

Tähis	THA/51
Viide	
Versioon	1

**TEAVIK**

# Patsiendi rahulolu

## ambulatoorne vastuvõtt

### mai 2018

Koostaja: Anu Martinson

Algatame a  
rutelu



## **AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE MAI 2018**

Keskmine hinne 3,67 (4 palli skaalal), teisendatuna 5-palli skaalale 4,57

Vastajaid 54%

### **Ambulatoorne patsiendi rahulolu tagasiside**

***Küsitluse periood mai 2018\*, vastajaid 54% (kokku välja jagatud 520 ankeeti)***

*\*psühhiaatria kliiniku ambulatoorses vastuvõtus viiakse küsitlus läbi septembris 2018.*

- ✓ Küsitluse läbiviimisel kasutati Haigekassa poolt välja töötatud küsimustikku, mille alusel viisid küsitlusi läbi ka teised haiglad.
- ✓ Vastajatest 72,6% olid naised ja 27,4% olid mehed.
- ✓ Tulemuste hindamiseks kasutati järgmist hindamisskaalat:

**1. Kas jäite tänase külastusega rahule?**

- Jah, väga - **1**
- Jah, üldiselt küll - **2**
- Ei, üldiselt mitte - **3**
- Ei, üldse mitte - **4**

**2. Kui Teil tekib vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas meie haiglasse?**

- Kindlasti tulen - **1**
- Pigem tulen - **2**
- Pigem ei tule - **3**
- Kindlasti ei tule - **4**

**3. Kas soovitate omalähedastele sama raviasutust?**

- Kindlasti soovitan - **1**
- Pigem soovitan - **2**
- Pigem ei soovita - **3**
- Kindlasti ei soovita - **4**

**4 - 14.**

- Jah, väga - **1**
- Jah, üldiselt küll - **2**
- Ei, üldiselt mitte - **3**
- Ei, üldse mitte - **4**

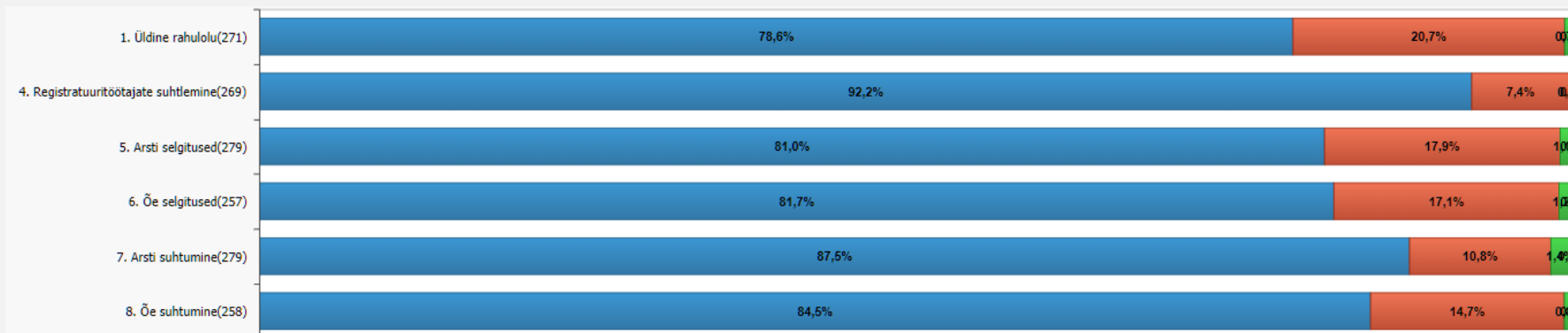
# AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE MAI 2018

Keskmine hinne 3,67 (4 palli skaalal), teisendatuna 5-palli skaalale 4,57

Vastajaid 54%

## Suhtlemine ja suhtumine

- Viljandi Haigla pakutud teenustega on väga rahul 78,6% ja üldiselt rahul 20,7% vastanutest.  
Üldiselt ei ole rahul 0,7% vastanutest
- Registratuuri töötajate suhtlemisega jäi väga rahule 92,2% ja üldiselt rahule 7,4% vastanutest.  
Üldiselt ei olnud rahul 0,4% vastanutest
- Arsti selgitustega jäid väga rahule 81% ja üldiselt rahule 17,9% vastanutest.  
Arsti selgitused jäid puudulikuks 1,1%-le vastanutest
- Õe selgitustega jäid väga rahule 81,7% ja üldiselt rahule 17,1% vastanutest,  
selgitused jäid puudulikuks 1,2%- le vastanutest
  
- Arsti suhtumisega olid väga rahul 87,5% ja üldiselt rahul 10,8% vastajatest.  
Pigem ei olnud rahul 1,4% ja üldse ei olnud rahul 0,4% vastanutest
- Õe suhtumisega olid väga rahul 84,5% ja üldiselt rahul 14,7% vastanutest.  
Pigem ei olnud rahul 0,8% vastanutest



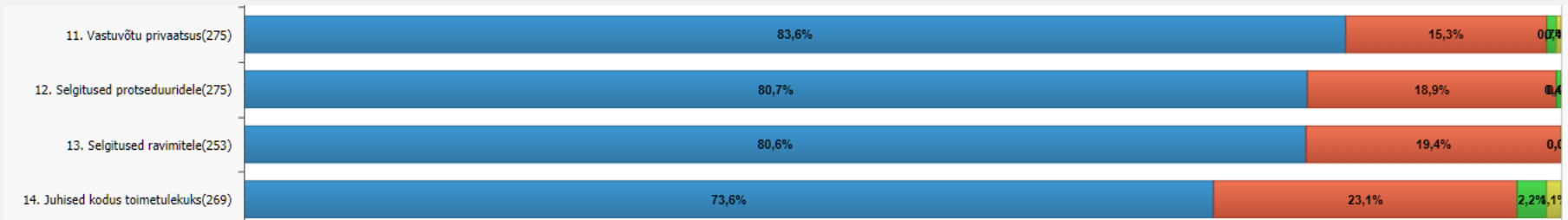
## AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE MAI 2018

Keskmine hinne 3,67 (4 palli skaalal), teisendatuna 5-palli skaalale 4,57

Vastajaid 54%

### Patsiendile antud selgitused ja vastuvõtu privaatsus

- Selgitustega protseduuride osas jäid väga rahule 80,7% ja üldiselt rahule 18,9% vastanutest. Täiendavaid selgitusi oleks soovinud 0,4% vastanutest.
- Ravimite osas olid selgitused piisavad (80,6%) või üldiselt piisavad (19,4%).
- Selgitustega kodus toime tulekuks jäid väga rahule 73,6%, üldiselt rahule 23,1% vastanutest. 2,2% vastajaist oleks soovinud lisaselgitusi ja 1,1% vastajaist ei jäänud üldse antud selgitustega rahule.
- Vastuvõtu privaatsusega jäid väga rahule 83,6%, üldiselt rahule 15,3% vastanutest. 0,7% vastanutest ei jäänud üldiselt rahule ning 0,4% jaoks vastanutest ei olnud privaatsus tagatud.



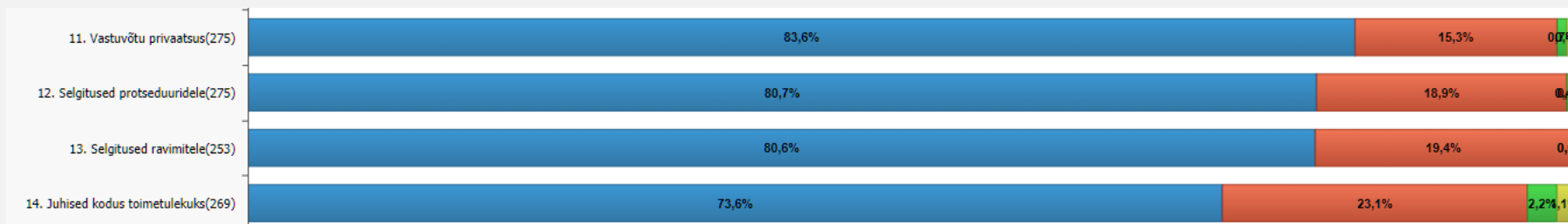
## AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE MAI 2018

Keskmine hinne 3,67 (4 palli skaalal), teisendatuna 5-palli skaalale 4,57

Vastajaid 54%

### Raviasutuse soovimine

- 66,7% vastanutest kindlasti soovib ja 31,1% vastanutest pigem soovib Viljandi Haiglat oma lähedastele.  
1,5% vastanutest pigem ei soovita ja 0,8% vastanutest kindlasti ei soovita Viljandi Haiglat.
- Kindlasti või pigem tuleb Viljandi Haiglasse tagasi 99,2% vastanutest.



## **AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE MAI 2018**

Keskmine hinne 3,67 (4 palli skaalal), teisendatuna 5-palli skaalale 4,57

Vastajaid 54%

### **Avatud tagasiside**

Kommentaare lisatud 58 korral, peamiselt positiivne tagasiside – kõik oli hästi; kõik oli OK; ei häirinud miski; ei oska paremat tahtagi; olen alati abi saanud

Tänuõnu:

- Dr Maret Metsmaa on VÄGA meeldiva suhtumisega. Paremat ei oska tahtagi.
- Kõik oli hästi ja suur tänu dr Metsmaale, edu edasiseks!
- Kõik oli väga tore. Arst Marge Tampere.
- Kõik oli hästi, arsti suhtumine väga hea (silmaarst)
- Mind ei häirinud mitte midagi ei arsti ega õe poolt. Väga meeldiv suhtumine mõlema poolt. Jäin väga, väga rahule. Käisin kõrvaarsti juures.
- Taastusravi arst oli väga OK

Peamiste probleemidena nimetati ära:

- Pikk ooteaeg kabineti ukse taga, kellaajast ei peeta kinni (9 korral) – pikim ooteaeg 1,5 tundi!
- Pikad järjekorrad eriarstile (8 korral)
- Privaatsus (2 korral)
- Suhtlemine (2 korral)

# Patsiendi rahulolu

psühhiaatriakliiniku ambulatoorne vastuvõtt  
oktoober 2018

Algatame arutelu

Koostaja: Anu Martinson



Viljandi Haigla

[vmh.ee](http://vmh.ee)

# AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE, PSÜHHIAATRIAKLIINIK OKTOOBER 2018

Keskmine hinne 3,64 (4 palli skaalal)

Vastajaid 105 ehk 53% küsitletutest

## Ambulatoorne patsiendi rahulolu tagasiside

*Küsitluse periood 10.– 30. oktoober 2018, vastajaid 53% (kokku välja jagatud 200 ankeeti)*

- ✓ Küsitluse läbiviimisel kasutati Haigekassa poolt välja töötatud küsimustikku, mille alusel viisid küsitlusi läbi ka teised haiglad.
- ✓ Vastajatest 64,6% olid naised ja 36,4% olid mehed.
- ✓ Tulemuste hindamiseks kasutati järgmist hindamisskaalat:

### 1. Kas jäite tänase külastusega rahule?

- Jah, väga - **1**
- Jah, üldiselt küll - **2**
- Ei, üldiselt mitte - **3**
- Ei, üldse mitte - **4**

### 2. Kui Teil tekib vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas meie haiglasse?

- Kindlasti tulen - **1**
- Pigem tulen - **2**
- Pigem ei tule - **3**
- Kindlasti ei tule - **4**

### 3. Kas soovitate omalähedastele sama raviastutust?

- Kindlasti soovitan - **1**
- Pigem soovitan - **2**
- Pigem ei soovita - **3**
- Kindlasti ei soovita - **4**

### 4 - 14.

- Jah, väga - **1**
- Jah, üldiselt küll - **2**
- Ei, üldiselt mitte - **3**
- Ei, üldse mitte - **4**



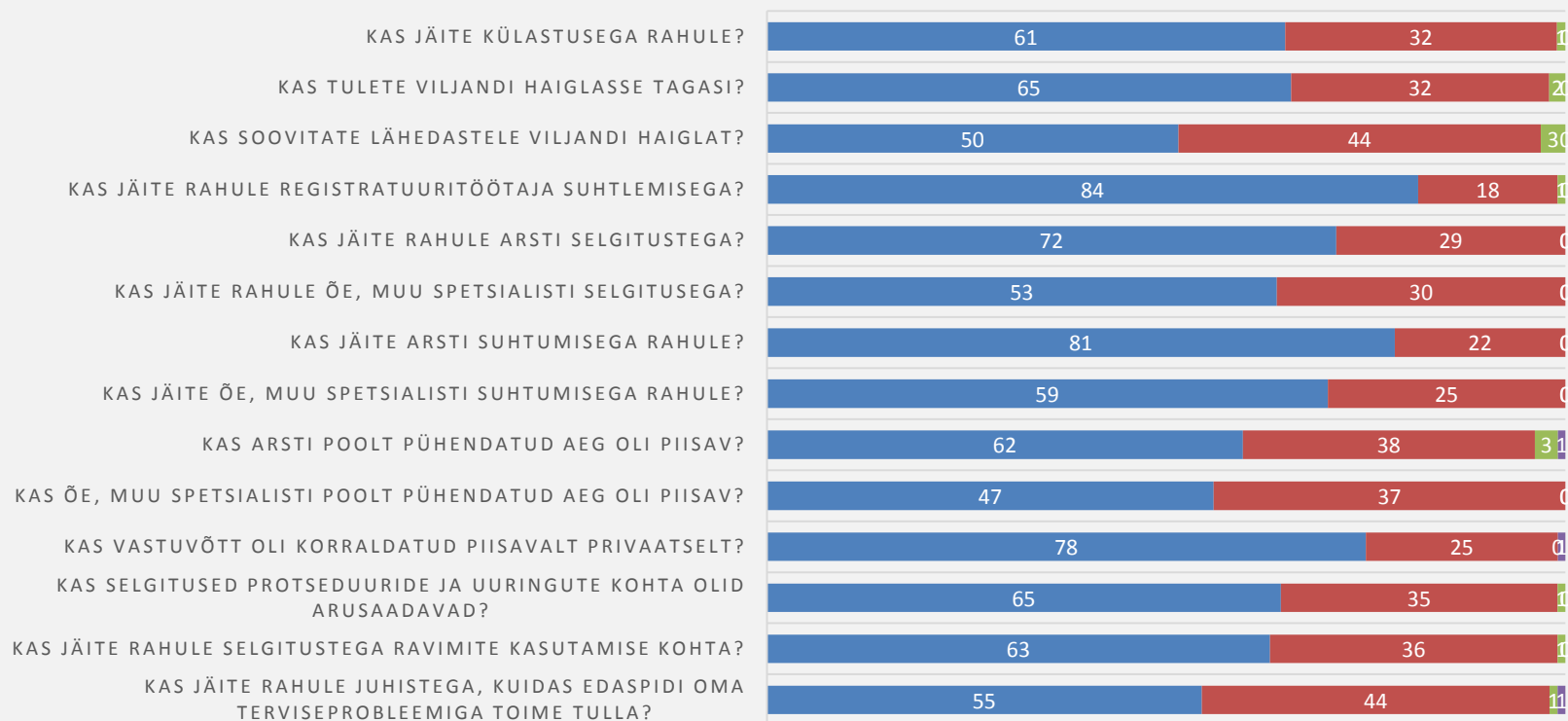
# AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE, PSÜHHIAATRIAKLIINIK OKTOOBER 2018

Keskmine hinne 3,64 (4 palli skaalal)

Vastajaid 105 ehk 53% küsitletutest

## RAHULOLUKÜSIMUSED

■ Väga   ■ Üldiselt jah   ■ Üldiselt ei   ■ Ei

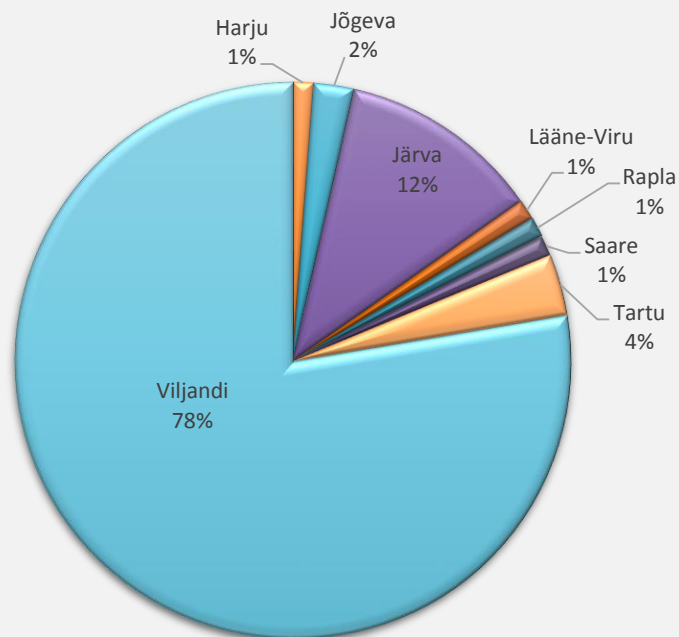


# AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE, PSÜHHIAATRIAKLIINIK OKTOOBER 2018

Keskmine hinne 3,64 (4 palli skaalal)

Vastajaid 53%

## Külastatavus maakondade lõikes



# AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE, PSÜHHIAATRIAKLIINIK OKTOOBER 2018

Keskmine hinne 3,64 (4 palli skaalal)

Vastajaid 105 ehk 53% küsitletutest

## Avatud tagasiside

Avatud tagasisidet esitati 23 korral:

- Parem selgitus haiguse kohta.
- Vastuvõtt oli normaalne. Eelmise patsiendiga läks natuke kauem aega, muidu kõik korras.
- Ei olnud häirivaid faktoreid ja kõik oli hästi.
- Pikk järjekord.
- Ei midagi. Võiks ajast kinni pidada.
- Pikk ooteaeg.
- Kõik läks nagu eeldasin.
- Kabinetis oli aken lahti, kust inimesed mööda kõndisid
- Ei häirinud mitte midagi! Ilma Teieta ei oleks mul tervist!
- Midagi häirivat ei olnud
- Ei ole vastuväiteid, kõik on omapärane.
- Vastuvõtuga üldiselt võib rahule jääda.
- Ei häirinud midagi.
- Psühholoogi kab. kostub ette kõik (oote alale).
- Kõik oli väga hea.
- Tänu dr. Kerner Üllarile olen olemas - elus ja terve.
- Privaatsust võiks rohkem olla
- Olen rahul sain vastused oma küsimustele, edaspidised juhised. Veidi häirib ootesaalis olles, et kabinetis toimuv jutt on ette ootesaali olijale kuulda.
- Ootasin oma arsti väga kaua (ligi tund)! Olin valmis juba lahkuma.
- Registratuuris on alati olnud kuri naisterahvas.
- Oleme sama arsti vastuvõtul pikalt käinud ja väga rahul. Samas esimesel korral Viljandi haiglasse vastuvõtule tulles oli olukord üsna segane, kuni jõudsimme õigesse osakonda - siis läks edasi ladusalt.
- R.Madisson jättis koos lapsega mind ukse taha ja ei lubanud mind sisse vaid rääkis mu isaga
- Kõik oli hästi.

## **AMBULATOORNE PATSIENDI RAHULOLU TAGASISIDE, PSÜHHIAATRIAKLIINIK OKTOOBER 2018**

Keskmine hinne 3,64 (4 palli skaalal)

Vastajaid 105 ehk 53% küsitletutest

### **Võrdlus somaatilise ravi poole tagasisidega:**

Üldiselt ollakse pakutud teenusega rahul, arstide tööd kiidetakse.

Peamiste probleemidena tuuakse välja:

- Pikk ooteaeg, aegadest kinni pidamine
- Vastuvõtu privaatsus
- Suhtlemine
  
- Töökorraldus - ühel juhul nimetati ära esmakordselt vastuvõtule tulles õige osakonna leidmine