



# **Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2018**

**Lõuna-Eesti Haigla**



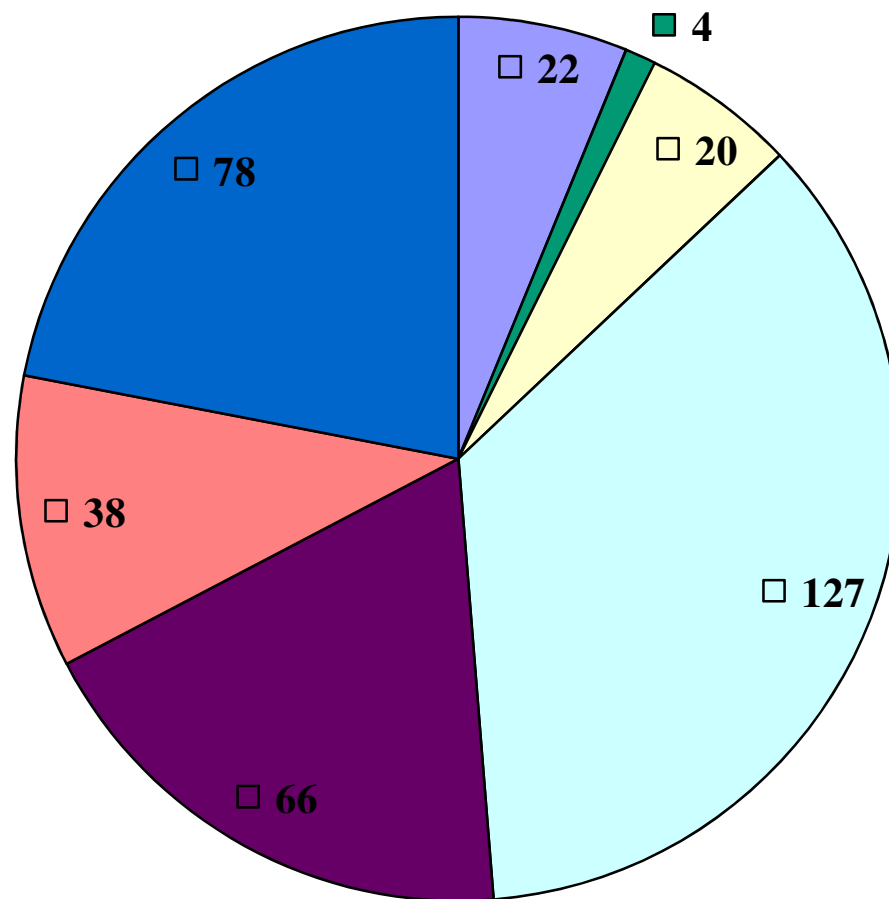
# Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2018



- Ambulatoorsetel eriarsti vastuvõttudel käinud patsientide rahulolu uuring toimus Lõuna-Eesti Haiglas 02.-30. aprillini 2018. a.
- Uuringu eesmärk oli uurida patsientide rahulolu ambulatoorsete teenustega ja nende kättesaadavusega.
- Küsitluse käigus jagati vastuvõtul käinutele välja 681 ankeeti, millest täidetult tagastati 355 ankeeti ehk 52% (2016.a. jagati välja 639 ankeeti ja tagastati 379 täidetud ankeeti ehk 59%).
- Kesiselt jagati ankeete EMOs (22), psühhiaatriosakonnas (20) ja lastearsti vastuvõtul (4).



# Täidetud ankeetide arv osakonniti



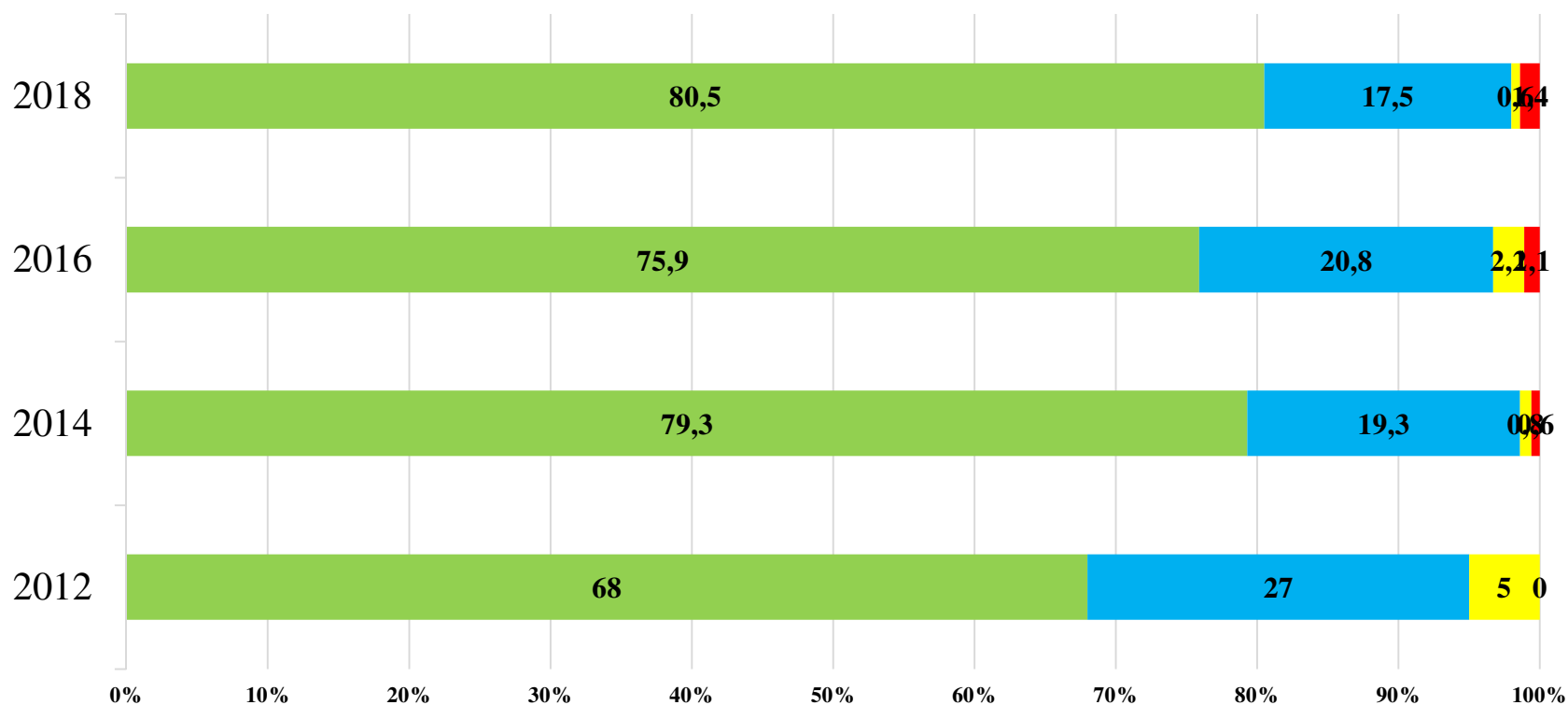
- |                |                |                       |                        |
|----------------|----------------|-----------------------|------------------------|
| ■ EMO          | ■ Lasteosakond | ■ Psühhiaatriaosakond | ■ Sisehaiguste osakond |
| ■ Günekoloogia | ■ Taastusravi  | ■ Üldkirurgia         |                        |



# Üldine rahulolu



Kas jäite tänase külastusega rahule?



	2012	2014	2016	2018
■ jah, väga	68	79,3	75,9	80,5
■ jah, üldiselt küll	27	19,3	20,8	17,5
■ ei, üldiselt mitte	5	0,8	2,2	0,6
■ ei, üldse mitte	0	0,6	1,1	1,4



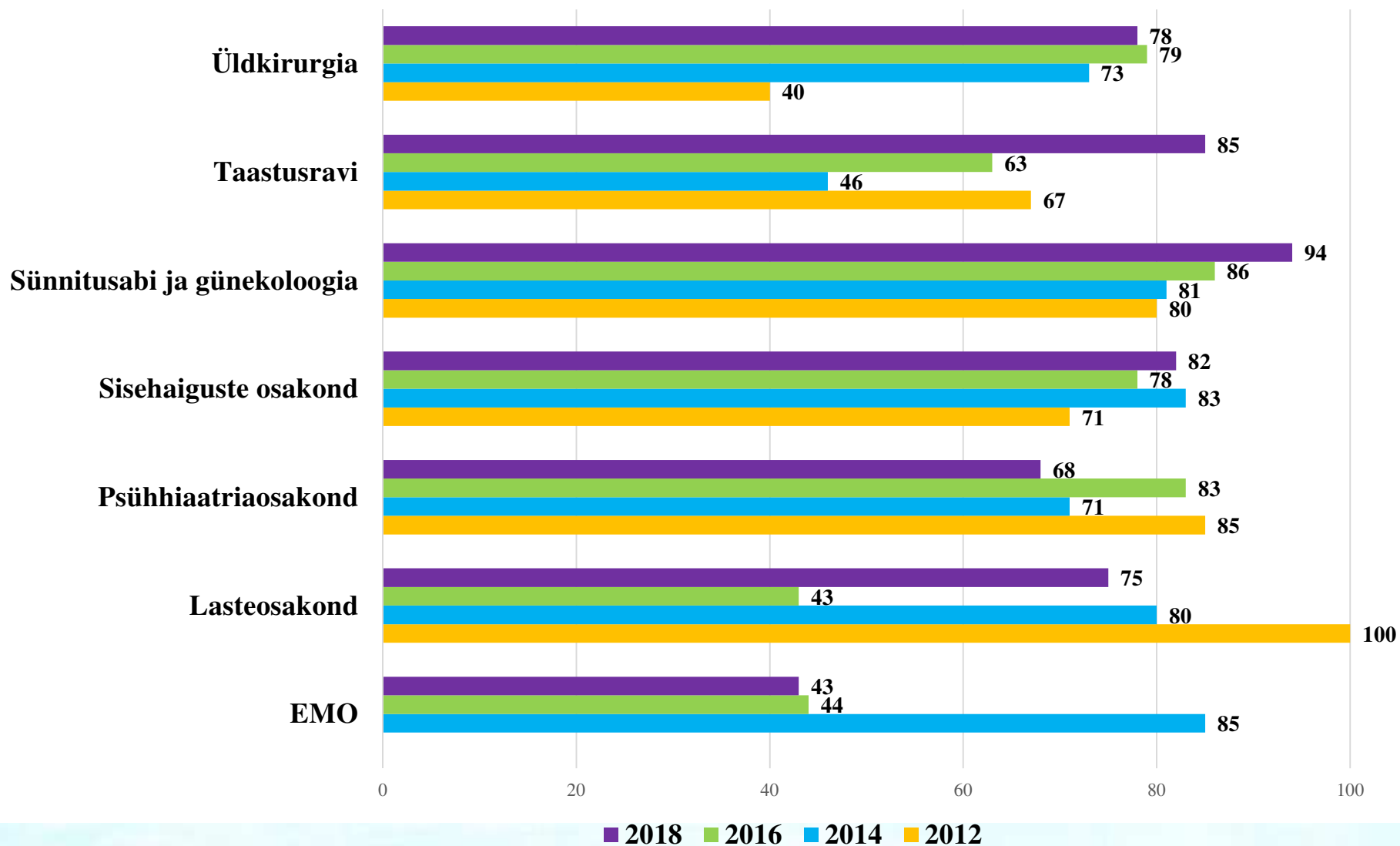
- Üldine rahulolu on võrreldes 2016. aastal läbiviidud küsitlusega tõusnud. Väga rahule jäi 80,5% vastanutest (2016. a. 75,9%). Rahulolematute patsientide arv on langenud – kõikidest vastanutest oli neid sel aastal 2%. (2016. a. 3,3%).
- Enim ollakse väga rahul sünnitus-günekoloogia osakonnaga (94%), kõige suurem on jätkuvalt rahulolematus erakorralise meditsiini osakonnaga (rahulolematuid 24%).
- Lähedastele soovitaks sama raviasutust 97,3% vastanutest.
- Rahulolu registratuuri tööga on igal aastal tõusnud - 79% vastanutest jäi väga rahule.



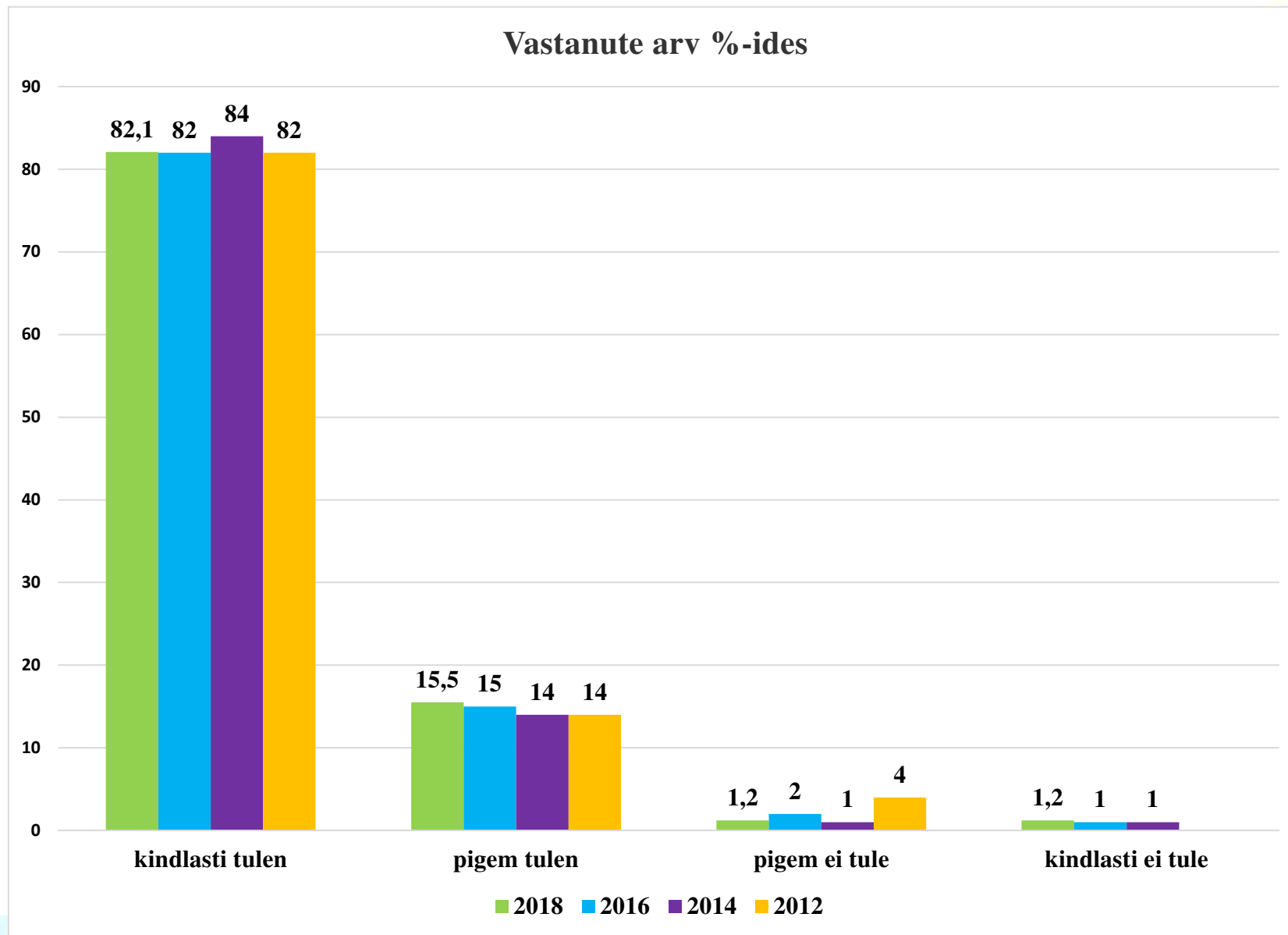
# Üldine rahulolu osakonniti



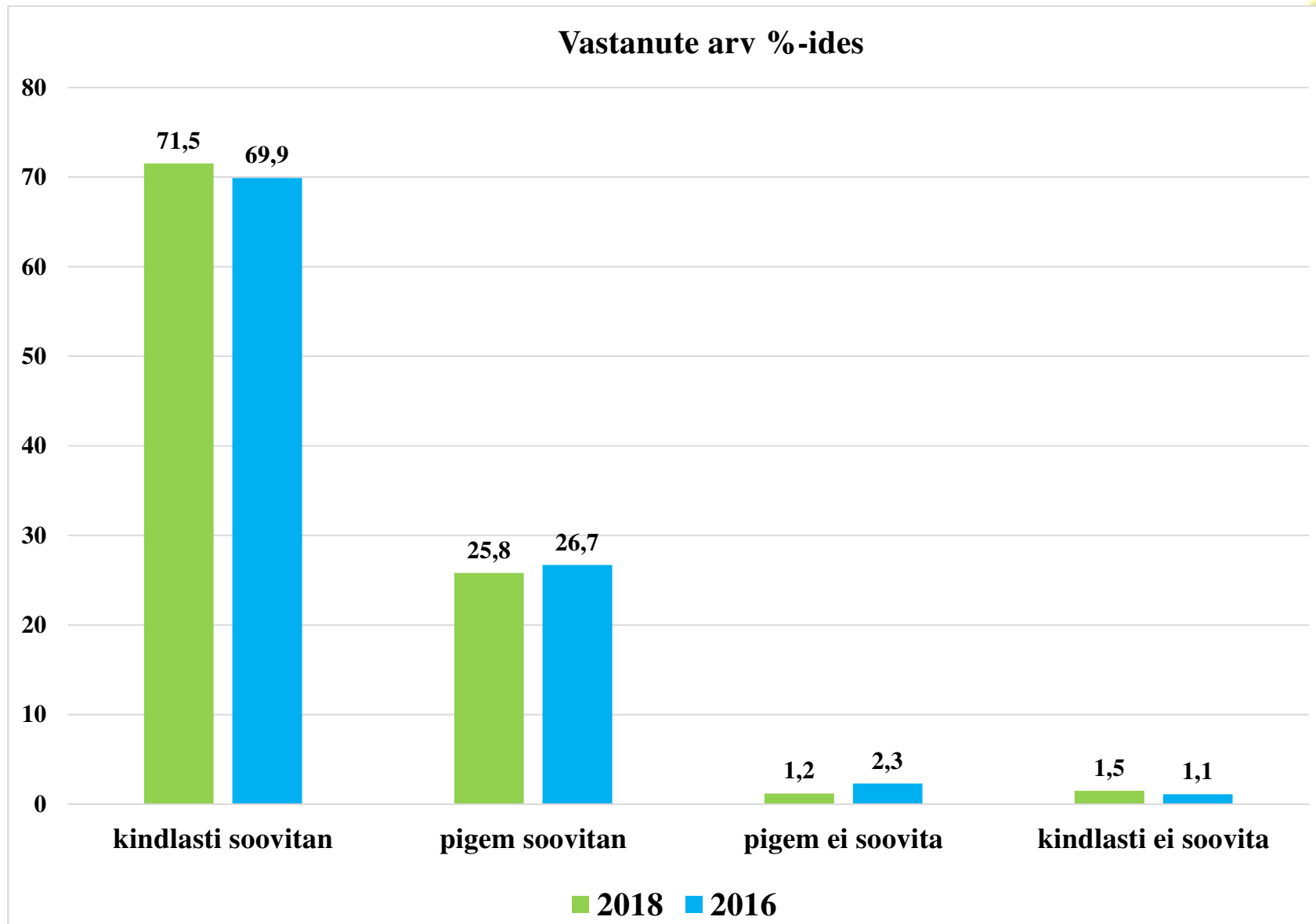
„Väga rahul“ vastanute % osakondade lõikes



# Kui Teil tekib vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Lõuna-Eesti Haiglasse?

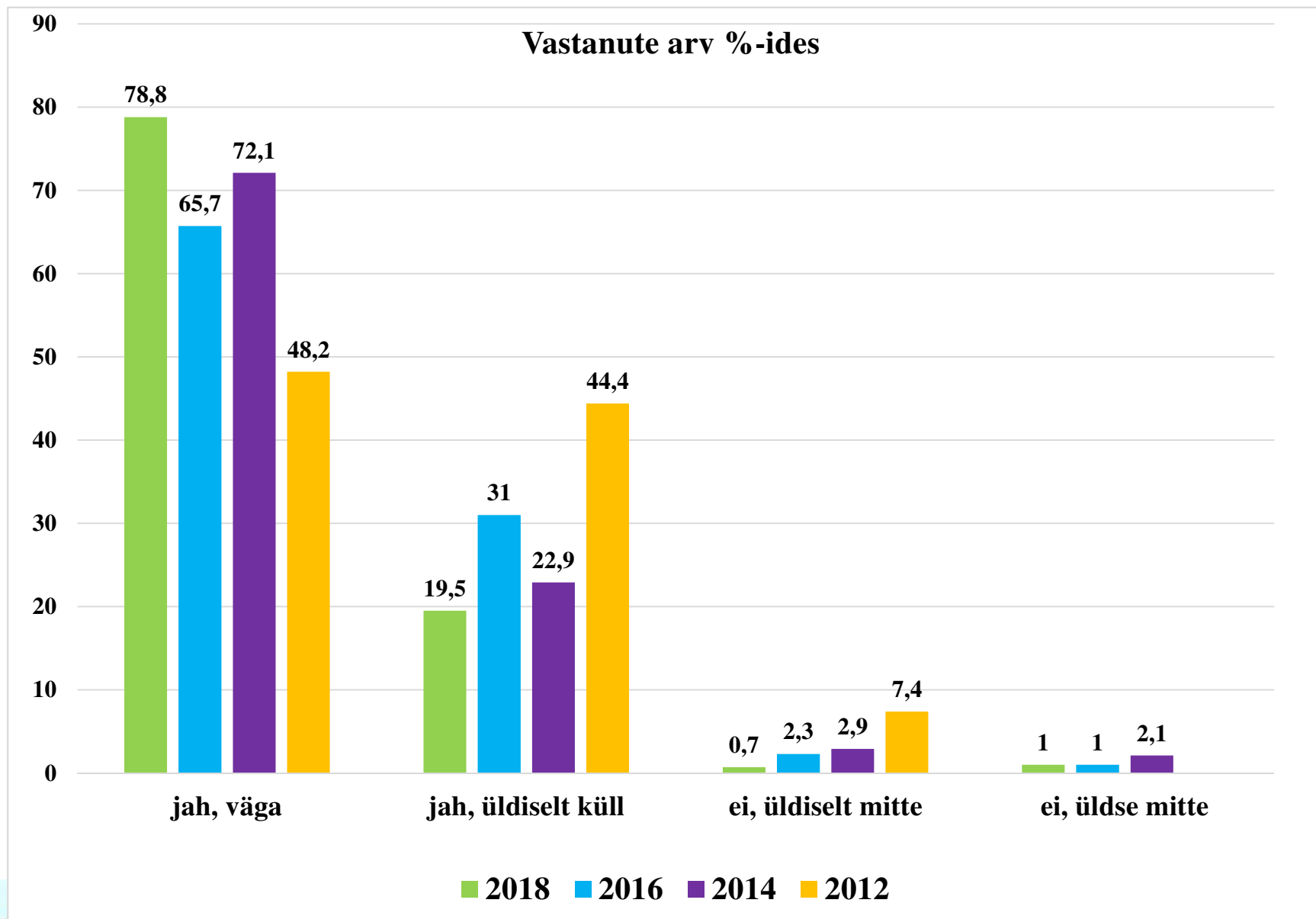


# Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviastutust?

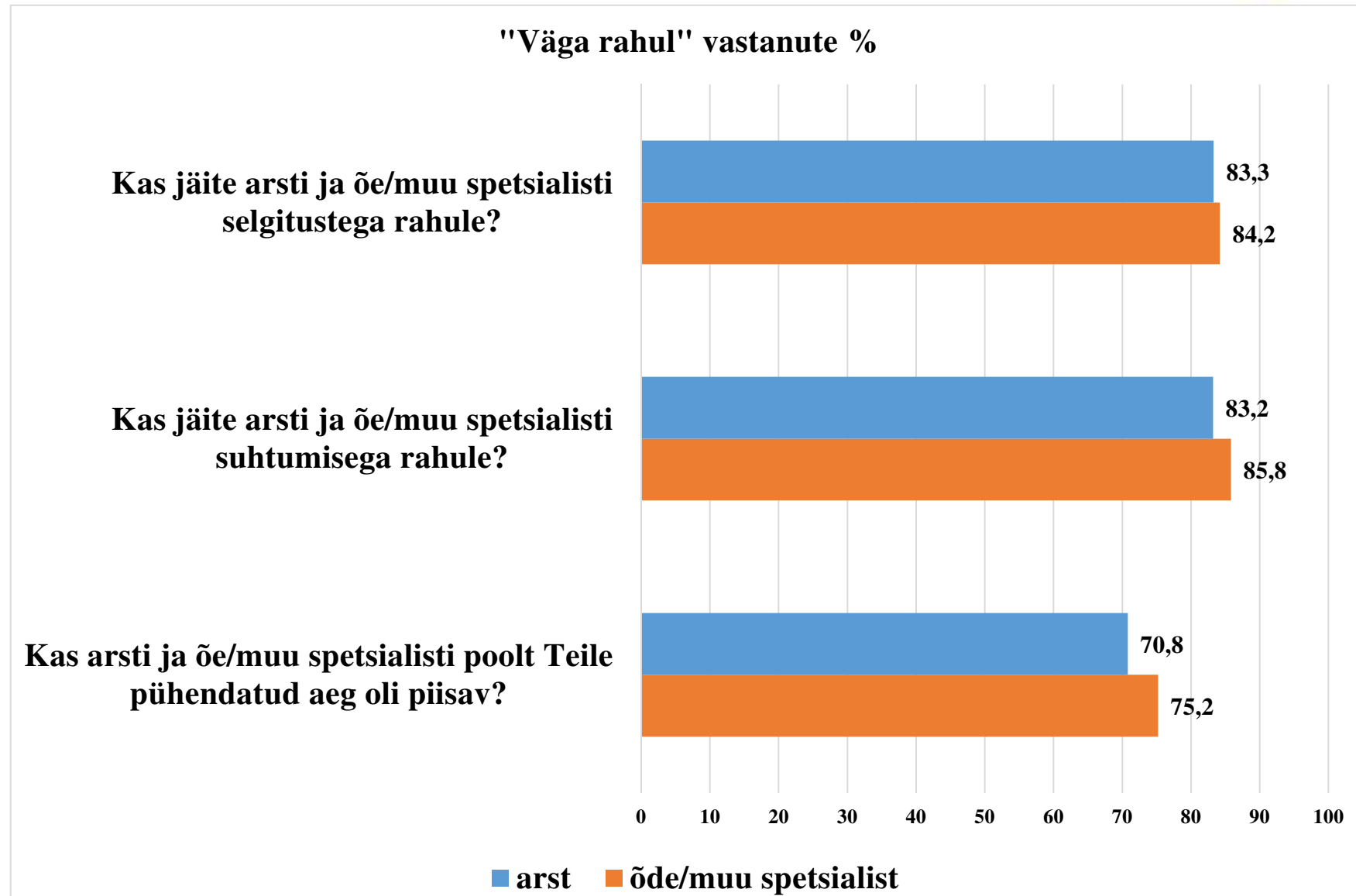




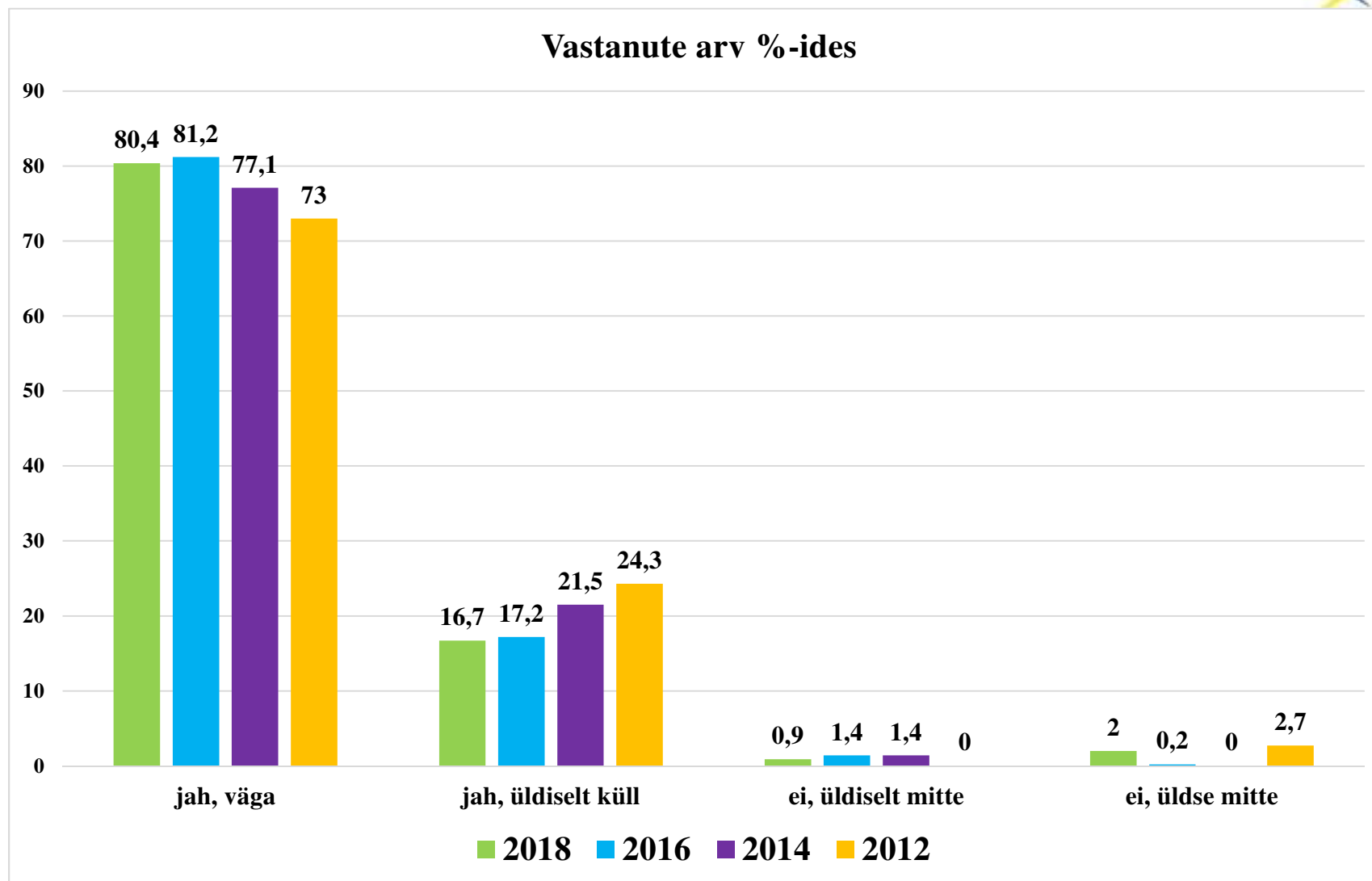
# Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?



# Rahulolu arsti ja õde/muu spetsialisti tööga



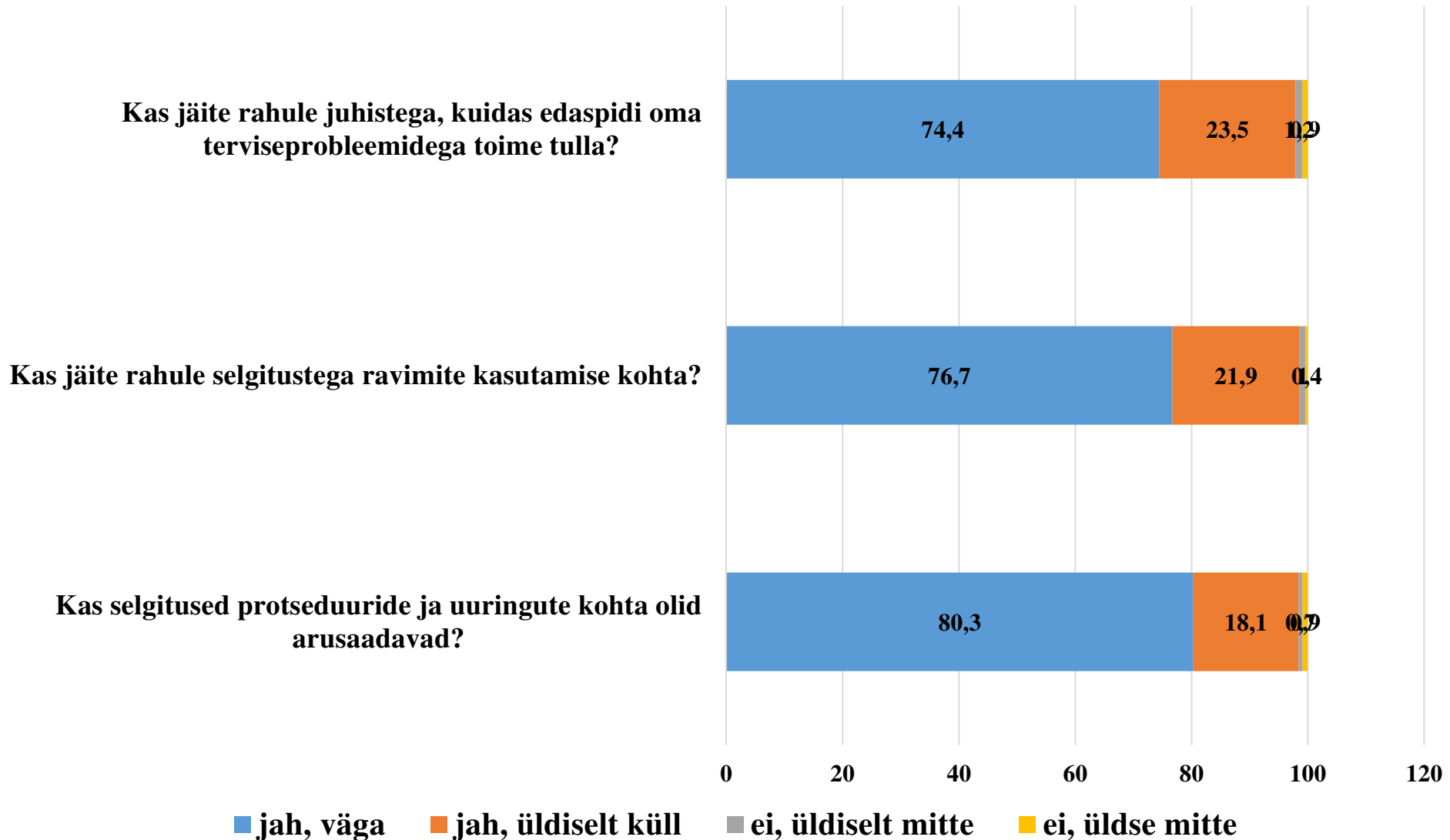
# Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?



# Rahulolu selgitustega



Vastanute arv %-ides



- Vastanutest 74,4% olid naised ja 25,6% mehed.
- Enamus küsitlusele vastanud patsientidest on pärit Võrumaalt.
- Vastanute seas olid ka Ida-Virumaa, Harju-, Tartu-, Põlva- ja Valgamaa patsiendid.



# Kokkuvõte



- Ambulatoorsete patsientide rahulolu haiglaga on hea.
- Esile toodi samu probleeme, mis ka eelmise uuringu käigus. Vastuvõtuaaja hilinemine, arstide ja õdede üleolev suhtumine. Enim toodi murena välja erakorralise meditsiini osakonnas (EMOs) ootamist – pikk ooteaeg ja „patsiendi unustamine“ pärast esmast kontakti.
- Arstide ja õdede/muu spetsialistide tööga ollakse üldiselt rahul. Küll toodi välja vastuvõtul kiirustamine, patsiendile pühendatud aeg pole piisav.
- Arstide ja õdede/muu spetsialistide poolt antavate selgitustega jäadi üldiselt rahule.
- Märgiti ära ka ambulatoorse vastuvõtu (4A) remontimist vajavad ruumid ja koridor.



# Tagasiside



- Vastuvõtuaegadest ei peeta kinni.
- Pikk ooteaeg ja patsiendi „unustamine“ ooteruumi (EMO).
- Üleolev ja kiirustav suhtlemine patsiendiga.
- Ambulatoorse vastuvõtu (4A) ruumid ja koridor vajavad remonti.
- Kiidusõnad dr Kaja Mustimetsale, dr Helgi Paidrele, dr Egon Puuorule, dr Vallo Volkele, Pille Jagomäele, Silvi Pükkele ja Anneli Kakkule.

