

PATSIENTIDE RAHULOLU-UURING 2018

**PÄEVARAVI JA
STATSIONAARSED TEENUSED**

Uuringu eesmärgid

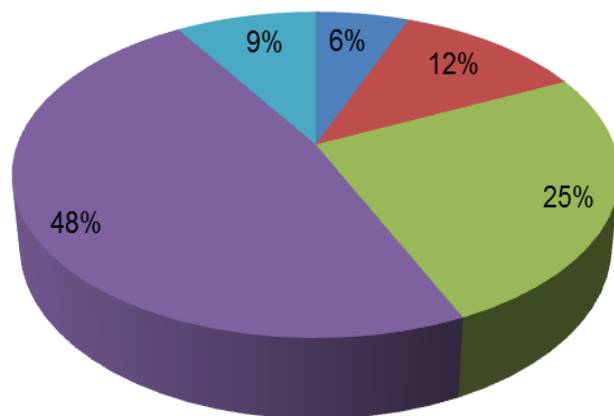
- Ortopeedia Arstid AS haigla eesmärgiks on pakkuda professionaalset ja kvaliteetset ravi, mistõttu patsientidelt tagasiside kogumine on meie jaoks kriitilise tähtsusega.
- 2018. aasta aprillis-mais läbiviidud rahulolu-uuringu eesmärgiks oli selgitada välja patsiendi rahulolu saadud teenustega, tuvastada võimalikud kitsaskohad ning koguda ettepanekuid teenuste edasiseks arendamiseks.
- Patsientide rahulolu-uuring viidi läbi ambulatoorsel ja statsionaarsel ravil (sh päevaravi) viibinud patsientidele eraldi.

Uuringu metoodika ja valim

- Rahulolu-uuring viidi läbi ankeetküsitluse vormis perioodil 02.04.2018-18.05.2018
- Küsimustikus oli kokku 10 küsimust, neist 3 määratlesid vastaja profiili (sugu, vanus, elukoht). Küsimuste vastused olid toodud valikvastustena kommenteerimise-täpsustamise võimalusega.
- Ankeedid olid täitmiseks kättesaadavad eesti- ja venekeelsetena haiglas Pärnu mnt 104 ning elektrooniliselt veebilehel: www.surveymonkey.com
- Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi *MS Excel* abil.
- Kokku laekus ambulatoorse ravi tagasiside ankeete täidetud kujul 68 tk (uuringus osalenute määr ca 50%).

Osalejate profiil

Vanus



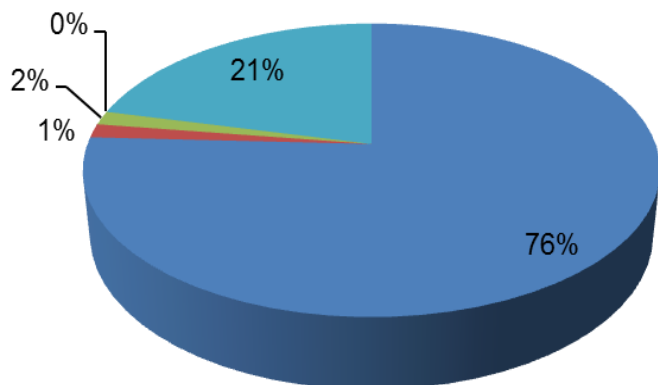
- 15-18
- 18-25
- 26-40
- 41-65
- 65+

Uuringus osalenud 68-st patsiendist täitis 60 patsienti eestikeelse ja 8 venekeelse ankeedi.

Valdav osa vastanutest olid pärit Harjumaa. „Muu piirkond“ valinud patsiendid olid pärit eeskätt Saare- ja Hiiumaalt, Lääne-Virumaalt ja Raplamaalt.

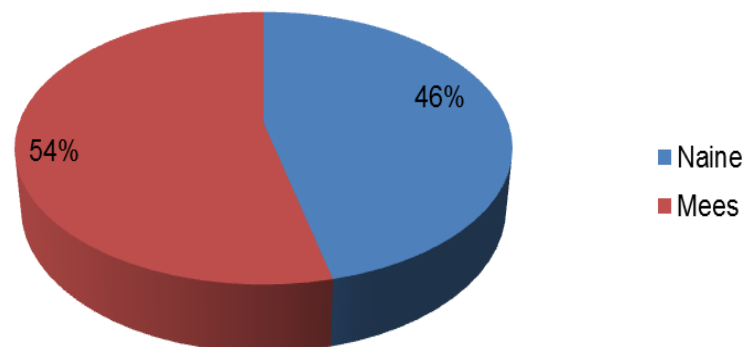
Vanusegruppidest olid enim esindatud 41-65-aastased patsiendid.

Elukoht



- Tallinn/Harjumaa
- Tartumaa
- Pärnumaa
- Ida-Virumaa
- Muu (täpsustage)

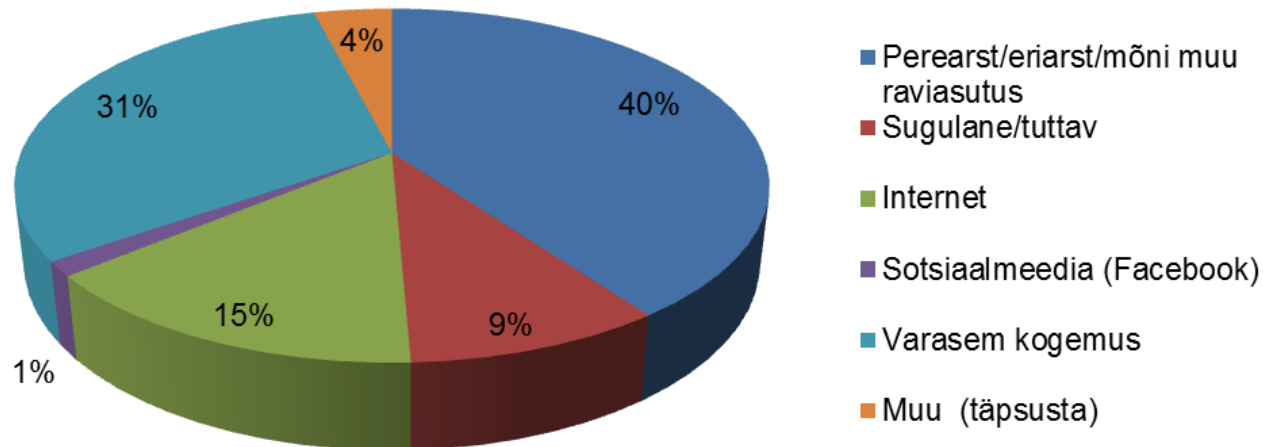
Sugu



- Naine
- Mees

1. Kust saite infot meie haigla ja siin pakutavate teenuste kohta?

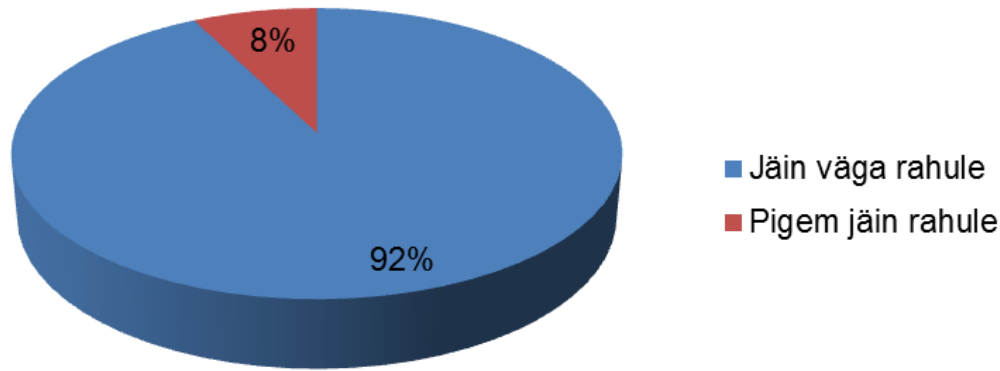
Kust saite infot meie haigla ja siin pakutavate teenuste kohta?



- Valdav osa patsiente sai AS Ortopeedia Arstid teenuste kohta infot perearstilt, eriarstilt vm raviasutusest või siis külastas meie tervishoiuasutust tänu varasemale kogemusele. Suur osa patsientidest leidis teavet ka internetist või sai soovituselt sugulaselt/tuttavalt.
- Muude infokanalitena toodi välja treenerit, juuksurit või isiklikku põhjalikku eeltööd erinevatest allikatest info hankimisel.

2. Kas jäite Ortopeedia Arstid haiglas viibimis- kogemusega tervikuna rahule?

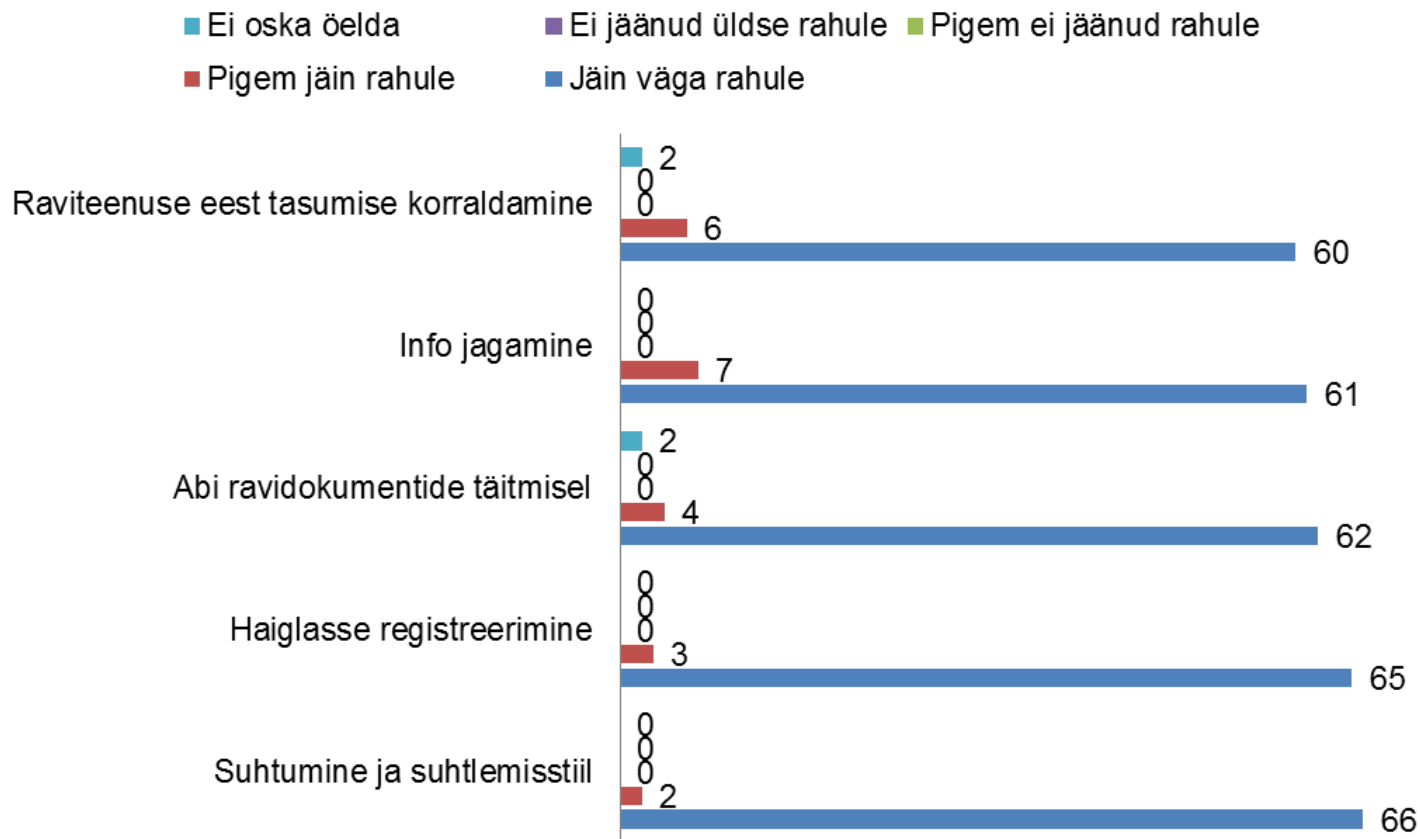
Kas jäite haiglas viibimise kogemustega tervikuna
rahule?



- Uuringu tulemustest selgub, et 100% patsientidest jäid Ortopeedia Arstid haiglas viibimise kogemusega väga rahule või pigem rahule. Vastajad tõid kommentaarides välja palju kiitvaid hinnanguid haigla töö kohta, sh: „pidev tähelepanu, hoolitsus ja hoolivus“, „super arst, teenindus ja asjaajamine – kõik kiidusõnu väärt“, „tänan väga arste ja ülejäänud personali kõrgetasemelise ravi ja hooliva suhtumise eest“.

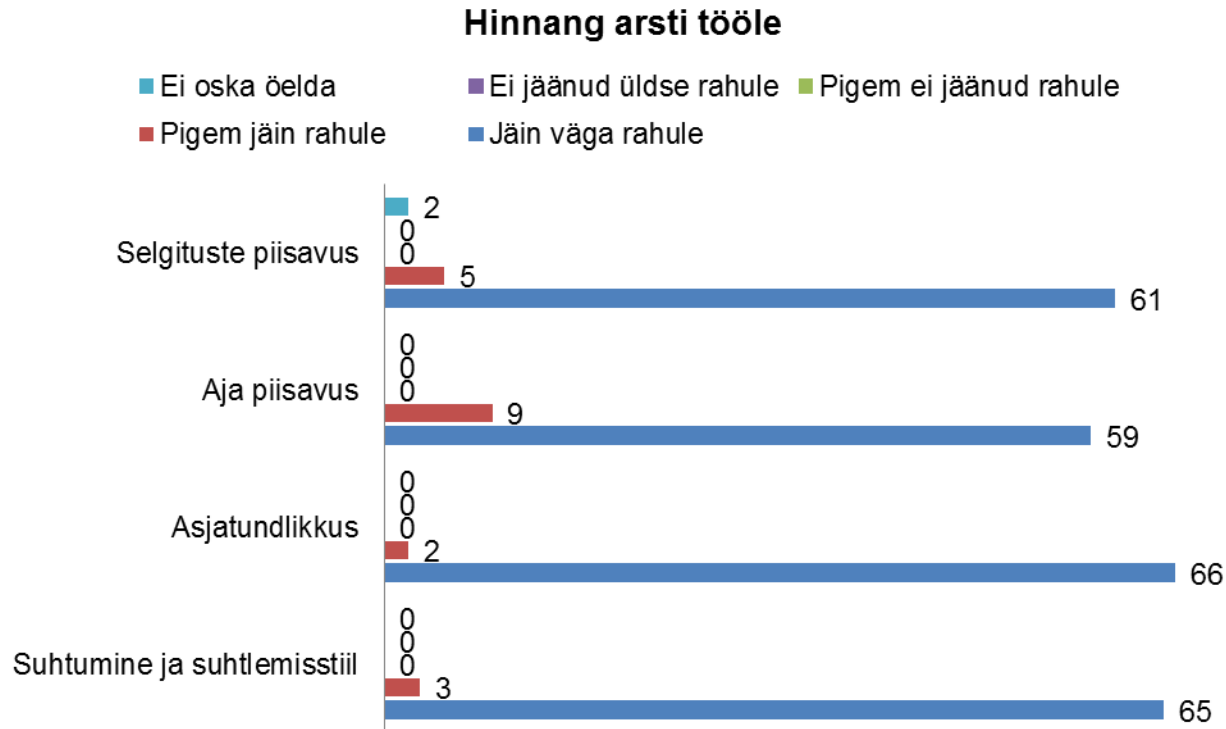
3. Hinnang haigla registratuuri (sekretäri) tööle

Hinnang haigla registratuuri tööle



- Uuringu tulemustest selgub, et patsiendid hindasid haigla registratuuri tööd väga kõrgelt ja jäid saadud kogemusega väga rahule. Üksikud patsiendid vastasid „ei tea“, kuid ei põhjendanud oma vastusevalikut.

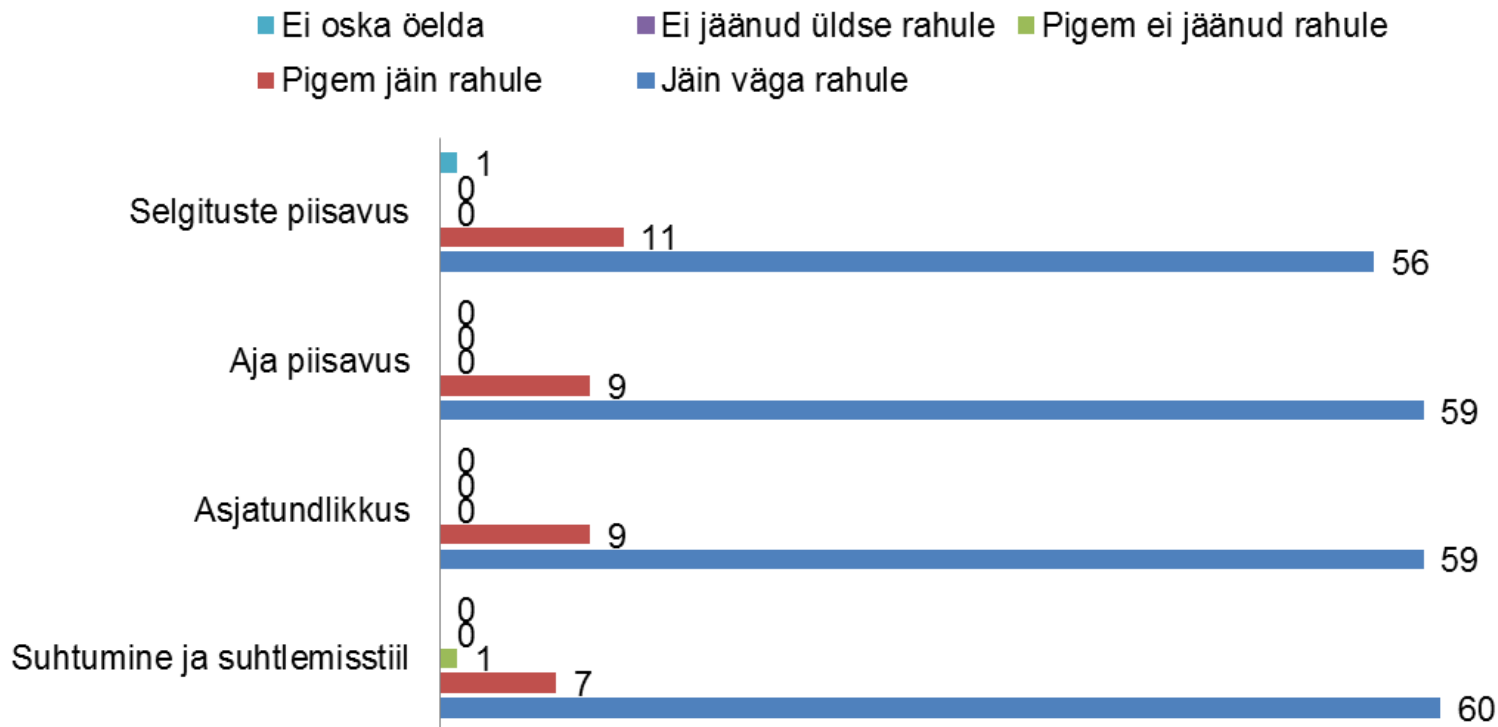
4. Hinnang arsti tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata patsienti opereerinud arsti tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Tulemused näitavad, et kõik patsiendid jäid neid opereerinud arsti tööga rahule, valdav osa andis arsti tööle kõigis kategooriates väga hea hinnangu. Vaid küsimusele selgituste piisavuse kohta on kaks patsienti vastanud „ei tea“.
- Kommentaarides tõtsid vastanud eriti esile kõrget usaldust meie arstide suhtes ning kindlustunnet.

5. Hinnang haigla õdede tööle

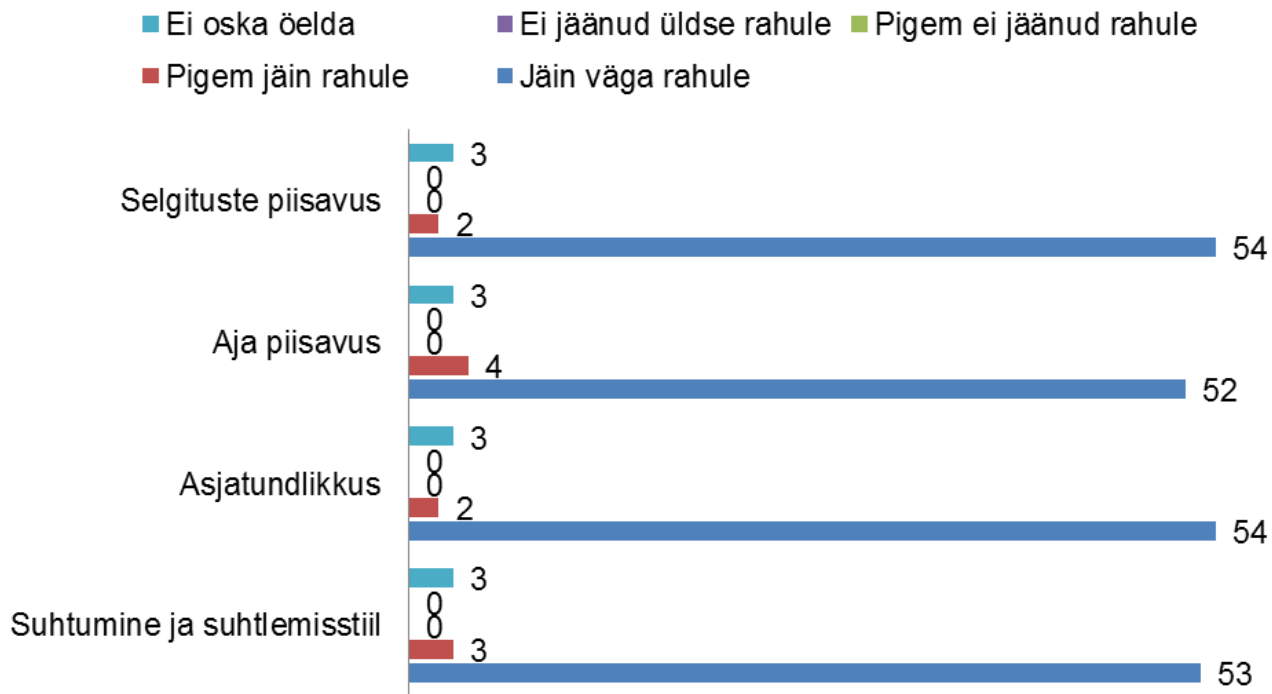
Hinnang haigla õdede tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata haigla õdede tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Tulemustest selgus, et rahulolu määr õdede tööga on ligi 100% ning valdav osa andis õdede tööle väga kõrge hinnangu. Vaid üks patsient andis õdede suhtumisele ja suhtlemisstiilile hinnangu „pigem ei jäänud rahule“.

6. Hinnang füsioterapeudi tööle

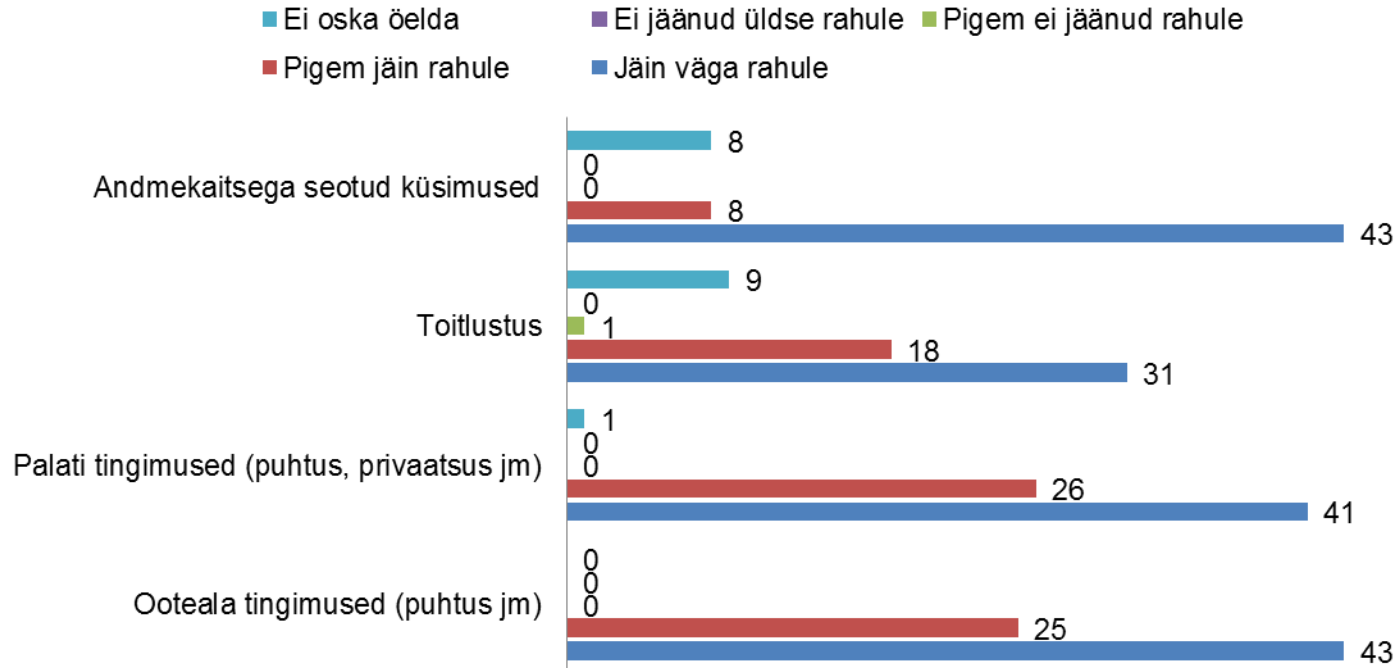
Hinnang füsioterapeudi tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata neid haiglas konsulteerinud füsioterapeudi tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Tulemustest selgus, et rahulolu määr füsioterapeudi tööga on 100% ning valdav osa patsiente andis füsioterapeudi tööle kõrgeima hinnangu. Patsiendid, kes vastasid „ei tea“ ei puutunud haiglas viibimise jooksul füsioterapeudiga kokku.

7. Rahulolu haigla ruumide jm tingimustega

Hinnang haigla ruumidele ja olmele



- Uuringus osalejatel paluti hinnata rahulolu haigla ruumide jm olmetingimustega kolmes kategoorias: ooteala tingimused, palati tingimused, toitlustus, isikuandmete töötlemisega seotud küsimused.
- Patsiendid väljendasid ligi 100%-list rahulolu kõigis kategooriates. Vaid toitlustuse osas väljendas üks patsient mõningast rahulolematust toitlustuse osas.

UURINGU KOKKUVÕTE

- Uuringu kokkuvõtteks võib öelda, et rahulolu määr Ortopeedia Arstid AS statsionaarse ravi teenustega on väga kõrge.
- Kõrgetest hinnangutest hoolimata jätkatakse teenuse arendamist ja kliendikogemuse parandamist kõigis uurimise all olnud valdkondades.
- Rahulolu-uuringu tulemusi tutvustatakse kogu Ortopeedia Arstid AS personalile asutuse koosolekutel, kus muuhulgas kogutakse ettepanekuid, kuidas patsientide poolt nimetatud kitsaskohti parendada. Seejärel töötatakse juhtkonna poolt välja meetmed teenuste arendamiseks ja kliendikogemuse täiustamiseks.