



**Patsientide rahulolu
ambulatorsete teenustega
2022**

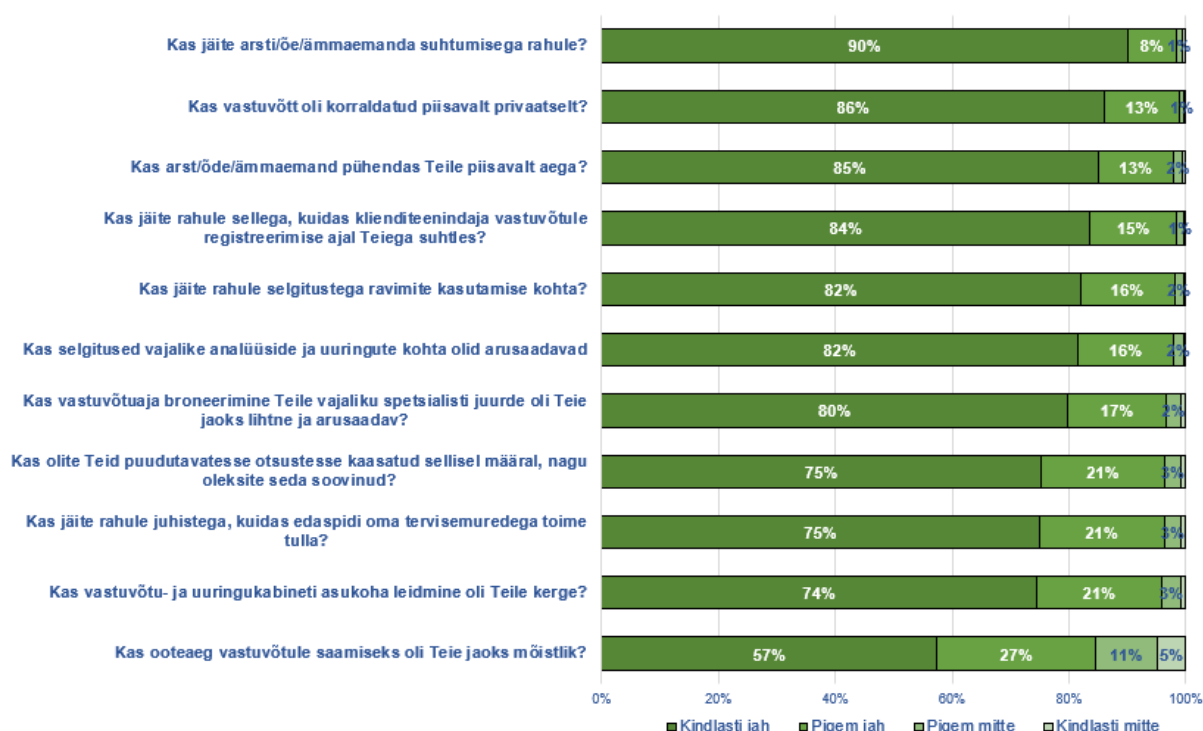
Tartu Ülikooli Kliinikum viis 2022. aastal ajavahemikus mai-juuni läbi patsientide rahulolu-uuringu, milles osales 9 170 patsienti või lähedast. Senini suurima vastajate arvuga uuringu tulemustest selgus, et patsiendid hindavad kliinikumi ambulatoorset arstiabi kõrgelt ja arstide, õdede ning ämmaemandate vastuvõtul vastavad patsientide ootustele.

Rahulolu-uuring hõlmas ambulatoorset vastuvõtul käinud patsiente (vastajaid 8 616), erakorralise meditsiini osakonda (EMO) pöördunud patsiente (vastajaid 352) ja hambaravile pöördunud patsiente (vastajaid 202). EMOs ja hambaravil läbiviidud uuringus kasutati küsimustikku, mis arvestas nende osakondade tööpetsiifikat ja -korda. Patsientidel oli võimalus anda oma tagasiside kohe pärast vastuvõttu kohapeal paber kandjal või kahe nädala jooksul vastates e-posti teel küsimustele. Selle tulemusena vastas 60% ambulatoorset vastuvõtul käinutest paber kandjal küsimustele ja ülejäänud e-posti teel. Samas, EMOs käinutest valis 79% patsientidest tagasiside andmiseks e-posti vastuse. Vastamine oli vabatahtlik ning anonüümne.

Patsientidel oli võimalus anda hinnang 10-punktilisel skaalal, kuivõrd vastas viimane vastuvõtt nende ootustele ja kirjutada ka sõnaliselt, kuidas kliinikum saaks vastuvõttu patsiendi jaoks veel paremini korraldada. Saadud hinnangute kohta arvutasime soovitusindeksi (NPS), mille tulemused olid head ja isegi suurepärased: ambulatoorsete vastuvõttude tagasisides NPS 75, EMO-sse pöördumisel NPS 49, hambaravis NPS 89. Soovitusindeks on laialdaselt kasutatav kliendi lojaalsuse mõõdik, ulatudes väärtusest -100 (kõik on rahulolematud) kuni väärtuseni +100 (kõik on soovitajad). Positiivset, nullist kõrgemat NPS loetakse heaks näitajaks ja soovitusindeksit +50 juba suurepäraseks tulemuseks. Seega saab öelda, et 2022. aasta ambulatoorse arstiabi rahulolu tulemused on ühed parimad kliinikumi rahulolu-uuringute ajaloos. Kõige enam vastas vastuvõtt patsiendi ootustele geneetika ja personaalmeditsiini kliinikus, lastekliinikus, kospukliinikus, naistekliinikus, spordimeditsiini- ja taastusravi kliinikus, sisekliinikus ning stomatoloogia kliinikus hambaravi (soovitusindeks 80 ja suurem).

Ambulatoorsete vastuvõttude puhul anti enamuse ehk 85% tagasisidest arsti vastuvõtu järgselt ja 15% õe või ämmaemanda vastuvõtu kohta. Tulemused ja hinnangud õdedele ja ämmaemandatele olid veidi kõrgemad, soovitusindeksiks 82. Arsti vastuvõttude soovitusindeks oli 73. Patsiendid olid kõige rohkem rahul arstide, õdede ja ämmaemandate suhtumisega, vastuvõtu privaatsusega ja ka patsiendile pühendatud ajaga. Rahul oldi ka selgitustega ravimite kohta ja selgitustega vajalike analüüside ning uuringute kohta. Kõige paremini raviprotsessi kaasatutena tundsid end naistekliiniku, lastekliiniku ning geneetika ja personaalmeditsiini kliiniku patsiendid. Oma tervisemuredega toimetulekuks saadud juhustega jäid kõige rohkem rahule naistekliiniku ja lastekliiniku patsiendid.

Patsientide rahulolu erinevate teguritega



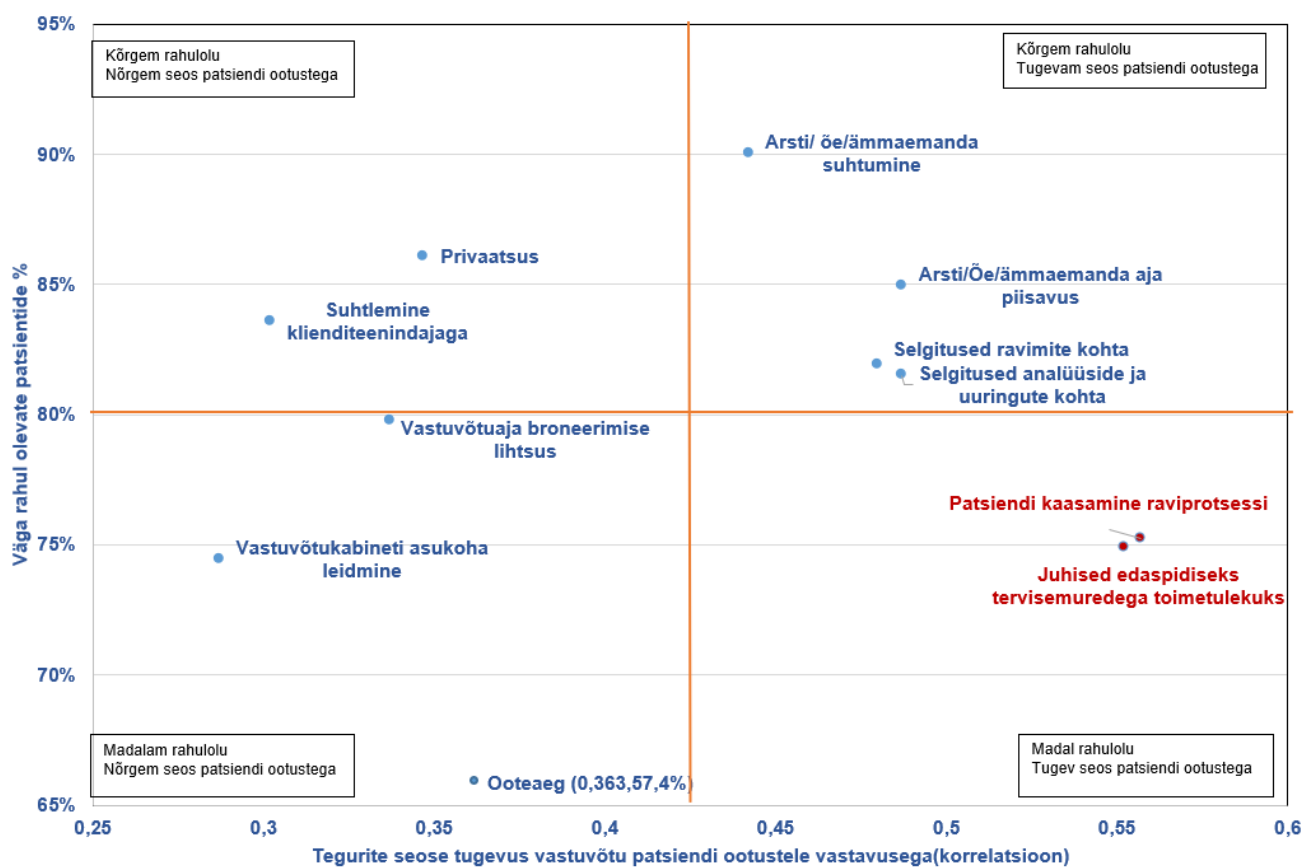
Vähem oldi rahul pika ooteajaga, näiteks neuroloogias, neurokirurgias, nahahaigustes, psühhiaatrias, aga ka ortopeedias ja silmahaigustes. Murekohana toodi ka välja vastuvõtu- või uuringukabineti asukoha leidmist, edaspidi oma tervisemuredega toime tulemiseks vajalike juhiste saamist ning sooviti ka rohkemat otsustesse kaasamist.

Erakorralise meditsiini osakonnas käinud patsientide soovitusindeks oli 49, tegemist on hea tulemusega, mille puhul on võimalusi ka parenduseks. Patsiendid olid rahul osakonna töötajate suhtumisega, klienditeenindajatega esmasel registreerimisel ja selgitustega, mis nad said oma terviseseisundi-, uuringu vastuste ja ravi kohta ning ka ravimite kasutamise kohta. Vähem oldi rahul, et puudus info eeldatava EMOs viibimise aja kohta. Samuti märkisid patsiendid ära, et ei saanud alati valule leevendust ning et EMO ooteala ei ole mugav koht viibimiseks.

Hambaravi saanud patsientide soovitusindeks oli 89, enamus nendest soovib hambaravi kliinikumis ka lähedastele ja tuttavatele. Patsiendid olid rahul arstide, õdede, assistentide suhtumisega ja kliiniku uue hambaravi keskkonnaga L. Puusepa 1a hoones. Ka hambaravi aparatuur vastas ootustele ja patsiendid said vajalikul määral selgitusi hammaste olukorrast ja erinevatest ravi võimalustest. Rohkem infot soovitakse ravi maksumuse kohta ja hoolivamat suhtumist klienditeenindajatelt.

Selleks, et patsiendid tunneksid end kliinikumis hästi, oodatuna ja hoituna, planeerib kliinikum tagasiside põhjal ka parendustegevusi. Senisest enam pööratakse tähelepanu sellele, et kaasata patsiente rohkem neid puudutavatesse otsuste tegemisse. Samuti saab rohkem tähelepanu juhiste andmine, kuidas oma tervisemuredega toime tulla. EMO planeerib patsientide ooteala mugavamaks muutmist ning hambaravi rohkema info jagamist maksumuse kohta. Rahulolu-uuringu tulemuste analüüs toimub ka üksuste-põhiselt, mille tulemusel saab veelgi detailsemad patsientide rahulolu mõjutavaid muudatusi planeerida.

Patsiendikogemuse kaart parendusvaldkondade leidmiseks



Merje Tikk ja Vaike Soodla
 Analüüsi- ja kvaliteediteenistus