

Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringu tulemused Pärnu Haiglas 2024

Marina Kaarna, Signe Traumann
Kvaliteediteenistus

Metoodika

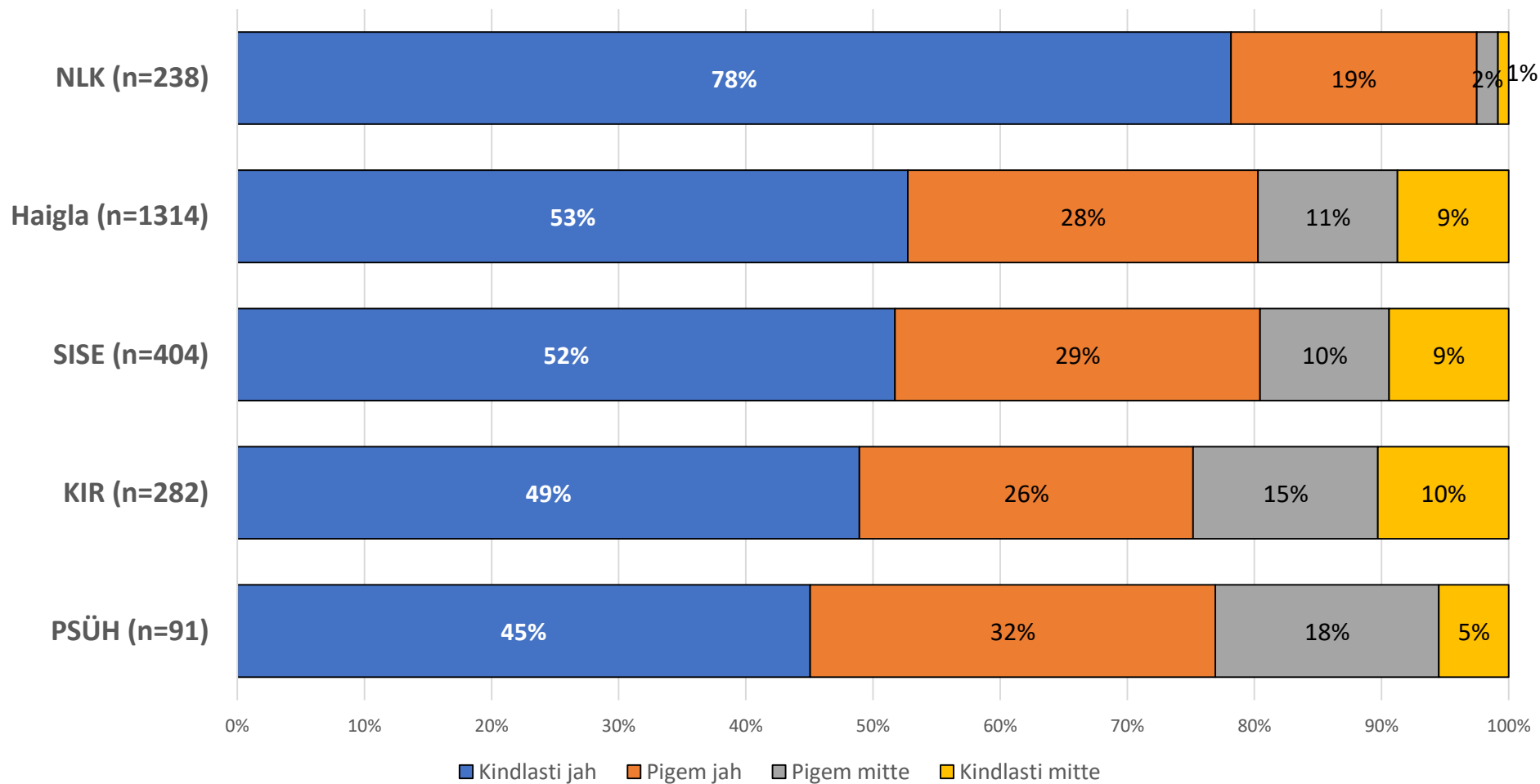
- ✧ Uuringu toimumise aeg **01.04 - 30.04.2024**
- ✧ Uuringus osales 14 tervishoiuasutust
 - ✧ TÜK, PERH, ITK, LTKH, IVKH, TLH, Viljandi Haigla, Rakvere Haigla, Valga Haigla, Lõuna-Eesti Haigla, Põlva Haigla, Rapla Haigla, Medicum
- ✧ Amb patsientidele saadeti e-posti aadressile link koos kirjaga (va EMO)
- ✧ Vastused koguti küsitlus- ja teadusuuringute keskkonda RedCap
- ✧ Ankeedis olid küsimused:
 - ✧ isikuandmed (sugu, vanus)
 - ✧ vastuvõtuaja broneerimine, ooteaeg vastuvõtuni
 - ✧ suhtlemine personaliga, patsiendile pühendatud aeg
 - ✧ vastuvõtuaja alguse täpsus
 - ✧ selgitused uuringute/protseduuride/ravivõimaluste/ravimite kohta
 - ✧ olmetingimused, privaatsus
 - ✧ patsiendikogemus ja ootustele vastamine

Tulemused

- ✦ Ankeete saadeti **6230**, vastas **1332 (21,4%)**
- ✦ Vastajate keskmine vanus oli **52,5** , mediaan 56
- ✦ Noorim vastaja oli **<1-** ja vanim **89**-aastane
- ✦ Vastajatest **77,2%** naised ja **19,8%** mehed, märkimata 3%
- ✦ Tagastatud ankeetidest olid **95,6%** eestikeelsed ja **4,4%** venekeelsed
- ✦ Rohkem vastajaid oli
 - Günekoloogia 17,1% (228)
 - Psühhiaatria 6,9% (92)
 - Ortopeedia 5,8% (77)
 - Silmahaigused 5,4% (72)
 - Eriala jättis märkimata 22,8% (304)
- ✦ Vastanutest käis
 - Arsti vastuvõtul 79,3%
 - Õe vastuvõtul 7,8%
 - Muu spetsialisti juures 4,4%
 - Ämmaemanda juures 3,6%
 - Eriala märkimata 4,9%

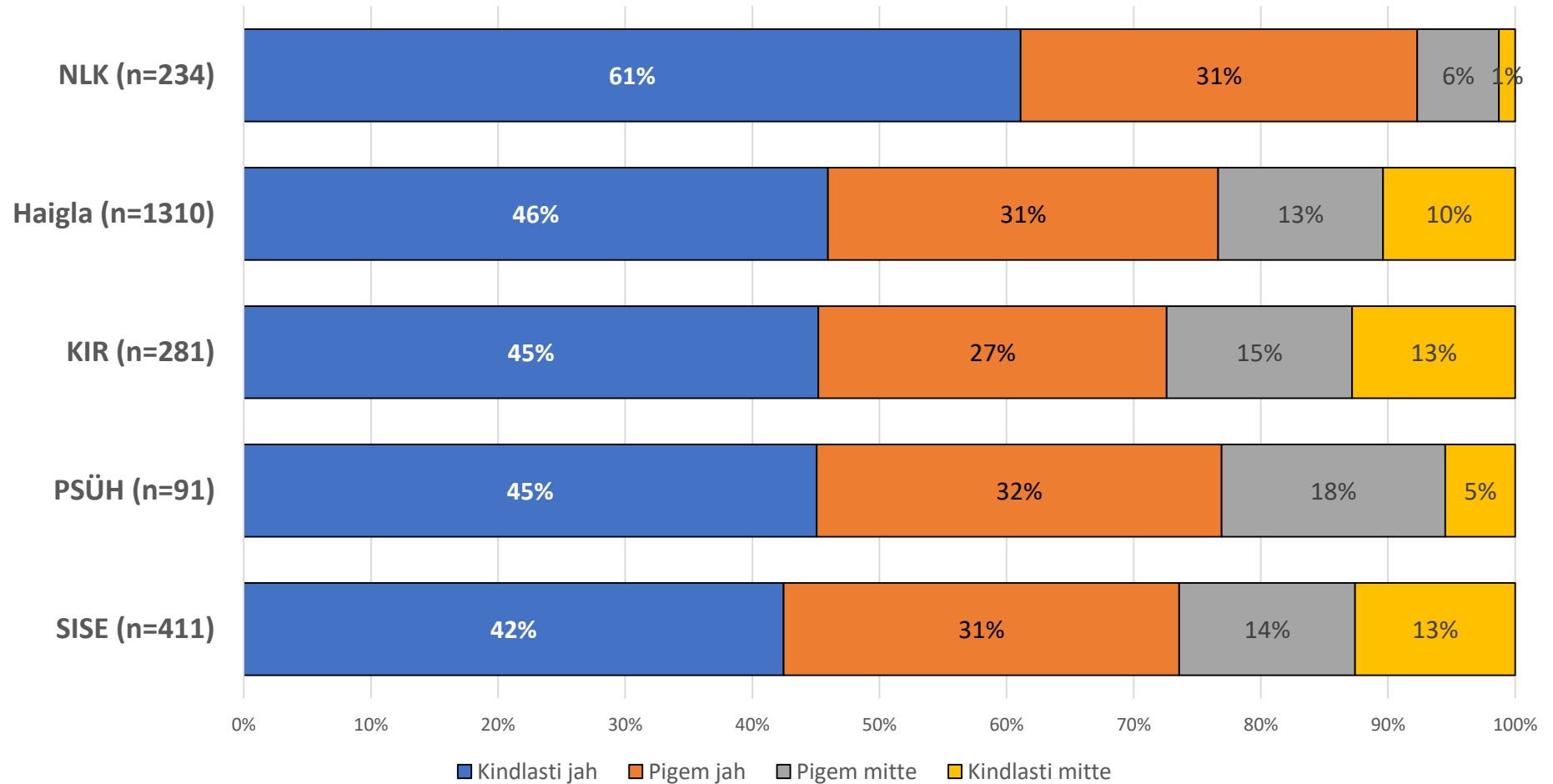
Vastuvõtuaja broneerimine

Vastuvõtuaja broneerimine oli lihtne



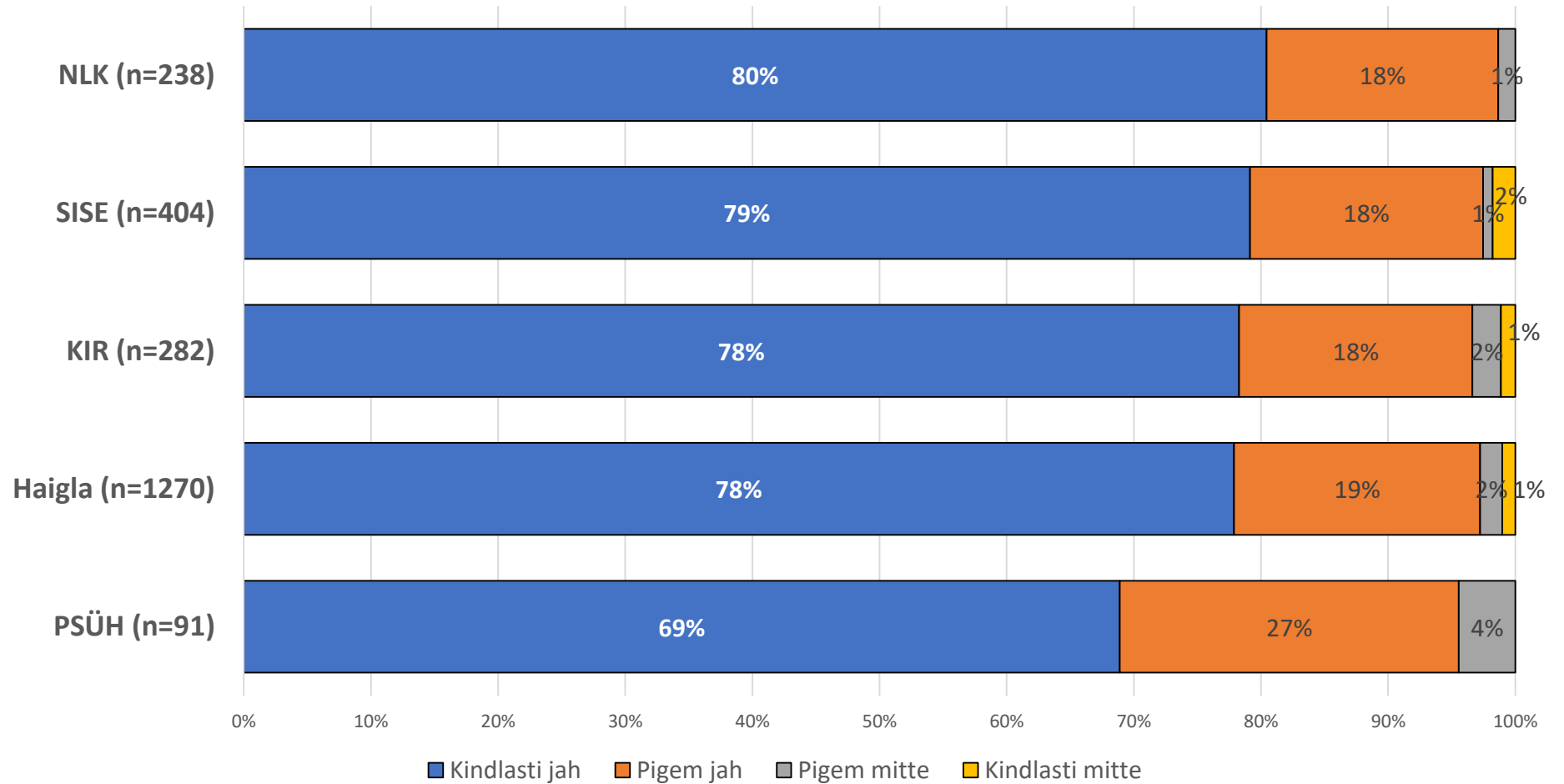
Ooteaja pikkuse vastavus vajadusele

Ooteaeg broneerimisest vastuvõtni vastas vajadusele

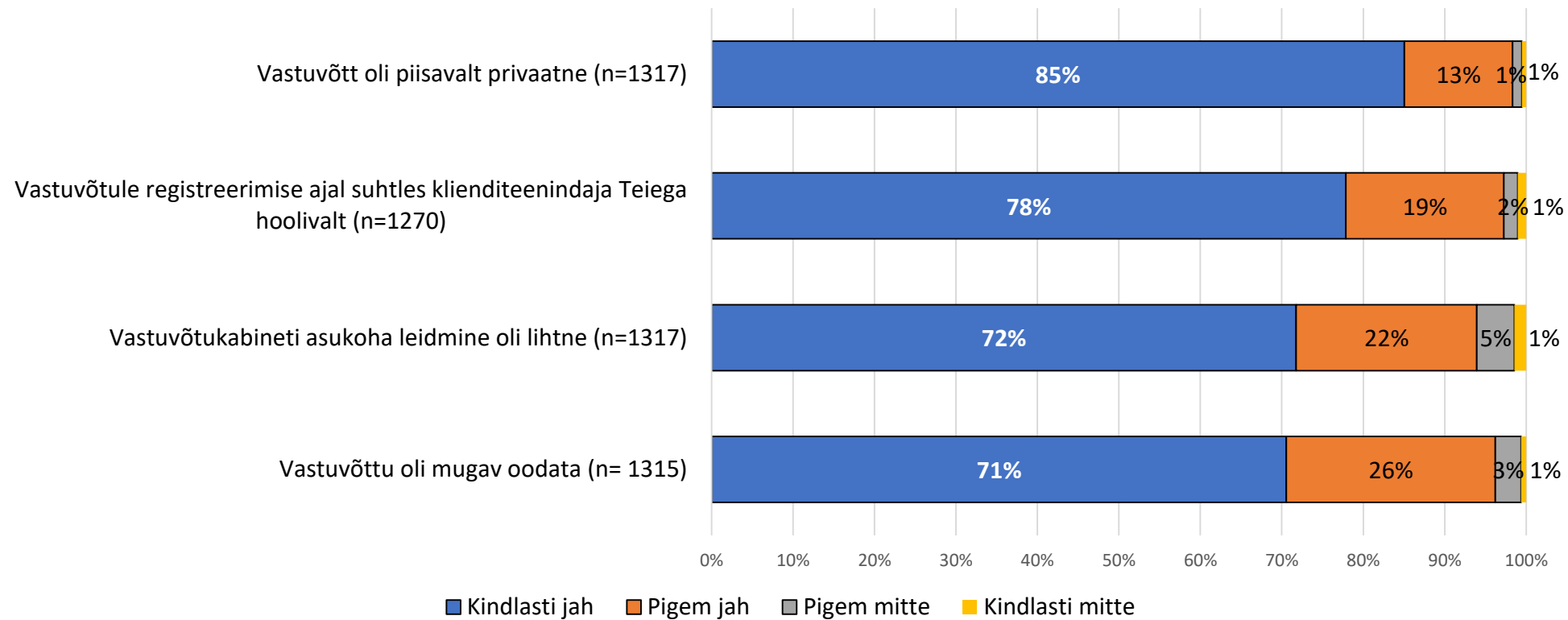


Suhtlus klienditeenindajaga

Klienditeenindaja suhtumine oli hooliv

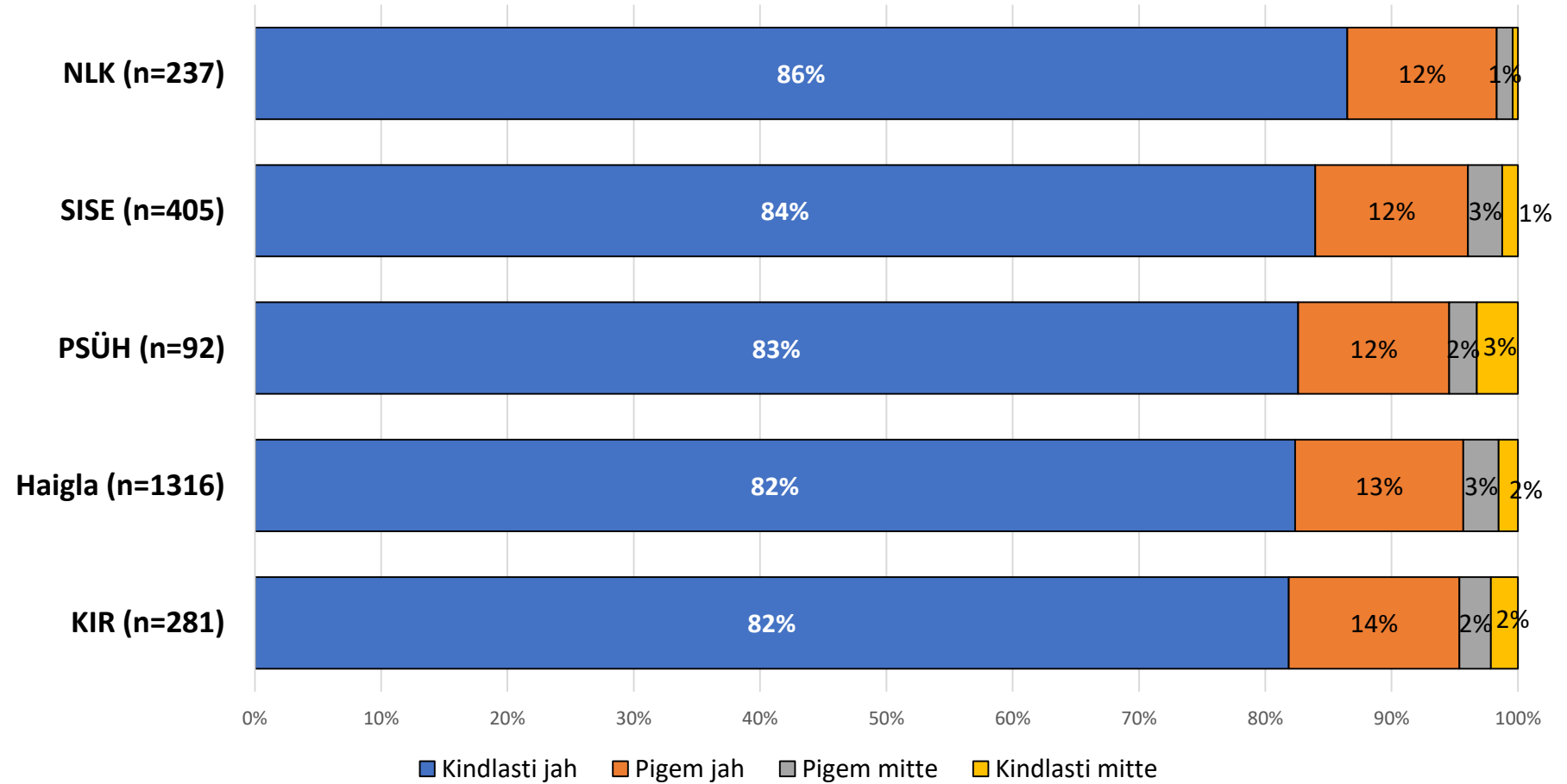


Rahulolu olmega



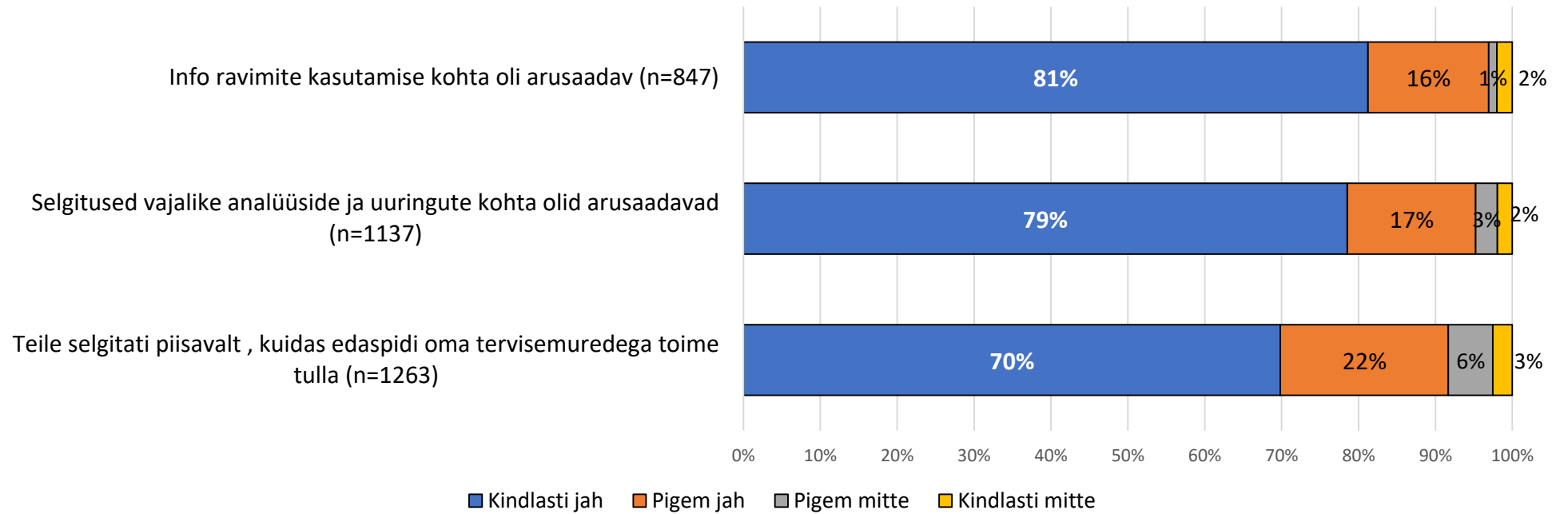
Patsiendile pühendatud aeg

Tervishoiutöötaja pühendas piisavalt aega



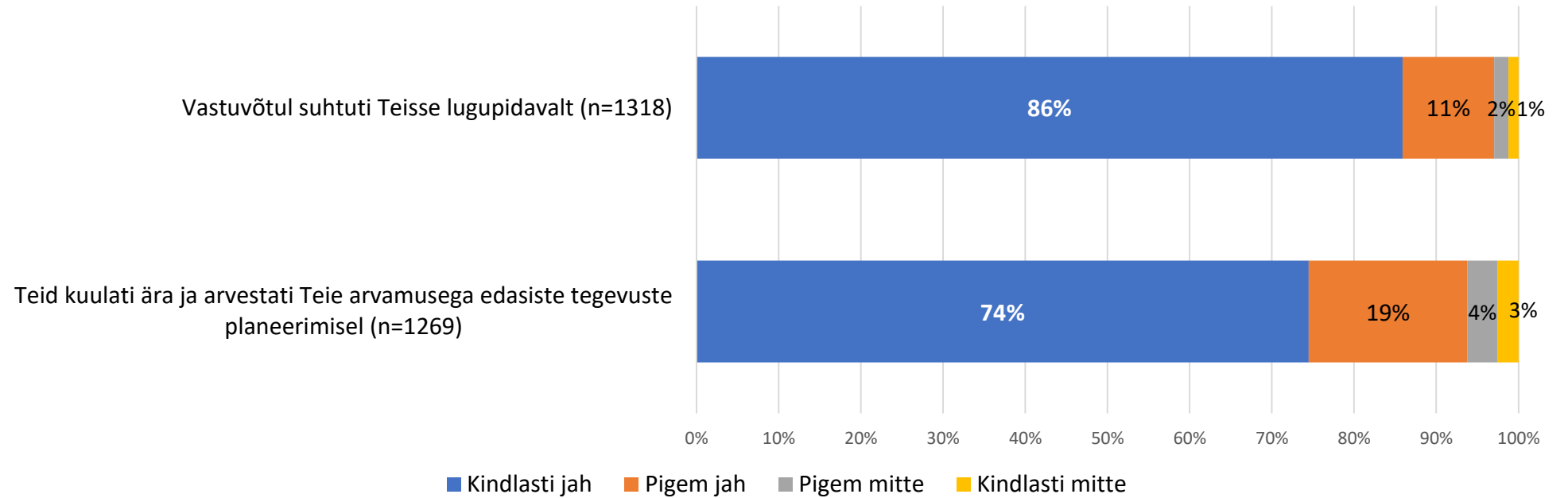
Selgitused patsiendile

Rahulolu selgitustega



Suhtumine patsienti

Rahulolu suhtumisega



Ettepanekud

- ✦ Võiks olla seina peal üldine tahvel või kabineti uksel kiri, kes millises kabinettis vastu võtab. Praegu ainult numbrid ja "eriarst,,
- ✦ Ootekoridorides võiks olla mugavamad toolid, fuajees rohkem toole
- ✦ Orienteerumine majas on tavainimesele raske kui viidad on meditsiinilistes terminites
- ✦ Arstil võiks olla kõrval assistent, arst peaks tegelema ainult patsiendiga
- ✦ Ravijärjekorrad võiks olla lühemad
- ✦ Vastuvõtt peaks algama õigel ajal
- ✦ Nahaarste võiks Pärnu Haiglas rohkem olla
- ✦ Taastusravile võiks ortopeed kohe ise aja panna
- ✦ Peale uuringut peaks vastuvõtule saama ca 1-2 nädala jooksul, mitte 3 kuu pärast
- ✦ Kabineti jutt on kuulda koridoris ootavatele patsientidele
- ✦ Kui patsient on juba kabinetti kutsutud, võiks eravestluse lõpetada või vastugi teretada
- ✦ Palun tutvustage ennast patsiendile, ka residendid, abiarstid, praktikandid

Tänuõnad

- ❖ Pärnu Haiglasse on alati hea tulla, väga abivalmis assistendid, laboratooriumis suurepäraseid inimesed.
- ❖ Arst oli väga hooliv. Assistent jagas asjalikult korraldusi analüüside andmise kohta.
- ❖ Super! Tänu kõigile.
- ❖ Kiidan vaktsineerimisõe suhtlemist ja suhtumist.
- ❖ Vastuvõtt oli hea ja jätkake samas vaimus.
- ❖ Vastuvõtt oli täiesti professionaalne.
- ❖ Kõik on niigi suurepärane. Olen teie raske tööga väga rahul. Samad sõnad ka minu perearstile Kuusikule ja tema tiimile.
- ❖ Olen rahul nii arstide kui ka vastuvõtu töötajate tööga. Kõik on olnud väga viisakas ja professionaalne.
- ❖ Arstidega olen väga rahul.
- ❖ Kõik on hästi, meil on olnud alati väga hea kogemus Pärnu Haiglas.



**Suur tänu kõikidele patsientidele, kes uuringus
osalesid ja oma hinnangu andsid!**