

EMO kogemusuuring

2025

Rahulolu ja kogemusuuring

Rahulolu/kogemusuuringut teostatakse juhusliku valimi põhjal valitud patsientide KVAL poolt koostatud küsimustiku telefoniküsitluse kaudu. Küsitles plaaniline assistent. Kui aastatel 2020-2022 viidi läbi rahulolu-uuring, siis 2023. ja 2025. aastal kogemusuuring.

Rahulolu-uuringus oli ette antud ankeedis 7 küsimust, küsiti patsientide hinnanguid 4-palli süsteemis ette antud vastusevariantidega ning vastajail oli võimalus soovi korral kommenteerida oma hinnangut. Kogemusuuringus aga hinnanguid pallisüsteemis ei antud ja ankeedis oli küsimusi 13.

- Aastate 2022, 2023 ja 2025 lõikes saab võrrelda valimeid – vastamisaktiivsust, tunnuseid sugu, elukohta, vanust jne. EMO külastuse kogemuse ja hinnangute analüüs on ainult 2023. ja 2025. aasta kohta.

Kogemusuuringu küsitluse põhimõtted

- Küsitlus oli jagatud nelja osasse:
 - patsientide kogemus seoses ooteajaga ja ootekeskkonnaga;
 - patsientide kogemus EMO personaliga suhtlemisel;
 - patsientide kogemus seoses valu kontrollimise ja ravitegevusega;
 - patsientide soovitud/ootused EMO-le ja lojaalsus Pärnu Haiglale.

Alljärgnevalt on kõigi nelja osa kohta toodud kokkuvõte ja täpsem analüüs kõigi küsimuste lõikes.

Rahulolu- ja kogemusuuringu üldandmed aastatel 2022, 2023 ja 2025

Valim 350 kõikidel aastatel, 2025. a. vastajaid 311(89%). 2022. a. vastas 311 (86%); 2023. a. vastajaid 311(89%).

2023-2025 soo järgi aastad oluliselt ei erine. Vastas naisi rohkem kui mehi (mehed vastavalt 47,3% , 40,5% ja 49,5%; naised vastavalt 52,7%, 59,5% ja 50,5%), elukoha järgi valdavalt Pärnust ja maakonnast, see oli suhteliselt stabiilne.

Tõusnud oluliselt vanusegrupid 0-10 a. 15% (oli 5% ja 4%) 11-20 a. vahe eelmise aastaga 1%. Tõusnud on vastajate osakaal vanusegruppides 61-70, 71-80 ja 81-90.

Triaaži alusel vastanute osakaal: roheliste arv moodustas vastajatest 56% (2022 - 56%, 2023 - 72%); kollaseid oli 37% (2022 - 41% ja 2023 - 26%), oranžid tõusnud 7% (2022 ja 2023 oli mõlemal aastal 2%).

Ooteaeg, suhtlemine personaliga

- Ooteaeg 15 min-3 tundi - 88%, 2023. aastal 92%, 4 tundi ja rohkem 5% (2%).
- Ootesaalis viibimine - 94%+2% (mugav või normaalne), 2023. a. 88%+5%.
- Vastust „ei,, ei esinenud ja väga negatiivset kogemust ei olnud ühelgi vastajal.
- Personaliga suhtlemine - abivalmidus ja viisakus. 99% vastas jah, 1% ei, (2023. a. 97% jah , ei 1%).
- Töötajate viisakus ja lugupidamine patsiendist — 99% vastas jah, 0,3% ei; 2023. a. 98%jah, 1% ei.
- Hoolikas kuulamine ja muret võeti tõsisel - 98% vastas jah, 0,6% ei, 2023. a. 97%, 1% ei.

Valu kontroll ja ravitegevus

- Valuvaigisti pakkumine - 59% jah, 12% ei, 25% ei soovinud.
- 2023. a. pakuti 61%, eitavalt vastanuid 20%, 11% ei soovinud.
- Teavitati tervises seisundi ja osutatud teenuse kohta - 2025.a. 95% jah, 2% ei, 2023.a. 96% jah, ei 2%.
- Teavitati kuidas edasi toimida - 96% jah, 2% ei, 2023. a. 96% jah, ei 2%.
- Tunne, et tervisemurele leiti lahendus - 95% jah, ei saanud 4%, 2023. a. 96% jah, ei 3%.

Patsientide soovitud/ootused, lojaalsus

- Üldine EMO kogemus - positiivne 76%, negatiivne 2%, 22% muu - oleneb vahetusest, oli tavaline, seekord oli nii...
2023. a. vastavalt 81%, 4% ja 15%
- Kas soovitaksite EMO-sse pöördumist perele - 99% jah, 1% ei tea, vist küll, 2023. a. 98%, ei tea 2%.
- Kas on midagi, mida paremini teha - 72% ei, 18% ei tea, ei oska öelda, kiirem tegutsemine 3% ja parem suhtlemine 4%, muu alla liigitati arvamused 2025. a. visiiditasu kohta, tänusõnad EMO töötajatele.
- Kas on midagi muud, mida sooviksid haiglale öelda - 96% ei, 4% ei tea, tänusõnad 4%.
2023. a. vastavalt 86% ei, ei tea 6%, tänusõnad 5%.

Kokkuvõte

- Kogemusuuringust selgus, et üldiselt ollakse 2025. aasta EMO tööga rahul, nagu ka 2023. aastal.
- Vanusegruppide lõikes on suurenenud vanusegruppide 0-10 ja 61-90 osakaal uuringus osalenute lõikes.
- Tõusnud on patsientide osakaal ooteajaga 2 tundi ja rohkem.
- Võrreldes 2023. aastaga on vähenenud patsientide osakaal, kellele pakuti valuvaigistit 2 protsendipunkti võrra, samas suurenes nende patsientide osakaal, kes valuravi ei soovinud (8%).
- Võrreldes 2023. aastaga on kasvanud rahulolu ootesaali mugavusega, personali sõbralikkuse ja abivalmidusega, viisakuse ja lugupidava suhtumisega.

Järeldused

- Teisese triaaži rakendamine, kui ooteaeg venib pikaks.
- Rakendada valuravi rohkem, juba triaaži kabinetis, kui patsient ei soovi valuvaigistit, siis kindlasti dokumenteerida.
- Rohkem personali päevasel ajal kiirendaks patsientide käsitlemist, võimaldaks rohkem selgitamist, mis viga ja mida edasi teha ja annaks patsiendile EMO külastusest positiivse kogemuse.