

## Kokkuvõte 2022 aasta ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringust

Ambulatoorsete patsientide rahulolu küsitlus toimus SA Raplamaa Haiglas 2022. aasta sügisel. Küsitluse lõpuks laekus 241 täidetud ankeeti.

### Küsimustiku ja valimi kirjeldus

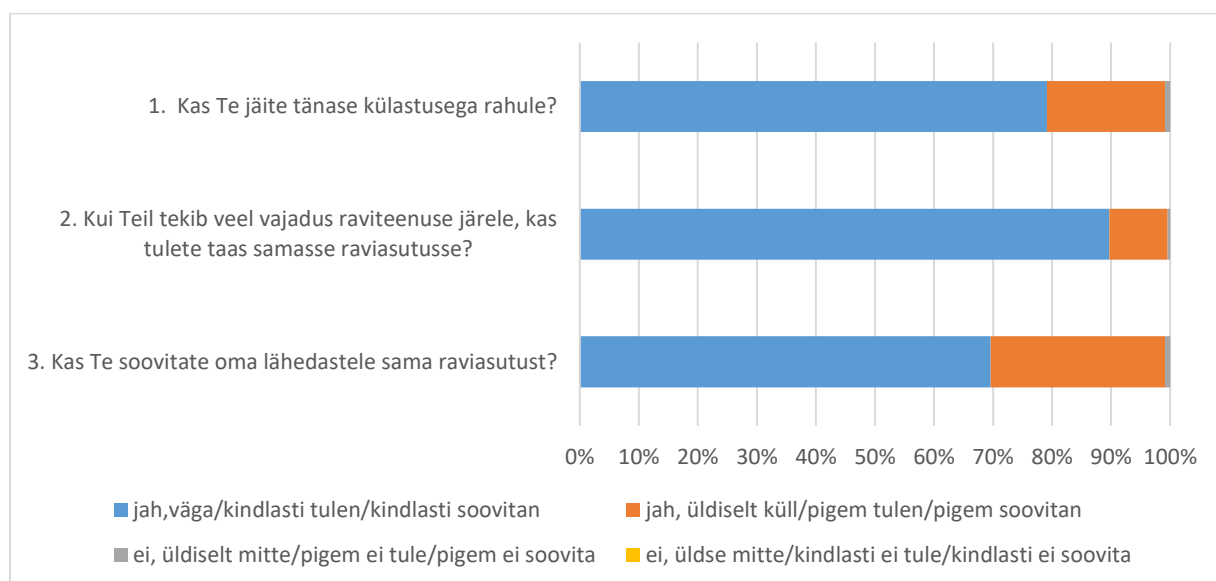
Küsitluses osalejad olid valdavalt Rapla maakonna (93%) patsiendid. Tagastatud ankeetidest oli 99,2% eesti- ja 0,8% venekeelsed. Küsitletud patsientidest olid 74,6% naised ja 25,4% mehed ning vastanute keskmine vanus oli 48,9 aastat.

Kokku oli küsimustikus 14 küsimust, neist kolm kirjeldasid üldiseid hinnanguid – rahulolu külastusega, valmisolek vajadusel uuesti Raplamaa Haiglasse pöördumiseks, lisaks küsimus selle kohta, kas vastaja soovitaks sama raviasutust ka oma lähedastele. 8 küsimust hõlmasid suhtlemist registratuuritöötajate, arstide, õdede ja teiste tervishoiutöötajatega, rahulolu patsiendile pühendatud ajaga ning vastuvõtu privaatsust. Kolme küsimusega hinnati rahulolu tervishoiutöötajatelt saadud informatsiooniga uuringute ja protseduuride, ravimite kasutamise ning oma terviseprobleemidega toimetuleku kohta. Küsitletutel paluti märkida ankeeti ka oma sugu, vanus ning elukoht (maakond). Vastajatel oli võimalus kommentaaride lahtris vabas vormis kirjeldada, mis neid vastuvõtul häiris ning mis oleks võinud olla paremini. Küsimustik sisaldas infot ka selle kohta, millise eriala spetsialisti patsient külastas.

### Üldine rahulolu raviteenusega ja valmisolek Raplamaa Haiglasse tagasi tulekuks

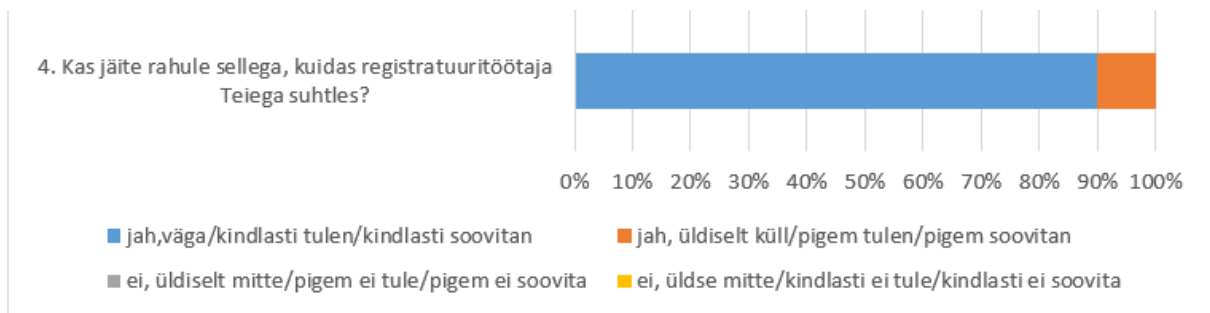
Uuringu tulemustest selgus, et 99% jäid ambulatoorse külastusega rahule. Kõigist küsimustele vastanutest jäid külastusega väga rahule 74% ja üldiselt rahule 25%, rahulolematust väljendas 1%.

Valmisolek tulla Raplamaa Haiglasse uuesti ravile oli jätkuvalt kõrge: 99,5% vastanutest tuleksid ka edaspidi siia haiglasse ravile: 89,6% küsitletutest tuleksid kindlasti Raplamaa Haiglasse tagasi ning 9,9% pigem tuleksid Raplamaa Haiglasse. 99,1% vastanutest soovitaksid Raplamaa Haiglat oma lähedastele.



### Suhtlemine registratuuritöötajaga

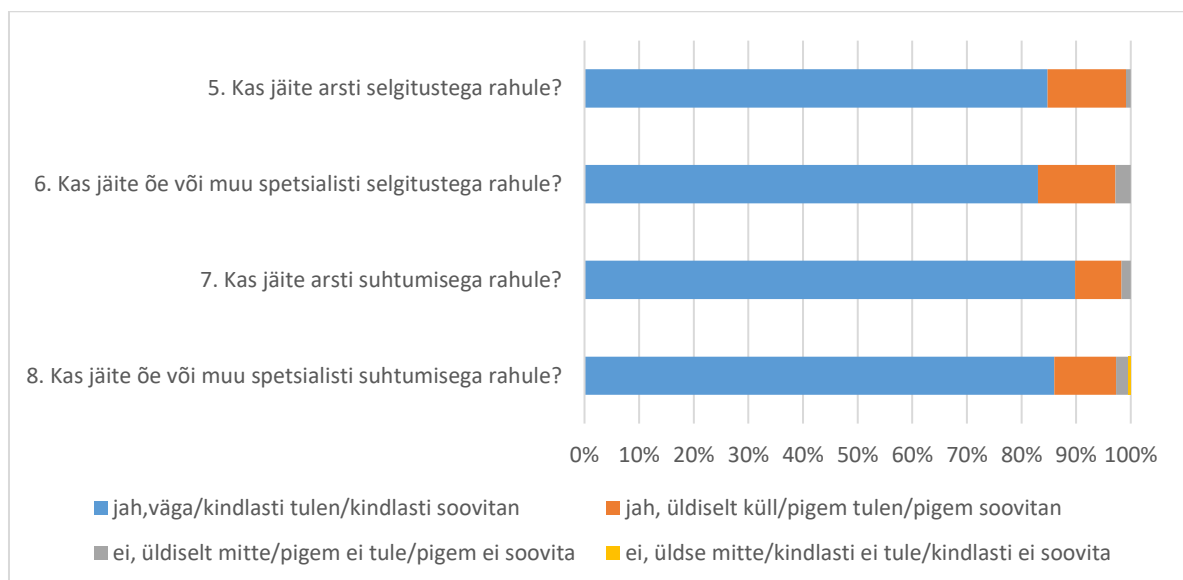
Registratuuritöötaja suhtlemisega rahulolu hindasid 236 küsitletut. 89,8% vastanutest jäid registratuuritöötaja suhtlemisega väga rahule.



### Vastuvõtt ja sellega seonduvad asjaolud

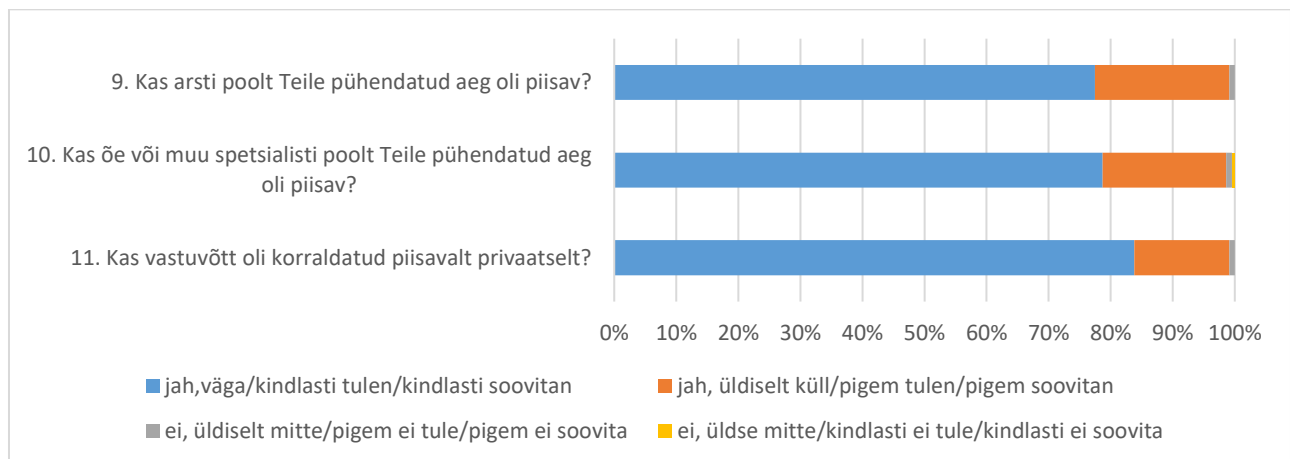
#### Suhtumine ja selgitused vastuvõtul

2022 aastal väljendati kõige enim rahulolu arsti suhtumisega- 89,7% küsitletutest jäid arsti suhtumisega väga rahule. Arstilt saadud selgitusi hinnati kõrgemalt kui õelt ja muult spetsialistilt saadud selgitusi. Arsti selgitustega jäid väga rahule 84% ja üldiselt rahule 14,4% küsitletutest. Õe või muu spetsialisti selgitustega jäidi rohkem rahule erialadel, kus õel on suurem iseseisva töö osakaal.



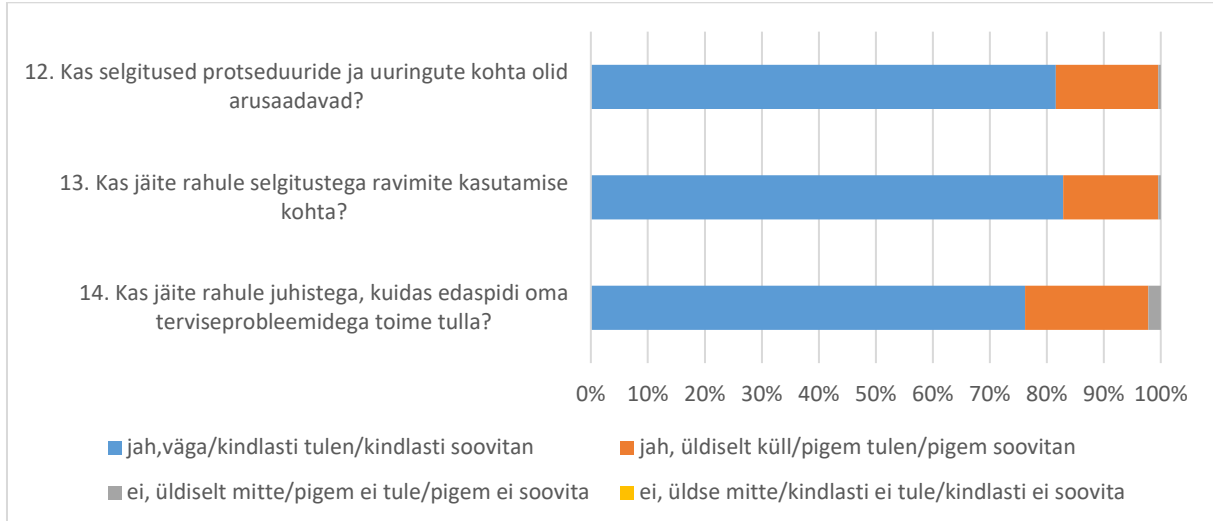
#### Patsiendile pühendatud aeg ja vastuvõtu privaatsus

Nii arsti kui ka õe poolt pühendatud ajaga olid väga rahul vastavalt 78,1% ja 78,7%. Vastuvõtu privaatsust oli hinnatud piisavaks 99,1%, väga privaatselt oli hinnatud 83,8% juhul.



## Patsiendi informeerimine

Saadud informatsiooniga uuringute ja protseduuride ning ravimite kasutamise kohta olid väga rahul vastavalt 81,6% ja 82,9% küsitletutest. Infoga selle kohta, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla olid väga rahul 76% ja üldiselt rahul 21,6%.



## Patsiendi arvamused ja kommentaarid

23% vastanutest olid esitanud ka täiendavalt vabas vormis arvamusi ja ettepanekuid asjaolude kohta, mis neid häirisid ning mis võiks olla teisiti.

Välja oli toodud IT tehnilised tõrked infosüsteemides, millest olid mõjutatud saatekirjade ja digiloo vaatamine ning häiritud registratuuri ja arsti vastuvõtu töö. Patsiente häiris ka pikk ootejärjekord eriarsti vastuvõtule ja pikk ooteaeg kabineti ukse taga. Olmest oli välja toodud polikliiniku ootealal üleriite nagide ja toolide suurem vajadus.

Kuid lisaks probleemidele olid paljud patsiendid märkinud ankeetidesse ka positiivseid kommentaare ning avaldanud tänu nendega tegelenud arstidele ning teistele töötajatele s.h. 3 juhul ka nimeliselt.

- Ei häirinud midagi. Kõik oli suurepärane. Meeldiv kogemus.
- Jäin väga rahule. Küllastasin günekoloogi. Väga viisakas suhtumine nii õel kui arstil.
- Kõik oli väga hästi. Tänan röntgeni tohtrit ja analüüside õde.
- EMO-s alati on kõik super ja abi saanud. Kõik on positiivsed ja suhtuvad hästi. Paremat ei oskagi tahta.
- Selliseid väikeseid EMO-sid võiks olla rohkem. Väikeste linnade puhul on sellised kohad väga suurepärased.

**Suur tänu kõigile vastajatele tagasiside eest!**