

Patsientide rahulolu-uuringu protokoll

Uuringu läbiviimise metoodika

Ambulatoorse eriarstiabi patsientide rahulolu küsitlus toimus 02.05.- 31.05.2018. Tegemist oli esmakordse uuringuga, järgmine uuring toimub 2019. aasta kevadel. Küsitleti silmaarsti ning naha- ja suguhaiguste arsti ambulatoorsel vastuvõtul ja protseduuril käinud patsiente.

Ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientidel paluti täita paberküsimustik ning ankeet ulatati patsiendile pärast vastuvõttu. Kui patsiendil ei olnud oma tervislikust seisundist tulenevalt võimalik ise küsimustikku täita, kuid oli nõus küsimustele vastama, võis selle täita patsiendi saatja.

Naha-ja suguhaiguste ravikabinetis toimub ühes kalendrikuus orienteeruvalt 175 visiiti.

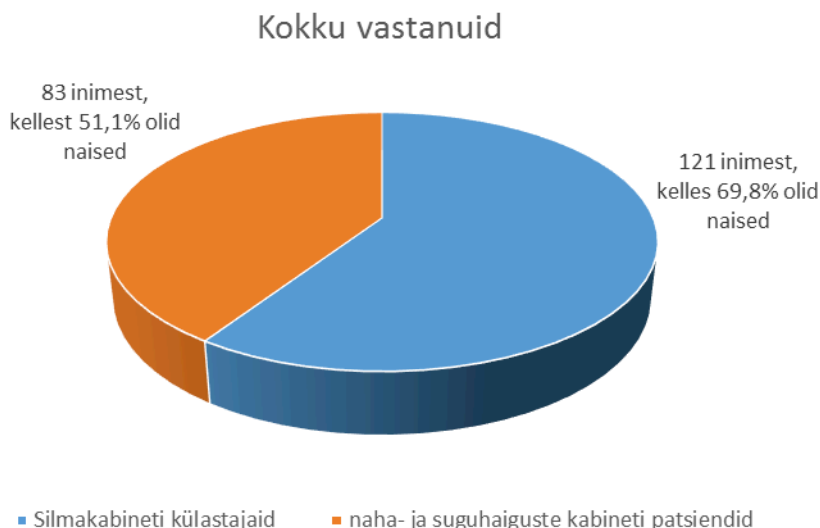
Küsitluses osales 83 patsienti ehk 47 % maikuus arstivisiidil käinutest. Silmaarsti küllastab ühes kalendrikuus orienteeruvalt 370 patsienti ning maikuus toimunud küsitluses osales 121 patsienti, mis moodustab 33 % arsti vastuvõtul käinutest.

Venekeelseid ankeete ei kasutatud, st ei täidetud.

Valimi kirjeldus

Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringu eesmärk oli välja selgitada patsientide rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega Viljandi Tervisekeskuses ning saada vajalikku informatsiooni Tervisekeskuse pikemaajalise arenguplaani koostamiseks. Patsientidele jaotati 230 ankeeti, millest küsitluse lõpuks laekus 204 täidetud ankeeti, mis sisestati uuringuks.

Teisisõnu saab öelda, et iga kolmas arstivisiidil viibinud patsient osales küsitluses. Nimetatud tulemus kinnitab valimi representatiivsust ja lubab väita, et valimi struktuur vastab uuringu eesmärgile ja uuritava kontingendi struktuurile. Uuringust saadud infot kasutatakse patsientide rahulolu kvantitatiivseks analüüsiks ja ambulatoorsete raviteenuste kvaliteedi ja kättesaadavuse parendamiseks.



Joonis 1 Küsitluses osalenud respondendid

Küsitluses osalesid Viljandi linna ja maakonna patsiendid ning neli isikut väljastpoolt. Üle poole vastajatest olid Viljandi linna elanikud (53,9 %) ning maakonnast oli vastajaid 42,2 %. Erialade vahelisest võrdlusest nähtub, et silmaarsti külastajate hulgas oli rohkem maakonnast päritud vastajaid. Neli vastajat jätsid oma elukoha märkimata.



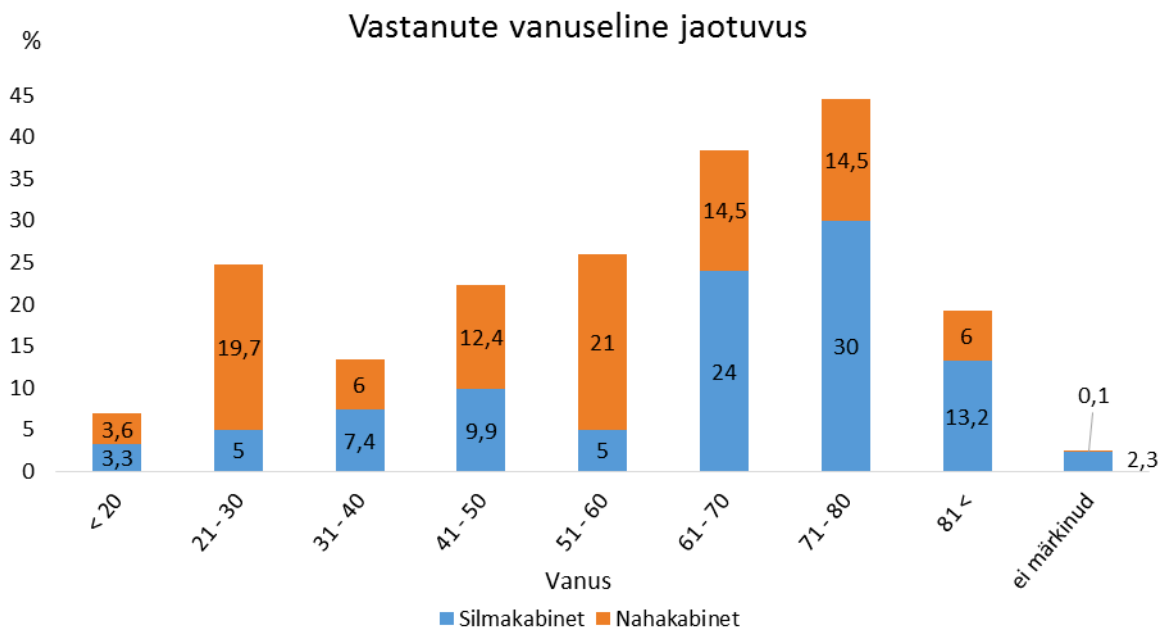
Joonis 2 Vastanute elukohtade võrdlus

Respondentide sooline jaotus oli 55,4 % naised ja 37,7 % mehed ning 7 % ei märkinud ankeedis oma sugu. Naha- ja suguhaiguste kabinetti külastanud vastajate hulgas oli mehi ja naisi võrdselt, kuid meeste esindatus silmaarsti patsientide hulgas oli oluliselt madalam (ca 1/3 meessoost ja 2/3) naissoost vastajaid). Naisrespondentide ülekaalu arvestades peab

Tervisekeskus tulemuste tõlgendamisel meeles pidama, et eelkõige on esindatud naispatsientide arvamus.

Respondentide keskmine vanus oli 53,9 aastat, sh naha- ja suguhaiguste kabineti külastajatel 45,8 aastat ning silmaarsti patsientidel 61,9 aastat.

Nahaarsti külastasid kõige enam 21-30-aastased ja 51-60-aastased inimesed, silmaarsti visiidil käisid vanemaelised inimesed, kõige enam 71-80tes eluaastates patsiendid, kellest 81,3 % olid naised.



Joonis 3 vastanute vanuseline jaotuvus

Küsimustiku kirjeldus

Küsitlus oli muudetud lihtsaks ja respondentidele arusaadavaks. Kokku oli küsimustikus kaheksa küsimust, neist kaks kirjeldasid üldiseid hinnanguid – üldine rahulolu külastusega ja valmisolek vajadusel uuesti Viljandi Tervisekeskusesse pöördumiseks. Ankeedis oli küsimus ka selle kohta, missugused ambulatoorse eriarstiabi teenused võiksid lisaks silma- ja nahaarstile Viljandi Tervisekeskuses olla. Küsitletutel paluti märkida ankeeti ka oma sugu, vanus ning elukoht (Viljandi linn, maakond, ei ole Viljandimaa elanik). Lisaks oli ankeedis antud vastajatele võimalus vabas vormis kirjeldada, mis neid vastuvõtul häiris ning mis oleks võinud olla paremini. Küsimustik sisaldas infot ka selle kohta, missugust arsti/spetsialisti respondent külastas.

Üldine rahulolu raviteenusega ja valmisolek Viljandi Tervisekeskusesse tagasi tulekuks.

Suur oli nende respondentide/patsientide osakaal, kes jäid külastusega väga rahule. Uuringu tulemustest selgus, et 91,7 % silmaarsti patsientidest ja 71,10 % naha- ja suguhaiguste kabineti külastajatest jäid ambulatoorse külastusega **kindlasti** rahule. **Pigem rahule** jäid silmahaiguste ravikabineti külastajatest 6,7 % ning naha- ja suguhaiguste arstivisiidil käinutest 22,9 %.

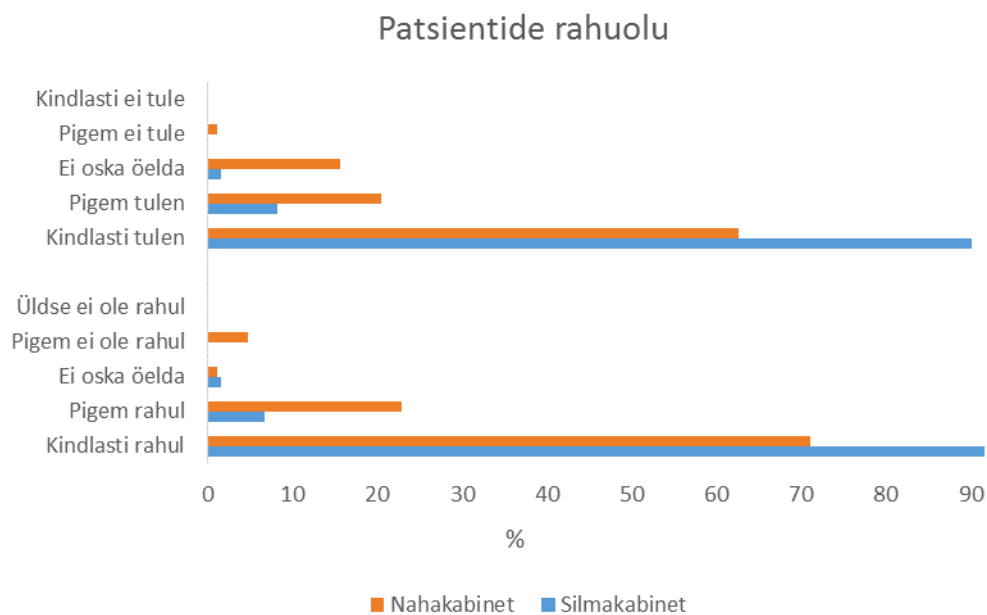
Kõigist küsimusele vastanutest jäid külastusega kindlasti rahule 83,3 % ja pigem rahule 13,2% . Viis inimest vastasid, et ei oska öelda ning rahulolematust ei väljendanud mitte ükski

patsient. Üks naha- ja suguhaiguste arsti külastanud isik väitis, et pigem ei ole rahul, kuna tal pole haigekassa ravikindlustust ning arstiabi läheb kalliks maksma. Kolm nahaarsti külastajat olid arstivisiidiga rahul, kuid märkisid ära kõrge trepi ja üks vastaja arvas, et ooteruum võiks olla avaram.

Valmisolek tulla tulevikus taas Viljandi Tervisekeskusesse eriarsti vastuvõtule oli samuti väga kõrge: 90,1 % silmaarstil käinutest ja 62,7 % naha- suguhaiguste kabineti külastajatest **tuleksid kindlasti** edaspidi siia ravile. "**Pigem tulen**", arvasid 8,3 % silmahaiguste patsientidest ja 20,5 % naha- ja suguhaiguste ravil käijatest. Kõigist küsitletutest tuleksid tulevikus kindlasti just Tervisekeskusesse tagasi 78,9 % ja pigem tuleksid tagasi 13,2 %.

Viisteist vastajat ehk 7,4 % küsitletutest, sh 13 nahaarsti külastajat ja 2 silmaarsti patsienti ei osanud öelda, kas nad tuleksid taas Tervisekeskusesse, kui neil tekib tulevikus vajadus raviteenuste järele. Üks naha- ja suguhaiguste arsti külastanud patsient arvas, et tulevikus tema pigem ei tule siia ravile. Otsest rahulolematust ja sellega kaasnevat otsust mitte tulla Tervisekeskusesse raviteenust saama ei väljendanud mitte ükski vastaja.

Uuringust järeldus, et kõik need patsiendid, kes olid saanud raviteenusega kindlasti rahul või pigem rahul, säilitasid Tervisekeskuse suhtes kõrge usaldusvääruse ja lubasid ka tulevikus siia tagasi tulla. Pigem rahulolnutest vaid kaks isikut ei osanud öelda, kas nad tulevikus tulevad Tervisekeskusesse raviteenust saama.



Joonis 4 Patsientide rahuolu raviteenusega ja valmisolek Viljandi Tervisekeskusesse tagasi tulekuks

Patsientide arvamused ja kommentaarid

204 respondendist 176 ehk 86,3 % olid esitanud täiendavalt arvamusi ja ettepanekuid asjaolude kohta, mis neid häirisid /ei häirinud ning mis võiks olla teisiti. Patsientide vabas vormis lisatud arvamusevaldusi refereerides saab üheselt öelda, et väga suur osa arvamusevaldajatest (159 isikut ehk 90,3 %) olid Tervisekeskuse eriarstide tööga rahul, ei omanud pretensioone ning soovisid jõudu edaspidiseks.

Alljärgnevalt esitatud väljavõttes kajastatakse naha- ja suguhaiguste arsti vastuvõtul käinud patsientide poolt vabas vormis esitatud kvalitatiivseid mõtteid:

"Kõik oli väga hästi, midagi ei häirinud.; Arst oli suurepärane, mingisuguseid pretensioone ei ole.; Absoluutselt midagi ei häirinud, kõik sujus. Jätkake samas vaimus!; Väga asjalik vastuvõtt, olen väga rahul.; Tublid olete!; Olen rahul, arst oli pädev ja suhtles kenasti.; Arst naeratas lahkelt. Jõudu teile!; Tore arst. Ei häirinud midagi.; Kõik oli hea, ettepanekud puuduvad; Kõik oli OKEI!; **Mulle meeldis siin, arst selgitas kõike piisavalt. Tulen varsti uuesti.**" jne.

Rahulolematust väljendas 5 vastajat:

Mis sellest haigekassast kasu on, kui õigel ajal oma hädaga arstile ei pääse ja pead tasulise visiidi tegema; Pikk järjekord, tegin tasulise visiidi (kaks meessoost vastajat); Trepp on liiga kõrge; Raske trepp; Keerdtrepp ajab pea hulluks (kolm vastajat).; Ooteruum võiks olla avaram (üks respondent).

Kokkuvõtteks:

- Positiivseid arvamusi ja kommentaare naha-ja suguhaiguste arsti töö kohta väljendas 64 vastajat, kokku 77 %.
- "Ei tea, ei oska öelda" vastas 5 patsienti (6 %) ning 9 isikut (10,8%) jättis oma arvamuse avaldamata.
- Pahameelt väljendas 5 respondenti (6 %).

Silmaravikabineti külastajate/patsientide poolt vabas vormis esitatud kvalitatiivseid arvamused:

"Kõik oli hästi, midagi ei häirinud, olen väga rahul!; Olen alati abi saanud, tänan!; Suur tänu igakülgse abi eest.; Kõik oli perfektne. Tänu!; Oli väga meeldiv kogemus.; Olen siin esimest korda ja olen väga rahul.; Kõik oli superhästi, tulen kindlasti vajadusel tagasi!; Vastuvõtt kulges suurepäraselt. Jõudu arstile!; Töö kiire ja korralik ja seda iga kord.; Kõik oli kena.; Kõik oli väga meeldiv.; Super!; Kõik Ok!; Sõbralik ja professionaalne arst, ei oska midagi ette heita.; Tore, et tervisekeskusel jälle elu sees; Tore, et tervisekeskus on jälle tervise keskus, mitte igasugune ninnu-nännu!; Pidin tulema siia esmaabisse, kuna haiglast ei saanud esmaabi, aga siit sain, olen rahul!" (3,4% vastajatest).

"Silmaarstile on järjekord liiga pikk, haigus ei kannata oodata." (kaheksa vastajat)

Ükski respondent ei väljendanud otseselt rahulolematust arsti tööga, välja arvatud üks naissoost vastaja, kes kirjutab: "Üldiselt olen rahul, aga kohati tundus segane jutt, aga päris kindel ka ei ole."

Kokkuvõtteks:

- Positiivseid arvamusi ja kommentaare silmaarsti töö kohta väljendas 95 vastajat ehk 78,5 %.
- "Ei tea, ei oska öelda" vastasid 5 patsienti (4,1 %) ning 21 isikut (17,4 %) jättis oma arvamuse avaldamata.
- Konkreetset pahameelt Tervisekeskuse silmaarsti töö kohta ei väljendanud keegi.

Patsientide arvamused Tervisekeskuse edaspidise arengu planeerimiseks.

Tulenevalt Viljandi Tervisekeskuse ajaloost ja pikaajalisest ambulatoorse eriarstiabi osutamise traditsioonist soovisime teada: "Missugused ambulatoorsed eriarstiabiteenused võiksid lisaks silma- ja nahaarstile Tervisekeskuses olla?"

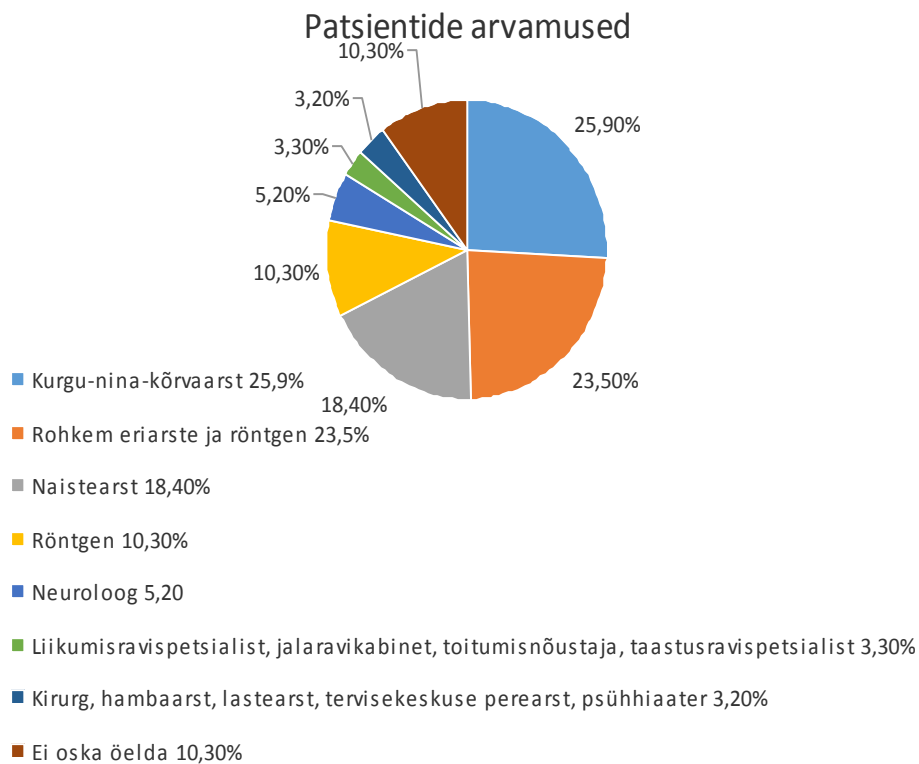
Küsimusele vastas 174 isikut ehk 85,3 % ja jättis vastamata 30 respondenti (14,7%).

Patsientide vabas vormis lisatud arvamused avaldusi refereerides saab üheselt öelda, et valdava osa arvates liigub Tervisekeskus õiges suunas. "Õiges suunas liikumine" tähendab vastajate arvates seda, et niinimetatud ninnu-nännuteenuste asemel on kesklinnas edaspidi rohkem eriarstide vastuvõtte ja röntgenipildid saab kohapeal ära teha.

Lisaks patsientide üldisele soovitusel, et Tervisekeskuses peaks olema rohkem ravi- ja diagnostikateenuseid, leidis ka konkreetsete erialade eelistusi, millest edaspidise arenguperspektiivi tarbeks saab välja tuua järgmist:

- Kurgu-nina-kõrvaarsti teenust soovis 45 vastajat (25,9 %).
- "Tervisekeskuses peab olema rohkem eriarste ja röntgeni võimalus" - 23,5 %
- Naistearsti vastuvõtu olemasolu vajalikkust kinnitas 32 vastajat (18,4 %).
- Röntgenikabineti vajadust konkreetselt märkis 18 vastajat (10,3 %).
- Neuroloogi eelistas 9 isikut (5,2%).
- Liikumisravispetsialisti, jalaravikabinetti, toitumisnõustajat ja taastusravispetsialisti soovis 3,3 % küsitletutest.
- "Kirurg, hambaarst, lastearst, tervisekeskuse perearst ja psühhiaater" oli kirjas mõnes ankeedis (3,2 %)
- "Ei tea, ei oska öelda, käin harva arsti juures", kirjutas 10,3 % respondentidest.

Joonis



Joonis 5 Patsientide arvamused missugused ambulatoorsed eriarstiteenused võiksid lisaks silma- ja nahaarstile Tervisekeskuses olla?"

Protokolli koostas

Ülle Lumi
juhatuse liige