

Ambulatoorsete raviteenuste patsientide rahulolu-uuringu kokkuvõte 2023

Ambulatoorsete raviteenuste patsientide rahulolu-uuring viidi läbi Viljandi Haiglas ajavahemikul 27.12.2022-15.01.2023. Uuringu eesmärk oli uurida patsientide üldist rahulolu ambulatoorsete teenustega ning nende ravi-ja teeninduskvaliteeti.

Uuringusse kaasati ambulatoorsetel raviteenustel viibinud patsiendid, kellele saadeti ankeedid e-kirja teel. Küsimustikud said patsiendid, kes käisid arsti või õe vastuvõtul, see tähendab, et ankeete ei saadetud patsientidele, kes käisid näiteks massaažis, ravi-, või vesivõimlemas, said nõel-, külma-, muda- või soojusravi, käisid logopeedi vastuvõtul või psühhoteraapias. Ankeedid väljastati 1257 patsiendile, küsitluse lõpuks laekus tagasi 467 täidetud ankeeti.

Ankeedi ja valimi kirjeldus

Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi ambulatoorsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 7 erinevat aspekti. Uuringu küsimustikud olid väljatöötatud haigla töörühmade poolt. Lähtudes teenuste eripäradest olid erinevused akuutpsühhiaatria osakonna ja erakorralise meditsiini (EMO) küsimustikes.

Võrreldes eelmise perioodi ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringuga 2020.a, osales sellel korral uuringus ka alkoholi tarvitamise häirete ravi teenistus.

ambulatoorsed raviteenused	vastuvõttude arv 27.12-2022-15.01.2023	saadetud e- küsimustikke	tagastatud küsimustikud	vastanute %
kokku	3002	1257	467	37
ambulatoorse ravi osakonna teenused (polikliinik)	1552	593	230	39
ambulatoorse günekoloogia teenused	444	250	75	30
ambulatoorse taastusravi osakonna teenused	159	83	34	41
EMO teenus	648	245	83	34
ambulatoorse üldpsühhiaatria teenused	130	47	10	21
laste ja noorukite psühhiaatriateenused	20	8	3	38

alkoholitarvitamise häirete ravi teenused	34	30	30	100
akuutpsühhiaatria teenus	15	1	1	100

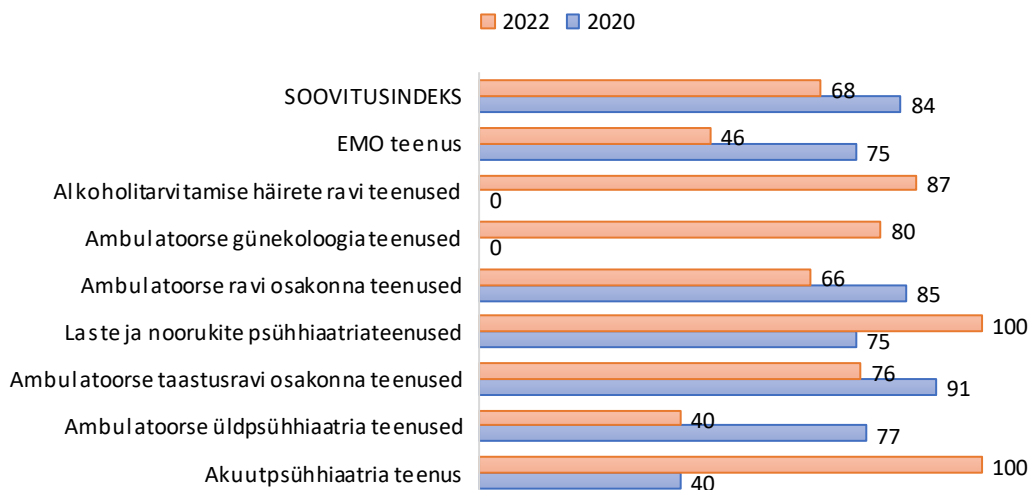
Tabel: täidetud küsimustike protsent võrreldes väljastatud küsimustike arvuga ajavahemikul 27.12.22-15.01.23

Üldine rahulolu teenustega

Küsimusega „Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla teenuseid oma sõbrale/kolleeegile?“ soovis haigla teada saada soovitusindeksit ehk patsientide üldist rahulolu teenuse kvaliteediga. Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10. Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid. Küsimusele vastas kokku 467 inimest, kellest hinde 9-10 punkti andis 351 inimesest, ehk 75,16% vastanutest, 7-8 punkti andis 83 inimest, ehk 17,77% vastanutest ning 0-6 punkti andis 33 inimest, ehk 7,06% vastanutest. Vastuste põhjal oli soovitusindeks **68,1, ümardatud täisarvuks 68**.

Võrreldes 2020. aastal läbi viidud ambulatoorsete raviteenuste patsientide rahulolu-uuringuga on patsientide rahulolu langenud. Soovitusindeks 2020. aastal oli 84.

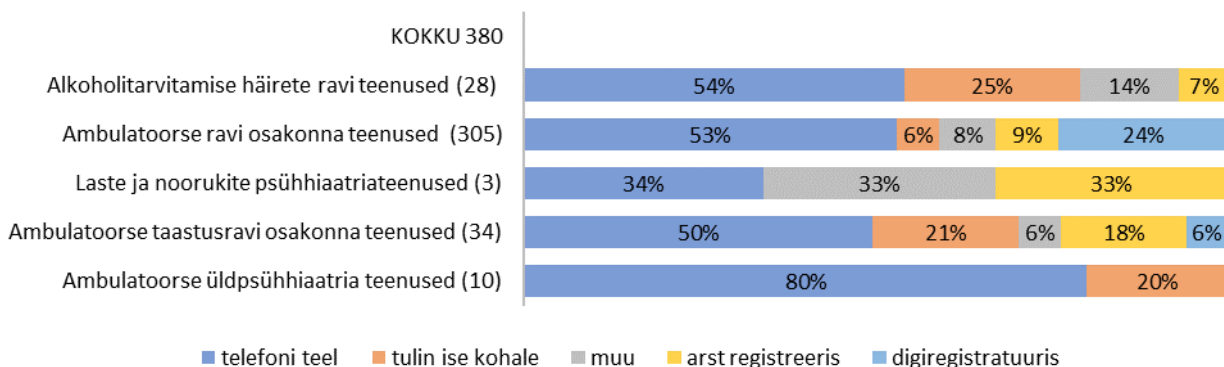
Võrdlusandmed



Joonis 2. Soovitusindeks teenuste kaupa võrdluses aastal 2020 ja aastal 2022.

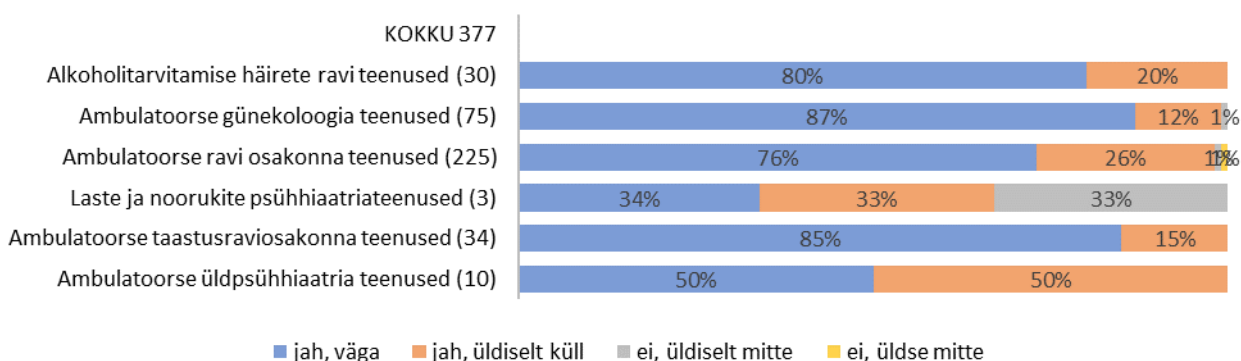
Vastuvõtule registreerimine ja vastuvõtu vormistamine

Uuringu tulemustest selgub, et kõikide teenuste puhul broneerib suurem osa patsientidest vastuvõtule aja telefoni teel, digiregistratuuri kasutatakse harva. Laste ja noorukite psühhiaatriateenuste puhul on suur osakaal ka arsti registreerimisel.



Joonis 2. Millist kanalit te vastuvõtule registreerimisel kasutasite?

Suur osa vastajatest peab vastuvõtule registreerimist sujuvaks ja arusaadavaks. Seda näitab vastuste „jah, väga“ ja „jah, üldiselt küll“ suur ülekaal.



Joonis 3. Kas vastuvõtuaja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?

Alkoholarvitamise häirete ravi teenustele vormistamisel tõid patsiendid välja, et tundub mõistlik suhtumine, saadi abi, mida ma vajati ning, et inimesed olid väga meeldivad, arusaajad.

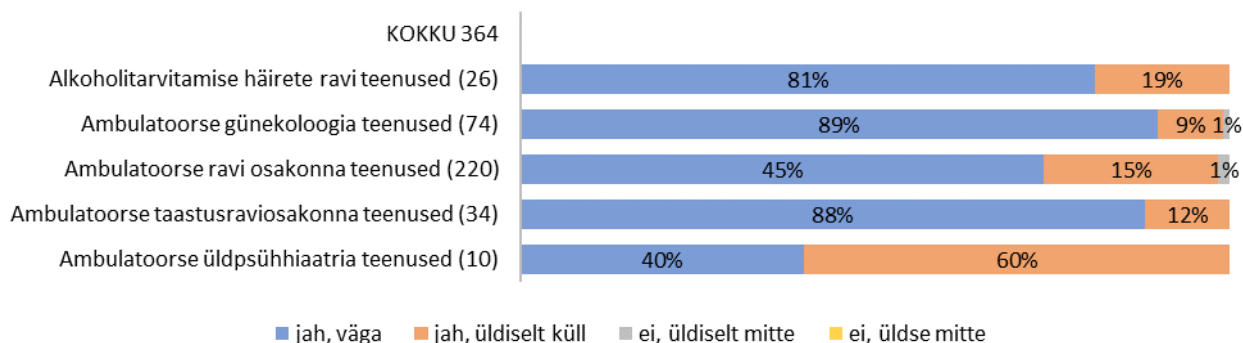
Ambulatoorse ravi kliiniku osakonna teenustele vormistamise puhul toodi selgitustena välja, et registreerimine oli lihtne ning positiivsena ka seda, et registratuur teavitas paar päeva enne vastuvõtu aega vastuvõtust e-posti teel. Negatiivsena toodi mitmel korral välja aga seda, et järjekorrad arsti vastuvõtule saamiseks on väga pikad.

Ambulatoorse taastusravi osakonna teenustele vormistamisel tõi üks patsient välja selle, et mitu nädalat tuli vastuvõtuaja saamiseks helistada, sest polnud vaba aega, mida saanuks broneerida.

Positiivsena hinnati seda, et kui kohe ei olnud sobiva spetsialisti juurde aega saada, siis registratuuris võeti patsiendi kontaktid ja helistati nädala jooksul tagasi ja pakuti aega. Samuti seda, et vastuvõtt toimus alati vastavalt registratuuris märgitud ajale.

Ambulatoorse üldpsühhiaatria teenustele vormistamisel hinnati inimlikku suhtumist ning väga meeldivat, inimlikku ja sõbralikku personali, kes arvestab patsiendi soovidega ja annab soovitusi.

Eraldi küsimusega oli patsientidel võimalus hinnata vastuvõtule vormistamist registratuuris. Ka seda pidas iga teenuse puhul enamus sujuvaks.



Joonis 4. Kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?

Alkoholarvitamise häirete ravi teenustele vormistamisel hinnati väga vastutulelikku, meeldiva suhtlemise ja selgitustega personali, kes teab, mida räägib, on abivalmis ning suhtub hästi klientidesse.

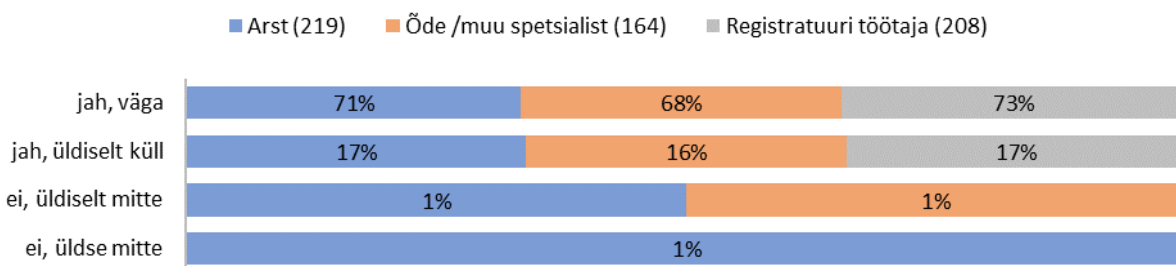
Ambulatoorse ravi osakonna teenustele vormistamisel toodi samuti välja kogemustega töötajad, kes on abivalmid ja asjalikud. Ka seda, et registratuuris sujub töö tõrgeteta ning, et kõik läks kiiresti ja arusaadavalt. Ühele patsiendile jäi arusaamatuks, milleks ta peab veel haigla registratuuris end üle registreerima kui on aja juba arsti vastuvõtule saanud. Lisades, et kui on vaja visiiditasu maksta siis võiks seda ka pärast visiiti teha.

Ambulatoorse taastusravi teenustele vormistamisel toodi positiivsete selgitustena välja, et ei pidanud midagi eraldi vormistama, juba telefonis öeldi kabinetinumber ja juhendati, kuhu ja kuidas peab pöörduma ning seda, et ei pidanud ootama.

Rahulolu personali tegevusega

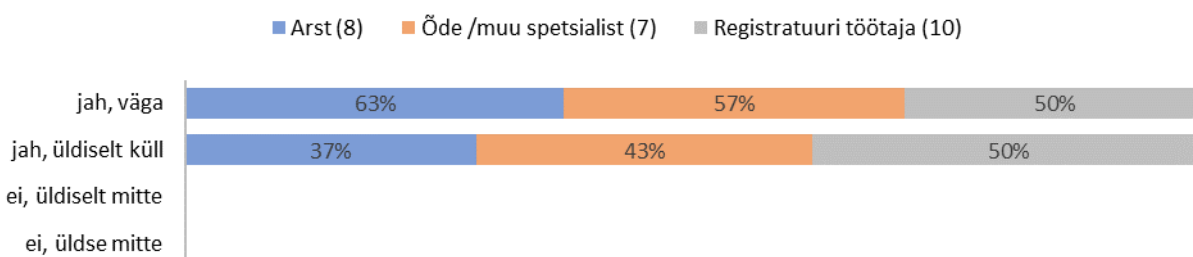
Ambulatoorse ravi osakonna teenuste puhul jäid küsitletud üldiselt teenust pakkunud personali tegevuse, sealhulgas suhtlemise ja selgitustega, rahule. Arstide tegevusega jäid rahule 71% vastajatest, õdede ja teiste spetsialistide tegevusega 68% vastajatest ning registratuuri töötajate tegevusega 73% vastajatest.

Patsiendid täpsustasid, et töötajad on tublid ning võrreldes varasema üleoleva suhtumisega ka selles osas arenenud. Üks patsient ootas aga arstilt ka rohkem süvenemist tema terviseprobleemi.



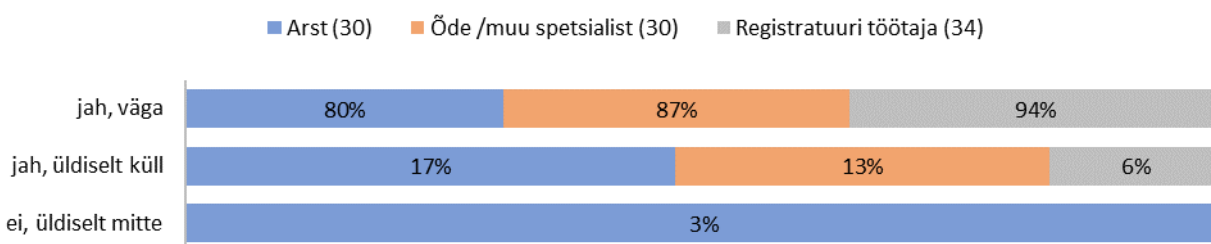
Joonis 5. Rahulolu personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega ambulatoorse ravi osakonna teenuse osutamisel.

Ambulatoorse üldpsühhiaatria teenuse osutajate tegevusega jäid küsitletud samuti rahule. Ükski küsitletu ei vastanud, et ei jäänud personali tegevusega üldiselt või üldse mitte rahule.



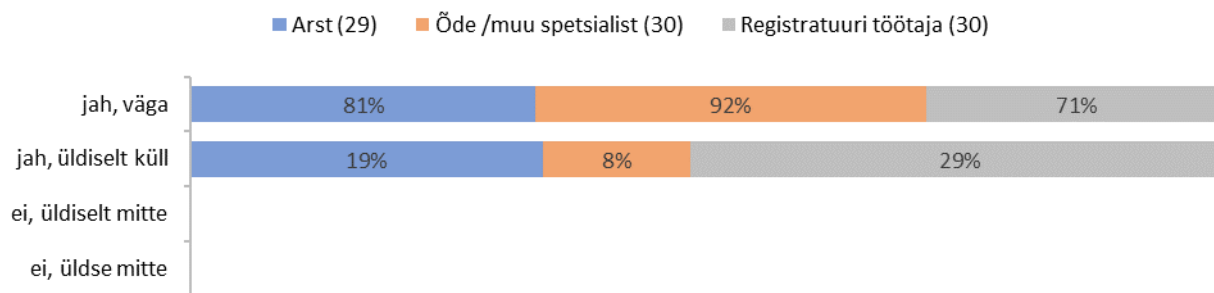
Joonis 6. Rahulolu personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega ambulatoorse üldpsühhiaatria teenuse osutamisel..

Ambulatoorse taastusravi osakonna teenuste puhul jäid samuti patsiendid nii arsti, õe või muu spetsialisti kui ka registratuuri töötaja tegevusega üldiselt rahule. Vaid 3% vastajatest ütles, et ei jäänud arsti vastuvõtuga üldiselt rahule.



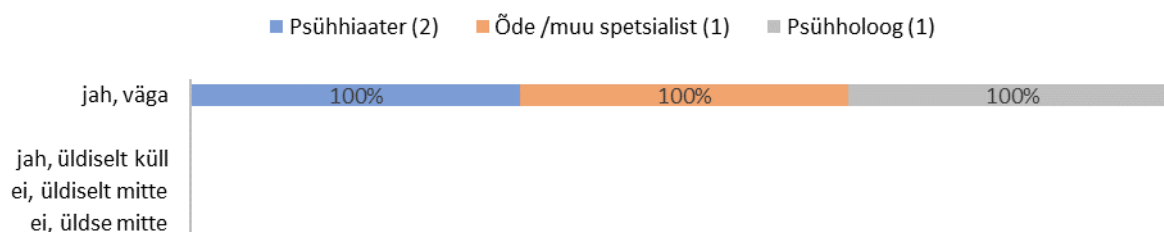
Joonis 7. Rahulolu personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega ambulatoorse taastusravi osakonna teenuse osutamisel.

Alkoholitarvitamise häirete ravi teenuse osutajate tegevusega jäid küsitlusele vastajad samuti kas väga või üldiselt rahule. Ükski patsient ei vastanud „ei, üldiselt mitte“ ega „ei, üldse mitte“.



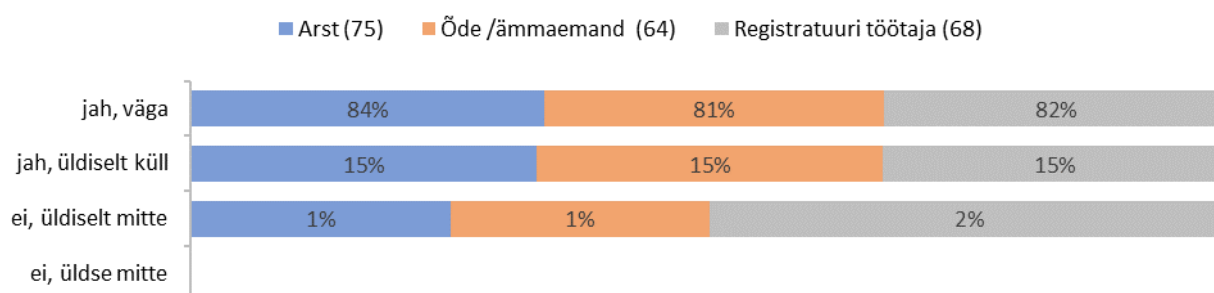
Joonis 8. Rahulolu personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega alkoholitarvitamise häirete ravi teenuse osutamisel.

Laste ja noorukite psühhiaatriateenuste puhul olid aga kõik vastajad 100% rahul psühhiaatri, õe või muu spetsialisti ja psühholoogi tegevusega.



Joonis 9. Rahulolu personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega laste ja noorukite psühhiaatriateenuse osutamisel.

Ambulatoorse günekoloogia teenuse osutajate osas valdas samuti ülekaalus rahuolul nende tegevusega. Arsti tegevusega ei jäänud üldiselt rahule 1% vastajatest, õe või ämmaemanda tegevusega samuti 1% vastajatest ning registratuuri töötaja tegevusega 2% küsitletutest.

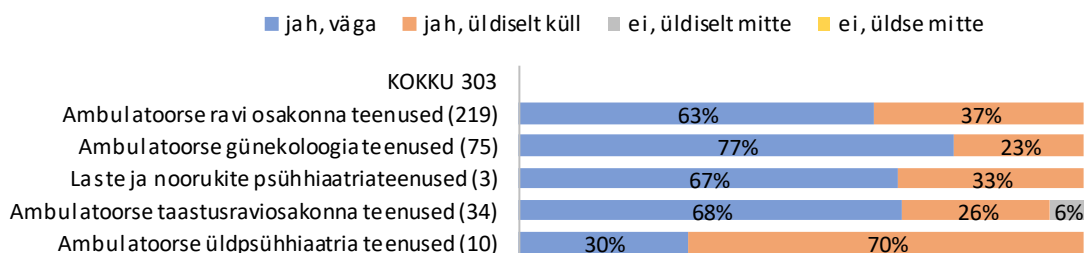


Joonis 10. Rahulolu personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega ambulatoorse günekoloogia teenuse osutamisel.

Küsitlusele vastajatelt küsiti ka, kas vastuvõtul jagatud selgitused tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad ning kas nad said kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine).

Jagatud selgitustega jäid patsiendid rahule. Enamus küsitlustest vastas „jah, väga“ või „jah, üldiselt“. Vaid 6% vastajatest ei jäänud rahule selgitustega ambulatoorsete taastusravi teenuste osutajate selgitustega.

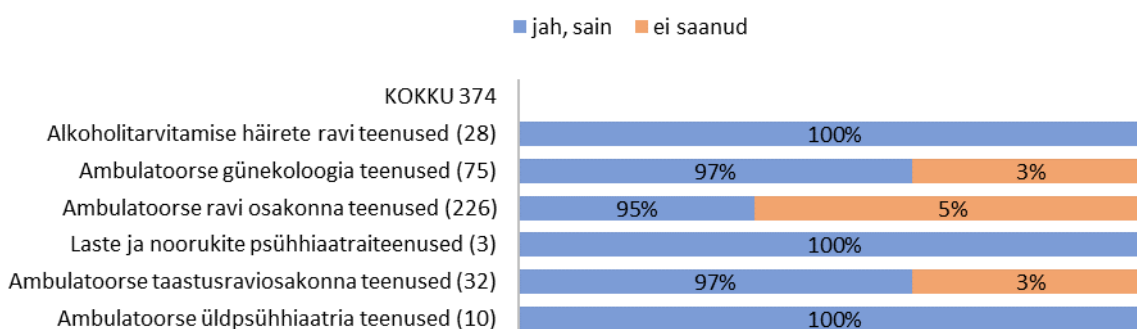
Laste ja noorukite psühhiaatriateenuse osas tehti patsientide poolt ettepanek, et mõned tabelid, mis seostuvad vastvõtul jagatud selgitustega patsiendi tervisliku seisundi kohta võiksid ollanoorte sõbralikumad, sest nad ei kipu pabertabeleid täitma.



Joonis 11. Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?

Üldiselt said ka kõik patsiendid kõikide teenuste puhul edasised suunised koduseks raviks ja vajadusel tagasipöördumiseks. Ambulatoorse günekoloogia teenuste puhul vastas 3% küsitletutest, et ei saanud suuniseid, ambulatoorse osakonna teenuste puhul 5% ning ambulatoorse taastusraviosakonna teenuste puhul 3% küsitletutest.

Edasiste suuniste osas tõid patsiendid välja selle, et neile sobib väga hästi, et mure või küsimuste korral saavad nad suhelda arstiga e-kirja teel. Samas toodi välja ka see, et arstilt pidi kirja ootama mitu nädalat.



Joonis 12. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?

Rahulolu EMO teenusega

Sõltuvalt erakorralise meditsiini osakonna teenuse eripäraga esines seda puudutavas küsimustikus erisusi, mistõttu esitame tulemused järgnevalt eraldi. EMO teenuse küsimustikule vastas 85 inimest.

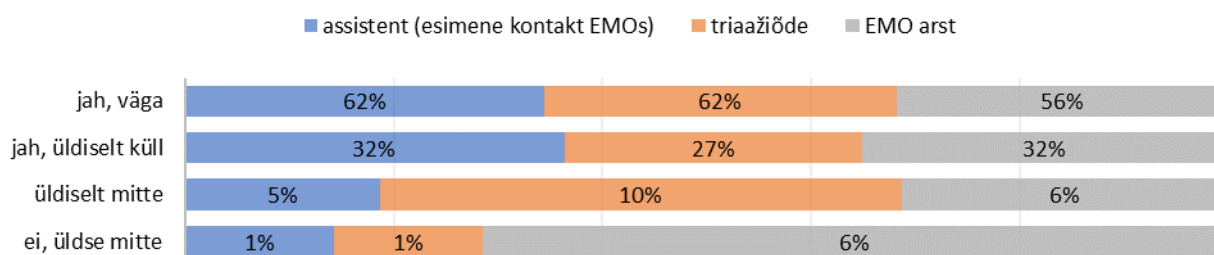
Uuringu tulemustest selgus, et senise kogemuse põhjal soovitab 62 vastajat 84-st oma lähedasel või kolleegil tervisemure korral Viljandi haigla EMOSse pöörduda. Mittesoovitajaid oli 16. Seega on vastuste põhjal soovitusindeks 46.

39% vastajatest leidis, et töötajad, kes nendega tegelesid, tutvustasid neile ennast ja enda rolli. 37% küsitletustest vastas, et kõik end ei tutvustanud ning 24%, et üldse ei tutvustatud end.

EMO personali suhtlemisega jäädi aga enamasti rahule. Täpsustustes toodi välja EMO personali sõbralikkust, kiiret tegutsemist, meeldivust ja hoolivust. Samuti tõi üks patsient positiivse märkusena välja selle, et õige arvamuse kujundamiseks terviseseisundi osas kutsuti teisi arste appi. Teise sõnul oli vastuvõtt emotsionaalselt väärtuslik ning seetõttu soovib EMO personali tänada.

Toodi välja ka, et varasemalt ei soovitud Viljandi haigla EMOSse pöördumist tuttavatele soovitada, kuid viimase visiidi põhjal arvamus muutus.

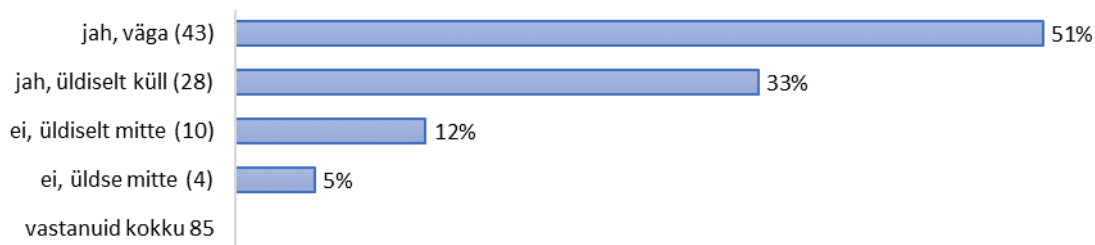
Küsitletud, kes ei jäänud assistendi, triaaziõde või EMO arsti tegevusega rahule tõid negatiivsete teguritena välja liiga pika ooteaja, tähelepanematust patsientide soovide osas, väheseid selgitusi toiminguid teostades, arsti suhtlemist patsiendiga ning asjaolu, et Viljandi EMOST abi saamata tuli pöörduda Tartusse.



Joonis 13. Kas Te jäite rahule EMO personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?

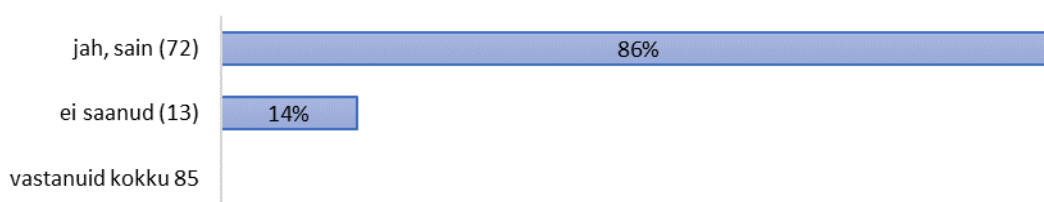
Üle poole küsitletutest tundisid, et said EMOs oma tervisemurele abi. 51% küsitletutest vastas „jah väga“ ning 33% „jah, üldiselt küll“. Mitu patsient tõid välja, et said Viljandi haigla EMOs kindluse oma terviseseisundi osas. Toodi välja ka, et EMO töötajad selgitasid oma tegevust piisavalt ning tänati erakordse tähelepanu eest kõiki Viljandi haigla töötajaid. Üks patsient tõi välja ka asjaolu, et õde aitas teda lahkesti Viljandi apteekide lahtiolekuaegade leidmisega.

Kokku 17% küsitletutest tundis, et nad ei saanud oma tervisemurele kas üldiselt või üldse mitte abi. Täpsustustes toodi välja, et Viljandi haigla EMOs abi ei saadud ning seetõttu pidi patsient pöörduma Tartusse. Samuti seda, et ooteaeg EMOs on väga pikk. Sooviti ka, et töötajad oleksid hoolivamad, küsiksid seisundi kohta ning tooksid omaalgatuslikult abivahendeid.



Joonis 14. Kas Te tunnete, et saite EMOs oma tervisemures abi?

86% vastajatest tundis, et sai EMOs käies kaasa ka selged suunised edasiseks toimimiseks, nii koduse ravi kui ka vajadusel tagasipöördumise osas. 14% leidis aga, et vajalikke suuniseid nad kaasa ei saanud. Üks patsient tõi välja ka, et sai kordusvisiidi aja aga ta ei näinud seda aega digilugu.ee keskkonnas ning see tekitas segadust.



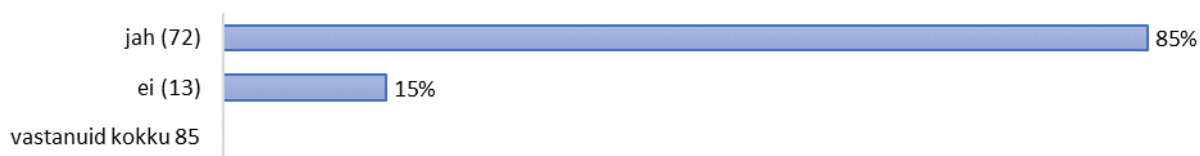
Joonis 15. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?

Küsitletutel oli võimalus seoses EMOs käimise kogemusega jagada ettepanekuid Viljandi haiglale. Patsiendid tõid välja järgmise:

- Uuringute vastuseid tuli Tartust oodata ligi 4 tundi. Ei ole küll meditsiinis asjatundja kuid kas ei oleks võimalik röntgenpilti luumurdude osas kindlaks teha kohapeal Viljandis.
- Õed ei peaks omavahel kommenteerima patsiendi tervislikku seisundit ja patsiendi vanemate käitumist. Inimesed on erinevad ja samuti nende käitumine, reageerimine.
- Töö tuleks efektiivselt jaotada, võiks olla abipersonali, kellel oleks aega ja võimalusi patsiente pika ooteaja korral külastada ja vajadusel soovitud vahendeid tuua või valuvaigisteid jagada.
- Võiks panustada rohkem, kui inimesel on mure, millele ei saa ise kohest vastust, mitte öelda arvatavasti ja siis saadetakse koju.

- Jah, TULED ja VILED töötavad haiglas hästi, aga ravimine ning oskused on jäänud tahaplaanile.
- Olin esmakordselt Viljandi EMO`s. Täna väga hooliva suhtumise ja selgituste eest! Kuna töötajad olid kaitsemaskides, polnud võimalik neid ära tunda ja veelkord tänada. Palun tehke seda minu eest! Jõudu teile selles raskes ja väga tänuväärses töös. Loodetavasti avaldatakse teile iga päev. Veelkord aitäh. Jõudu ja vastupidavust!
- Soovin töötajale head tervist ja head palka.

Küsitlitud vastasid ka, et usaldavad on tervisemurega tegelema iseseisvat EMO õde, kes vajadusel konsulteerib arstiga. Nimelt 85% vastas küsimusele jaatavalt ning 15% eitavalt. Eitavalt vastajad tõid välja, et nende arvates on arst pädev ning õel toetav ja aitav roll ehk, et õed pole nende hinnagul piisavalt kompetentsed. Samuti seda, et EMOSse pöördumisel on tõenäoliselt mure tõsine ning seetõttu soovitakse arsti käsitlust, kuid samas eelistakse kogunud EMO õde ebakindlale abiarstile. Leiti ka, et see sõltub sellest, millega EMOSse pöördatakse ning kui vaid õe tegelemine tervisemurega vähendaks EMOs ootamise aega, siis ollakse sellega nõus.



Joonis 16. Kas usaldate oma tervisemurega tegelema iseseisvat EMO õde, kes vajadusel arstiga konsulteerib?

Suur tänu kõigile vastajatele!