

Kokkuvõte ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringust

Pärnu haiglas toimus 2012. aasta aprillis ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring. Küsitluse tulemusena laekus täidetuna 700 ankeeti. Uuringus osalesid patsiendid vabatahtlikkuse alusel.

Küsitlusele vastanutest olid 69% naised ja 31% mehed. Vastajatest 54% olid Pärnu linna elanikud ning 43% olid Pärnu maakonna elanikud. Lisaks oli ambulatoorsete patsientide seas vastajaid ka Märjamaalt, Läänemaalt, Lääne- Virumaalt, Viljandi maakonnast, Järvamaalt ja Narva linnast. Vastajate keskmiseks vanuseks oli 53 aastat. Küsitluses osalenutest kõige vanem vastaja oli 90 aastane.

Võrreldes varasemate aastatega on patsientide üldine rahulolu Pärnu haigla ambulatoorse raviteenusega tõusnud (Joonis 1). 2012. aastal läbiviidud küsitluse tulemusel selgus, et valdav osa vastanutest (80%) olid väga rahul raviteenusega. Valmisolekut kindlasti tulla vajadusel taas Pärnu haigla ambulatoorsele vastuvõtule väljendas 85% vastanutest.

Küsitluses osalenute poolt kasutati vastuvõtule registreerimiseks kõige sagedamini registreerimist telefoni teel (45%). 15% patsientidest tuli vastuvõtule registreerimiseks ise registratuuri kohale. Ette registreerimata tulivastuvõtule 3% patsientidest.

Keskmine ooteaeg vastuvõtule saamiseks oli küsitluses osalenute vastuste põhjal 21 päeva. Võrreldes eelmise küsitlusega on tõusnud rahulolu registreerimise lihtsuse ja kiirusega. 94% vastanutest pidas vastuvõtule registreerimist lihtsaks ja kiireks. Keskmine ooteaeg registratuuris oli vastajate hinnangul 5,41 minutit. Registratuuri töötajate suhtlemisega oli väga rahul 69% vastanutest ja rahul 29% vastanutest. Registratuuris ootamise mugavust hindas 2012. aastal või väga mugavaks 54% ja mugavaks 41% vastanutest.

81% küsitletute hinnangul algas nende vastuvõtt õigel ajal. Võrreldes 2010. aastaga märkis 10% vähem vastajaid, et vastuvõtt hilines. Vastuvõtu algus hilines 19% vastajate hinnangul. Keskmiselt viibis vastuvõtt 3 minutit.

Küsitluses osalenud patsiendid olid valdavalt rahul Pärnu haigla poolt pakutavate raviteenustega. Keskmised hinnangud erinevatele aspektidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast kõrgemad. Kõige kõrgemad hinnangud anti õe või muu spetsialisti suhtumisele 3,82 (2010. aastal 3,64) ja arsti suhtumisele 3,80 (2010. aastal 3,67), millele järgnesid hinnang üldisele rahulolule raviteenusega 3,78 (2010. aastal 3,66 punkti). Neljanda ja viienda tulemuse said vastavalt rahulolu õe või muu spetsialisti selgitustega 3,77 ja rahulolu protseduuride kohta käivate selgituste arusaadavusega 3,76.

Küsitluses osalenud pidasid kõige olulisemateks asjaoludeks raviteenuse juures arsti selgitusi, arsti suhtumist ja arsti poolt pühendatud aega. Patsientide poolt avaldati vabas vormis kommentaaridena enam arvamust seoses ravijärjekorra lühendamise vajaduse ja vastuvõttude viibimisega. Positiivsete kommentaaridena kiideti personali sõbralikkust, lahkust ja viisakust ning tänati arste, õdesid ja kogu personali tähelepanelikkuse ja meeldiva suhtumise eest.