

SA NARVA HAIGLA

Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring 2022

2022

Sisukord

SA NARVA HAIGLA.....	1
1. Uuringu metoodika	3
2. Andmete analüüs	3
3. Uuringu valik	3
3.1. Vastajate iseloomustus: sugu, vanus ja vastamiskeel.....	4
3.2. Elukoht	4
4. Uuringu statistilised üldistused.....	5
4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus.....	5
4.2. Vastuvõtule registreerimine, arvamus registratuuri kohta	6
4.3. Ootamine vastuvõtukabineti juures.....	10
4.4. Rahulolu suhtlemisega vastuvõtu ajal, suhtumine, selgitused	11
5. Patsientide arvamused.....	16
6. Järeldus	16
Lisa 1: Uurimisel kasutatud küsimustik	17

1. Uuringu meetodika

Patsientide rahulolu-uuring viidi läbi ajavahemikul 02.05.-31.05 2022. Uuringus osalenud täitsid ankeedid paber kandjal. Ankeedi täitmine oli võimalik nii eesti kui ka vene keeles. Uuringus osalesid sisehaiguste kliiniku, kirurgiakliiniku, naistekliiniku, taastusravi osakonna, munitsipaalarsti ambulatoorse vastuvõtu kabinetid. Küsitluse viisid läbi ambulatoorsetel vastuvõttudel töötavad õed, keda eelnevalt juhendasid vanemad ja vastutavad õed.

Patsiente küsitleti ambulatoorse vastuvõtu päeval. Kui patsient ei saanud oma tervisliku seisundi tõttu ise ankeeti täita, osutas talle abi õde. Kui patsiendiga koos viibis sugulane või tugiisik, täitis ankeedi tema.

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli välja selgitada nende rahulolu ambulatoorsete vastuvõttude kvaliteediga. Patsientidel paluti hinnata vastuvõtule registreerimise protsessi, vastuvõtu ooteaega, personali suhtumist ja selgitusi vastuvõtu ajal, saadud teabe arusaadavus uuringute, protseduuride, ravimite kasutamise, nende kõrvaltoimete, saadud teabe ja edasise käitumistaktika kohta.

Küsimustele vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud küsimustikud paluti panna tagasiside saamiseks kastidesse. Lisas 1 – kasutatud eesti- ja venekeelsete ankeetide näidised.

2. Andmete analüüs

Andmeid üldistati ja analüüsiti programmi GOOGLE FORMS abil. Dokumendi koostas ja analüüsi teostas SA Narva Haigla õendus kvaliteedi juht J. Loik.

3. Uuringu valik

Kokku oli trükitud ja edastatud kliinikutesse/osakondadesse patsientide täitmiseks 2050 ankeeti (2000 vene ja 50 eesti keeles). Sel aastal täitis ja tagastas ankeete 406 patsienti, mis moodustas 20% väljastatud ankeetide arvust. 2018. aastal - 621 (30%) ja 2020. aastal jäi uuring COVID-i ja ambulatoorsete vastuvõttude peatamise tõttu läbi viimata.

Kliinik	2018	2020	2022
Sisekliinik	175		262
Kirurgiakliinik + ortopeedia	71		55
Naistekliinik	366		89
Taastusravi osakond	9		0
Munitsipaal arst	0		0
Kokku	621		406

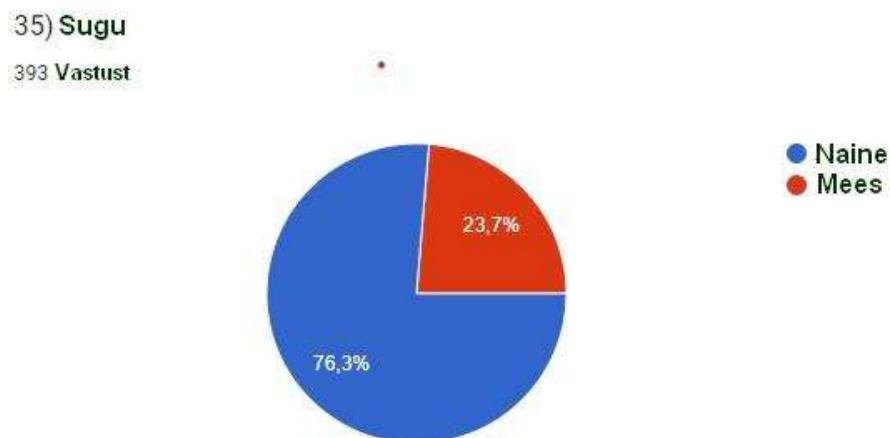
Tabel 1 Ankeetide tagastamine kliinikutes aastate lõikes.

Kliinik	ankeete väljastati	ankeete tagastati	tagastamise %
Sisekliinik	855	262	31%
Kirurgiakliinik + ortopeedia	538	55	10%
Naistekliinik	510	89	18%
Taastusravi osakond	105	0	0%
Munitsipaal arst	42	0	0%
Kokku	2050	406	20%

Tabel 2 Väljastatud ja tagastatud ankeetide arv kliinikute lõikes.

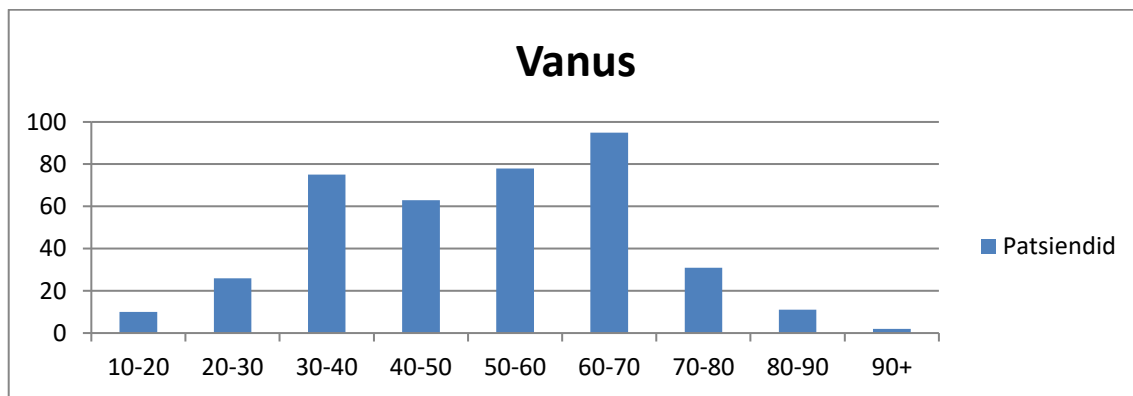
3.1. Vastajate iseloomustus: sugu, vanus ja vastamiskeel

393 vastanust 300 (76,3%) olid naised ja 93 (23,7%) mehed, 13 inimest jättis selle küsimuse vastuseta. Tabelis 3 on näha, kuidas vastajad jagunesid soo järgi.



Tabel 3 Vastajate jagunemine soo järgi.

391 vastanust noorim oli 17-aastane ja vanim 93-aastane, 15 vastajat ei märkinud oma vanust. Tabelis 4 on esitatud graafik vanuse järgi jagunemise kohta. Graafikust selgub, et kõige arvukamad olid 30-40, 50 - 60 ja 60 - 70 - aastaste rühmad.



Tabel 4. Vastajate jagunemine vanuse järgi

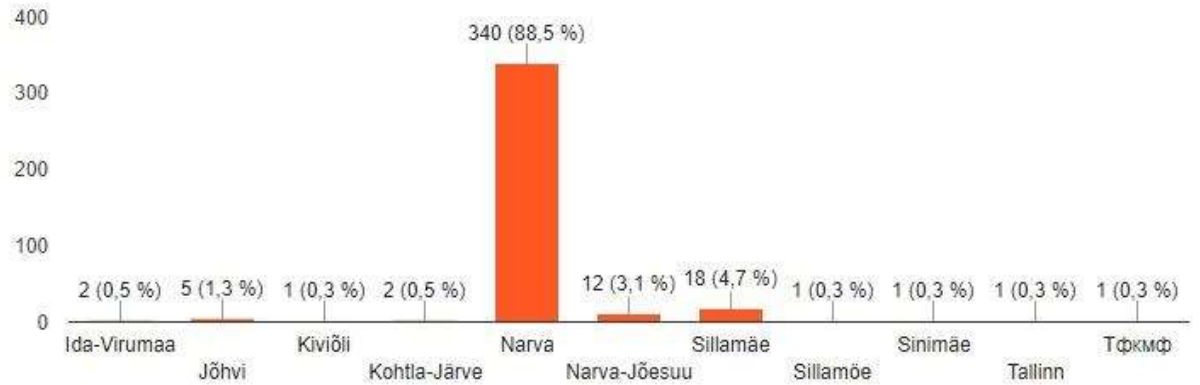
406 tagastatud ankeedist olid 401 täidetud vene ja 5 eesti keeles.

3.2.

36) Elukoht (maakond ja linn/vald)

 Копировать

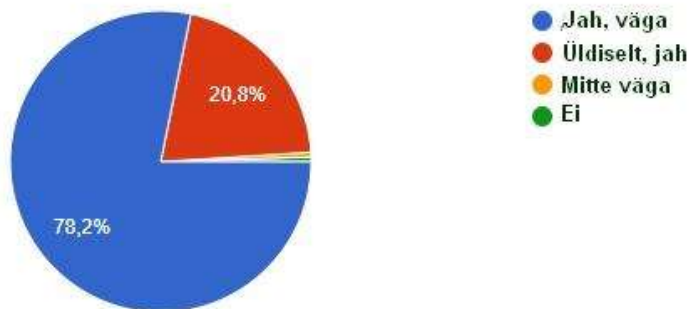
384 Vastust



4. Uuringu statistilised üldistused

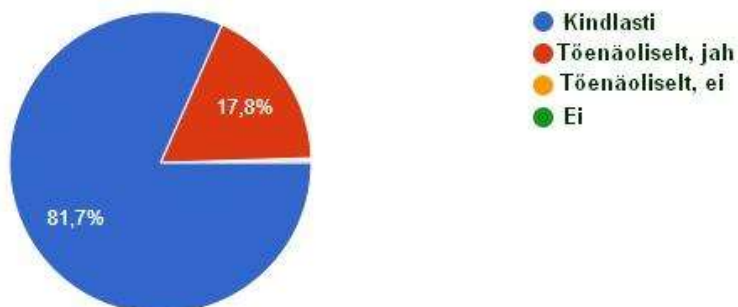
1) Kas Te jäite rahule tänase külastusega?

399 Vastust



2) Kui Te vajate jälle raviteenuseid, kas Te pöördate jälle Narva haiglasse?

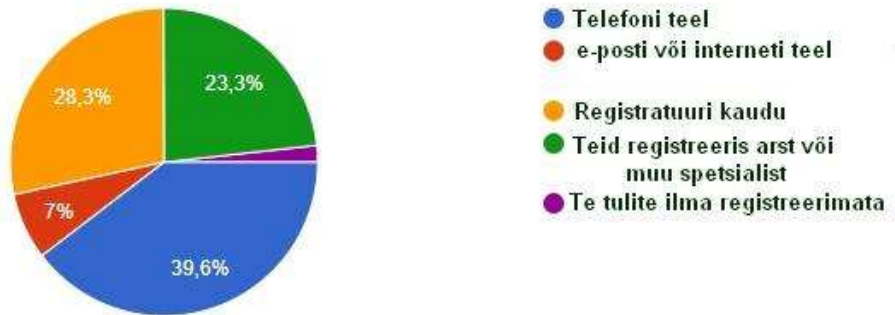
393 Vastust



3) Kuidas Te registreerisite vastuvõtule?

Копировать

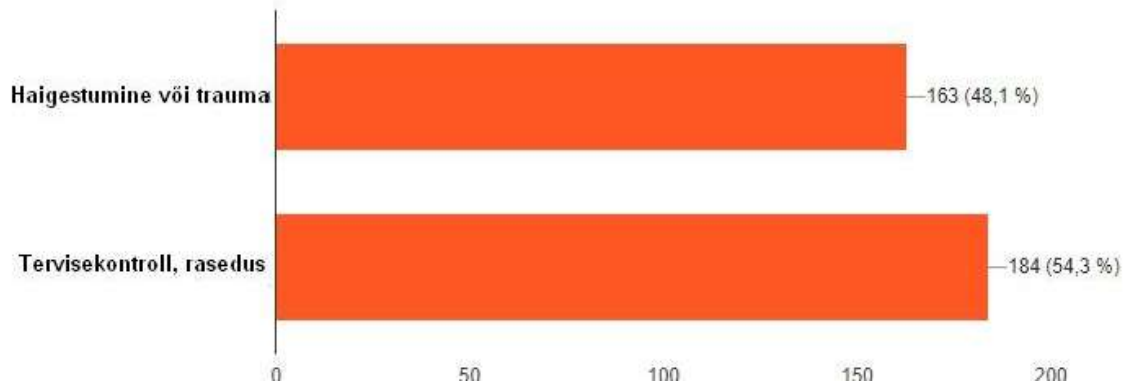
399 Vastust



4) I eie tanase poordumise põhjus

Копировать

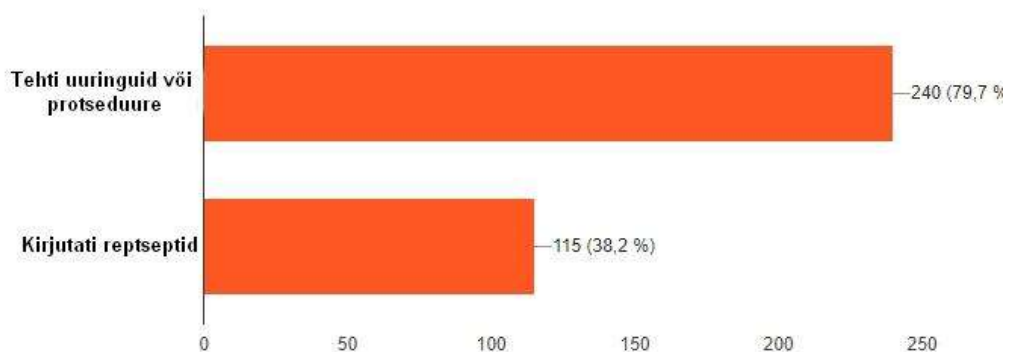
339 Vastust



5) Tänaise visiidi ajal

Копировать

301 Vastust

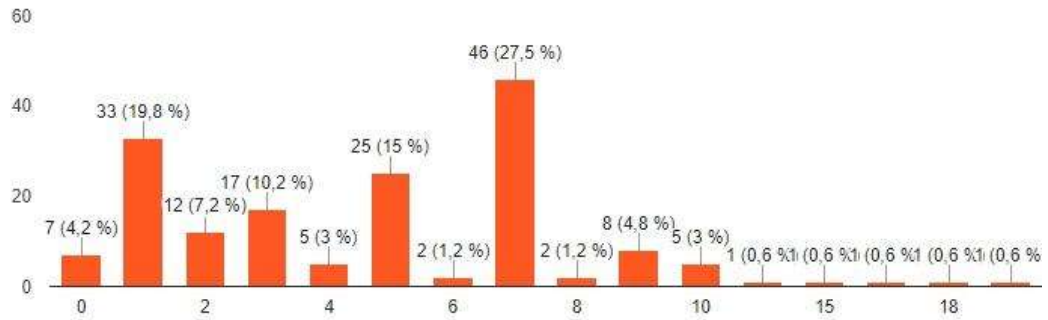


Registreerimisest vastuvõtuni kulunud aeg:

... päevi

 Копировать

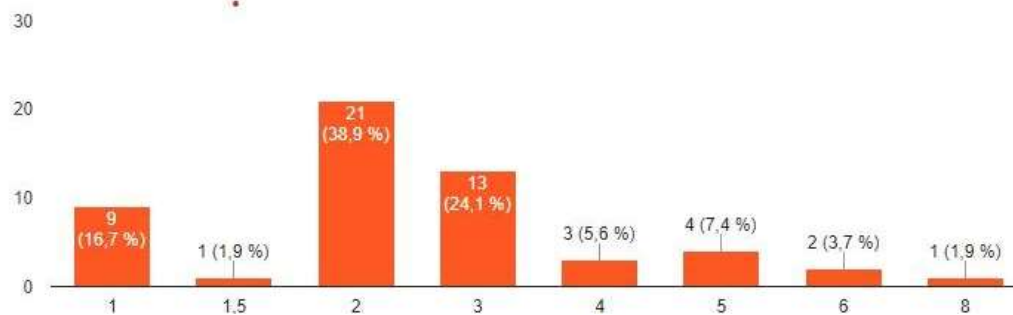
167 vastuseid



... nädalaid

 Копировать

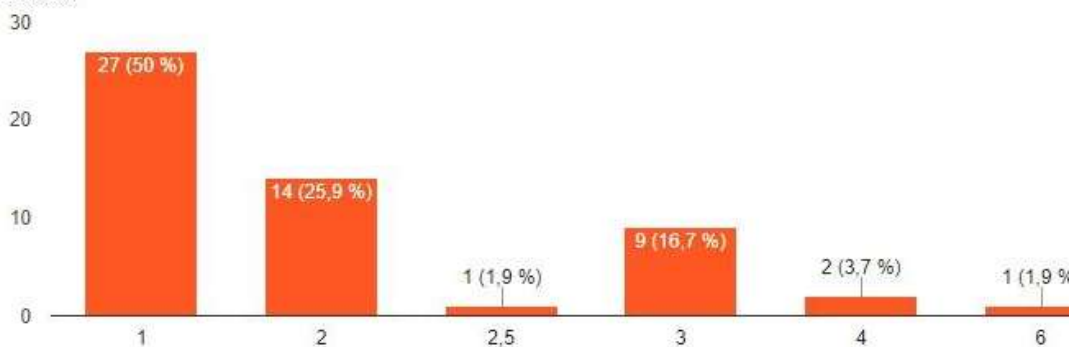
54 vastuseid



.. kuud

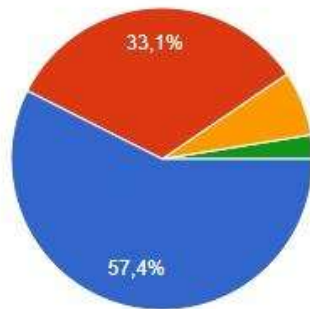
 Копировать

54 vastust



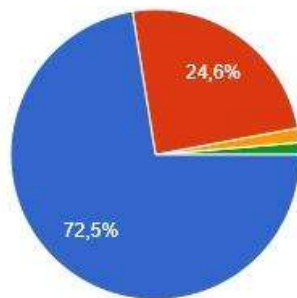
7) Kas olete rahul määratud vastuvõtu ooteajaga?

390 vastust



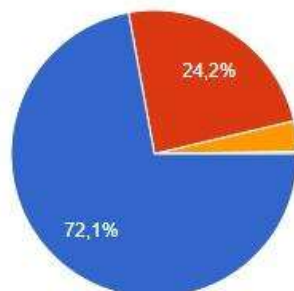
8) Kas vastuvõtule registreerimine oli kiire ja lihtne?

374 vastust



9) Kas Teile sobis pakitud vastuvõtu aeg?

380 vastust

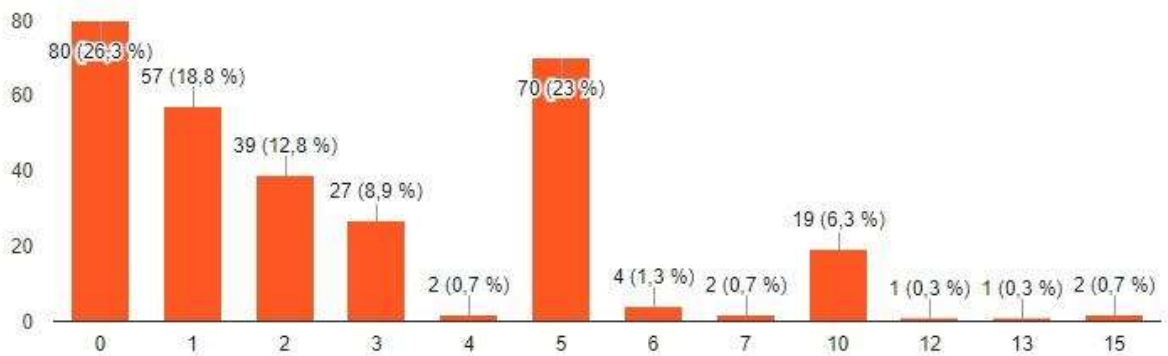


PATSIENTIDE ARVAMUS REGISTRIT TÖÖ KOHTA

 Копировать

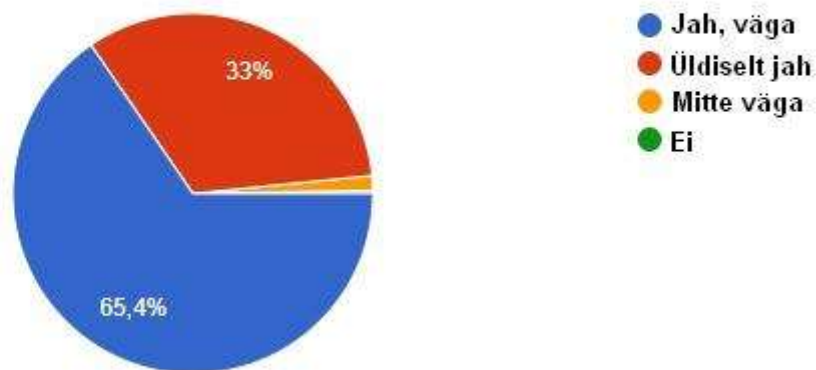
10) Registratuuris pidite ootama minutit

304 vastust



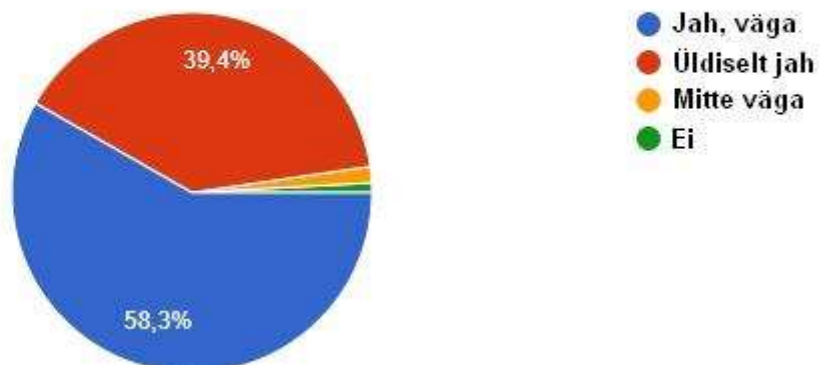
11) Kas olete rahul suhtlusega registratuuri töötajatega

376 vastust



12) Kas Teil oli registratuuris mugav oodata?

345 vastust



 Копирова

13) Vastuvõtt algas

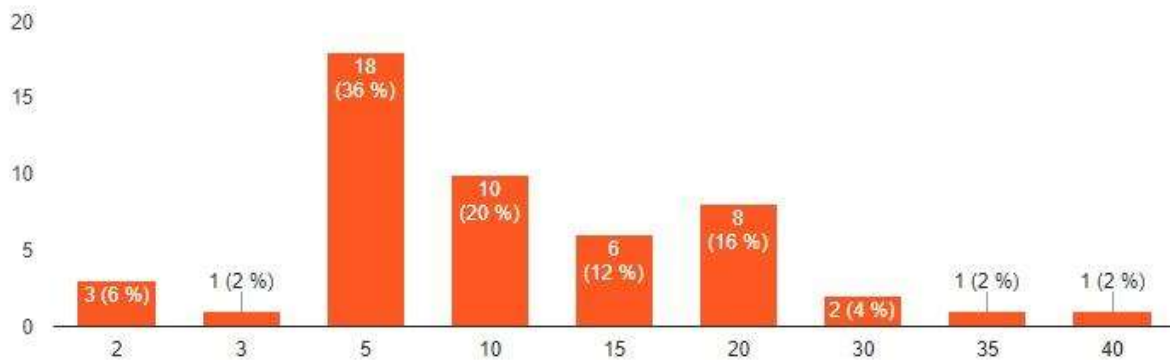
336 vastust



Teie vastuvõtt algas õigest ajast hiljem umbes minutit.

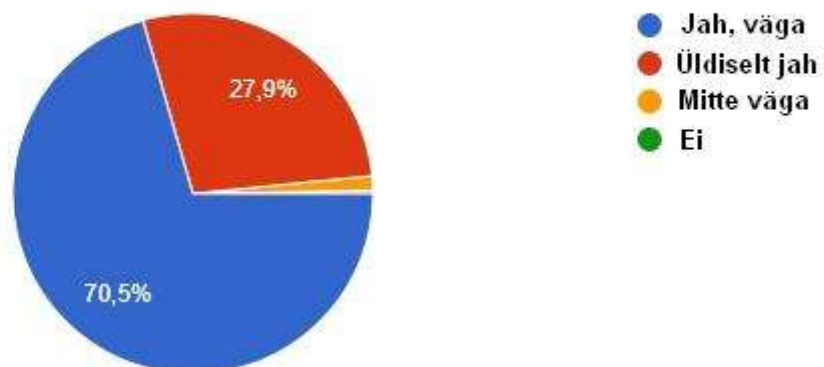
 Копировать

50 vastust



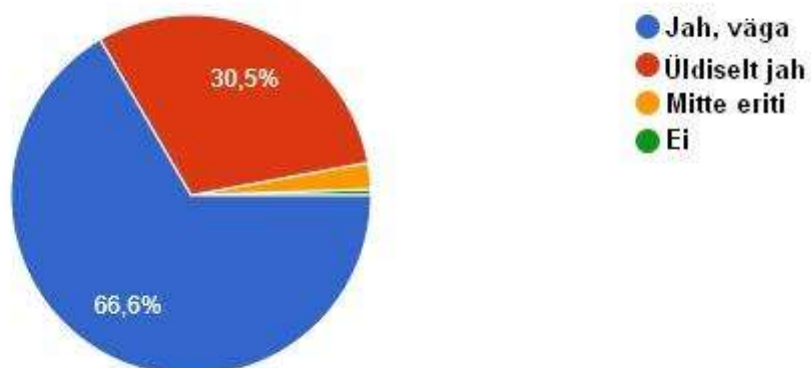
14) Kas vastuvõtu järjekorra liikumine oli Teile arusaadav?

380 vastust



15) Kas tundsite end mugavalt vastuvõtu ooteajal

380 vastust

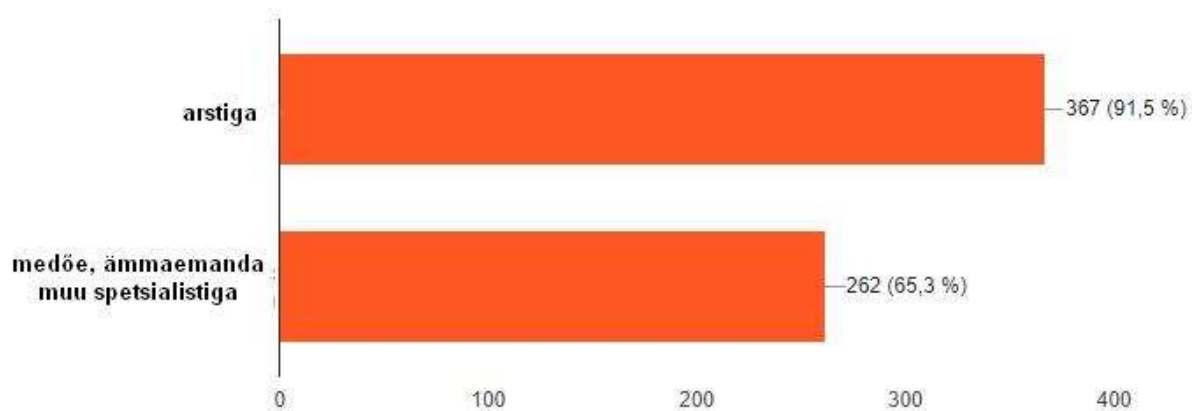


SUHTLEMINE VASTUVÕTU AJAL

16) Te suhtlesite

401 vastust

 Копироват



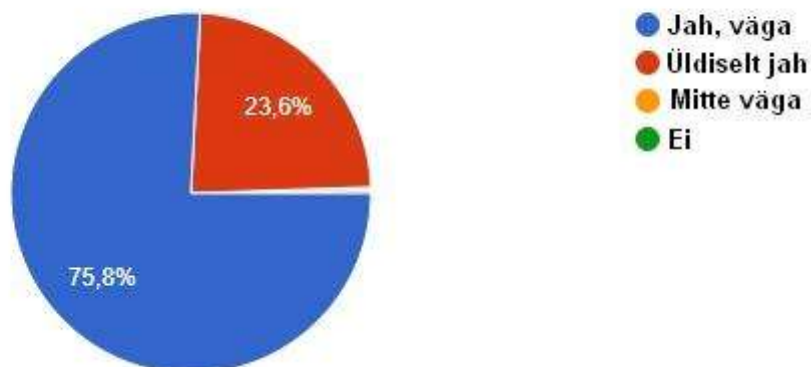
17) Vastuvõtt kestis minutit

392 vastust



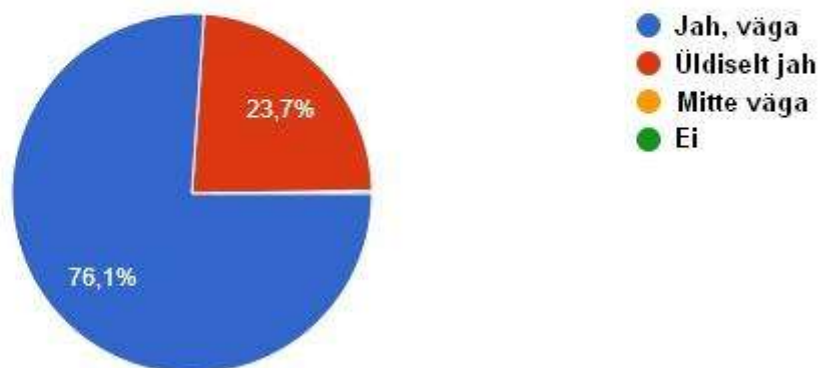
18) Kas jäite arsti selgitustega rahule?

368 vastust



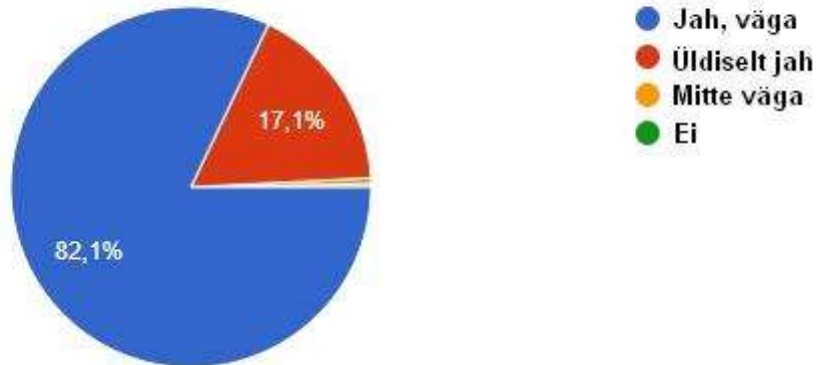
19) Kas jäite õe, ämmaemanda, muu spetsialisti selgitustega rahule?

372 vastust



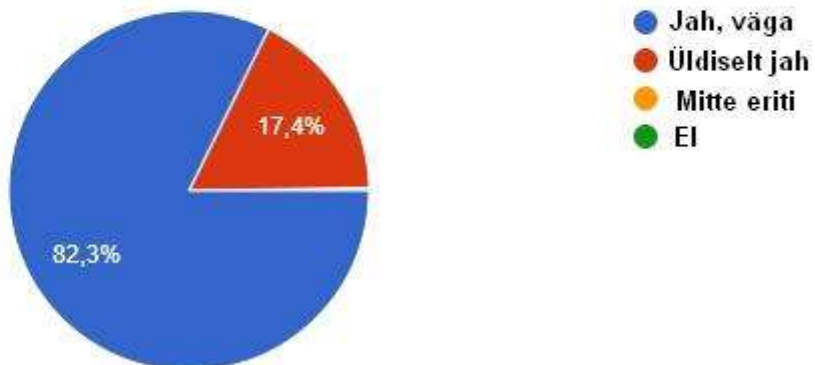
20) Kas jäite arsti suhtumisega rahule?

363 vastust



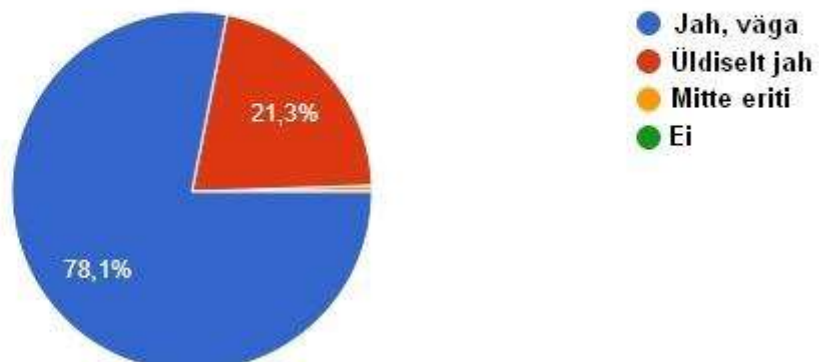
21) Kas jäite rahule õe, ämmaemanda, muu spetsialisti Teisse suhtumisega

373 vastust



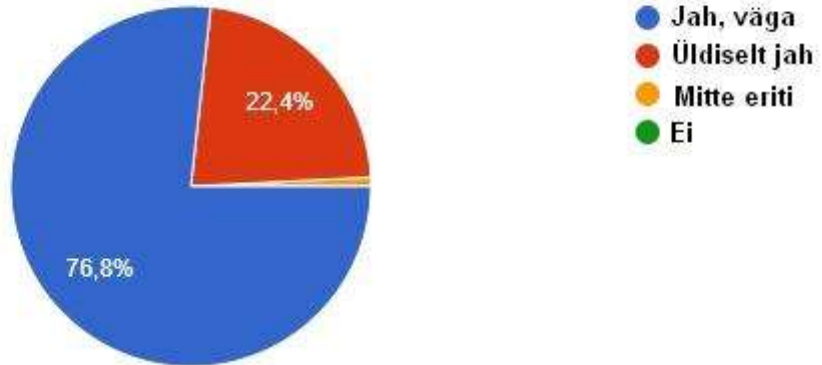
22) Kas arst eraldas Teile piisavalt aega?

361 vastust



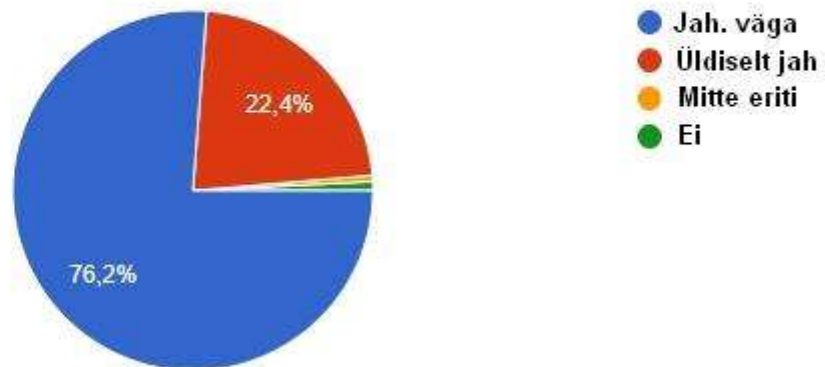
23) Kas õde, ämmaemand, muu spetsialist eraldasid Teile piisavalt aega?

370 vastust



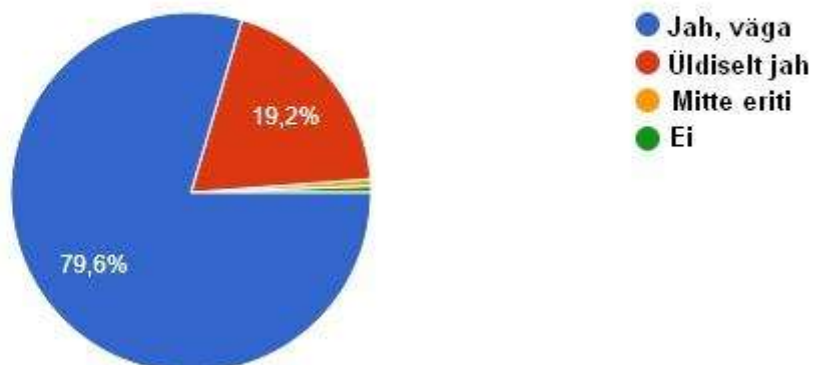
24) Kas vastuvõtt oli korraldatud privaatselt?

370 vastust



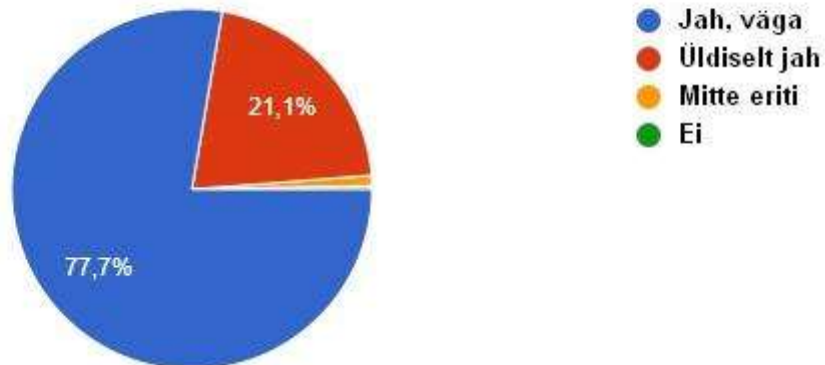
25) Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?

333 vastust



26) Kas uuringu tulemuste selgitamine oli arusaadav?

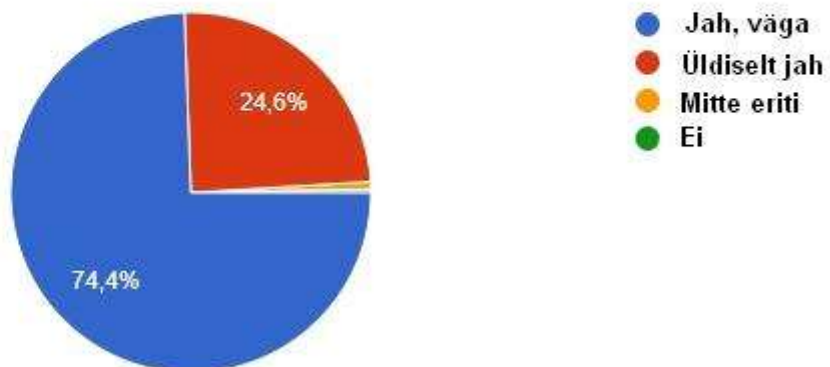
323 vastust



RAVIMITE MANUSTAMINE JA KÕRVALTOIMED

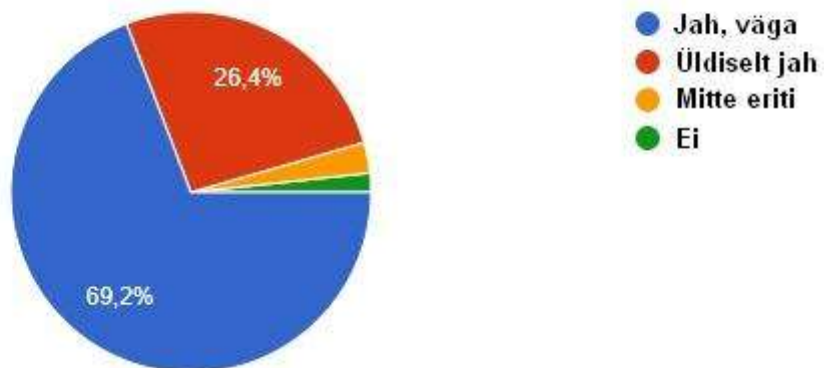
27) Kas jäite rahule ravimite kasutamise kohta antud selgitustega?

309 vastust



28) Kas jäite rahule selgitustega ravimi kõrvaltoimete kohta?

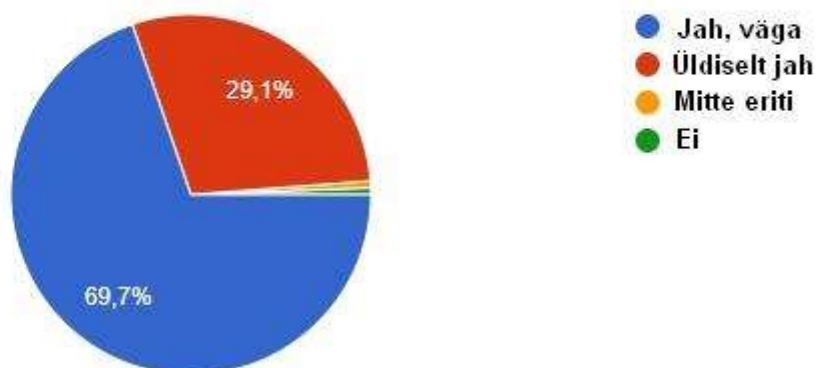
292 vastust



KUIDAS OMA HAIGUSEGA EDASPIDI TOIME TULLA

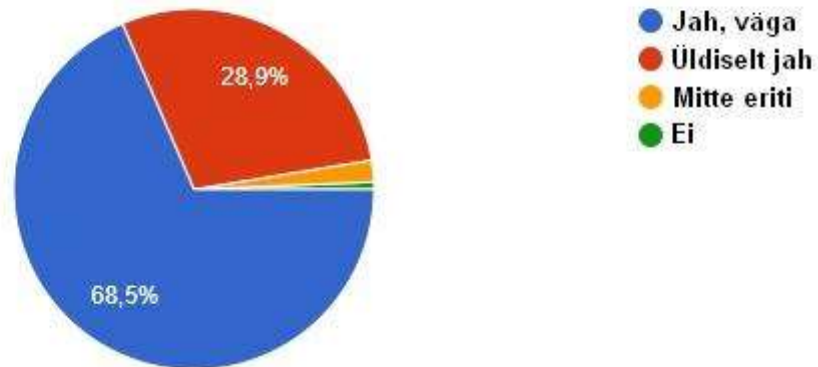
29) Kas jäite rahule soovitusetega kuidas tulla toime oma haigusega kodus?

327 vastust



30) Kas jäite rahule soovitud teha haiguse ägestumise korral?

308 vastust



Palume Teil märkida kuni kolm kõige olulisemat küsimust eelnevast loetelust, millele Narva Haigla peaks erilist tähelepanu pöörama. 31, 32, 33.

25, 29

11; 18; 20.

27; 28.

1; 18; 20

3, 8, 12

6, 7

10; 25; 29

18; 27; 28; 29.

18; 27; 29.

5. Kolmest patsientide jaoks olulisemast küsimusest kõige sagedamini esines punkt 18. ("Kas te jäite arsti selgitustega rahule?" ja 29 ("Soovitused oma haigusega toimetulekuks kodus").

6. Järeldus:

Kuna rahulolu-uuringu eesmärk oli mõista ambulatoorsete patsientide ootusi informeerimisele ja kaasamisele, siis patsientide arvamusele tuginedes tuleb edaspidi rohkem tähelepanu pöörata selgitustele ja soovitudele. Sooviti ka, et lisaks raviga seotud küsimustele oleks vaja jagada rohkem teavet ennetuse, s.h.eluviisi kohta.

SA Narva Haigl struktuuriüksus _____

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustel **Narva Haigla** ambulatoorsete teenuste kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi 02.05 - 31.05. 2022 ambulatoorsel vastuvõtul käinute hulgas, see on anonüümne ja vabatahtlik.

Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda _____ telefonil _____

Palun märkige mis eriala spetsialisti Te külastasite? _____

1 Kas Te jäite tänase külastusega rahule?				
Jah, väga	•	Jah, üldiselt küll	•	Ei, üldiselt mitte
			•	Ei, üldse mitte
				•
2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas haiglasse?				
Kindlasti tulen	•	Pigem tulen	•	Pigem ei tule
			•	Kindlasti ei tule
			•	
				•
Mõned küsimused tänasele ambulatoorsele külastusele registreerimise kohta				
3		Kuid	4	
as Te vastuvõtule registreerisite?			Teie tänase pöördumise põhjuseks on	
Telefoni teel	• 1		Haigus või trauma	• 1
E-maili või Interneti abil	• 2		Tervisekontroll, rasedus	• 2
Registratuuris käies	• 3		5	
Arst või teine spetsialist registreeris	• 4		Tänase külastuse jooksul	
Tulite ilma registreerimiseta	• 5		Tehti uuringuid või protseduure	• 1
			Väljastati retsepte	• 2
6	Regis			
treerimisest vastuvõtuni kulus		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
___ päeva, ___ nädalat, ___ kuud				Ei, üldse mitte
		•	•	•
7	Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?	•	•	•
8	Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?	•	•	•
9	Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?	•	•	•
		1	2	3
				4
Teie arvamus registratuurist (juhul kui ootasite registratuuris)				
10	Registratuuris			
ootasite	___ minutit	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
				Ei, üldse mitte
		•	•	•
11	Kas jäite registratuuritöötajate suhtlemisega rahule?	•	•	•
12	Kas Teil oli registratuuris mugav oodata?	•	•	•
		1	2	3
				4
Vastuvõturuumi ukse taga ootamine				
13	Kas Teie			
vastuvõtt algas	• 1	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
õigel ajal (või varem)				Ei, üldse mitte
hiljem, umbes ___ minutit pärast õiget aega				Ei, üldse mitte

14	Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli teile arusaadav?	•	•	•	•
15	Kas vastuvõttu oli mugav oodata?	•	•	•	•
		1	2	3	4
Suhtlemine vastuvõtu jooksul (märkige ainult nende töötajate kohta, kellega suhtlesite)					
16	Kas Te suhtlesite	17		Vastuvõtt kestis	
arstiga	• 1			umbes	
õega, ämmaemandaga, muu spetsialistiga:	• 2	_____ minutit			

Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
18	Kas jäite arsti selgitustega rahule?	•	•	•	•
19	Kas jäite õe, ämmaemanda või muu spetsialisti selgitustega rahule?	•	•	•	•
20	Kas jäite arsti suhtumisega rahule?	•	•	•	•
21	Kas jäite õe, ämmaemanda või muu spetsialisti suhtumisega rahule?	•	•	•	•
22	Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	•	•	•	•
23	Kas õe, ämmaemanda või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	•	•	•	•
24	Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatseks?	•	•	•	•
Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)					
25	Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?	•	•	•	•
26	Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?	•	•	•	•
Ravimite kasutamine ja kõrvaltoimed (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati)					
27	Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?	•	•	•	•
28	Kas jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta?	•	•	•	•
Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)					
29	Kas jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?	•	•	•	•
30	Kas jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?	•	•	•	•
		1	2	3	4

Palume teil märkida eelnevast loetelust kuni kolm kõige tähtsamat küsimust, millele peaks haigla kõige enam tähelepanu pöörama.

Palun vastake ka mõnele küsimusele Teie enda kohta.

34	Teie vanus: _____ aastat	35	Teie sugu	naine
			<input type="checkbox"/> 1	
			mees	<input type="checkbox"/> 2
36	Teie elukoht (maakond ja linn/vald)			

Suur tänu vastamise eest!