

## Ülevaade 2016. 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.-30.04.2016 võimaldati küsitlusele vastamine Sihtasutus Pärnu Haigla kliinikutes 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 väheste erinevustega küsitlusankeeti kasutati ka 2008. , 2010. , 2012. ja 2014. aasta rahulolu-uuringutes; seega on võimalik nimetatud aastate andmeid omavahel kõrvutada ning võrrelda.

2016. aastal oli küsitluses esindatud ambulatoorsete erialade vastuvõttudel käinutest vastanute protsent 4,02% ning 2014. aastal oli sama näitaja 2,17%, seega on vastajate maht oluliselt kasvanud. 2016. aastal laekus kokku 723 andmetöötuseks kõlbulikku ankeeti.

2016 aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest naised 75% ja mehi 25% (2014. aastal oli mehi 29,45%). Laekunud ankeetidest 92,39% olid eestikeelsed ja 7,61% venekeelsed. Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 51-60 aastat (21,85% laekunud ankeetidest).

Vanus (aastat)	Vastanud patsientide hulk ja protsent
≤10	25 patsienti (3,46%)
11-20	38 patsienti (5,26%)
21-30	86 patsienti (11,89%)
31-40	107 patsienti (14,80%)
41-50	116 patsienti (16,04%)
51-60	158 patsienti (21,85%)
61-70	92 patsienti (12,72%)
71-80	74 patsienti (10,24%)
81-90	9 patsienti (1,24%)
≥91	1 patsient (0,14%)
vastamata	17 patsienti (2,35%)

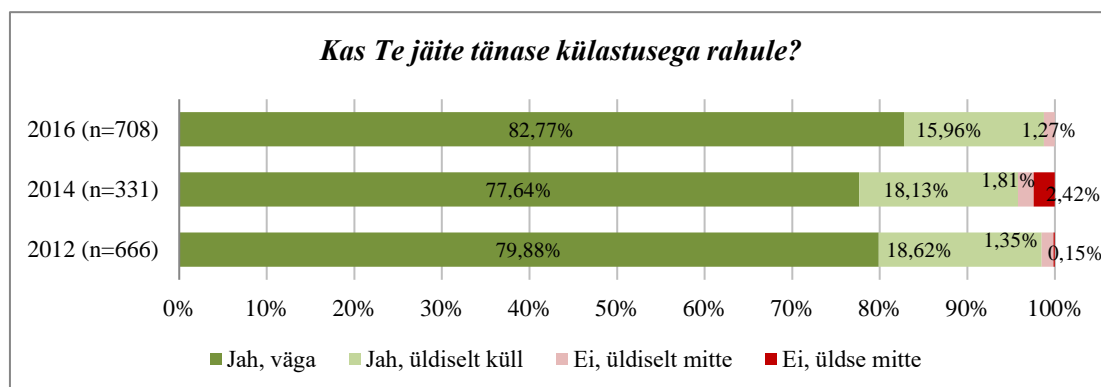
**Tabel 1. Vastajate vanuserühmad**

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest oli pärit Pärnumaalt (hõlmab ka Pärnu linna) – 83,68% laekunud ankeetidest (tabel 2).

Elukoht
Pärnumaa 605 pt (83,68%)
Läänemaa 10 pt (1,38%)
Raplamaa 7 pt (0,97%)
Harjumaa 2 pt (0,27%)
Jõgevamaa 1 pt (0,14%)
Järvamaa 1 pt (0,14%)
Viljandimaa 6 pt (0,83%)
Inglismaa 1 pt (0,14%)
vigane vastus või vastamata 90 pt (12,45%)

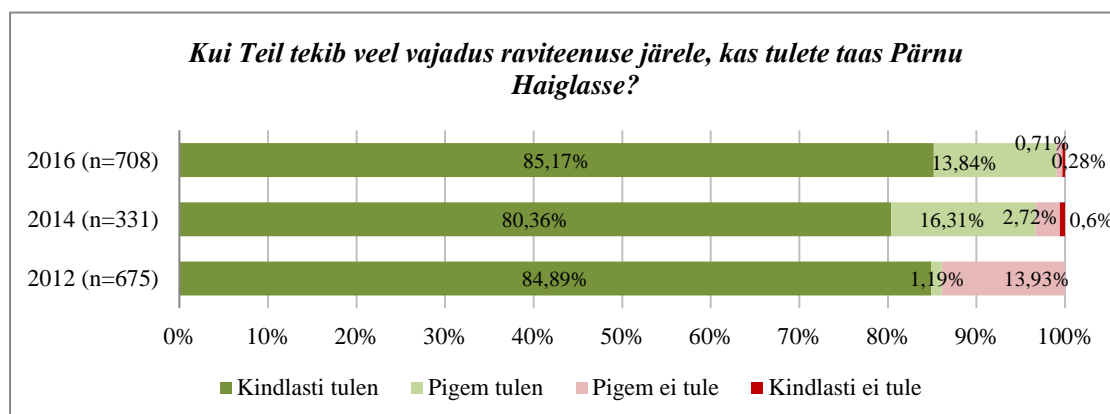
**Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond)**

Üldine rahulolu on Pärnu Haiglas kasvanud. Küsimusele Kas Te jäite tänase külastusega rahule, vastati järgmiselt: külastusega jäid „jah, väga“ rahule 82,77% vastanuist, „jah, üldiselt küll“ jäi külastusega rahule 15,96% vastanuist. „Üldiselt mitte“ ei jäänud rahule 1,27% vastanuist. „Ei, üldse mitte“ 2016 aastal vastusevariandiks ei valitud. Võrreldes 2014 aastaga on „Jah, väga“ vastuse osakaal kasvanud (joonis 1).



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

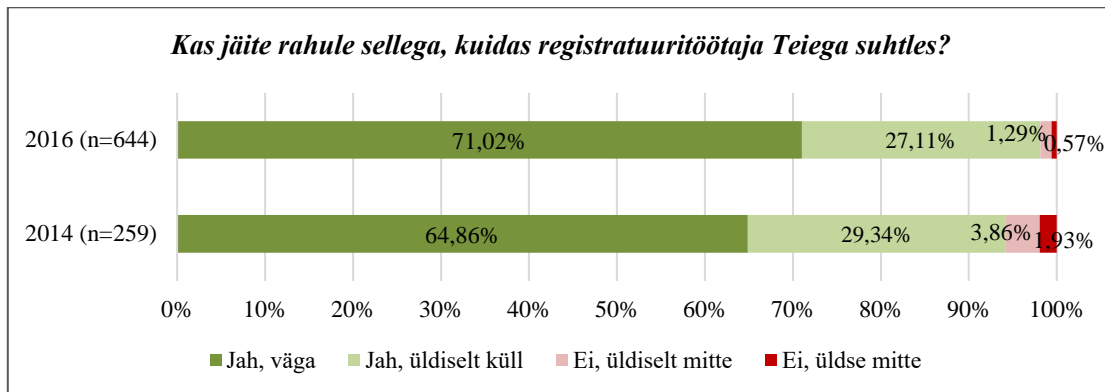
Valmisolek vajadusel tulla Pärnu Haiglasse uuesti ravile (joonis 2) oli üsna kõrge: 85,17% vastanutest vastas „kindlasti tulen“; vastusevariandi „pigem tulen“ valis 13,84% vastanuist; vastusevariandi „pigem ei tule“ valis 0,71% vastanuist ning variandi „kindlasti ei tule“ valis 0,28% vastanuist.



**Joonis 2. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimustele – Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Pärnu Haiglasse?**

Lähedastele on sama raviasutust valmis soovitama 98,43% vastanuist (78% „Kindlasti soovitan“, 20,43% „pigem soovitan“). Vastanutest 1% „pigem ei soovita“ ning 0,57% kindlasti ei soovitaks.

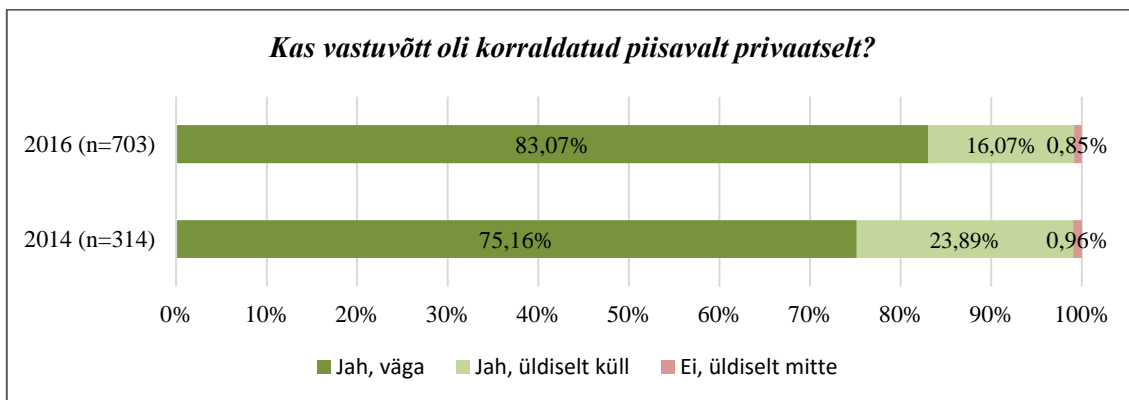
Vastajate rahulolu registratuuritöötajaga suhtlemisega on võrreldes 2014 aastaga kasvanud (joonis 3.).



**Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimustele – Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?**

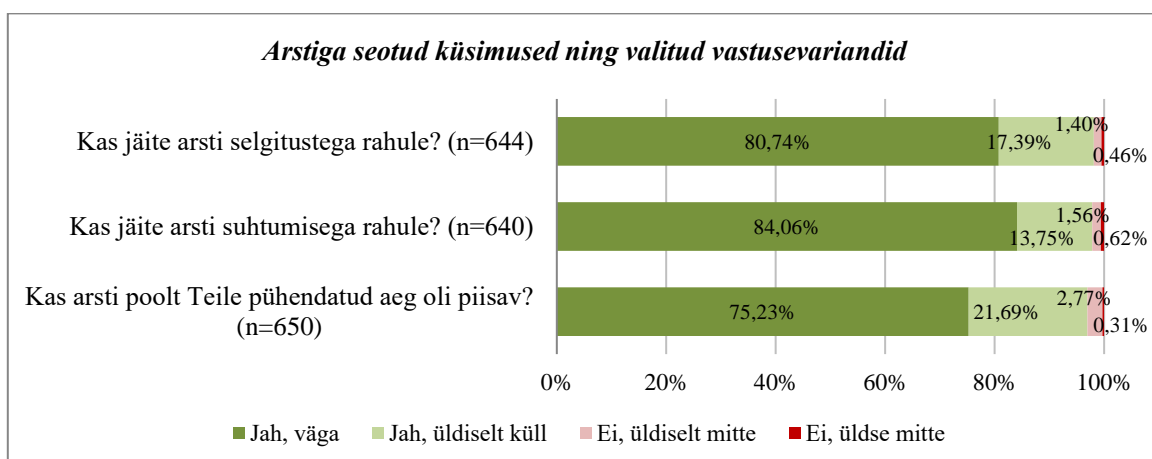
2016 aastal oli registratuuritöötajaga suhtlemisega rahul 98,13% vastanuist („Jah, väga“ rahul oli 71,02%, vastanuist, „Jah, üldiselt küll“ rahul oli 27,11% vastanuist. „Ei, üldiselt mitte“ rahul oli 1,29% vastanuist ja 0,57% „Ei, üldse mitte“ rahul). 2014 aastal oli rahulolevaid patsiente 94,20%.

Vastuvõtu privaatsusega oli rahul 99,14% vastanuist („Jah, väga“ rahul 83,07%, „Jah, üldiselt küll“ 16,07%). 2014 aastal oli vastuvõtu privaatsusega rahul 99,05% vastanutest (joonis 4).



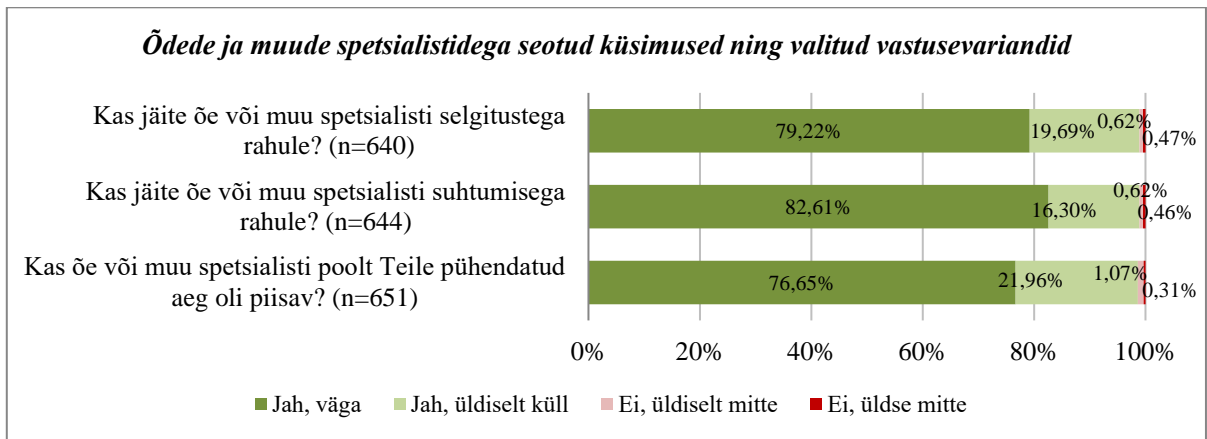
**Joonis 4. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimustele – Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatsest?**

Arstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 5) jäid vastajad kõige enam rahule arsti suhtumisega. Võrreldes 2014. aasta andmetega on patsientide rahulolu arstiga seotud küsimustes kasvanud.



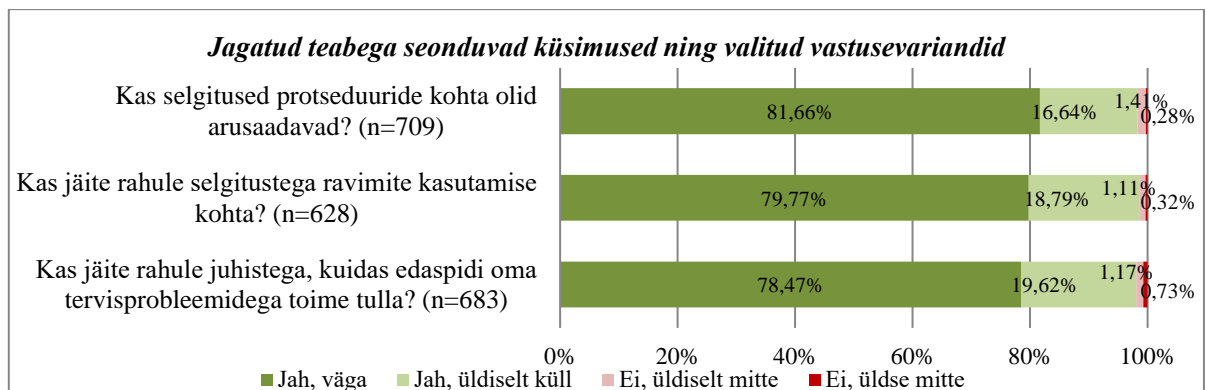
**Joonis 5. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid arstiga seonduvatele küsimustele.**

Õdede ja muude spetsialistidega seotud küsimuste osas (joonis 6) oli vastanute rahulolu samuti kõrgeim õdede ja muude spetsialistide suhtumisega. Võrreldes 2014 aasta andmetega on rahulolu kõikides õdede ja muude spetsialistidega seotud küsimustes kasvanud.



**Joonis 6. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdede ja muude spetsialistiga seonduvatele küsimustele.**

Haiglaga seonduvate muude rahuloluaspektidena küsiti patsientide arvamust ka jagatud teabe osas (joonis 7); nimetatud aspektidest oli patsientide rahulolu kõrgeim protseduuride kohta antud selgituste arusaadavusega.



**Joonis 7. 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. Kõige enam jäadi rahule üldise külastusega/vastuvõtuga (konkreetselt kedagi/midagi nimetamata) ning suhtumisega seonduvaga; nimetati nii teenindavat personali üldiselt, kui ka erialadena – arste või õdesid. Patsiente häirinud aspektidest oli kõige enam nimetatud vastuvõtuga seotud aspekte, mis hõlmas nii ooteaega vastuvõtuni arsti kabineti ukse taga kui ka ravijärjekordi üldiselt.

Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi (n=22).

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

*2016. aasta rahulolu-uuringu andmeid analüüsis ning kokkuvõtte koostas SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistuse klienditeeninduse spetsialist-assistent Kairi Niin.*