

# PATSIENTIDE RAHULOLU-UURING 2019

**PÄEVARAVI JA  
STATSIONAARSED TEENUSED**

# Uuringu eesmärgid

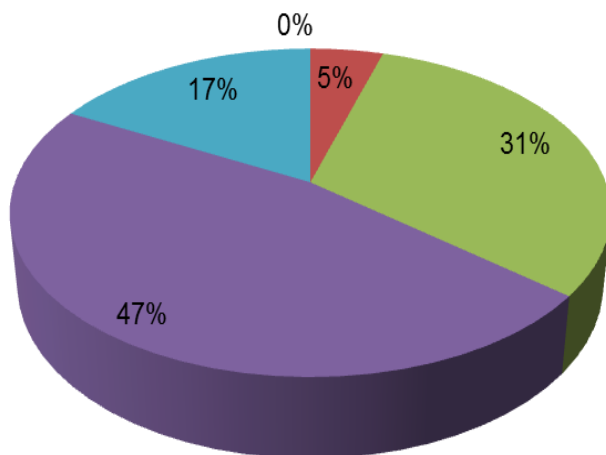
- Ortopeedia Arstid AS haigla eesmärgiks on pakkuda professionaalset ja kvaliteetset ravi, mistõttu patsientidelt tagasiside kogumine on meie jaoks kriitilise tähtsusega.
- 2019. aasta märtsist maini läbiviidud rahulolu-uuringu eesmärgiks oli selgitada välja patsiendi rahulolu saadud teenustega, tuvastada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

# Uuringu metoodika ja valim

- Rahulolu-uuring viidi läbi ankeetküsitluse vormis perioodil 01.04.2019-31.05.2019
- 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 haiglas Pärnu mnt 104 ning elektrooniliselt veebilehel: [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)
- Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi *MS Excel* abil.
- Kokku laekus ambulatoorse ravi tagasiside ankeete täidetud kujul 65 tk (uuringus osalenute määr ca 45%).

# Osalejate profiil

## Vanus



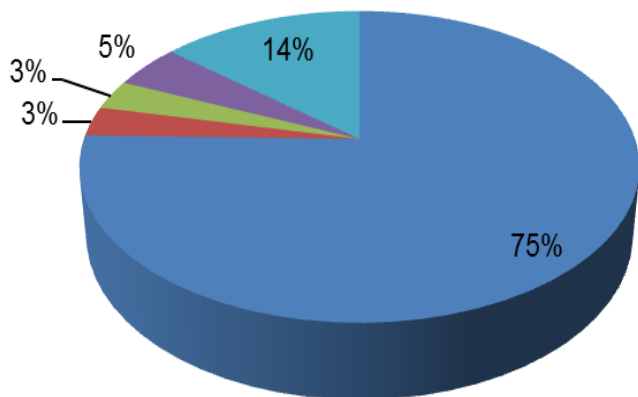
- 15-18
- 18-25
- 26-40
- 41-65
- 65+

Uuringus osalenud 65-st patsiendist täitis 54 patsienti eestikeelse ja 11 venekeelse ankeedi.

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

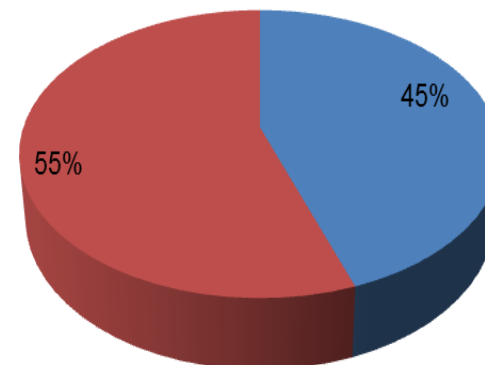
Vanusegruppidest olid enim esindatud 41-65-aastased patsiendid. Mehi osales rahulolu-uuringus veidi rohkem kui naisi.

## Elukoht



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

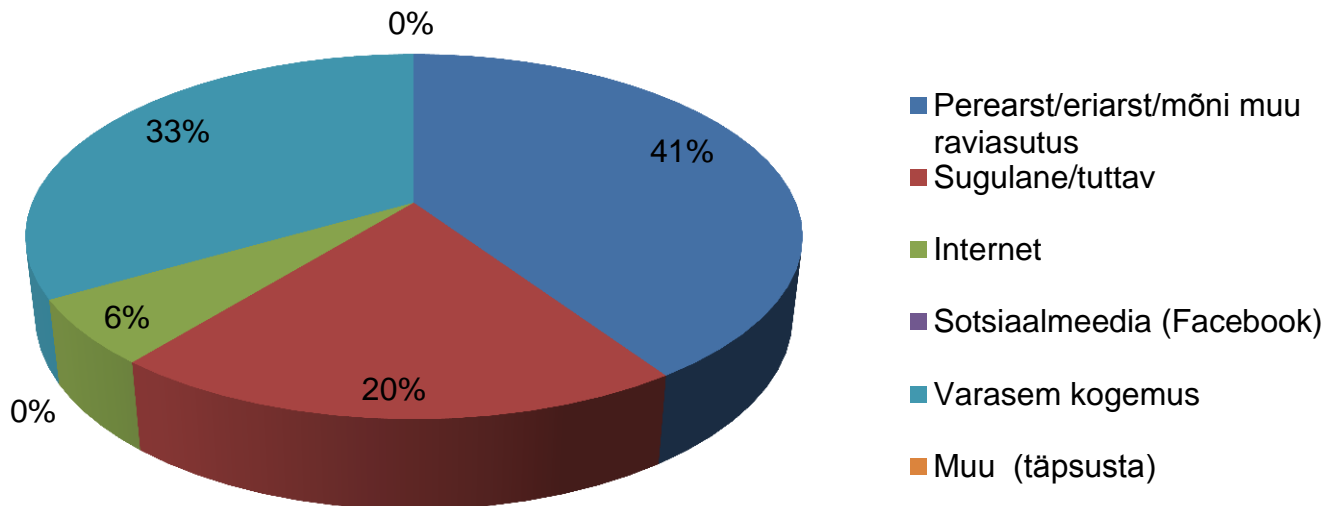
## Sugu



- Naine
- Mees

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

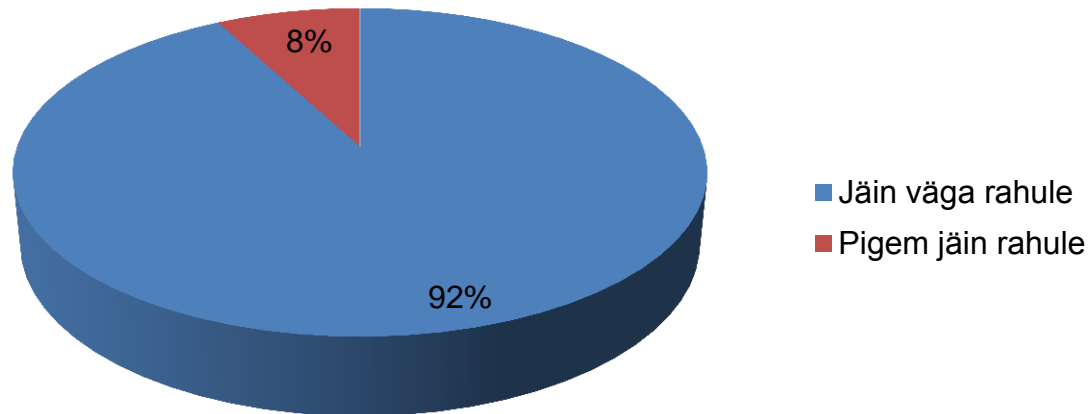
Kust saite infot meie haigla ja siin pakutavate teenuste kohta?



- Valdav osa patsiente sai AS Ortopeedia Arstid teenuste kohta infot perearstilt, eriarstilt vm raviastutusest või siis külastas meid tänu varasemale kogemusele. Suur osa patsientidest leidis teavat ka internetist või sai soovituselt sugulaselt/tuttavalt.
- Muude infokanalitena toodi välja televisiooni ning Spordimeditsiini Sihtasutust.

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

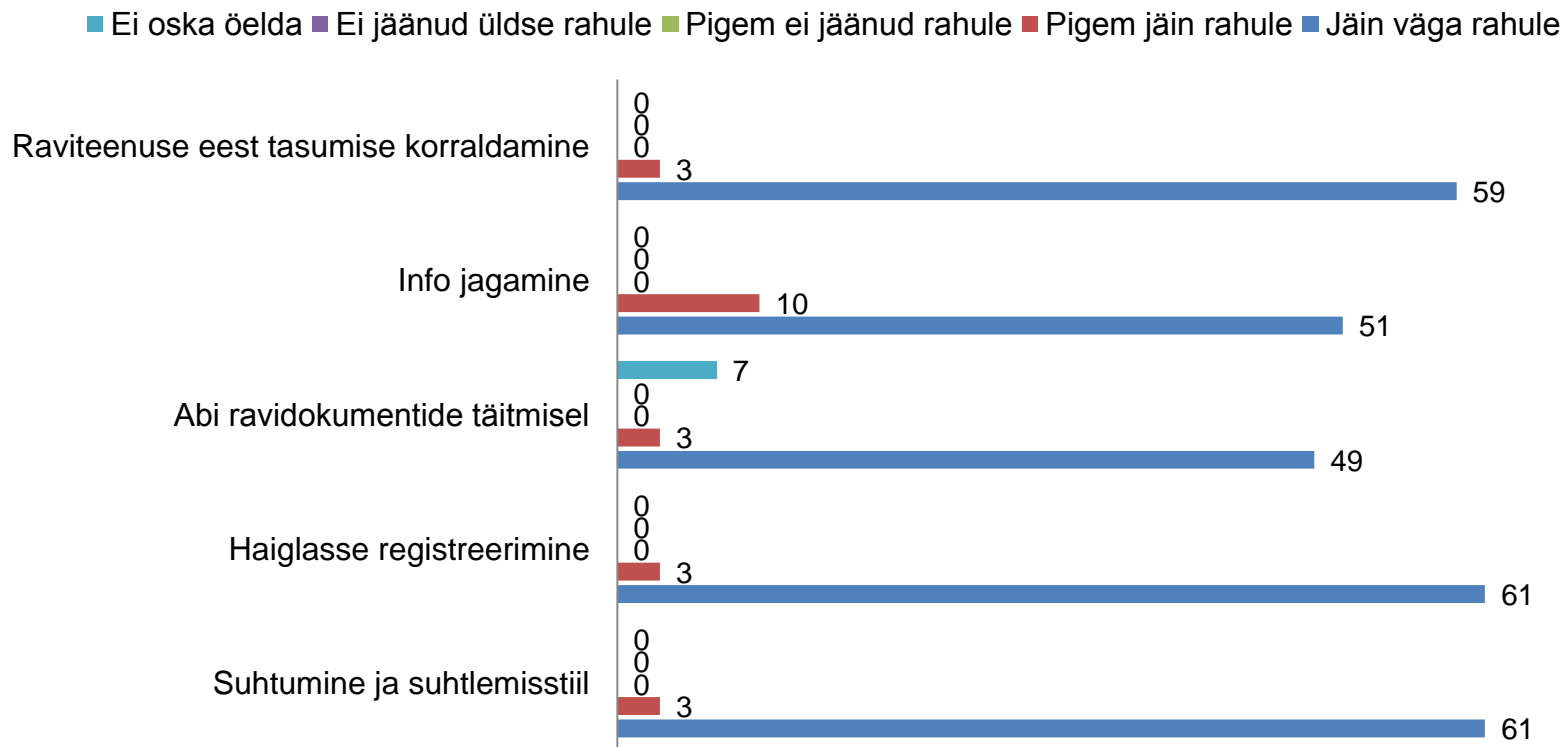
Kas jäite haiglas viibimise kogemustega tervikuna rahule?



- Uuringu tulemustest selgub, et 92% patsientidest jäi Ortopeedia Arstid haiglas viibimise kogemusega väga rahule ning 8% pigem rahule. Vastajad tõid kommentaarides välja palju kiitvaid hinnanguid haigla töö kohta, sh: „Kiidan tervet meeskonda! Ülihead inimesed!“, „väga meeldiv ja abivalmis suhtumine“.
- Ainsa negatiivse aspektina tõi üks vastanutest välja, et operatsiooni aega pidi haiglas pikalt ootama.

# 3. Hinnang haigla registratuuri (sekretäri) tööle

## Hinnang haigla registratuuri tööle

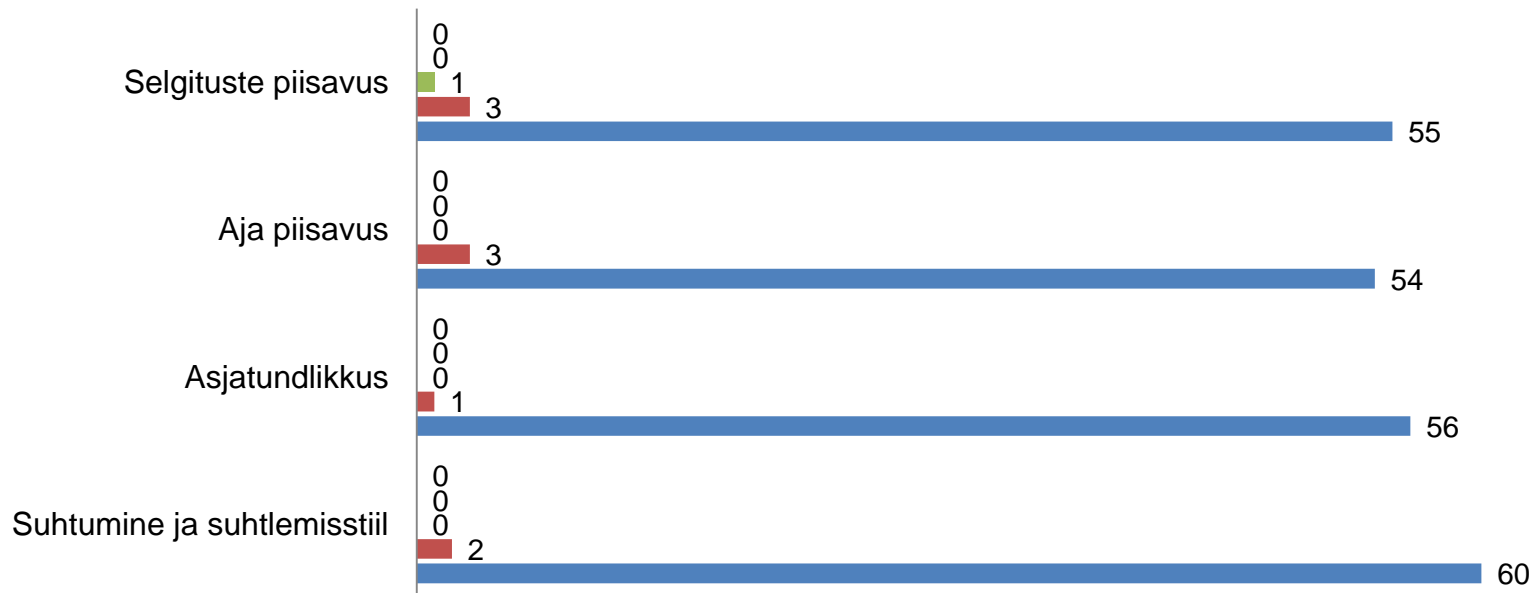


- Uuringu tulemustest selgub, et patsiendid hindasid haigla registratuuri tööd väga kõrgelt ja jäid saadud kogemusega väga rahule. Seitse patsienti vastasid „ei oska öelda“ küsimusele, mis puudutas registratuuri poolset abi ravidokumentide täitmisel, kuid ei põhjendanud oma vastusevalikut.

# 4. Hinnang arsti tööle

## Hinnang arsti tööle

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



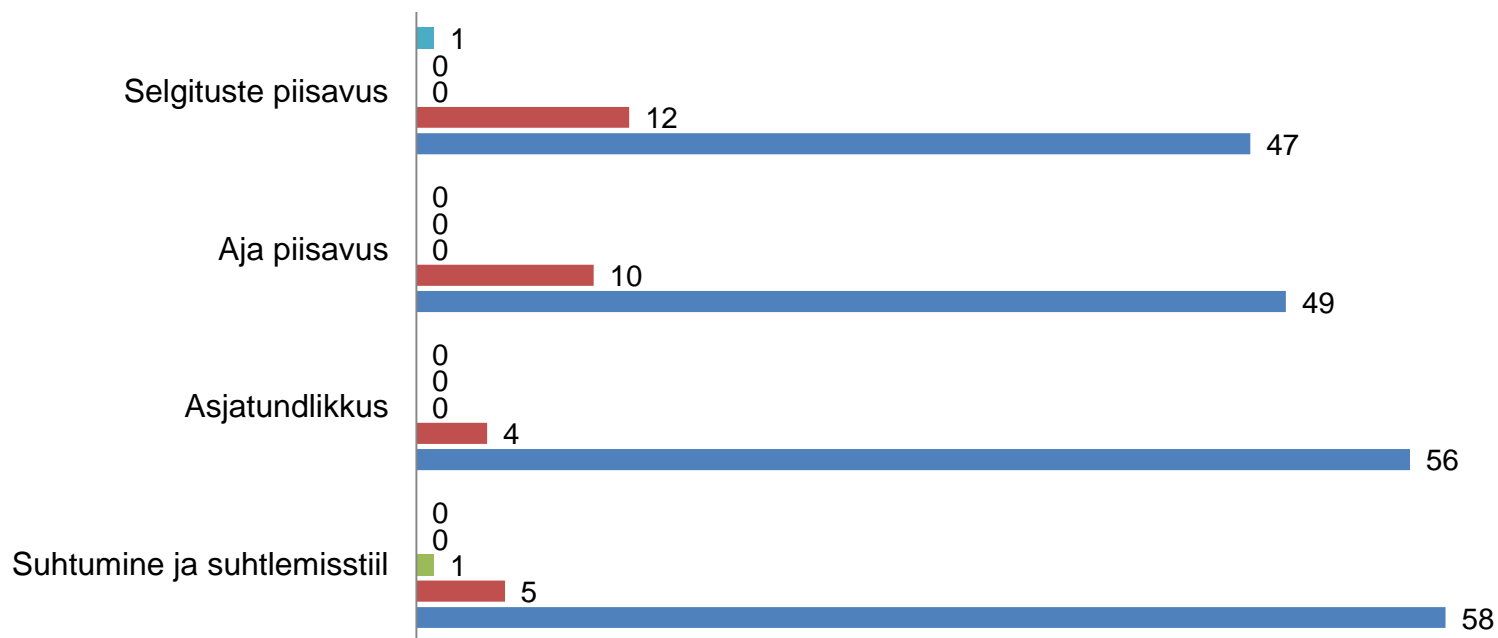
- Uuringus osalejatel paluti hinnata patsienti opereerinud arsti tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Tulemused näitavad, et peaaegu kõik patsiendid jäid neid opereerinud arsti tööga rahule, valdav osa andis arsti tööle kõigis kategooriates väga kõrge hinnangu. Vaid üks patsient on vastanud, et pigem ei jäänud arsti poolt jagatud selgitustega rahule.
- Kommentaarides tõstsid vastanud eriti esile kõrget usaldust meie arstide suhtes ning kindlustunnet, samuti avaldati tänu oma raviarstile.



# 5. Hinnang haigla õdede tööle

## Hinnang haigla õdede tööle

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

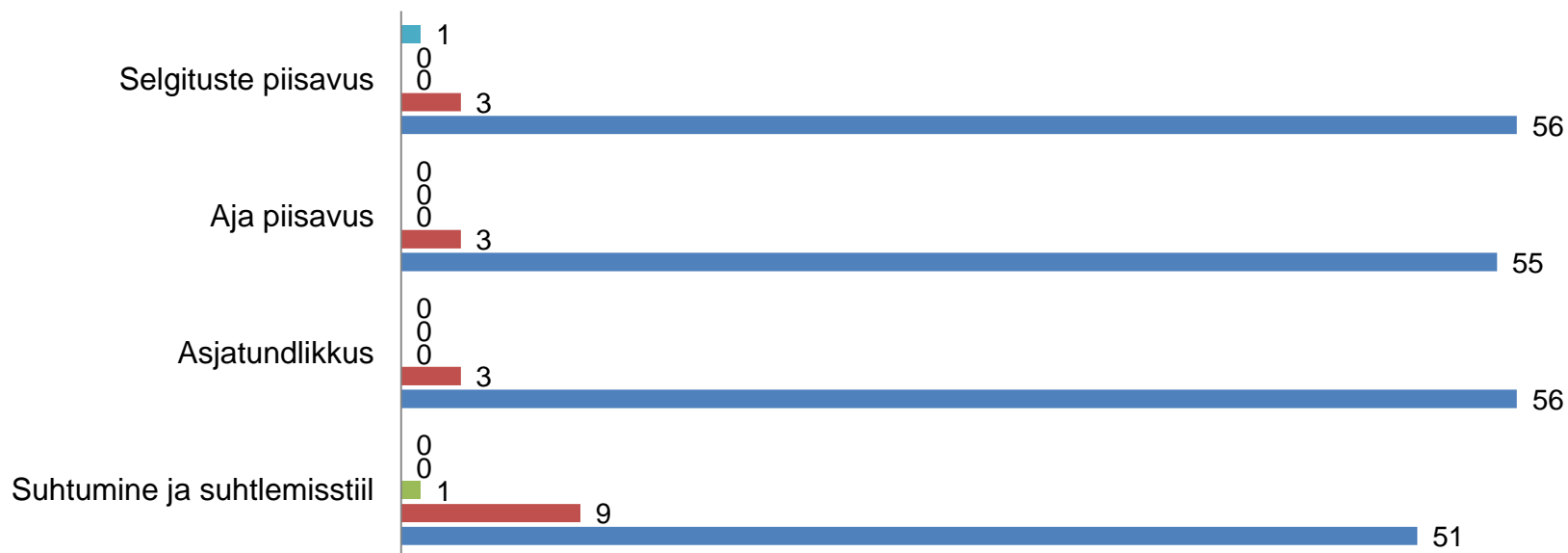


- Uuringus osalejatel paluti hinnata haigla õdede tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Tulemustest selgus, et rahulolu määr õdede tööga on ligi 100% ning valdav osa andis õdede tööle väga kõrge hinnangu. Vaid üks patsient andis õdede suhtumisele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

# 6. Hinnang füsioterapeudi tööle

## Hinnang füsioterapeudi tööle

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

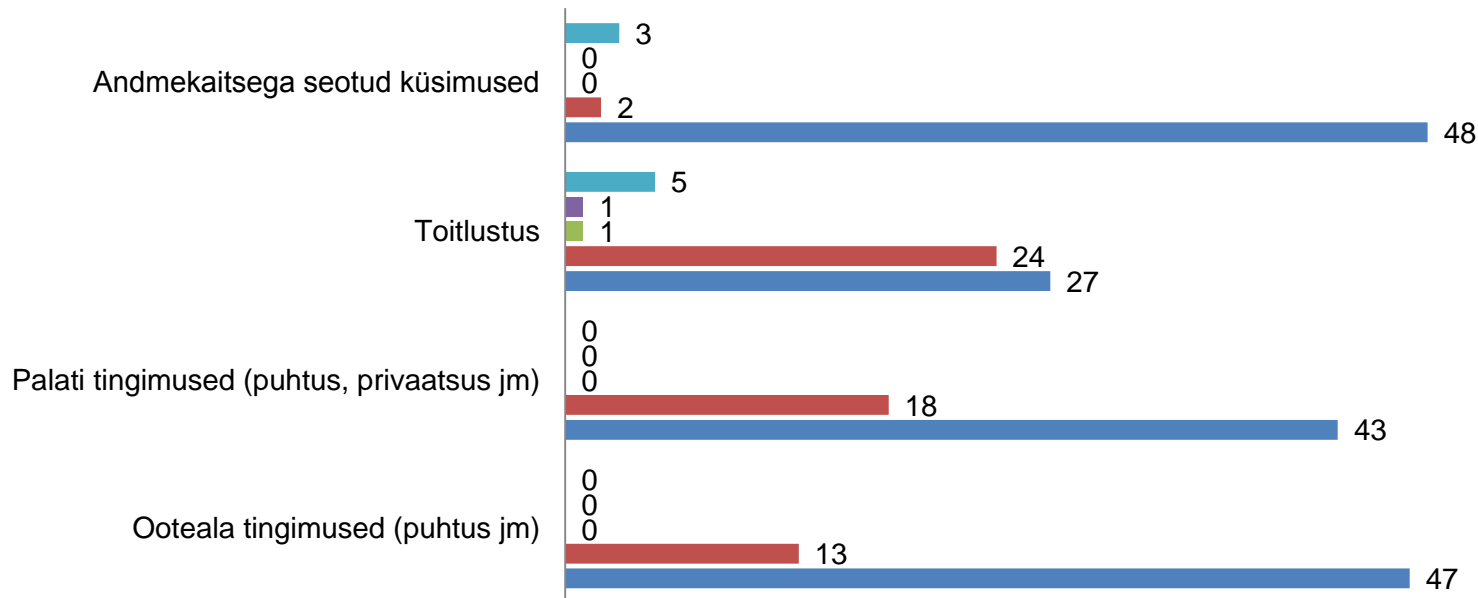


- Uuringus osalejatel paluti hinnata neid haiglas konsulteerinud füsioterapeudi tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- Tulemustest selgus, et rahulolu määr füsioterapeudi tööga on praktiliselt 100% ning valdav osa patsiente andis füsioterapeudi tööle väga kõrge hinnangu. Vaid üks patsient vastas füsioterapeudi suhtumise ja suhtlemisstiili osas „pigem ei jäänud rahule“ ning selgituste piisavuse osas „ei oska öelda“.

# 7. Rahulolu haigla ruumide jm tingimustega

## Hinnang haigla ruumidele ja olmele

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



- 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 kaks patsienti mõningast või täielikku rahulolematust. Kommentaarides avaldati kiitust haiglaruumide palatite puhtuse ja kõige vajaliku olemasolu üle.

# UURINGU KOKKUVÕTE

- Uuringu kokkuvõtteks võib öelda, et rahulolu määr Ortopeedia Arstid AS statsionaarse ravi teenustega on väga kõrge – sarnased tulemused olid ka 2018. aasta uuringul.
- Kõrgetest hinnangutest hoolimata jätkatakse teenuse arendamist ja kliendikogemuse parandamist kõigis uurimise all olnud valdkondades.
- 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.