

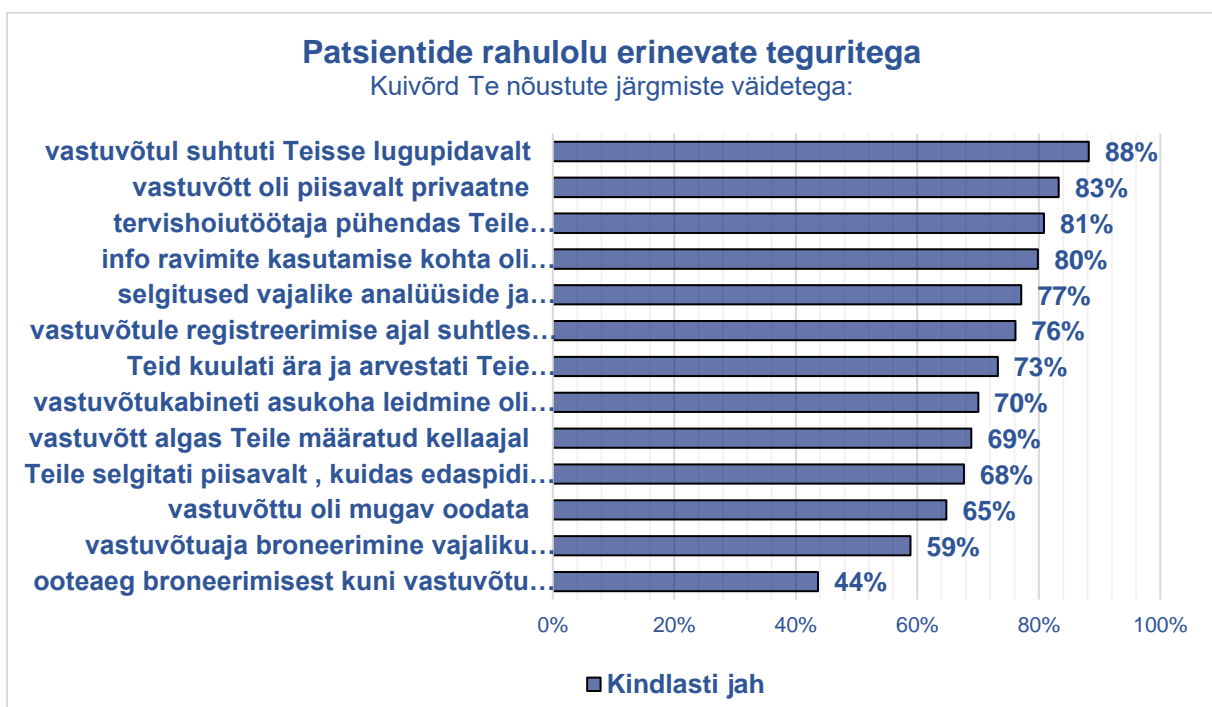


# **Patsientide rahulolu ambulatorsete teenustega**

## **2024**

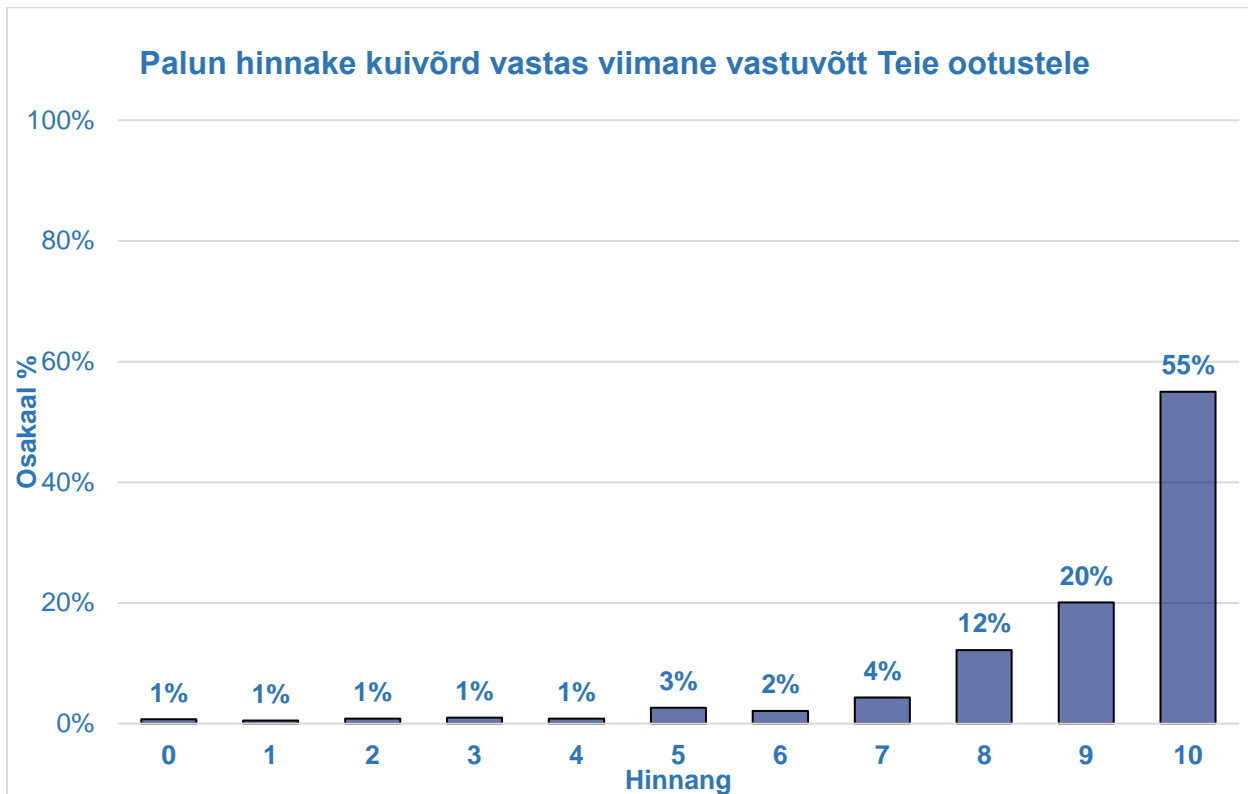
**2024. aasta aprillikuus toimus Tartu Ülikooli Kliinikumi ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring, mille eesmärk oli välja selgitada patsientide kogemused ja rahulolu ambulatoorsete teenustega ning võtta arvesse patsientide ettepanekuid ambulatoorse töö korraldamisel. Lisaks Kliinikumile viidi rahuloluküsitlus läbi ka teistes haiglates – kokku 14 raviasutuses. Uuringus osales üle Eesti kokku 19 647 patsienti. Küsitluse eesmärgiks oli teada saada, kuidas patsiendid hindavad neile osutatud tervishoiuteenust.**

Kliinikumis osales küsitluses 6044 patsienti, kes käisid sel ajaperioodil arsti, õe või ämmaemanda vastuvõtul. Küsimustikku oli võimalik täita elektroonselt saadetava lingi kaudu 3–4 päeva jooksul pärast vastuvõtu toimumist. Enamus tagasisidest, 82% anti arsti vastuvõtule, 12% õe ja 6% ämmaemanda vastuvõttudele. Küsitletud patsientidest moodustasid naised 65% ja mehed 35%. Vanuse järgi jaotuses oli alla 15aastaseid 5%, 15–44 aasta vanuseid 33%, 45–66 aasta vanuseid 39% ja 65aastaseid või vanemaid 23%.

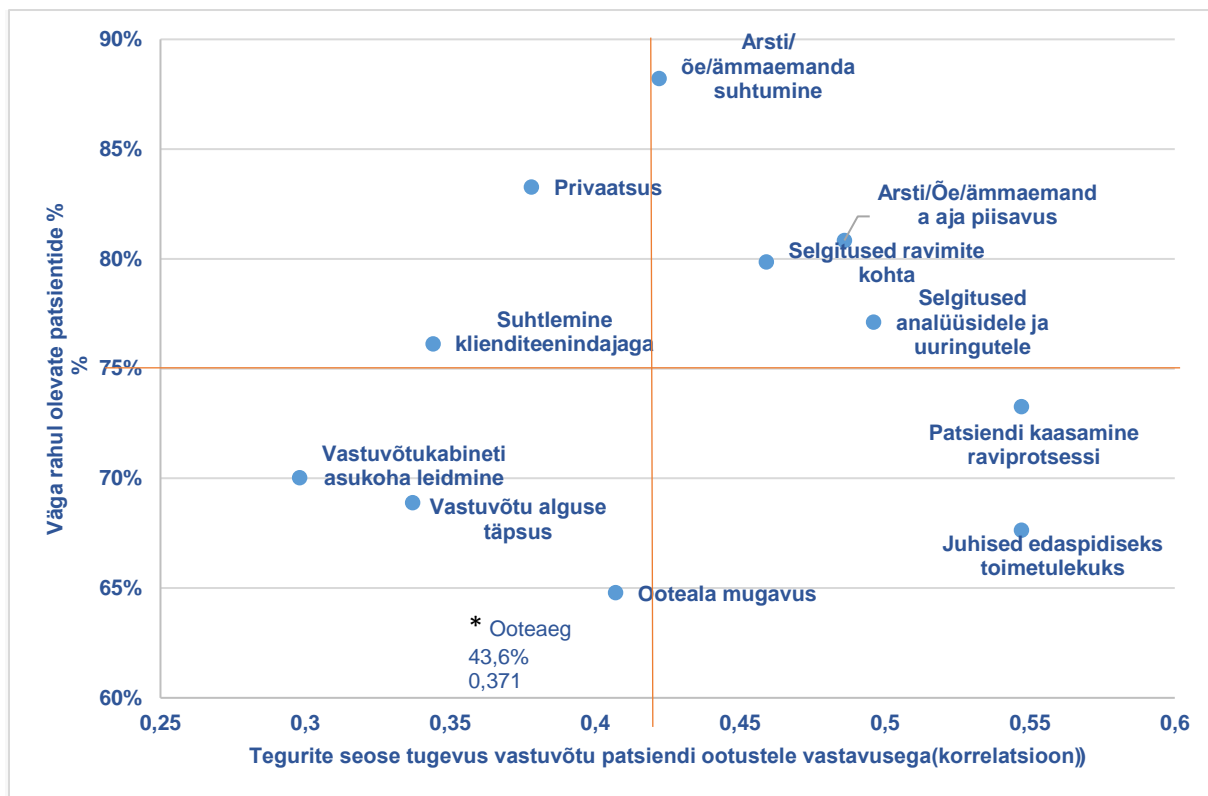


Patsientide rahulolu vastuvõtuga mõjutavad erinevad tegurid, antud uuringus küsiti patsientide tagasisidet 13 teguri kohta. Patsiendid olid väga rahul arstide, õdede ja ämmaemandate suhtumisega, 88% vastanutest kinnitas, et vastuvõtul suhtuti nendesse lugupidavalt. 83% vastajate hinnangul oli vastuvõtt piisavalt privaatne ja 81% oli rahul patsiendile pühendatud ajaga. Rahul oldi ka selgitustega ravimite kohta ja selgitustega vajalike analüüside ja uuringute kohta. Vähem olid patsiendid rahul pika ooteajaga, samuti sai Kliinikum sisendi vastuvõtu- ja uuringukabinettide leidmise parandamiseks, vastuvõttude algusaegadega graafikus püsimiseks, ootealade mugavamaks muutmiseks ning veelgi täpsemate juhiste jagamiseks, mis aitaks patsientidel iseseisvalt tervisemuredega toime tulla. Patsientide rahulolulase erinevate rahuloluteguritega varieerus kliinikute lõikes.

Küsimustiku lõpus paluti patsientidel vastata küsimusele „**Palun hinnake kuivõrd vastas viimane vastuvõtt Teie ootustele**“ 10 palli skaalal, kus 0 tähistab „üldse ei vastanud mu ootustele“ ja 10 tähistab „vastas täielikult minu ootustele“. Enamus patsientidest andis vastuvõtule väga hea või hea hinnangu. Vastuvõtu hindas väga heaks (hinnang 9 või 10) 75% ja heaks (hinnang 7 või 8) 16% patsientidest. Vastuvõtuga rahulolematust (hinnang 0–6) väljendas 9% patsientidest. Patsientidel oli võimalus teha ka ettepanekuid vastuvõtu paremaks korraldamiseks.



Uuringutulemuste korrelatsioonanalüüs, mis näitab erinevate tegurite seose tugevust vastuvõtu patsiendi ootustele vastavusega, aitab välja tuua valdkonnad patsientide rahulolu parandamiseks. Ambulatoorse vastuvõttude vastavust patsientide ootustele aitab tõsta eelkõige patsientide kaasamine raviprotsessi otsuste tegemisse ja edaspidiseks terviseprobleemidega toimetulekuks põhjalikemate juhiste andmine.



Kliinikumis jätkub uuringutulemuste analüüs üksuste tasandil kliinikutes.

## EMO ja hambaravi

Ambulatoorse patsientide küsitlusega samal ajal toimus Kliinikumis ka erakorralise meditsiini osakonna (EMO) ja hambaravi patsientide küsitlus.

EMO küsitluses osales 652 patsienti, nendest 59% andsid EMO külastusele väga hea hinnangu. Hambaravis osales küsitluses 738 patsienti ja nendest 79% andsid väga hea hinnangu. Hambaravi patsientide puhul lisandus parendusvaldkondadesse informatsiooni andmine ravi oodatava maksumuse kohta ja EMO patsientide puhul EMO ooteala mugavamaks muutmise ja informatsiooni andmine eeldatava ooteaja kohta.

Täiendavad patsientide rahulolu-uuringud toimuvad Kliinikumis iga-aastaselt, vaheldumisi ambulatoorsetes ja statsionaarsetes osakondades.

Merje Tikk ja Vaike Soodla  
Analüüsi- ja kvaliteediteenistus