

# PATSIENTIDE RAHULOLU-UURING 2019

**AMBULATOORSED TEENUSED**

# Uuringu eesmärgid

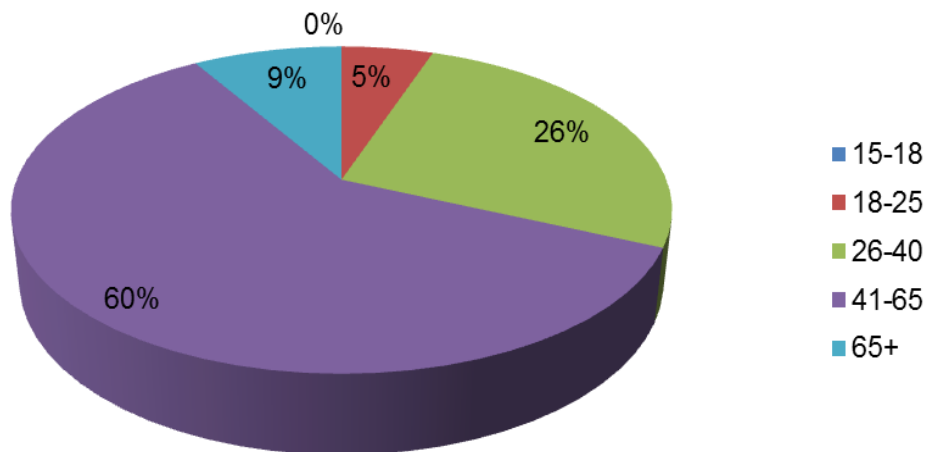
- Ortopeedia Arstid AS haigla eesmärgiks on pakkuda professionaalset ja kvaliteetset ravi, mistõttu patsientidelt tagasiside kogumine on meie jaoks kriitilise tähtsusega.
- 2019. aasta märtsist maini läbiviidud rahulolu-uuringu eesmärgiks oli selgitada välja patsiendi rahulolu saadud teenustega, tuvastada võimalikud kitsaskohad ning koguda ettepanekuid teenuste edasiseks arendamiseks.
- Patsientide rahulolu-uuring viidi läbi ambulatoorsel ja statsionaarsel ravil (haiglaravi) viibinud patsientidele eraldi.

# Uuringu metoodika ja valim

- Rahulolu-uuring viidi läbi ankeetküsitluse vormis perioodil 01.03.2019-31.05.2019
- 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 polikliinikus Paldiski mnt 68a ning elektrooniliselt veebilehel: [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)
- Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi *MS Excel* abil.
- Kokku laekus ambulatoorse ravi tagasiside ankeete täidetud kujul 149 tk (uuringus osalenute määr ca 22%).

# Osalejate profiil

## Vanus

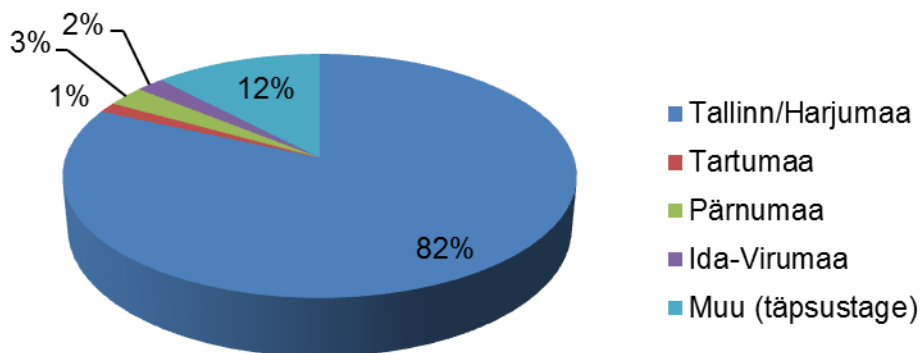


Uuringus osalenud 149-st patsiendist täitis 136 patsienti eestikeelse ja 13 venekeelse ankeedi.

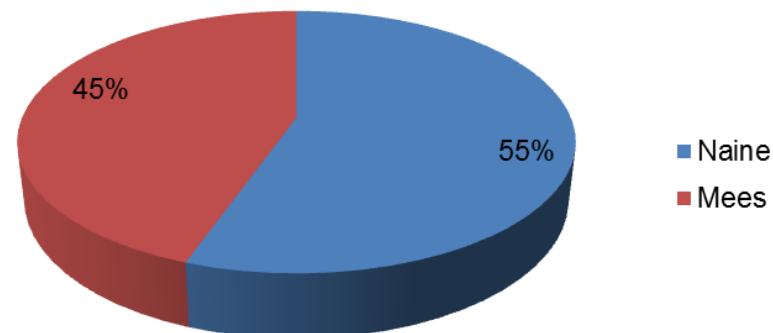
Valdav osa vastanutest olid pärit Harjumaa. „Muu piirkond“ valinud patsiendid olid pärit eeskätt Saare- ja Hiiumaalt, Läänemaalt, Lääne-Virumaalt, Raplamaalt.

Vanusegruppidest olid enim esindatud 41-65-aastased patsiendid. Naisi osales rahulolu-uuringus veidi rohkem kui mehi.

## Elukoht

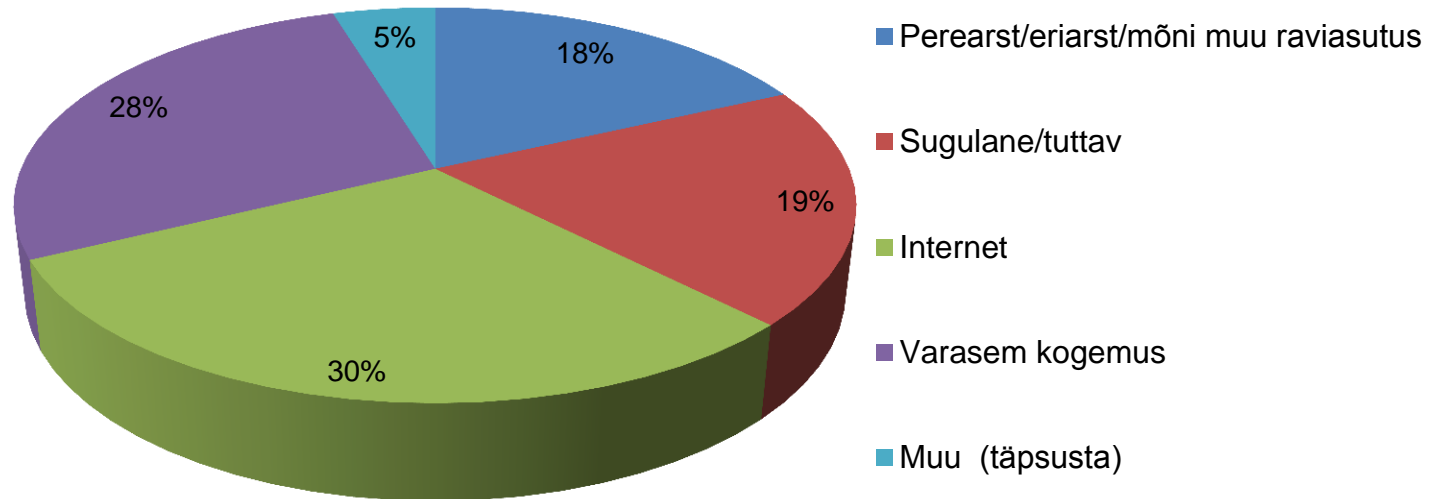


## Sugu



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

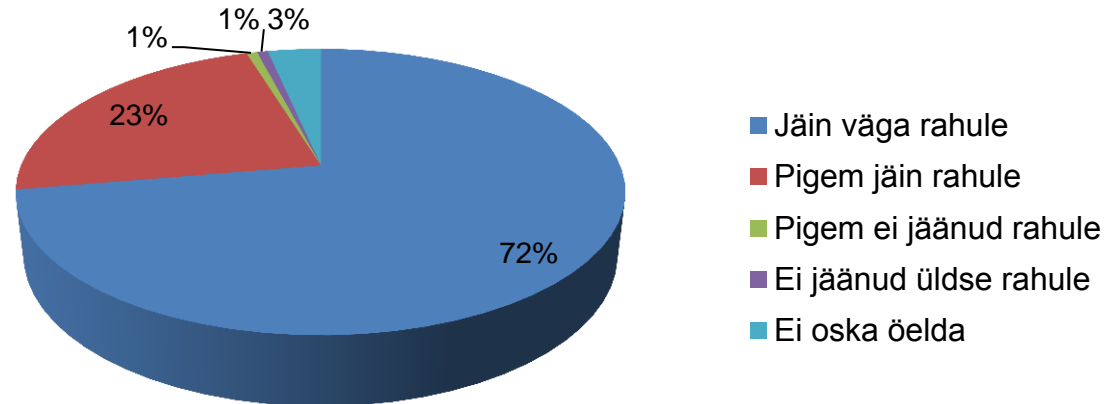
Kust saite infot meie haigla ja siin pakutavate teenuste kohta?



- Valdav osa patsiente leidis AS Ortopeedia Arstid teenuste kohta info internetist või külastas meid tänu varasemale kogemusele. Suur osa patsientidest tuli Ortopeedia Arstidesse perearsti suunamise või sugulaselt/tuttavalt saadud soovitude alusel.
- Muude infokanalitena nimetati füsioterapeuti, treenerit, sotsiaalmeediat, aga ka konkureerivat tervishoiuasutust.

## 2. Kas jäite Ortopeedia Arstid polikliiniku külastusega tervikuna rahule?

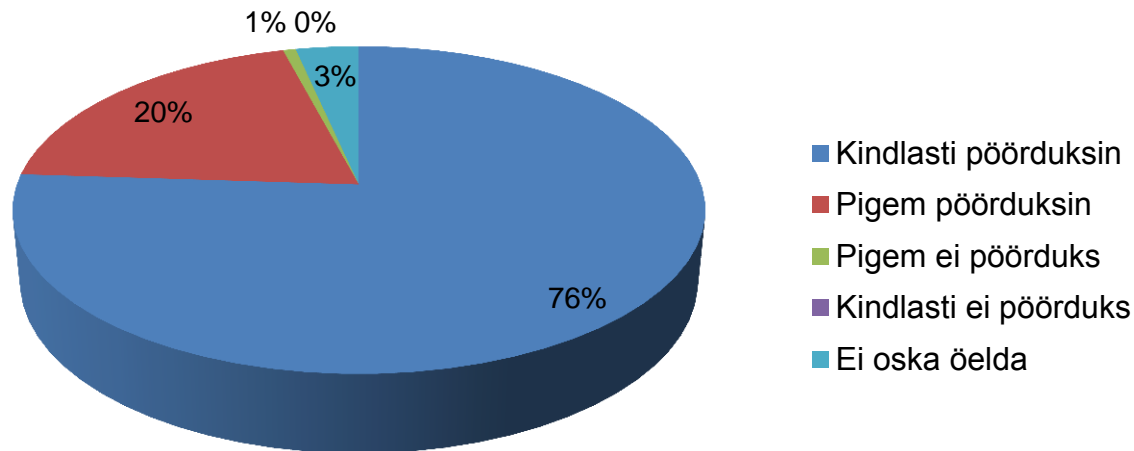
Kas jäite Ortopeedia Arstid polikliiniku külastusega tervikuna rahule?



- Uuringu tulemustest selgub, et 95% patsientidest jäid Ortopeedia Arstid polikliiniku külastamisega kas väga rahule või pigem rahule. 3% vastas „ei oska öelda“ ning vaid 2% vastas, et pigem või üldse ei jäänud rahule. Vastajad iseloomustasid kommentaarides oma külastuskogemust muuhulgas sõnadega „kiire ja professionaalne abi“, „meeldiv, korrektne ja sujuv teenindus“, „minu probleemi suhtuti tõsiselt ja määrati toimiv ravi“ jne. Väga palju positiivseid kommentaare oli raviarstide professionaalsuse ja hea suhtlemisstiili aadressil. Kiideti ka võimalust teostada röntgenuuring samas majas.
- Vastuse „üldse/pigem ei jäänud rahule“ valinud patsiendid tõid rahulolematuse peamise põhjusena esile piiratud võimalusi saada teenust Haigekassa lepingu alusel, samuti asjaolu, et kohapeal pidi pikalt vastuvõttu ootama. Üsikus avaldasid arvamust, et teenuse hind võiks madalam olla.

### 3. Kas pöördusite uuesti meie juurde vastuvõtule kui selleks ilmneb vajadus?

Kas pöördusite uuesti meie vastuvõtule kui selleks ilmneb vajadus?

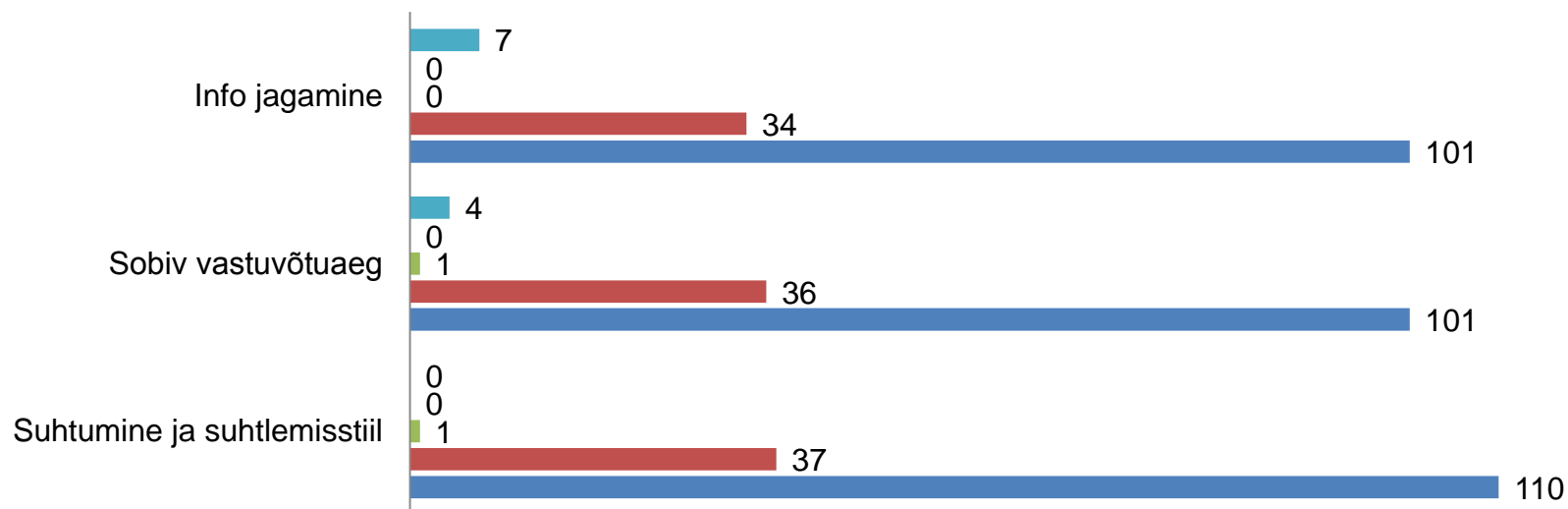


- 96% vastuvõtul käinud patsientidest pöördus uuesti Ortopeedia Arstide poole, kui selleks ilmneb vajadus. 3% patsientidest vastas: „ei oska öelda“. Vaid 1% vastas, et pigem ei pöörduks uuesti vastuvõtule.

## 4. Hinnang polikliiniku registratuuri tööle

### Hinnang registratuuri tööle

■ Ei oska öelda ■ Ei jäänud üldse rahule ■ Pigem ei jäänud rahule ■ Pigem jäin rahule ■ Jäin väga rahule

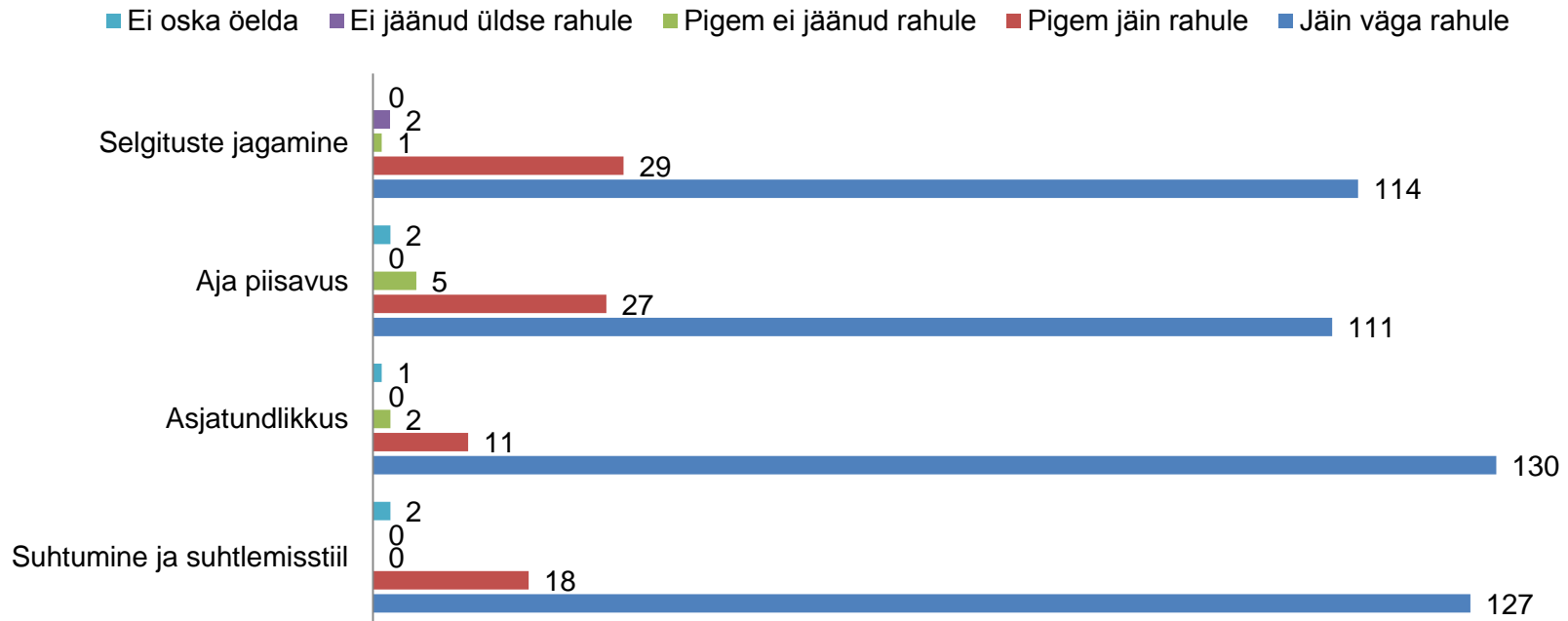


- Uuringus osalejatel paluti hinnata registratuuri tööd kolmes kategoorias: registraatori suhtlemisstiil, vastuvõtuaaja sobivus, info jagamine. Võib öelda, et 98% vastanutest jäid registratuuri tööga kas väga rahule või pigem rahule.
- Rahulolematuse peamiste põhjustena toodi välja asjaolu, et ei ole piisavalt vastuvõtuaegu (Haigekassa) vastuvõtule ning avaldati arvamust ka registratuuri töötaja liigse kiirustamise üle.



# 5. Hinnang arsti tööle

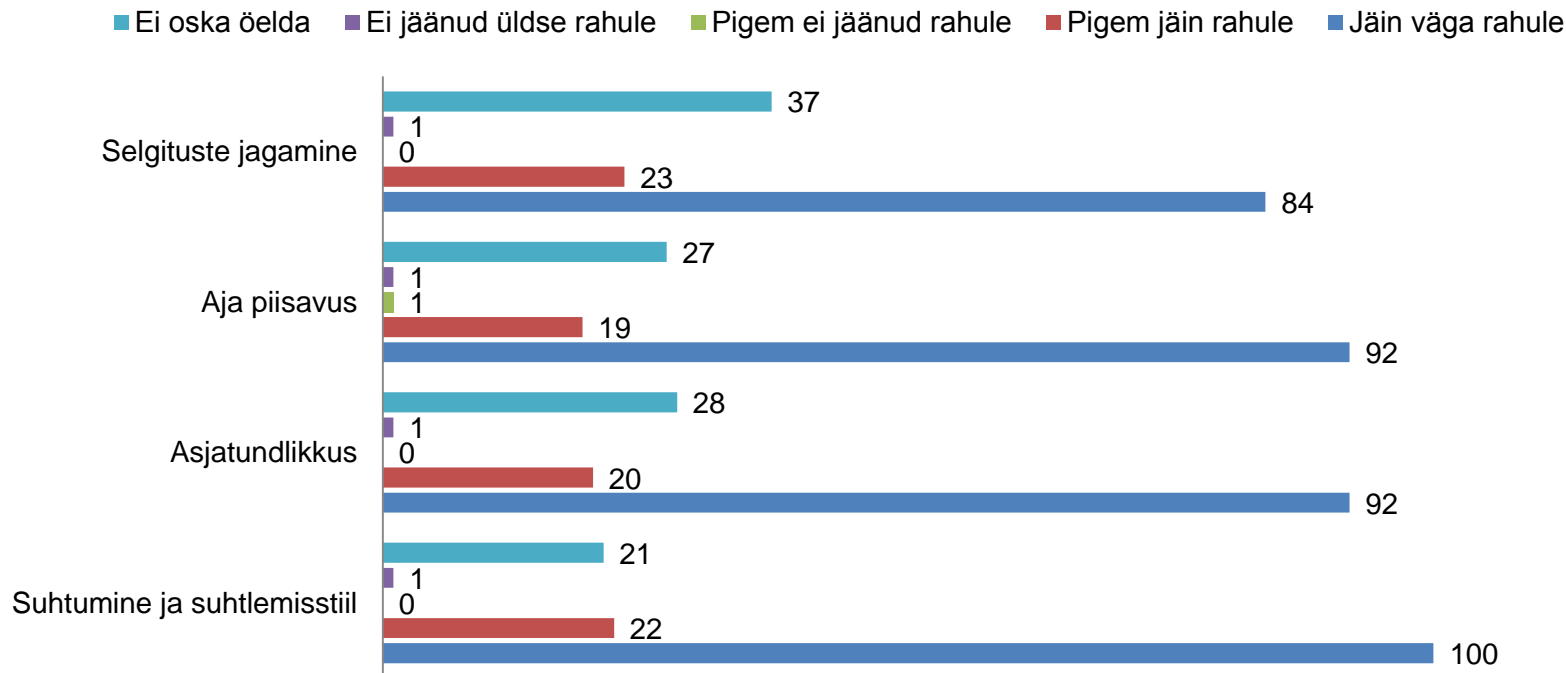
## Hinnang arsti tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata arsti tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- 97-98% vastanutest jäid arsti tööga kas väga rahule või pigem rahule. 1-2% vastas, et „ei oska öelda“. Vaid üksikud vastajad avaldasid vähesel määral rahuolematust arsti tööga.
- Rahulolematuse peamiste põhjustena toodi välja, et selgitused ei olnud piisavalt arusaadavad või jäi visiidi aeg patsiendi arvates ebapiisavaks.

# 6. Hinnang õe tööle

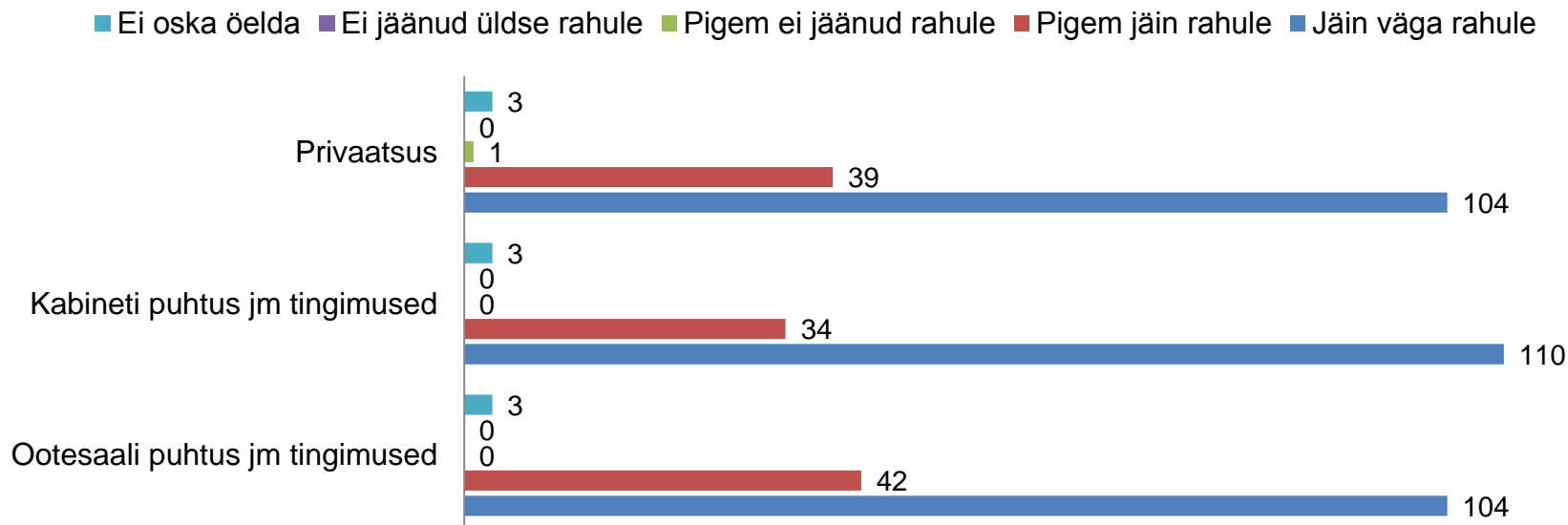
## Hinnang õe tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata õe tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Suur osa vastanutest vastas „ei oska öelda“, kuna ei omanud visiidi jooksul otsest kokkupuudet õega, vaid ainult arstiga (nt õde tegeles ravidokumentide vormistamisega).
- Nendest aga, kes omas õega kokkupuudet, jäid 99% õe tööga kas väga rahule või pigem rahule. Kommentaarides tõsteti esile korduvalt esile õdede sõbralikku suhtumist ja asjatundlikkust. Väga kiideti ka õdede oskust ja püüdlusi suhelda patsiendiga vene keeles.

# 7. Rahulolu polikliiniku ruumide jm tingimustega

## Hinnang polikliiniku ruumidele ja olmele



- Uuringus osalejatel paluti hinnata rahulolu polikliiniku ruumide jm olmetingimustega kolmes kategoorias: kabineti puhtus jm tingimused, ootesaali puhtus jm tingimused ning privaatsus.
- Patsiendid väljendasid praktiliselt 100%-list rahulolu kõigis kolmes kategoorias. Mõningast rahulolematust väljendati vaid polikliiniku ootesaali väiksuse ja privaatsuse puudumise üle. Kommentaarides toodi ka välja, et ruumid vajaksid värskenduskuuri ning et fuajees asuvad tualetid võiksid olla paremas seisukorras.

# UURINGU KOKKUVÕTE

- Uuringu kokkuvõtteks võib öelda, et rahulolu määr Ortopeedia Arstid AS ambulatoorse ravi teenustega on väga kõrge: võrreldes 2018 on rahulolu määr veelgi tõusnud.
- Mõningast arendamist vajavad valdkonnad on visiidi ooteaeg kohapeal, olmeküsimused ning arstide jm personali selgitused/kommunikatsioon patsiendiga.
- Rahulolu-uuringu tulemusi tutvustatakse kogu Ortopeedia Arstid AS personalile asutuse koosolekul, kus muuhulgas kogutakse ettepanekuid, kuidas patsientide poolt nimetatud kitsaskohti parendada. Seejärel töötatakse juhtkonna poolt välja meetmed teenuste arendamiseks ja kliendikogemuse täiustamiseks.