

Ülevaade 2014. aastal toimunud ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Sihtasutuses Pärnu Haigla korraldatakse nii statsionaarsete kui ka ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringuid. Uuringute eesmärk on selgitada patsientide rahulolu haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega. Uuringul ning nende alusel saadavad andmed on haiglale väärtuslik teave oma igapäeva töö korraldamiseks selliselt, et pakkuda nii patsientidele kui haigla töötajatele parimat keskkonda.

01.04.-30.04.2014 võimaldati küsitlusele vastamine Sihtasutus Pärnu Haigla kliinikutes ja ka haigla koduleheküljel kõikidel ambulatoorsete osakondade patsientidel (nii esmasel kui ka korduvvastuvõtul käinutel) ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik; ankeedi täitmisel võis abistada ka patsiendi lähedane. Samal meetodil analüüsitud ning üksnes väheste erinevustega küsitlusankeeti kasutati ka 2008., 2010. ja 2012. aasta rahulolu-uuringutes; seega on võimalik nimetatud aastate andmeid omavahel kõrvutada ning võrrelda.

Vanus (aastat)	Vastanud patsientide hulk ja protsent
≤10	21 patsienti (6,16%)
11-20	9 patsienti (2,64%)
21-30	35 patsienti (10,26%)
31-40	42 patsienti (12,32%)
41-50	62 patsienti (18,18%)
51-60	58 patsienti (17,01%)
61-70	51 patsienti (14,96%)
71-80	34 patsienti (9,97%)
81-90	12 patsienti (3,52%)
vigane vastus vastamata	17 patsienti (4,99%)

Tabel 1. Vastajate vanuserühmad.

Elukoht
Pärnumaa 297 pt (87,1%)
Läänemaa 6 pt (1,75%)
Raplamaa 5 pt (1,46%)
Harjumaa 4 pt (1,17%)
Ida-Virumaa 1 pt (0,29%)
Järvamaa 1 pt (0,29%)
Viljandimaa 1 pt (0,29%)
vigane vastus või vastamata 26 pt (7,62%)

Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond).

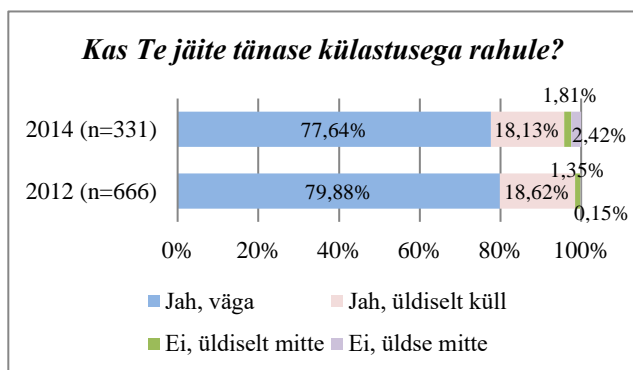
2014. aastal oli küsitluses esindatud ambulatoorsete erialade vastuvõttudel käinutest vastanute protsent 2,17% ning 2012. aastal oli sama näitaja 4,91%, seega on vastajate maht langenud rohkem kui poole võrra; 2014. aastal laekus 341 andmetöötluseks kõlbulikku ankeeti (millest 6 veebipõhiselt).

Käesoleval aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest naised 70,55% ja mehed 29,45% (2012. aastal oli mehi 31,03%). Laekunud ankeetidest 90,62% olid eestikeelsed ja 9,38% venekeelsed. Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 41-50 aastat (18,18% laekunud ankeetidest). Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest oli pärit Pärnumaalt (hõlmab ka Pärnu linna) – 87,1% laekunud ankeetidest (tabel 2).

Vastanud patsientidest 39,8% registreerisid end vastuvõtule telefoni teel, 32,17% arsti või teise spetsialisti kaudu, 25,48% registratuuris käies, 1,91% tulid registreerimiseta (nt EMO) ja 0,63% e-maili või Interneti teel.

64,94% avaldas, et pöördumise põhjus oli haigus või trauma ning 35,05%, et tervisekontroll või rasedus. Ankeedi täitnud patsientidest 68,58% avaldas, et neile tehti külastuse jooksul uuringuid või protseduure, 16,81% avaldas, et väljastati retsepte ja 14,6% avaldas, et tehti uuringuid või protseduure ning väljastati ka retsepte. 90,46% avaldas, et nad käisid arsti vastuvõtul ning 9,54% avaldas, et õe vastuvõtul. Keskmine vastuvõtu kestus oli 17,77 minutit.

2014. aasta patsientide rahulolu-uuringu andmetel oli vastuvõtule pääsemise ooteaja keskmine pikkus 21,9 päeva; 44,08% küsimusele vastanutest pääses vastuvõtule 14 päeva jooksul. Kõigile küsimusele vastanutest (n=322) jäid ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni „jah, väga“ rahule 44,72% vastanuist, „jah, üldiselt küll“ jäi ooteaja pikkusega rahule 37,58% vastanuist. „Üldiselt mitte“ ei jäänud rahule 10,25% vastanutest ja „üldse mitte“ ei jäänud rahule 7,45% vastanutest.



Joonis 1. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - Kas Te jäite tänase külastusega rahule?

2,72% vastanuist ning variandi „*kindlasti ei tule*“ valis 0,6% vastanuist.

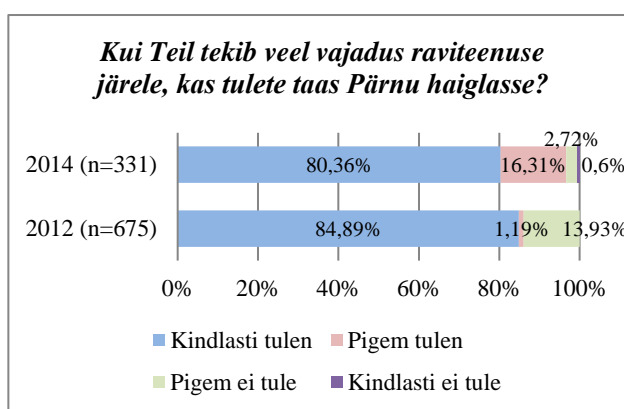
Kõigile küsimusele vastanutest (n=306) jäid vastuvõtule registreerumise lihtsuse ja kiirusega rahule 93,46% vastanuist („*jah, väga*“ 59,15% ning „*jah, üldiselt küll*“ 34,31%); rahule ei jäänud 6,53% („*ei, üldiselt mitte*“ 3,92% ja „*ei, üldse mitte*“ 2,61%). Suurem osa (96,15%) küsimusele vastanutest leidis, et neile sobis pakutud vastuvõtuaeg (n=312) – 58,33% „*jah, väga*“; 37,82% „*jah, üldiselt küll*“; üksnes 3,53% vastanutest valis „*ei, üldiselt mitte*“ ning 0,32% „*ei, üldse mitte*“.

Registratuuris ootas 50,44% ankeedi tagastanutest (n=172); keskmine ooteaeg oli 5,5 minutit. Registratuuritöötajate suhtlemisega jäi rahule suurem osa (94,2%) vastanutest (n=259): 64,86% „*jah, väga*“ ning 29,34% „*jah, üldiselt küll*“; üksnes 3,86% valis „*ei, üldiselt mitte*“ ja 1,93% valis „*ei, üldse mitte*“. Suurem osa vastajatest leidis ka, et neil oli registratuuris mugav oodata (n=239): 51,46% vastanutest valis vastuse „*jah, väga*“; 42,68% valis „*jah, üldiselt küll*“; 4,6% valis „*ei, üldiselt mitte*“; 1,26% valis „*ei, üldse mitte*“.

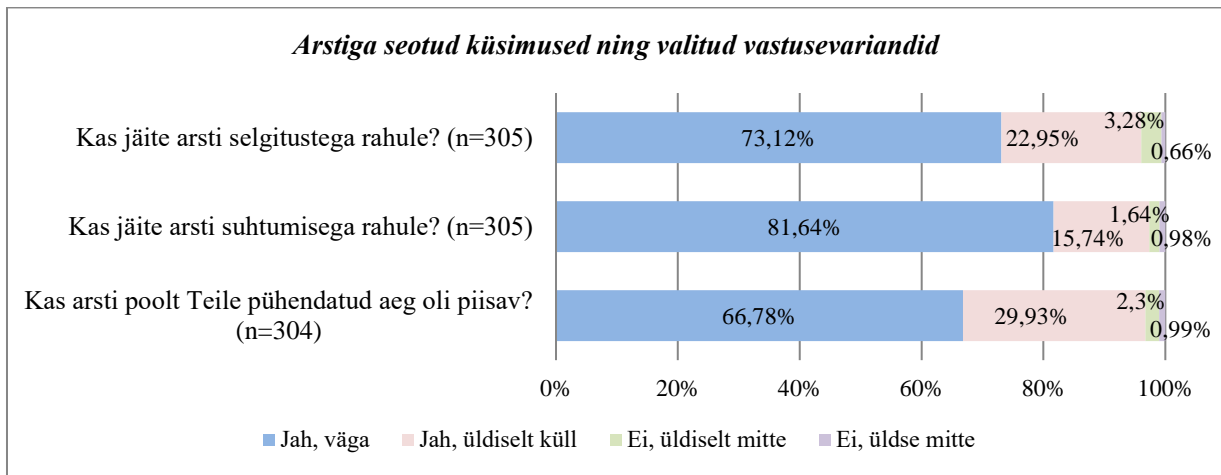
81,01% vastanutest avaldas, et vastuvõtt algas „*õigel ajal (või varem)*“ ning 18,98% vastanutest avaldas, et vastuvõtu algus hilines (keskmiselt hilines vastuvõtu algus 14,5 minutit). Järjekorra liikumine kabinetti oli arusaadav 97,21% vastanutest (69,66% „*jah, väga*“ ja 27,55% „*jah, üldiselt küll*“) ja 2,79% vastanutest (1,86% „*ei, üldiselt mitte*“ ja 0,93% „*ei, üldse mitte*“) avaldas, et järjekorra liikumine ei olnud arusaadav. Vastuvõttu oli mugav oodata 96,45% vastanutest (64,19% valis „*jah, väga*“ ja 32,26% „*jah, üldiselt küll*“) ja 3,55% vastanutest (2,58% valis „*ei, üldiselt mitte*“ ja 0,97% „*ei, üldse mitte*“) avaldas, et vastuvõttu ei olnud mugav oodata. Vastuvõtu privaatsusega (n=314) oli väga rahul 75,16%, üldiselt rahul 23,89% ning üldiselt mitte rahul 0,96% vastanutest.

Kõigile küsimusele vastanutest (n=331) jäid külastusega „*jah, väga*“ rahule 77,64% vastanuist, „*jah, üldiselt küll*“ jäi külastusega rahule 18,13% vastanuist. „*Üldiselt mitte*“ ei jäänud rahule 1,81% vastanutest ja „*üldse mitte*“ ei jäänud rahule 2,42% vastanutest. (joonis 1)

Valmisolek vajadusel tulla Pärnu haiglasse uuesti ravile (joonis 2) oli üsna kõrge (n=331): 80,36% vastanutest vastas „*kindlasti tulen*“; vastusevariandi „*pigem tulen*“ valis 16,31% vastanuist; vastusevariandi „*pigem ei tule*“ valis

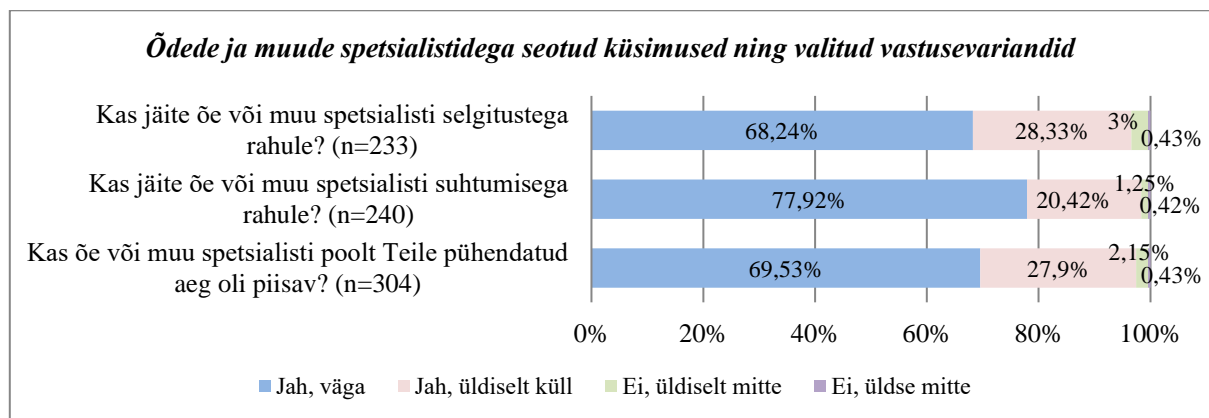


Joonis 2. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Pärnu haiglasse?



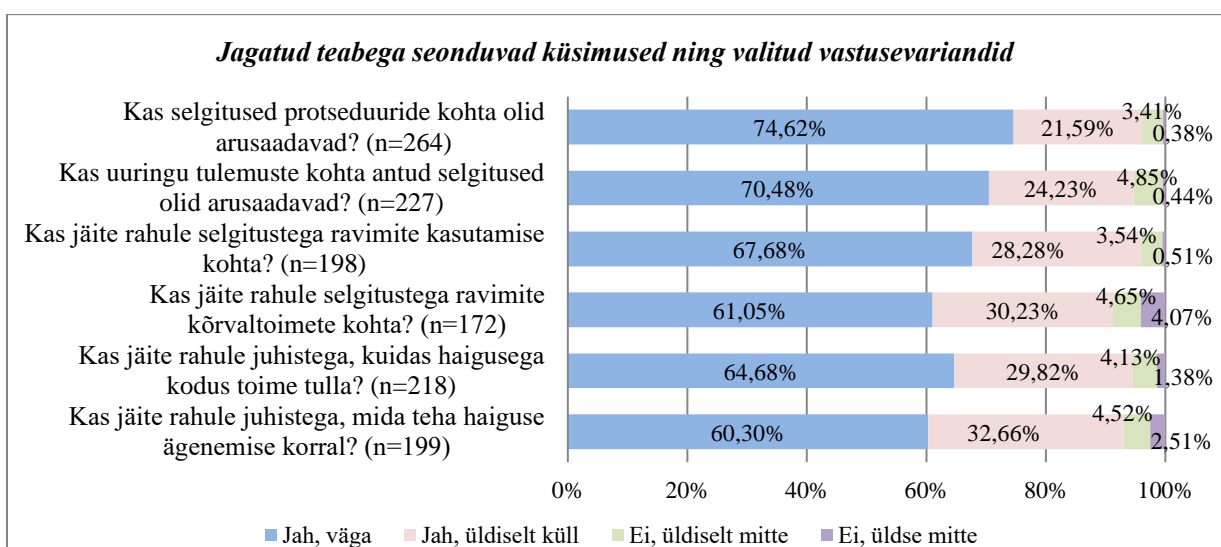
Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid arstiga seonduvatele küsimustele.

Arstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 3) jäid vastajad kõige enam rahule arsti suhtumisega. Võrreldes 2012. aasta andmetega on patsientide rahulolu arsti suhtumisega kasvanud. Õdede ja muude spetsialistidega seotud küsimuste osas (joonis 4) oli vastanute rahulolu samuti kõrgeim õdede ja muude spetsialistide suhtumisega.



Joonis 4. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdede ja muude spetsialistiga seonduvatele küsimustele.

Haiglaga seonduvate muude rahuloluaspektidena küsiti patsientide arvamust ka jagatud teabe osas (joonis 5); nimetatud aspektidest oli patsientide rahulolu kõrgeim protseduuride kohta antud selgituste arusaadavusega.



Joonis 5. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid teabe jagamisega seonduvatele küsimustele.

Patsientidel oli võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses vastuvõtuga: mis häiris, mis oleks võinud olla teisiti. Patsiente häirinud aspektidest oli kõige enam nimetatud vastuvõtuga seonduvaid aspekte, mis hõlmas erinevaid näitajaid alates vastuvõtu algusaja hilinemisest kuni järjekorra liikumise arusaadavuseni kabineti ukse taga. Sellele järgnesid arstiga seotud asjaolud. Kõige enam jäädi rahule arsti, õe ja muu spetsialisti ning üldiselt ka kollektiivi suhtumisega patsienti. Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi (n=24).

Täname kõiki patsiente, kes leidsid aega ning võimalust küsitlusel osaleda!

2014. aasta rahulolu-uuringu andmeid analüüsis ning kokkuvõtte koostas SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistuse klienditeeninduse spetsialist-assistent Maarja Ploom