

Ülevaade 2018. aastal toimunud ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Sihtasutuses Pärnu Haigla korraldatakse nii statsionaarsete kui ka ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringuid. Uuringute eesmärk on selgitada patsientide rahulolu haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega. Uuringul ning nende alusel saadavad andmed on haiglale väärtuslik teave oma igapäeva töö korraldamiseks selliselt, et pakkuda nii patsientidele kui haigla töötajatele parimat keskkonda.

02.04.-30.04.2018 võimaldati küsitlusele vastamine Sihtasutus Pärnu Haigla kliinikutes kõikidel ambulatoorsete osakondade patsientidel (nii esmasel kui ka korduvvastuvõtul käinutel) ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik; ankeedi täitmisel võis abistada ka patsiendi lähedane. Samal meetodil analüüsitud ning väheste erinevustega küsitlusankeeti kasutati ka 2008. , 2010. , 2012. , 2014. ja 2016. aasta rahulolu-uuringutes; seega on võimalik nimetatud aastate andmeid omavahel võrrelda ning võrrelda. 2018. aastal viidi rahulolu-uuring esmakordselt läbi ka erakorralise meditsiini osakonnas.

2018. aastal oli küsitluses esindatud ambulatoorsete erialade vastuvõttudel käinutest vastanute protsent 3,31% ning 2016. aastal oli sama näitaja 4,02%, seega on vastajate maht langenud. 2018. aastal laekus kokku 688 andmetöötluseks kõlblikku ankeeti.

2018. aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest naised 67% ja mehed 33% (2016. aastal oli mehi 25%). Laekunud ankeetidest 94,33% olid eestikeelsed ja 5,67% venekeelsed. Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 61-70 aastat (20,49% laekunud ankeetidest).

Vanus (aastat)	Vastanud patsientide hulk ja protsent
≤10	34 patsienti (4,94%)
11-20	18 patsienti (2,62%)
21-30	50 patsienti (7,27%)
31-40	51 patsienti (7,41%)
41-50	91 patsienti (13,23%)
51-60	119 patsienti (17,30%)
61-70	141 patsienti (20,49%)
71-80	123 patsienti (17,88%)
81-90	28 patsienti (4,07%)
≥91	1 patsient (0,15%)
vastamata	32 patsienti (4,65%)

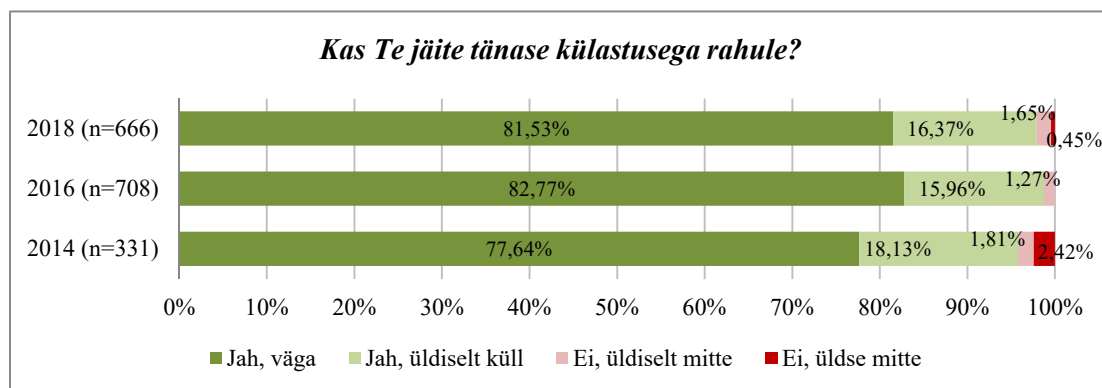
Tabel 1. Vastajate vanuserühmad

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest oli pärit Pärnumaalt (hõlmab ka Pärnu linna) – 78,05% laekunud ankeetidest (tabel 2).

Elukoht
Pärnumaa 537 pt (78,05%)
Raplamaa 6 pt (0,87%)
Viljandimaa 4 pt (0,58%)
Saaremaa 3 pt (0,44%)
Valgamaa 2 pt (0,29%)
Järvamaa 1 pt (0,15%)
Tartumaa 1 pt (0,15%)
Harjumaa 1 pt (0,15%)
Elukoht märkimata 133 pt (19,33%)

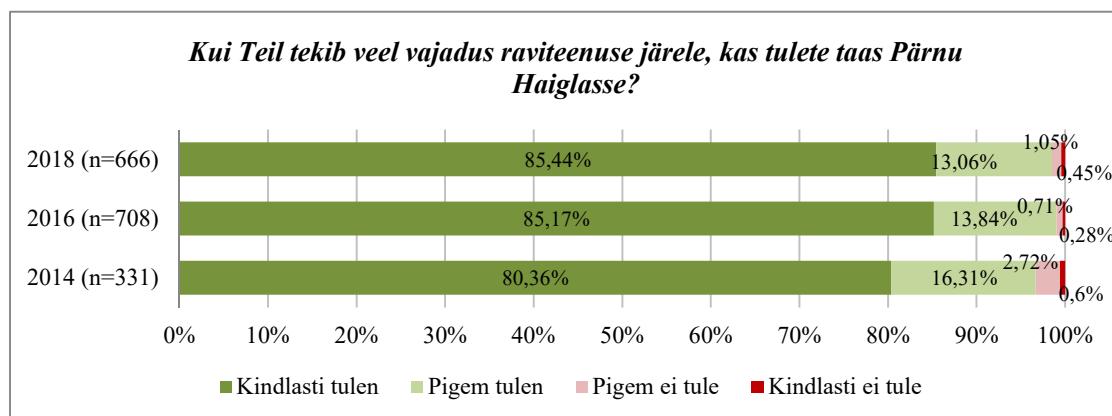
Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond)

Üldine rahulolu on Pärnu Haiglas langenud. Küsimusele Kas Te jäite tänase külastusega rahule, vastati järgmiselt: külastusega jäid „jah, väga“ rahule 81,53% vastanuist, „jah, üldiselt küll“ jäi külastusega rahule 16,37% vastanuist. „Üldiselt mitte“ ei jäänud rahule 1,65% vastanuist. „Ei, üldse mitte“ 0,45% vastanuist. Võrreldes 2016 aastaga on „Jah, väga“ osakaal vähesel määral langenud (joonis 1).



Joonis 1. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele – Kas Te jäite tänase külastusega rahule?

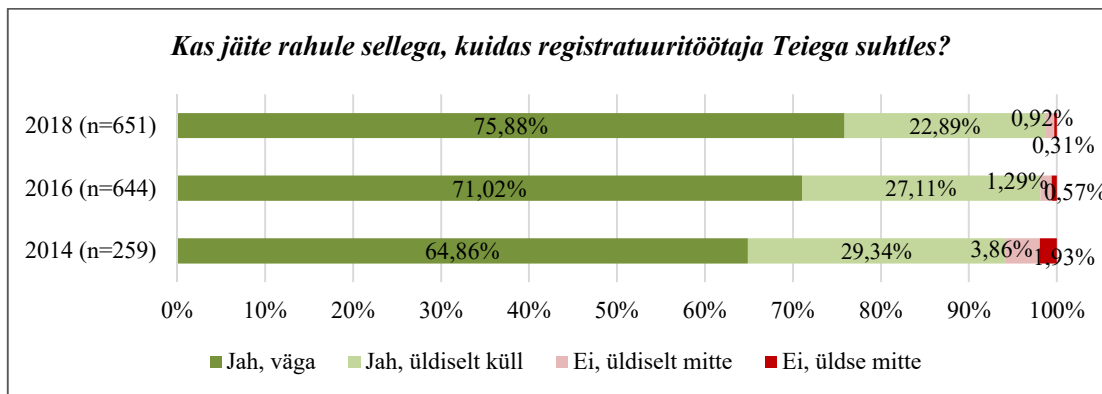
Valmisolek vajadusel tulla Pärnu Haiglasse uuesti ravile (joonis 2) oli üsna kõrge: 85,44% vastanutest vastas „kindlasti tulen“; vastusevariandi „pigem tulen“ valis 13,06% vastanuist; vastusevariandi „pigem ei tule“ valis 1,05% vastanuist ning variandi „kindlasti ei tule“ valis 0,45% vastanuist.



Joonis 2. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimustele – Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Pärnu Haiglasse?

Lähedastele on sama raviasutust valmis soovitama 97,60% vastanuist (77,93% „Kindlasti soovitan“, 19,67% „pigem soovitan“). Vastanutest 2,25% „pigem ei soovita“ ning 0,15% kindlasti ei soovitaks.

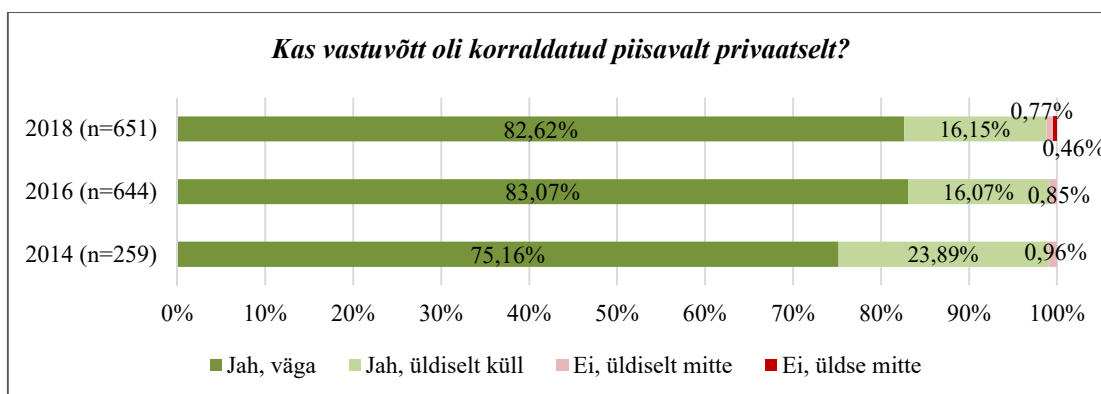
Vastajate rahulolu registratuuritöötajaga suhtlemisega on võrreldes 2016. aastaga kasvanud (joonis 3.).



Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimustele – Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?

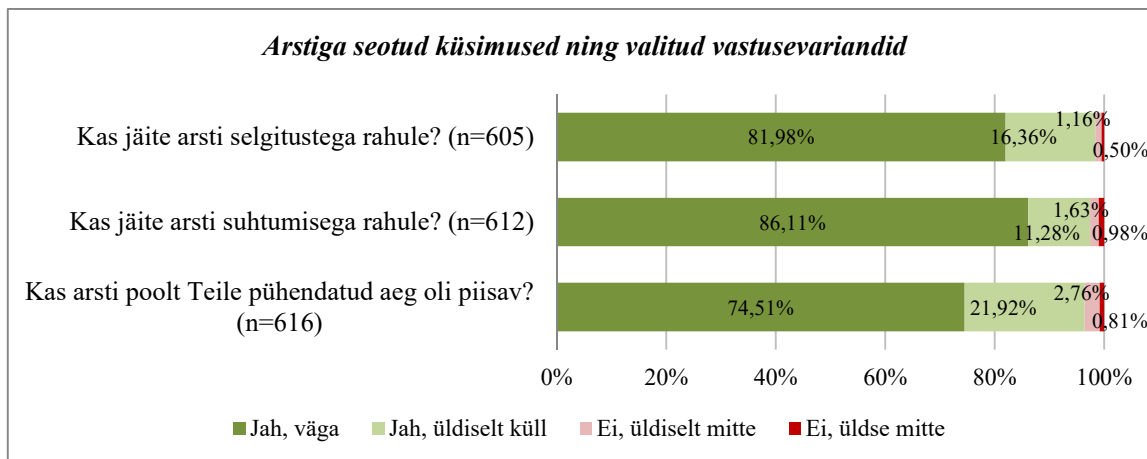
2018 aastal oli registratuuritöötajaga suhtlemisega rahul 98,77% vastanuist („Jah, väga“ rahul oli 75,88%, vastanuist, „Jah, üldiselt küll“ rahul oli 22,89% vastanuist. „Ei, üldiselt mitte“ rahul oli 0,92% vastanuist ja 0,31% „Ei, üldse mitte“ rahul). 2016 aastal oli rahulolevaid patsiente 98,13%.

Vastuvõtu privaatsusega oli rahul 98,77% vastanuist („Jah, väga“ rahul 82,62%, „Jah, üldiselt küll“ 16,15%). 2016. aastal oli vastuvõtu privaatsusega rahul 99,14% vastanutest (joonis 4).



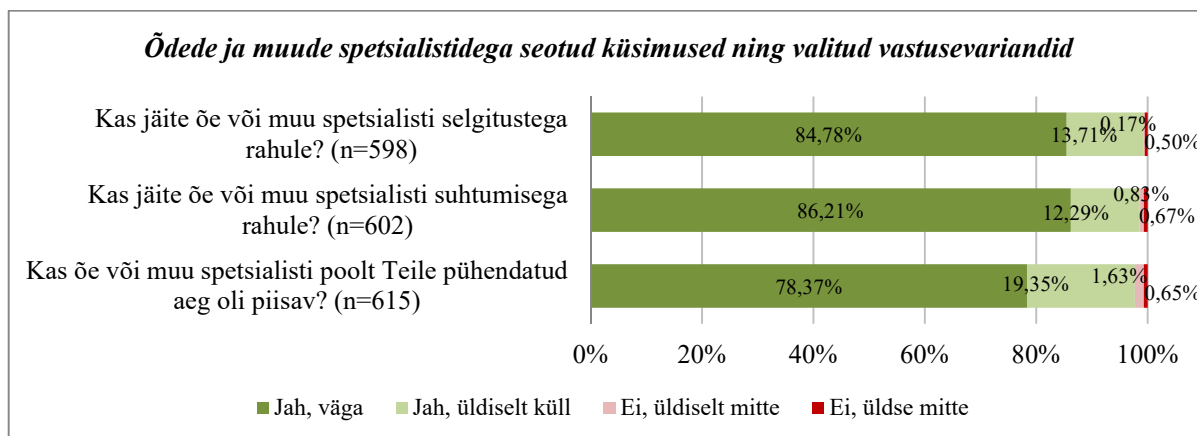
Joonis 4. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimustele – Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatsest?

Arstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 5) jäid vastajad kõige enam rahule arsti suhtumisega. Võrreldes 2016. aasta andmetega on patsientide rahulolu arsti selgituste ja suhtumisega seotud küsimustes kasvanud.



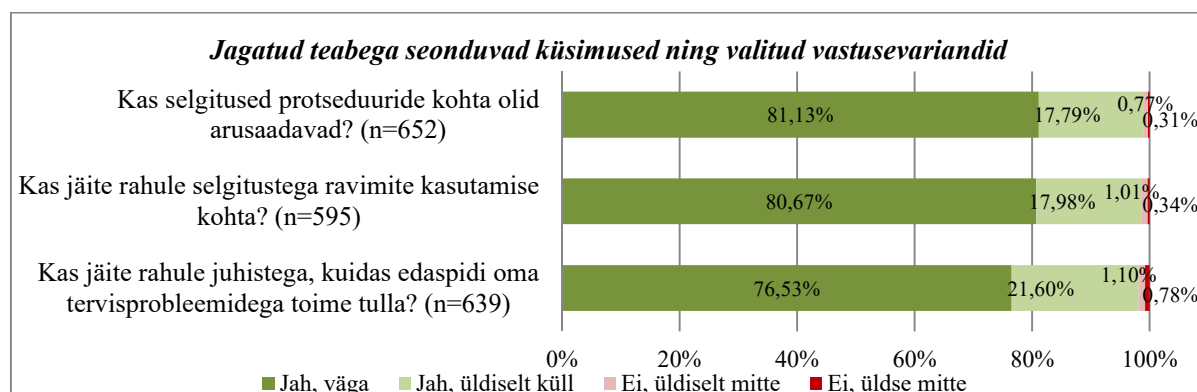
Joonis 5. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid arstiga seonduvatele küsimustele.

Õdede ja muude spetsialistidega seotud küsimuste osas (joonis 6) oli vastanute rahulolu samuti kõrgeim õdede ja muude spetsialistide suhtumisega. Võrreldes 2016 aasta andmetega on rahulolu kõikides õdede ja muude spetsialistidega seotud küsimustes kasvanud.



Joonis 6. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdede ja muude spetsialistiga seonduvatele küsimustele.

Haiglaga seonduvate muude rahuloluaspektidena küsiti patsientide arvamust ka jagatud teabe osas (joonis 7); nimetatud aspektidest oli patsientide rahulolu kõrgeim protseduuride kohta antud selgituste arusaadavusega.



Joonis 7. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid teabe jagamisega seonduvatele küsimustele.

Patsientidel oli võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses vastuvõtuga: mis häiris, mis oleks võinud olla teisiti. Kõige enam jäadi rahule üldise külastusega/vastuvõtuga (konkreetset kedagi/midagi nimetamata); nimetati nii teenindavat personali üldiselt, kui ka ametikohtadena – arste või õdesid. Patsiente häirinud aspektidest oli kõige enam nimetatud nii ravijärjekorda, kui ka parkimiskorraldust.

Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi (n=33).

Täname kõiki patsiente, kes leidsid aega ning võimalust küsitlusel osaleda!

2018. aasta rahulolu-uuringu andmeid analüüsis ning kokkuvõtte koostas SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistuse klienditeeninduse spetsialist-assistent Annika Liidres.