

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2024

Uuringu läbiviimise meetodika

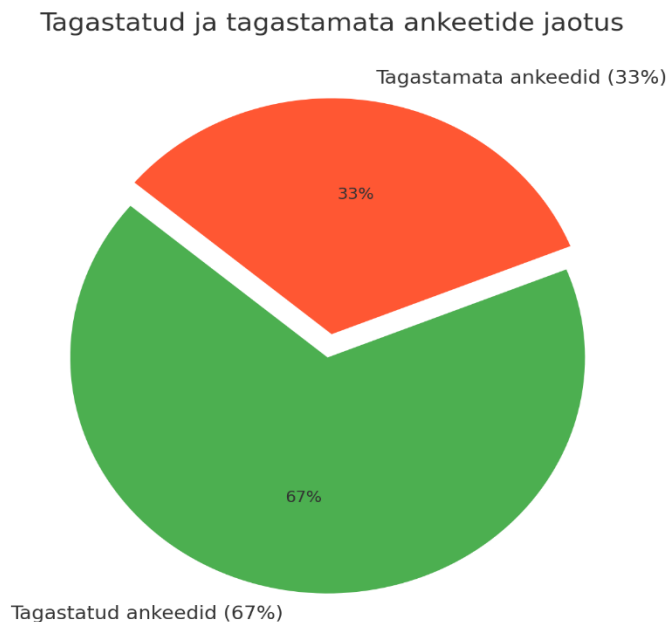
Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi 20.06 – 20.07.2024 kõikide sel ajaperioodil kontaktvastuvõtul käinud patsientide seas (välja arvatud erakorralise meditsiini osakonnas, kodusõenduse, perenõustamise, töötervishoiu teenustel viibinud patsiendid). Uuringu eesmärk oli välja selgitada patsientide rahulolu raviteenustega, uuringus osalemine oli anonüümne ja vabatahtlik. Uuringule sai vastata eesti ja vene keeles ning ankeet oli paaberkandjal. Ankeet oli välja töötatud Eesti haiglate kvaliteedijuhtide töörühmas ning uuring toimus ühise ankeedi alusel paralleelselt mitmes teises Eesti haiglas. Taustaküsimustest paluti patsientidel märkida enda vanus ja sugu.

Andmete analüüs

Andmeid analüüsiti programmis Excel.

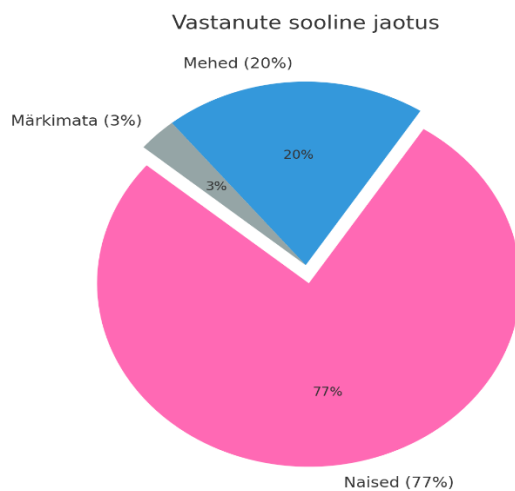
Uuringu valim

Kokku trükiti ja edastati osakondadesse patsientidele täitmiseks 500 paberankeeti, millest täidetult tagastati 336 ankeeti ehk 67% (joonis 1).



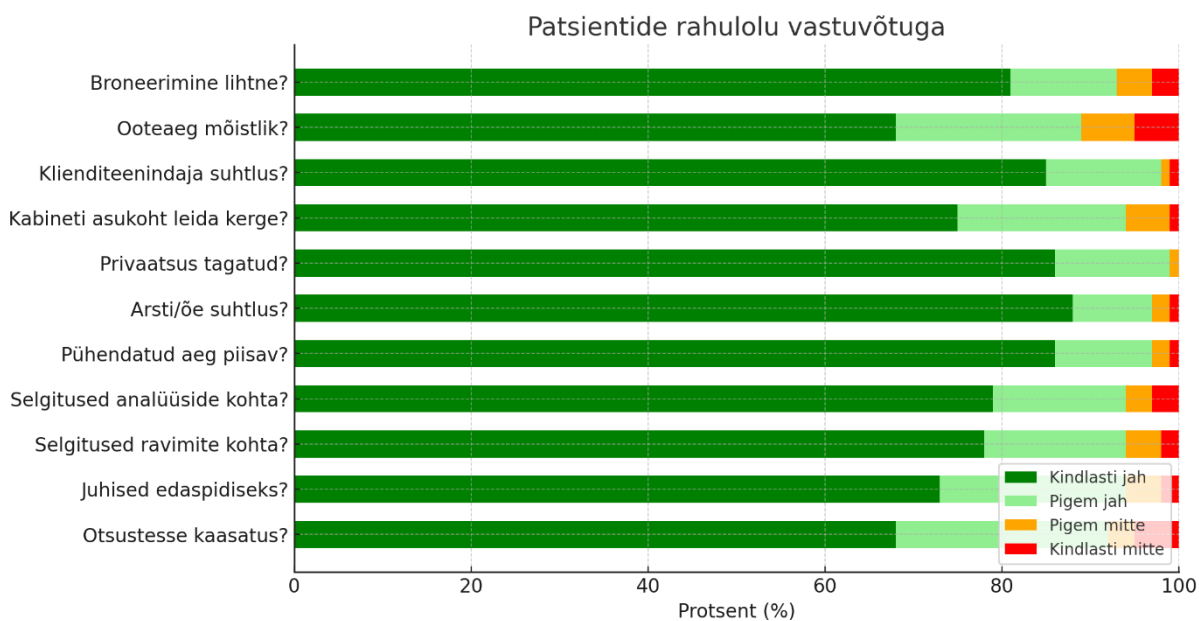
Joonis 1. Tagastatud ja tagastamata ankeetide jaotus

Vastanutest olid 77% naised ja 20% mehed (3% jättis selle märkimata)(joonis 2).



Joonis 2. Vastanute sooline jaotus

Kokku küsitleti 336 patsienti, kellest kõige noorem oli 12-aastane ning kõige vanem 84-aastane. Ankeet koosnes kokku 12-st küsimusest.. Küsiti millise spetsialisti juures vastuvõtt toimus, uuriti broneerimise, ooteaja, tervishoiu- ja tugitöötajate suhtlemisstiili kohta jne.



Tulemused näitasid, et üldine rahulolu on kõrge, kuna enamik vastanuid valis vastusevariantidest "Kindlasti jah" või "Pigem jah" kõigis küsitletud kategooriates.

Kõige positiivsemalt hinnatud aspektid olid järgmised:

Arsti, õe või ämmaemanda suhtlus oli väga hästi hinnatud – 88% vastanutest valis "Kindlasti jah" ja 9% "Pigem jah". Klienditeenindaja suhtlus vastuvõtule registreerimisel sai samuti kõrged

tulemused – 85% "Kindlasti jah" ja 13% "Pigem jah". Vastuvõtu privaatsus vastas ootustele, kuna 86% hindas seda "Kindlasti jah" ning 13% "Pigem jah".

Samas esines madalamat rahulolu järgmistes valdkondades:

Ooteaeg vastuvõtule pääsemiseks – ainult 68% vastanutest leidis, et see oli mõistlik ("Kindlasti jah"), 21% vastas "Pigem jah", kuid 6% olid pigem rahulolematud ja 5% täiesti rahulolematud.

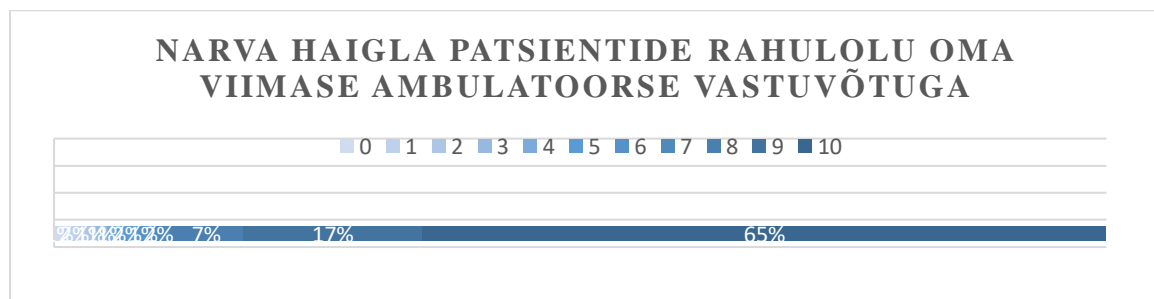
Otsustesse kaasatus – 68% tundis, et nad olid kaasatud ("Kindlasti jah"), 24% nõustusid mõõdukalt ("Pigem jah"), kuid 5% vastanutest väljendas täielikku rahulolematust.

Praktiline teave, sealhulgas juhised ja ravimite kasutamise selgitused, sai samuti positiivseid hinnanguid:

Ravimite kasutamise selgitustega oli enamik vastanutest rahul – 78% hindas neid kui täiesti arusaadavaid ("Kindlasti jah"), ning 16% leidis, et selgitused olid pigem arusaadavad ("Pigem jah").

Samuti saadi head tagasisidet edaspidiste juhiste kohta tervisemuredega toimetulekuks – 73% vastanutest leidis, et juhised olid piisavad ja selged ("Kindlasti jah"), ning 21% nõustusid sellega osaliselt ("Pigem jah").

Jooniselt 3 nähtub, kui rahul olid Narva haigla patsiendid oma viimase ambulatoorse vastuvõtuga (kus "0" tähendab "täiesti rahulolematu" ja "10" tähendab "täiesti rahul"). Enamus vastanutest (65%) hindas vastuvõttu kõrgeimal tasemel (10 punkti), mis näitab, et nad jäid vastuvõtuga väga rahule. Suur osa vastanutest (17%) hindas vastuvõttu 9 punktiga, mis viitab samuti kõrgele rahulolule. Ülejäänud hinnangud on madalamad, kuid siiski üsna positiivsed (7 ja 8 punkti). Hinnangud 0-6 on harvad (1-2% vastanutest).



Joonis 3. Narva haigla patsientide rahulolu viimase ambulatoorse vastuvõtuga 10-palliskaala järgi.

Kokkuvõttes võib öelda, et viimane vastuvõtt vastas enamike vastanute ootustele väga hästi.

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu tulemused näitasid, et patsientide rahulolu ambulatoorsete tervishoiuteenustega Narva haiglas on väga kõrge. Enamik vastanuid pidas teenindust, suhtlust ja vastuvõttu väga heaks. Ainsad valdkonnad, kus võiks paranemist kaaluda, on ooteaja pikkus ja patsientide suurem kaasamine otsuste tegemisse.

Koostas: Tatjana Kanaš, patsiendikogemuse juht