

## AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU-UURING 2024

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring - nii nagu ka statsionaarsete patsientide osas - toimub iga 2 aasta järel. Aprillikuus küsisime arvamusi/hinnanguid eriarstiabi polikliinikus vastuvõttudel käinud patsientidelt.

2024. aasta küsimustiku struktuur ja valim erineb eelmistest aastatest, kuna küsimustik on käesolevast aastast ühtlustatud teiste Eesti haiglate patsiendi küsimustikega. Seetõttu ei ole tulemused võrreldavad eelnevate aastatega.

### Küsimustiku ülesehitus

Eesti-, vene- või ingliskeelsed paberankeedid anti patsientidele visiidi lõpus ja täidetud ankeedid paluti panna kogumiskastidesse. Küsimustikud olid anonüümsed.

Kokku olu küsimustikus 14 küsimust: 3 küsimust olid vastuvõtu broneerimise kohta; 7 küsimust hõlmasid vastuvõtu mugavust, suhtlemist registratuuri- ja tervishoiutöötajatega, rahulolu patsiendile pühendatud ajaga ning vastuvõtu privaatsust; 3 küsimusega hinnati rahulolu tervishoiutöötajatelt saadud informatsiooniga uuringute ja protseduuride, ravimite kasutamise ning oma terviseprobleemidega toimetuleku kohta. Viimane küsimus küsis kuivõrd vastuvõtt vastas ootustele 10-palli süsteemis.

Küsitletutel paluti märkida ankeeti ka oma sugu ja vanus. Küsimustik sisaldas infot ka selle kohta, kas tegemist oli arsti, õe, ämmaemanda või muu spetsialisti vastuvõtuga ja millise eriala spetsialisti patsient külastas. Vastajatel oli võimalus kommentaaride lahtris vabas vormis kirjeldada, mis neid vastuvõtul häiris ning mis oleks võinud olla paremini.

### Tulemused

Vastustega ankeete laekus 493. Nendest 486 eestikeelset (98,6%) ja 7 venekeelset (1,4%) ankeeti. Tulemus oli piisav valim kvantitatiivseks analüüsiks ning järelduste tegemiseks.

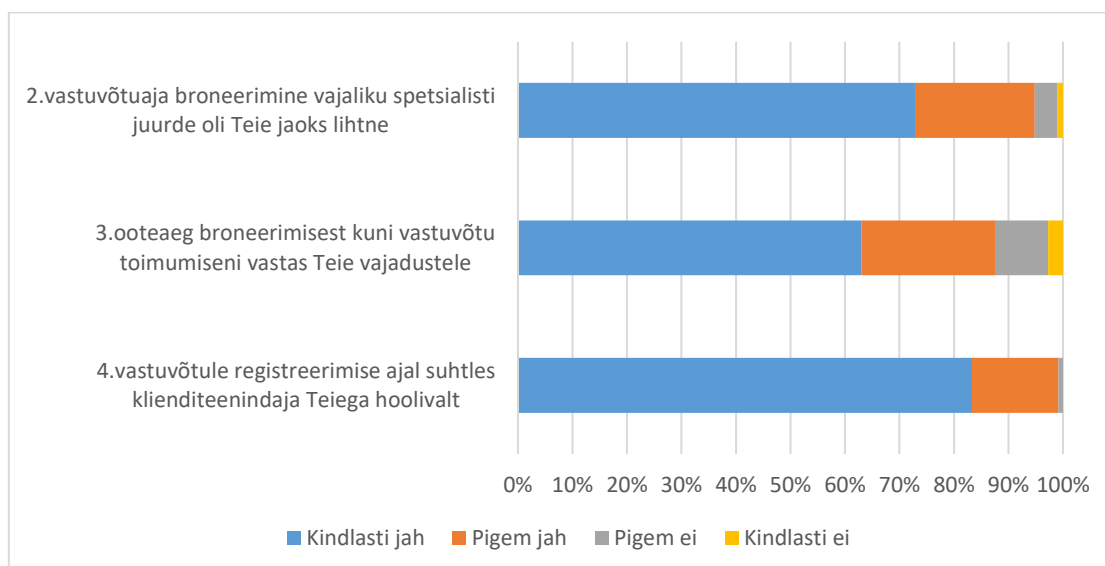
### Valimi kirjeldus

Vastajate keskmine vanus oli 49,4 aastat. Patsientidest 4% (n=21) olid lapsed; 18-64 aastaseid patsiente oli 71% (n=349) ja 24% (n=116) olid >64 a. Vanus oli märkimata 7 ankeedil. Vastajatest 80% olid naised ja 19 % mehed (5 ankeedil oli sugu märkimata).

### Vastuvõtuoja broneerimine

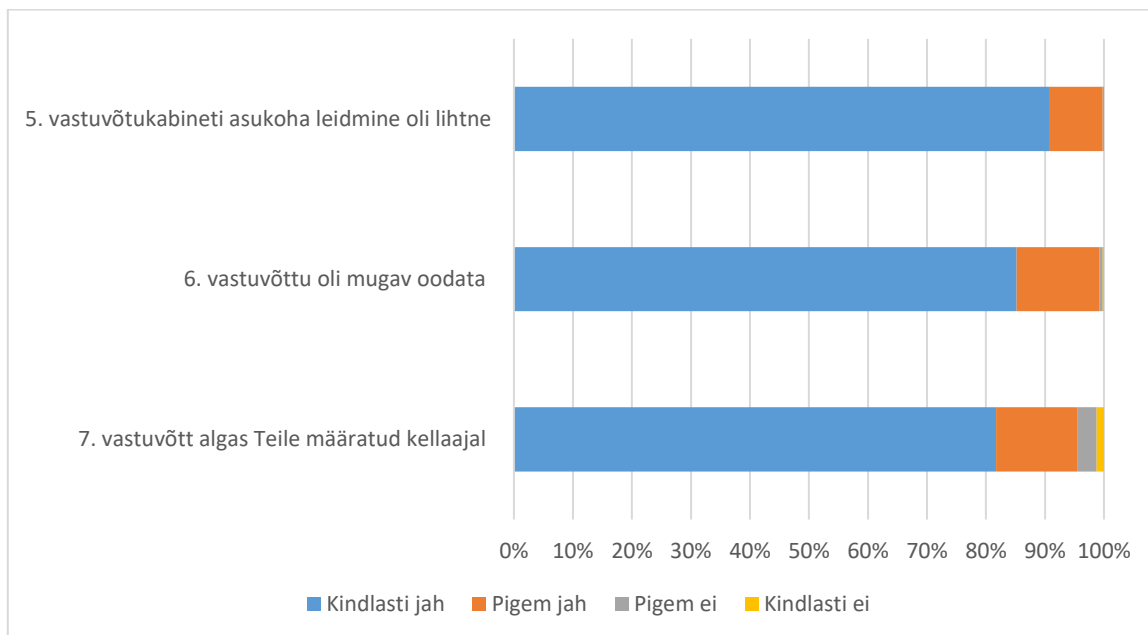
Vastuvõtuoja broneerimise kohta oli küsimustikus 3 küsimust, mis uurisid aja broneerimise lihtsuse, kiiruse ja klienditeenindaja viisakuse kohta.

Aja broneerimist pidas keeruliseks 5,1% vastajatest (n=25). Vastuvõtule pääsemise aega pidas liiga pikaks kokku 12,2% patsientidest (n=60). Klienditeenindaja suhtlemisega jäi rahule >99% patsientidest.



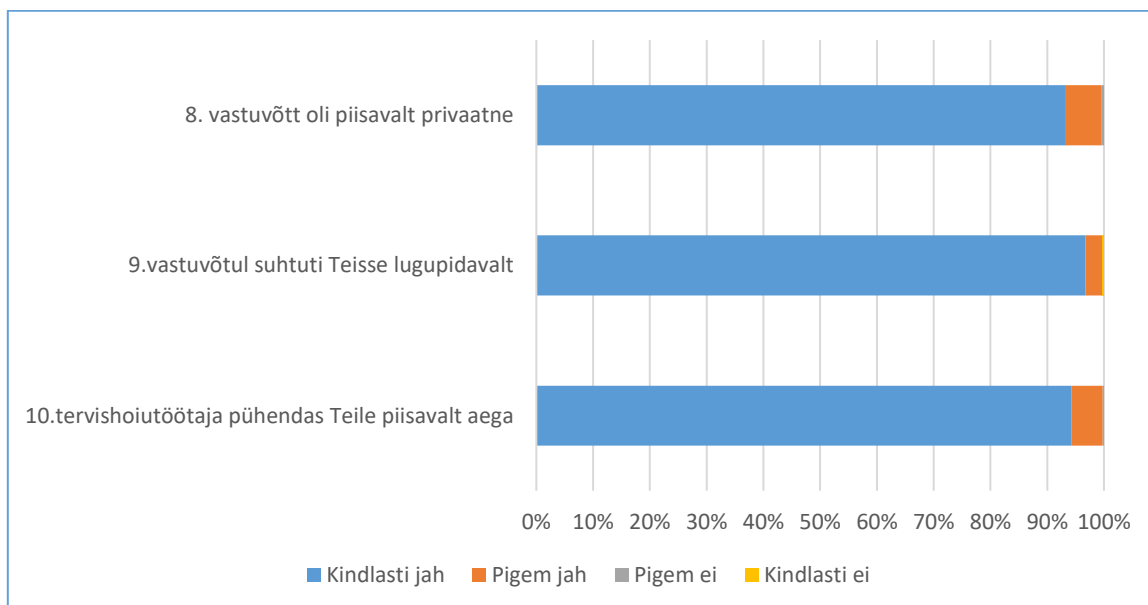
## Vastuvõtule tulemine

Vastuvõtukabineti leidmise ja ooteala mugavusega jäi rahule >99% külastajatest. 4,5% patsientidest (n=22) tõi välja, et nende vastuvõtt ei alanud määratud kellaajal. Vastuvõtuaja hilinemine oli eelkõige arstivastuvõttudel. Seda probleemi ei olnud ödede ja teiste spetsialistide vastuvõttudel.



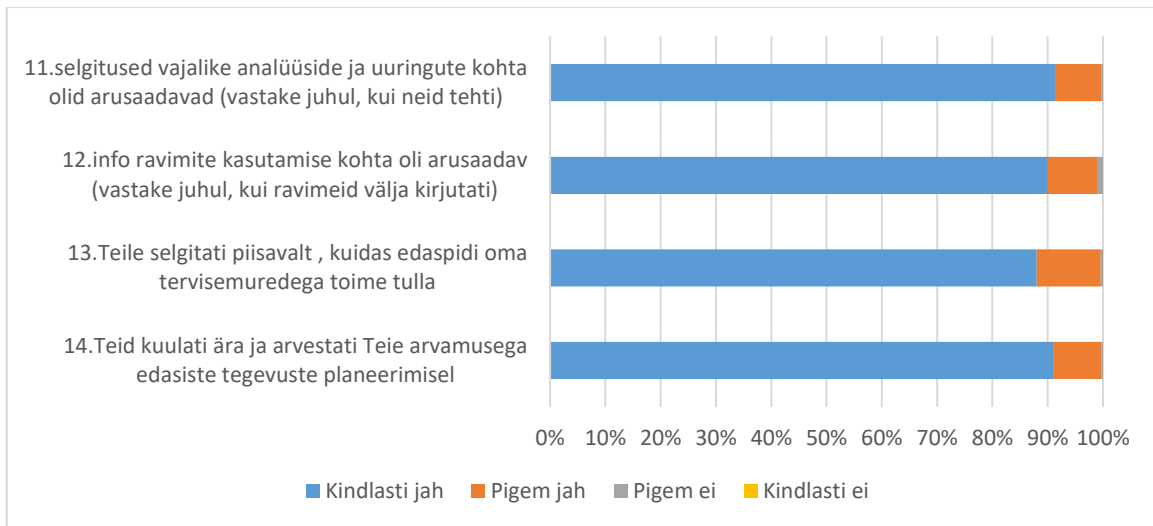
## Vastuvõtu kulg

Vastuvõtu jäi 94,8% patsiente väga rahule ja 5% pigem rahule. Rahulolematust väljendas kokku 3 patsienti. Kaks patsienti vajasis suuremat privaatsust ja üks patsient ei jäänud rahule arsti suhtumise ja temale pühendatud ajaga.



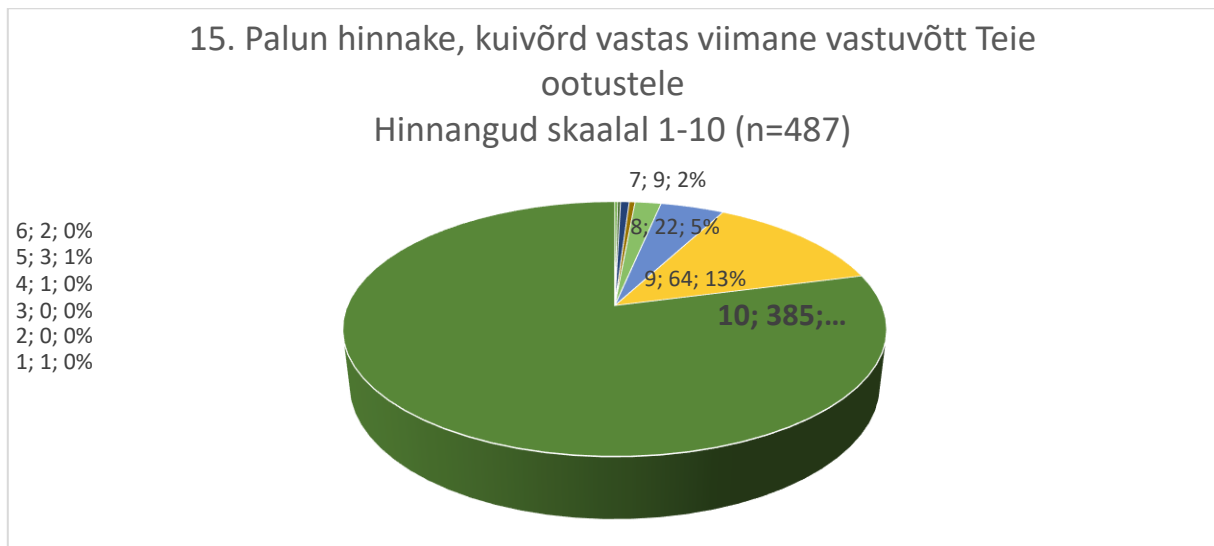
## Selgitused ja patsiendi ära kuulamine

Patsiendid pidasid selgitusi analüüside, uuringute, ravimite ja tervisemuredega toimetuleku kohta piisavaks. Kokku oli 4 patsienti (<1%), kellel oli ühe või mitme nende küsimuse osas puudujääke. Ainult 1 patsient (0,2%) tundis, et teda ei kuulatud ära.



### Üldine rahulolu raviteenusega

Üldine rahulolu oli 2024. aastal 99%. Kusjuures 79% jäid väga rahule (hinnang 10 punkti) ja ligi 20% oli neid, kes jäid üldiselt rahule (hinnangud 6 - 9 punkti). Rahulolematust (skoor 1-5) väljendas 1% (n=5) patsientidest.



### Patsientide kommentaarid

Vabateksti kommentaare esines kokku 66 ankeedis. Nendest 67% (n=44) olid kiitused Raplamaa haigla arstidele, ämmaemandatele, õdedele ja muule personalile. Oli nii nimelisi kui ka üldiseid kiituseid. 10 kommentaari oli nurin arstide kättesaadavuse ja pika ooteaja kohta. Lisaks oli ka mõningaid ettepanekuid patsientide vastuvõtu paremaks korralduseks.

### Kokkuvõtte

Kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid on Raplamaa haigla ambulatoorse teenusega väga rahul. Mõnedel erialadel on arstide ja spetsialistide kättesaadavuse probleeme, millest on tingitud ebamugavus aja broneerimisel ning liiga pikad ooteajad. Kui juba vastuvõtule on pääsetud, siis on patsiendid vastuvõtuga rahule jäänud, paari üksiku erandiga.