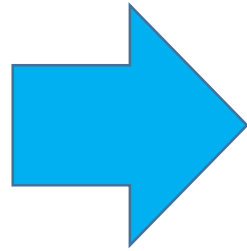


EMO patsientide kogemuse uuring 2023

Merike Lepp

EMO rahulolu uuring (2020.a-2022.a)



EMO patsientide kogemuse uuring (alates 2023.a)

Rahulolu/kogemusuuringut teostatakse juhusliku valimi põhjal valitud patsientide telefoniküsitluse teel KVAL poolt koostatud küsimuste alusel.

Rahulolu-uuringus oli 7 küsimust, küsiti patsientide hinnanguid 4-palli süsteemis ette antud vastusevariantidega ja võimalus oli oma otsust ka kommenteerida.

Kogemusuuringus on 13 küsimust aga hinnanguid pallisüsteemis ei antud.

Aastate 2020-2023 lõikes saab võrrelda valimeid – vastamisaktiivsust, sugu, elukohta, vanust jne. Kuid külastuse kogemuse ja hinnangu analüüs on vaid 2023. aasta kohta.

EMO PATSIENTIDE KOGEMUSE UURING

Küsimustik valmis koostöös EMO ja kvaliteediteenistusega.

Uuring hõlmab nelja kogemus valdkonda:

1. ooteaja ja ootekeskonnaga;
2. EMO personaliga suhtlemisel;
3. Ravitegevusega sh. valu kontrollimisega;

4. patsientide soovitusel/ootused

EMO-le ja lojaalsus Pärnu Haiglale.

Kokku oli küsimusi 13.

Tere! Minu nimi on Helistan Teile Pärnu Haigla erakorralise meditsiiniabi osakonnast. Soovime teada saada patsientide kogemust seoses nende viimase EMO külastusega.

Kas olete nõus oma kogemusest rääkima?

1. Ooteaeg ootesaalis

- 1.1. Kui kaua ootasite ootesaalis enne vastuvõtule saamist ja uuringute/protseduuride alustamist?
- 1.2. Kuidas Te tundsite end ootesaalis? Kas ootesaalis viibimine oli piisavalt mugav?

2. Personal

- 2.1. Kuidas Te tundsite end suheldes EMO personaliga? Kas personal oli sõbralik ja abivalmis?
- 2.2. Kuidas personal Teiega suhtles? Kas töötajad olid viisakad ja lugupidavad?
- 2.3. Kas tundsite, et Teid kuulati hoolikalt ja muresid võeti tõsiselt?

3. Valu ja ravitegevus

- 3.1. Kuidas Teie valu leevendamise tegeleti? Kas valu korral pakuti valuvaigistit?
- 3.2. Kas tundsite, et saite piisavalt teavet oma terviseseisundi ja osutatud teenuste kohta?
- 3.3. Kas saite piisavalt teavet kuidas kodus edasi toimida või kuhu edaspidi pöörduda?
- 3.4. Kas tundsite, et Teie tervisemurele leiti EMO-s lahendus?

4. Soovitus ja lojaalsus

- 4.1. Kuidas kirjeldaksite oma üldist kogemust EMO-s?
- 4.2. Kas soovitaksite Pärnu Haigla EMO sõpradele või perele? Miks või miks mitte?
- 4.3. Kas on midagi, mida Teie arvates võiks EMO-s paremini teha?
- 4.4. Kas on midagi muud, mida sooviksite haiglale oma kogemuse kohta öelda?

Patsiendi andmed:

Telefoni number:	Sugu: naine <input type="checkbox"/> mees <input type="checkbox"/>			
Elukoht (valla täpsusega):	Vanus: aastat			
Triaaži kategooria (märgi X õige kategooria juurde)	<input type="checkbox"/> roheline	<input type="checkbox"/> kollane	<input type="checkbox"/> oranž	<input type="checkbox"/> punane

Suur tänu Teile vastamise eest!

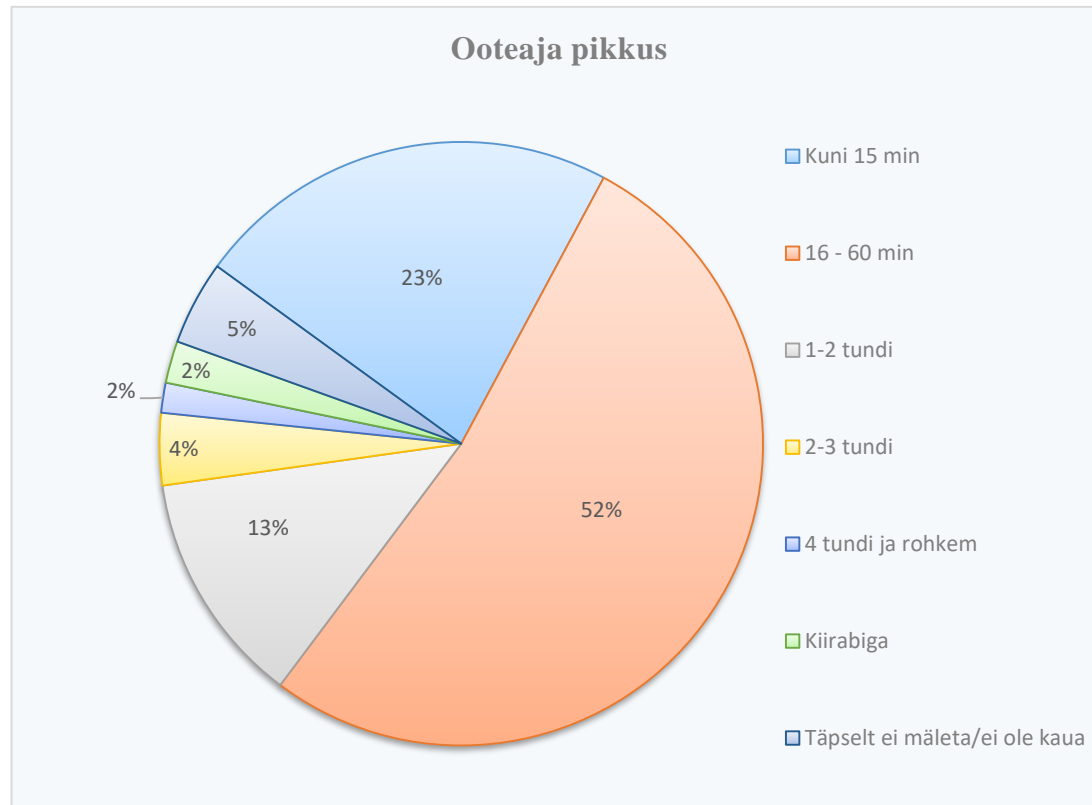
EMO PATSIENTIDE KOGEMUSE UURING

Valimi suurus 350 EMO patsienti, vastas 311.

Nendest:

- Mehed- 126 (40,5%)
- Naised- 185 (59,5%)
- Linnast 187 vastajat, maakonnast 99 ja mujalt 25.
- Vastajate keskmine vanus 46,3.
- Kõige rohkem vastas 21-30 ja 11-20 aastaste vanusegruppides (vastavalt 23% ja 15%).
- Triaažikategoriate järgi **72% rohelist**, **26% kollast**, **2% oranži**.

Ooteaeg



Kaua oodatakse ootesaalis vastuvõtule saamist ja uuringute/protseduuride alustamist.

Kõige suurem osa ehk 52% ootas kuni tund.

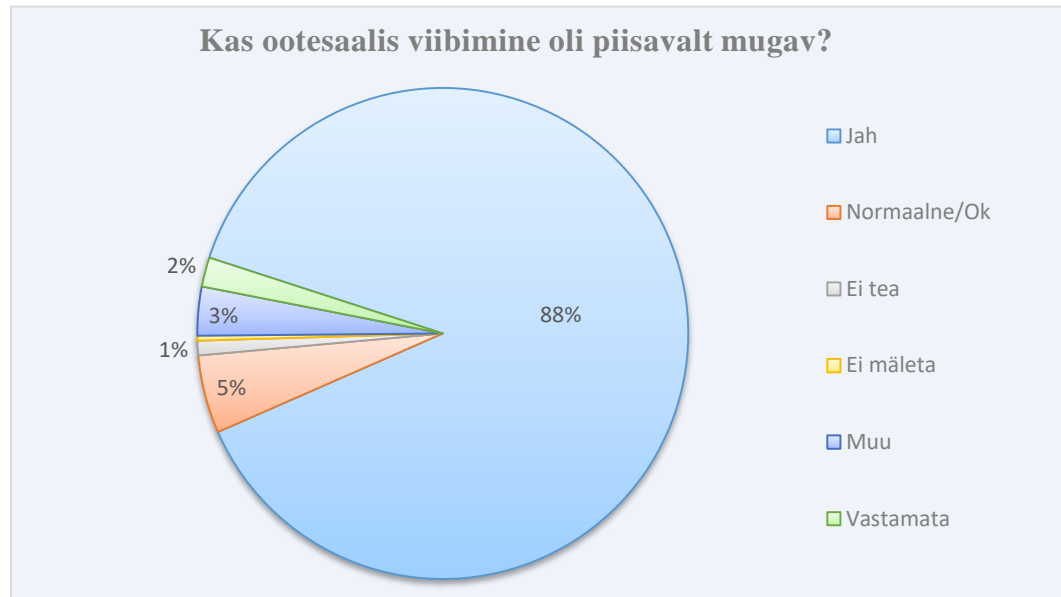
Kuni 15 minutit 23%.

4 tundi ja rohkem oota 2%.

Mõned ei mäletanud ja kiirabiga toodud said ka kohe käsitletud.

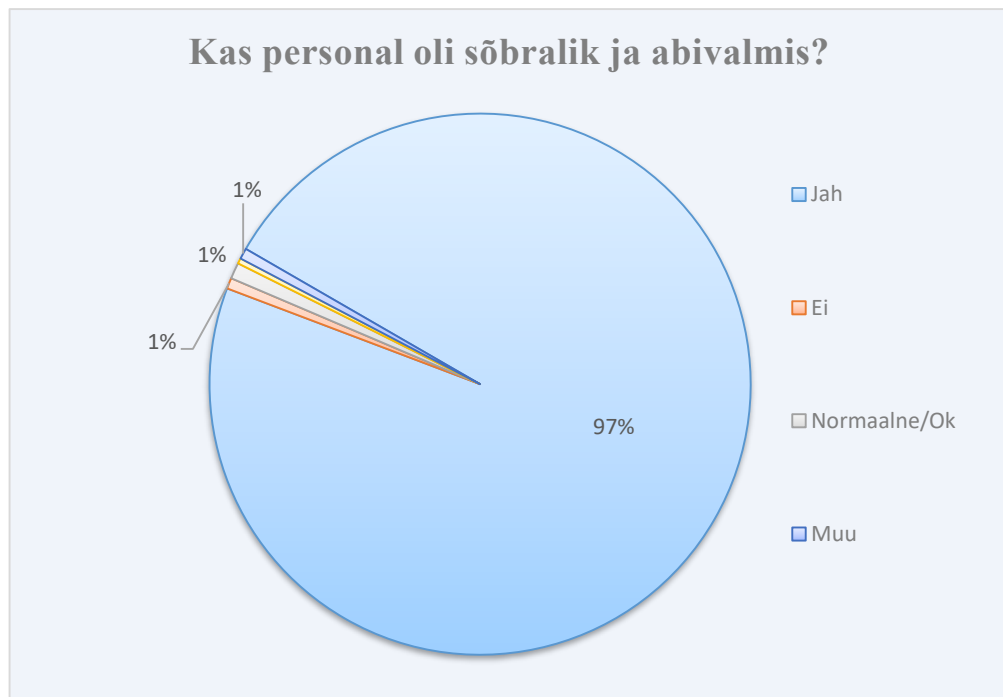
Negatiivsemat kogemust kogesid need, kelle ooteaeg oli pikem (N 4,5 tundi oodanud kollane PT ütles, et rahvast nii palju ei olnud, oleks võinud kiiremini minna.)

Ootesaalis viibimine



93% arvas, et on mugav või normaalne. 10 PT (3%) väljendas, et kuigi ruumis oli väike, rahvast palju, siis otsest negatiivset kogemust ei saanud.

Personaliga suhtlemise kogemus



97% arvas, et jah, 1% ehk 2 inimest on tunnistanud negatiivset kogemust.

Märksõnad olid:

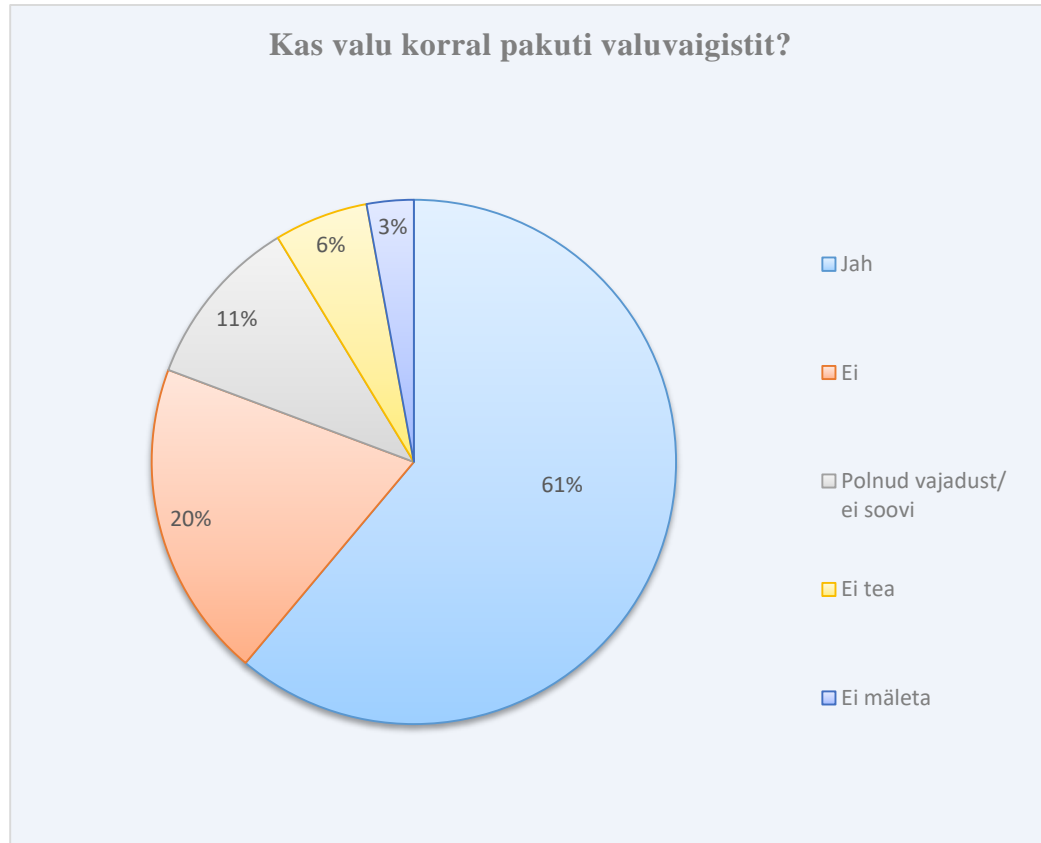
Väga tore personal, väga sõbralikud, tublid, kõik olid viisakad ja abivalmid.

Samas väärtuses (97%) olid rahul töötajate viisakuse ja lugupidamisega: viisakad ja tublid, kõik oli alati kõrge tasemel.

Kas Teid kuulati hoolikalt ja muresid võeti tõsiselt?
97% vastas „jah“.

Negatiivne kommentaar: töötajad olid natuke imelikud, alguses nad olid kuidagi vihased ja kurjad, rääkisid kõrgendatud häälega, aga siis rahunesid maha kui nendega samamoodi rääkima hakkasin.

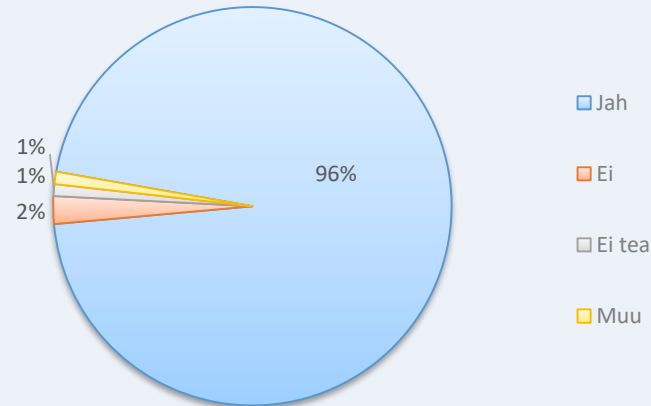
Valu kontrollimine



Valuvaigisti pakkumine:
61% jah,
20% ei,
ei soovinud 11%,
9% ei tea.

Ravitegevus

Kas tundsite, et saite piisavalt teavet oma tervise seisundi ja osutatud teenuste kohta?

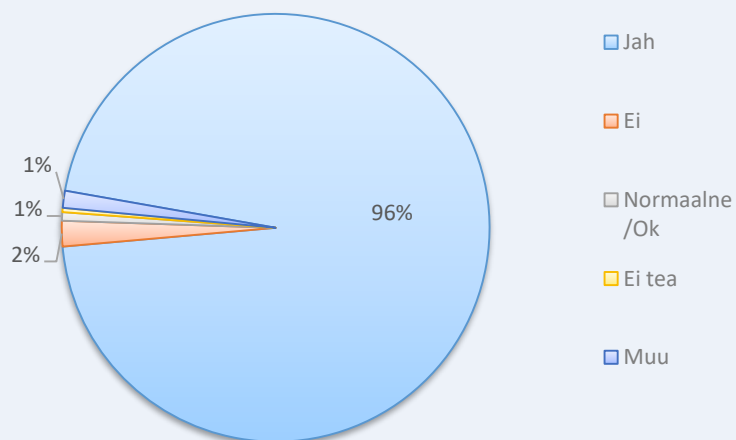


96% (298 pts) vastanutest tunneb, et tema tervisemurele leiti lahendus ning teavitati piisavalt kuidas edasi toimida.

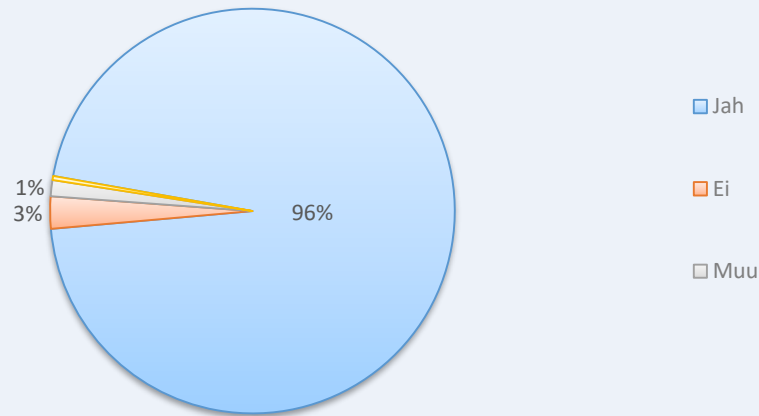
3% (8 pts) vastas „ei“, „nad ei lahendanud minu probleemi, pidin ise uuringule minema.

Vastati „arsti oli abivalmis, sõbralik, tubli, hea, hooliv, kiire, professionaalne, noor“. Paaril korral mainiti keeleprobleemi ja arst oli sõbralik aga ta ei saanud vene keelset aru ja pidi kutsuma tõlgi. 2% (7 patsienti) arvas, et ei saanud teavet piisavalt.

Kas saite piisavalt teavet, kuidas kodus edasi toimida või kuhu edaspidi pöörduda?

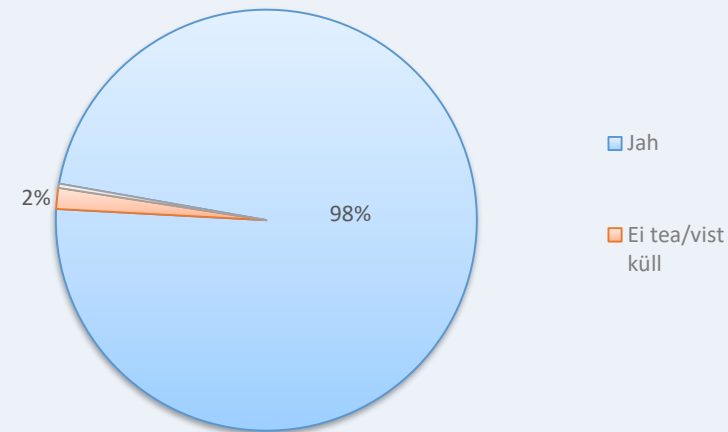


Kas tundsite, et Teie tervisemurele leiti EMO-s lahendus?



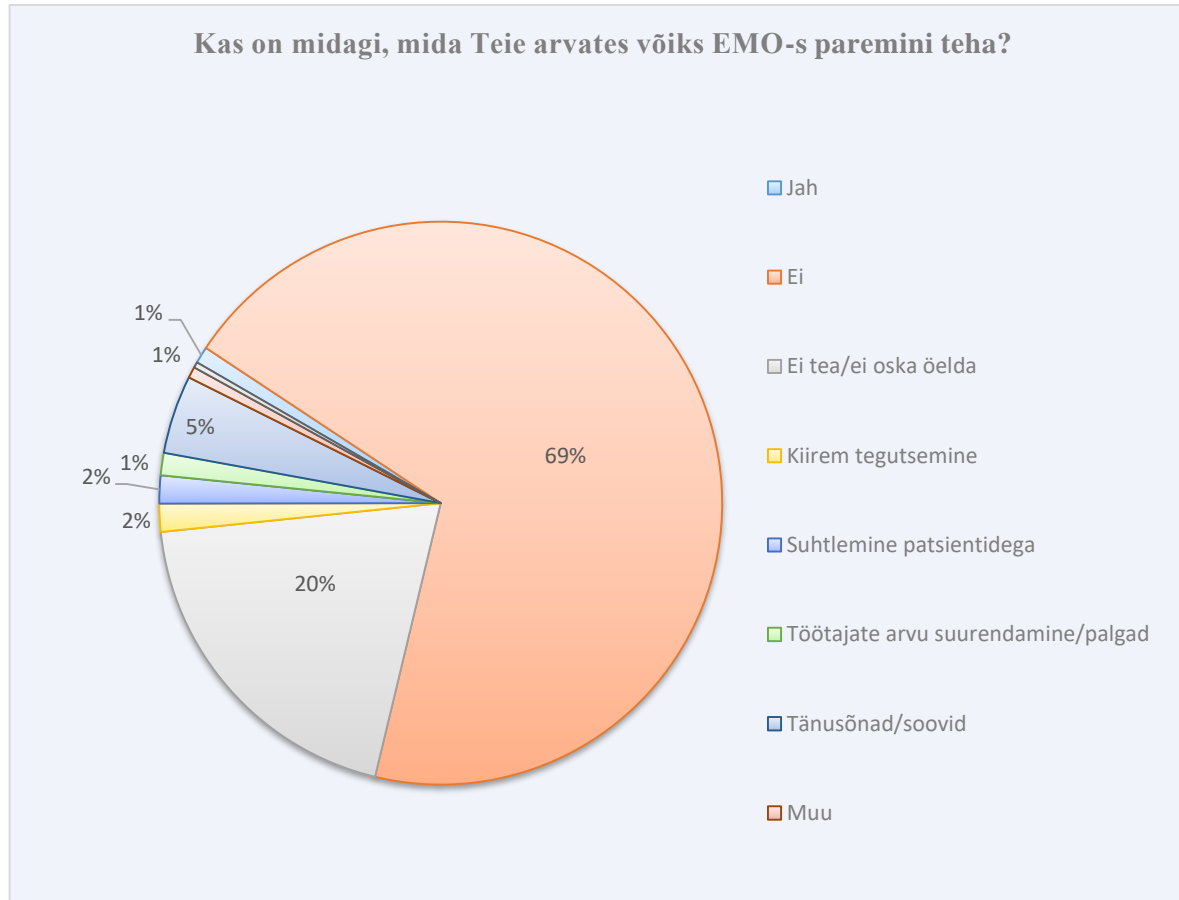
96% vastanutes kogevad, et said oma tervisemurele lahendus. 3% vastasid küsimusele eitavalt.

Kas soovitaksite Pärnu Haigla EMO sõpradele või perele?



98% jah, 2% ei tea, vist küll.
Mujalt pole abi saada, ainult EMO-st.
Pärnus pole muud valikut.

Mida võiks EMO-s paremini teha



Suurem osa (69%) on rahul pakutud teenusega.

Kiiremat tegutsemist ja ka „paremat“ suhtlemist patsientidega on soovitanud kokku 4% (10 vastajat).

Töötajate arvu suurendamist või palkade tõstmist on maininud 1% (4 vastajat).

5% (14 vastajat) on edastanud küsitluse kaudu tänusõnad või soovid EMO-töötajatele – „olge kõik terved, edu kõigile“, „aitäh, kõike paremat“ jne.

Teavitada, kaua peab ootama ja personalile rohkem puhkust anda, et ära ei väsiks.

Kokkuvõte, järeldused

- Üldiselt ollakse EMO tööga rahul
- Pikk ooteaeg – personali suurendamine (abiarst 24h, triaaži õde 24h).
- Ooteaeg sõltub suuresti ka:
laborist ja radioloogist (kui kiiresti tuleb vastus, sõltub vastajast ja vastatavate uuringute arvust ehk EMO patsientide hulgast).
- Statsionaari valvearsti kohaletuleku ajast ja patsiendi käsitlemise, vormistamise kiirusest.
- Rohkem patsiendile selgitama, miks käsitus venib, anda vahepeal teavet
- Rakendada valuravi rohkem, juba triaaži kabinetis, kui pts ei soovi, siis dokumenteerida.
- Roheliste suurem hulk tingibki pikema ooteaja, kuna ootused on suuremad, et kõik ära tehakse.

Tänan kuulamast!