


Detsember 2015

AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2015

KOKKUVÕTE

SA VILJANDI HAIGLA
Pärna tee 3 Jämejala küla
Viljandi vald 71024 VILJANDIMAA



SISUKORD

1. SISSEJUHATUS.....	2
2. UURIMUSTÖÖ METOODIKA	3
3. TULEMUSED.....	4
3.1. Taustaandmed	4
3.2. Hinnangud	4
3.3. Patsientide/klientide ettepanekud	6
3.4. Ambulatoorse tervishoiuteenuse pakkuja valik	7
4. KOKKUVÕTE.....	9
Lisa 1	
Lisa 2	

1. SISSEJUHATUS

Tervishoiuasutuse edukaks arenguks ja funktsioneerimiseks on väga oluline patsientide/klientide rahulolu - rahulolu teenindusega ja rahulolu pakutavate teenustega. Edukaks rahulolu selgitamise viisiks on rahulolu uuring. Üks rahulolu uuringute peamisi eesmärke on mõista, millest patsiendi rahulolu või rahulolematuse kõige enam sõltub, millised teenuse omadused on kõige olulisemad. Patsiendi suurema rahulolu taotlemine ei tähenda kõikidele soovidele 100% vastutulemist, vaid õigete valikute tegemist, kuhu asutus esmajoones võiks panustada. Uuringud annavad vastuse, mis on patsiendile olulisem, ja aitavad näiteks otsustada, kas osta ooteruumi üks mugav diivan või saata hoopis töötaja koolitusele.

Rahulolu tegurite järjepidev jälgimine annab vastuseid, mil määral on erinevad arendusotsused patsiendi rahulolu tõstmisel edukad. Kas koolitus on olnud edukas? Kas ümberkorraldused klienditeeninduses on klientide hinnanguid muutnud positiivses või negatiivses suunas? Süsteemselt läbiviidud rahulolu uuringud on osa ettevõtte juhtimissüsteemist.

2015. aastast on SA Viljandi Haiglas reguleeritud patsientide tagasiside korraldamine. Regulatsioon kirjeldab rahulolu uuringu metoodikat, hindamise kriteeriume ning intervalli, millal ja kus uuringuid teostatakse. Uuringute elluviimine loob eeldused tervishoiuteenustega kaasnevate riskide ennetamiseks ning patsientide/klientide suurema rahulolu pakutava teenusega. Regulatsiooni raames viidi ellu SA Viljandi Haigla „Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2015“.

Urimustöö eesmärk oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Viljandi Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2015.

2. UURIMUSTÖÖ METOODIKA

Käesolev töö on empiiriline ja kvalitatiivne kirjeldav uurimus. Andmete kogumisel kasutati poolstruktureeritud intervjuud. Meetod võimaldas vajadusel uuritavate seisukohti täpsustada. Poolstruktureeritud intervjuu puhul kasutatakse (lisad 1 ja 2) varem koostatud intervjuukava, samas võib semistruktureeritud intervjuu läbiviimisel muuta küsimuste järjekorda (nt kui intervjuueeritav suundub oma jutuga mõne sellise teema juurde, mida oli peagi nagnii plaanis käsitleda) ja küsida täpsustavaid küsimusi. Poolstruktureeritud intervjuu hõlmab strateegiaid, mis annab uurijale võimaluse saada kätte kogu vajalik informatsioon, jättes uuritavatele vastamisel vabadus oma arusaamade kirjeldamiseks. Samuti võimaldab poolstruktureeritud intervjuu küsida lisaküsimusi või muuta küsimuse esitamise viisi sellseks, et uuritav küsimust paremini mõistaks.

Intervjuud viidi läbi telefoni teel.

Uuritavate valiku kriteeriumid olid järgnevad:

- ✓ Küsitleti ambulatoorsete esmavisiitide patsiente/kliente.
- ✓ Tagasisidet küsiti ühe kuu (märts; mai; august; oktoober) vältel, kvartaalselt.
- ✓ Kolmel esimesel kvartalil koguti tagasisidet kõigilt ambulatoorsetel teenusel käinud patsientidelt, v.a erakorralise meditsiini osakonna (EMO) ja psühhiaatrikliiniku patsiendid.
- ✓ Neljandal kvartalil küsitleti EMO ja ambulatoorse psühhiaatria patsiente.
- ✓ Küsitleti maksimaalselt 10% iga eriala vastuvõtust (arvutused põhinevad eelneva aasta esmaste vastuvõttude keskmisel).
- ✓ Helistamine algas ambulatoorse vastuvõtu nimekirja* järgi vastuvõtu kaupa järjest kuni nädala mahu täitumiseni.

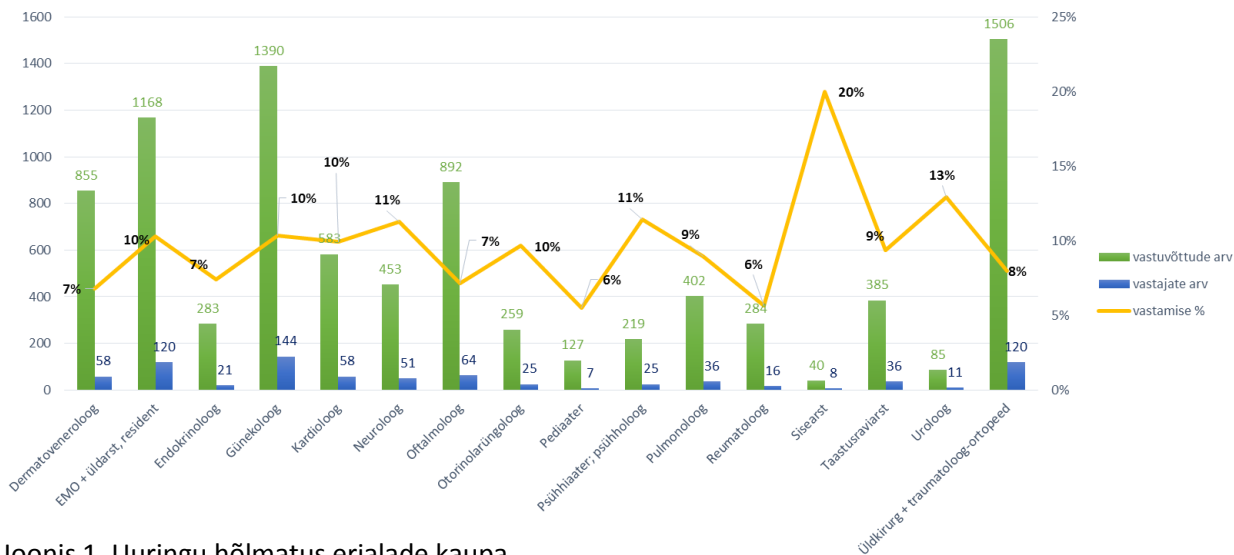
**Periood – ühe kuu vältel, igal nädalil ¼ valimist: helistamise aluseks on ESTERi programmist arsti ambulatoorse vastuvõtu nimekiri: I nädalal E vastuvõttud; II nädalal T vastuvõttud; III nädalal K vastuvõttud; IV nädalal N ja R vastuvõttud.*

EMO puhul erisused. Uurija võttis patsiendi andmed/kontaktid patsientide registreerimise raamatust EMO triaazilauas. EMO töötajad registreerivad patsiente küsitluskuul „koos telefoninumbri“ (see lepatakse eelnevalt EMO töötajatega kokku). EMOs on töö seitsmel päeval nädalas, helistamise tsükkel järgnev: E-T; K-N; R; L-P

3. TULEMUSED

3.1. Taustaandmed

Kokku küsitleti 800 inimest, kellest 574 (72%) olid naised ja 226 (28%) mehed. Nelja küsitlusküü vältel intervjueriti esmastest ambulatoorsetest patsientidest/klientidest 9% (vt joonis 1).

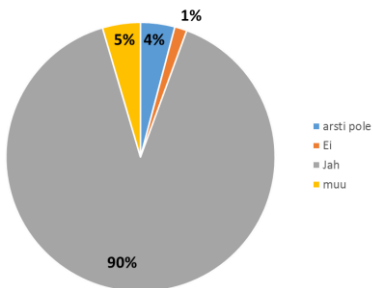


Joonis 1. Uuringu hõlmatus erialade kaupa.

3.2. Hinnangud

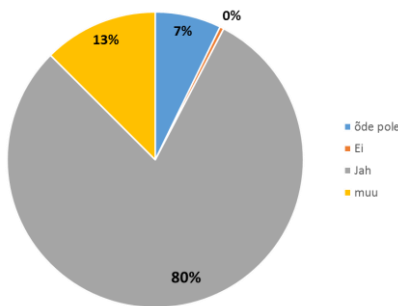
Viljandi haigla ambulatoorse teenusega jäi rahule 758 (95%) klienti. Vastuvõtule registreerimine oli meeldiv ja lihtne 537 inimesele, see on 67% vastanutest. Viie tasemega hindamiskaalal hinnati Viljandi haigla ambulatoorset teenust hindega 4,6.

Arsti suhtumisega jäi rahule 611 klienti. Valdavalt kiideti arste ülivõrdes. Rahulolematute klientide vastused saab üldistada järgmiselt: arst peab rohkem ja selgemini/lihtsamini rääkima; arst peaks rohkem inimesega silmkontaktis olema, näitama patsiendi suhtes rohkem huvi üles; arst peab olema diagnoosimisel ja raviotsustades põhjalikum. Uuring hõlmas ka õendusala töötajate vastuvõtte, mis kajastub vastusena “arsti pole” – 28 vastajat (vt joonis 2).



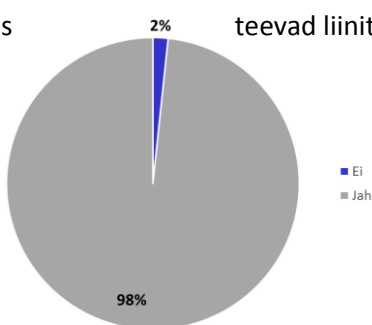
Joonis 2. Väite “Jäin arsti suhtumisega rahule” vastuste jaotus.

Õendusala töötajate suhtumisega jäi rahule 543 klienti. Õendusala töötajate tegevust tunnustati järgnevalt: üliposiitivne kogemus; õde selgitas veel kõik üle; õde oli nii hoolas ja vaatas pidevalt ukse taha, et keegi tulutult ootama ei peaks; õde oli tore käis informeerimas, miks nii palju aeg kulub. Vastus “muu” (85 vastust) all kajastusid üldjoontes vastused, kus “õega kontakt puudus”; “õde tegeles teise patsiendiga”; “õde kirjutas arvutis midagi”, „õde võiks end selgemalt väljendada ja asju selgitada“ või „õde oli suisa tüdinud“. Rahulolematud kliendid (3 klienti) kirjeldasid õega suhtlemist ebameeldiva kogemusena, näiteks „minuga oldi väga üleolev ja nipsakas“. Uuring hõlmas ka vastuvõtte, kus õde polnud, mis kajastub vastusena “õde pole” – 49 vastajat (vt joonis 3).



Joonis 3. Väite “Jäin õe suhtumisega rahule” vastuste jaotus.

Erakorralise meditsiini osakonna töötajate tööga jäi rahule 118 patsienti 120 küsitletust. Kaks klienti, kes töötajatega rahule ei jäänud, pidasid neile pakutud teenust pealiskaudseks (vt joonis 4). Kommentaariks oli „Üldiselt on teil kahte sorti töötajaid: 1) kes on väga viisakad ja sõbralikud ja 2) kes teevad liinitööd ja suhtumine on üleolev.“



Joonis 4. Väite “Jäin EMO töötajate suhtumisega rahule” vastuste jaotus.

Diagnostika osakonna (labori-, funktsionaaldiagnostika ja radioloogiateenused) teenust kasutasid esmased ambulatoorsed patsiendid/kliendid 167 juhul (diagnostikateenusega rahulolu kohta hakati tagasisidet küsima teisest intervjuueerimise kuust). Sealsete töötajate poolse teenusega jäi rahule 162 (97%) vastanut. Kliendid kiitsid töötajate head suhtumist, kiirust ja professionaalset võimekust. Üksikud rahulolematud kliendid kurtsid pika ooteaja üle ja ka negatiivse või passiivse suhtumise üle.

3.3. Patsientide/klientide ettepanekud

Hinnanguid teenusele oli valmis kommenteerima, selgitama ja ettepanekuid tegema 55% vastajatest.

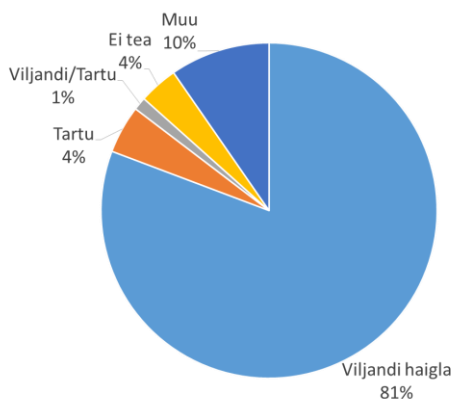
Ettepanekud ja kommentaarid saab üldistada järgnevalt:

- teenusega väga rahul, tunnustage oma töötajaid;
- registratuuri töötajad on väga head, kiired ja abivalmid;
- Viljandi haigla peab jääma;
- järjekorrad ja ooteaja peaksid olema lühemad; kui ooteaeg venib pikemaks kui vastuvõtu kellaaeg, peaks keegi seda selgitama/põhjendama;
- haigla võiks kesklinnas asuda;
- parkimine peaks olema paremini korraldatud (näiteks: töötajatele ja klientidele eraldi parkla);
- töötajad peavad olema viisakamad (näiteks: saatke oma töötajad „naeratamise kursusele“);
- uuringuid peaks rohkem tegema ja visiidiga samal päeval/ajal;
- arst/õde peab patsiendile rohkem tähelepanu pöörama (suhtlemine „soojemaks“) ning lihtsamalt ja põhjalikumalt selgitama;
- bussiajad võiksid olla tihedamad ja logistika parem;
- lähedastega suhtlemine avatumaks ja lubada lähedast valudega patsiendiga kaasa;
- digisaatekirja logistika toimima – kui on laborisse saatekiri, siis ei peaks enam paberil mingit koodi tooma;
- haigla uuendustest rohkem avalikke teavitusi – näiteks, kui telefoninumber on muutunud;
- registratuur peaks aegade pakkumisel olema sõbralikum ja valmis ühiselt sobivamat aega leidma (bussiaegadest lähtuma jne);
- telefoniga etteantud kuupäeval registreerimine on väga tüslik ja enamasti tulemuseta, palun seda korda muuta;
- telefonitsi registratuuri kätte saamine palun kiiremaks ja lihtsamaks;
- uus registratuuri telefoninumber on väga hea ning nüüd saab ka palju kiiremini registratuuri kätte;
- rehabilitatsiooni plaanide rakendumist peaks kontrollima ja kui vaja asendusteenuseid pakkuma;
- haiglas võiks olla rohkem töötajaid - sh ekstra märgiti pediaater, endokrinoloog, hooldaja...
- haigla eriteenused – loengud, kinesioloogiline teipimine jne – peaksid olema rohkem reklaamitud;

- haigla kodulehel on nähtavad korraga kuu aja arsti visiidid, aga tegelikult võiks olla pikem periood (2-3 kuud);
- haigla viitade süsteem selgemaks;
- töötajad peaksid olema pädevamad ja peaksid teadma, kuhu korrusele ja tiiba klient suunata – jääks jooksutamise ära;
- e-lood põhjalikumaks, et kui teisest asutusest tuled, ei peaks kõike üle rääkima;
- kohviku lahtioleku ajad varasemaks;
- infovoldikud, mis teenuseid haigla pakub;
- kordusvisiidi aega peaks saama anda ka arst/õde, mitte ei peaks registratuuri jooksma;
- lastenurk ja/või mänguasjad võiks olla, et lapsed saaksid mängida;
- palun tehke kabinettide ukse helikindlaks (eriti günekoloogiline vastuvõtt);
- haigla ja haigla ümbrus suitsuvabaks;
- ooteruumis võiks olla vaikne muusika;
- invatualett ja –kaldtee paremini kasutatavamaks;
- digiregistratuur, kus saab ise endale aja registreerida.

3.4. Ambulatoorse tervishoiuteenuse pakkuja valik

Kui on vaja täpselt samal põhjusel tervishoiuteenusele minna, siis 646 inimest valib teenusepakkujaks taas Viljandi haigla (vt joonis 5). Valikut põhjendatakse üldistatuna järgmiselt: olen oma arstiga harjunud, usaldan oma arsti/õendusala töötajat, kui vaja, saadetakse mind konsultatsiooniks teise asutusse (näiteks Tartusse), haigla on lähedal. Sageli märgiti ära, et teatud hädadega tullaakse kindlasti Viljandi haiglasse, kuid on näidustusi, mil pöörduakse kohe Tartu ülikooli kliinikumi. Nimetati ka mitmeid teenusepakkujaid erameditsiinis.



Joonis 5. Klientide-poolne tervishoiuteenuse pakkuja valik.

Teiseks teenusepakkuja valikuks – 32 inimest –, oli Tartu ülikooli kliinikum (vt joonis 5). Valikut põhjendati järgnevalt: kiiremini teenused kätte ja personal ka sõbralikum; kuna seal tehakse põhjalikumad uuringud; olen korra olnud - pööratakse haigele rohkem tähelepanu; rohkem võimalusi ja kompetentsemad arstid, meeskond suurem - saavad arutada; saab kiiremini kõik teenused kätte, mitte nii, et visiidi ja uuringu vahel on üks kuu - millal siis veel mingi tulemuseni jõuab; seal uuritakse põhjalikult; Tartu, kuna kõike tehakse nagunii topelt ja seda teenust, mis mul lõpuks vaja, saadetakse nagunii Tartusse – säästaksime nii minu kui haigla aega ja raha.

4. KOKKUVÕTE

Peatükki on koondatud olulisemad tähelepanekud ning ettepanekud Viljandi haigla ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu analüüsi tulemuste kohta.

Kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid on SA Viljandi Haigla ambulatoorse teenusega rahul. Patsiendid andsid haigla ambulatoorsele teenusele hindeks 4,6 ning kui uuesti ilmneb vajadus sama teenuse järele, siis külastatakse meie raviasutust kindlasti 81% juhtudest.

Rahul ollakse registratuuri töö ja töökorraldusega ning klienditeenindajate suhtumisega. Kiidetakse haigla registratuuri uut telefoninumbrit ja patsiendi meeldetuletussüsteemi. Samas oodatakse haiglalt uuendusi seoses telefoni teel registreerimise lihtsustamiseks (et lõppeks ära kindlal kuupäeval helistamise soovitus). Ootuseks on, et registreerida saaks ise *on-line* digiregistratuuris.

Patsiendid hindasid kõrgelt Viljandi haigla arste, õdesid, ämmaemandaid ja teisi spetsialiste. Positiivsete kommentaaridena kiideti personali sõbralikkust, lahkust ja viisakust, ning tänati arste, õdesid ja kogu personali tähelepanelikkuse ja meeldiva suhtumise eest. Samas toodi välja ka kitsaskohad ning tulevikus ootab patsient rohkem arsti/õe selgitusi ja enam tervishoiutöötaja poolset pühendumist.

Rahulolematust väljendati pikkade arsti vastuvõtu ootejärjekordade suhtes. Alates visiidile registreerimisest ja lõpetades ootamisest arsti ukse taga. Lisaks kurdeti halva parkimiskorralduse, haigla asukoha ning arusaamatute viitade üle (kus asub registratuur jne).

Uuringu käigus tehti patsientide/klientide poolt erinevaid ettepanekuid haigla töö paremaks korraldamiseks. Alates ettepanekust, et koridorides võiks kõlada vaikne rahulik muusika, kuni haigla tööd puudutavate tehniliste ja korralduslike juhtnöörideni.

SA Viljandi Haigla tänab kõiki vastajaid ja võtab väga tõsiselt ettepanekute elluviimist. Osaliselt on ettepanekud juba rakendunud – registratuuri uue telefoni numbri nähtavamaks tegemine, uus majajuht, töötajate koolitused – kuid osaliselt vajavad muutused pikemat ja põhjalikumat planeerimist ja rakendamist.

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring v.a EMO

Küsimustik:

- A. Vastuvõtu valdkond
- B. Vastuvõtja nimi
- C. Vastaja sugu

Eelneva täidab küsitleja vastuvõtu nimekirja alusel

- Kas jäite üldiselt haigla külastusega rahule?
V: jah/ei
- Millise hinde Te annate 1-5palli süsteemis (kooli hindamine)?
V: 5 suurepärase 4 hea 3rahuldav 2mitterahuldav 1puudulik
- Kas vastuvõtule registreerimine oli teile meeldiv ja lihtne (sobiv)?
V: jah/ei/muu (põhjenduse võimalus)
- Kas jäite arsti suhtumisega rahule?
V: jah/ei/arsti pole/muu. Ei puhul põhjendus
- Kas jäite õe (jt assisteerivad töötajad) suhtumisega rahule?
V: jah/ei/õde pole/ muu. Ei puhul põhjendus
- Kas Teile määrati uuringuid?
V: uuringute loetelu
- Kas jäite uuringuteenusega rahule?
V: avatud
- Kas teil on selle kogemusega seoses Viljandi haiglale ettepanekuid, et saaksime Teile edaspidi veelgi paremat teenindust (teeninduskvaliteeti) pakkuda
- Kui Teil oleks vaja täpselt samal põhjusel vastuvõtule tulla, millise tervishoiuasutuse te siis valiksite? Kkui inimene andis 5 palli ega vali Viljandi haiglat, siis kaalu võimalust delikaatselt küsida, miks ta teise haigla valiks).

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring: EMO

Küsimustik:

- D. Vastuvõtu valdkond
- E. Vastuvõtu kuupäev
- F. Vastaja sugu

Täitis küsitleja vastuvõtu raamatu alusel

1. Kas jäite EMO külastusega rahule?

V: jah/ei/muu

2. Millise hinde Te annete 1-5palli süsteemis (kooli hindamine)?

V: 5 4 3 2 1

3. Kas jäite töötajate suhtumisega rahule?

V: jah/ei/muu

3.1. Palun, kas Te olete seda nõus põhjendama?

4. Kas Teile määrati uuringuid? V: uuringute loetelu

4.1. Kas jäite uuringuteenusega rahule? V: avatud

5. Kas Teil on selle kogemusega seoses Viljandi haigla EMOle ettepanekuid, mis parandaksid teenuse kvaliteeti?

6. Kui Teil oleks rohkem võimalik valida, kuhu Te siis pöörduksite erakorralise abi saamiseks? Miks?

6.1. Palun, kas Te olete seda nõus põhjendama?