

Tähis	THA/20
Viide	
Versioon	1

TEAVIK

AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2016 KOKKUVÕTE

KOOSTAJA: GERLI ÜLESOO

SISUKORD

1. Sissejuhatus.....	3
2. Metoodika.....	4
3. Tulemused.....	5
4. Kokkuvõte.....	19
5. Lisad.....	20

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 esmajoonel võiks panustada.

Rahulolu tegurite järjepidev jälgimine annab vastuseid, mil määral on erinevad arendusotsused patsiendi rahulolu tõstmisel edukad. Süsteemselt läbiviidud rahulolu uuringud on osa ettevõtte juhtimissüsteemist.

Uuringu eesmärk oli selgitada ambulatoorsete patsientide rahulolu SA Viljandi Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2016.

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 ja oktoober) vältel.
- Märtsis koguti tagasisidet kõigilt ambulatoorsetel teenusel käinud patsientidelt, v.a erakorralise meditsiini osakonna (EMO) ja psühhiaatriakliiniku patsiendid.
- Oktoobris küsitleti EMO ja ambulatoorse psühhiaatriakliiniku patsiente.
- Küsitleti maksimaalselt 10% iga eriala vastuvõttust (arvutused põhinevad eelneva aasta esmaste vastuvõttude keskmisel).
- Helistamine algas ambulatoorse vastuvõtu nimekirja* järgi vastuvõtu kaupa järjest kuni nädala mahu täitumiseni.

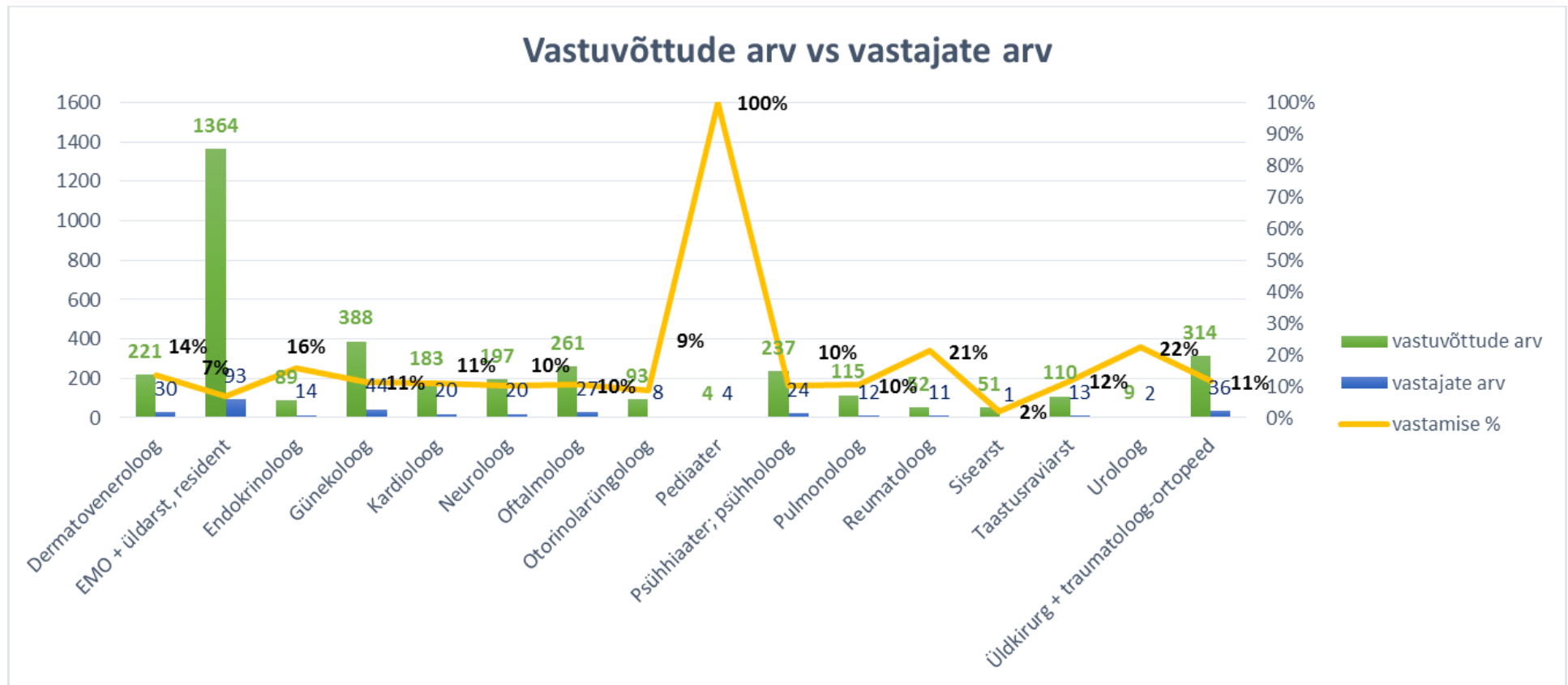
*Periood – ühe kuu vältel, igal nädalal ¼ valimist: helistamise aluseks on ESTERi programmist arsti ambulatoorse vastuvõtu nimekiri: I nädalal T vastuvõttud, II nädalal E vastuvõttud, III nädalal K vastuvõttud, IV nädalal N ja R vastuvõttud.

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

TULEMUSED

Üldised andmed

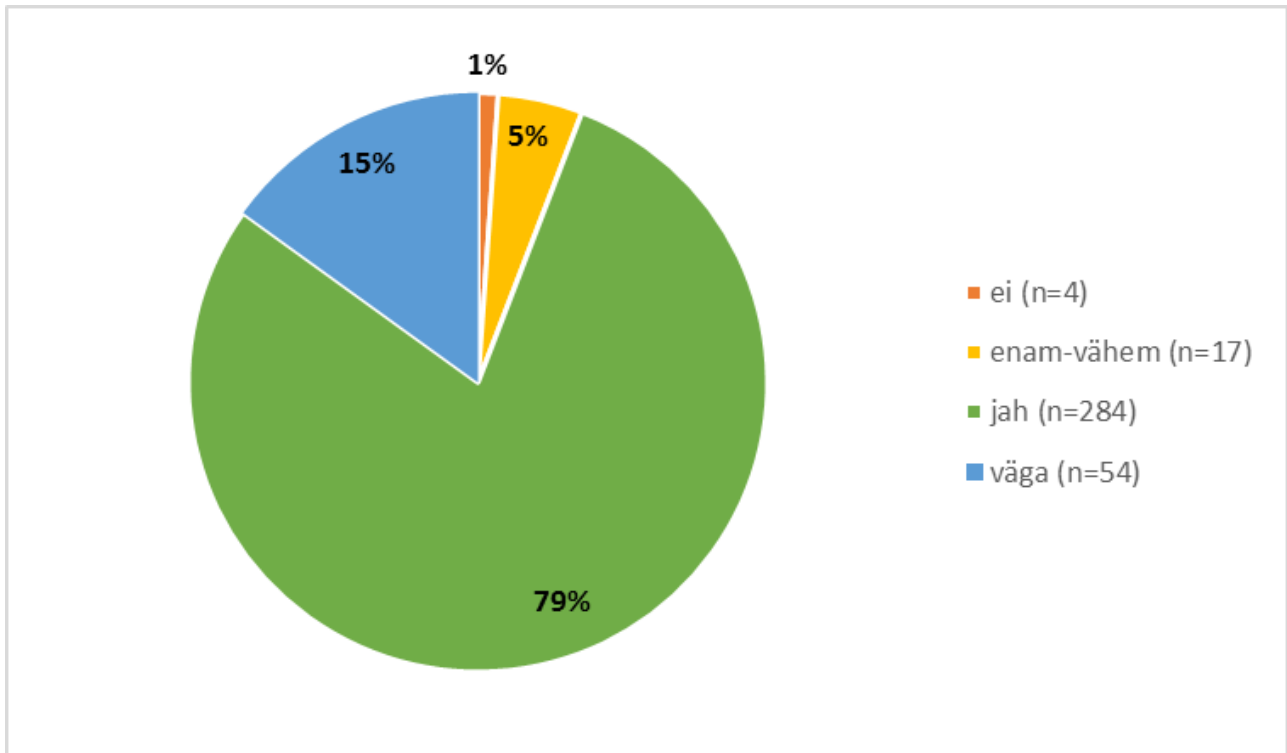
Kokku küsitleti 359 inimest, kellest 267 (74%) olid naised ja 92 (26%) mehed. Kahe küsitluskuu vältel intervjueriti esmastest ambulatoorsetest patsientidest/klientidest vähemalt 10% (vt joonis 1).



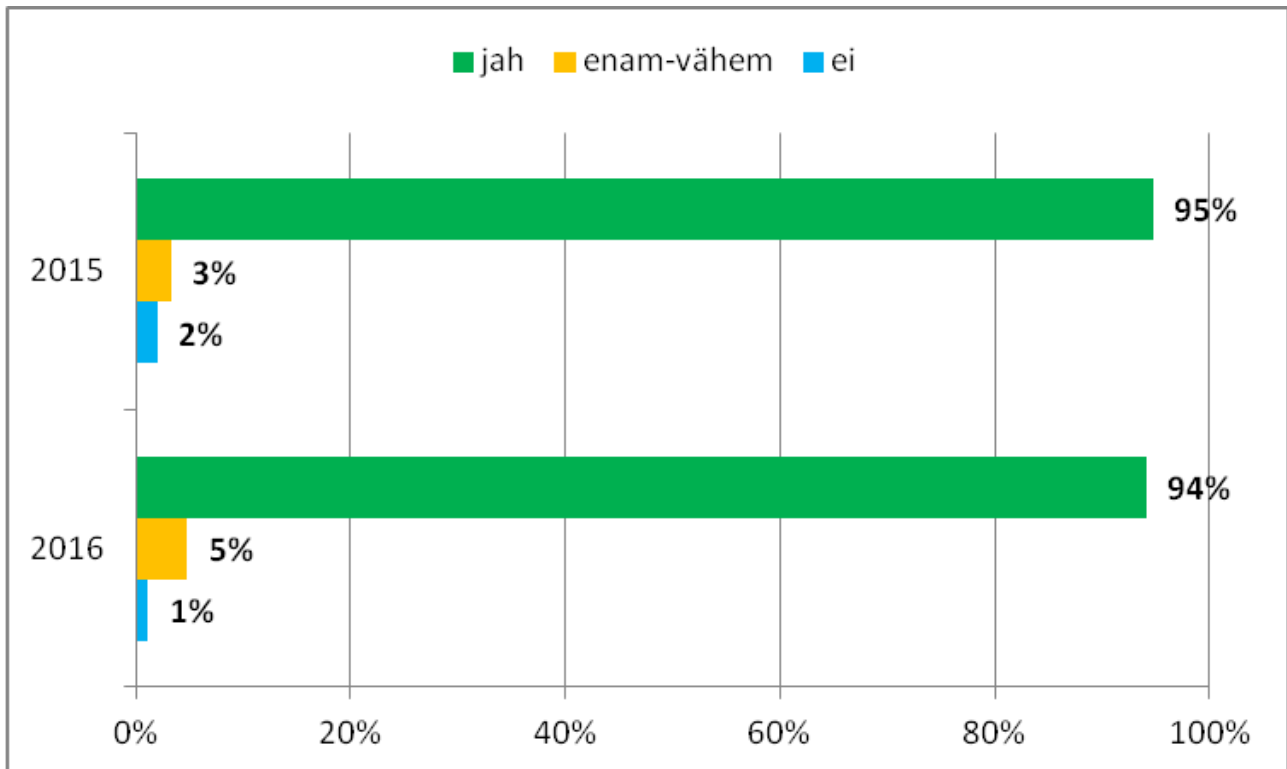
Joonis 1. Uuringu hõlmatus erialade kaupa.

Hinnangud

Viljandi haigla ambulatoorse teenusega jäi rahule 338 inimest (94%), kellest 54 (15%) jäid väga rahule (joonis 2). Viie tasemega hindamisskaalal hinnati Viljandi haigla ambulatoorset teenust hindega 4,62 (SD=0,61) (eelmisel aastal oli keskmine 4,58 (SD=0,62)).



Joonis 2. Klientide rahulolu jaotumine.

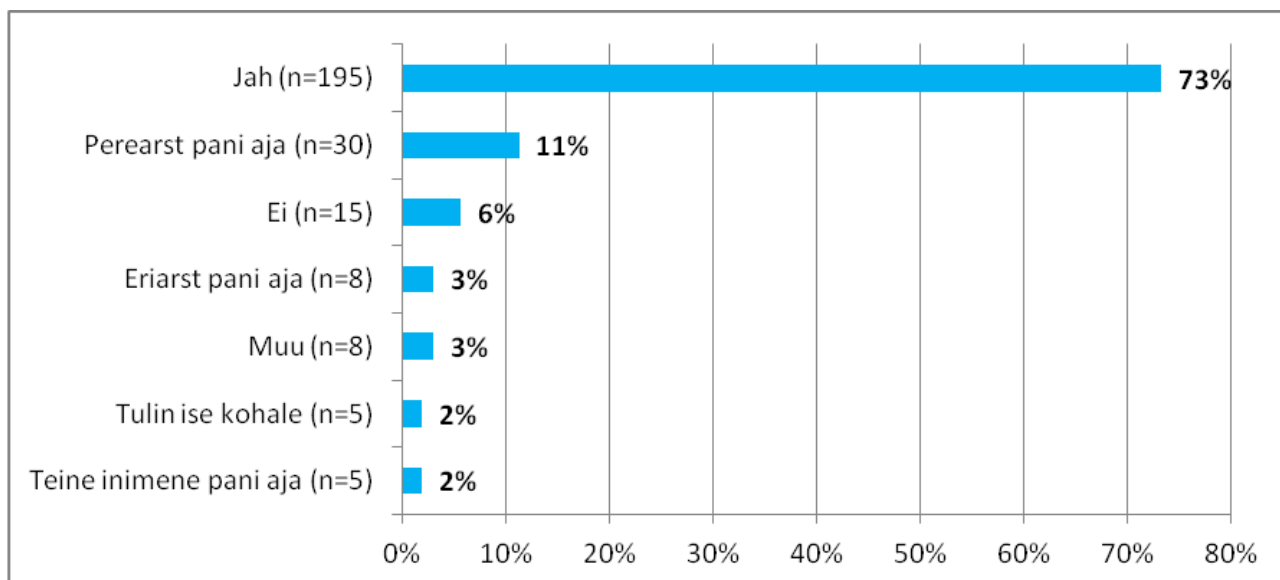


Joonis 3. Klientide rahulolu võrdlus 2015. ja 2016. aastal.

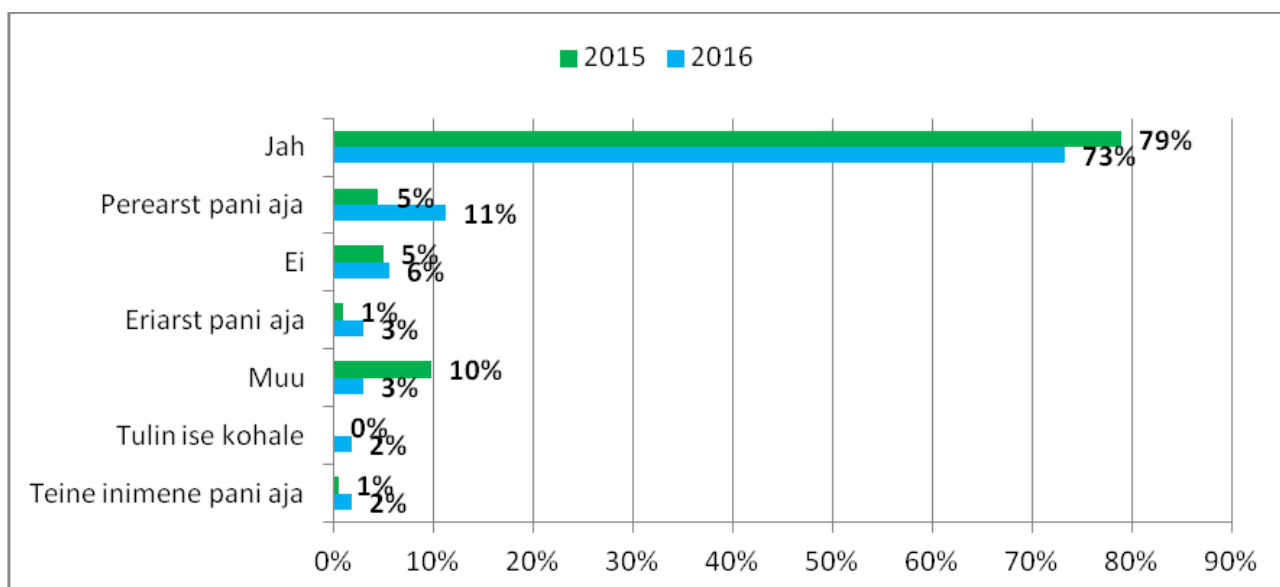
Vastuvõtule registreerimine oli meeldiv ja lihtne 195 inimesele (joonis 4).

Kliendid põhjendasid seda järgmiselt:

- registratuuri töötajad on väga toredad/kenad/meeldivad;
- selgitati kõik põhjalikult lahti;
- arvestati minu soovidega (see on minu jaoks väga oluline);
- arst jäi haigeks ja mind teavitati sellest kenasti ja pakuti uus aeg, mis sobis minule kõige paremini;
- registreerimine oli väga ladus;
- saatekirja puudumisel selgitati mulle väga põhjalikult, mida tegema pean;
- seekord polnud isegi vastuvõtu tädid kurjad.



Joonis 4. Väite „Vastuvõtule registreerimine oli minu jaoks meeldiv ja lihtne“ vastuste jaotus.



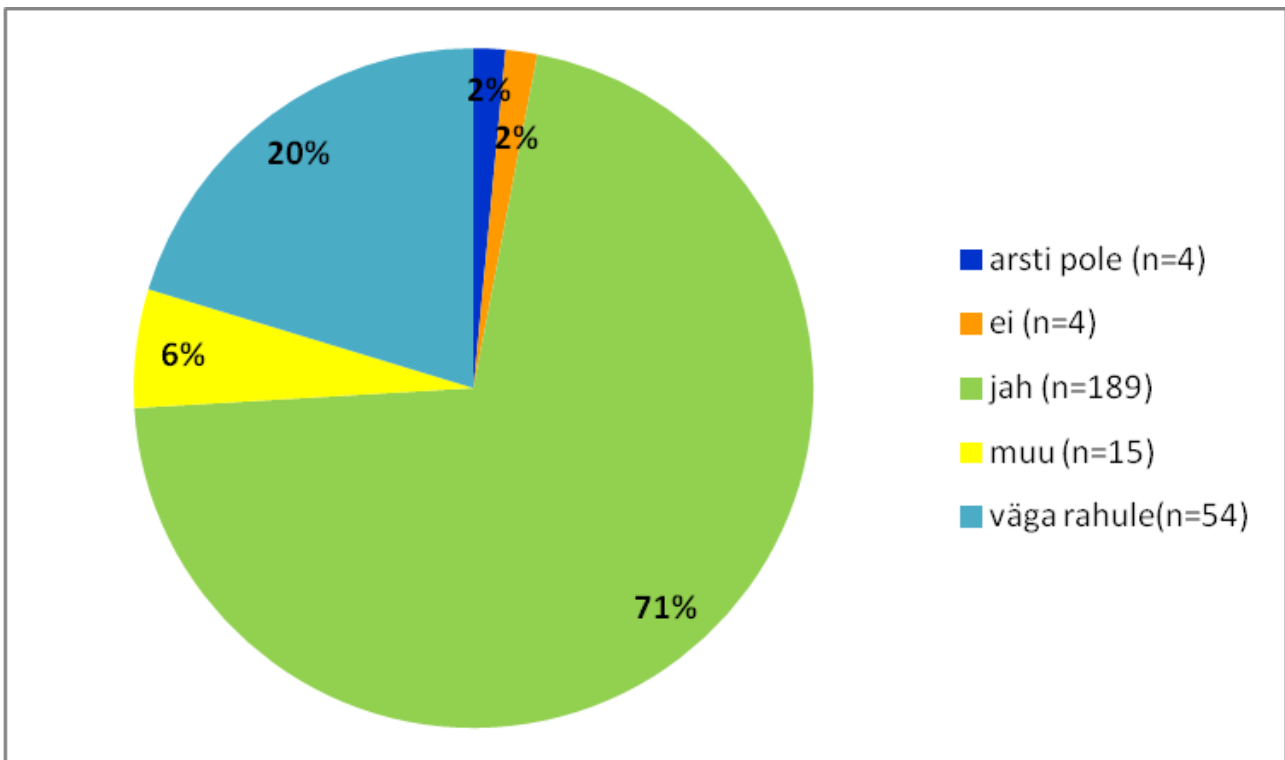
Joonis 5. Väite „Vastuvõtule registreerimine oli minu jaoks meeldiv ja lihtne“ võrdlus 2015. ja 2016. aastal.

Vastusevariandi „ei“ puhul selgitasid patsiendid:

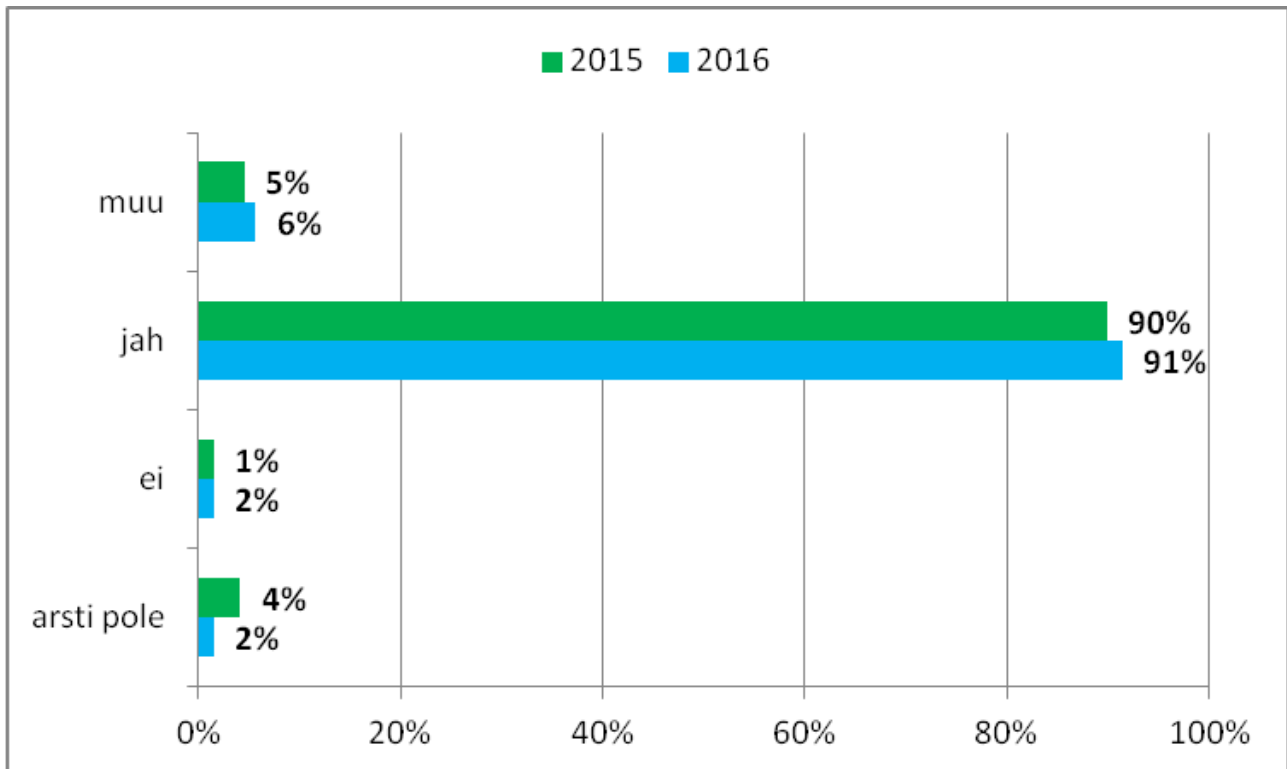
- ei meeldi enam see süsteem;
- ei saanud registratuuriga ühendust, pidin pikalt ootama (pidin mitu korda helistama);
- informatsioon on puudulik;
- minuga oldi väga ebaviisakas, peale seda mõtlesin pikalt, kas soovin üldse arsti juurde minna;
- registreerimine on väga keeruline;
- suhtumine võiks parem olla;

- teatatud arstide vastuvõtule registreerimine on väga keeruline;
- kindlal päeval ja kellaajal helistamine ei sobi (ühendust ei saa ja ajast jään ka ilma);
- pidin kohale tulema selleks, et saaksin aja pandud;
- kodulehel informatsioon puudulik (ei saanud aru, mis numbrile pean helistama);
- taastusravi registratuuri aeglane töötempo, klienti teenindades tegeleti ka muude asjadega, vähene informatsioon teenuste osas (mis tasuta ja mis mitte).

Arsti suhtumisega jäi rahule 243 inimest (91%), kellest 54 inimest jäid väga rahule (20%) (joonis 6). Uuring hõlmas ka õendusalatöötajate vastuvõtte, mis kajastub vastusena „arsti pole“. Valdavalt kiideti arste/õendusalatöötajaid. Patsiendid, kes vastasid „ei“ põhjendasid oma vastust järgmisel: arst ei rääkinud minuga, arst ei kuulunud mind (andis ebapädevaid soovitusi), arsti häiris minu lapse lalin, viimasel vastuvõtul oli uus arst, kellega mul ei tekkinud head kontakti.



Joonis 6. Väite „Jäin arsti suhtumisega rahule“ vastuste jaotus.

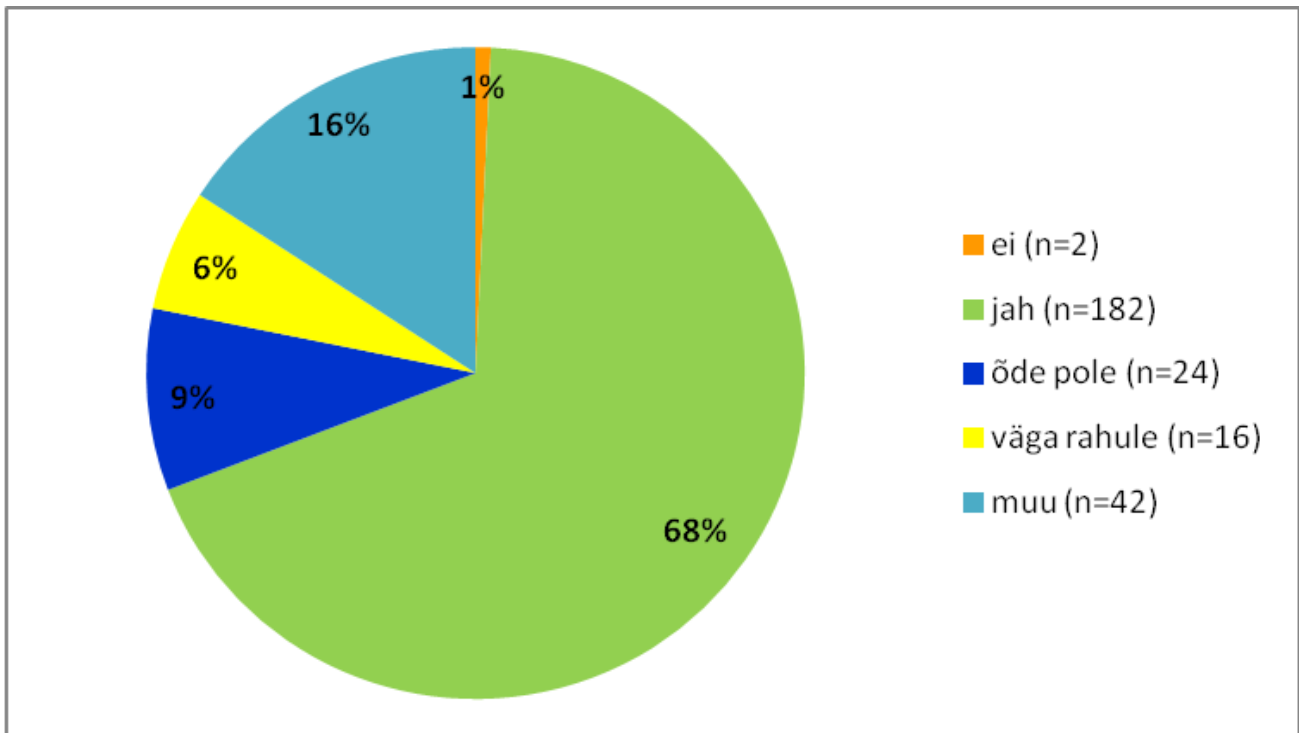


Joonis 7. Väite „Jäin arsti suhtumisega rahule“ võrdlus 2015. ja 2016. aastal.

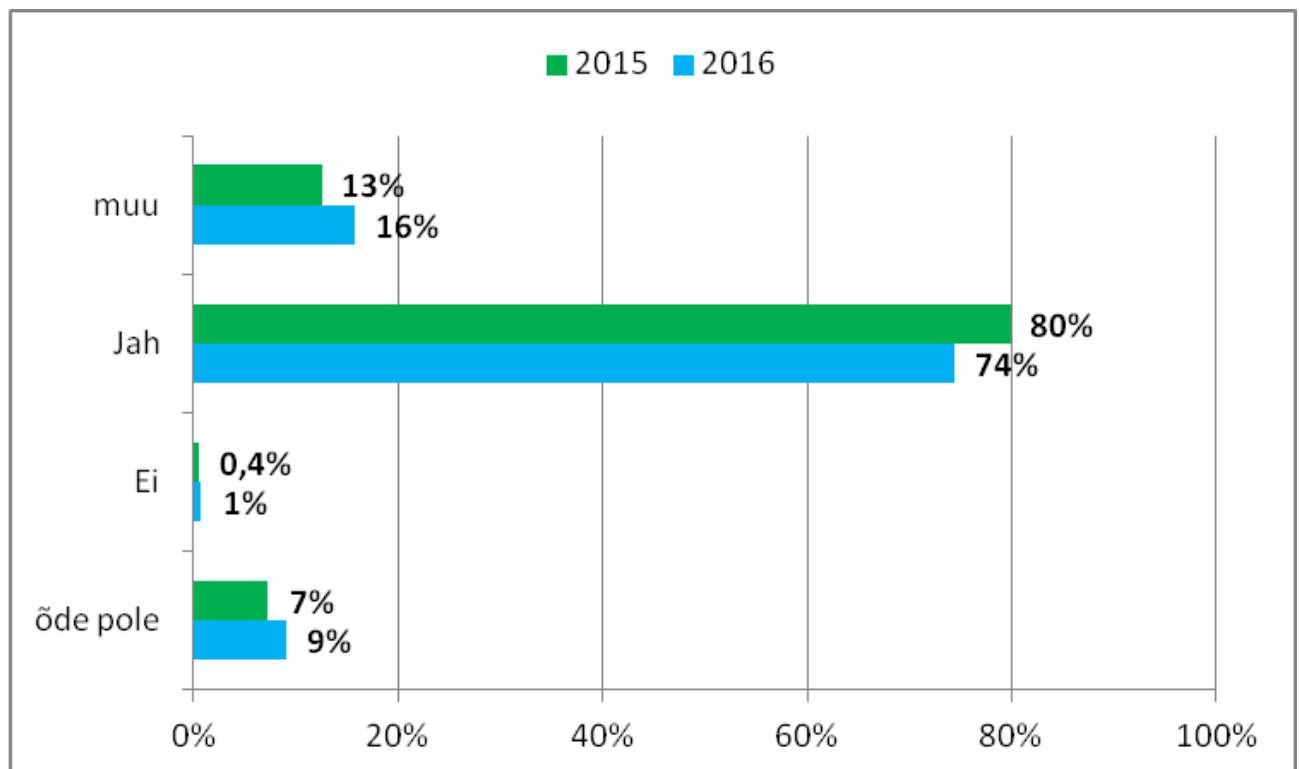
Õendusala töötajate suhtumisega jäi rahule 198 inimest (74%), kellest 16 inimest jäid väga rahule (9%) (joonis 8). Uuring hõlmas ka vastuvõtte, kus õde polnud, mis kajastub vastusena „õde pole“.

Õendusala töötajate tegevust tunnustati järgnevalt: õde on väga asjalik/ professionaalne/ sõbralik/ tore/ positiivne/ kohusetundlik.

Vastus „muu“ all kajastub peamiselt visiidid, kus „õega kontakt puudus“. Rahulolematud kliendid põhjendasid aga oma hinnangut järgnevalt: õde oli kärsitu.



Joonis 8. Väite „Jäin õe suhtumisega rahule“ vastuste jaotus.



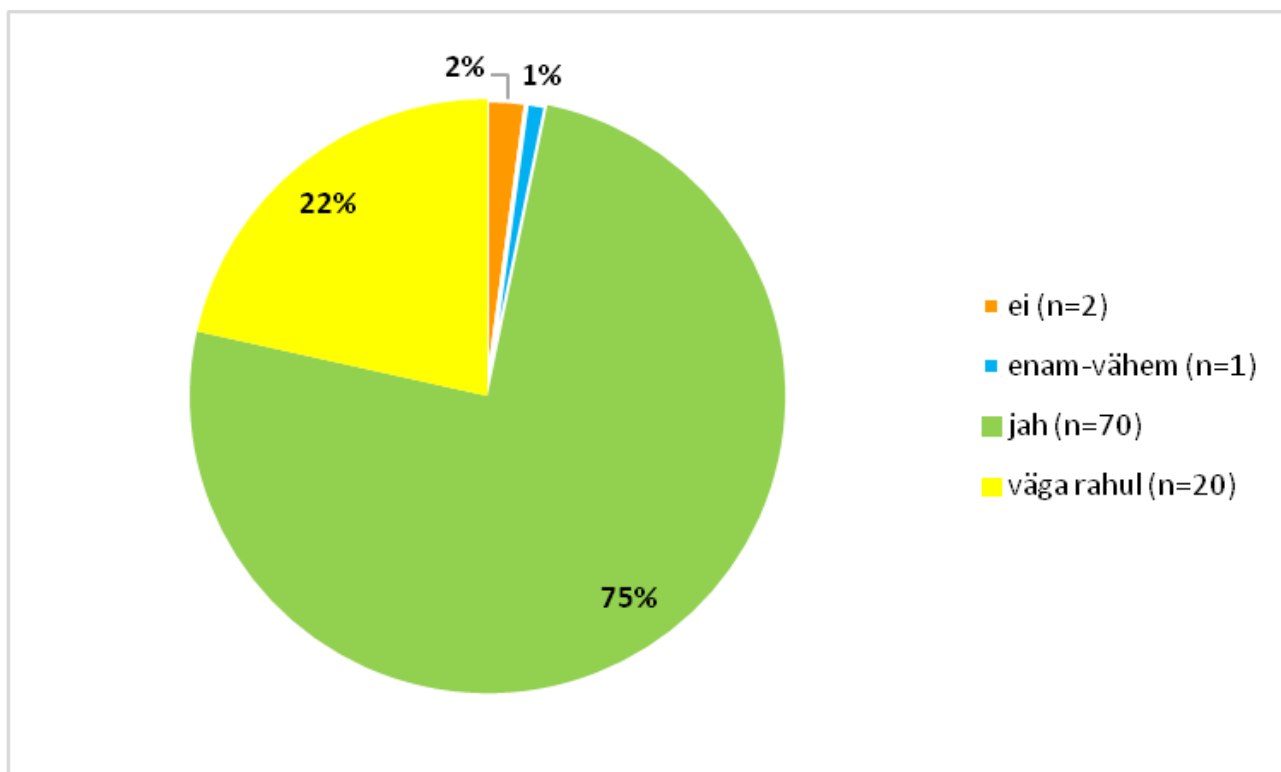
Joonis 9. Väite „Jäin õe suhtumisega rahule“ võrdlus 2015. ja 2016. aastal.

Erakorralise meditsiini osakonna töötajate tööga jäi rahule 90 (97%) patsienti, kellest 20 (22%) jäid väga rahule (joonis 10).

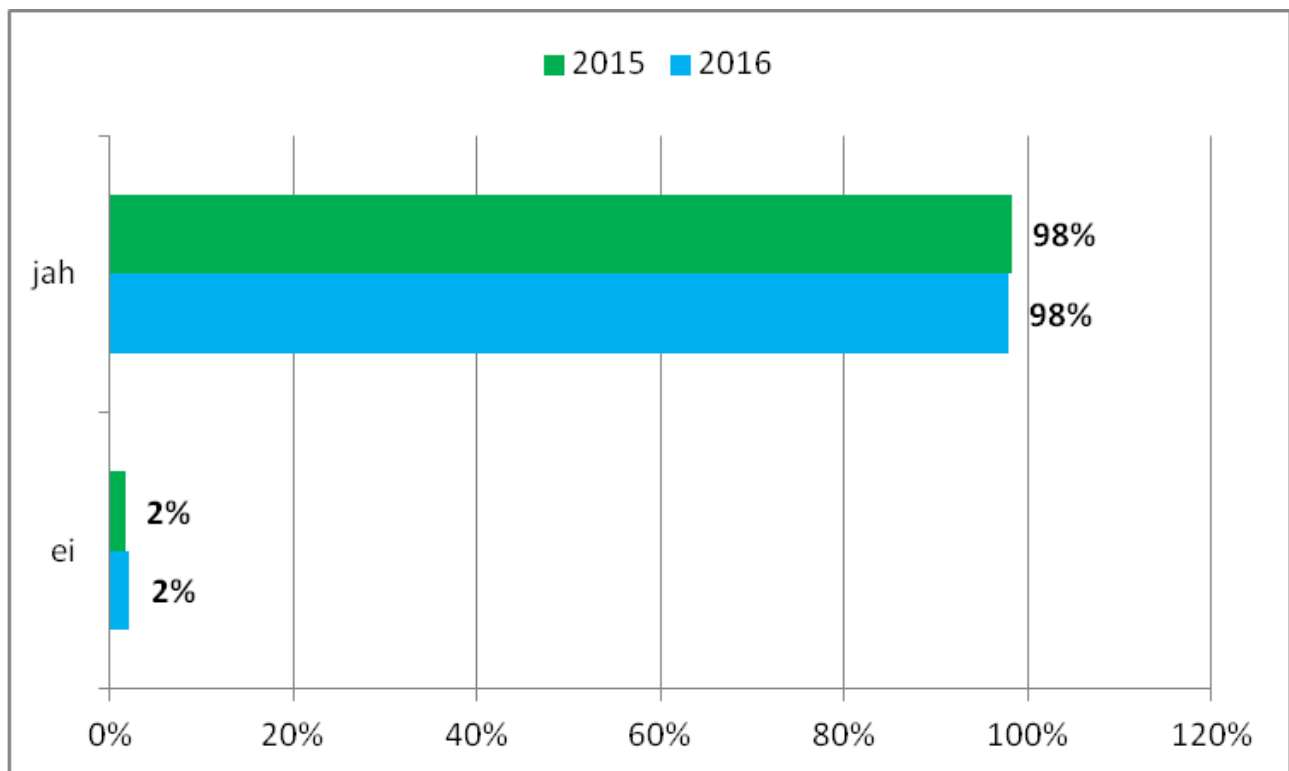
Patsiendid põhjendasid seda järgmiselt:

- arst oli väga tore/kena;
- jäin töötajatega väga rahule;
- töötajad on väga sõbralikud/ abivalmid/ toredad/ viisakad/ hoolivad/ meeldivad/ osavõtlikud/ oma ala spetsialistid;
- töötajad olid väga põhjalikud;
- tundsin, et minust hoolitakse;
- tekkis selline soe tunne;
- suhtumine oli väga hea/ viisakas/ suurepärane/ meeldiv;
- sain oma küsimustele põhjalikud vastused.

Patsiendid, kes vastasid „ei“ põhjendasid oma vastust järgmiselt: töötaja suhtumine oli pisut ükskõikne, noorem arst ei jaganud piisavalt palju informatsiooni.



Joonis 10. EMO töötajate rahulolu.



Joonis 11. EMO töötajate rahulolu võrdlus 2015. ja 2016. aastal.

Diagnostika osakonna (labori-, funktsionaaldiagnostika ja radioloogiateenused) teenust kasutasid esmased ambulatoorsed patsiendid/kliendid 111 juhul. Sealsete töötajate tööga jäi rahule 108 (34%) vastajat, kellest väga rahule jäid 23 inimest (21%). Kliendid kiitsid töötajate head suhtumist ja kiirust. Üksikud rahulolematud kliendid kurtsid selle üle, et uuringutele järjekorrad on väga pikad.

Patsientide/klientide ettepanekud/kommentaarisid

Hinnanguid teenusele oli valmis kommenteerima, selgitama ja ettepanekuid tegema 60% vastajatest. Ettepanekud ja kommentaarid saab üldistada järgnevalt:

- **ARSTID/ÕENDUSALA TÖÖTAJAD**
 - meeldis, et arsti haigestumusel võttis õde minuga ühendust ja selgitas olukorda ning pani mulle uue aja arvestades minu soovidega;
 - arst on väga lahke/kena/ hea/ tore/ sõbralik/ abivalmis/
 - õde on lahke/ kena/ asjalik/ professionaalne/ tore/
 - õe ja arsti omavaheline koostöö oli suurepärase;

- oma arsti juurde lähen heameelega tagasi;
 - arst suhtub minusse alati hästi;
 - kiiremate küsimuste korral saan oma arstilt alati abi;
 - arstid kuulavad mind ja soovivad minu probleemiga tegeleda;
 - arst oli algul väga tõre, aga lõpuks ta leebus ja suhtles normaalselt;
 - arst ei olnud nii konkreetne, pigem uuris lihtsalt minu kohta;
 - arst ei suhelnud minuga, ei selgitanud olukorda ja ei andnud nõu;
 - arstid vahetuvad liiga tihti;
 - arstid võiksid leebemad olla, tunda pidevalt erinevate arstide halba suhtumist;
 - arst oleks võinud minu probleemi tõsisemalt suhtuda;
 - häiris, et arst hilines 15 minutit (minu vastuvõtt algas hommikul kell 08:00, aga arst jõudis 8:15)
- VILJANDI HAIGLA
 - teenindus on väga hea;
 - ma olen (väga) rahul/ kõik on (väga) hästi;
 - jätkake samas vaimus;
 - mul on heameel, et olemas olete;
 - ravige hoolega edasi nii nagu te siiani ravinud olete;
 - meeldib, et ukse taga ootama ei pidanud;
 - meeldib, et peauksest sisenedes on mõeldud inimest peale: raamatud, söökla, lillepood ja hea soe ruum;
 - vastuvõtu ajad peaksid hilisemad olema, et töötajad saaksid ka arstil käia;
 - eriarsti vastuvõtule järjekorrad liiga pikad;
 - erialaarste rohkem;
 - ei meeldi, et ooteaeg ukse taga läheb üle aja;
 - tõsise/kiirema probleemi korral peab olema võimalus saada kiiremini arsti vastuvõtule;
 - ei meeldi, et pean maksma uuesti visiiditasu kui olen mitme kuu pärast tagasikutsutu;
 - haigla sisesel suunamisel ühe eriarstilt teise juurde ei tohiks küsida visiiditasu;
 - ei meeldi, et pean pidevalt ühe ja sama probleemi korral perearstilt uuesti saatekirja küsima (saatekiri võiks olla seni kehtiv, kuniks arst haiguslooga tegeleb);
 - parkimiskohti peaks olema rohkem;
 - haiglasse saamine ühistranspordiga keeruline;

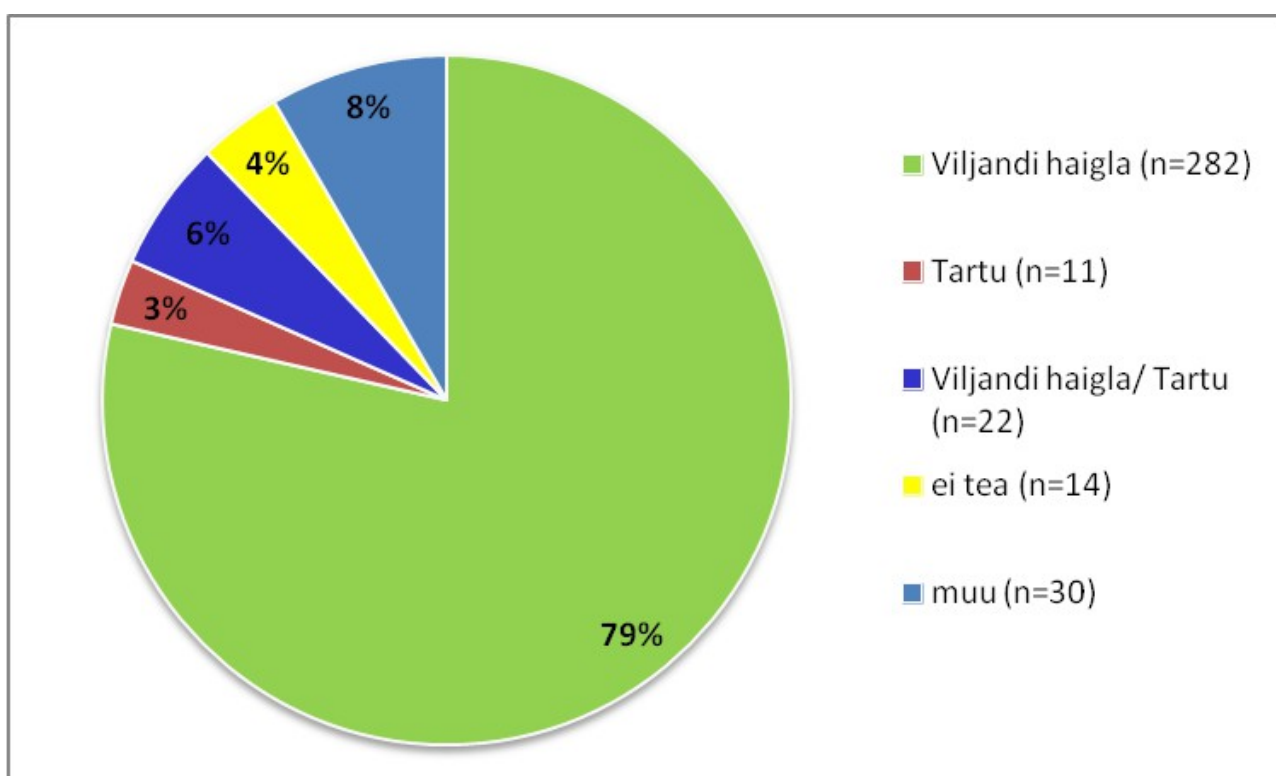
- haigla kesklinna;
 - siseviimistlus peaks olema kaasaegsem;
 - keelebarjääri tõttu ei saanud päris hästi aru, mida arst mulle rääkis;
 - peaukse juures olevad istetoolid ei ole kaasaegsed ja ei sobi vanematele ja pikematele inimestele;
 - ei meeldi, et haigla töötajad räägivad oma isiklikke asju koridoris kõvasti
- REGISTRATUUR:
 - Jämejala registratuuri töötaja on väga tore inimene;
 - registratuuris on väga toredad/kenad töötajad;
 - telefoni teel registreerimine oli väga ladus;
 - üks päev enne vastuvõttu võiks tulla meeldetuletus;
 - saatekirja puudumisel selgitati mulle, mida tegema pean ja tänu neile sain kenasti minna arsti vastuvõtule;
 - ebamugav, et teatatud eriarsti vastuvõtule tuleb registreerida kindal päeval ja ajal;
 - mind häiris väga taastusravi registratuuri aeglane töötempo ja kliendi teenindamise ajal tegeleti ka muude asjadega;
 - taastusravi registratuuris oli suur segadus, kuna mulle ei jagatud piisavalt informatsiooni selle kohta, millised teenused kuuluvad haiguslehe alla ja millised mitte;
 - Viljandist kaugemal (maal) elavatel inimestel peaks olema võimalus valida kellaaega, kuna bussiliiklus igale poole ei ole väga hea;
 - ei meeldinud, et pidi arsti vastuvõtule hilinema 15 minutit, kuna registratuuris oli järjekord (minul oli aeg arstile kell 8:00, aga jõudsin ukse taha 8:15)
- EMO
 - tiptasemel teenindus;
 - olen väga tänulik neile;
 - noorem personal on väga sõbralik;
 - töötajad väga viisakad;
 - olge sama rõõmsad edasi;
 - jäin (väga) rahule;
 - meeldis, et õed ja arstid jälgisid pidevalt patsienti;
 - olen alati abi saanud;
 - ajaga on suhtumine paremaks läinud;

- kiire teenindus;
 - minu probleemi suhtuti tõsiselt;
 - minu jaoks on oluline, et osakonda kinni ei pandaks;
 - ooteaeg väga pikk;
 - minu murele ei pööratud tähelepanu ja ma ei saanudki teada, mis mul viga on;
 - erialaarste peaks rohkem olema;
 - suhtumine võiks parem olla;
 - arenguruumi veel on;
 - vanem personal võiks lastesse suhtuda sõbralikumalt;
 - olen kogunud ebameeldivat teenindust/suhtumist patsientidesse, kellel on paanikahäired;
 - ei meeldi, et mind jookustatakse perearsti vahet;
 - ooteruum võiks olla kuidagi privaatsem;
 - võiks jätta kontaktnumbri, kuhu saab vajadusel helistada, kui tekib lisaküsimusi;
 - praktikandid võiksid oma tööd natukene tõsisemalt võtta, pisut häiris see edvistamine ja naermine
- ETTEPANEKUD
 - tuleks hakata tegelema probleemiga, mis puudutab eriarstide vastuvõtu järjekordi, eriti tõsiselt tuleks ülevaadata teatud eriarstide vastuvõttud (nt. KNK, nahaarst);
 - peaks/võiks olla võimalus saada kiiremini arsti vastuvõttule, kui on tegemist tõsise probleemiga. Pikk järjekord võib teha haige olukorra veelgi hullemaks.
 - võiks olla võimalus silmarõhu mõõtmiseks (ilma et peaksin taaskord pikalt järjekorras ootama). Minu haigusega seoses on see väga vajalik, et oleks koht kus ma saan seda ilma suuremate probleemideta teha.
 - UURINGUD
 - hea, et Viljandi haiglas on olemas kompuutertomograafia, ei pea enam Tartusse sõitma;
 - uuringutele järjekorrad liiga pikad (ideaalis võiksid toimuda samal päeval);
 - võiks olla võimalus teha ka keerulisemaid uuringuid.

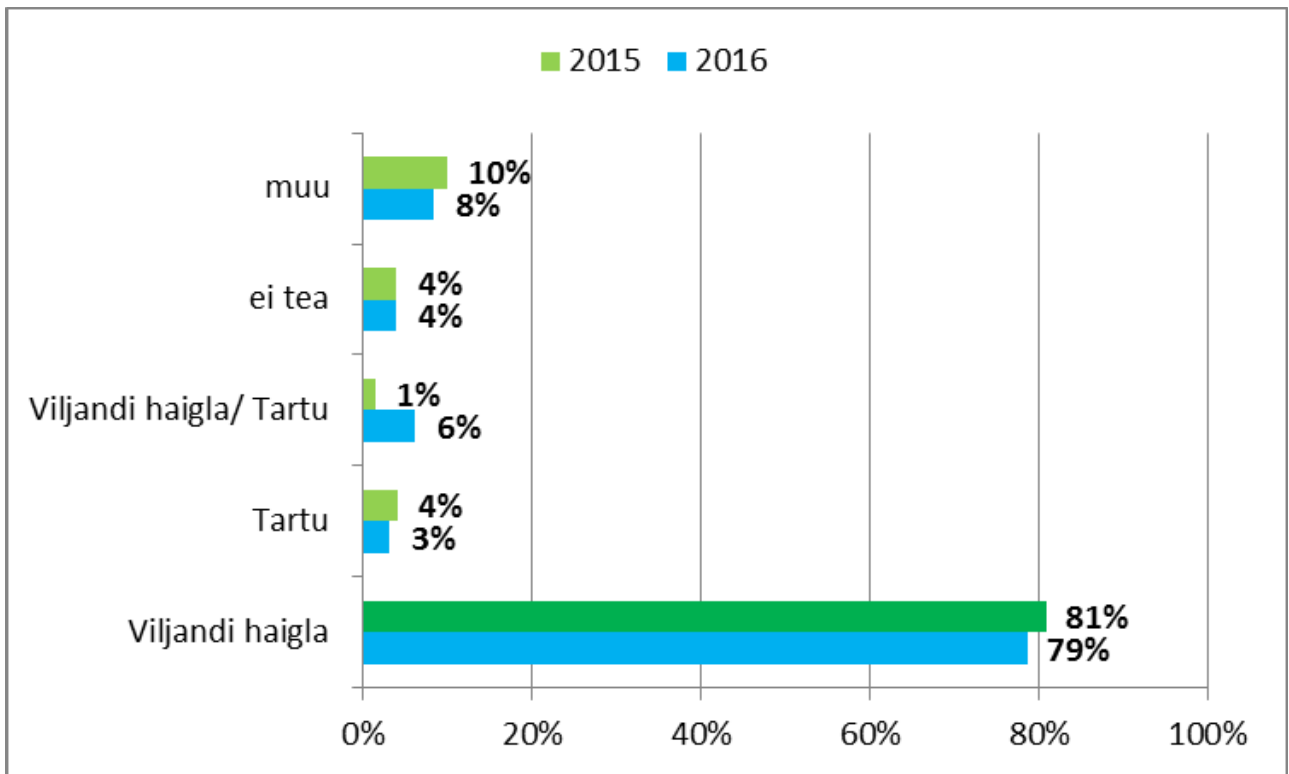
Lisaks tulid ka mõned kommentaarid ka statsionaarse ravi osas: Jämejalas kehvad toidud, magamiseks mõeldud padjad on väga ebamugavad, sisekliiniku töötajad on väga toredad.

Ambulatoorse tervishoiuteenuse pakkuja valik

Kui on vaja täpselt samal põhjusel tervishoiuteenusele minna, siis 282 inimest valib teenusepakkujaks taas Viljandi haigla (joonis 12). Vastusevariandi „muu“ all on peamiselt valikud Viljandi haigla ja mõne muu tervishoiuteenuse vahel (nt polikliinik, erakliinik jne), lisaks veel perearst, sõltub olukorrast/probeemist, lähim erakorraline jne. Põhjendused, miks patsiendid/kliendid tulevad tagasi Viljandi haiglasse on järgmised: olen alati Viljandi haiglast abi saanud, sama arsti/õendusalatöötaja juurde tulen heameelega tagasi, Viljandi haigla asub kodu lähedal.



Joonis 12. Klientide-poolne tervishoiuteenuse pakkuja valik.



Joonis 13. Klientide-poolne tervishoiuteenuse pakkuja valiku eelistus 2015 ja 2016. aastal.

KOKKUVÕTE

Kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid on SA Viljandi Haigla ambulatoorse teenusega rahul. Patsiendid andsid haigla ambulatoorsele teenusele hindeks 4,62 (SD=0,61), mis on võrreldes eelmise aastaga natuke kasvanud. Juhul kui ilmneb uuesti vajadus sama teenuse järele, siis 79% vastanutest külastaks meie raviasutust kindlasti.

Rahul ollakse registratuuri ja klienditeenindajate suhtumisega. Väga palju kiideti registratuuri töötajaid. Samas oodatakse jätkuvalt haiglalt uuendusi seoses telefoni teel registreerimise lihtsustamiseks (et lõppeks ära kindal kuupäeval helistamise soovitus).

Patsiendid hindasid väga kõrgelt haigla arste, õdesid, ämmaemandaid ja teisi spetsialiste. Positiivsete kommentaaridena kiideti personali sõbralikkust, viisakust ja abivalmidust, ning tänati arste, õdesid ja teisi töötajaid meeldiva koostöö eest. Lisaks toodi välja ka kitsaskohad ning tulevikus oodatakse rohkem arsti/õe selgitusi ja rohkem töötajate mõistvat suhtumist.

Rahulolematust väljendati pikkade arsti vastuvõtu ootejärjekordade suhtes. Alates visiidile registreerimisest ja lõpetades ootamisest arsti ukse taha. Lisaks kurdeti, et jätkuvalt ei ole parkimiskohti haigla ümber, haigla asukoht võiks olla linnas, korduv vastuvõttude osas tuleb küsida perearstilt uuesti saatekirja ja maksta visiiditasu.

Uuringu käigus tehti patsientide/klientide poolt ettepanekuid haigla töö paremaks korraldamiseks. Peamiselt olid ettepanekud teemadel eriarsti vastuvõtu ooteaeg ja võimalust saada eriolukorras eriarsti vastuvõtule koheselt.

SA Viljandi Haigla tänab kõiki vastajaid ja kaasamõtlejaid.