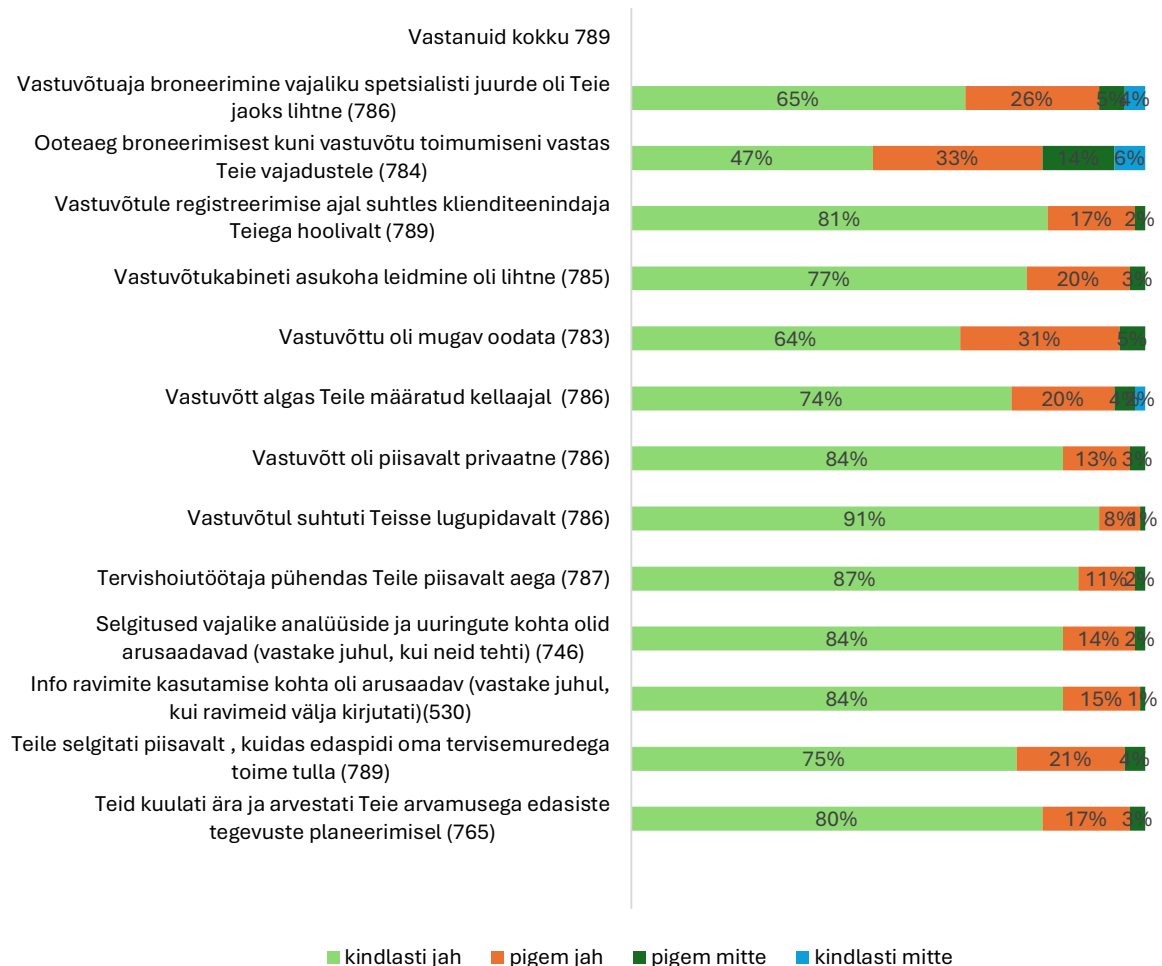


3. Üldine rahulolu ambulatoorsete teenustega, kogu haigla

3.1. Kelle vastuvõtul Te käisite (küsimus 1)?



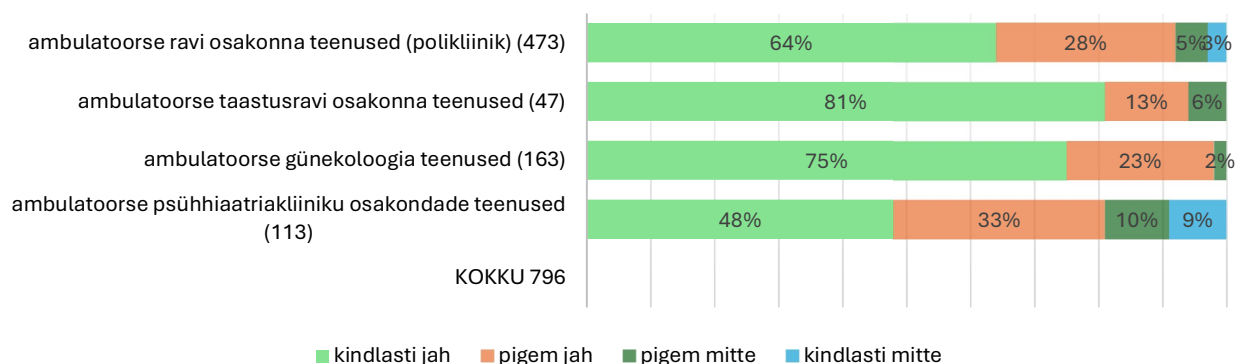
3.2. Kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega (kogu haigla):



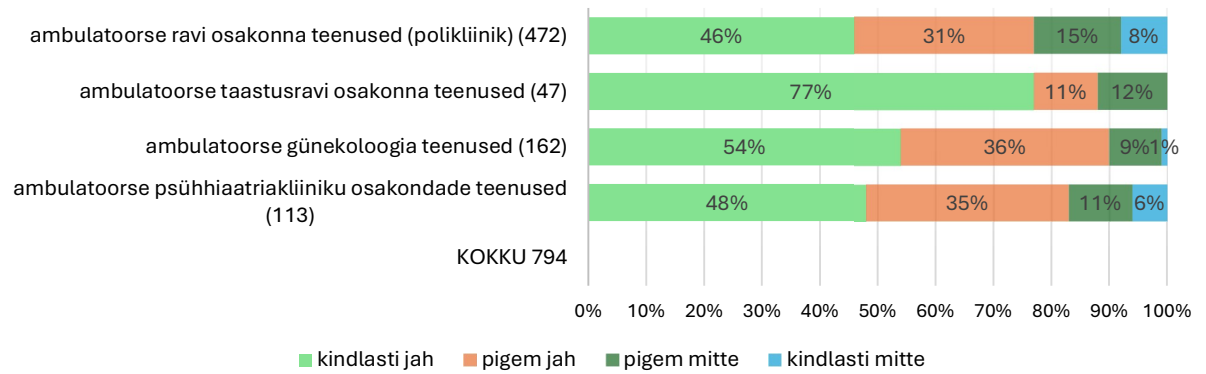
4. Üldine rahulolu teenuste kaupa

4.1. Kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega:

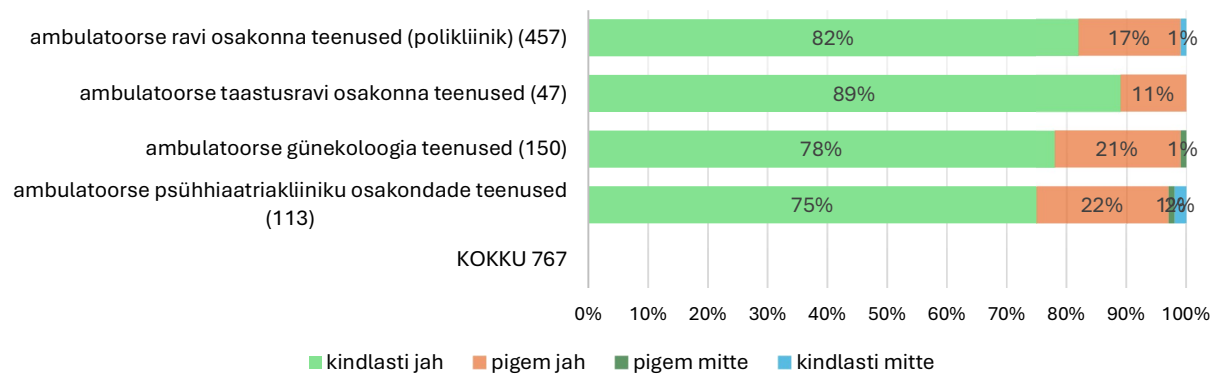
4.1.1. vastuvõtuaja broneerimine vajaliku spetsialisti juurde oli Teie jaoks lihtne (küsimus 2)?



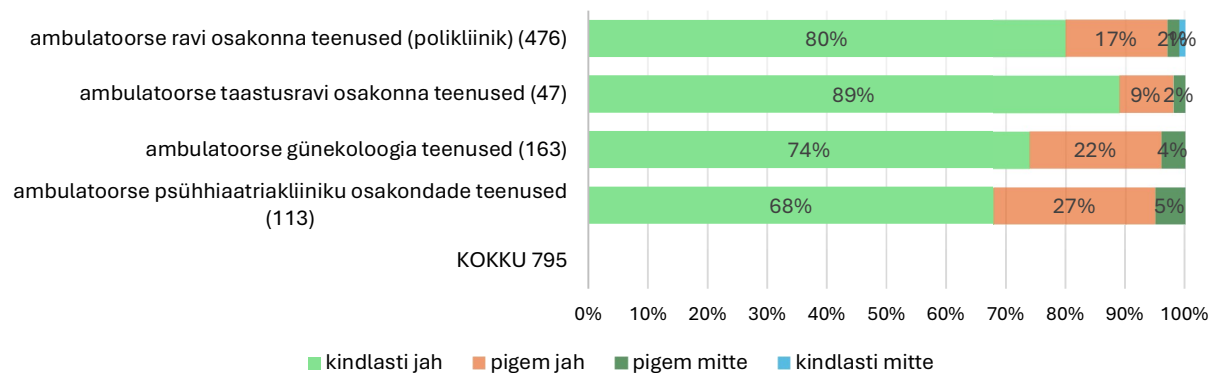
4.1.2. ooteaeg broneerimisest kuni vastuvõtu toimumiseni vastas Teie vajadustele (küsimus 3)?



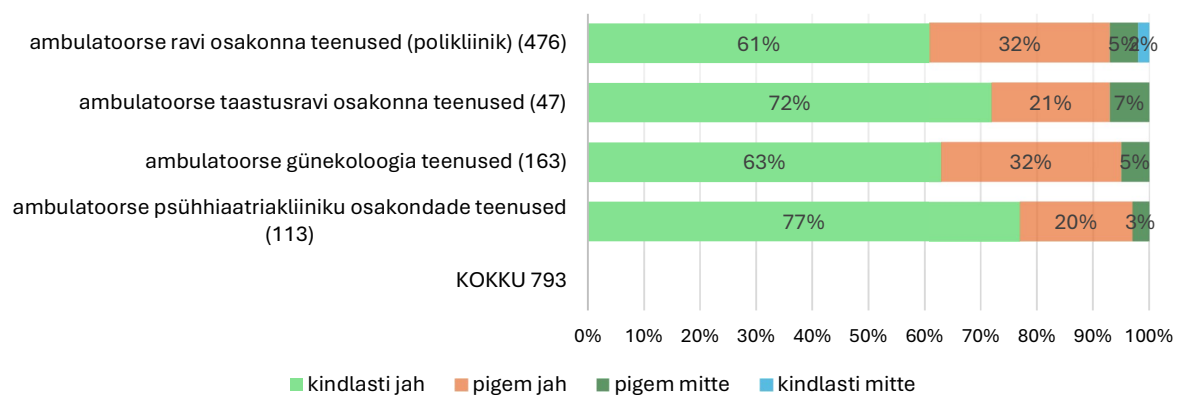
4.1.3. vastuvõtule registreerimise ajal suhtles klienditeenindaja Teiega hoolivalt (küsimus 4)?



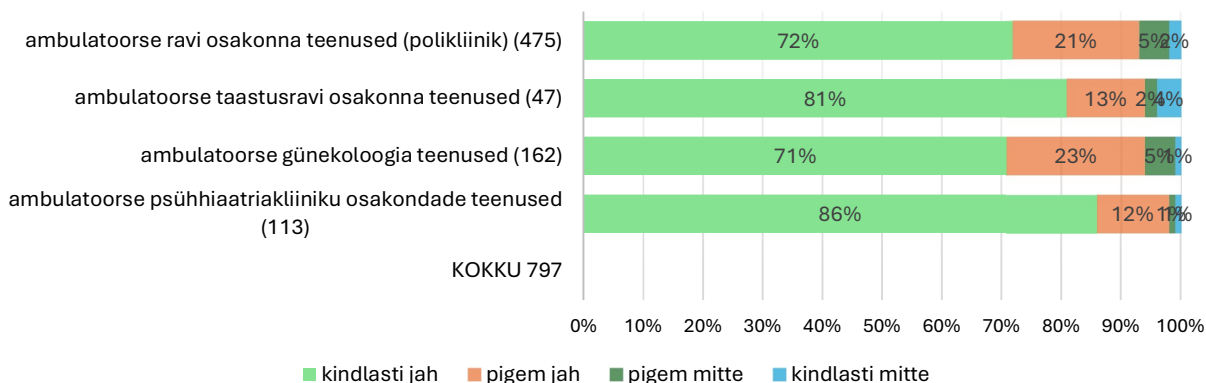
4.1.4. vastuvõtukabineti asukoha leidmine oli lihtne (küsimus 5)?



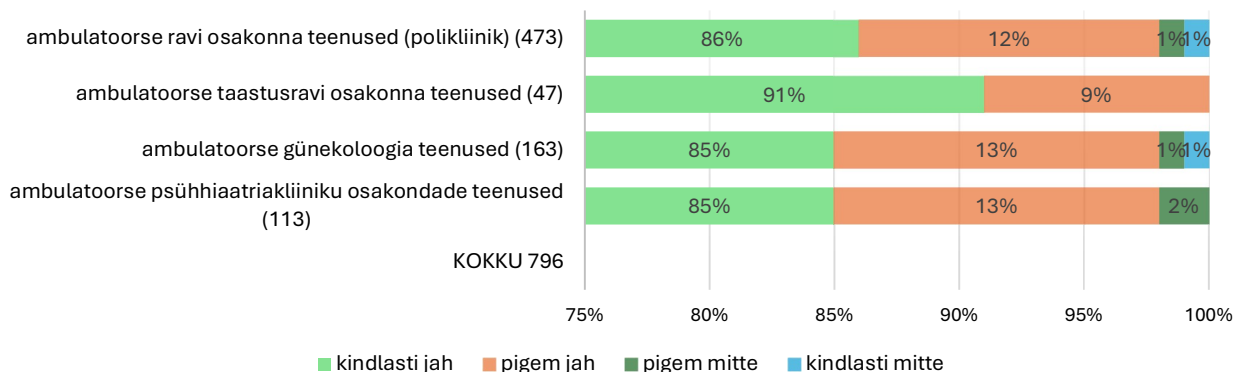
4.1.5. vastuvõttu oli mugav oodata (küsimus 6)?



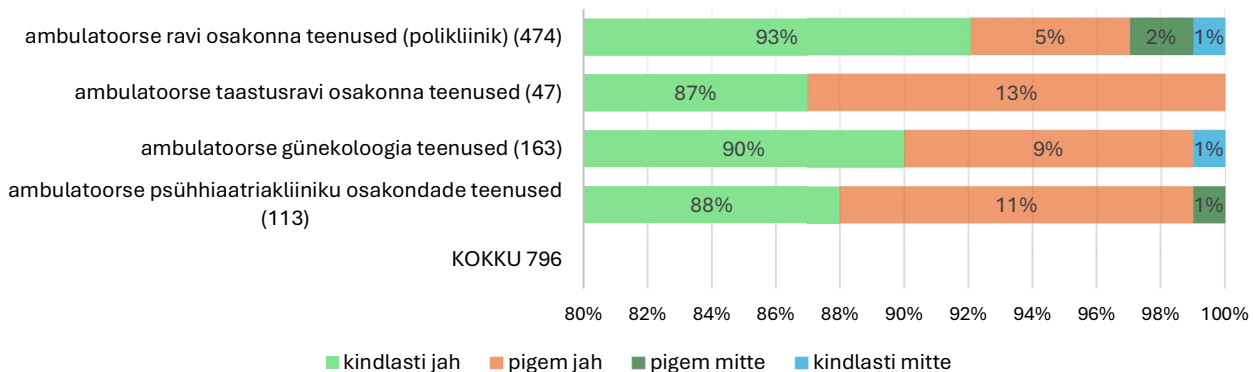
4.1.6. vastuvõtt algas Teile määratud kellaajal (küsimus 7)?



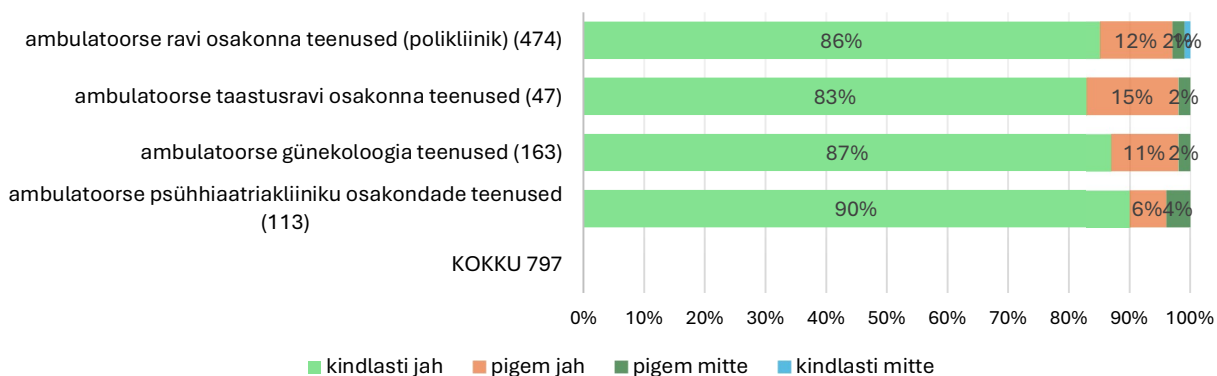
4.1.7. vastuvõtt oli piisavalt privaatne (küsimus 8)?



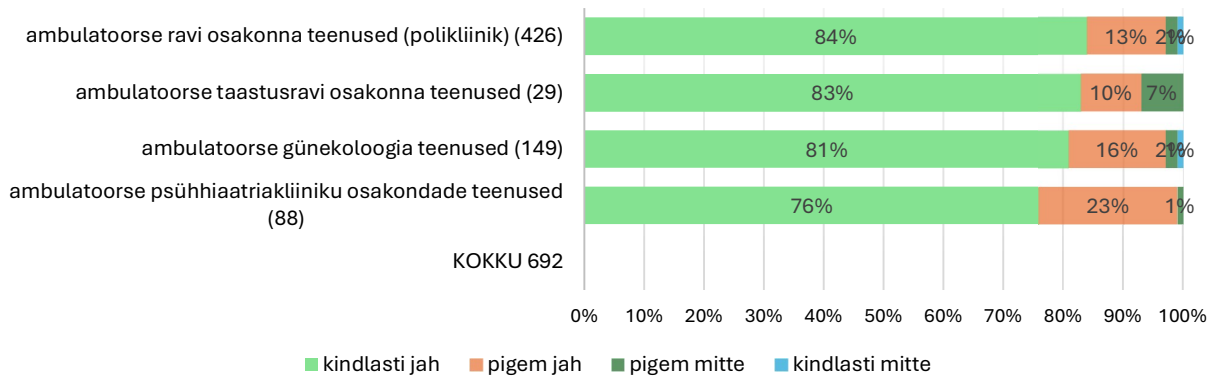
4.1.8. vastuvõtul suhtuti Teisse lugupidavalt (küsimus 9)?



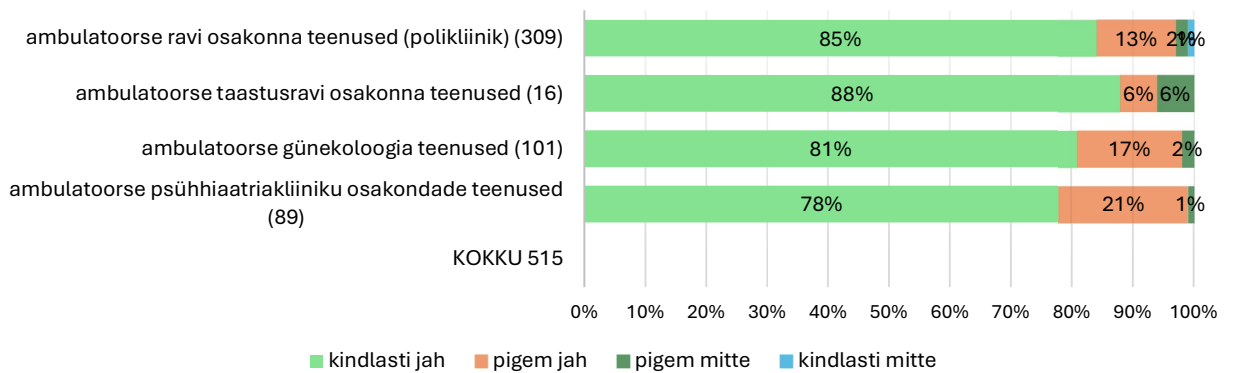
4.1.9. tervishoiutöötaja pühendas Teile piisavalt aega (küsimus 10)?



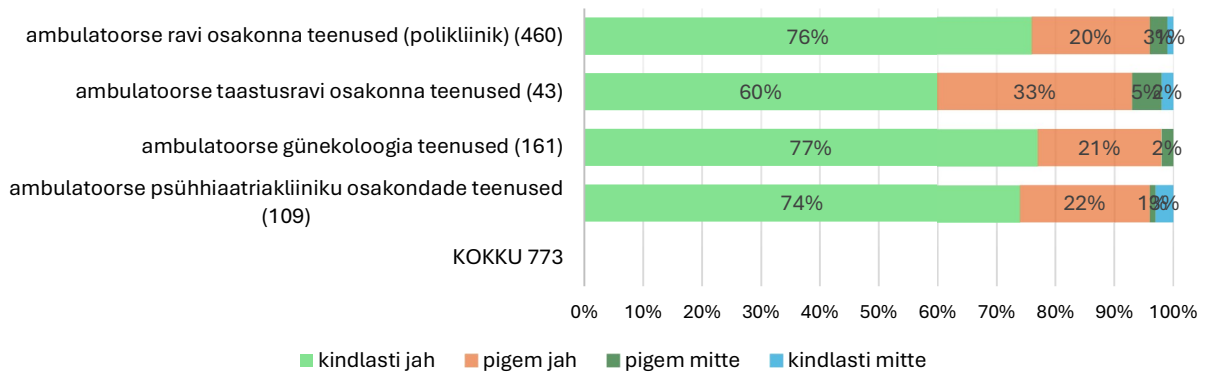
4.1.10. selgitused vajalike analüüside ja uuringute kohta olid arusaadavad (vastake juhul, kui neid tehti) (küsimus 11)?



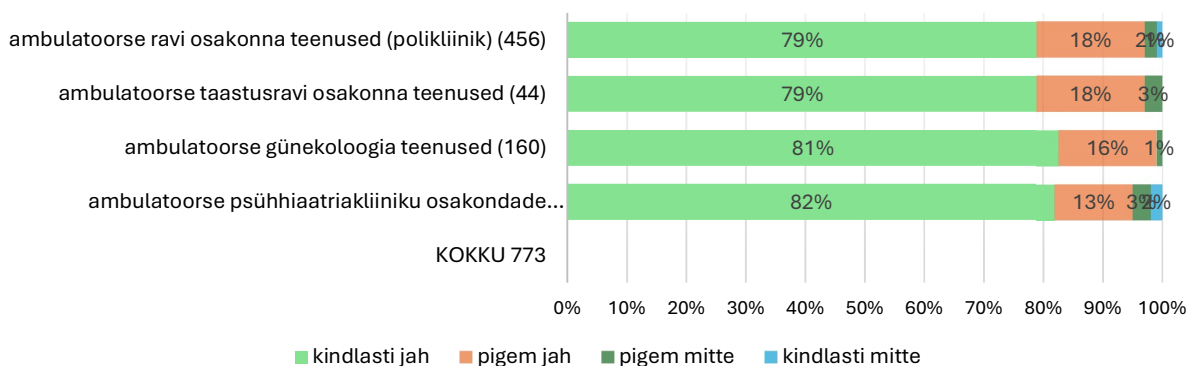
4.1.11. info ravimite kasutamise kohta oli arusaadav (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati) (küsimus 12)?



4.1.12. Teile selgitati piisavalt, kuidas edaspidi oma tervisemuredega toime tulla (küsimus 13)?



4.1.13. Teid kuulati ära ja arvestati Teie arvamusega edasiste tegevuste planeerimisel (küsimus 14)?



4.1.14. Teie ettepanekud vastuvõtu paremaks korraldamiseks.
Vabas vormis esitatud kommentaarid ja arvamused.

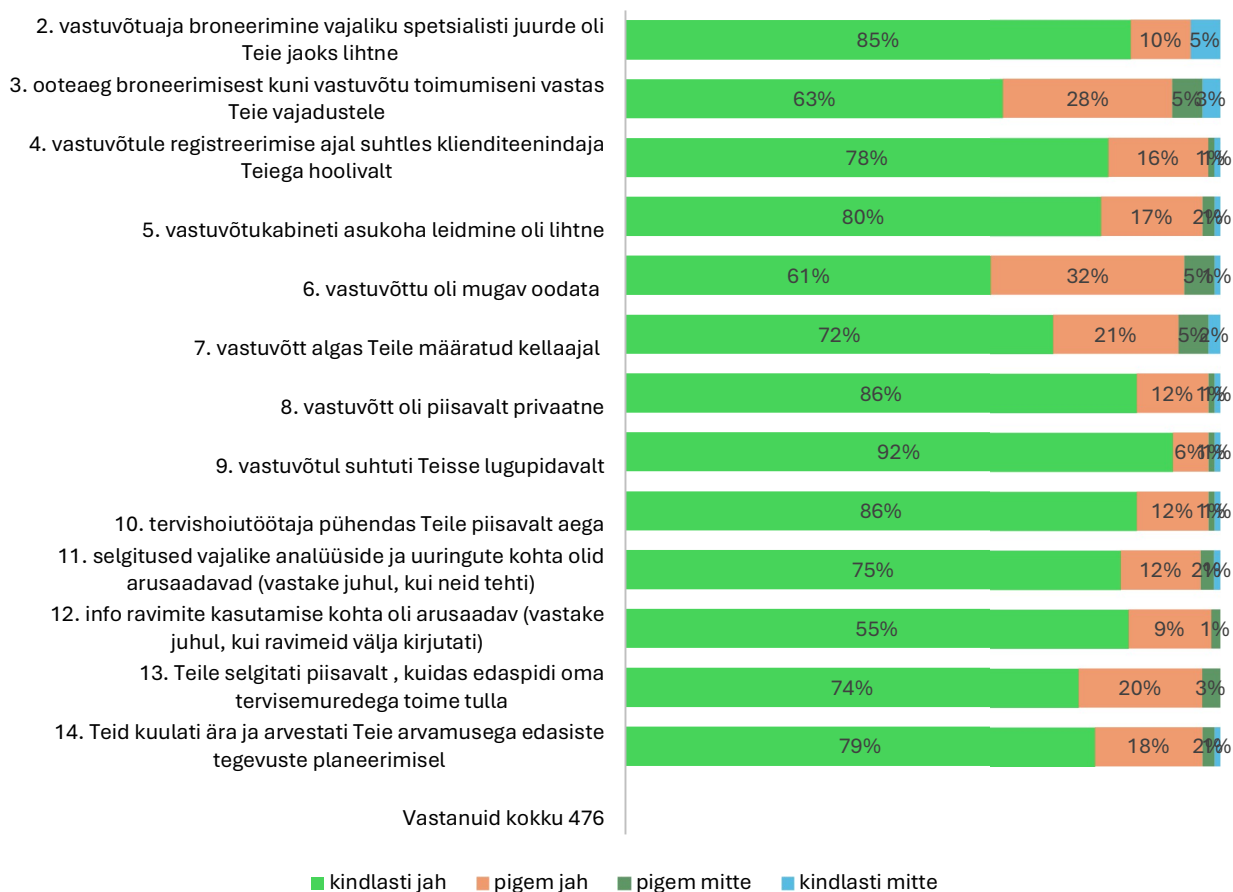
270 küsitletut olid kasutanud ka võimalust lisada vabas vormis kommentaare, enamasti väljendati rahulolu teenusega, kuid viidati ka mõningatele probleemidele.

Vastuvõtul käinute kommentaarid on toodud järgmises punktis. Kommentaaride juurde on lisatud, millise profiiliga patsiendilt aramus pärineb.

5. Üldine rahulolu osakondade kaupa

5.1 Ambulatoorse ravi osakonna patsientide hinnangud

KUIVÕRD TE NÕUSTUTE JÄRGMISTE VÄIDETEGA:



Vastuvõtul käinute arvamused, kommentaarid:

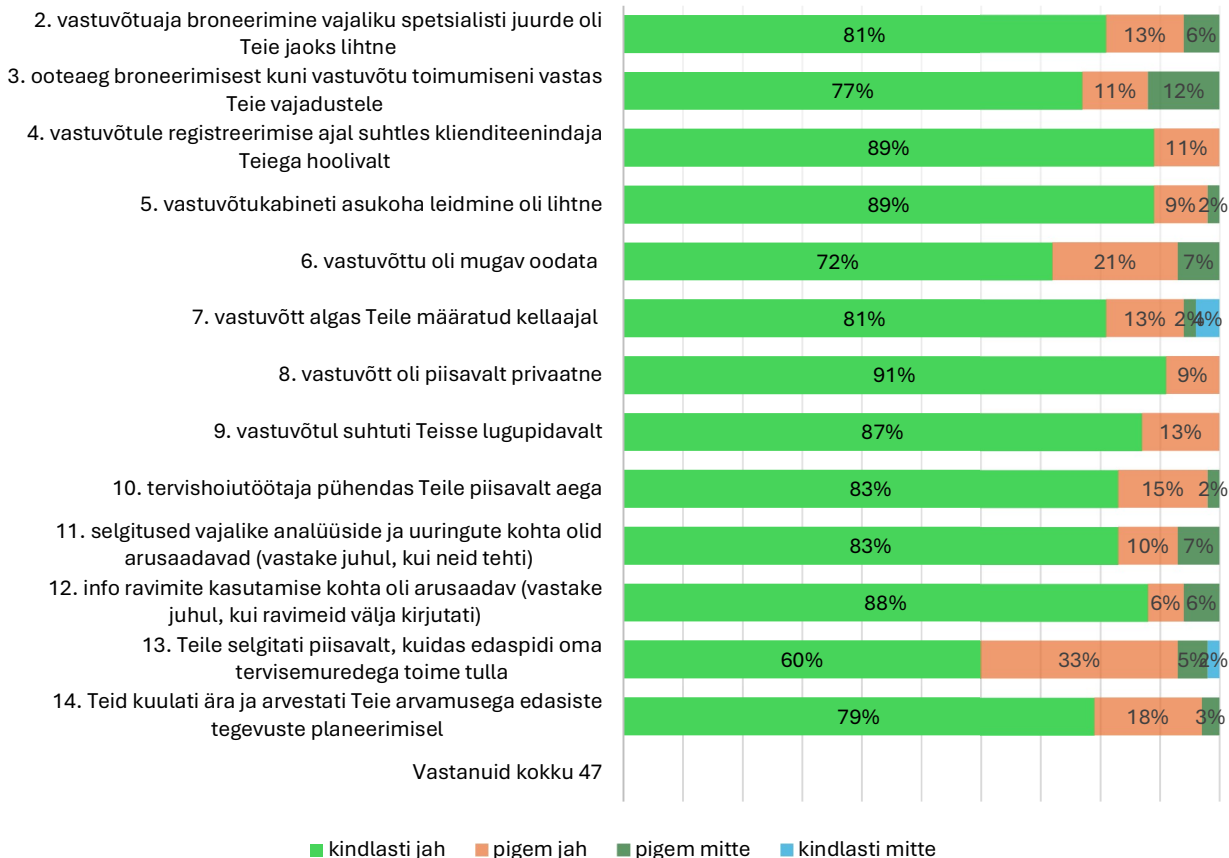
- Ooteaeg eriarstile võiks siiski olla lühem kui 1,5 kuud (sisehaigused, reumatoloogia)
- Arstilt oleks soovinud täpsustusi enam (kirurgia)
- Vastuvõtule ooteaeg on kahjuks pikem kui kuu. Ettepanek haiglale, rohkem vajalike arste ja spetsialiste. Edu ja kordaminekuid (sisehaigused, endokrinoloogia)
- Kas oleks võimalik vabanevast arsti vastuvõtust teada anda elektrooniliselt kui ma olen seda soovinud. Mitte, et ma peaks iga päev helistama ja uurima kas keegi on loobunud vastuvõtust. Seekord mul vedas ja sain 4nda helistamise peale vastuvõtule. Aitäh! (sisehaigused, nahk)
- Arstilt oleks soovinud täpsustusi enam (kirurgia)
- Kas oleks võimalik vabanevast arsti vastuvõtust teada anda elektrooniliselt kui ma olen seda soovinud. Mitte, et ma peaks iga päev helistama ja uurima kas keegi on

loobunud vastuvõtust. Seekord mul vedas ja sain 4nda helistamise peale vastuvõtule. Aitäh! (dermatoveneroloogia)

- Kuna liigun kahe küünarkarguga, siis häda parkimisel: invakohti ainult 3 ja alati seisab seal üks väike punane KIA. Oman invakaarti, abikaasa lükkab ratastooli, vahel päris kaugelt (kirurgia)
- Arsti juurde oli aeg, kuna tervis ei võimaldanud ise kohale tulla helistasin hommikul Viljandi haigla reg. ja palusin Dr.Kullile edasi anda info, et olen tervise tõttu kodus ja ei saa vastu võtule tulla ja palusin võimalust tel. teel vastuvõttu et, konsulteerida hetkel halvenenud (reumatoloogia)

5.2. Ambulatoorse taastusravi osakonna patsientide hinnangud

KUIVÕRD TE NÕUSTUTE JÄRGMISTE VÄIDETEGA:



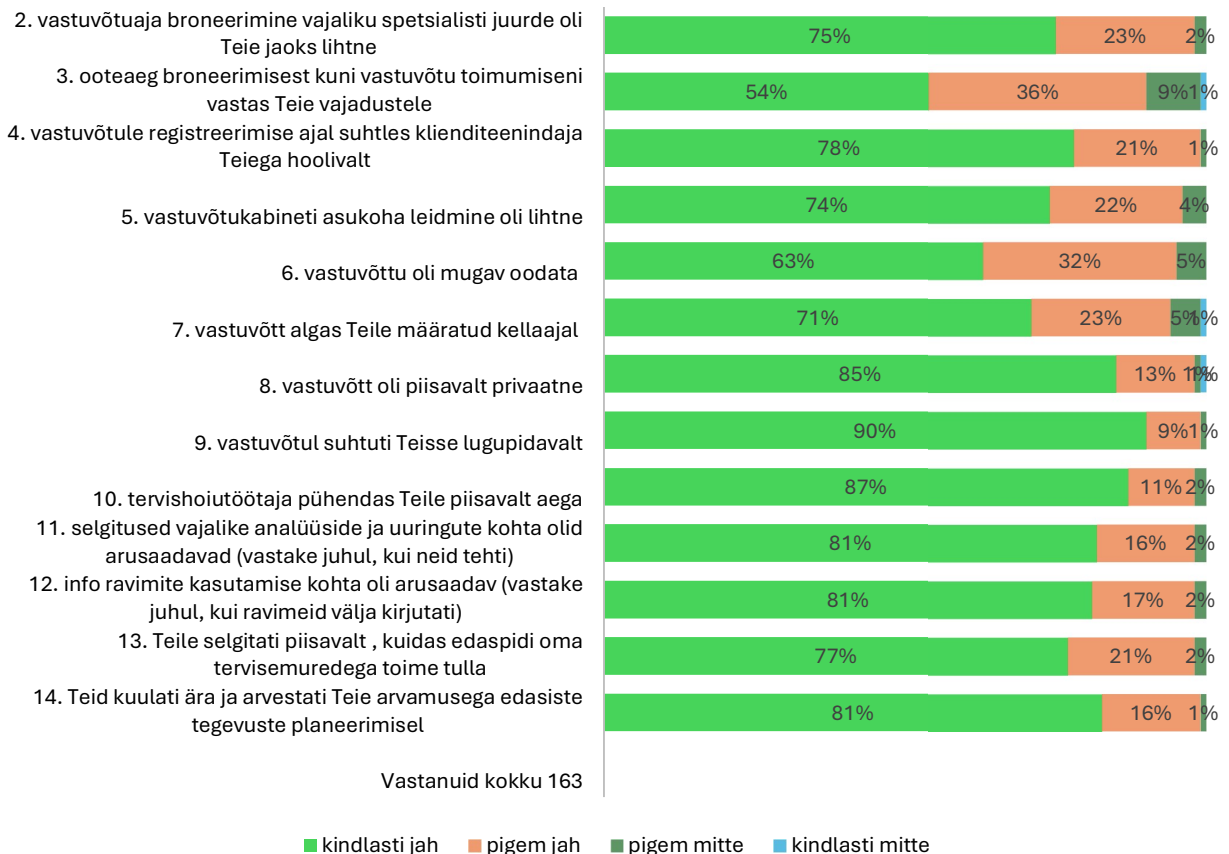
Vastuvõtul käinute arvamused, kommentaarid:

- Avaldan tunnustust ja suurt rahulolu, kõik oli suurepärase, terve taastusravi osakonna personal töötab suure pühendumusega.
- Registratuuris on super toredad tüdrukud ja Maria väga-väga hooliv terapeut
- Sooviks korralikku ooteala või puhkenurka lugemislauaga
- Linnast tulevate busside aeg sättida nii, et nad jõuaks 5-10 min enne täistundi, kuid see vist ei ole haigla pädevuses.
- Õieti polegi neid samuseid, ettepanekuid ega muud.... Oleks vaja lühemaid järjekordi
- Liiga pikk järjekord
- Kõik oli hästi. Olen rahul.
- Vastuvõtu kordade arv esialgselt ebaselge, tegevusteraapia teenuse teadlikkus vähene.
- Jätkake nii nagu on, tüdruk on väga tore
- Rohkem aega patsientidega tegelemiseks, kõik on väga kokkusurutud
- Arsti juurde saamiseks on ooteajad liiga pikad, bussidega käijatel ei kattu kellajad ja peab tunde ootama.

- Super tööd teevad.
- Tänu, et olemas olete!

5.2. Ambulatoorse günekoloogia osakonna patsientide hinnanud

KUIVÕRD TE NÕUSTUTE JÄRGMISTE VÄIDETEGA:



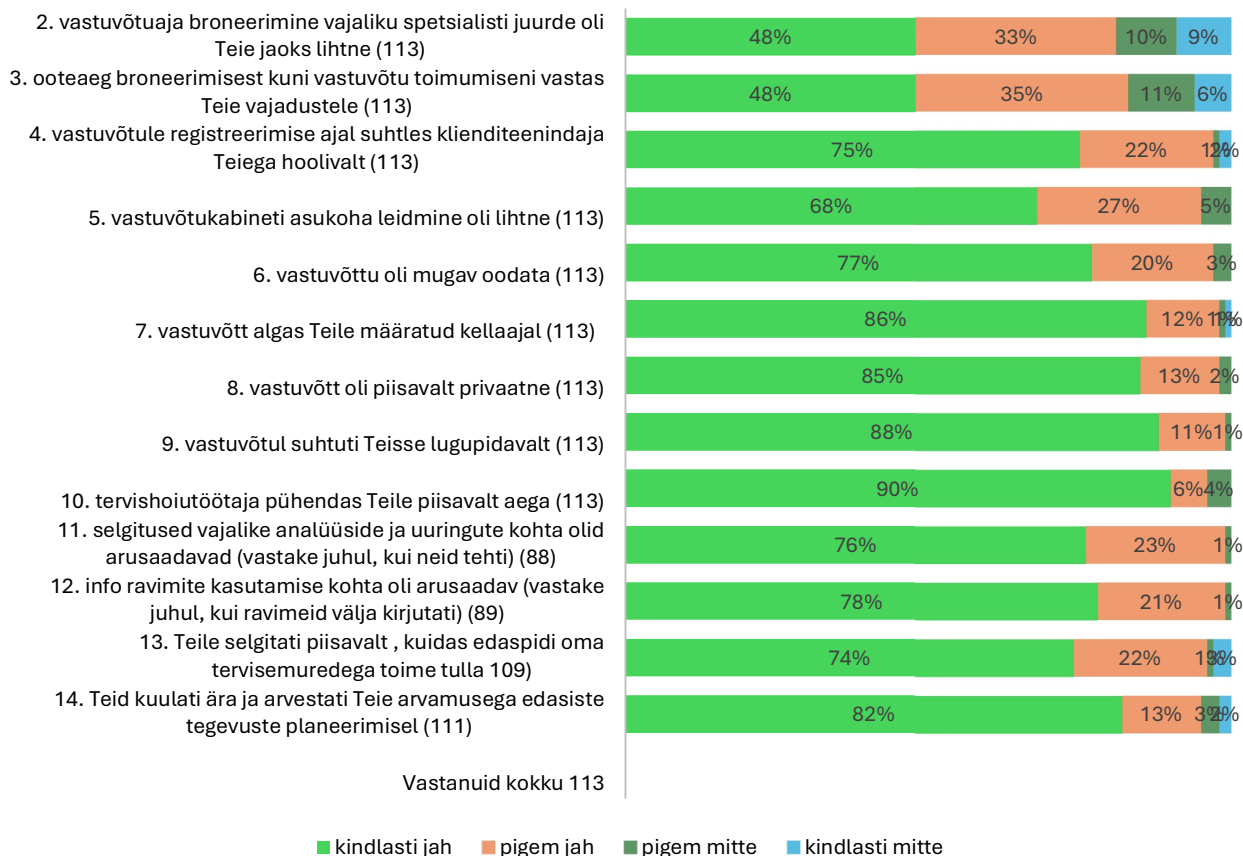
Vastuvõtul käinute arvamused, kommentaarid:

- Kõik oli väga kiire ja mugav, ainuke probleem on maja juurde parkimisega. Pole ruumi lihtsalt.
- Ettepanekud - Privaatsemad ootealad ja kabineti uksed helikindlaks. Digiregistratuur on hea lahendus, et ise sobivaim arst ja aeg valida, aga veebileht on ebamugav kasutada ning lapsele aega panna ei võimalda.
- Minu arsti vastuvõtuaaja määras arst. Kui aga ise peaksin arsti vastuvõtuaaja broneerima, siis on see tunduvalt keerulisem, sest 1. kuupäeval telefoni teel broneerimine on paras loterii ja nõuab palju kannatust. Digiregistratuuri kaudu arstiaja leidmine pole mul õnnestunud.
- Haigla uksed, seinad kostuvad väga läbi. Oli ebamugav kuulata teiste patsientide ja arstide juttu. Ja eemale minna ka ei saa. Muidu on olnud meeldiv ja viisakas käitumine.
- Järjekord pikk, üle ühe kuu ootasin aega
- Ei oska korraldada kuidagi seda et arstil oleks aega patsiendi jaoks. Kuidagi väga kiire on arstil et ajas püsida mis ette antud patsiendi jaoks.
- Broneerisin aja internetis (ei suhelnud klienditeenindajaga) - see oli väga mugav. Olin varem kohal nagu paluti, kahjuks vastu võeti mind 10 minutit hiljem, kui aeg oli registreeritud, Keegi ka ei vabandanud ega põhjendanud hilinemist.
- Viimase külastuse puhul on raske teha ettepanekuid vastuvõtu paremaks korraldamiseks, sest kõik oli üle ootuste hästi.

5.3. Ambulatoorse psühhiaatrikliiniku osakondade patsientide hinnatud

Uuringus osalesid üldpsühhiaatria, laste-ja noorukite ja alkoholitarvitamise häirete ravi teenistuse patsiendid

KUIVÕRD TE NÕUSTUTE JÄRGMISTE VÄIDETEGA:



Vastuvõtul käinute arvamused, kommentaarid:

- Vastuvõtu- ja ooteaeg võiks olla lühem (alkoholitarvitamise häirete ravi).
- Registratuuri klienditeenindajad võiksid läbida koolituse kuidas vaimselt hapramatesse klientidesse empaatiaga ja kaastundega suhtuda (üldpsühhiaatria).
- Doktor Arak on väga empaatiline, suhtlemine rahulik, alati saan abi. Registraator sõbralik, asjalik.
- vastuvõtuaja broneerimine võiks olla paindlikum (üldpsühhiaatria)
- Psühhiaatria kabinettidest kõlab jutt uuest läbi
- Kui olen aja broneerinud siis võiks see ka kehtida, mitte pool tundi hiljem kutsutakse kabinetti.
- Psühhiaatria ooteruum oli umbne, kehv ventilatsioon. Vastuvõtt meeldiv!
- Vaiko Veikalt on väga professionaalne ja viisakas arst. Ta kuulas mind tähelepanelikult ja andis kasulikke nõuandeid. Juba temaga vesteldes muutus minu enesetunne paremaks. Olen väga rahul visiidiga! Võrreldes eelmise arsti vastuvõetuga oli mul närvišokk. Aitäh Vaiko Veikatile!
- Kõik on korras!

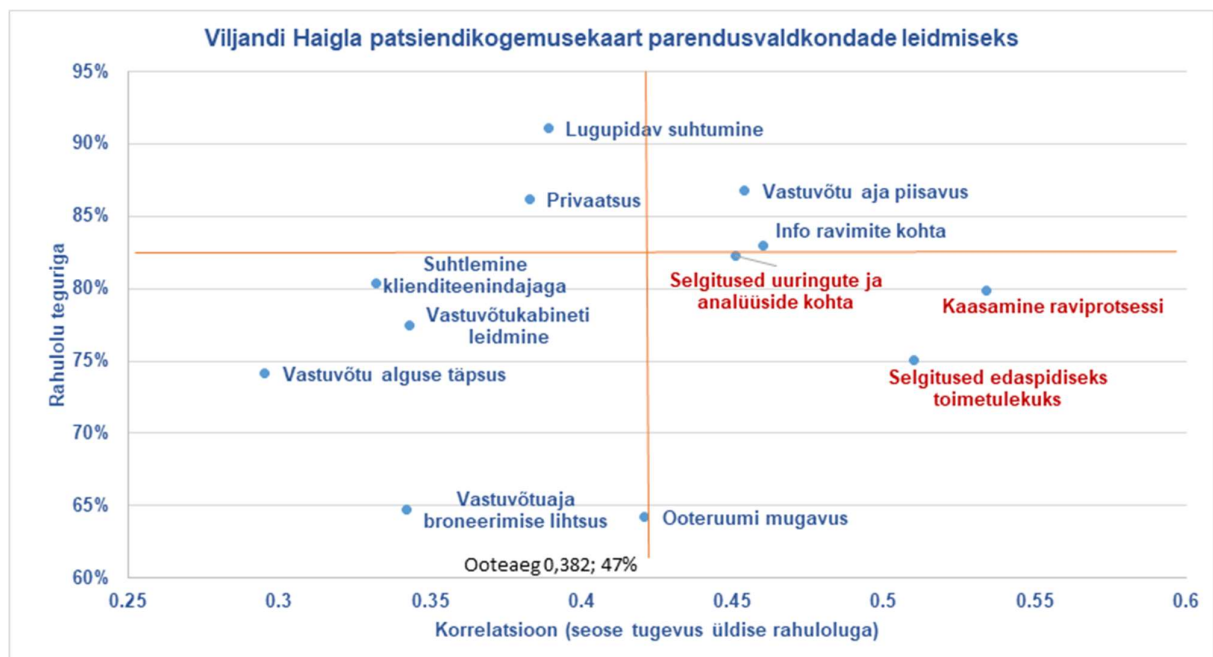
6. Kokkuvõte

- Patsientide rahulolu võrreldes eelmise rahuloluküsitlusega 2023.a on märkimisväärselt tõusnud.
Soovitusindeks tõusis 68 punktilt 79 punktile elektrooniliste vastajate hinnangul ja 88 punktile paberankeedil vastajate hinnangul.

- Uuringu küsimustes on erinevused võrreldes eelmise uuringuga, seetõttu saab võrrelda ainult samasisuliste küsimuste vastuseid.
- Kõige suuremat rahulolu osutatud teenustega väljendasid ambulatoorse taastusravi osakonna patsiendid.
- Kõige rohkem kurdeti ooteaja pikkuse üle vastuvõtu toimumiseni. Kurdeti veel vastuvõtu privaatsuse üle, mitu patsienti väitsid, et ootealaleustus arstikabinetis räägiti ja uksed kostuvad läbi. Kurdeti ka vastuvõtuajad läksid üle aja
- Patsientide üldist rahulolu mõjutavad tervishoiutöötajate poolt patsientidele selgituste jagamine vajalike uuringute ja analüüside kohta, samuti ravimite võtmise kohta. Üks patsient tõi eraldi välja, et ta ei saanud analüüside kohta arstilt vastust.
- Muudest tagasiside aspektidest võib veel välja tuua patsientide ettepanekuid vastuvõtu paremaks korraldamiseks:
 - vabanevast arsti ajast võiks retseptioonitöötaja teavitada, et ei peaks iga päev helistama ja uurima kas keegi on enda vastuvõtuajast loobunud.
 - retseptioonis võiks olla näo või sõrmejälje tuvastus
- Patsientide üldise rahulolu tõstmiseks tuleb esmajärjekorras tegeleda nende rahuloluteguritega, millede seos üldise rahuloluga on tugev ja samal ajal patsientide rahulolu nendega on madal (strateegilised parendusvaldkonnad): pikad ootejärjekorrad teenusele ja arsti aja piisavus

NB! Patsientidel on probleem autole parkimiskoha leidmisega (vastuvõtule hilinemised)

7. Patsiendikogemusekaart parendusvaldkondade leidmiseks



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.

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

Kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega:

	Kindlasti jah ☐	Pigem jah ☐	Pigem mitte ☐	Kindlasti mitte ☐
2. vastuvõtuaaja 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!