

Tähis	THA/85
Viide	03.06.2021
Versioon	1

TEAVIK

**AMBULATOORSETE PATSIENTIDE
2020.a RAHULOLU-UURINGU KOKKUVÕTE**

Sisukord

1. Uuringu läbiviimise meetodika ja uuritavad	3
2. Üldine uuringu statistika.....	3
3. Uuringu statistilised kokkuvõtted.....	3
3.1. Soovitusindeks	4
3.2. Vastuvõtule registreerimine ja registratuuri tegevus	5
3.2.1. Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?.....	5
3.2.2. Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?	5
3.2.3. Kas vastuvõtuoja vormistamine registratuuris oli sujuv?.....	7
3.2.4. Kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja Teiega suhtes?	9
3.3. Küsimus kontrollpunkti tegevuse kohta	10
3.3.1. Kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?.....	10
3.4. Küsimused ambulatoorsete raviteenuste kohta	11
3.4.1. Ambulatoorse ravi kliiniku (polikliinik) teenused	11
3.4.1.1. Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?.....	11
3.4.1.2. Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?.....	12
3.4.1.3. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?13	
3.4.1.4. Patsientide ettepanekud haiglale	14
3.4.2. Taastusravi teenused	16
3.4.2.1. Kas jäite rahule raviteenuse osutamisel personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?.....	16
3.4.2.2. Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervise seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?.....	17
3.4.2.3. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?17	
3.4.2.4. Patsientide ettepanekud haiglale	18
3.4.3. Üldpsühhiaatria teenused	19
3.4.3.1. Kas vastuvõtule tulles leidsite lihtsasti õige koha ülesse?	19
3.4.3.2. Kas jäite raviteenuse osutamisel rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?.....	20
3.4.3.3. Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?.....	20
3.4.3.4. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?21	
3.4.3.5. Patsientide ettepanekud haiglale	21
3.4.4. Laste ja noorukite psühhiaatriateenused	22
3.4.4.1. Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?.....	22
3.4.4.2. Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?.....	22
3.4.4.3. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?23	
3.4.4.4. Patsientide ettepanekud haiglale	23
3.4.5. Akuutpsühhiaatria teenus	24
3.4.5.1. Kas akuutpsühhiaatria osakonna töötajad tutvustasid ennast ja enda rolli?	24
3.4.5.2. Kas jäite rahule valvepersonali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?	24
3.4.5.3. Kas Te tunnete, et saite oma tervisemures abi?	25
3.4.5.4. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?25	
3.4.5.5. Patsiendi ettepanekud haiglale	25
3.4.6. Erakorralise meditsiini osakonna teenus	26
3.4.6.1. Kas EMO töötajad, kes Teiega tegelesid, tutvustasid ennast ja enda rolli?	26
3.4.6.2. Kas Te jäite rahule EMO personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?	26
3.4.6.3. Kas tunnete, et saite EMOs oma tervisemures abi?	27
3.4.6.4. Kas saite kaasa suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?.....	28
3.4.6.5. Kas usaldate oma tervisemurega tegelema iseseisvat EMO õde, kes vajadusel arstiga konsulteerib?29	
3.4.6.6. Patsientide ettepanekud haiglale	29
Lisa 1 Ambulatoorse teenuse (polikliinik) rahulolu-uuringu küsimustik.....	30
Lisa 2 Ambulatoorse taastusravi teenuste rahulolu-uuringu küsimustik.....	32
Lisa 3 Ambulatoorse laste ja noorukite psühhiaatriateenuse rahulolu-uuringu küsimustik.....	34
Lisa 4 Ambulatoorse üldpsühhiaatria teenuste rahulolu-uuringu küsimustik	36
Lisa 5 EMO teenuse rahulolu-uuringu küsimustik.....	38
Lisa 6 Akuutpsühhiaatria teenuse rahulolu-uuringu küsimustik	39

1. Uuringu läbiviimise meetoodika ja uuritavad

1.1. Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring viidi läbi ajavahemikul 01.11.2020 kuni 31.12.2020. Uuringu aluseks olid haigla enda töörühma poolt väljatöötatud küsimustikud (Lisad 1-6). Uuringus osalejad täitsid küsimustiku paber kandjal. Küsimustikud jagati ambulatoorsetel teenustel käinud patsientidele. Vastamise määr oli teenuste lõikes erinev. Küsitleti:

- 1.1.1. erakorralise meditsiini osakonna (edaspidi EMO) patsiente;
- 1.1.2. akuutpsühhiaatria ambulatoorseid patsiente;
- 1.1.3. ambulatoorse üldpsühhiaatria patsiente;
- 1.1.4. laste ja noorukite psühhiaatria ambulatoorseravi patsiente;
- 1.1.5. taastusravikliiniku ambulatoorseravi patsiente;
- 1.1.6. ambulatoorse ravi kliiniku patsiente (II korrus A ja B korpus e polikliinik).

1.2. Patsientidel paluti hinnata:

- 1.2.1. üldist rahulolu - üldine rahulolu ambulatoorse teenusega - kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla eriarstiabi oma sõbrale/kolleegile?;
- 1.2.2. rahulolu raviteenusega kaasnevate teenustega – millist kanalit registreerimiseks kasutasite?; kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?; kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?; kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?; kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja Teiega suhtles?;
- 1.2.3. rahulolu raviteenuse osutamise kohta – kas jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?; kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?; kas saite selged suunised edasiseks toimimiseks?

2. Üldine uuringu statistika

ambulatoorsed teenused	vastuvõttude arv 01.11.-31.12.2021	täidetud ja tagastatud küsimustikud	%
kokku	15 696	1091	6,95
ambulatoorse ravi kliiniku teenused (polikliinik)	9199	658	7,15
taastusravikliiniku teenused	3502	225	6,42
EMO teenus	1421	160	11,25
üldpsühhiaatria teenused	1221	33	2,70
laste ja noorukite psühhiaatriateenused	269	8	2,97
akuutpsühhiaatria teenus	84	7	8,33

Tabel 1. Täidetud küsimustike protsent võrreldes vastuvõttude arvuga ajavahemikul 01.11.-31.12.2021.

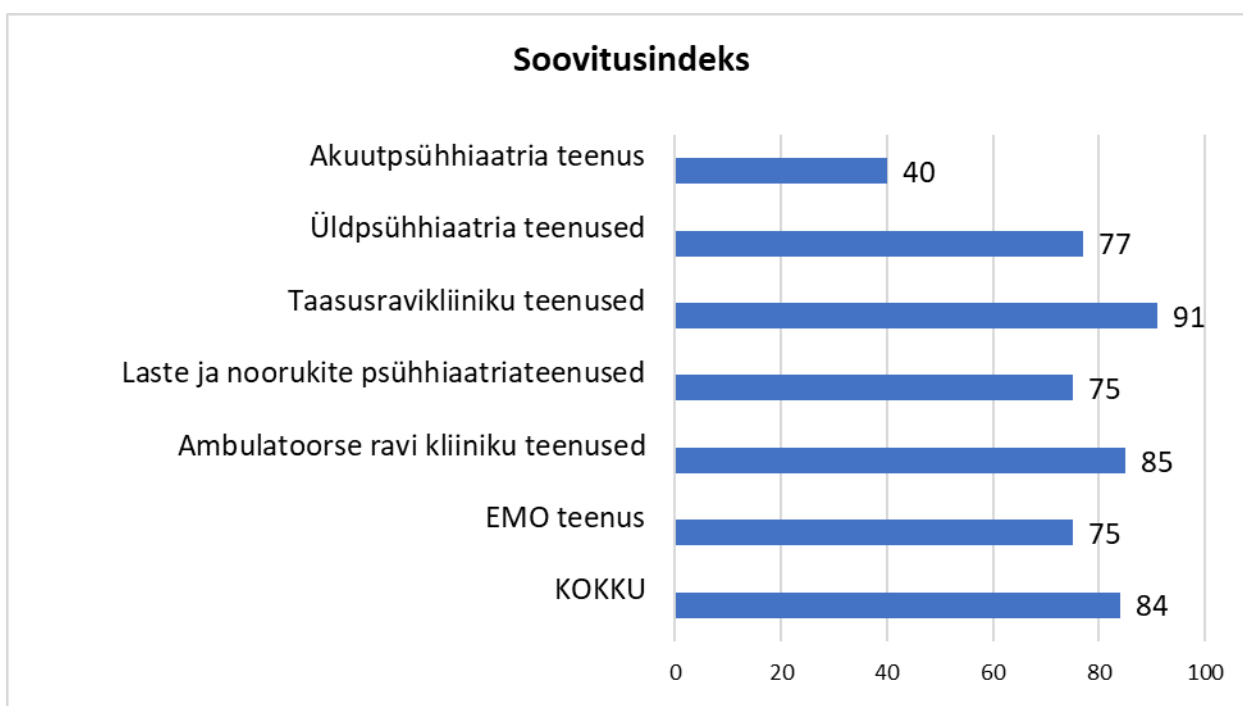
3. Uuringu statistilised kokkuvõtted

Soovitusindeksi osas on toodud kokkuvõtte kõigi teenuste osas ühisele graafikule. Küsimused, mis puudutasid teenusele registreerimist, registratuuri ja kontrollpunkti tööd on toodud ühistele graafikutele vastavalt sellele, kas sellekohaseid küsimusi teenuse osas patsientidelt küsiti. Raviteenuste küsimuste vastuste statistika ja joonised on koostatud teenuste kohta eraldi.

3.1. Soovitusindeks

Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10. Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid. Soovitusindeksi arvulise näitaja saamiseks arvutatakse lahutades soovitajate osakaalust (%) mittesoovitajate osakaal (%). Soovitusindeks võib olla vahemikus -100 kuni 100. Lõpparv on ümardatud täisarvuks.

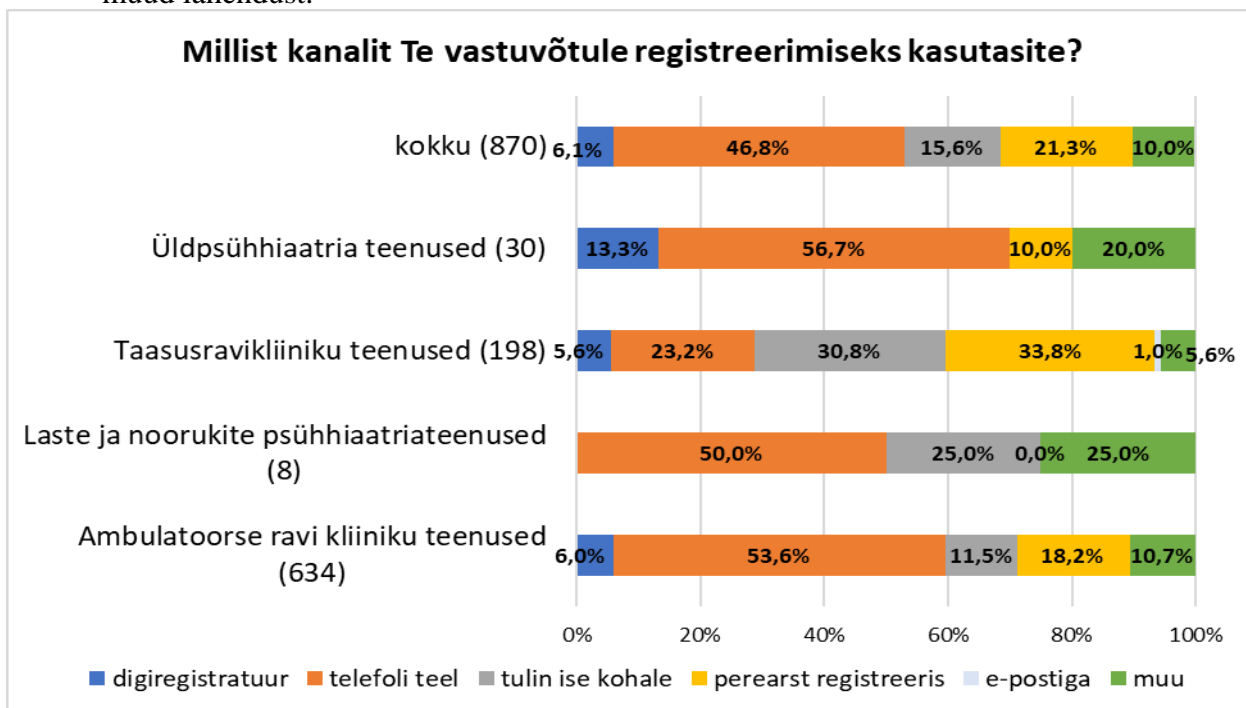
Küsitlusele „Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla teenuseid oma sõbrale/kolleegile?“ vastas kokku **1015** inimest, kellest: hinde 9-10 andis **894** inimest e 88,07% vastanutest; hinde 7-8 andis 77 inimest e 7,58 % vastanutest; hinde 0-6 andis **43** inimest e 4,23 % vastanutest. Soovitusindeksi arvutus: $88,07\% - 4,23\% = 83,84$ ümardatud täisarvuks **84**.



Joonis 1. Vastuse jaotus küsimusele „Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla teenuseid oma sõbrale/kolleegile?“ ambulatoorsete teenuste osas kokku ja teenuste lõikes eraldi“

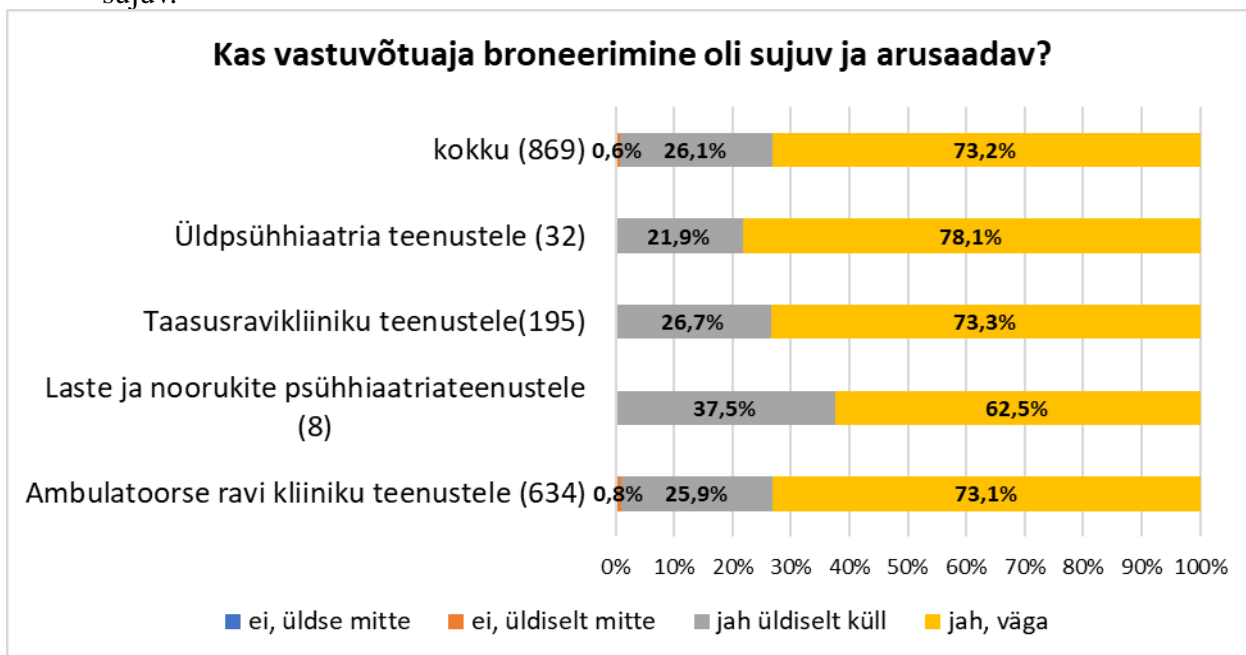
3.2. Vastuvõtule registreerimine ja registratuuri tegevus

3.2.1. Küsimusele „**Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?**“ vastas kokku 870 vastanut. Vastanutest 53 registreeris end digiregistratuuris, 407 registreeris telefoni teel, 185 registreeris perearsti kaudu, 136 tulid registreerimiseks ise kohale, 2 vastanut registreeris e-kirja teel ja 87 vastanut kasutas vastuvõtule registreerimiseks muud lahendust.



Joonis 2. Vastuste jaotus teenuste kaupa (v.a EMO teenus ja akuutpsühhiaatria teenus) küsimusele „**Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?**“

3.2.2. Küsimusele „**Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?**“ vastas kokku 869 vastanut. Vastanutest 637 vastas, et oli väga sujuv, 226 vastanut vastas, et oli üldiselt sujuv, 5 vastanut vastas, et ei olnud üldiselt sujuv ja 1 vastanut vastas, et ei olnud üldse sujuv.



Joonis 3. Vastuste jaotus teenuste kaupa (v.a EMO teenus ja akuutpsühhiaatria teenus) küsimusele „**Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?**“

3.2.2.1. Patsientide selgitused vastuvõtuoja broneerimise sujuvuse ja arusaadavuse kohta

- **Taastusraviteenustele registreerimisel:**
 - selgitatakse alati kõik lahti. Küsimustele vastatakse ja leiame alati probleemile lahenduse;
 - vastutulelikud, abivalmid;
 - väga vastutulelik aegade sättimine;
 - väga raske on saada sobivaid taastusravi aegu, kui oled töökäija tööajaga 8.00-16.00. Mulle anti registratuurist valmis koostatud ajagraafik 3-le teenusele, mis olid järjest pandud. Täna väga selle eest;
 - väga lahke ja hea teenindus;
 - väga abivalmis teenindajad aitavad aegu ilusti klapitada;
 - sain ka paberi ajaga, kuna olen unustaja;
 - sageli ei saa aega ja tuleb uuesti helistada, kui uued aegadega graafikud tulevad. Ja jälle ei õnnestu aega saada;
 - ooteaeg alates taastusraviarsti juures käimisest liiga pikk (märts - nov);
 - maalt tulijale kõik ajad ei sobi;
 - kõiki vajaminevaid aegu ei saanud, nagu ujumine või massaaž.
- **Ambulatoorse ravi kliiniku teenustele registreerimisel:**
 - perearst sai aja kohe järgmiseks päevaks;
 - pidi mitu korda helistama kuna puudus graafik;
 - oli vägagi arusaadav ja teavitati veel sõnumi teel. Väga rahul;
 - perearst sai aja kohe järgmiseks päevaks;
 - raske oli saada aega arsti vastuvõtule, registratuuris polnud graafikut, kuna järjekord on mitu kuud pikk;
 - saatekirjaga oli perearsti poolt probleeme;
 - sain vastuvõtule järgmiseks päevaks. Parajasti üks aeg vabanes;
 - liiga pikk järjekord;
 - väga hea teenindus;
 - väga tänulik, üldregistratuuri töötaja aitas mind kiirelt ja professionaalselt, samuti registratuuri töötajad;
 - väga tore ja hea teenindus;
 - vahest harva on ajad täis ja raske sobivat aega leida;
 - ainult järjekord on pikk;
 - ajad on pikad – ooteaeg;
 - anti ajad, valisid sobivaima aja ja tehtud;
 - liiga pikk oote järjekord;
 - helistades sain aja pandud üllatavalt varajase ja kõik sujus;
 - helistasin - registreeriti aeg. Vastuvõtuaeg tuletati kellegi poolt paar päeva enne meelde;
 - järjekord oli pikk;
 - kõik kujunes kiiresti ja arusaadavalt;
 - kõik oli ok, ooteaeg ainult liiga pikk;
 - kõik sujus hästi;
 - kiire, arusaadav ja sõbralik;
 - registratuuri töötaja oli väga ebaviisakas ning suhtles minuga üleolevalt, kohati lausa süüdistas;
 - kuna oli vaja saada kahe eriala arsti vastuvõtule, oldi aegade broneerimisega väga lahked ja leiti ajad väikeste vahedega;
 - lihtsalt väga pikk järjekord.
- **Üldpsühhiaatria teenustele registreerimisel:**
 - raske aegu saada;

- registratuur aitab valida sobiva aja. Viisakas teenus;
- seni parim.

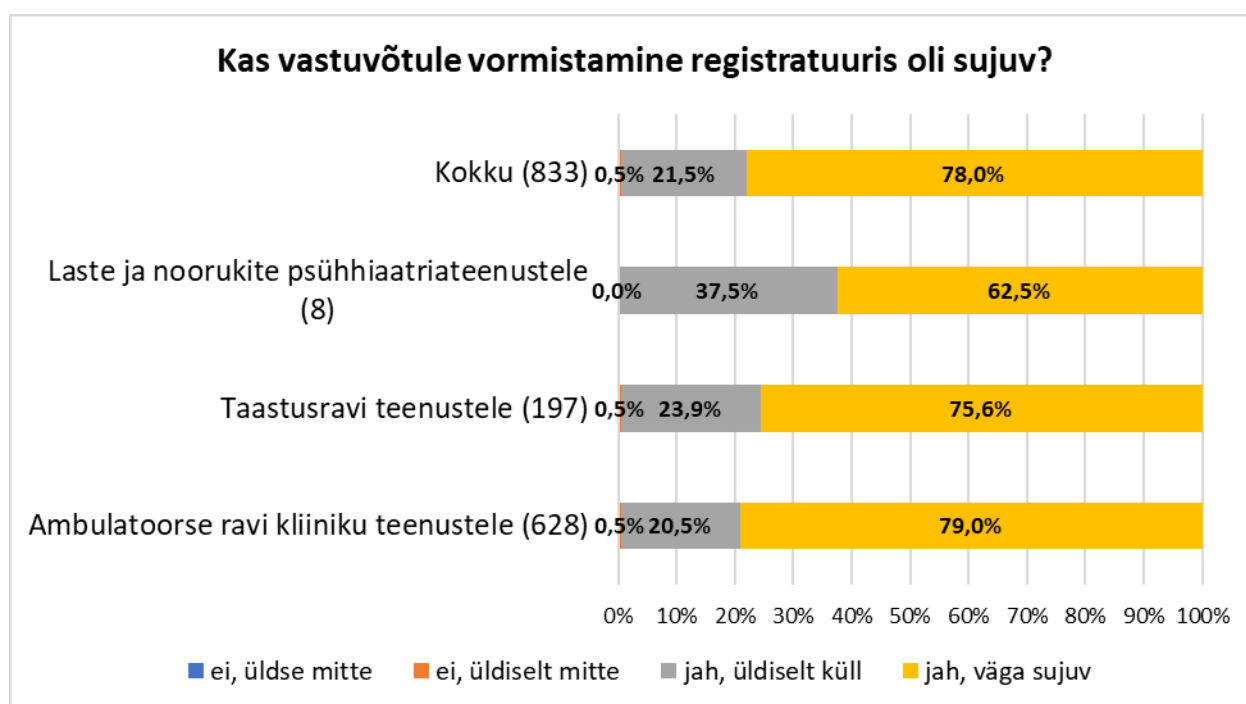
- **Laste ja noorukite psühhiaatriateenuste registreerimisel:**

- eriarstile pääsemine on suhteliselt keeruline.

- **Rahulolematuse põhjendused:**

- patsiendi registreeris vastuvõtule perearst. Patsient ei olnud üldse rahul vastuvõtuoja broneerimise sujuvuse ja arusaadavusega, kuna raske oli saada aega arsti vastuvõtule. Registratuuris polnud graafikut ja järjekord on mitu kuud pikk;
- patsiendi registreeris vastuvõtule perearst. Patsient ei olnud üldiselt rahul vastuvõtuoja broneerimise sujuvuse ja arusaadavusega, kuna vastuvõtule oli liiga pikk järjekord;
- patsiendi registreeris vastuvõtule perearst. Patsient ei olnud üldiselt rahul vastuvõtuoja broneerimise sujuvuse ja arusaadavusega, kuna järjekord oli pikk;
- patsiendi registreeris vastuvõtule perearst. Patsient ei olnud üldiselt rahul vastuvõtuoja broneerimise sujuvuse ja arusaadavusega, kuna järjekord oli pikk.

3.2.3. Küsimusele „**Kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?**“ vastas kokku 833 vastajat. Nendest 650 vastas jah, väga sujuv; 179 vastas jah, üldiselt sujuv ja 4 vastanut vastas, et ei olnud üldiselt sujuv. Vastuvõtule vormistamise üldse mitte sujuvuse kohta ei märkinud vastuseks ükski vastanu.

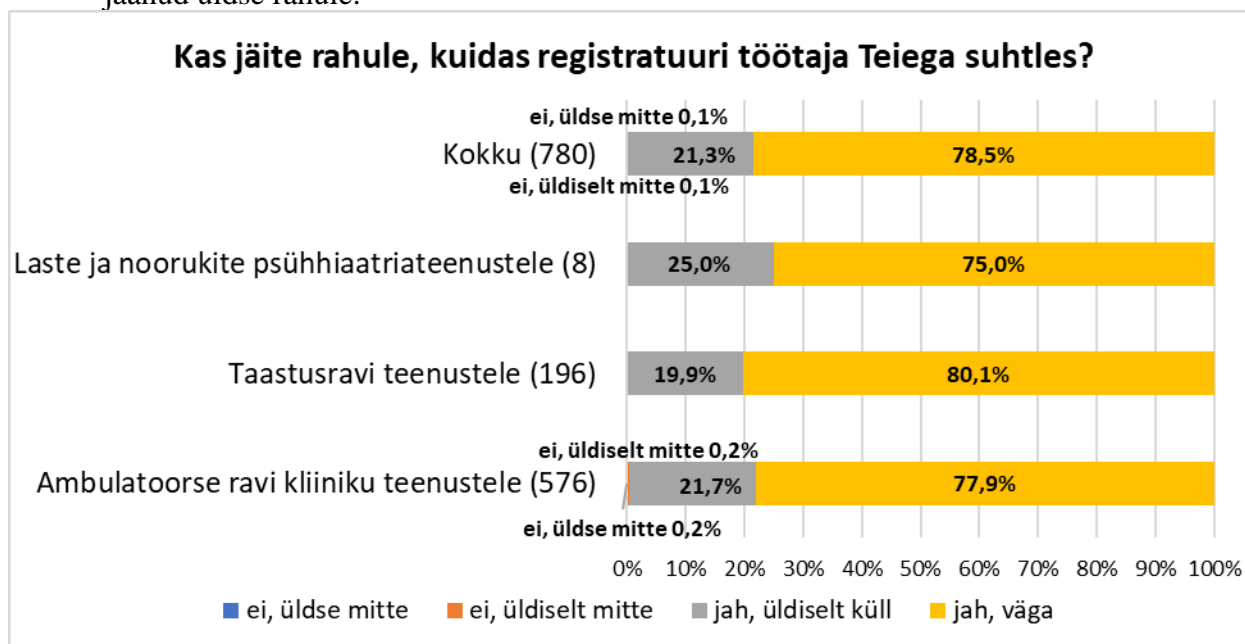


Joonis 4. Vastuste jaotus küsimusele „Kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?“

3.2.3.1. Patsientide täpsustused vastuvõtule vormistamise osas registratuuris

- **Ambulatoorse ravi kliiniku teenustele vormistamisel:**
 - kuna olin käinud eelnevalt EMOs, siis sujus kõik väga lihtsalt, EMO arstil oli kirja pandud, et vajadusel pöörduda silmaarstile;
 - meeldis, et küsitakse, maalt tulijalt, milline kellaaeg sobib;
 - minu arvates sujus kõik normaalselt;
 - nad on väga meeldivad, vastutulelikud ja sõbralikud;
 - olen väga rahul;
 - oli väga meeldiv ja patsiendisõbralik visiit;
 - olid väga tähelepanelikud, lahked ja abivalmid;
 - konkreetne ja aus;
 - registreerimisel öeldi, et arst ei võta vastu. Arst teeb ainult uuringuid. Hiljem teine reumatoloog suunas mind dr M. Kulli juurde. Mulle anti vale info. Pidin asjatult ootama 2 kuud järjekorras. Asi sai aetud vähem kui nädalaga. Registreerijad võiksid tähelepanelikumalt oma tööd teha;
 - sel korral ja otse suheldes on kõige parem, aga ka telefoni teel olen saanud arusaadavalt aru;
 - selgitati kõik arusaadavalt ära;
 - teenindus kiire ja viisakas;
 - vastuvõtule registreerimine ja vormistamine oli väga sujuv. Olen väga rahul ja tänulik;
 - ei leidnud kohe numbri registreerimise aparraati ülesse;
 - absoluutselt tõrgeteta ja sõbralik suhtumine;
 - öeldi mida teha, kuhu minna, kuidas mask ette panna;
 - üks teenindaja, pikk järjekord;
 - alati, kui olen juhtunud Viljandi haiglasse (EMO ka) on suhtumine ja abi olnud väga professionaalne ja olen abi saanud. Head ja paremat;
 - kontrollpunkti ja registratuuri töötajad olid väga professionaalsed ja lahked. Kõik sujus liikumine oli kiire;
 - ise eksisin, kuna tulin veel II korruse registratuuri. Käin harva arstil;
 - kõik oli asjalik ja viisakas;
 - kõik oli kiire ja arusaadav;
 - kõik oli super hästi;
 - kõik oli väga hea.
- **Taastusravikliiniku teenustele vormistamisel:**
 - arusaamatu on, kui küsid, kuhu lähen ja seda kusagil ei kajasta, miks siis seda üldse küsida;
 - arvestati minu soovidega;
 - üks aegajalt on arusaamatust, aga siis küsin julgelt üle, kui aru ei saa. Jätkake hoolimist ja head meelt;
 - järjekord vahepeal pikk;
 - kõik sujus hästi;
 - paremini saab ikka. Suurem tähelepanu abi;
 - toredad naised, kõik on ok;
 - väike päike minu päevas!

3.2.4. Küsimusele „Kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja Teiega suhtles?“ vastas kokku 780 vastanut. Vastanutest 612 vastas, et jäid väga rahule; 166 vastanut vastas, et jäid üldiselt rahule; 1 vastanu vastas, et ei jäänud üldiselt rahule ja 1 vastanu vastas, et ei jäänud üldse rahule.



Joonis 5. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja Teiega suhtles?“

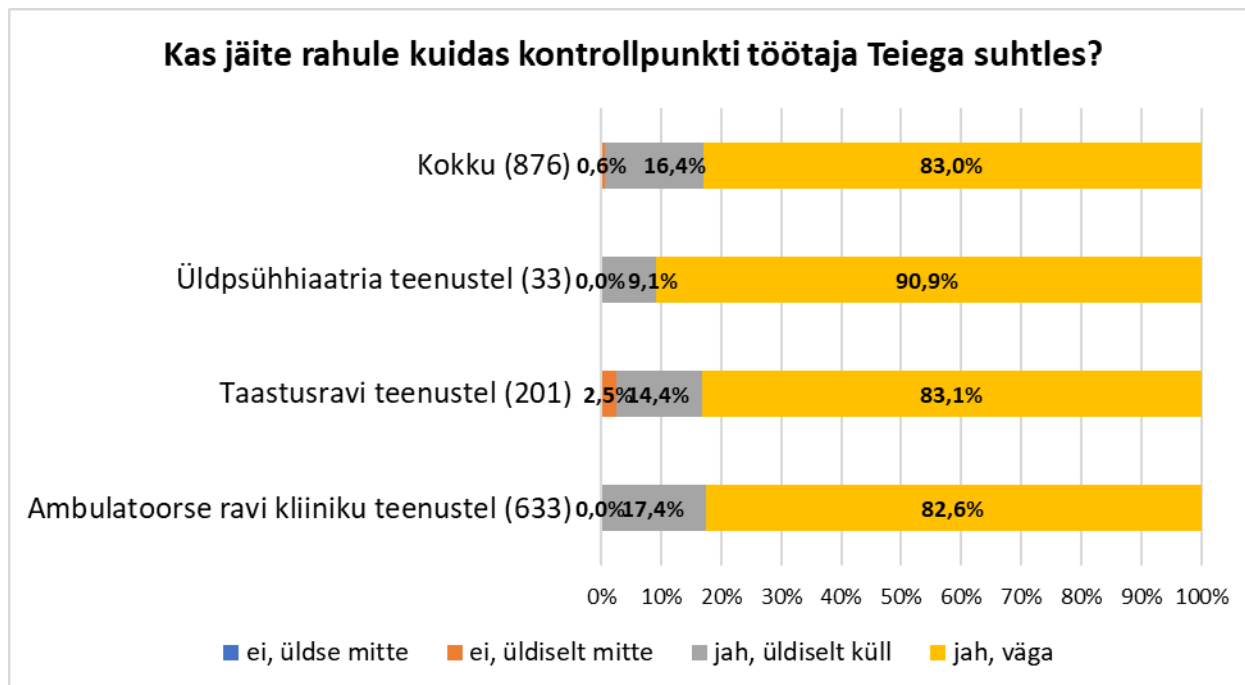
3.2.4.1. Patsientide täpsustused registratuuri töötaja suhtlemise osas

- **Taastusravikliiniku teenustele vormistamisel:**
 - olid väga vastutulelikud soovidele;
 - sõbralikud teenindajad;
 - selgitati rahulikult kuidas praeguses olukorras käituma peab;
 - teenindus tasemel;
 - viisakalt.

- **Ambulatoorse ravi kliiniku teenustele vormistamisel:**
 - meeldiv, viisakas, abivalmis ja kiire;
 - vastuvõtja all küsis ise kenasti kuhu lähen ja suunas mind koheselt õigesse kohta;
 - väga sõbralik, kaasa tundev ning suhtus lahkelt ja arusaadavalt;
 - telefoni teel mitte! Nipsakas ja üleolev töötaja;
 - sujus väga kiirelt ja teenindus oli viisakas ja väga meeldiv.
 - selgitas väga ajalikult ja teadlikult ning oli sõbralik;
 - pikk ooteaeg;
 - natuke segadust oli sellest, et olin oma arsti aja teise inimesega ära vahetanud ning ei teadnud, et oleksin pidanud sellest registratuuri teatama;
 - kuulda oli natuke halvasti;
 - kui aega soovisin, siis helistati, kui vaba aeg tekkis;
 - kõne kuulamine läbi maski on raske;
 - jutt oli konkreetne;
 - juhendas, kuidas õige kabinet leida;
 - hästi rahulikult ja selgelt;
 - andis mulle vale informatsiooni arsti vastuvõtu kohta;
 - ainuke asi oli see, kui telefon vastas, siis lastakse muusikat ja peab telefoni otsas üpris kaua ootama.

3.3. Küsimus kontrollpunkti tegevuse kohta

3.3.1. Küsimusele „Kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?“ vastas kokku 867 vastanut. Vastanutes 720 vastas, et jäi väga rahule; 142 vastas, et jäi üldiselt rahule ja 5 vastas, et ei jäänud üldiselt rahule. Vastuseks „ei, üldse mitte“ ei märkinud keegi.

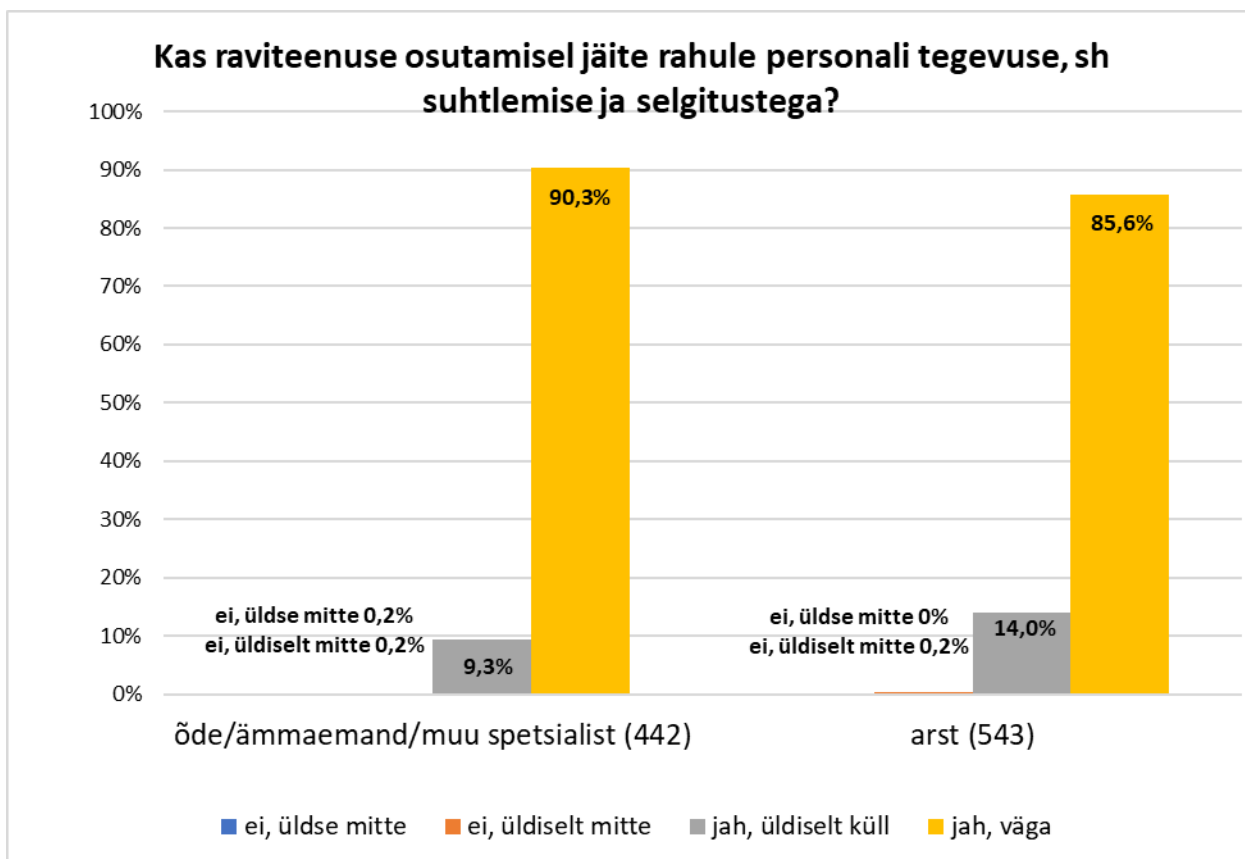


Joonis 6. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?“

3.4. Küsimused ambulatoorsete raviteenuste kohta

3.4.1. Ambulatoorse ravi kliiniku (polikliinik) teenused

3.4.1.1. Küsimusele „Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?“ vastas kokku 606 vastanut. Õe/ämmaemanda/muu spetsialisti puhul vastati „jah väga“ 399 korral ja arsti puhul 465 korral. „Üldiselt jah“ vastati õe/ämmaemanda/muu spetsialisti kohta 41 korral ja arsti kohta 76 korral. „Üldiselt mitte“ vastati õe/ämmaemanda/muu spetsialisti kohta 1 korral ja arsti kohta 2 korral. Üldse mitte ei jäädud õe/ämmaemanda/muu spetsialistiga rahule 1 korral.

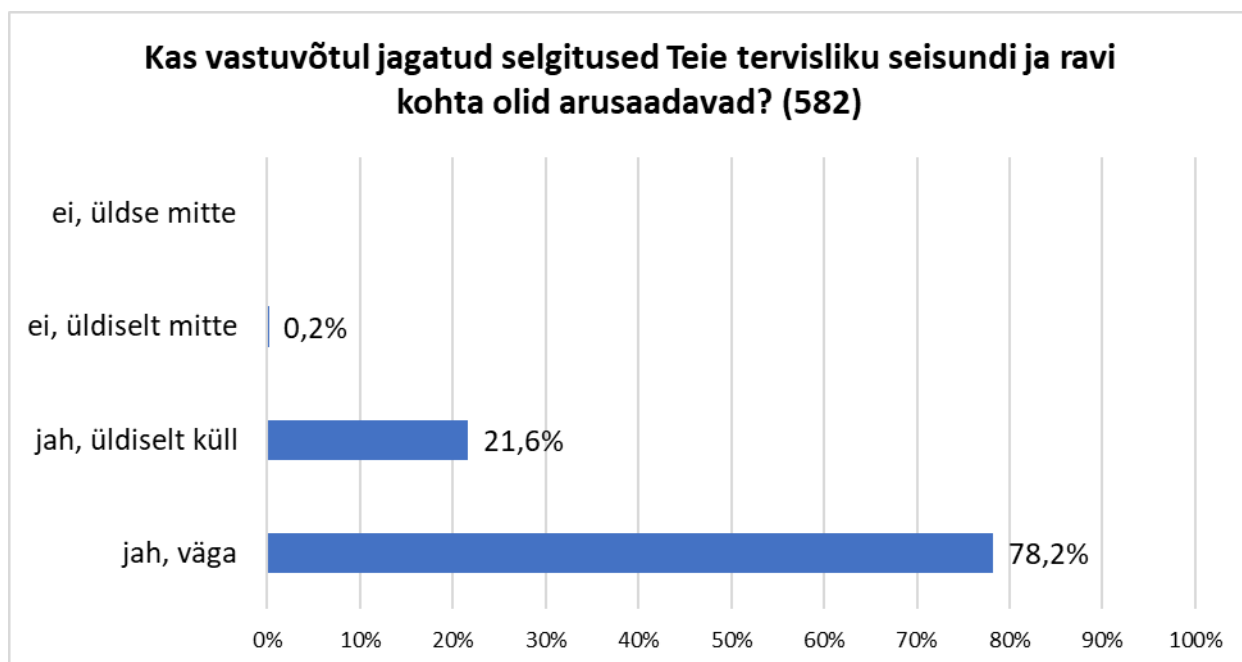


Joonis 7. Vastuste jaotus küsimusele „Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?“

- **Patsientide selgitused personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgituste osas:**
 - ultraheliuuringu läbiviija tekitas veidi rohkem hirmu, kui oleks pidanud, st uus ja noore inimesena on läbivaatus segadusttekitav;
 - olen alati väga rahul dr M. Praksi ja ämmaemand T. Helvega;
 - paljudele küsimustele sain vastused (patsient käis dr E. Keba vastuvõtul);
 - positiivne oli see, et tohtril oli aega mind ära kuulata (patsient käis dr A-L. Matson'i vastuvõtul);
 - sõbralikud ja selgitasid arusaadavalt (patsient käis dr E. Keba vastuvõtul);
 - soovitas lisavõimalusi ka (patsient käis dr A. Tiit vastuvõtul);
 - suhtlemine väga korrektne ja viisakas. Kõik oli arusaadav ja selge (patsient käis dr M Lüdimois vastuvõtul);
 - ämmaemand T. Helve on alati olnud abivalmis ja seletab kõik lahti kui on vaja;
 - väga meeldiv külastus, asjakohased ravimid ja soovitused. Aitäh! (patsient käis dr M. Tampere vastuvõtul);
 - väga südamlilik ja asjalik (patsient käis kirurgi vastuvõtul);

- väga sõbralikud ja head kuulajad (patsient käis reumatoloogi vastuvõtul);
- väga selgelt ja arusaadavalt selgitas arst olukorda ja ravivõimalusi (patsient käis dr M. Kull vastuvõtul);
- väga toetav, mõistev ja hooliv (patsient käis dr M. Lüdimois vastuvõtul);
- väga tore ämmaemand, hea suhtleja. Annab palju vajalikku infot (patsient käis ämmaemand T. Helve vastuvõtul);
- väga tore ja soe suhtumine patsienti (patsient käis kirurgi vastuvõtul);
- varasemal KV-uuringul jäi vajaka arstipoolne suhtlus;
- viisakad ja väga meeldivad suhtlejad;
- küsis ja andis soovitusi (patsient käis dr Maret Metsmaa vastuvõtul);
- dr M. Metsmaa alati väga naeruline ja tore, saan alati abi;
- õde ja arst mõlemad väga professionaalsed, süvenesid ja on sõbralikud (patsient käis dr M. Lüdimois vastuvõtul);
- arst oli väga professionaalne, tegi põhjalikke läbivaatusi, oli meeldiva suhtlemisega, kuulas mind ja leppisime kokku edasise ravivajaduse osas (patsient käis dr S. Salben vastuvõtul);
- arst on vahest napsõnaline;
- arst suhtus väga hoolitsevalt minusse ning vastas väga arusaadavalt minu mure küsimustele. Tulen väga hea meelega alati siia tagasi. Sõbralik suhtumine (patsient käis dr A-L. Matsoni vastuvõtul);
- arst väga optimistlik ja lahke (patsient käis dr K. Saarepuu vastuvõtul);
- nahaarst ja tema õde on väga head suhtlejad. Arsti malbe hääl võtab pinget ja mured ära (patsient käis dr M. Tampere vastuvõtul);
- kiire diagnoos, väga adekvaatsed vastused (patsient käis dr M. Tampere vastuvõtul);
- kuna mul oli arsti aeg pidin 15 minutit üle ootama ja kedagi ei tulnud ning läksin ära;
- meeldiv suhtumine (patsient käis dr H. Vunk vastuvõtul).

3.4.1.2. Küsimusele „**Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?**“ vastas kokku 582 vastanut. Vastanutest 455 vastas „jah väga“, 126 vastas „üldiselt küll“ ja 1 vastanu vastas „üldiselt ei olnud jagatud selgitused arusaadavad“.

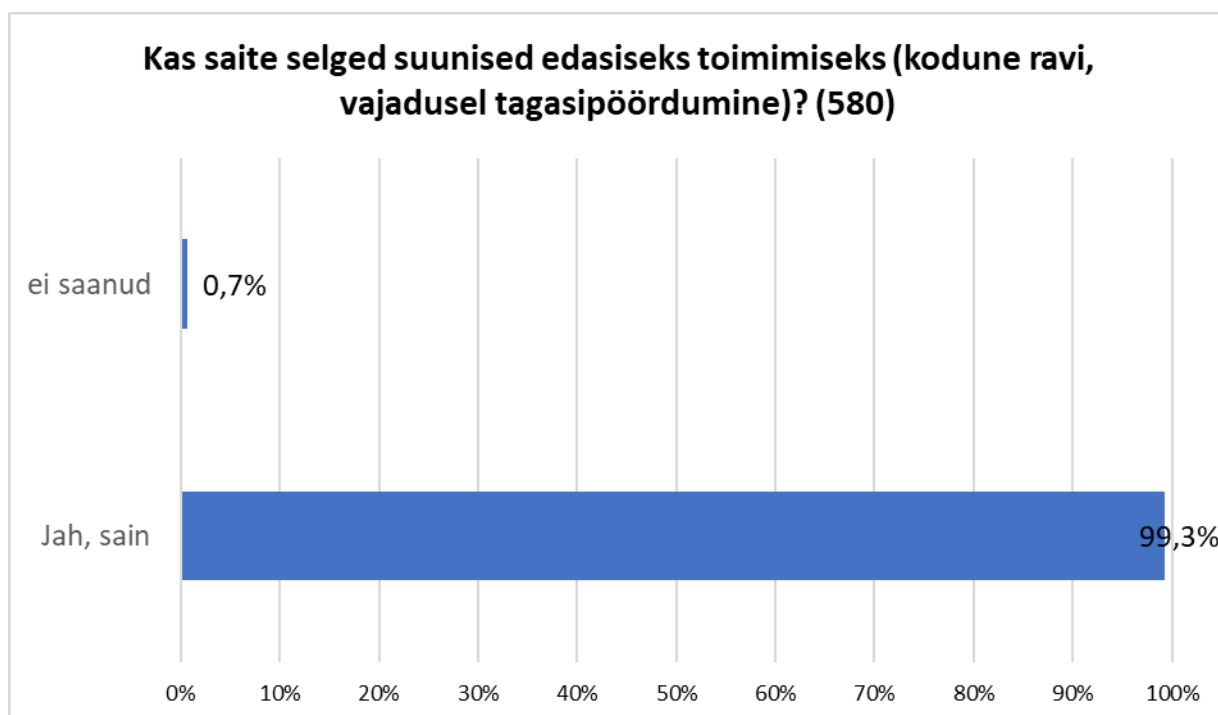


Joonis 8. Vastuste jaotus küsimusele „Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?“

- **Patsientide selgitused vastuvõtul jagatud selgituste osas:**

- selgitused on alati olnud arusaadavad ja kui pole, siis ämmaemand T. Helve selgitas alati üle, kui oli vaja;
- vastasin neile küsimustele, mis küsiti ja sain ka vastused (patsient käis kirurgi vastuvõtul);
- väga põhjalik arst (patsient käis dr A. Tiit vastuvõtul);
- tuleb küsida ja selgitatakse väga hästi (patsient käis dr M. Tampere vastuvõtul);
- selgitus väga hea ja selgitas rahulikult (patsient käis dr A-L. Matson'i vastuvõtul);
- selgitus oli arusaadav ja sain teada uut teavet (patsient käis dr A. Mikk vastuvõtul);
- selgitati uuringute vastuseid ja edaspidine ravi oli kõik arusaadav (patsient käis dr M. Lüdimois vastuvõtul);
- põhjendas kõike, mis mureks oli ja selgitas ravi käiku, rahustas maha (patsient käis ämmaemand L. Mettus vastuvõtul);
- arst seletas keerulisemad erialased sõnad lihtsalt ära (patsient käis dr M. Tampere vastuvõtul);
- arsti ja ämmaemanda selgitused olid üheselt mõistetavad. Hea koostöö (patsient käis dr K. Saarepuu vastuvõtul);
- ämmaemand andis mu küsimustele motiveerivad ja positiivsed vastused (patsient käis dr K. Saarepuu ja L. Stern vastuvõtul).

3.4.1.3. Küsimusele „**Kas saite selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?**“ vastas kokku 580 vastanut. Vastanutest 576 vastas „jah said“ ja 4 vastanut vastas, et ei saanud suuniseid edasiseks toimimiseks.



Joonis 9. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?“

- **Patsientide selgitused suuniste saamise osas:**

- kliendil või nn patsiendil on ka võimalik aja suhtes kaasa rääkida;
- kodune ravi ja tagasikutsutud. Kõik oli arusaadav. Selgitused olid head (patsient käis dr M. Lüdimois'i vastuvõtul);
- olen oma küsimustele alati kvaliteetsed vastused saanud ja tänu sellele on ka ravitulemus suurepärase. See käib nii Reelika kui ka Hella kohta;
- sain selgitava vastuse, millega jäin rahule (patsient käis dr J. Kõiv vastuvõtul);
- sain väga põhjalikke selgitusi, mida kindlasti kasutan edaspidi ja soovitan ka lähedastele

- (patsient käis dr S. Salben vastuvõtul);
- selged suunised ja võimalus tagasipöördumise aega valida (patsient käis dr M. Tampere vastuvõtul);
 - suuniseid annab õde, peaks andma arst.

3.4.1.4. Patsientide ettepanekud haiglale:

- võib-olla inimesed ei tea uneravi võimalusi veel piisavalt. Mina ise ka ei teadnud, abistavate seadmete olemasolust. Nüüd norskamine kadunud ja naine rahul;
- naistearstile aja saamisega kõik hästi, aga kõrvaarstile keelduti registratuuris kontrolliks aega panema, sest polnud otsest kaebust. Erakliinikus selgus, et sügeluse põhjuseks oli põletik. St teatud erialadel peaks rohkem vastuvõtte/arste olema;
- näiteks riidehoiu võis asendada kapiga, ehk iseteenindus. Väike tööjõu kokkuvõtteid;
- palun koolitage oma registratuuri töötajaid, et nad teaksid, mis on viisakas klienditeenindus;
- motiveerida arste teil töötama;
- rohkem tutvustavaid infokanaleid muudatuste osas;
- suurendage parklat;
- mulle tundub, et puudus on rohkem õdedest;
- remonti oleks vaja teha;
- registratuuritöö võiks olla parem;
- parklas on vähe ruumi. Samas peab tänama seda aega, kui see haigla ehitati ja parkimisala tehti suur. Sellel ajal oli küll autosid vähe ja ruumi oli väga palju. Aga hea, et ala pole maha müüdud. Viljandi linnas ehitatavat uut haiglat jääb kindlasti saatma parkimisruumi kitsikus;
- parkla võiks suurem olla;
- on hea, et vajadusel saab sama visiidi ajal teha ka ultraheli uuringu;
- registratuur tekitas segadust, ei saanud täpselt aru kuhu minema peab, kus registratuur asub;
- arstil peaks olema parem suhtlemisoskus;
- arstil ja õel võiks olla rohkem aega patsiendiga tegelemiseks, neil suur ülekoormus;
- arsti järjekorrad võiksid olla lühemad;
- õige oleks haigla jätta samale kohale, kus on aastaid olnud, mitte teha haiglast polikliinik;
- jätkake samas vaimus, väga hea teenindus arstide poolt;
- jalaravi kabinetti on võimatu saada, kuna olen diabeetik;
- järjekord arstile pääsemiseks võiks olla lühem;
- ettepanekuid ei ole, kõik toimus suurepäraselt. Mis kõige olulisem - kellaajast peeti kinni;
- suurendage parklat;
- eriarsti vastuvõtuajad liiga pikad.

TÄNUSÕNAD JA HEAD SOOVID ambulatoorse ravi kliiniku patsientidelt:

- olge terved;
- olen aastaid olnud Viljandi haigla patsient. Eriline kiitus dr Keba´le ja dr Koemets´ale;
- olen alati rahule jäänud nende poolt antud selgitustega (reumatoloogi vastuvõtul käinud patsient);
- olen alati rahule jäänud Viljandi haiglaga;
- olete väga tublid! Jõudu teile!;
- mul pole veel enne oma elu jooksul olnud hetke, kus saaksin öelda, et naistearsti juures kõik oli tore/meeldiv kogemus. Aitäh! (patsient käis dr K. Saarepuu vastuvõtul);
- minul pole kunagi probleeme olnud, siin haiglas. Kõik on väga toredad;
- minul on Viljandi haiglaga head kogemused;
- minuga suheldi väga soojalt. Aitäh!;
- ma olen haigla teenustega rahul;
- loodan ja soovin, et kõigil, arstidel, õdedel jätkuks empaatiat ja südamega töötamist;

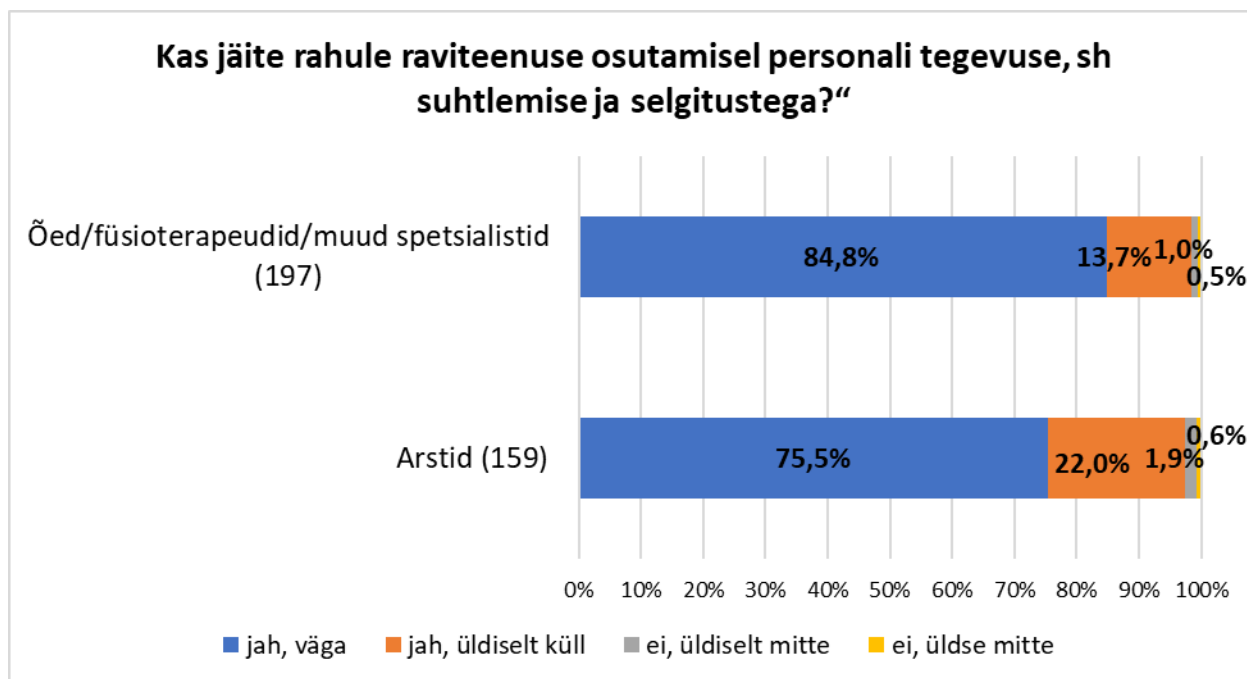
- kõik toimib väga hästi;
- väga hooliv teenindus;
- väga tublid olete;
- teenindusega väga rahul;
- tänan meeldiva suhtumise eest. Jõudu-jaksu edaspidiseks;
- soovin Teile kõigile palju tervist;
- soovin kõigile head tervist, minu jaoks oli kõik kõige paremas korras;
- selliseid toredaid ja lahkeid arste võiks olla rohkem. Õed on ka väga lahked. Mulle tundub, et puudus on rohkem õdedest (patsient käis dr A. Tiit vastuvõtul);
- rohkem Marge Tampere suguseid arste, igas nõ haigla valdkonnas;
- parim kogemus siiani (patsient käis dr D. Vanaveski vastuvõtul);
- kõik oli ok! Kiire ja asjatundlik (patsient käis dr A-L. Matson'i vastuvõtul);
- Viljandi parim kopsuarst. Selliseid arste võiks palju rohkem olla. Varasemalt olen alati lahkunud siit meh... tundeaga;
- dr Pöder ja tema õde on toredad ja meeldivad;
- dr M. Metsmaa, väga tubli arst, väga rahul tema ja õe tööga. Super;
- aitäh kannatlikkuse eest (patsient käis dr Marek Metsmaa vastuvõtul);
- AITÄH dr A. Tiit, kompetentne ja konkreetne;
- jätkake samas vaimus, väga hea teenindus arstide poolt;
- kõik oli suurepärane;
- kõigepealt tänan mobiilse meeldetuletuse eest! Sest kahtlengi, kas vastuvõtt ikka toimub;
- jagan oma kogemust ja soovitan ka teisetel minna dr Marek Metsmaa vastuvõtule;
- hea tunne on patsiendil, kui sinusse hästi suhtutakse ja osatakse professionaalset nõu anda (patsient käis dr E. Keba vastuvõtul);
- hea teenindus, aitäh;
- hea on rääkida ja vestelda asjatundjaga (patsient käis dr T. Koemetsa vastuvõtul);
- dr M. Tampere on väga sümpaatne ning asjalik naisterahvas, kelle puhul on näha, et teeb oma tööd südamega. Tulin tema juurde kolleegi soovitusel ning jäin visiidiga väga rahule;
- ämmaemandal on FB oma leht, kui on mure, kirjutan ning annab tagasiside. Ei pea telefoni järjekorras olema. Super!

3.4.2. Taastusravi teenused

3.4.2.1. Küsimusele „**Kas jäite rahule raviteenuse osutamisel personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?**“ vastas arstide osas kokku 159 vastanut ja õe/füsioterapeudi/muu spetsialisti osas 197 vastanut.

Arstide osas vastati „jää väga“ 120 korral, „üldiselt jah“ vastati 35 korral, „üldiselt ei“ vastati 3 korral ja „üldse ei“ vastati 1 korral.

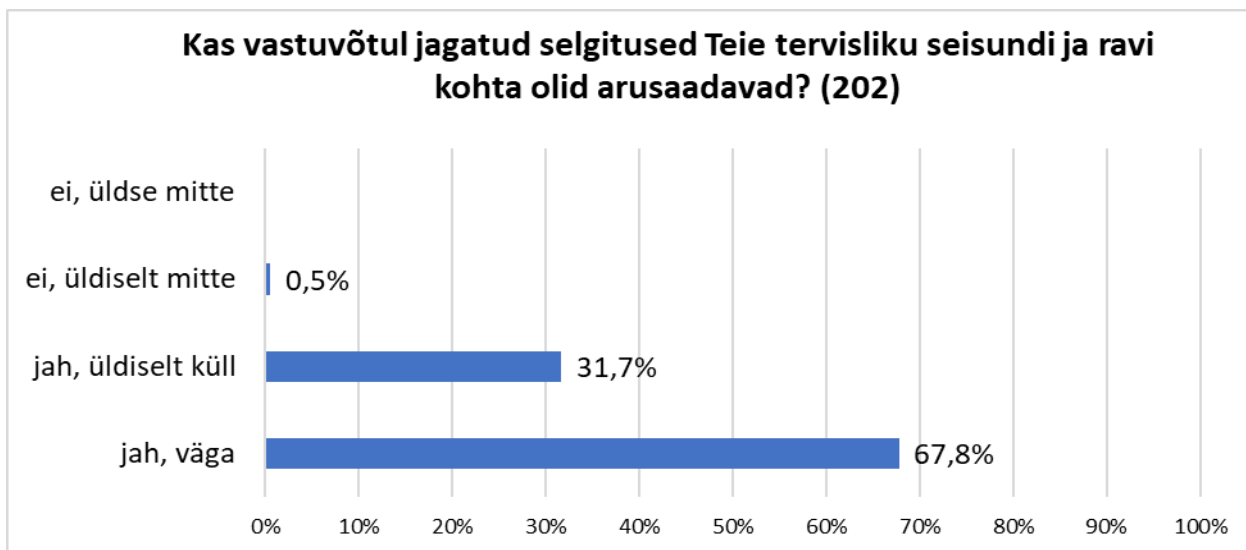
Õe/füsioterapeudi/muu spetsialisti osas vastati „jah väga“ 167 korral, „üldiselt jah“ vastati 27 korral, „üldiselt mitte“ vastati 2 korda ja „üldse mitte“ 1 kord.



Joonis 10. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule raviteenuse osutamisel personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?“

- **Patsientide selgitused personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgituste osas:**
 - pikad ootamised;
 - Viljandi taastusravi on väga heal tasemel ja inimesed on armsad ja hoolivad;
 - viisakas, selgitused selged, inspireeriv, väga hea! (patsient käis Mari Torp juures);
 - väga tubli noor inimene, Jana Aleskina;
 - väga tore meeskond on iga ala peal;
 - väga tore füsioteraapia õpilane Jana;
 - väga põhjalik küsitlus-läbivaatus, sõbralik ja tore suhtumine (patsient käis Maarja Ojalill juures);
 - selgitused väga põhjalikud. Hästi sõbralik ja konkreetne suhtumine (patsient käis Maarja Ojalill juures);
 - lahti seletatakse;
 - küsimuse esitamisel sain vastused;
 - huvitav idee oleks kasutada röntgenuurunguid ja muid masinaid kehalise seisundi täpseks hindamiseks;
 - füsioterapeut oli väga sõbralik ja tema selgitused arusaadavad. (patsient käis Mall Kalmann juures).

3.4.2.2. Küsimusele „**Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?**“ vastas kokku 202 vastanut. Vastanutest 137 vastas, et selgitused olid väga arusaadavad, 64 vastanut vastas, et selgitused olid üldiselt arusaadavad ja 1 vastanu vastas, et selgitused ei olnud üldiselt arusaadavad.

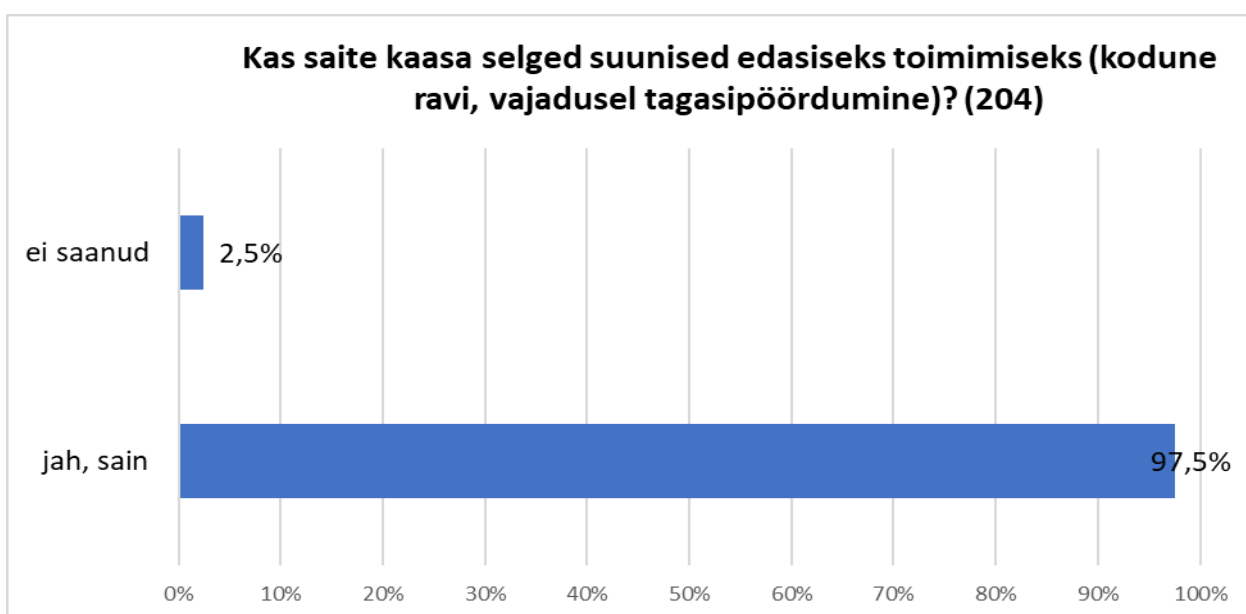


Joonis 11. Vastuste jaotus küsimusele „Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?“

• **Patsientide selgitused vastuvõtul jagatud selgituste osas:**

- toimus ainult telefonikonsultatsioon, oleks soovinud ka isiklikult näha ja rääkida;
- Nele Maling on väga hea terapeut - oma ala spetsialist. Oskab valida harjutuste kava just sellise, mis aitab probleemi lahendada. Aitäh ja tervist talle;
- selgitused olid hästi lahti selgitatud (sain väga selged juhised ja harjutused);
- väga head ja lihtsad harjutused - soovitusel! Seletas haigusloo lihtsate sõnadega lahti.

3.4.2.3. Küsimusele „**Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?**“ vastas kokku 204 vastanut. Vastanutest 199 vastasid, et said kaasa suunised ja 5 vastanut vastas, et ei saanud kaasa suuniseid.



Joonis 12. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?“

- **Patsientide selgitused kaasa saadud suuniste osas:**
 - kodune kava on lihtsasti kasutatav, meelde jääv ja tõhus. Olen saanud palju abi;
 - saan väga palju abi ja eneseabi võtted. Aitäh;
 - sain harjutused ja soovitusel;
 - sain harjutuste kava kodus harjutamiseks;
 - sain koju harjutused ja näpunäited, millistele kohtadele harjutusi tehes tähelepanu pöörata, et harjutuste mõju oleks maksimaalne;
 - sain soovitusel ja harjutused;
 - sain väga selged juhised ja harjutused;
 - sain selgitused ja näidisharjutused;
 - väga head soovitusel ja treeningvahendid, mida saan igapäevaselt kasutada.

3.4.2.4. Patsientide ettepanekud haiglale:

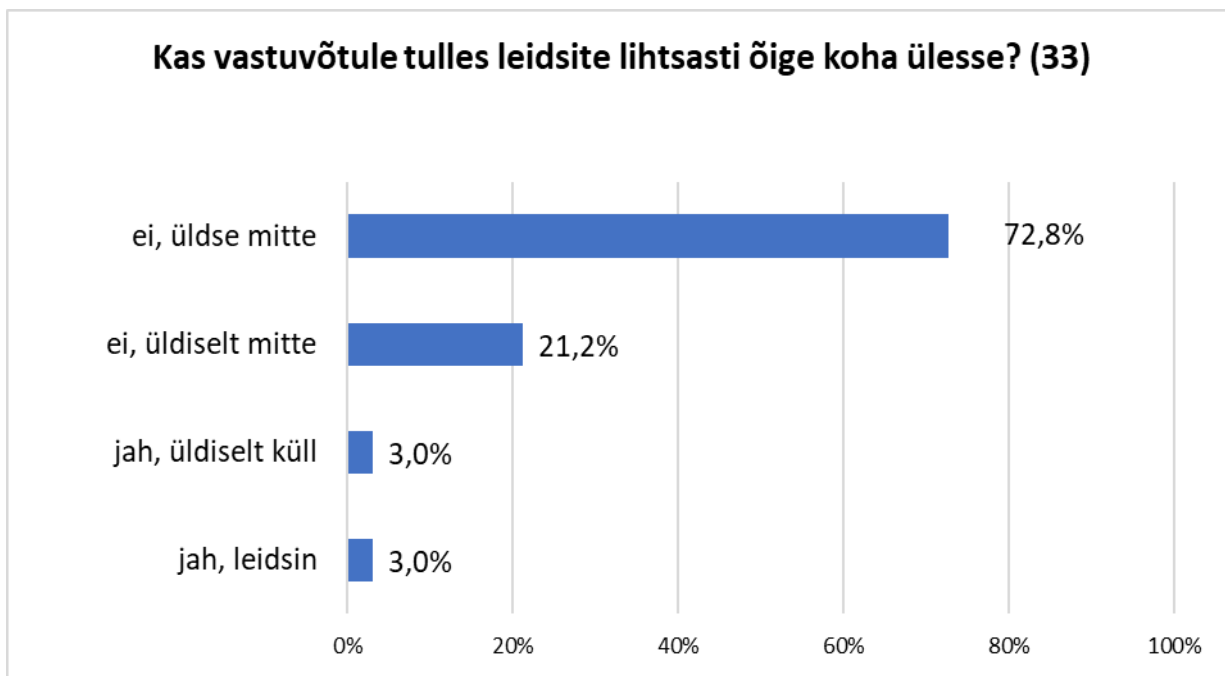
- ravijärjekorrad võiks olla lühemad;
- loodan, et uues haiglas on rohkem võimalusi haigetele;
- maalt tulijatelt küsida, kuidas kellaajad sobivad, kuna kõigil pole autot;
- mulle kell 8.00 ja 8.30 ei sobi, kuna elan maal ja ei oma autot;
- pakkuda kirjalikku memo harjutuste kohta (kui küsida, siis saab muidugi alati);
- palun jälgida protseduuride ajalist täpsust;
- pigem koostööle haigla ja perearstide vahel. Sain füsioteraapiast abi küll, kuid abi saamine varem (2-3 aastat) ja suunamine õigete asja juurde oleks mu töövõimet hoidnud ja tervisekahjustusest päästnud;
- reklaamida füsioterapeudi vajadust, sest see on elumuutev sinu tervisele, kui juba on tekkinud kehalised probleemid. Inimesed peaksid olema rohkem teadlikud selle vajadusest;
- tekitage süsteem, et saaks pikemalt aegu ette panna. Pooled taastusravi asjad on tegemata, kuna ei ole kunagi aegu.

TÄNUSÕNAD JA HEAD SOOVID taastusravi teenuse patsientidelt:

- püsige terved! Teid on väga vaja;
- tänud mõistva suhtumise ja abivalmiduse eest;
- taastusraviarst on väga hea - hooliv. Füsioterapeut on väga tubli spetsialist. Väga tubli massöör. Edu;
- kiitke Jana Aleskina't! Aitäh;
- Viljandi haiglas töötavad inimesed, kes tahavad oma patsiente aidata ja on oma ala professionaalid. Kõik teevad oma tööd südamega! Aitäh!;
- kui kõik töötajad, arstid, füsioterapeutid nii töötaksid, siis tuleks meil kodutööd palju rohkem teha (mis nii peabki olema) ja me oleksime ajapikku toimekamad;
- jätkake samas vaimus ja jääge terveks! Aitäh;
- olen väga õnnelik, et niisugune tegija on olemas (patsient külastas Nele Maling'ut);
- füsioterapeut Põder on väga professionaalne. Olen väga rahul tema meetoditega;
- kõik töötajad väga sõbralikud, vastutulelikud! Super! Jõudu tööle! Eriti suur tänu Gretede'le!;
- tahan väga kiita Nele Maling'ut, kes teeb oma tööd suure pühendumisega.

3.4.3. Üldpsühhiaatria teenused

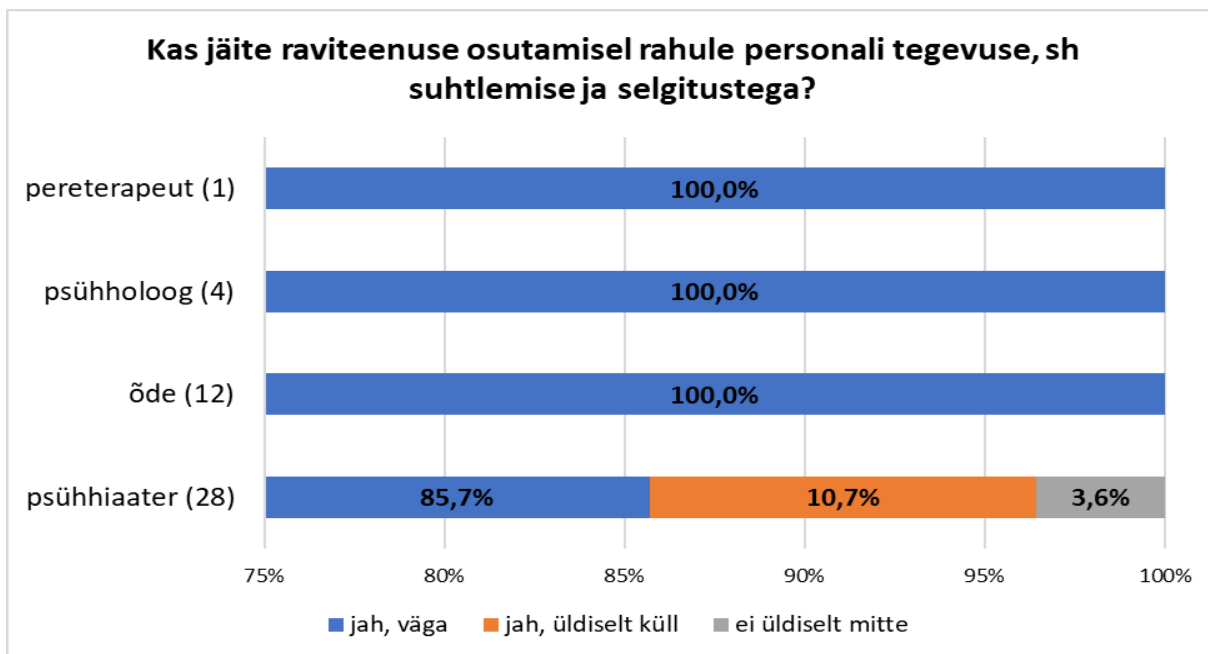
3.4.3.1. Küsimusele „**Kas vastuvõtule tulles leidsite lihtsasti õige koha ülesse?**“ vastas kokku 33 vastajat. Vastanutest 24 vastasid, et leidsid lihtsalt, 7 vastanut vastas, et leidsid üldiselt lihtsalt, 1 vastanu vastas, et ei leidnud üldiselt lihtsalt ja 1 vastanu vastas, et ei leidnud üldse lihtsalt õiget kohta ülesse.



Joonis 13. Vastuste jaotus küsimusele „Kas vastuvõtule tulles leidsite lihtsasti õige koha ülesse?“

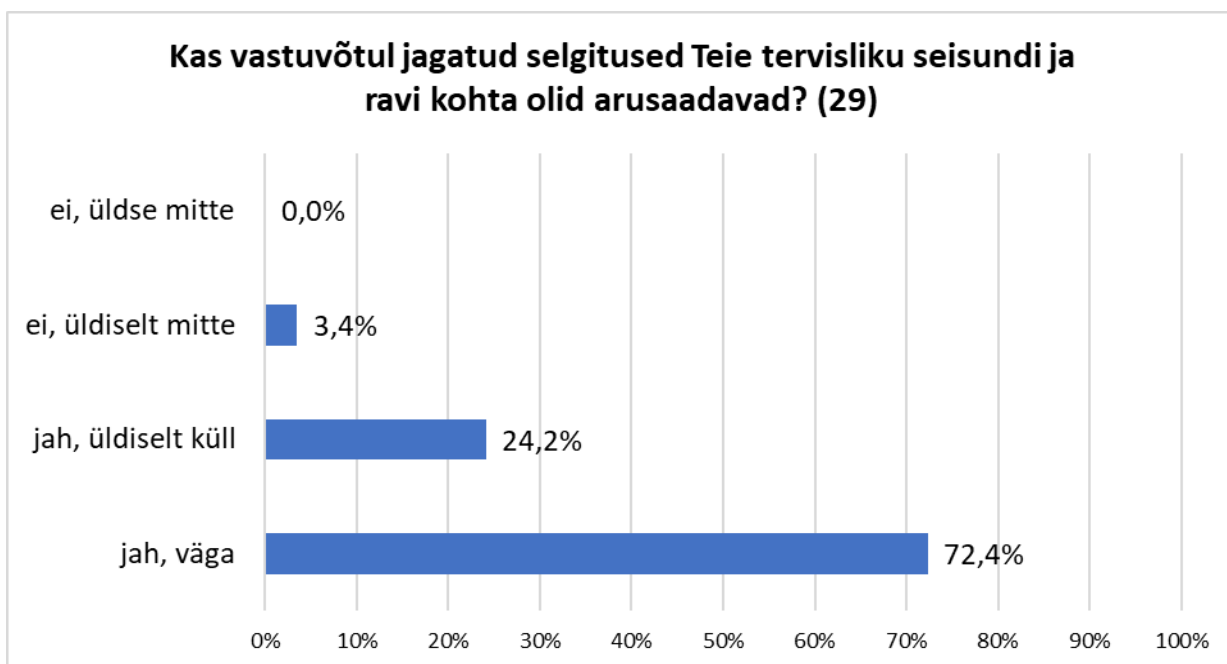
- **Patsientide selgitused õige koha ülesse leidmise osas:**
 - olen varem siin käinud kahe tuttavaga;
 - oli küllaltki lihtne leida;
 - praeguste ehitustegevustega koheselt leidmine raske;
 - puudusid viidad;
 - sildid on ustel.

3.4.3.2. Küsimusele „**Kas jäite raviteenuse osutamisel rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?**“ vastas psühhiaatri osas kokku 28 vastanut, õe osas 12 vastanut, psühholoogi osas 4 vastanut ja pereterapeudi osas 1 vastanu. Psühhiaatriga jäid väga rahule 24 vastanut, üldiselt rahule 3 vastanut ja üldiselt mitte rahule 1 vastanu. Õega olid väga rahul 12 vastanut, psühholoogiga olid väga rahul 4 vastanut ja pereterapeudiga oli väga rahul 1 vastanu.



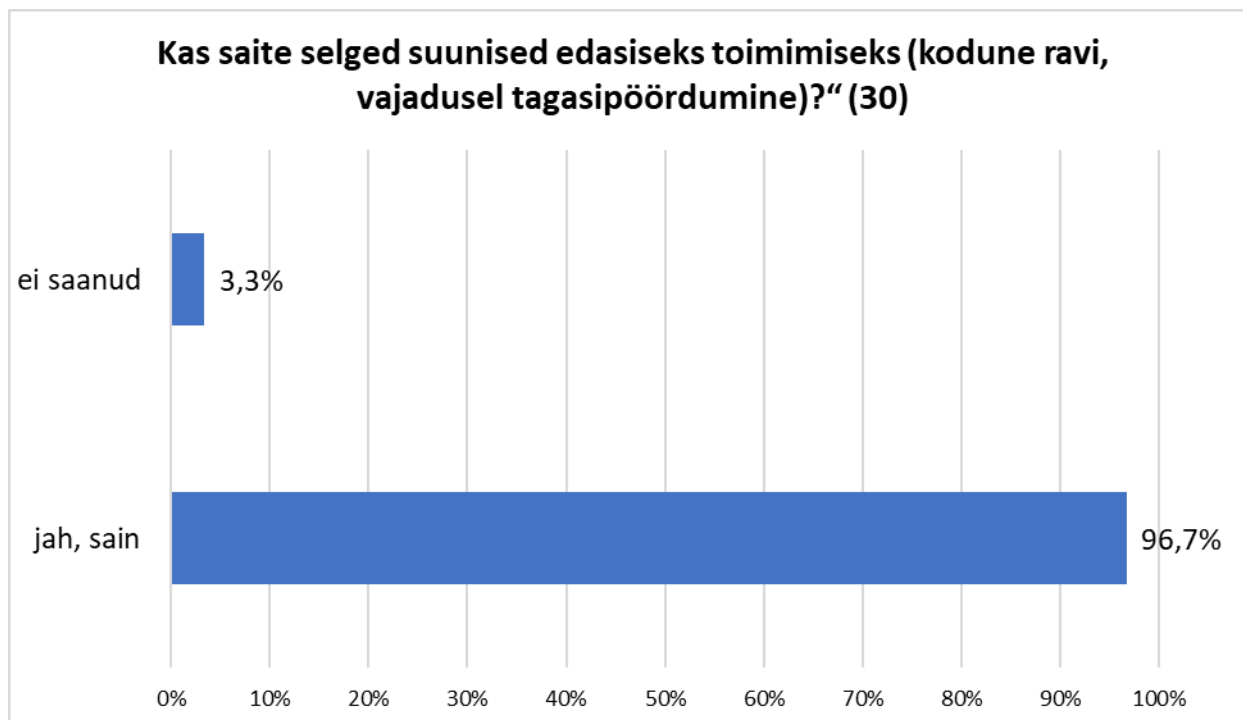
Joonis 14. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite raviteenuse osutamisel rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega“

3.4.3.3. Küsimusele „**Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?**“ vastas kokku 29 vastanut. Vastanutest 21 vastasid, et jagatud selgitused olid väga arusaadavad, 7 vastanut vastas, et olid üldiselt arusaadavad ja 1 vastanu vastas, et ei olnud üldiselt arusaadavad.



Joonis 15. Vastuste jaotus küsimusele „Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?“

3.4.3.4. Küsimusele „**Kas saite selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?**“ vastas kokku 30 vastanut. Vastanutest 29 vastas, et jah said suunised ja 1 vastanu vastas, et ei saanud suuniseid.



Joonis 16. Vastuste jaotus küsimusele „**Kas saite selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?**“

3.4.3.5. Patsientide ettepanekud haiglale:

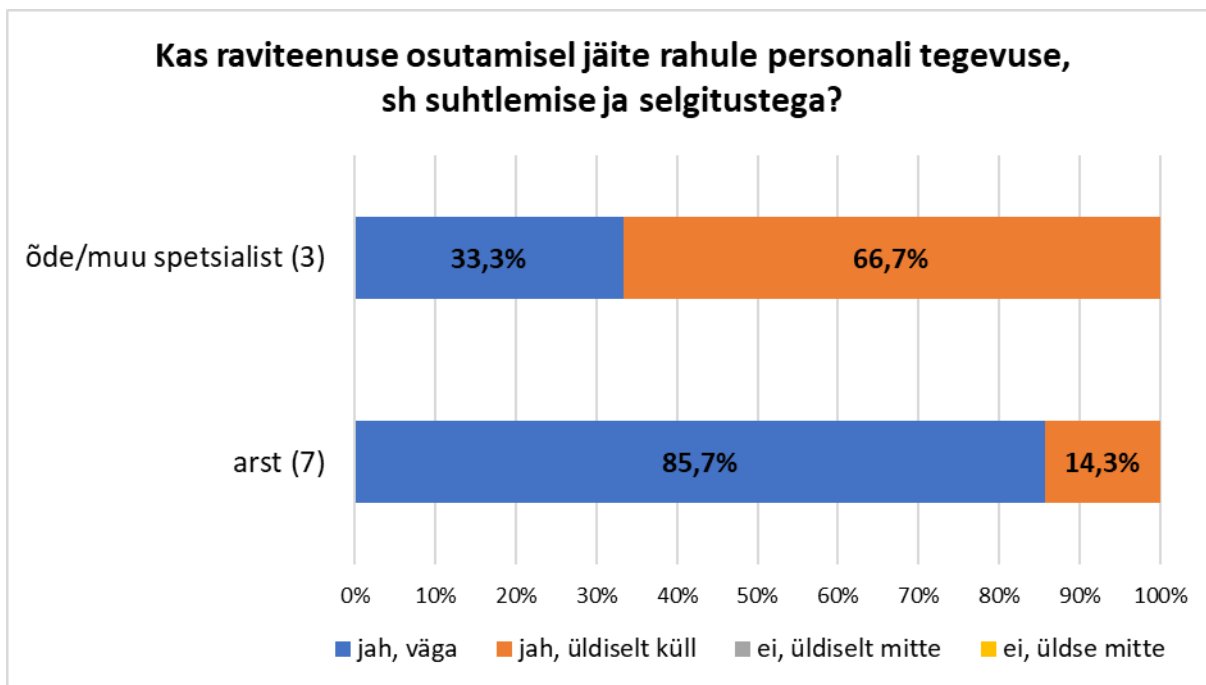
- eelmise arstiga ainult negatiivsed kogemused;
- kui soovitakse kontaktandmeid, mida inimesel pole, siis ei saa inimene neid anda või ei soovi avalikustada;
- psühhiaatriakliiniku aadress peaks olema lisatud telefoni meeldetuletusele;

TÄNUSÕNAD JA HEAD SOOVID üldpsühhiaatria teenuse patsientidelt:

- inimene leiab usalduse siira inimesega ja Marge on siiras ning usaldusväärne;
- väga positiivne, jätkake samas vaimus;
- väga hea, et on olemas selline koht abi saamiseks;
- jätkake samas tempos ja visalt edasi!

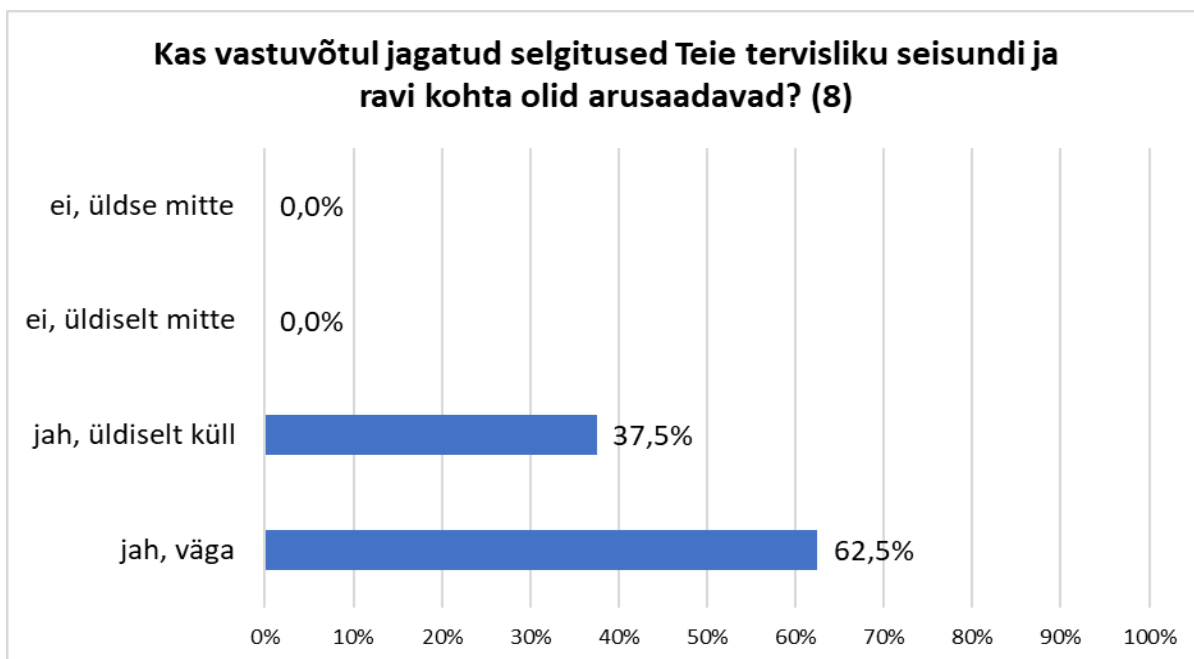
3.4.4. Laste ja noorukite psühhiaatriateenused

3.4.4.1. Küsimusele „**Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?**“ vastas arsti osas kokku 7 vastanut ja õe/muu spetsialisti osas 3 vastanut. Arstiga jäid väga rahule 6 vastanut ja üldiselt rahule 1 vastanu. Õe/muu spetsialisti osas jäid väga rahule 1 vastanu ja üldiselt rahule 2 vastanut.



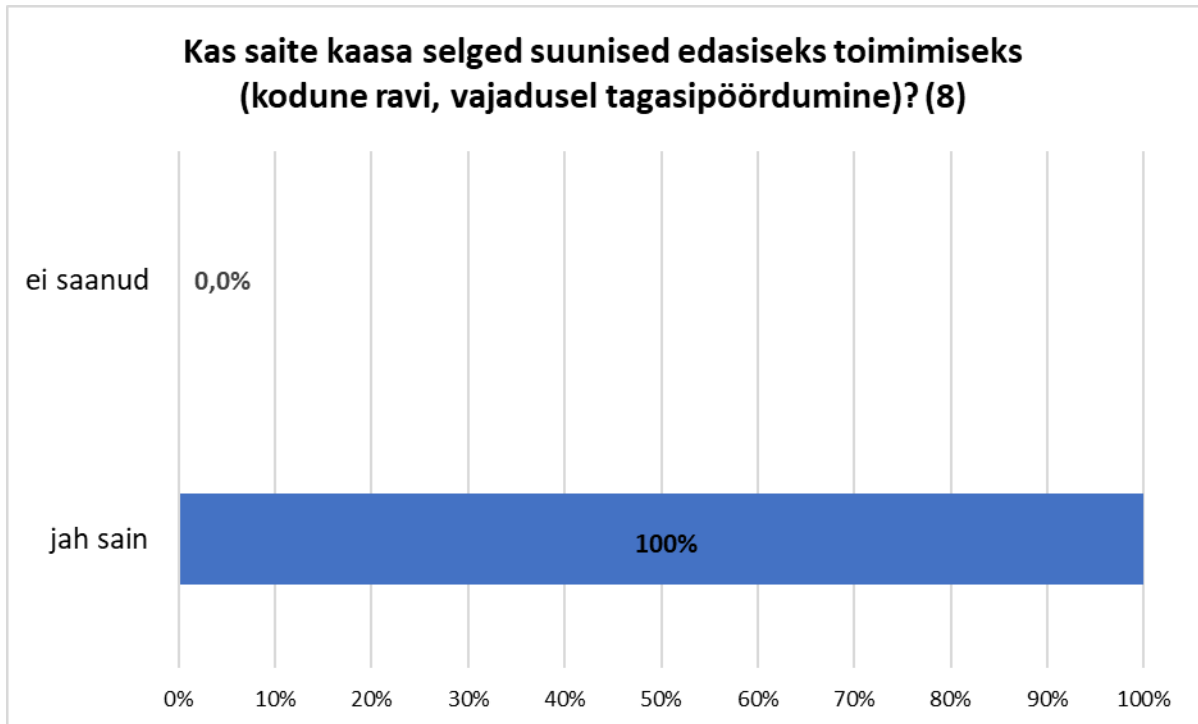
Joonis 17. Vastuste jaotus küsimusele „Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?“

3.4.4.2. Küsimusele „**Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?**“ vastas kokku 8 vastanut. Vastanutest 5 vastas „väga arusaadavad“ ja 3 vastas „üldiselt arusaadavad“.



Joonis 18. Vastuste jaotus küsimusele „Kas vastuvõtul jagatud selgitused Teie tervisliku seisundi ja ravi kohta olid arusaadavad?“

3.4.4.3. Küsimusele „**Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?**“ vastas kokku 8 vastanut ja kõik 8 vastanut vastas, et said suuniseid edaspidiseks toimimiseks.



Joonis 19. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?“

3.4.4.4. Patsientide ettepanekud haiglale:

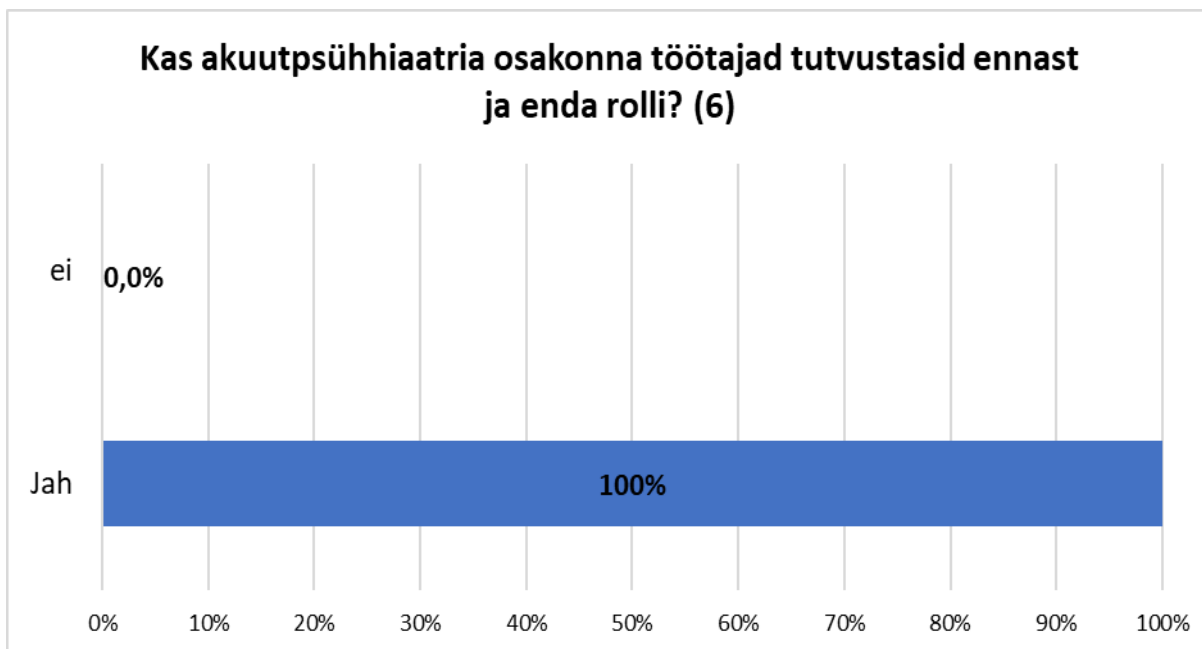
- Parkimisplats laste ja noorukite psühhiaatria juures jäi arusaamatuks.

TÄNUSÕNA JA HEAD SOOVID
laste ja noorukite psühhiaatriateenuste patsiendilt:

- hea teenindus, edu, jõudu ja jaksu! Saan head abi ja toetust. Aitäh!

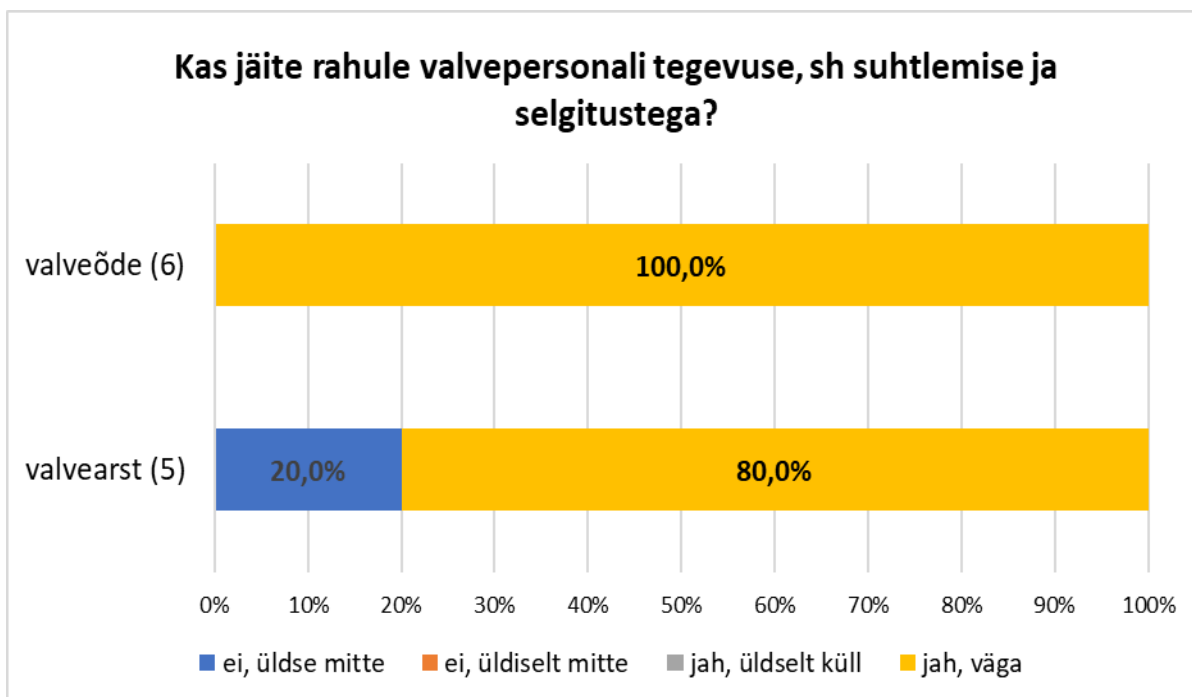
3.4.5. Akuutpsühhiaatria teenused

3.4.5.1. Küsimusele „**Kas akuutpsühhiaatria osakonna töötajad tutvustasid ennast ja enda rolli?**“ vastas kokku 6 vastanut ja kõik vastasid, et osakonna töötaja tutvustas ennast.



Joonis 20. Vastuste jaotus küsimusele „Kas akuutpsühhiaatria osakonna töötajad tutvustasid ennast ja enda rolli?“

3.4.5.2. Küsimusele „**Kas jäite rahule valvepersonali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?**“ vastas valvearsti osas kokku 5 vastanut ja valveõe osas kokku 6 vastanut. Valveõe tegevusega jäi väga rahule 6 vastanut ning valvearsti tegevusega 4 vastanud. 1 vastanu ei jäänud üldse rahule valvearsti tegevusega.

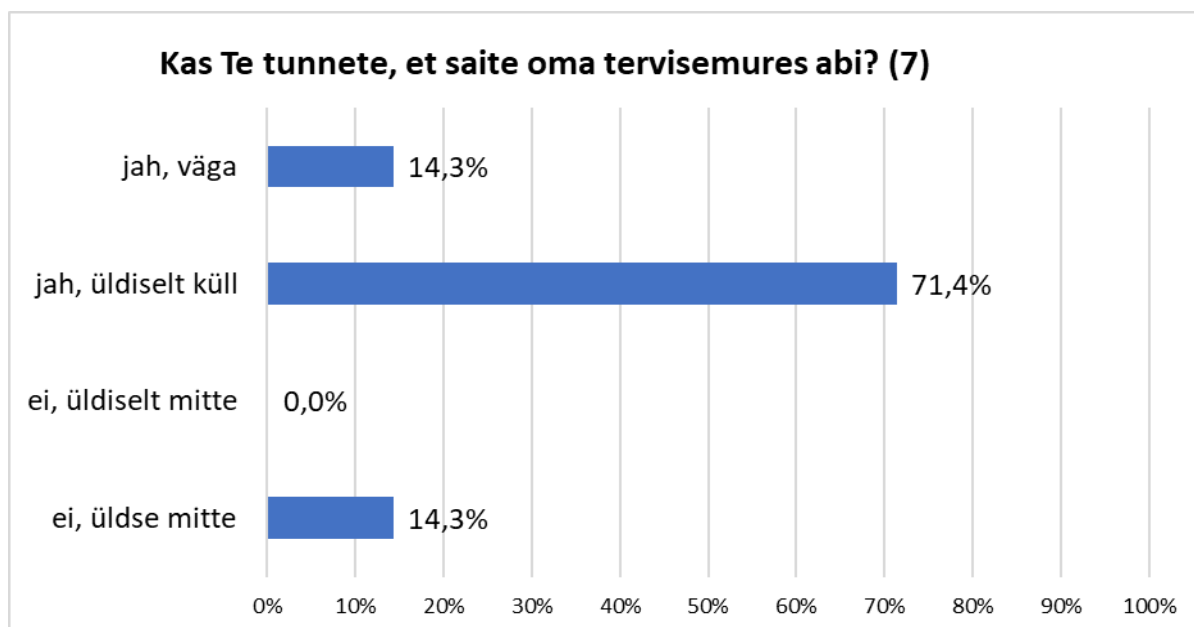


Joonis 21. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule valvepersonali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?“

- **Patsiendi selgitus valvepersonali suhtumise ja suhtlemise osas:**

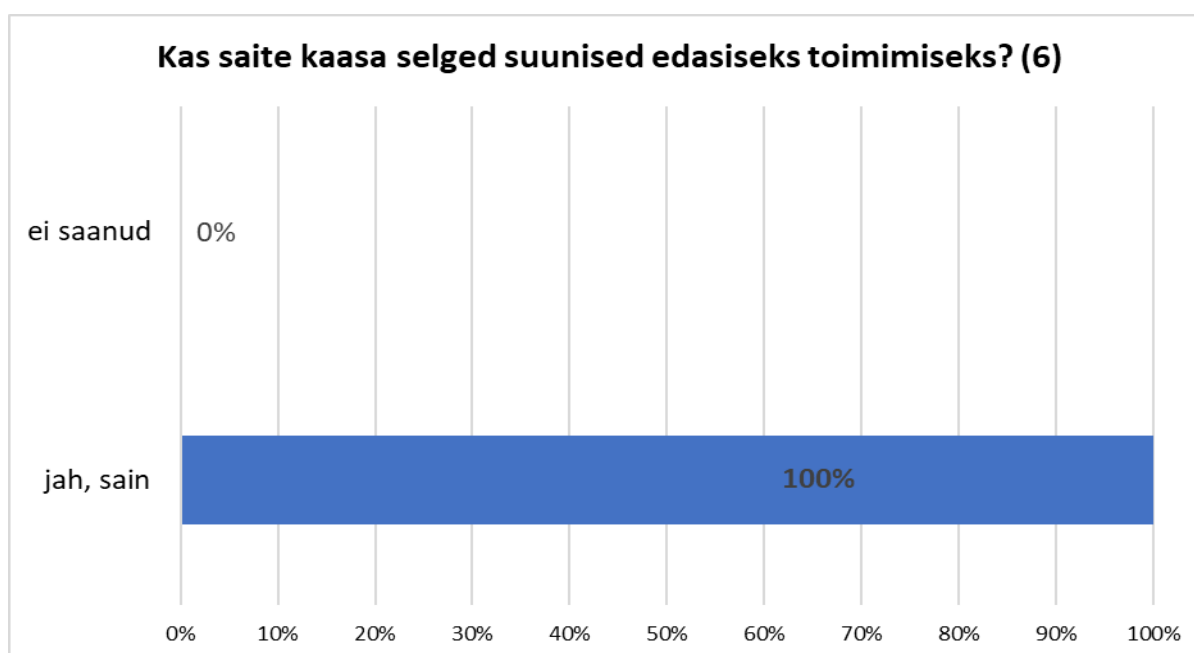
- valvearst ei näe hästi. tal on mäluhäired, juttu peab kogu aeg kordama. Ei kuule ka hästi, kogu aeg küsib "kuidas?". Ei oska arvutit ka kasutada. Digiloo temaga saab halvasti hakkama.

3.4.5.3. Küsimusele „**Kas Te tunnete, et saite oma tervisemures abi?**“ vastas kokku 7 vastanut. 1 vastanu vastas „jah, väga“, 5 vastanut vastas „jah, üldiselt küll“ ja 1 vastanu vastas „ei, üldse mitte“.



Joonis 22. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te tunnete, et saite oma tervisemures abi?“

3.4.5.4. Küsimusele „**Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks?**“ vastas kokku 6 vastanut ja nendest kõik vastasid „jah said selged suunised“.



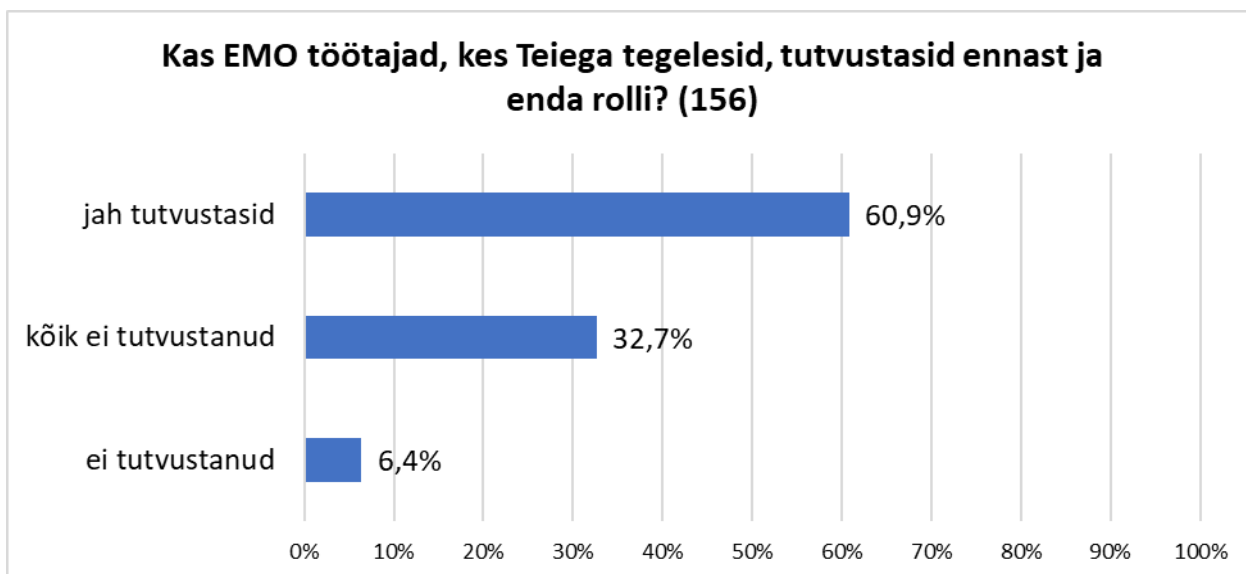
Joonis 23. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks?“

- **Patsiendi ettepanek haiglale:**

- valvearst on liiga vana, ei saa arvutiga hakkama. Otsige uuem väljalase.

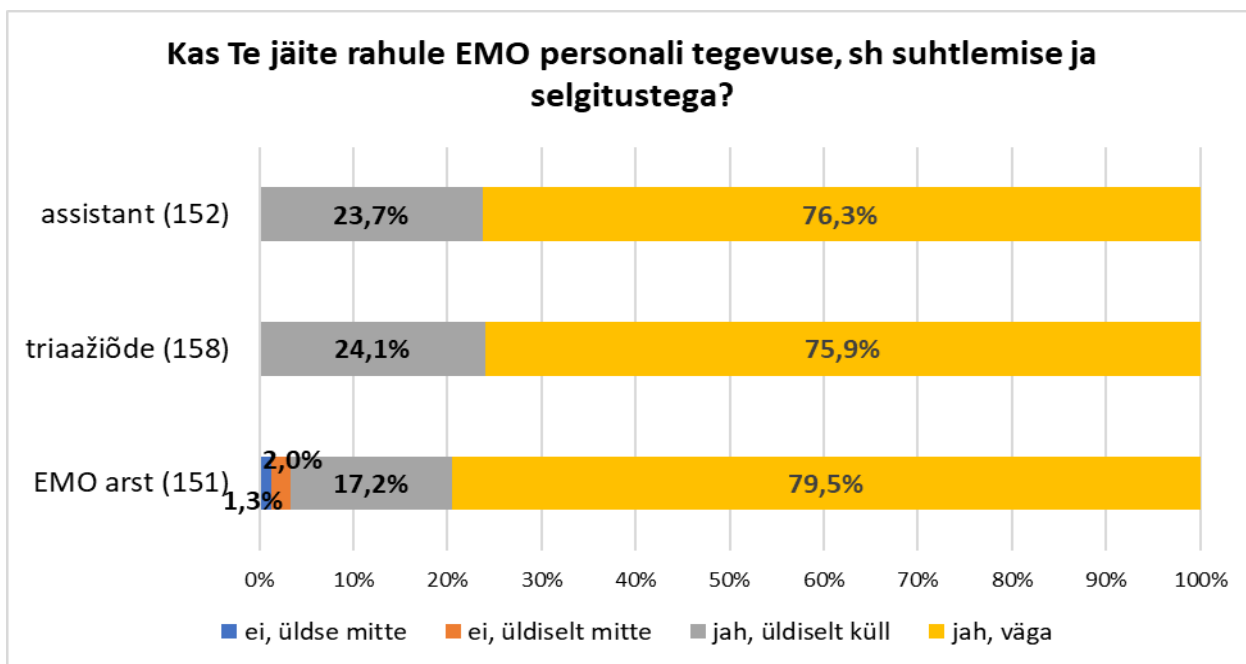
3.4.6. EMO teenus

3.4.6.1. Küsimusele „**Kas EMO töötajad, kes Teiega tegelesid, tutvustasid ennast ja enda rolli?**“ vastas kokku 156 vastanut. Vastanutest 95 vastas „jah tutvustasid“, 51 vastanut vastas „kõik ei tutvustanud“ ja 10 vastanut vastas „ei tutvustanud“.



Joonis 24. Vastuste jaotus küsimusele „Kas EMO töötajad, kes Teiega tegelesid, tutvustasid ennast ja enda rolli?“

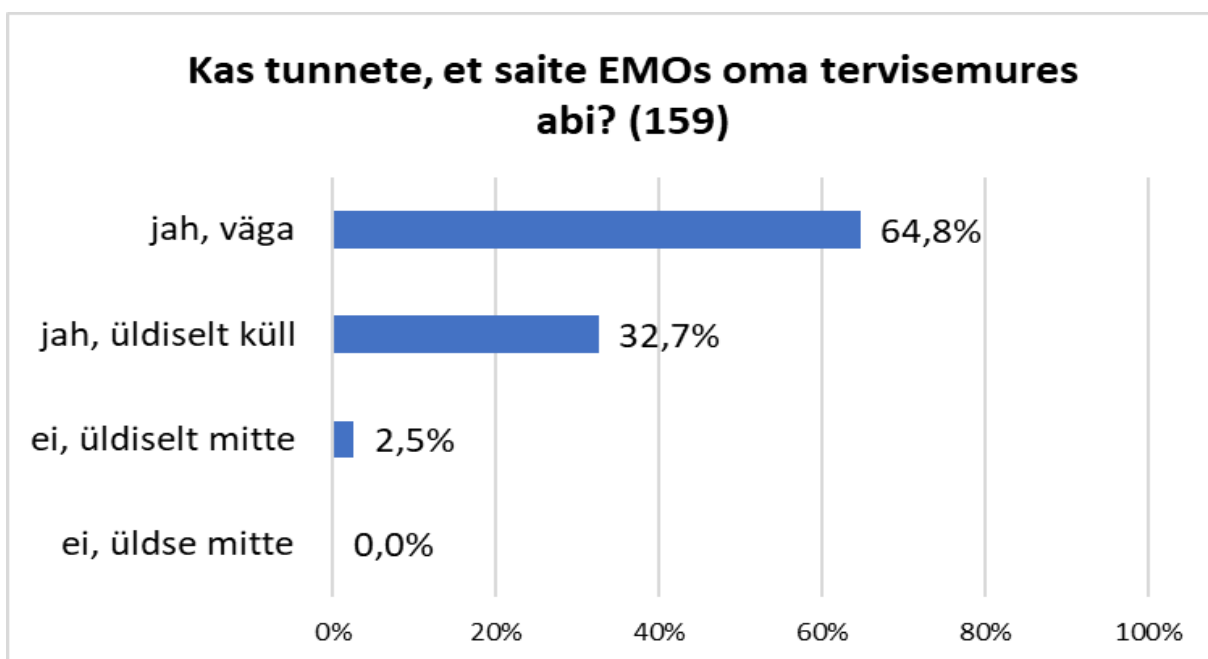
3.4.6.2. Küsimusele „**Kas Te jäite rahule EMO personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?**“ vastas EMO arsti osas 151 vastanut, triaaziõde osas 158 vastanut ja assistendi osas 152 vastanut. EMO arsti tegevuse, suhtumise ja selgitustega ei jäänud üldse rahule 2 vastanut, üldiselt ei jäänud rahule 3 vastanut, üldiselt jäi rahule 26 vastanut ja 120 vastanut jäi väga rahule. Triaaziõde tegevuse, suhtumise ja selgitustega jäi üldiselt rahule 38 vastanut ja väga rahule 120 vastanut. „Üldse mitte“ ja „üldiselt mitte“ ei vastanud keegi. Assistendi tegevusega jäi üldiselt rahule 36 vastanut ja väga rahule 116 vastanut. „Üldse mitte“ ja „üldiselt mitte“ ei vastanud keegi.



Joonis 25. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te jäite rahule EMO personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?“

- **Patsientide selgitused personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgituste osas:**
 - oleme esmaabiga väga rahul. Väga meeldiv ja kiire teenindus (abi lapsele);
 - väga meeldiv ja lapsesõbralik personal;
 - väga asjalikud;
 - super arstid ja personal üldse;
 - suhtumine ebaviisakas. Selgitused pudulikud, vasturääkivad, ebaselged varasemalt samalaadsed kogemused;
 - suhtlemine oli väga meeldiv ja kõik olid väga abivalmid;
 - suhtlemine oli rahulik ja arstiabi andis nõu;
 - sõbralikud;
 - oli kiire ja täpne ja abivalmis;
 - olen väga rahul ja väga hea teenindus oli;
 - mul oli meeldiv siin olla;
 - meeldiv ja hooliv abistamine;
 - kõik olid sõbralikud ning abivalmid;
 - jäin väga rahule osutatud abi eest;
 - info ei liikunud ja viivituse põhjusest ei antud piisavalt selgtust;
 - EMO arst isegi ei käinud mind isiklikult vaatamas;
 - aitäh! Rahulik, kiire ja vajalike ja vajalike selgitustega abi.

3.4.6.3. Küsimusele „Kas tunnete, et saite EMOs oma tervisemures abi?“ vastas kokku 159 vastanut. Vastanutest „jah väga“ vastas 103 vastanut, „üldiselt jah“ vastas 52 vastanut ja „üldiselt ei“ vastas 4 vastanut.

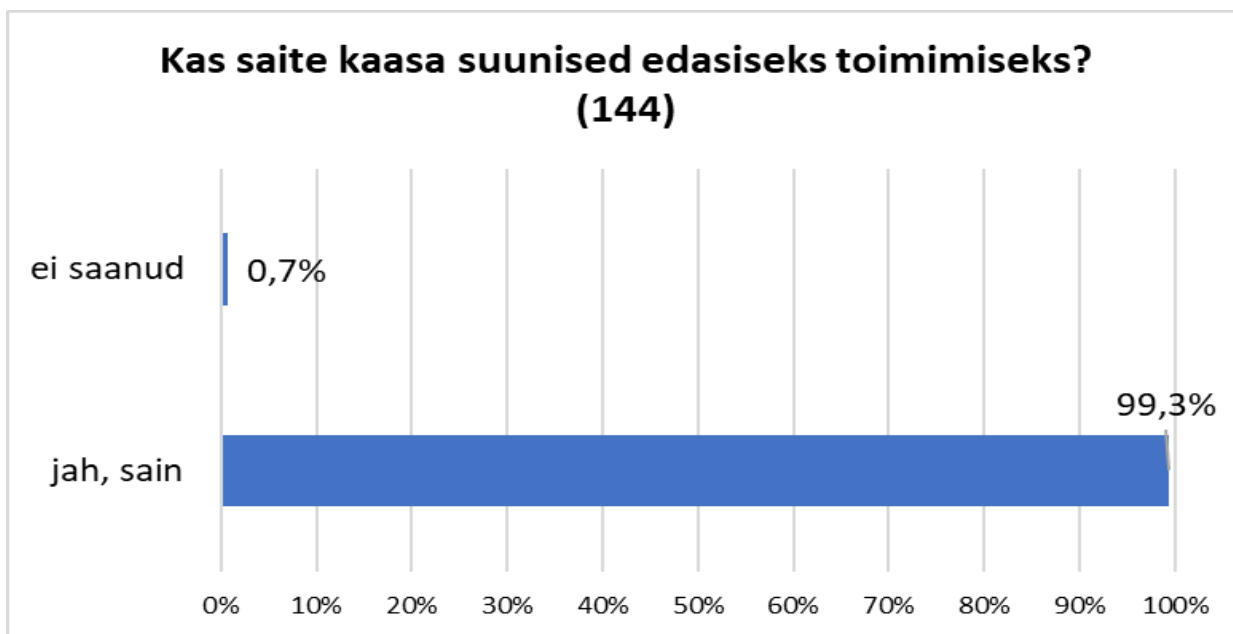


Joonis 26. Vastuste jaotus küsimusele „Kas tunnete, et saite EMOs oma tervisemures abi?“

- **Patsientide selgitused tervisemures abi saamise osas:**
 - õde ja arst tegutsesid väga professionaalselt! Olen väga tänulik neile;
 - arst oli väga tore ja sõbralik;
 - ei saanud kindlat vastust, kas on luumurd või mitte;
 - jäin väga rahule osutatud abi eest;
 - kõik laabus sujuvalt ja saime soovitud abi;
 - kindlustunne, et lapsega kõik korras ja pole traumat;
 - minu ajal meeldivad töötajad;

- olen tänulik, abi oli hädavajalik. 2 nädalat koledat kõrvavalu. Sain abi. Kõrvaarst tõmbas mäda välja;
- olen väga rahul, et sain EMOst oma tervismures kiiresti, abi;
- tulin maovalu ja söömiskäitumisega ja lähen ka;
- vähemalt vaatas arst mu mure üle.

3.4.6.4. Küsimusele „**Kas saite kaasa suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?**“ vastas kokku 144 vastanut. Nendest 143 vastas „jah, sain“ ja 1 vastanu vastas „ei saanud“.

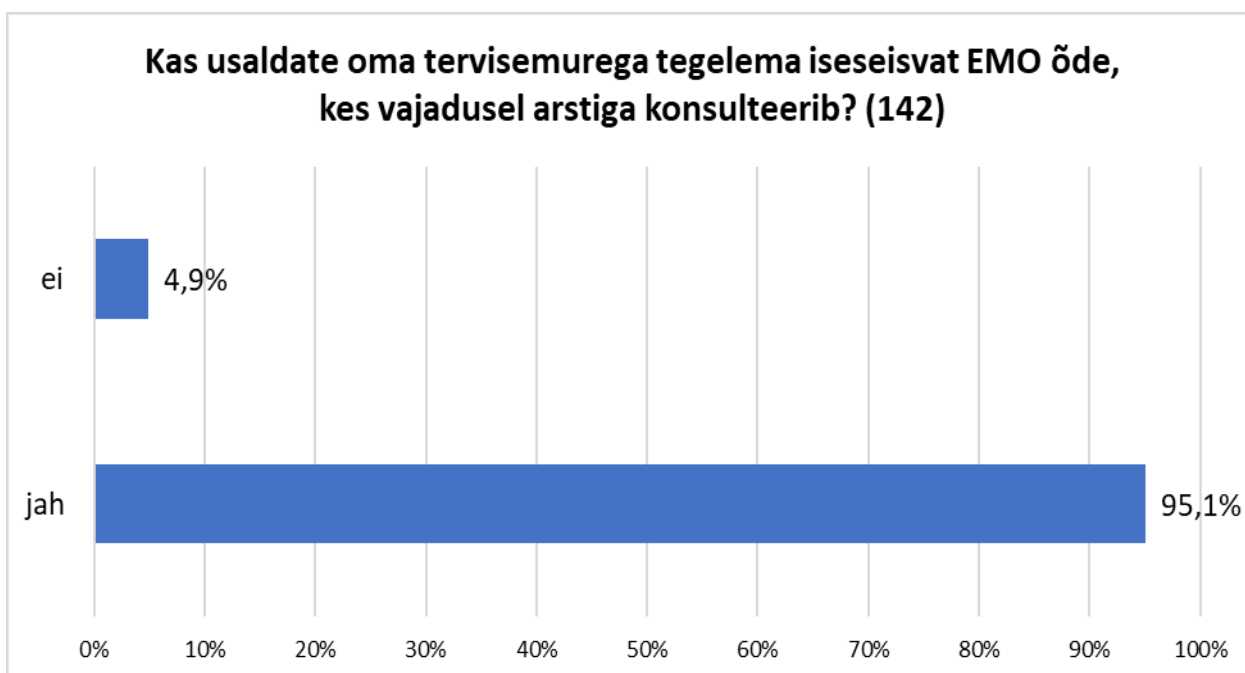


Joonis 27. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite kaasa suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasipöördumine)?“

- **Patsientide selgitused suuniste saamise osas:**

- öeldi, mis on vaja teha parimaks taastumiseks;
- kirjutati välja antibiootikumid;
- kuidas kodusel teel rahustada närvisüsteemi, pöörduda kardioloogi juurde;
- tagasi pöörduda, siis kui on vaja;
- sain suunised edaspidiseks pöördumiseks perearsti poole;
- soovitus oli arsti juurde pöörduda.

3.4.6.5. Küsimusele „Kas usaldate oma tervisemurega tegelema iseseisvat EMO õde, kes vajadusel arstiga konsulteerib?“ vastas kokku 142 vastanut. Nendest „jah“ vastas 135 vastanut ja „ei“ vastas 7 vastanut.



Joonis 28. Vastuste jaotus küsimusele „Kas usaldate oma tervisemurega tegelema iseseisvat EMO õde, kes vajadusel arstiga konsulteerib?“

• **Patsientide selgitused vastusele, kui vastuseks oli „ei“:**

- arstil on arsti haridus;
- hindan kõrgelt arsti arvamust ja õe puhul võib jääda kõhklev tunne;
- kõhklused, kuna kogemused puuduvad;
- kui olukord nõuab ja on eluohtlik, siis kindlasti soovin arsti abi saada;
- saaks kiiremini ehk;
- sooviks siiski arsti.

3.4.6.6. **Patsientide ettepanekud haiglale:**

- kaua oodata ja ebamugav;
- liiga kaua peab ootama;
- ootamise tingimused võiksid olla mugavamad;
- ooteaja venimisel võiks selgitused olla põhjalikumad, asjakohased ja operatiivsemad;
- ooteruumi toolid on väga ebamugavad. Hea oli, et käsitleti kiiresti;
- palun selgitada, et kui kaua peab õues ootama. Õnneks kulus vaid minut. Kuid vigastatud inimesed on tujukad ja oleksid võinud ka minema kõndida;
- pidime 1,5 tundi teadmatuses ootama - kui küsisin, selgitati, et arstidel on koosolek;
- tundsin, et mu muret ei võetud tõsiselt.

TÄNUSÕNAD JA HEAD SOOVID
EMO patsientidelt:

- ei oska midagi lisada, kõik oli super;
- jätkake samas vaimus. Aitäh!;
- oleks kõik sellised nagu Viljandi EMO;
- oma ala asjatundjad on siin.

Ambulatoorse teenuse (polikliinik) rahulolu-uuringu küsimustik

Palun märkige visiidi toimumise kuupäev: / /

Palun märkige vastuvõtu eriala:

Soovi korral lisage arsti, iseseisva õe/ämmaemanda või muu spetsialisti nimi:.....

1. Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla eriarstiabi oma sõbrale/kolleegile?

<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

(0 = kindlasti ei soovita; 10 = kindlasti soovitan)

2. Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?

- digiregistratuur tulin ise kohale muu
 telefoni teel, perearst registreeris

3. Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

4. Kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

5. Kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

6. Kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja teiega suhtles?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

7. Kas Te jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?

- | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ei, üldse mitte; | ei, üldiselt mitte; | jah, üldiselt küll; | jah, väga |
| Arst | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Õde/ämmaemand/muu spetsialist: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

Jah, väga; Jah, üldiselt küll; Ei, üldiselt mitte; Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

jah, sain; ei saanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

10. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid?

.....

Ambulatoorse taastusravi teenuste rahulolu-uuringu küsimustik

Palun märkige visiidi toimumise kuupäev: / /

Palun märkige, millisel teenusel Te käisite:

Soovi korral märkige arsti, õe, füsioterapeudi või muu spetsialisti nimi:.....

1. Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla taastusravi teenuseid oma sõbrale/kolleegile?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(1 = kindlasti ei soovita; 10 = kindlasti soovitan)

2. Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?

- digiregistratuur; tulin ise kohale; e-posti teel;
 telefoni teel; perearst registreeris; muu

3. Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

4. Kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

5. Kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

6. Kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja teiega suhtles?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

7. Kas Te jäite rahule raviteenuse osutamisel personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?

	ei, üldse mitte;	ei, üldiselt mitte;	jah, üldiselt küll;	jah, väga
Arst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Õde/füsioterapeut/muu spetsialist:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

jah, sain; ei saanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

10. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid?

.....

Ambulatoorse laste ja noorukite psühhiaatriateenuste rahulolu-uuringu küsimustik

Palun märkige visiidi toimumise kuupäev: / /

Palun märkige, millisel vastuvõtul Te käisite:

Soovi korral märkige arsti, õe või muu spetsialisti nimi:.....

1. Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla eriarstiabi oma sõbrale/kolleegile?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(0= kindlasti ei soovita; 10 = kindlasti soovitan)

2. Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?

- | | | |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> digiregistratuur | <input type="checkbox"/> tuln ise kohale | <input type="checkbox"/> muu |
| <input type="checkbox"/> telefoni teel | <input type="checkbox"/> perearst registreeris | |

3. Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

4. Kas vastuvõtule vormistamine registratuuris oli sujuv?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

5. Kas jäite rahule, kuidas registratuuri töötaja teiega suhtles?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

6. Kas raviteenuse osutamisel jäite rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?

- | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ei, üldse mitte; ei, üldiselt mitte; jah, üldiselt küll; jah, väga | | | |
| Arst | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Õde/muu spetsialist: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

Jah, väga; Jah, üldiselt küll; Ei, üldiselt mitte; Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

jah, sain; ei saanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

9. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid?

.....

Ambulatoorse üldpsühhiaatria teenuste rahulolu-uuringu küsimustik

Palun märkige vastuvõtu toimumise kuupäev: / /

Palun märkige, millise erialaspetsialisti vastuvõtul Te käisite (nt psühholoog, psühhiaater, õde, pereterapeut):.....

Soovi korral märkige arsti, õe, psühholoogi või pereterapeudi nimi:.....

1. Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla eriarstiabi oma sõbrale/kolleegile?

<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

(0= kindlasti ei soovita; 10 = kindlasti soovitan)

2. Millist kanalit Te vastuvõtule registreerimiseks kasutasite?

- digiregistratuur; perearst registreeris; muu;
 telefoni teel;

3. Kas vastuvõtuoja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

4. Kas vastuvõtule tulles leidsite lihtsasti õige koha üles?

- jah, leidsin; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

5. Kas jäite rahule, kuidas kontrollpunkti töötaja Teiega suhtles?

- jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

6. Kas Te jäite raviteenuse osutamisel rahule personali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega?

ei, üldse mitte; ei, üldiselt mitte; jah, üldiselt küll; jah, väga

Psühhiaater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Õde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psühholoog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pereterapeut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

- Jah, väga; Jah, üldiselt küll; Ei, üldiselt mitte; Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

- jah, sain; ei saanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

9. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid?

.....

EMO teenuse rahulolu-uuringu küsimustik

Vastuvõtu toimumise kuupäev: / /

1. Kas saadud kogemuse põhjal soovitaksite oma lähedasel/kolleegil tervisemure korral pöörduda Viljandi haigla EMOSse?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(0 = kindlasti mitte; 10 = kindlasti soovitan)

2. Kas EMO töötajad, kes Teiega tegelesid, tutvustasid ennast ja enda rolli?

Jah, tutvustasid Kõik ei tutvustanud Ei tutvustanud

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

Ei, üldse mitte Ei, üldiselt mitte Jah, üldiselt küll Jah, väga

Triiažiõde (esimene kontakt uktsel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistent (viimane kontakt EMOS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMO arst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selgitage soovi korral vastust:.....

4. Kas Te tunnete, et saite EMO's oma tervisemures abi?

Jah, väga Jah, üldiselt küll Ei, üldiselt mitte Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

jah, sain ei saanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

6. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid, siis kirjutage siia:

.....

7. Üldine küsimus: Kas usaldate oma tervisemurega tegelema iseseisvat EMO õde, kes vajadusel arstiga konsulteerib?

Jah Ei

Kui vastasite „ei“, siis palun põhjendage vastust:.....

Akuutpsühhiaatria teenuse rahulolu-uuringu küsimustik

Külastamise kuupäev:...(täidab patsient)

1. Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla akuutpsühhiaatria teenust oma sõbrale või kolleegile?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(0 = ei ole üldse tõenäoline; 1-3; 6-8; 10 = väga tõenäoline)

2. Kas akuutpsühhiaatria osakonna töötajad tutvustasid ennast ja enda rolli (kas Teile oli selge, kui Teiega tegeles valveõde või valvearst)?

Jah, tutvustasid Kõik ei tutvustanud Ei tutvustanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

3. Kas Te jäite rahule valvepersonalipersonali tegevuse, sh suhtlemise ja selgitustega:

- valveõde:

Jah, väga Jah, üldiselt küll Ei, üldiselt mitte Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

- valvearst:

Jah, väga Jah, üldiselt küll Ei, üldiselt mitte Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

4. Kas Te tunnete, et saite oma tervisemures abi?

Jah, väga Jah, üldiselt küll Ei, üldiselt mitte Ei, üldse mitte

Selgitage soovi korral vastust:.....

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

jah, sain ei saanud

Selgitage soovi korral vastust:.....

6. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid

.....