

PATSIENTIDE RAHULOLU-UURING 2018

AMBULATOORSED TEENUSED

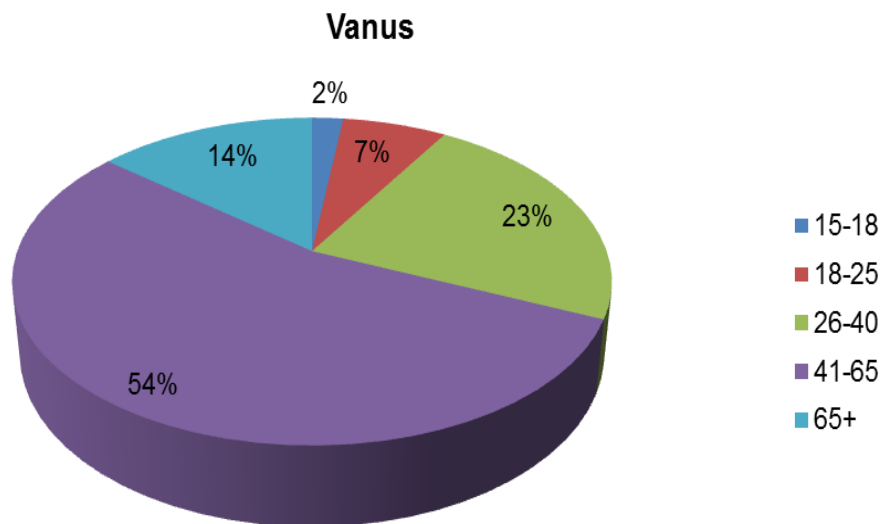
Uuringu eesmärgid

- 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 (haiglaravi) 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 polikliinikus Paldiski mnt 68a ning elektrooniliselt veebilehel: www.surveymonkey.com
- Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi *MS Excel* abil.
- Kokku laekus ambulatoorse ravi tagasiside ankeete täidetud kujul 153 tk (uuringus osalenute määr ca 20%).

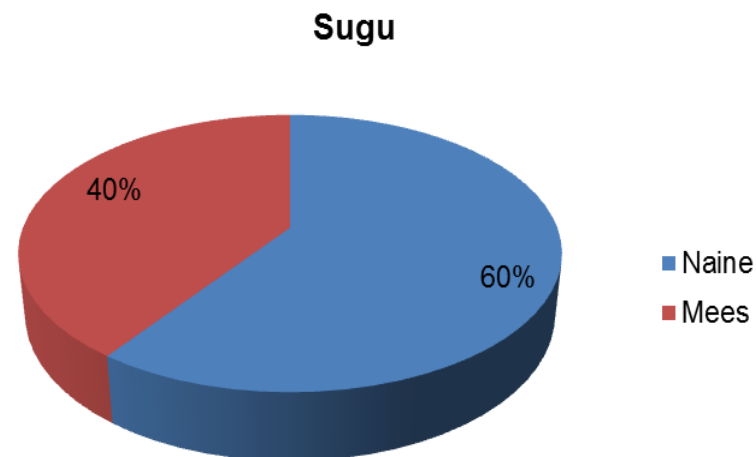
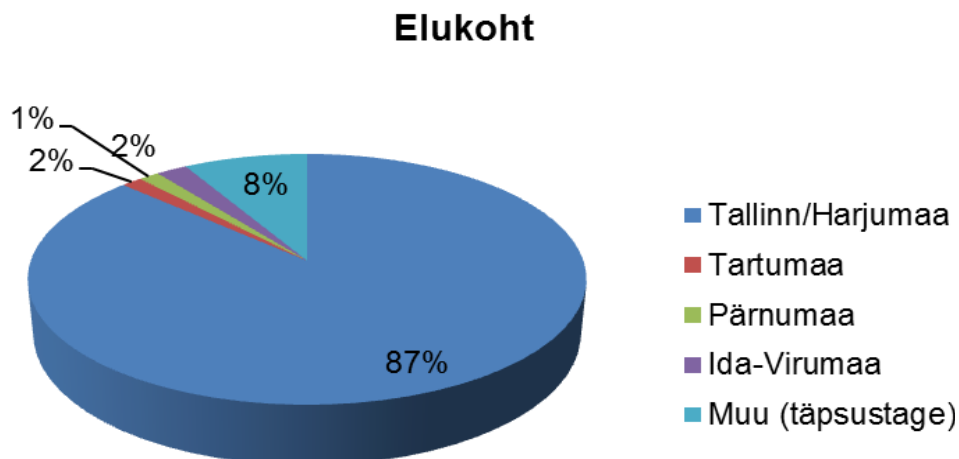
Osalejate profiil



Uuringus osalenud 153-st patsiendist täitis 130 patsienti eestikeelse ja 23 venekeelse ankeedi.

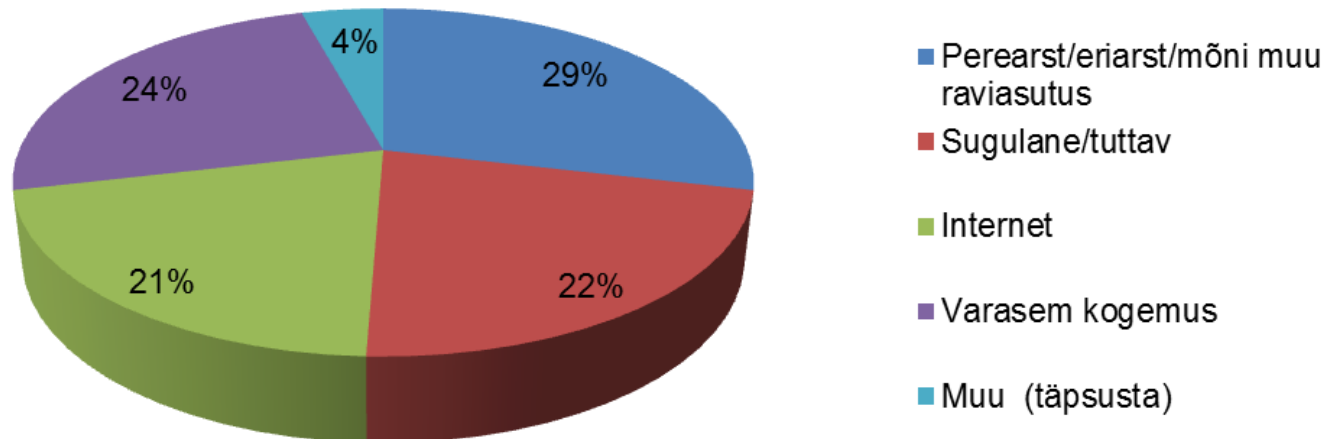
Valdav osa vastanutest olid pärit Harjumaa. „Muu piirkond“ valinud patsiendid olid pärit eeskätt Saare- ja Hiiumaa, Lääne-Virumaa, Raplammalt.

Vanusegruppidest olid enim esindatud 41-65-aastased patsiendid.



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

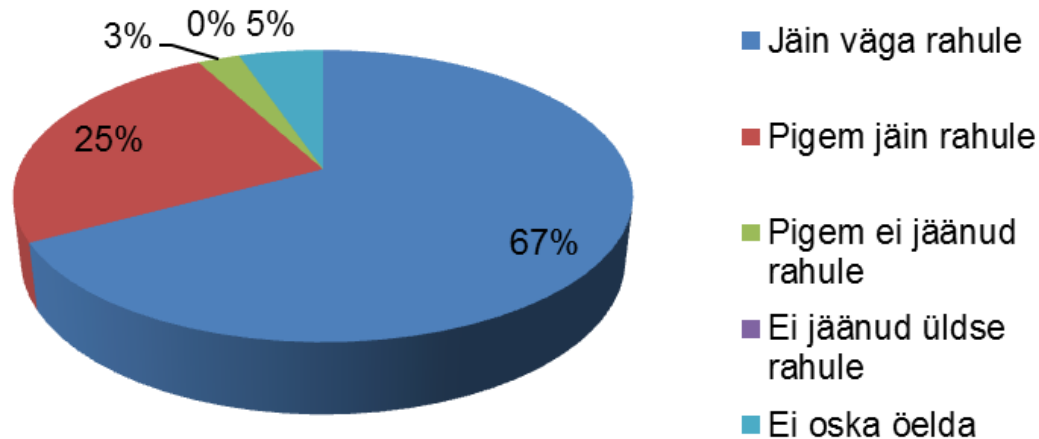
Kust saite infot meie haigla ja siin pakutavate teenuste kohta?



- Valdav osa patsiente sai AS Ortopeedia Arstid teenuste kohta infot perearstilt, eriarstilt vm ravisutusest või siis külastas tervishoiuasutust tänu varasemale kogemusele. Suur osa patsientidest leidist teavat ka internetist või sai soovitusel sugulaselt/tuttavalt.
- Muude infokanalitena toodi välja televisiooni, kolleege/töökaaslast, spordivaldkonda või siis otsiti internetist konkreetse arsti kohta infot ja jõuti seeläbi meie asutusesse.

2. Kas jäite Ortopeedia Arstid polikliiniku külastusega tervikuna rahule?

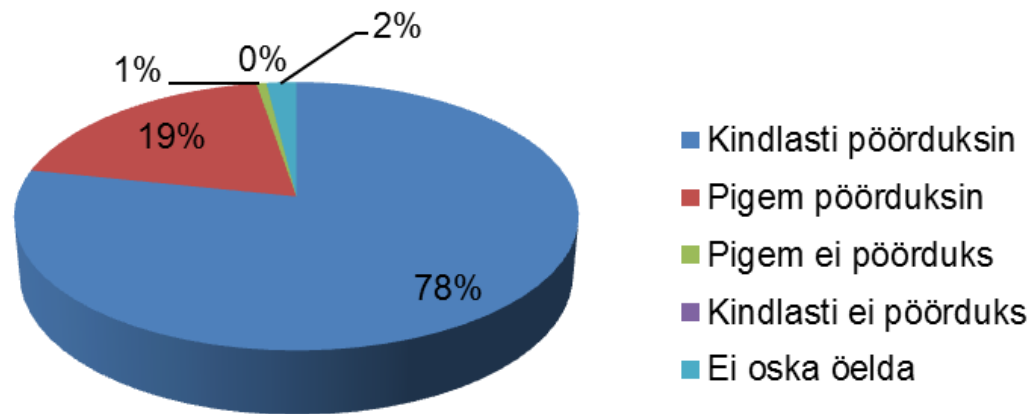
Kas jäite Ortopeedia Arstid polikliiniku külastusega tervikuna rahule?



- Uuringu tulemustest selgub, et 92% patsientidest jäid Ortopeedia Arstid polikliiniku külastamisega kas väga rahule või pigem rahule. 5% vastas „ei oska öelda“ ning vaid 3% vastas, et pigem ei jäänud rahule. Vastajad iseloomustasid kommentaarides oma külastuskogemust muuhulgas sõnadega „väga hooliv personal“, „väga professionaalne tiim“, „sain lõpuks abi, mida mujalt polnud saanud“ jne.
- Vastuse „Pigem ei jäänud rahule“ valinud patsiendid tõid rahulolematuse peamise põhjusena esile eelkõige pikki järjekordi Haigekassa visiidile.

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

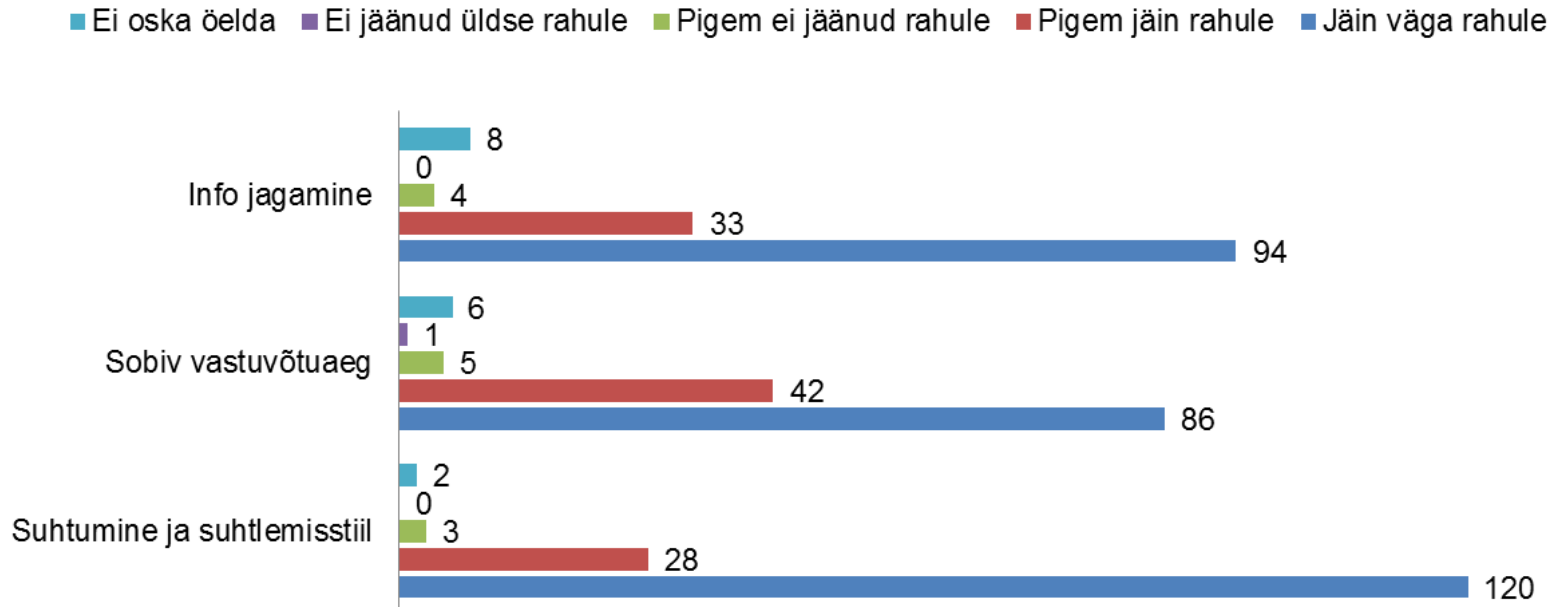
Kas pöördusite uuesti meie vastuvõtule kui selleks ilmneb vajadus?



- 97% vastuvõtul käinud patsientidest pöördus uuesti Ortopeedia Arstide poole, kui selleks ilmneb vajadus. 2% patsientidest ei osanud vastata. Vaid 1% vastas, et pigem ei pöörduks uuesti vastuvõtule.

4. Hinnang polikliiniku registratuuri tööle

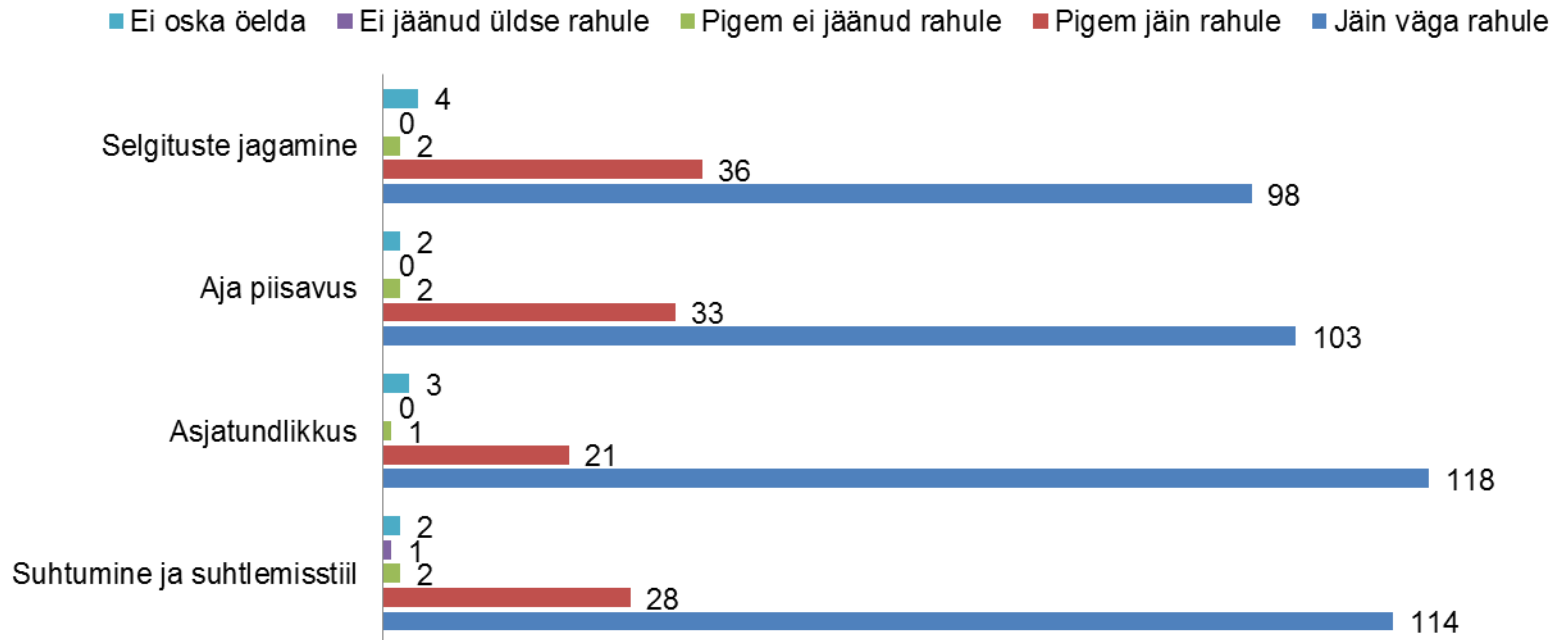
Hinnang registratuuri tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata registratuuri tööd kolmes kategoorias: registraatori suhtlemisstiil, vastuvõtuaaja sobivus, info jagamine. Võib öelda, et vähemalt 95% vastanutest jäid registratuuri tööga kas väga rahule või pigem rahule.
- Rahulolematuse peamiste põhjustena toodi välja asjaolu, et vastuvõtuaega (Haigekassa) vastuvõtule on raske saada ning järjekorrad on pikad.

5. Hinnang arsti tööle

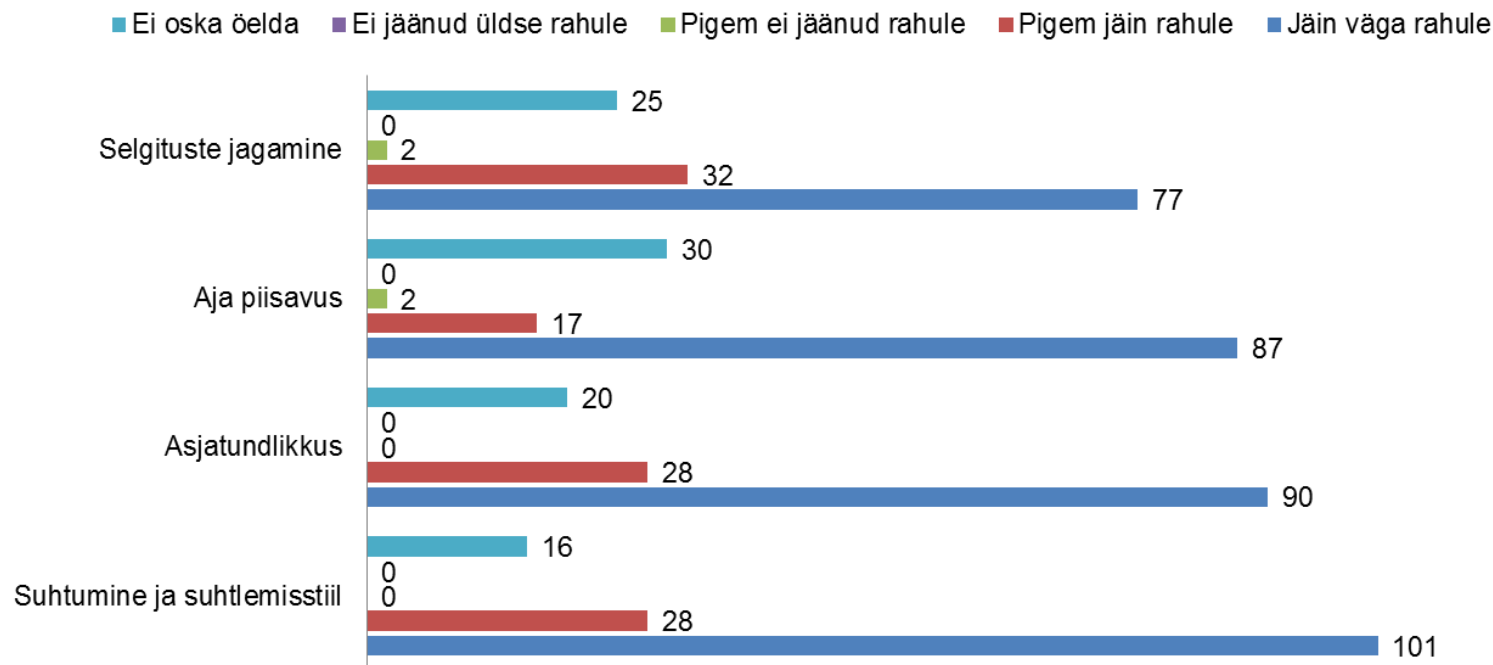
Hinnang arsti tööle



- Uuringus osalejatel paluti hinnata arsti tööd neljas kategoorias: suhtlemisstiil, asjatundlikkus, aja piisavus, selgituste piisavus.
- 98-99% vastanutest jäid arsti tööga kas väga rahule või pigem rahule. 1-2% ei osanud küsimusele vastata. 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

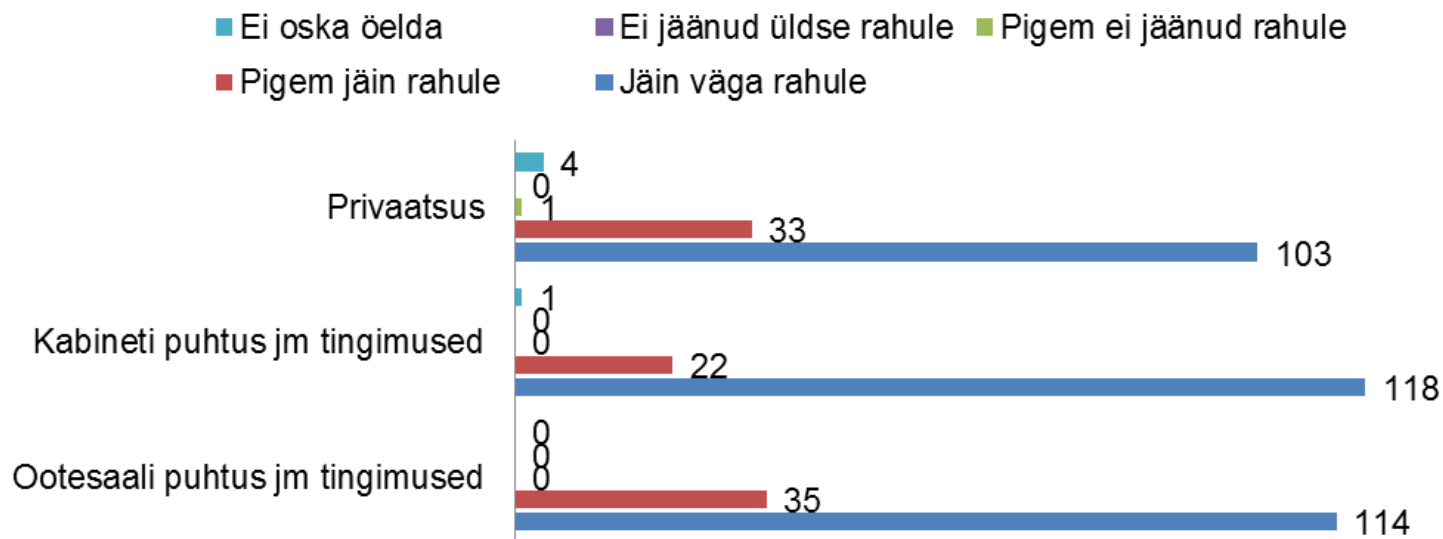
Hinnang õe tööle



- 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.

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 üle.

UURINGU KOKKUVÕTE

- Uuringu kokkuvõtteks võib öelda, et rahulolu määr Ortopeedia Arstid AS ambulatoorse ravi teenustega on kõrge.
- Mõningast arendamist vajavad valdkonnad on visiitide ootejärjekorrad, polikliinikuga kontakteerumise kanalid/võimalused 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.