



Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2014

Lõuna-Eesti Haigla

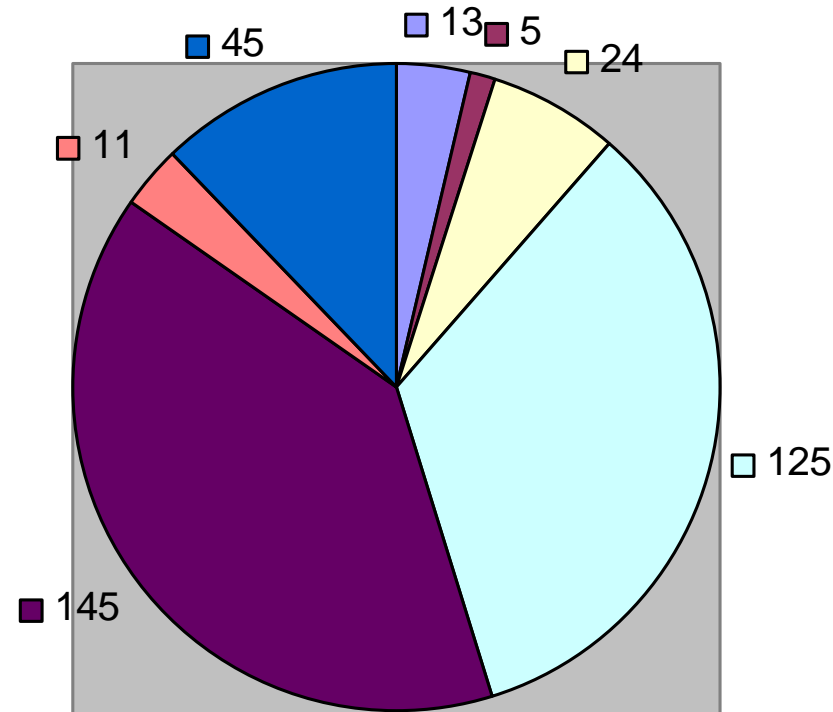


Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2014

- Ambulatoorsetel eriarsti vastuvõttudel käinud patsientide rahulolu uuring toimus Lõuna-Eesti Haiglas 07.-30. aprillini 2014. a.
- Uuringu eesmärk oli uurida patsientide rahulolu ambulatoorsete teenustega ja nende kättesaadavusega.
- Küsitluse käigus jagati vastuvõtul käinutele välja 749 ankeeti, millest täidetult tagastati 370 ankeeti ehk 49%.



Täidetud ankeetide arv osakonniti

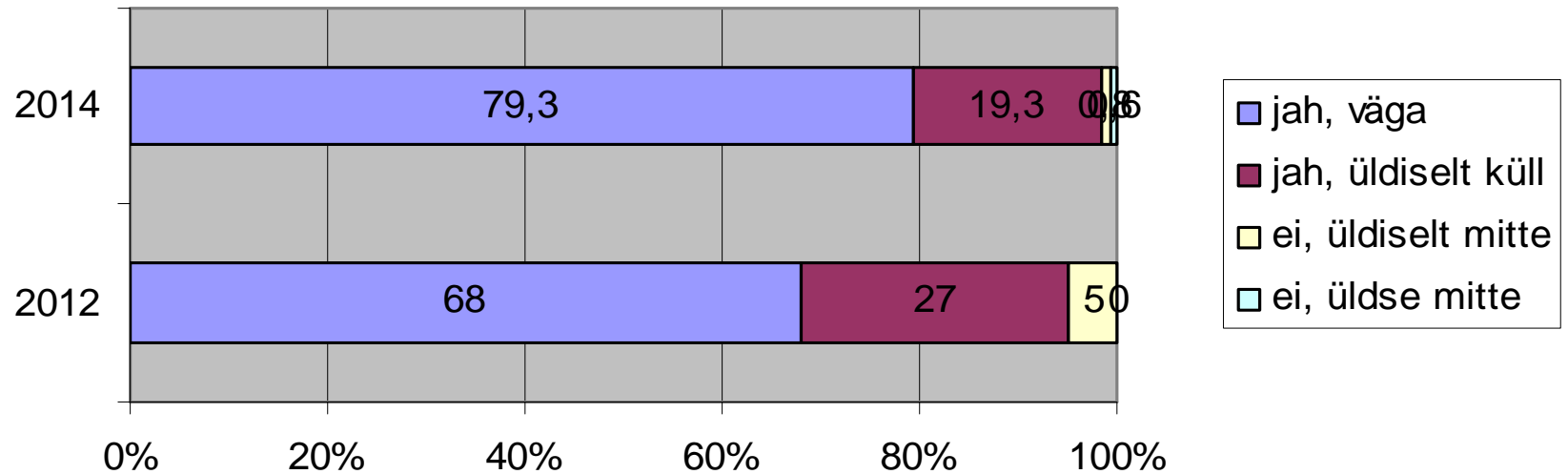


- | | | |
|----------------------|-----------------------------|---------------------|
| EMO | Lasteosakond | Psühhiaatriaosakond |
| Sisehaiguste osakond | Sünnitusabi ja günekoloogia | Taastusravi |
| Üldkirurgia | | |

Üldine rahulolu



Kas Te jäite tänase külastusega rahule?



	2012	2014
ei, üldse mitte	0	0,6
ei, üldiselt mitte	5	0,8
jah, üldiselt küll	27	19,3
jah, väga	68	79,3

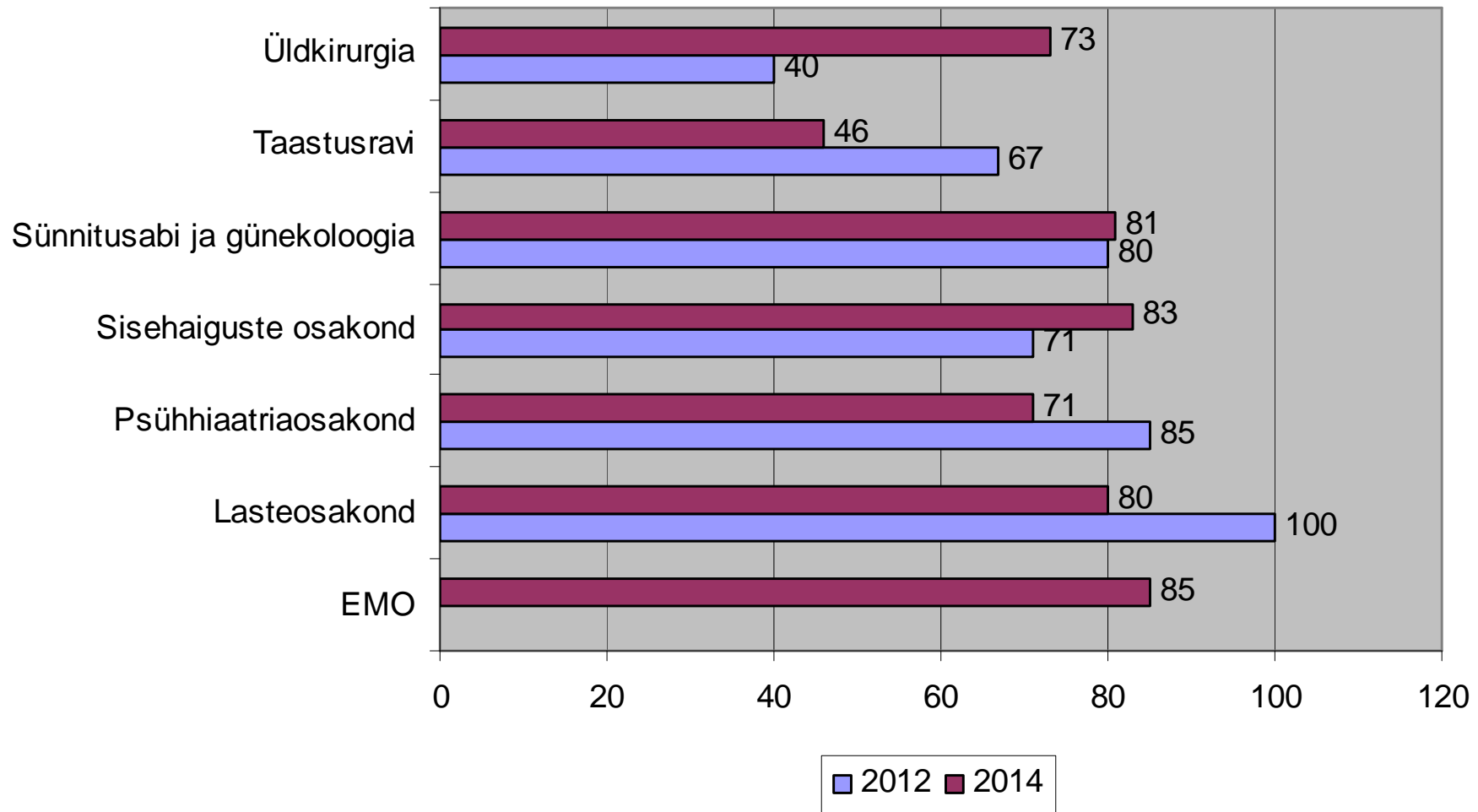


- Üldine rahulolu võrreldes 2012. aastaga on tõusnud. Väga rahule jäi 79,3% vastanutest (2012. aastal 68%)
- Enim ollakse rahul erakorralise meditsiini osakonnaga (85%), madalaim rahulolu on taastusravi osakonnaga (46%)

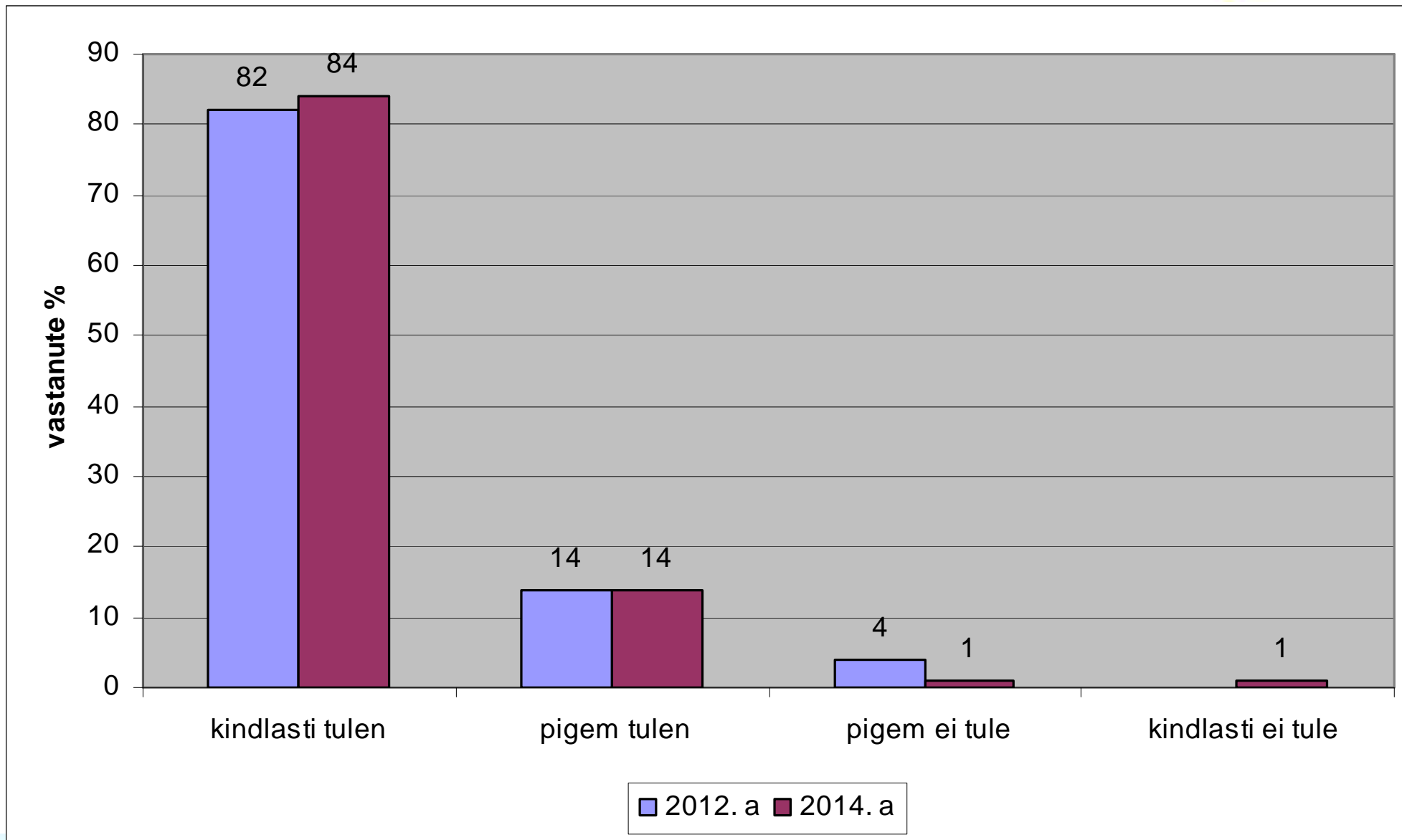


Üldine rahulolu osakonniti

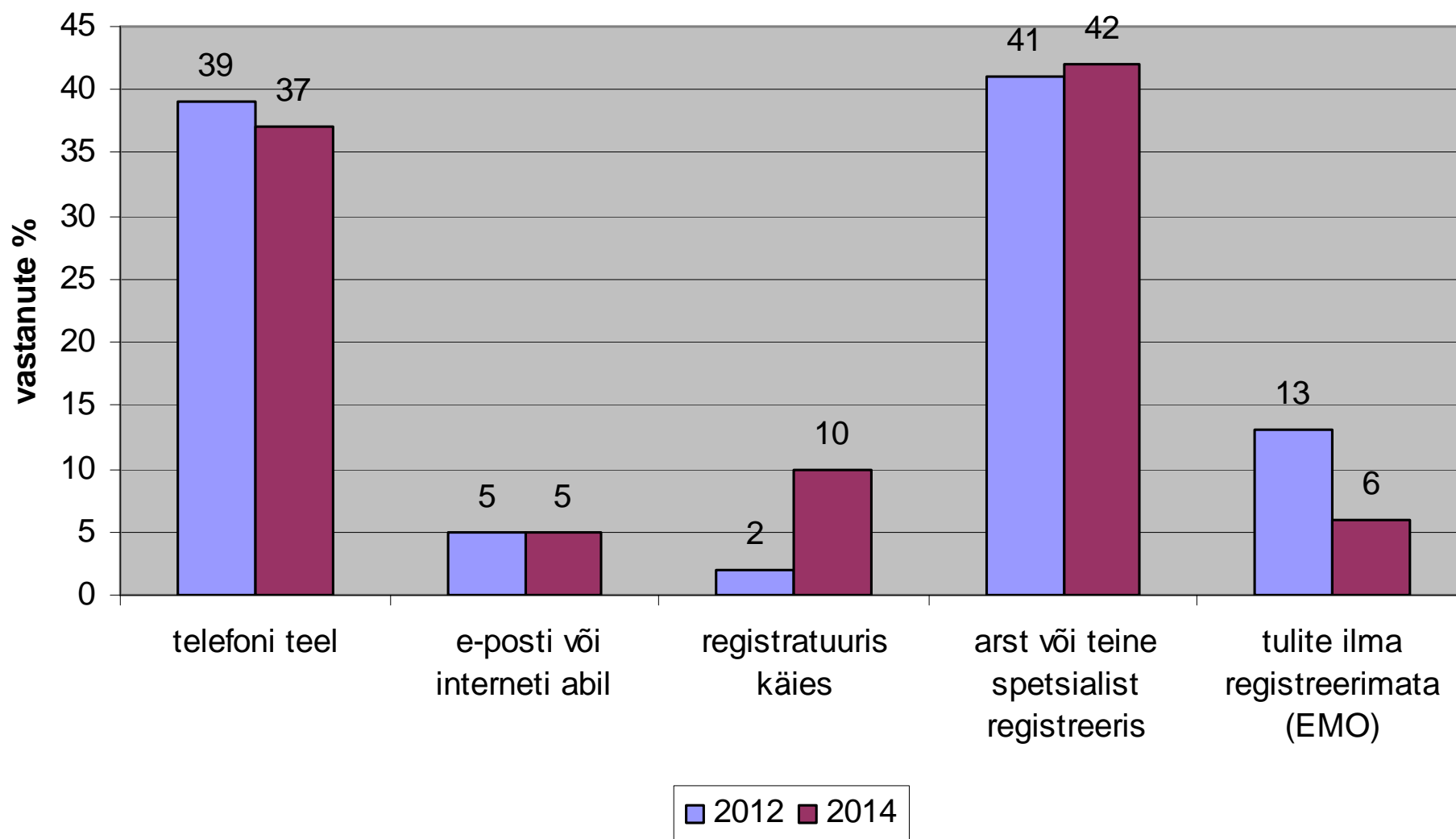
"Väga rahul" vastanute % osakondade lõikes



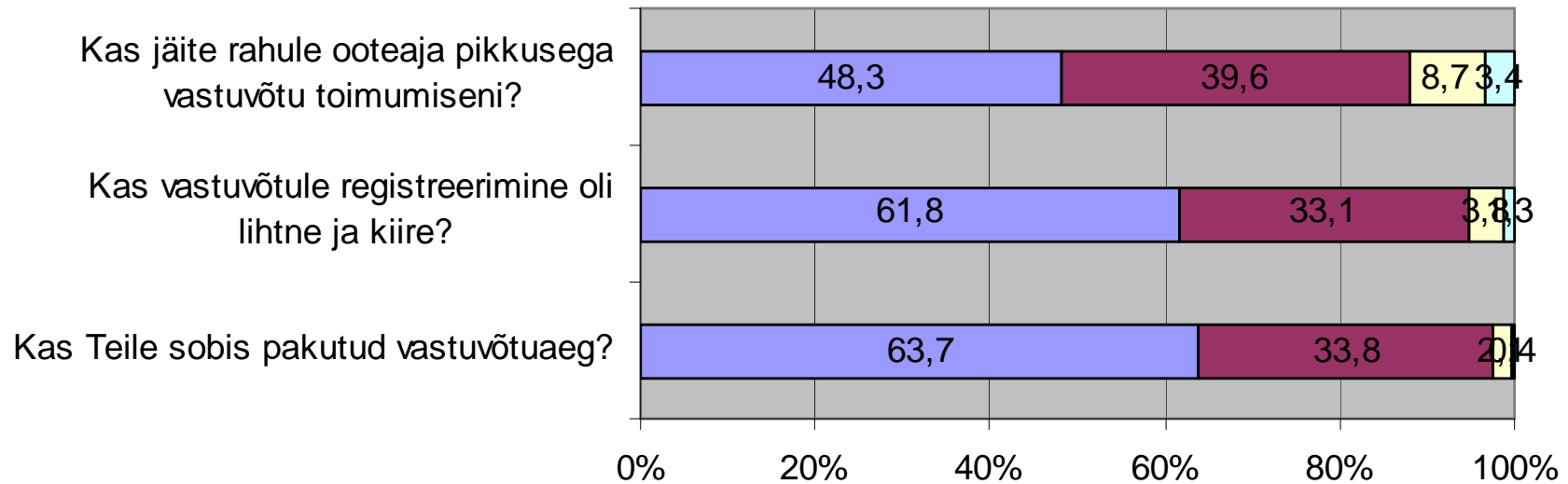
Kui Teil tekib vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas Lõuna-Eesti Haiglasse?



Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?



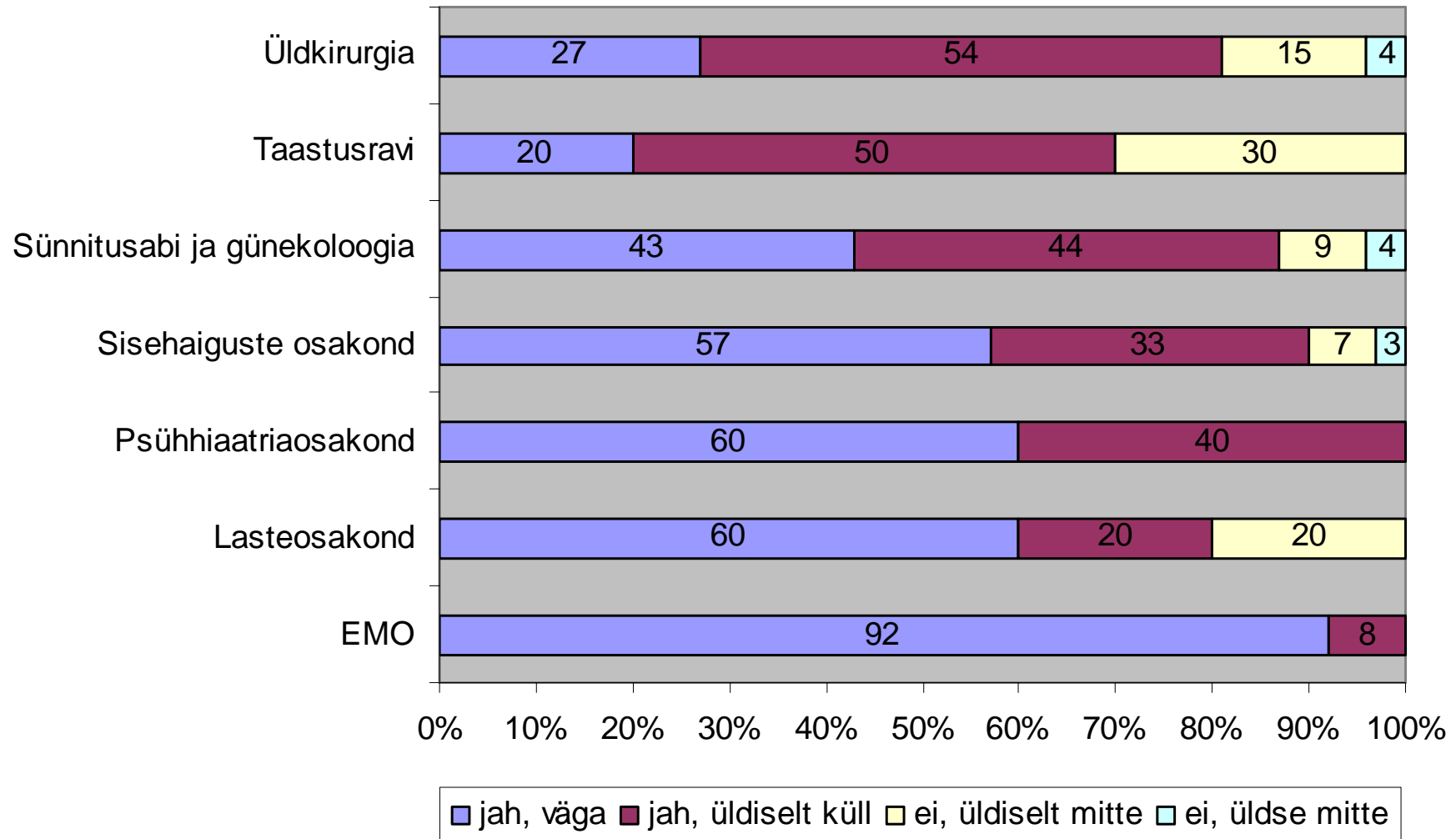
Rahulolu vastuvõtule registreerimisega



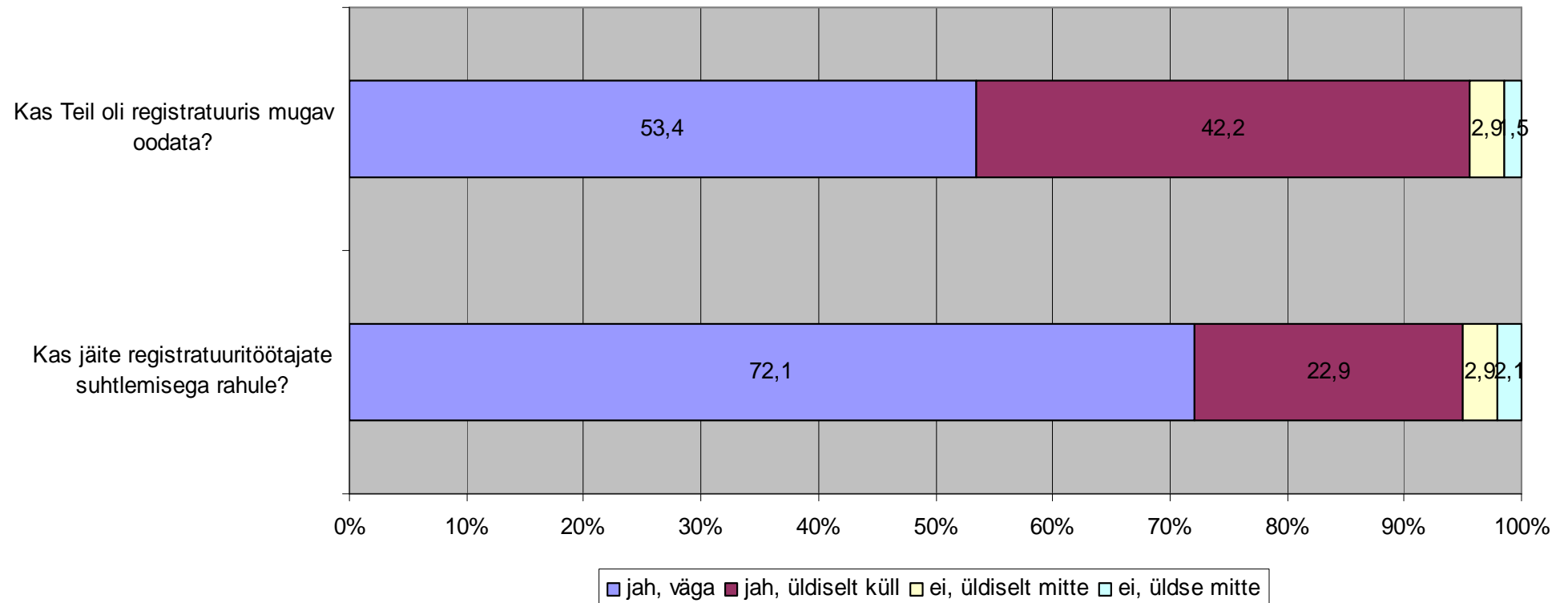
	Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?	Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?	Kas jäite rahule ooteaja pikkusega
■ ei, üldse mitte	0,4	1,3	3,4
■ ei, üldiselt mitte	2,1	3,8	8,7
■ jah, üldiselt küll	33,8	33,1	39,6
■ jah, väga	63,7	61,8	48,3

■ jah, väga ■ jah, üldiselt küll ■ ei, üldiselt mitte ■ ei, üldse mitte

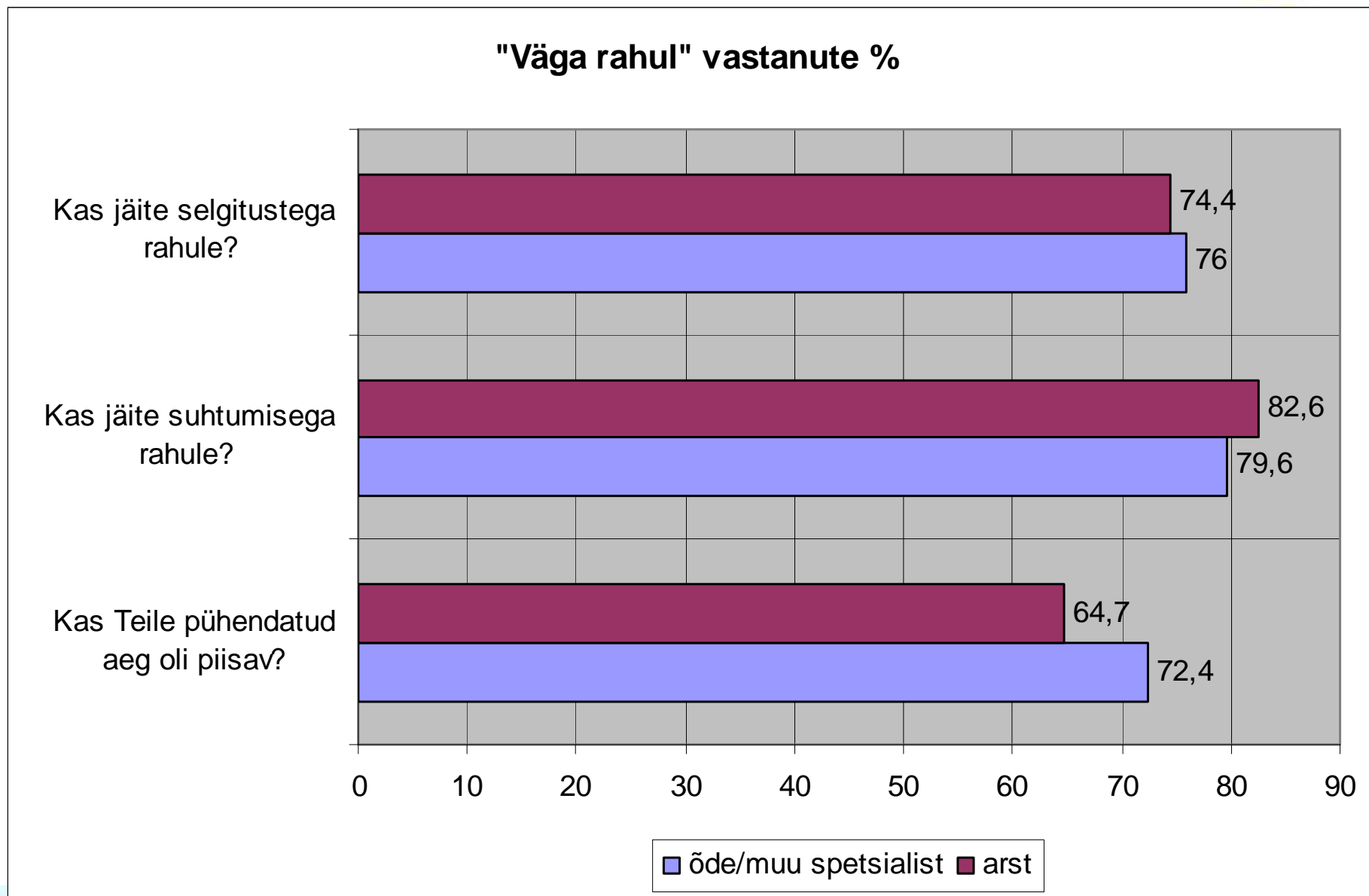
Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?



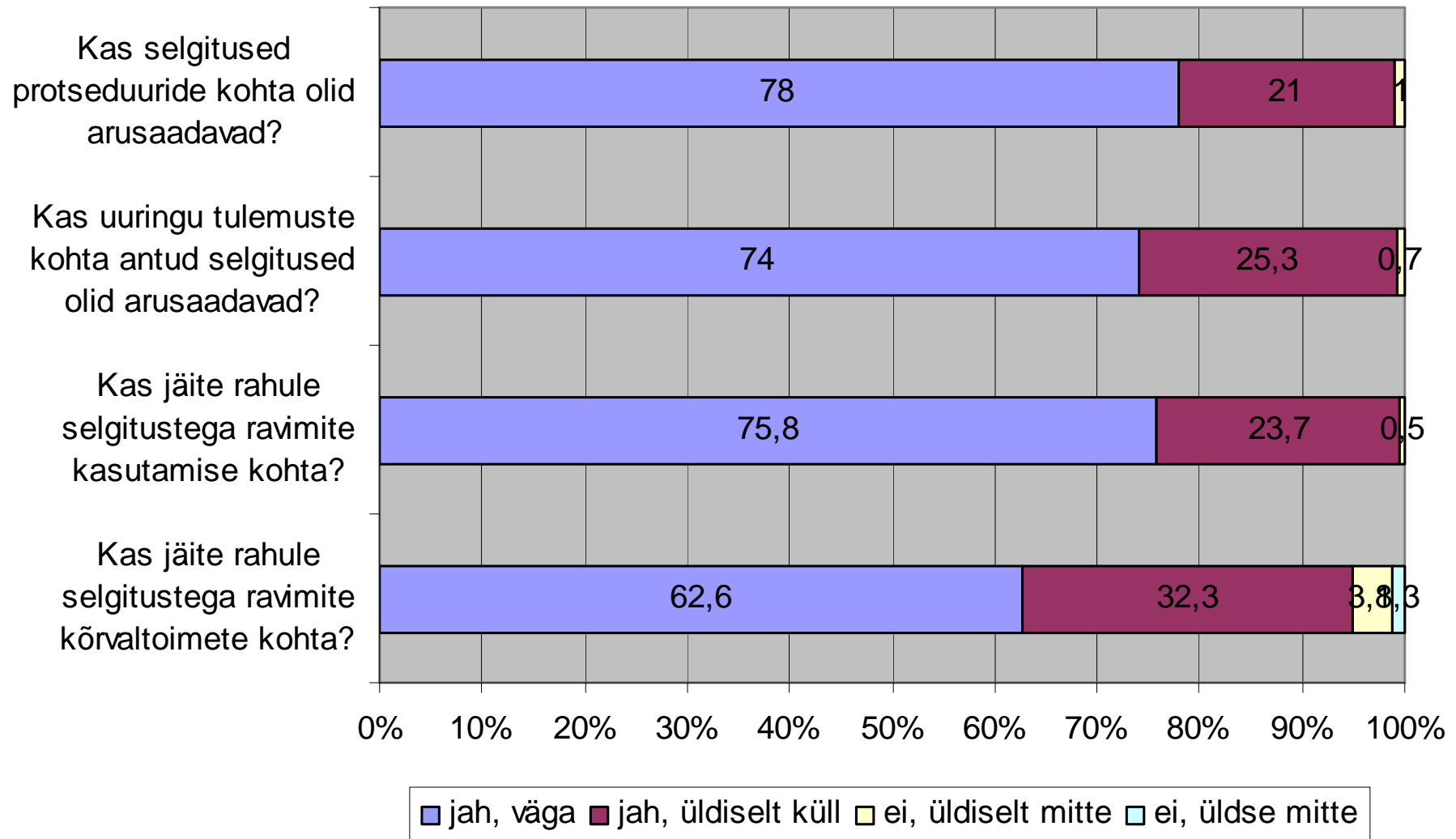
Registratuur



Rahulolu arsti ja õe või muu spetsialisti tööga



Rahulolu saadud informatsiooniga



- Vastanutest 79% olid naised ja 21% mehed.
- Enamus küsitlusele vastanud patsientidest (94%) on pärit Võrumaalt – 324 ambulatoorset visiiti.
- Vastanute seas olid Harjumaa (2 visiiti), Põlvamaa (13), Pärnumaa (1), Tartumaa (3) ja Valgamaa (4) patsiendid.



Kokkuvõte

- Ambulatoorsete patsientide rahulolu haiglaga üldiselt on hea.
- Kõige suuremad probleemid on seotud arsti vastuvõtule registreerimisega – registratuuri kättesaadavust telefoni teel tuleb parandada, patsiente peab rohkem informeerima alternatiivsetest registreerimisvõimalustest.
- Ravijärjekordade pikkust pole võimalik päevapealt lühendada. Hetkel aitab seda muret leevendada visiidile eelnev telefonikõne patsiendile, ootejärjekorda registreerimine.
- Probleeme on selgituste andmisega patsientidele ravimite kasutamise ja kõrvaltoimete kohta.



Tagasiside

- Probleemid parkimisega
- Kabineti ukse taga pole toole, kaugemal ooteruumis on ebamugav oodata
- Järjekord eriarsti vastuvõtule on pikk
- Vastuvõtukabineti ukсед kostavad läbi
- Kiidusõnu pälvisid: kiirabibrigaad koosseisus Ene Rauba, Liili Kõomägi, Urmas Kõomägi; dr Vallo Volke, dr Sirje Teppo, dr Merle Sissas, dr Katrin Org, Katrin Lembra, ämmaemandad Anneli Kakku, Kadi Joakit ja Kaili Anton.



Täname kõiki vastajaid!

