

**AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU-UURING 2016**

**AS Ida-Tallinna Keskhaigla**

**Koostaja Kristel Taevere**

## Sisukord

1. Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring Ida-Tallinna Keskhaiglas .....	5
1.1. Uuringu eesmärk ja metoodika.....	5
1.2 Uuringu valim .....	5
1.2.1 Vastanute sooline jaotus .....	6
1.2.2. Vastanute keeleline jaotus .....	6
1.2.3. Vastanute vanuseline jaotus.....	7
1.3. Üldised rahulolu uuringu tulemused kolme aasta lõikes .....	7
1.3.1. Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega.....	7
1.3.2 Kui Teil tekib vajadus veel raviteenuse järele, kas tulete taas meie haiglasse? .....	8
1.3.3. Kas soovitate oma lähedastele sama raviasutust?.....	8
1.3.4. Rahulolu registratuuri tööga .....	9
1.3.5. Kas jäite arsti selgitustega rahule?.....	9
1.3.6. Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?.....	10
1.3.7. Kas jäite arsti suhtumisega rahule?.....	10
1.3.8. Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?.....	11
1.3.9. Kas arsti poolt pühendatud aeg oli piisav? .....	11
1.3.10. Kas õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aeg oli piisav? .....	12
1.3.11 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?.....	12
1.3.12. Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad? .....	13
1.3.13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kohta? .....	13
1.3.14 Kas jäite rahule juhustega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla? .....	14
2. Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu tulemused kliinikute lõikes .....	15
2.1 Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega.....	15
2.2 Kui Teil tekib vajadus veel raviteenuse järele, kas tulete taas meie haiglasse?.....	15
2.3 Kas soovitate oma lähedastele sama raviasutust?.....	16
2.4 Rahulolu registratuuri tööga .....	16
2.5 Kas jäite arsti selgitustega rahule?.....	17
2.6 Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?.....	17
2.7 Kas jäite arsti suhtumisega rahule?.....	18
2.8 Kas õe või muu spetsialisti suhtumisega? .....	18
2.9 Kas arsti poolt pühendatud aeg oli piisav? .....	19
2.10 Kas õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aeg oli piisav? .....	19
2.11 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?.....	20
2.12 Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad? .....	20

2.13 Kas jäite rahule selgitustega ravimite kohta? .....	21
2.14 Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla? .....	21
2.15 Rahulolu muutus erinevate tegurite lõikes võrreldes 2014. a, väga rahul vastanud .....	22
3. Ambulatoorne rahulolu struktuurüksuste lõikes.....	23
3.1 Dermatoveneroloogia (Magdaleena üksus) .....	23
3.2 Endokrinoloogia (Magdaleena üksus) .....	24
3.3 Endokrinoloogia (Ravi üksus).....	24
3.4 Gastroenteroloogia (Ravi üksus) .....	25
3.5 Kardioloogia (Ravi üksus).....	25
3.6 Kirurgia (Magdaleena üksus) .....	26
3.7 Kirurgia (Ravi üksus) .....	26
3.8 Kliiniline immunoloogia ja allergoloogia (Magdaleena üksus) .....	27
3.9 Kõrva-nina-kurguhaiguste ravi (Magdaleena üksus) .....	27
3.10 Kõrva-nina-kurguhaiguste ravi (Ravi üksus) .....	28
3.11 Kõrva-nina-kurguhaiguste ravi (Tõnismäe üksus) .....	28
3.12 Neonatoloogia (Ravi üksus) .....	29
3.13 Neuroloogia (Magdaleena üksus).....	29
3.14 Neuroloogia (Ravi üksus) .....	30
3.15 Nukleaarmeditsiin (Ravi üksus) .....	30
3.16 Oftalmoloogia (Magdaleena üksus).....	31
3.17 Oftalmoloogia (Ravi üksus).....	31
3.18 Onkoloogia (Magdaleena üksus) .....	32
3.19 Ortopeedia (Magdaleena üksus) .....	32
3.20 Ortopeedia (Ravi üksus) .....	33
3.21 Pulmonoloogia (Ravi üksus).....	33
3.22 Reumatoloogia (Magdaleena üksus) .....	34
3.23 Taastusravi (Järve üksus) .....	34
3.24 Taastusravi (Magdaleena üksus) .....	35
3.25 Taastusravi (Ravi üksus).....	35
3.26 Uroloogia (Ravi üksus) .....	36
3.27 Valuravi (Ravi üksus).....	36
3.28 Viljatusravi (Tõnismäe üksus) .....	37
3.29 Amputatsioonijärgse taastusravi osakond (Magdaleena üksus).....	37
3.30 Anestesioloogiline nõustamine (Ravi üksus) .....	38
3.31 Emadusnõuandla (Ravi üksus).....	38
3.32 Sisehaigused (Ravi üksus) .....	39

3.33 Imetamise nõustamine (Ravi üksus).....	39
3.34 Naistenõuandla (Magdaleena üksus) .....	40
3.35 Naistenõuandla (Ravi üksus) .....	40
3.36 Naistenõuandla (Tõnismäe üksus).....	41
3.37 Noortekabinet (Tõnismäe üksus) .....	41
3.38 Ravikindlustamatute osakond (Magasini üksus) .....	42
Lisa 1. Ankeet.....	43

## 1. Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring Ida-Tallinna Keskhaiglas

### 1.1. Uuringu eesmärk ja meetodika

Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuring viidi läbi ajavahemikul 01.04.-30.04.2016. Uuringu aluseks oli Eesti PATH töörühmas välja töötatud eesti- ja venekeelne ankeet (ankeet toodud lisas 1). Sama uuring viidi haiglas läbi ka 2010., 2012. ja 2014 aastal.

Uuringus osalesid ambulatoorsel vastuvõtul (arsti, õe, ämmaemanda, muu spetsialisti vastuvõtul, protseduuril, uuringul) käinud patsiendid.

Ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringu eesmärk oli selgitada patsientide rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Uuringus paluti hinnata rahulolu arsti, õe, ämmaemanda või muu spetsialisti suhtumise ja selgitustega; teabega uuringute ja protseduuride ning ravimite kasutamise kohta; juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla.

Paberkandjal ankeete jaotasid patsientidele vastuvõtukabinettide õed, assistendid või muud spetsialistid. Ankeedile vastamine oli patsientidele vabatahtlik ja anonüümne. Juhul, kui patsiendil ei olnud oma tervislikust seisundist tulenevalt võimalik ise ankeeti täita, kuid ta oli nõus vastama, võis selle täita ka patsiendi saatja. Täidetud ankeedid paluti patsientidel panna postkasti „Sinu tagasiside on meile oluline“.

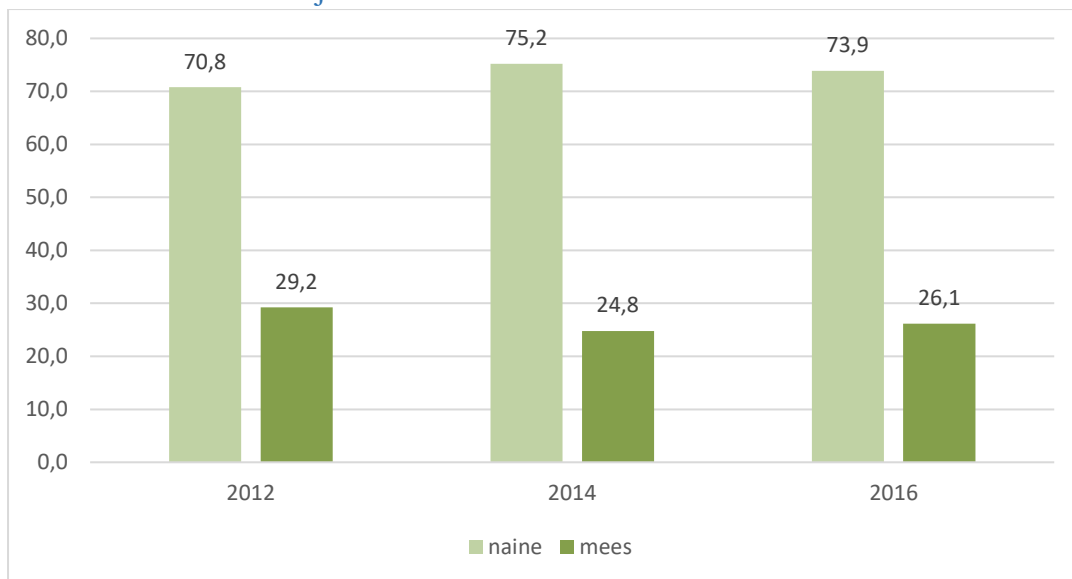
Andmed analüüsiti andmetöötlusprogrammi STATA ja programmi Excel abil. Joonistel on välja toodud tulemuste sagedusjaotused, tulemuste vaheliste erinevuste ja seoste leidmisel on kasutatud keskmisi hinnanguid. Keskmise hinnang tähendab antud analüüsi kontekstis, et hinnangud moodustusid rahulolu mõõtvate küsimuste skaalal vahemikus 1-4 (1= jah, väga; 2= jah, üldiselt küll; 3= ei, üldiselt mitte; 4= ei, üldse mitte). Andmete analüüsi tegi Marika Tammaru MD, PhD ja Sigrid Vorobjov PhD, kokkuvõtte koostas Kristel Taevere kvaliteedikeskusest.

### 1.2 Uuringu valim

Kokku trükiti ja edastati kabinettidesse täitmiseks 2300 struktuuriüksuste nimede ja koodidega ankeeti (üks lehepool oli ankeedist olid eestikeelne ja teine pool venekeelne).

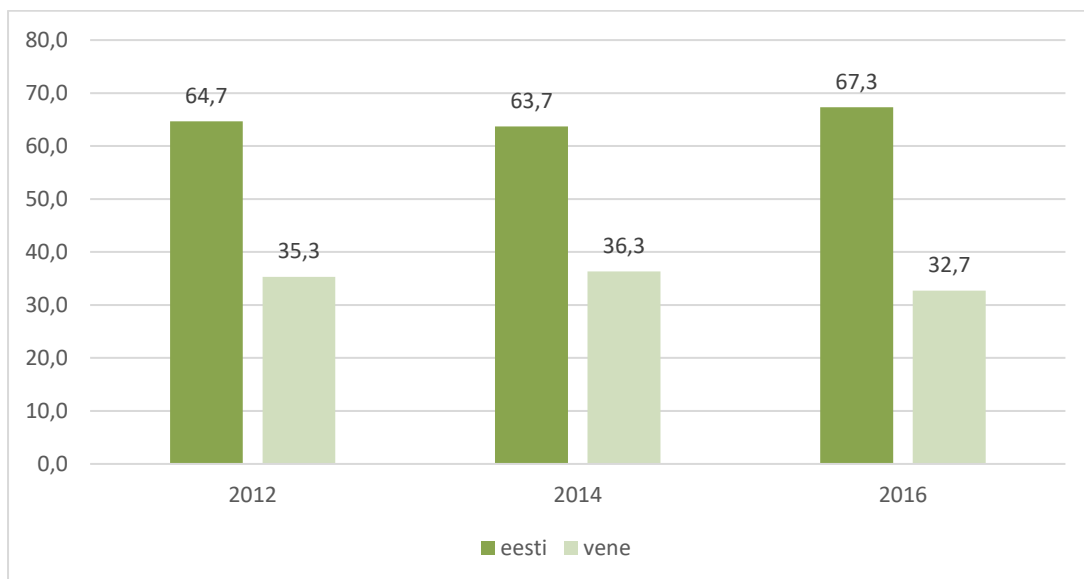
Küsimustiku täitis ja tagastas 1390 patsienti, neist 935 (67,2%) olid eesti- ja 455 (32,7%) venekeelset. 2014. aastal tagastas küsimustiku 534 patsienti, 2012. ja 2010. aastal oli läbiviidud uuringu valimis vastavalt 1005 ja 1084 patsienti. Kõige rohkem ankeete täideti 2016.a. Naistekliinikus (397 ankeeti), Sisekliinikus (376 ankeeti) ja Kirurgiikliinikus (344 ankeeti).

### 1.2.1 Vastanute sooline jaotus



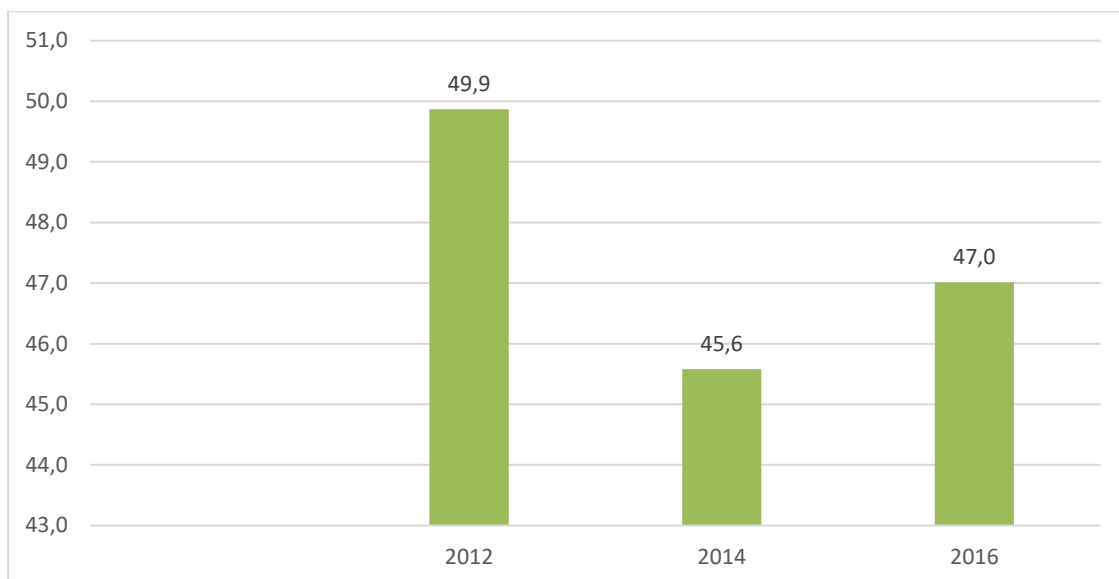
Joonis 1. Vastanute sooline jaotus aastate lõikes (osakaal %)

### 1.2.2. Vastanute keeleline jaotus



Joonis 2. Vastanute keeleline jaotus aastate lõikes (osakaal %)

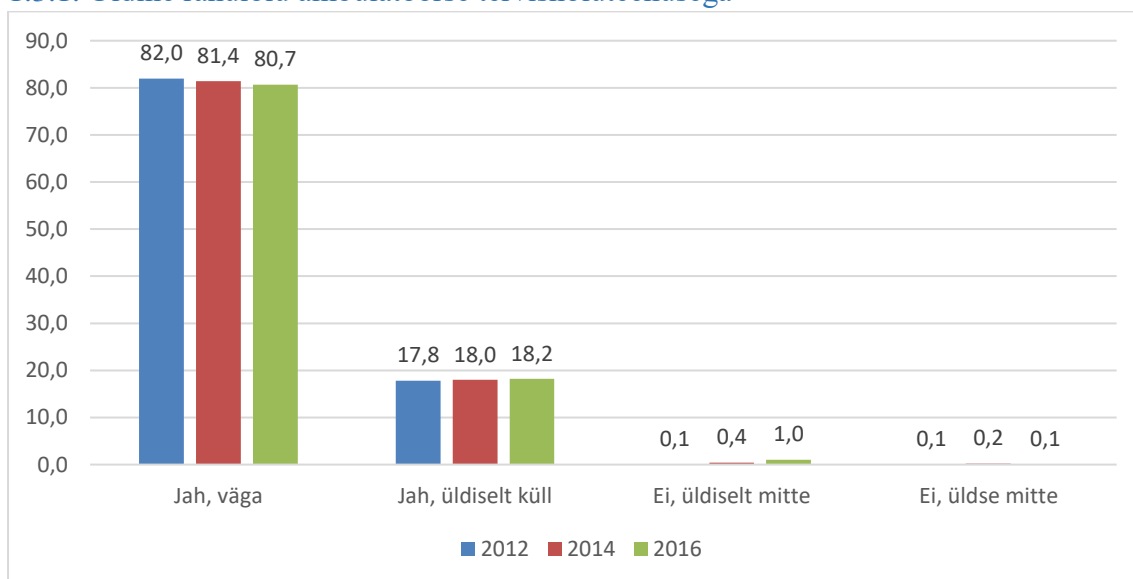
### 1.2.3. Vastanute vanuseline jaotus



Joonis 3. Vastanute keskmine vanus aastates (osakaal %)

## 1.3. Üldised rahulolu uuringu tulemused kolme aasta lõikes

### 1.3.1. Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega

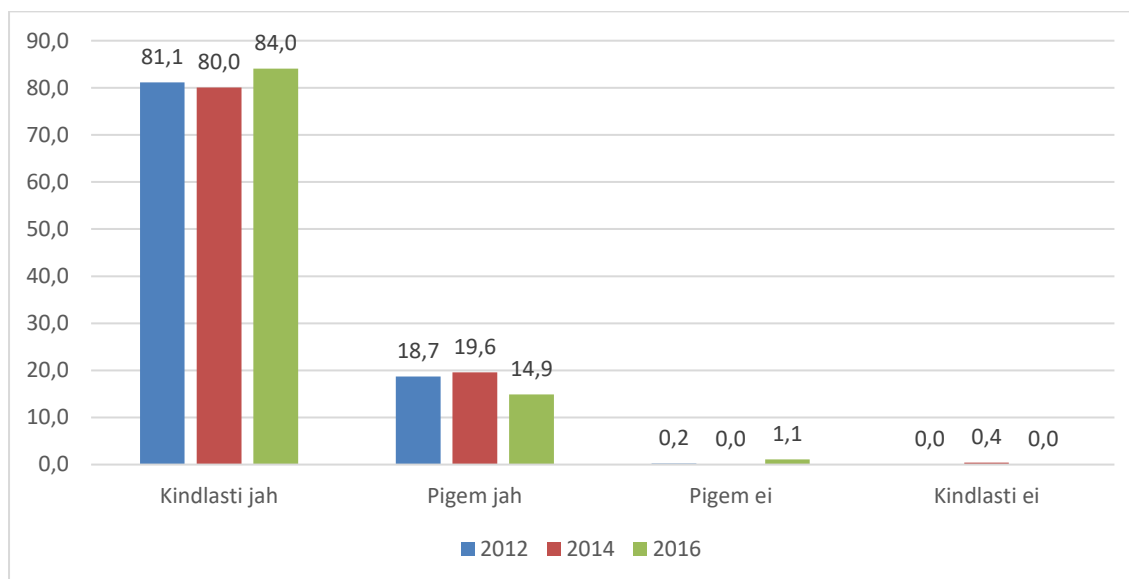


Joonis 4. Vastanute rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega (osakaal %)

Üldine rahulolu Ida-Tallinna Keskhaigla ambulatoorse tervishoiuteenusega on kõrge, väga rahule jäi 81,4% vastanud patsientidest. Võrreldes 2012 ja 2014 aastaga on rahulolu pisut langenud, kuid mitte oluliselt. Rohkem on rahul naissoost vastajad (väga rahul 82,7% ja üldiselt rahul 16,3%), meessoost vastajatatel on rahulolu võrreldes naistega veidi madalam (väga rahul on 74,8% ja üldiselt rahul 23,8%). 50-59 aastastel naistel on aga võrreldes teiste vanuserühmadega madalam rahulolu (72,3%), kõige kõrgem on rahulolu 18-29 aastaste naiste hulgas (86,1%). Samuti on 50-59 aastastel meestel meessoost vastajatel rahulolu madalam kui teistel vanuserühmadel (63%), enim on rahul mehed vanuses üle 70 aasta (78,4%). Üldine rahulolu on kõrgem eestikeelse ankeedi täitnud vastajatel (väga

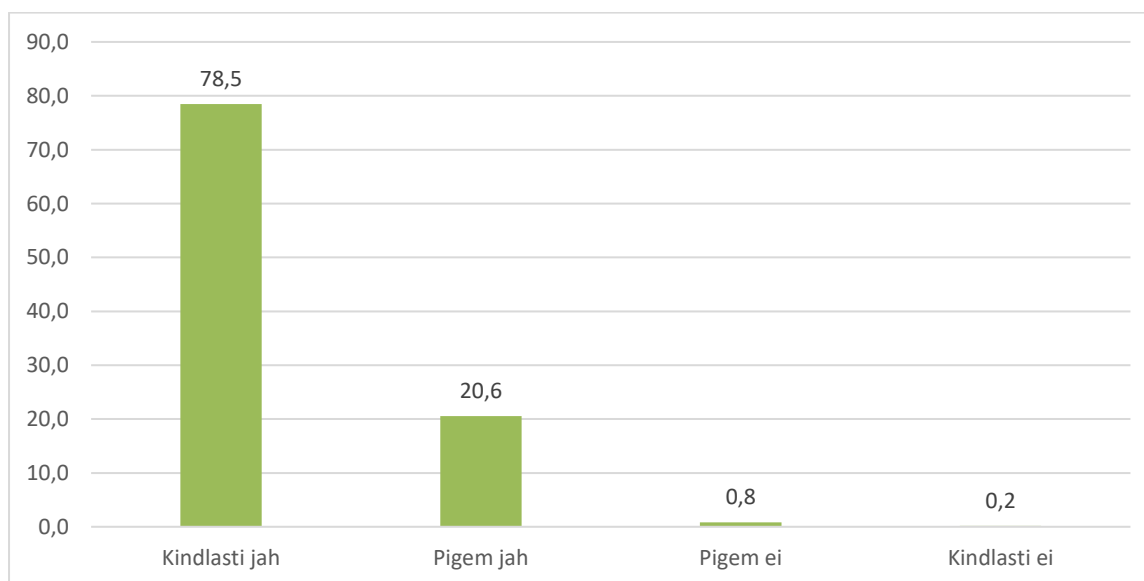
rahul 82,5%), madalam venekeelse ankeedi täitnud vastajatel (väga rahul on 77%) kui eestikeelsetel vastajatel (82,5%).

### 1.3.2 Kui Teil tekib vajadus veel raviteenuse järele, kas tulete taas meie haiglasse?



Joonis 5 Vastanute jaotus vajadusel uue külastuse kohta (osakaal %)

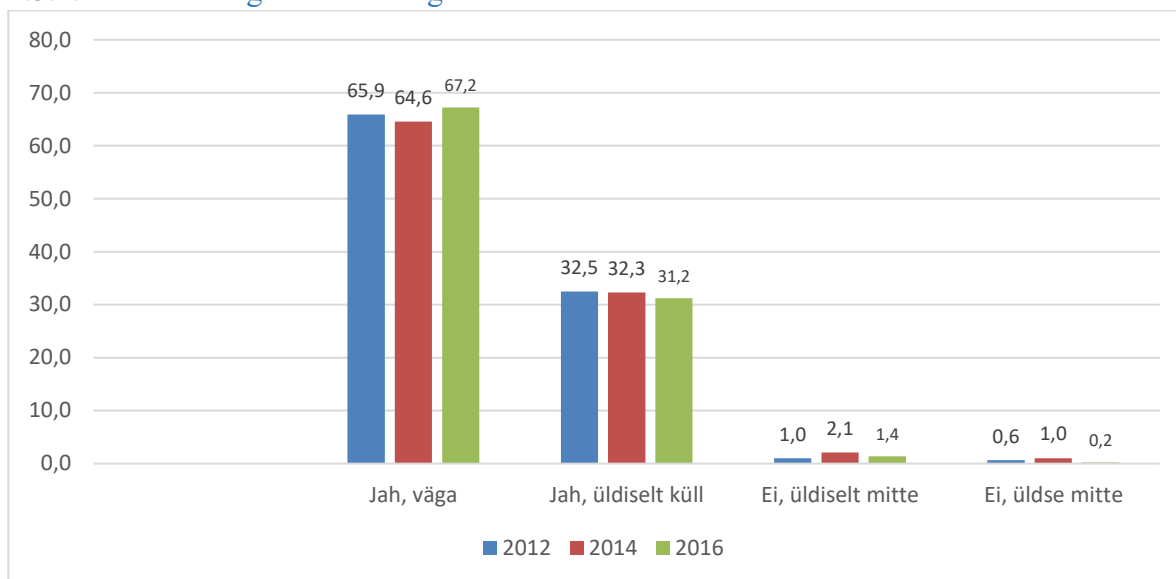
### 1.3.3. Kas soovitate oma lähedastele sama raviasutust?



Joonis 6. Sama raviasutuse soovitamine lähedastele (osakaal %)

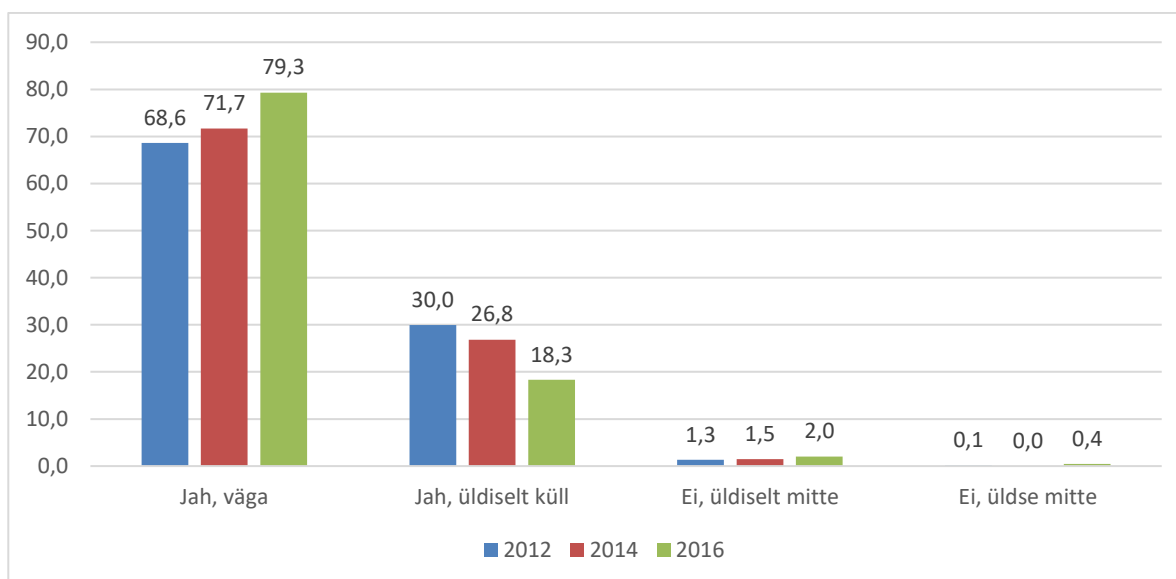


### 1.3.4. Rahulolu registratuuri tööga



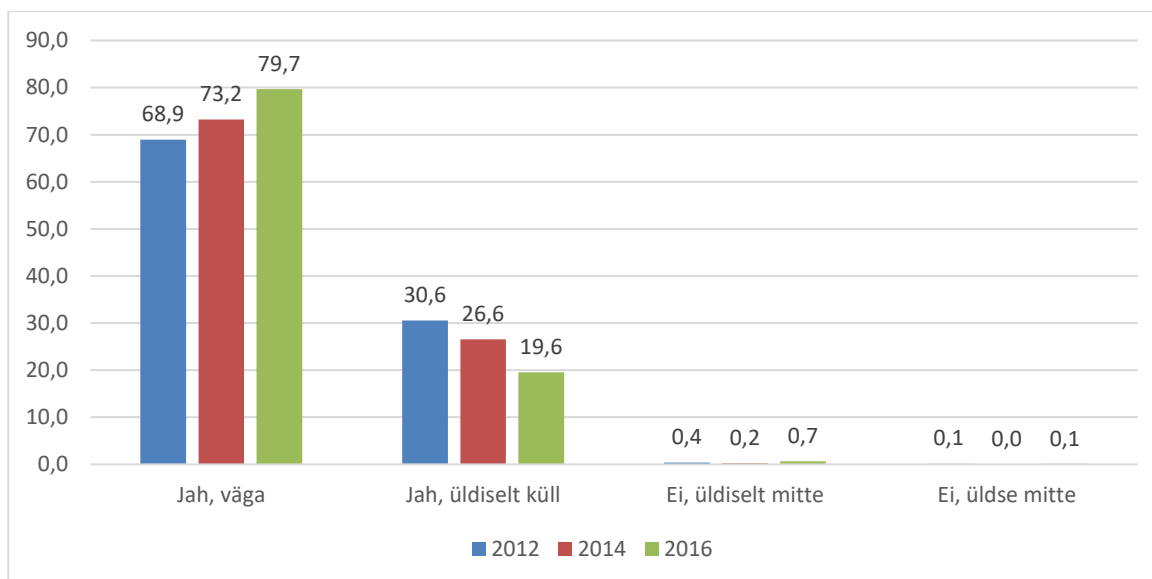
Joonis 7. Vastanute rahulolu registratuuri tööga (osakaal %)

### 1.3.5. Kas jäite arsti selgitustega rahule?



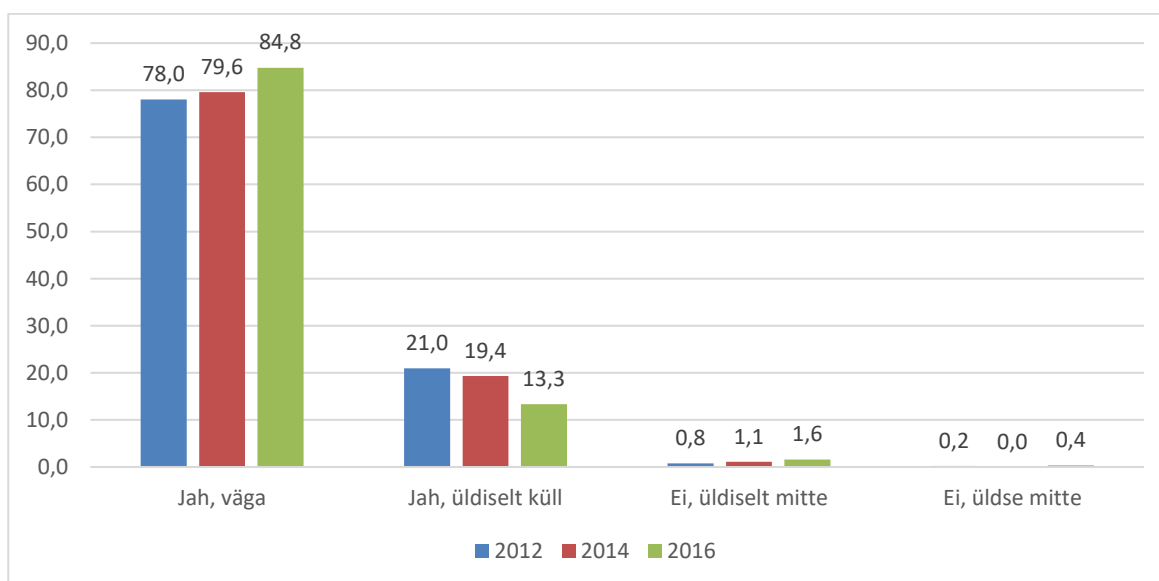
Joonis 8. Vastanute rahulolu arsti selgitustega (osakaal %)

### 1.3.6. Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?



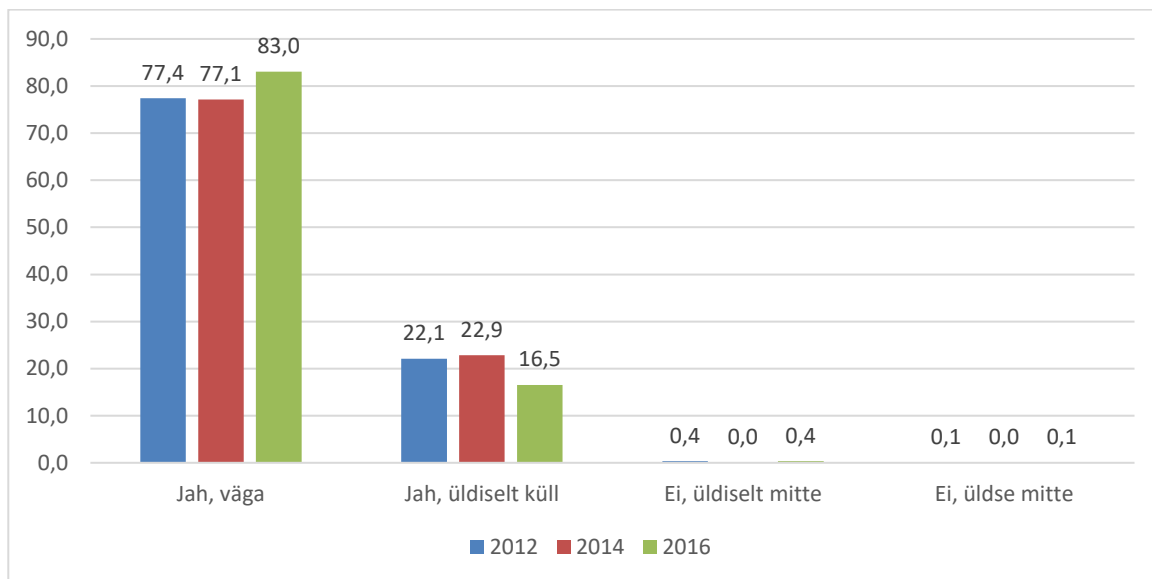
Joonis 9. Vastanute rahulolu õe või muu spetsialisti selgitustega (osakaal %)

### 1.3.7. Kas jäite arsti suhtumisega rahule?



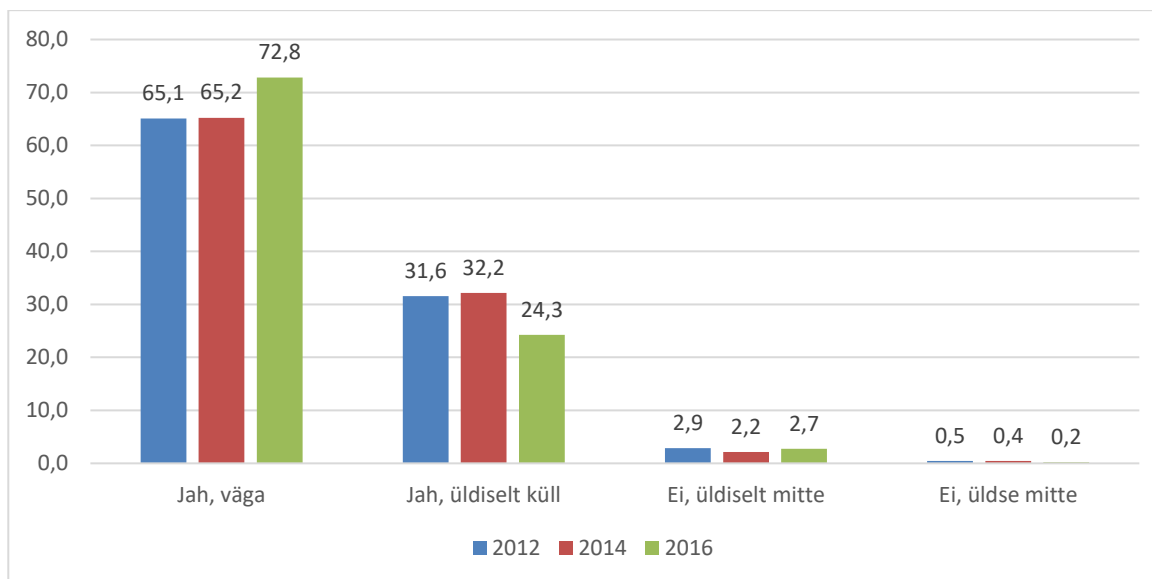
Joonis 10. Vastanute rahulolu arsti suhtumisega (osakaal %)

### 1.3.8. Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?



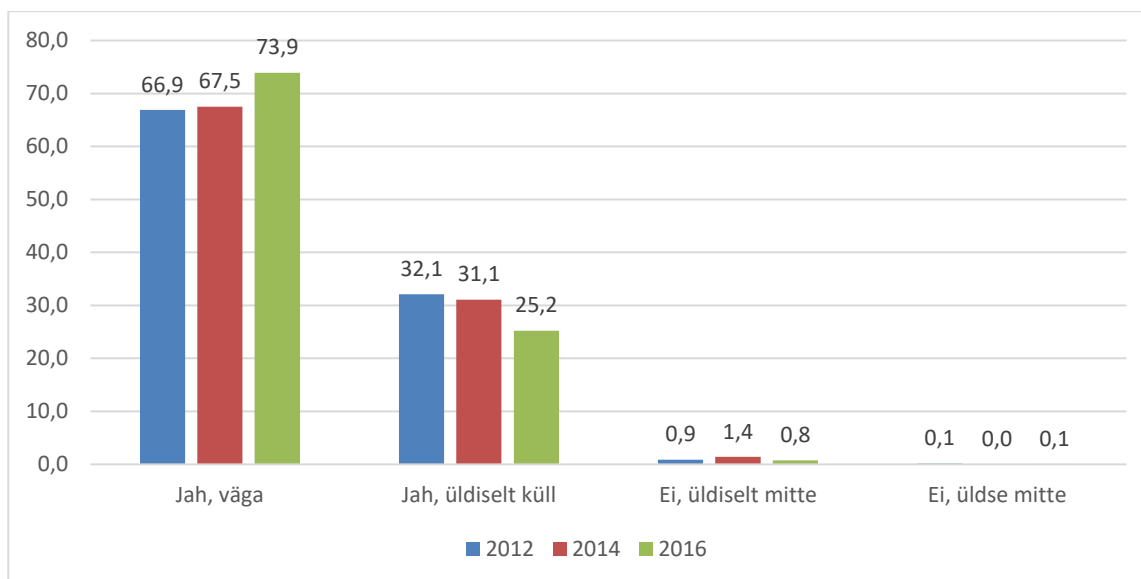
Joonis 11. Vastanute rahulolu õe või muu spetsialisti suhtumisega (osakaal %)

### 1.3.9. Kas arsti poolt pühendatud aeg oli piisav?



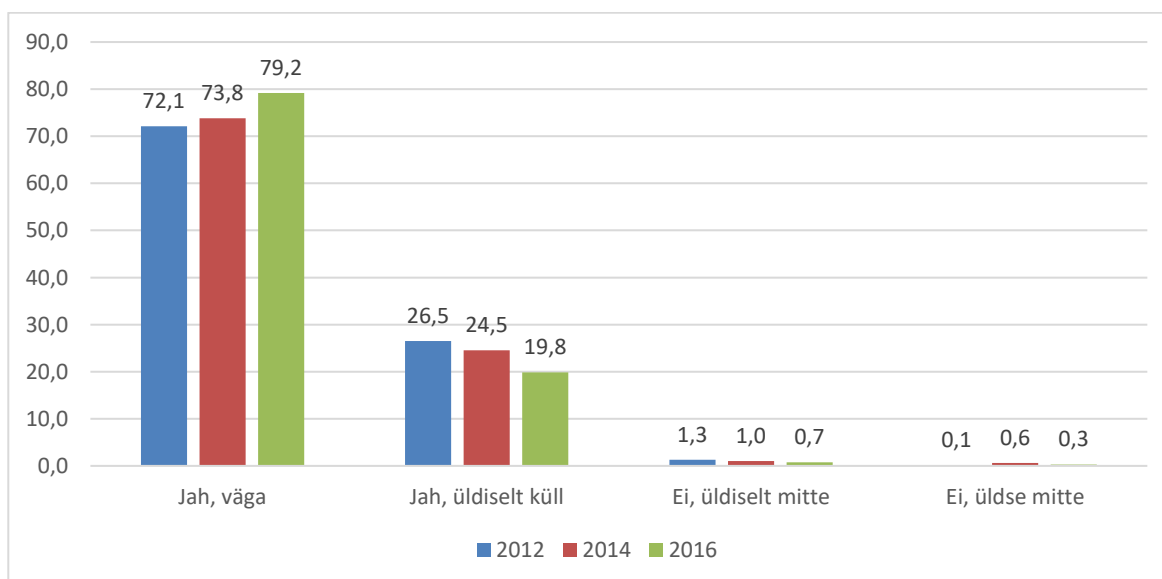
Joonis 12. Vastanute rahulolu arsti poolt pühendatud ajaga (osakaal %)

### 1.3.10. Kas õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aeg oli piisav?



Joonis 13 Vastanute rahulolu õe või muu spetsialisti poolt pühendatud ajaga (osakaal %)

### 1.3.11 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?

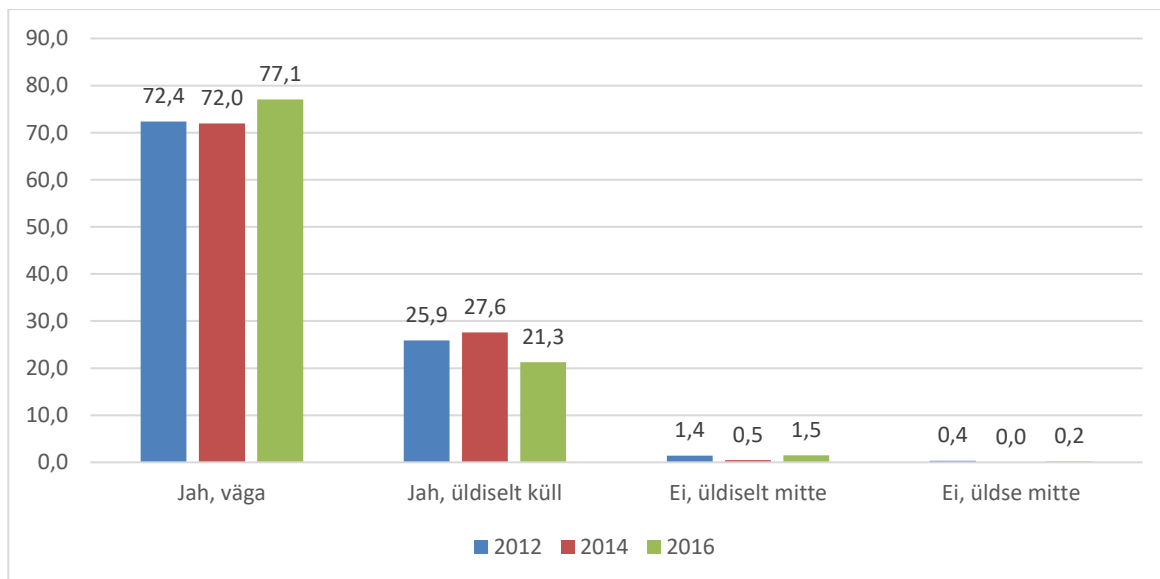


Joonis 14. Vastanute rahulolu vastuvõtu privaatsusega (osakaal %)

Vastuvõtu privaatsusega on väga rahul 80,3% naissoost vastajatest ning 75,8% meessoost vastajatest.. Kõrgem on rahulolu vastuvõtu privaatse korraldusega vanemate vastajate seas, vanusegrupis 18-29

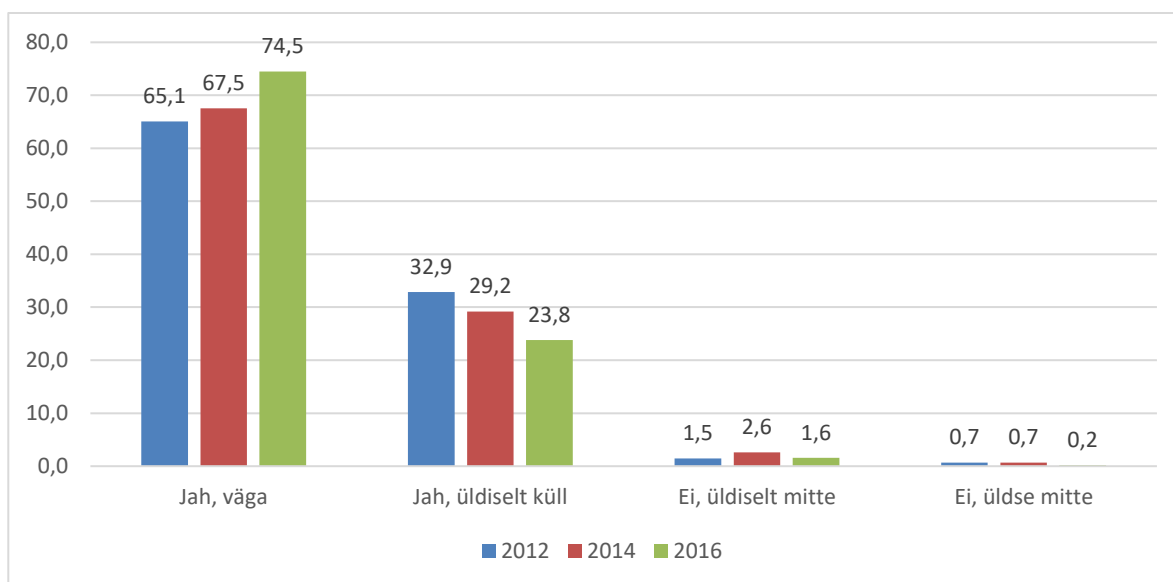
aastastest jäi väga rahule 78,6%, vanusegrupis 30-39 aastased 79,9%, 40-49 aastaste vanusegrupis 75,5%, 50-59 aastate vanusegrupis 74,5%, 60-69 vanusegrupis 81,9% ja üle 70 aasta vanustest jäi väga rahule 83,2% vastanutest. Eestikeelse või venekeelse ankeedi täitnud vastajate vahel erinevust ei ole.

### 1.3.12. Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?



Joonis 15. Vastanute rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta (osakaal %)

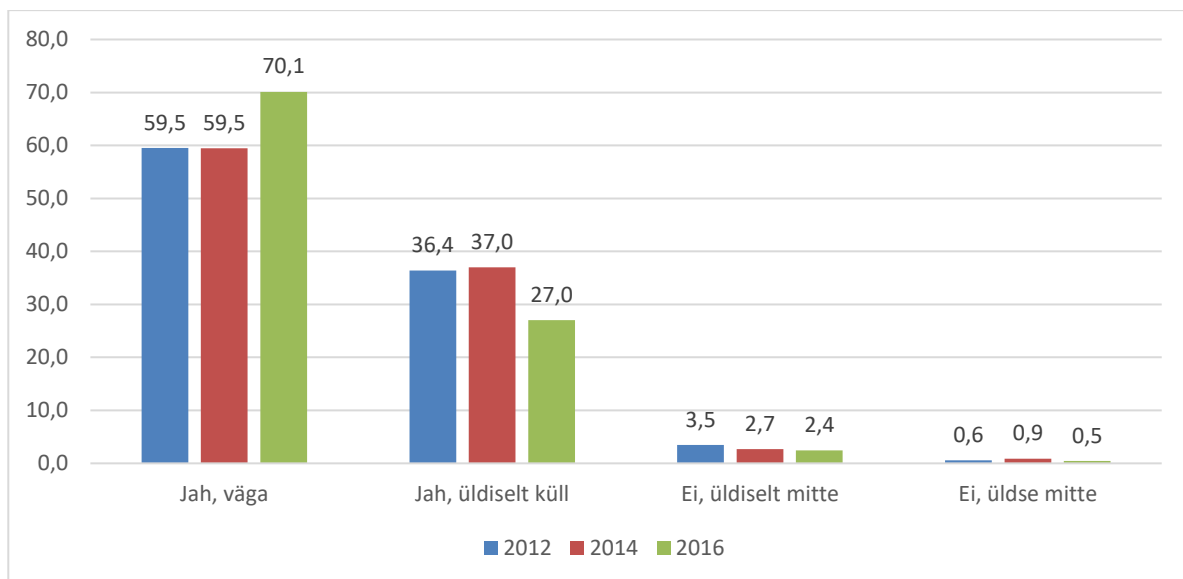
### 1.3.13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kohta?



Joonis 16. Vastanute rahulolu selgitustega ravimite kohta (osakaal %)

Naissoost ja meessoost vastajate vahel ei esinenud erinevust rahulolu ravimite kohta saadud selgituste osas. Vanuserühmade võrdluses on rahulolu selgitustega ravimite kohta kõige madalam vanusegrupis 40-49 aastat (väga rahul? 68,2%), kõige rahulolevamad vastajad on vanusegrupis 30-39 (väga rahul 77,6%). Enam rahule jäid selgitustega ravimite kohta rahule eestikeelse ankeedi täitnud vastajad (väga rahul 74,8%), venekeelse ankeedi täitnud vastajatest on väga rahule 73,9%.

### 1.3.14 Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?

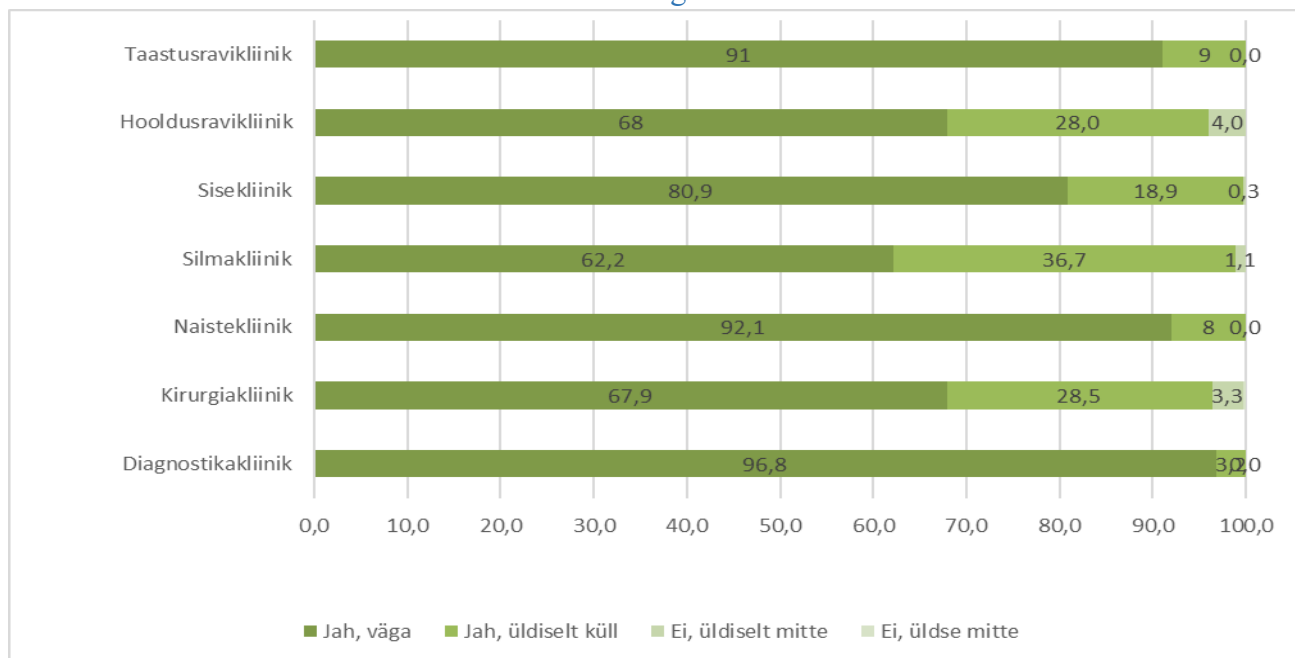


Joonis 17. Vastanute rahulolu juhistega oma terviseprobleemidega toime tulekuks (osakaal %)

Juhistega edaspidi hakkama saada jäid rohkem rahule naised (väga rahul 71,8%), meessoost vastajatest on väga rahul juhistega 65% vastanutest. Rahulolu juhistega, kuidas edaspidi oma tervisprobleemidega toime tulla väheneb võrreldes vanuse suurenemisega. 18-29 aastaste vastanute hulgas on selle aspektiga väga rahul 75,8%, 30-29 aastaste vanusegrupis 71,8%, 40-49 aastaste vanusegrupis 66,5%, 50-59 aastaste vanusegrupis 68,7, 60-69 aastaste vanusegrupis 66,4% ja üle 70 aasta vanustest vastajatest on väga rahul 66,9%.

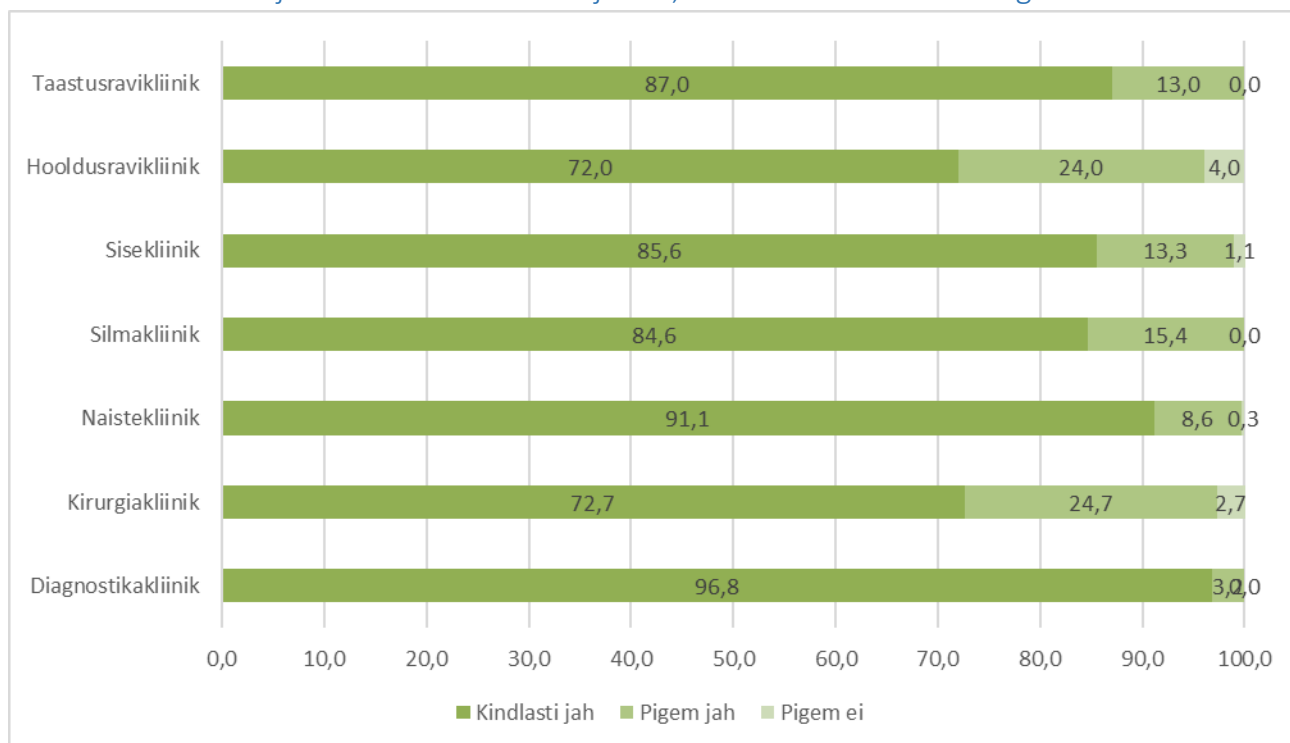
## 2. Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu tulemused kliinikute lõikes

### 2.1 Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega



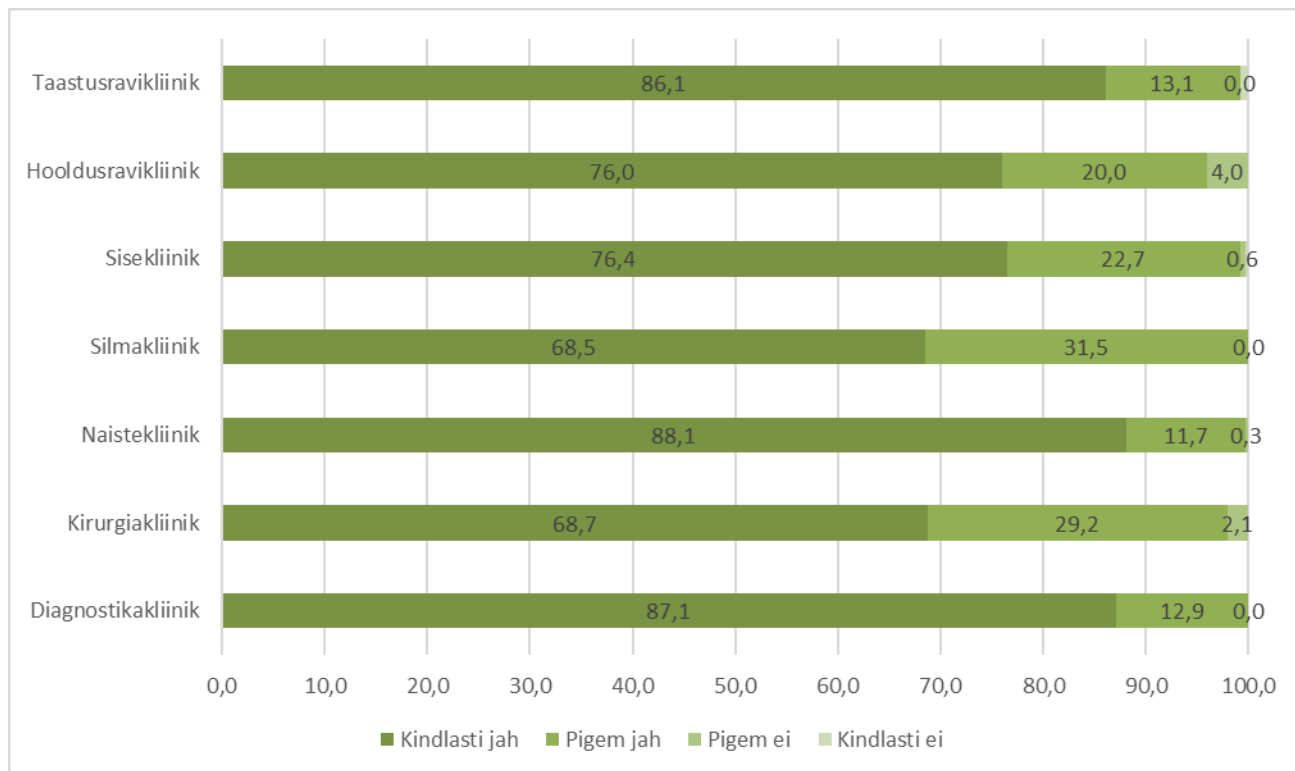
Joonis 18. Vastanute rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega kliinikutes (osakaal %)

### 2.2 Kui Teil tekib vajadus veel raviteenuse järele, kas tulete taas meie haiglasse?



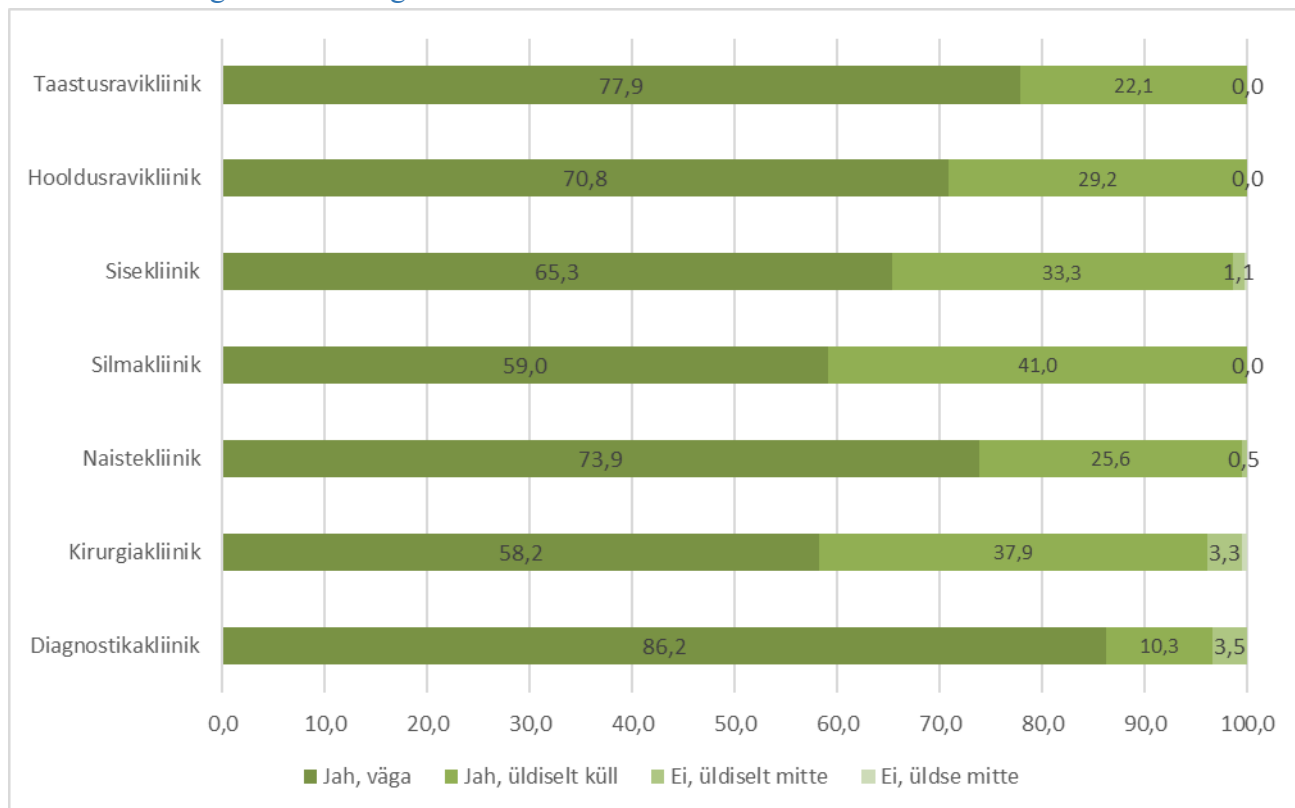
Joonis 19 Vastanute jaotus vajadusel uue külastuse kohta (osakaal %)

### 2.3 Kas soovitate oma lähedastele sama raviasutust?



Joonis 20 Sama raviasutuse soovitamine lähedastele (osakaal %)

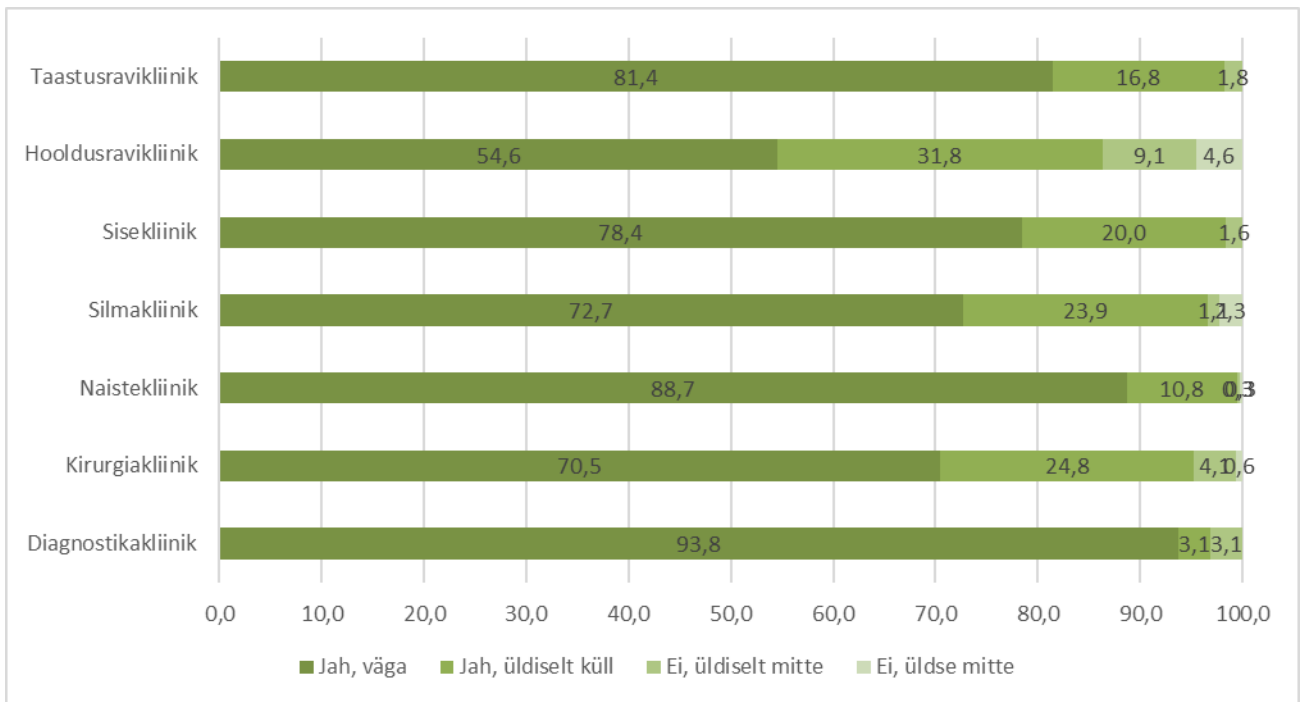
### 2.4 Rahulolu registratuuri tööga



Joonis 21 Vastanute rahulolu registratuuri tööga (osakaal %)

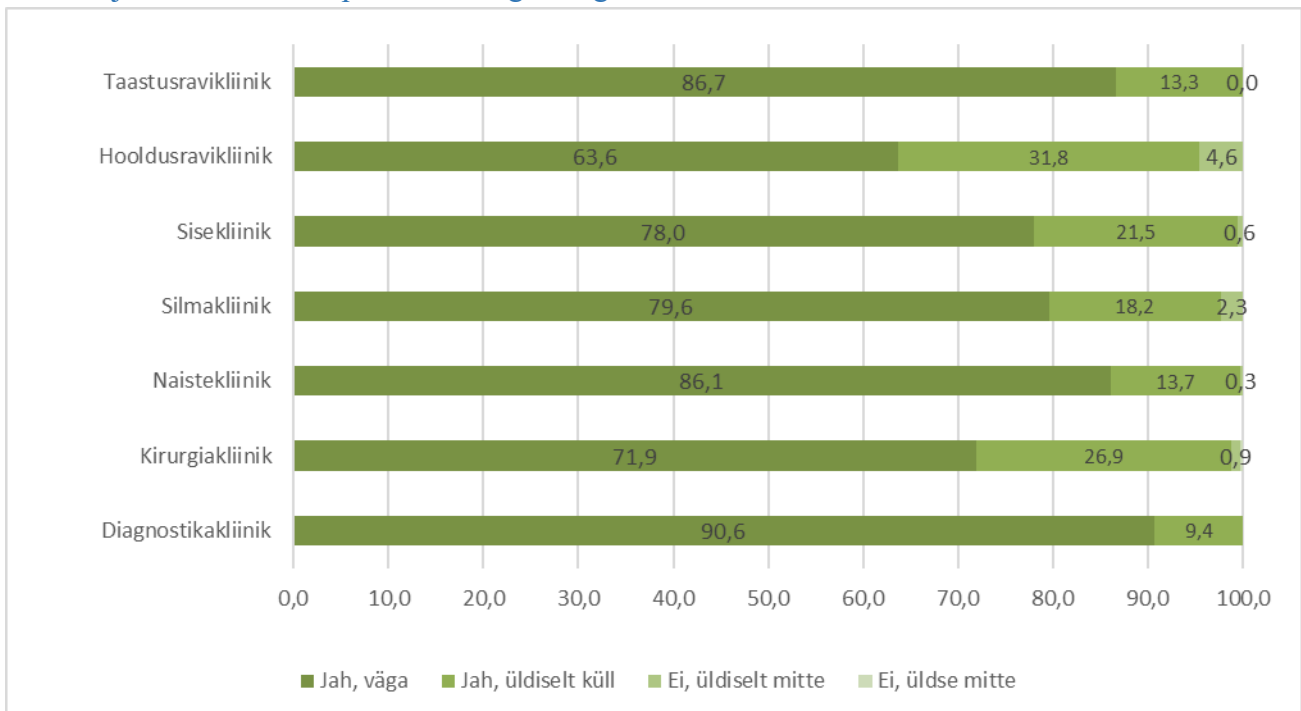


## 2.5 Kas jäite arsti selgitustega rahule?



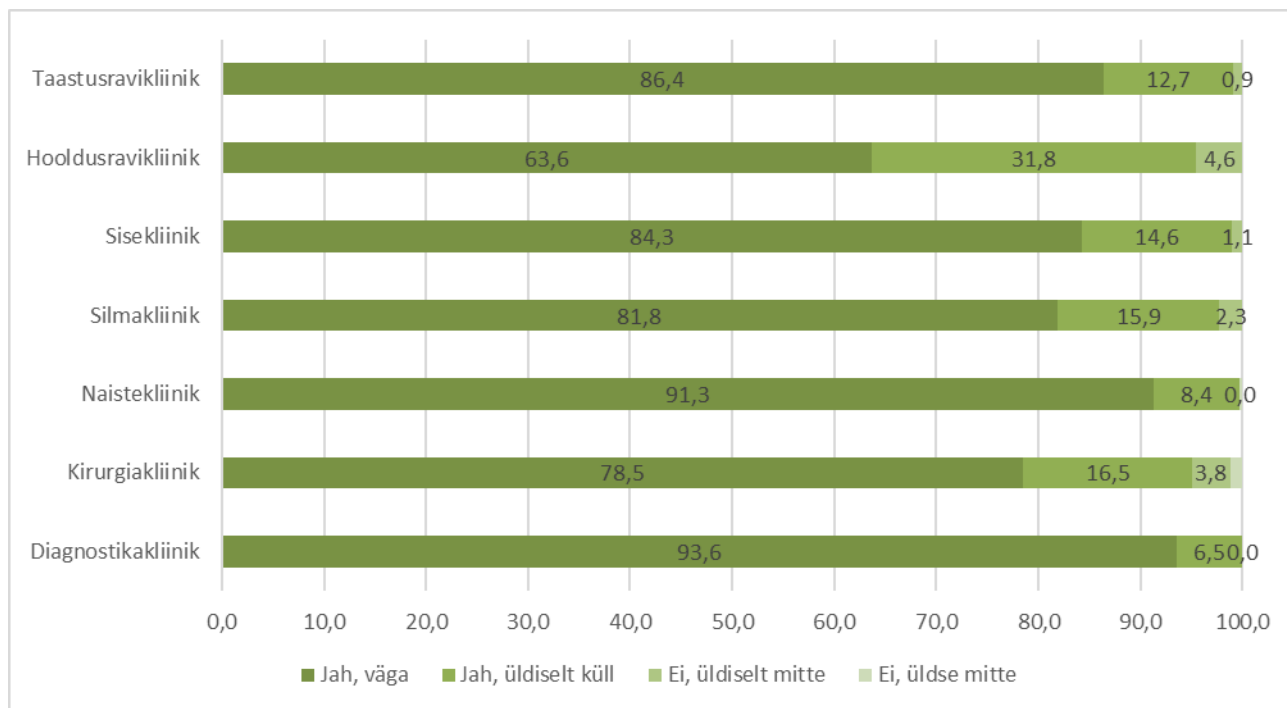
Joonis 22 Vastanute rahulolu arsti selgitustega (osakaal %)

## 2.6 Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?



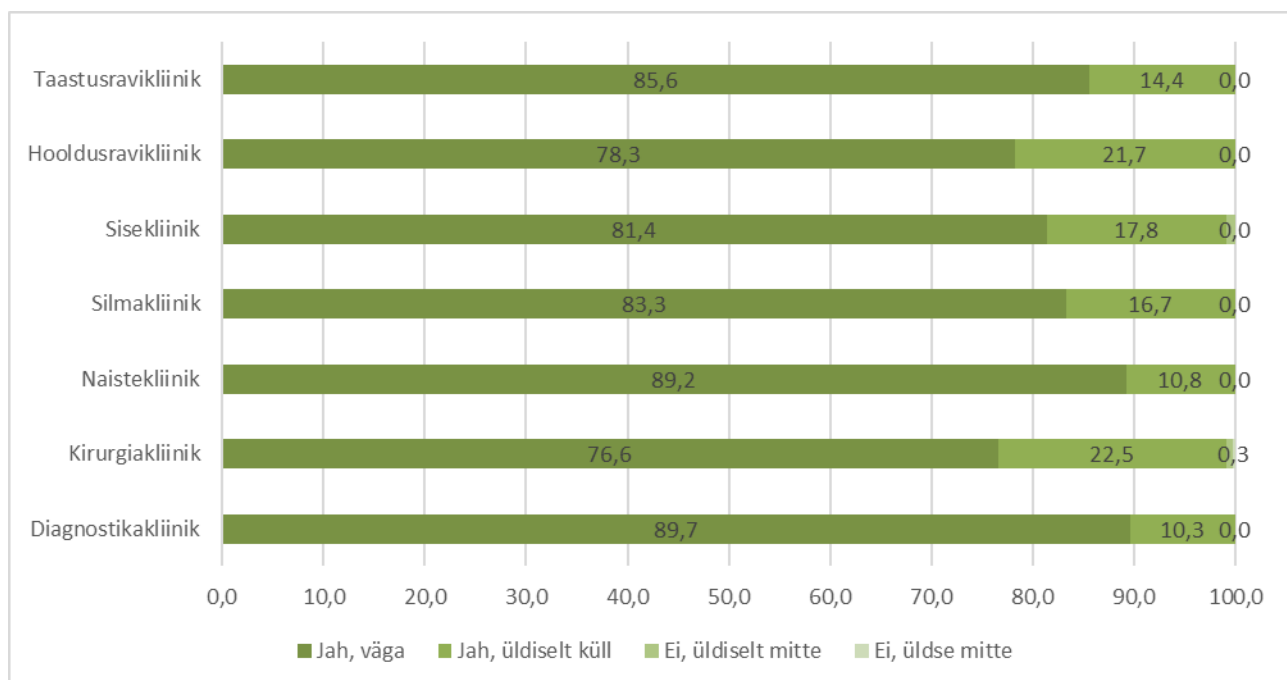
Joonis 23 Vastanute rahulolu õe või muu spetsialisti selgitustega (osakaal %)

## 2.7 Kas jäite arsti suhtumisega rahule?



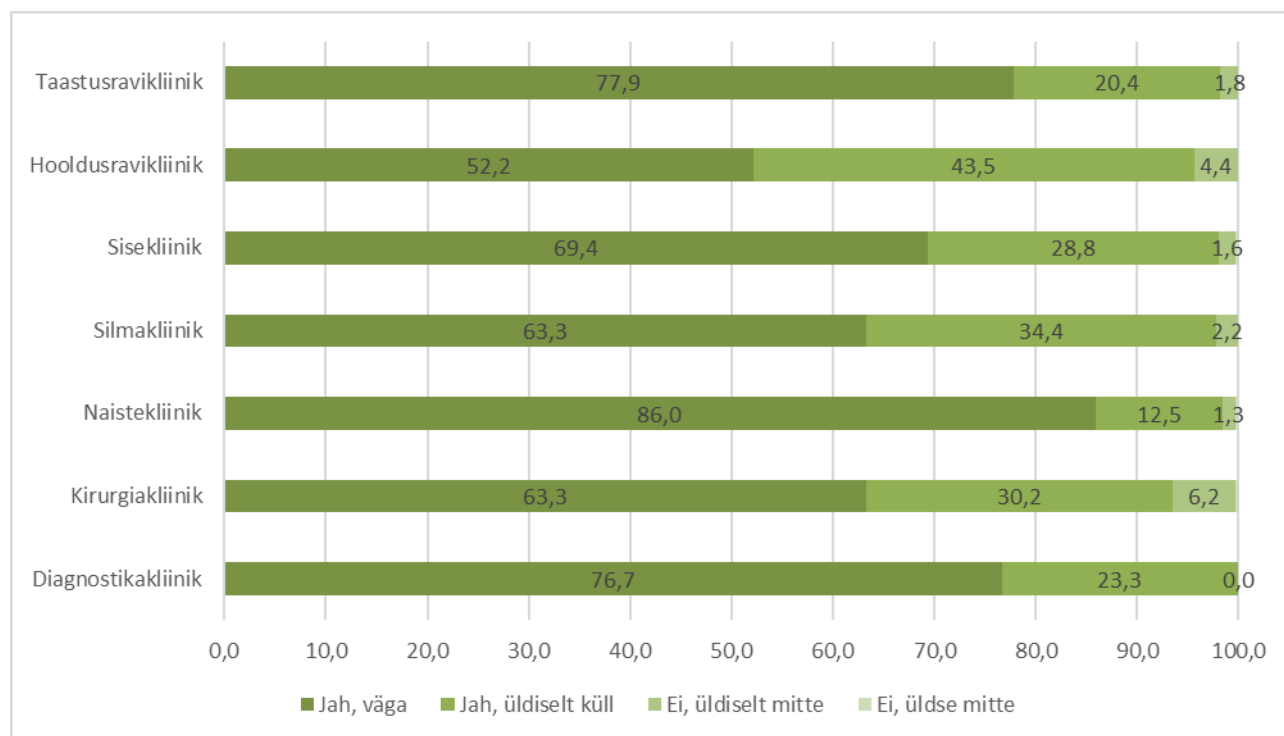
Joonis 24 Vastanute rahulolu arsti suhtumisega (osakaal %)

## 2.8 Kas õe või muu spetsialisti suhtumisega?



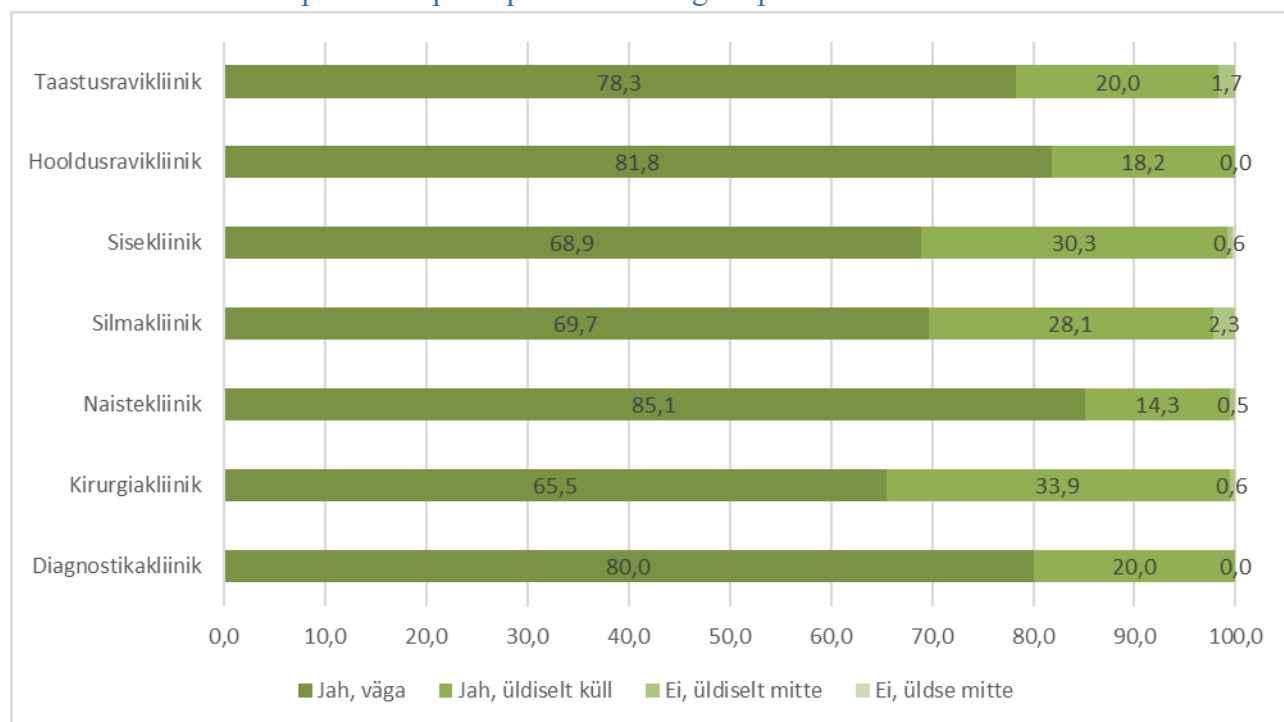
Joonis 25 Vastanute rahulolu õe või muu spetsialisti suhtumisega (osakaal %)

## 2.9 Kas arsti poolt pühendatud aeg oli piisav?



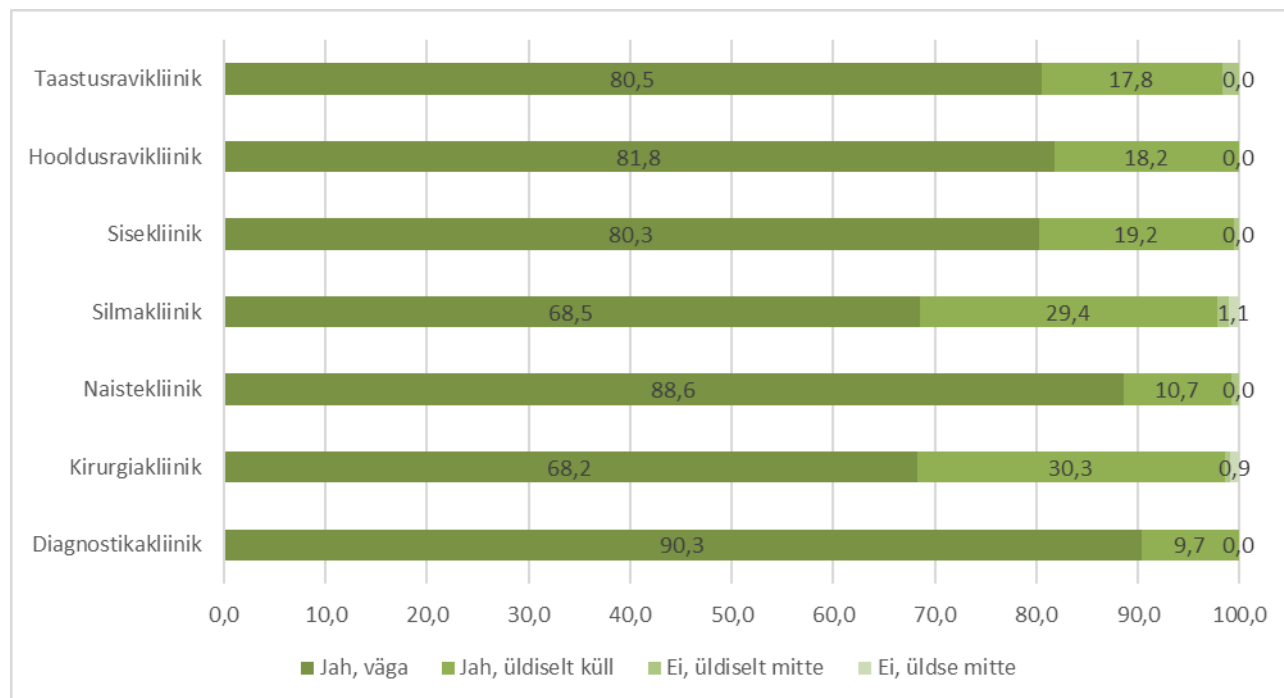
Joonis 26 Vastanute rahulolu arsti poolt pühendatud ajaga (osakaal %)

## 2.10 Kas õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aeg oli piisav?



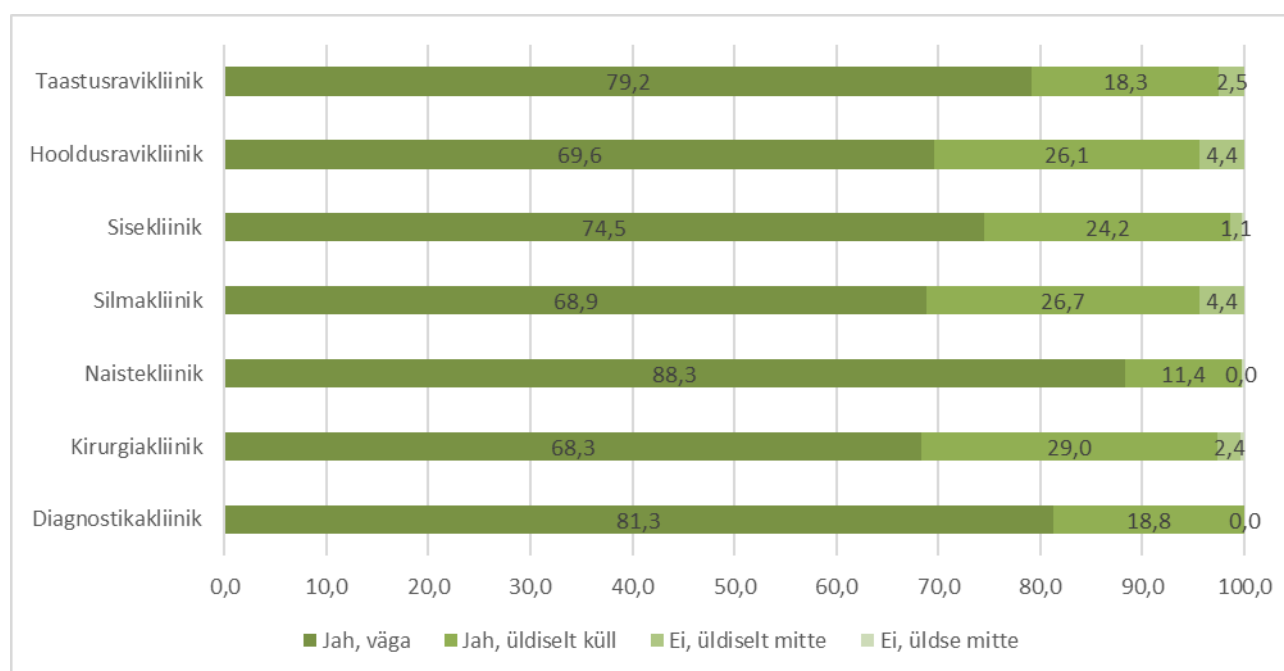
Joonis 27 Vastanute rahulolu õe või muu spetsialisti poolt pühendatud ajaga (osakaal %)

## 2.11 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatseks?



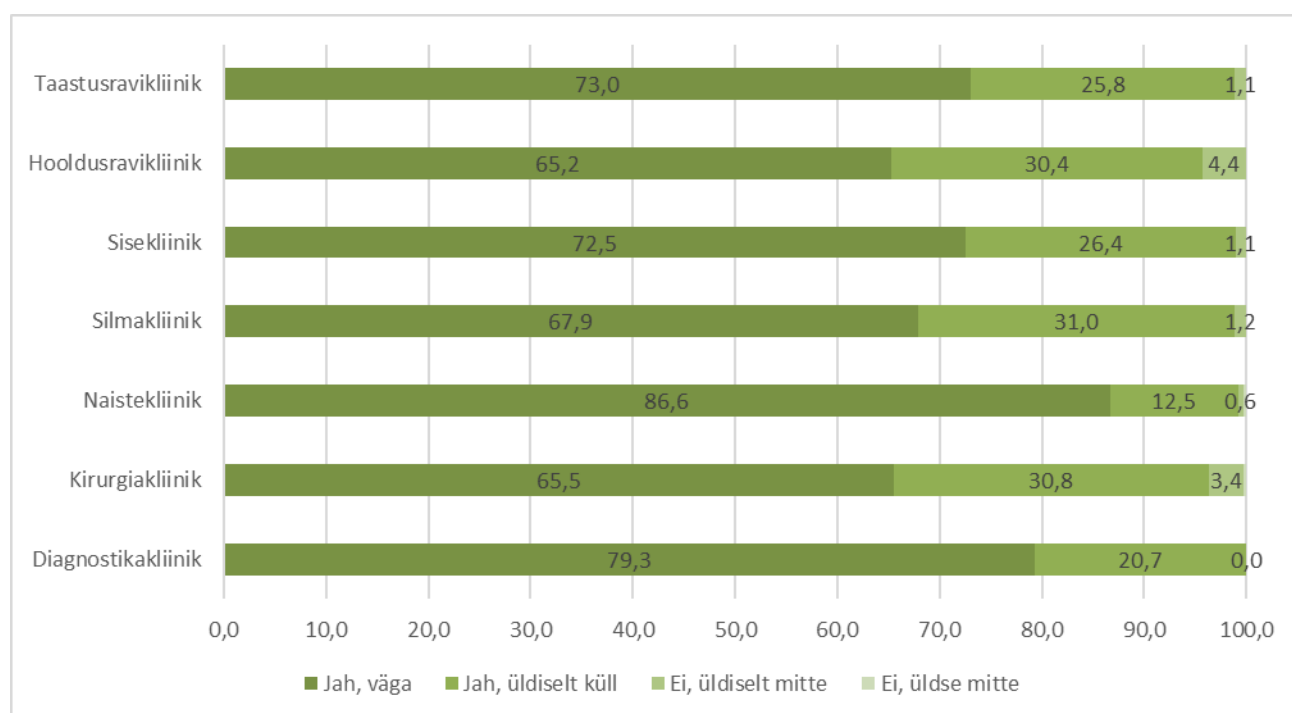
Joonis 28 Vastanute rahulolu vastuvõtu privaatsusega (osakaal %)

## 2.12 Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?



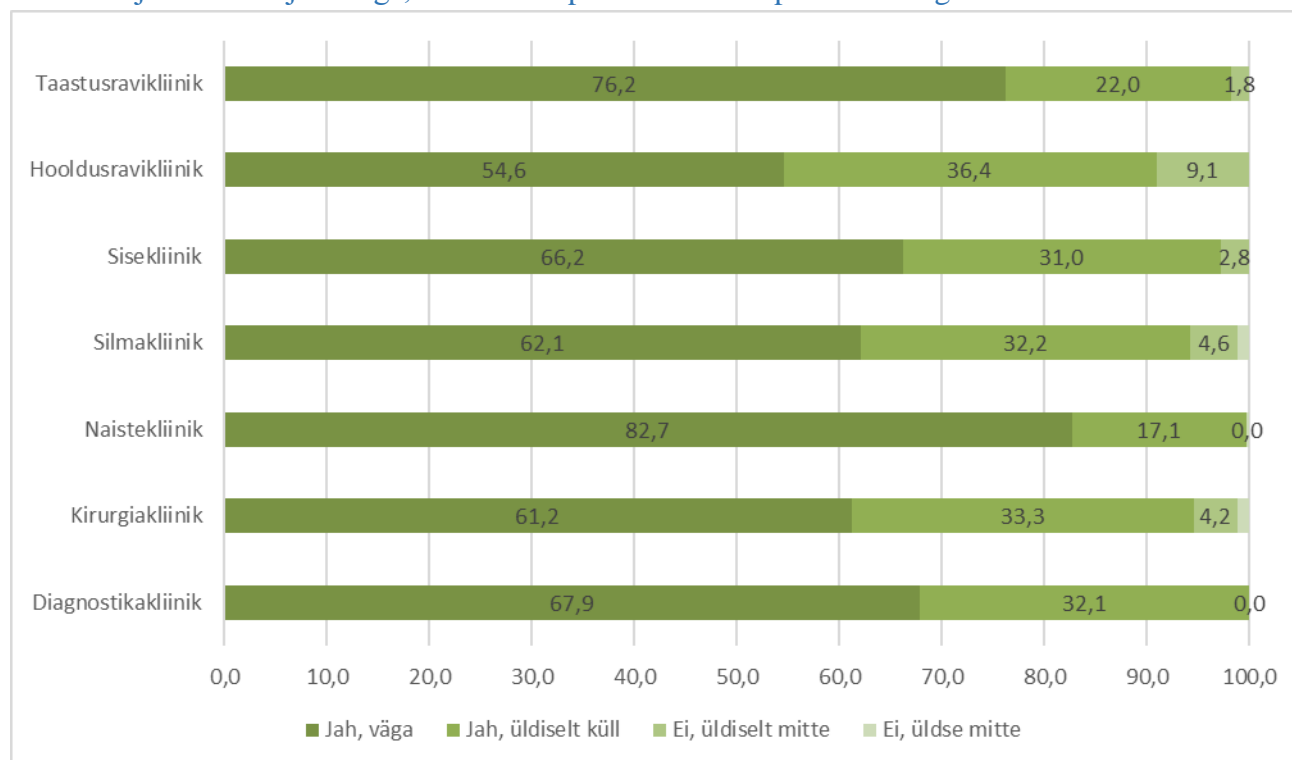
Joonis 29 Vastanute rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta (osakaal %)

### 2.13 Kas jäite rahule selgitustega ravimite kohta?



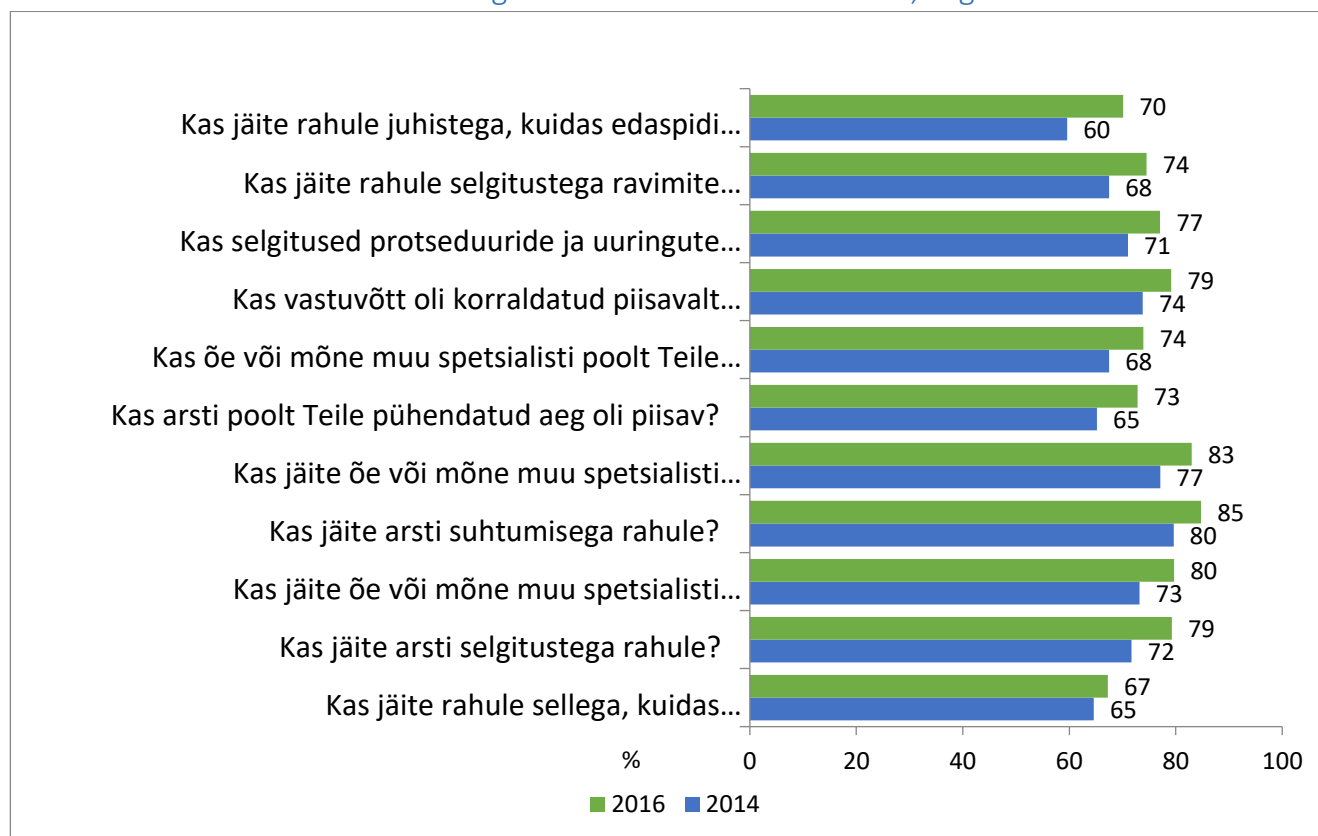
Joonis 30 Vastanute rahulolu selgitustega ravimite kohta (osakaal %)

### 2.14 Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?



Joonis 31 Vastanute rahulolu juhistega oma terviseprobleemidega toime tulekuks (osakaal %)

## 2.15 Rahulolu muutus erinevate tegurite lõikes võrreldes 2014. a, väga rahul vastanud

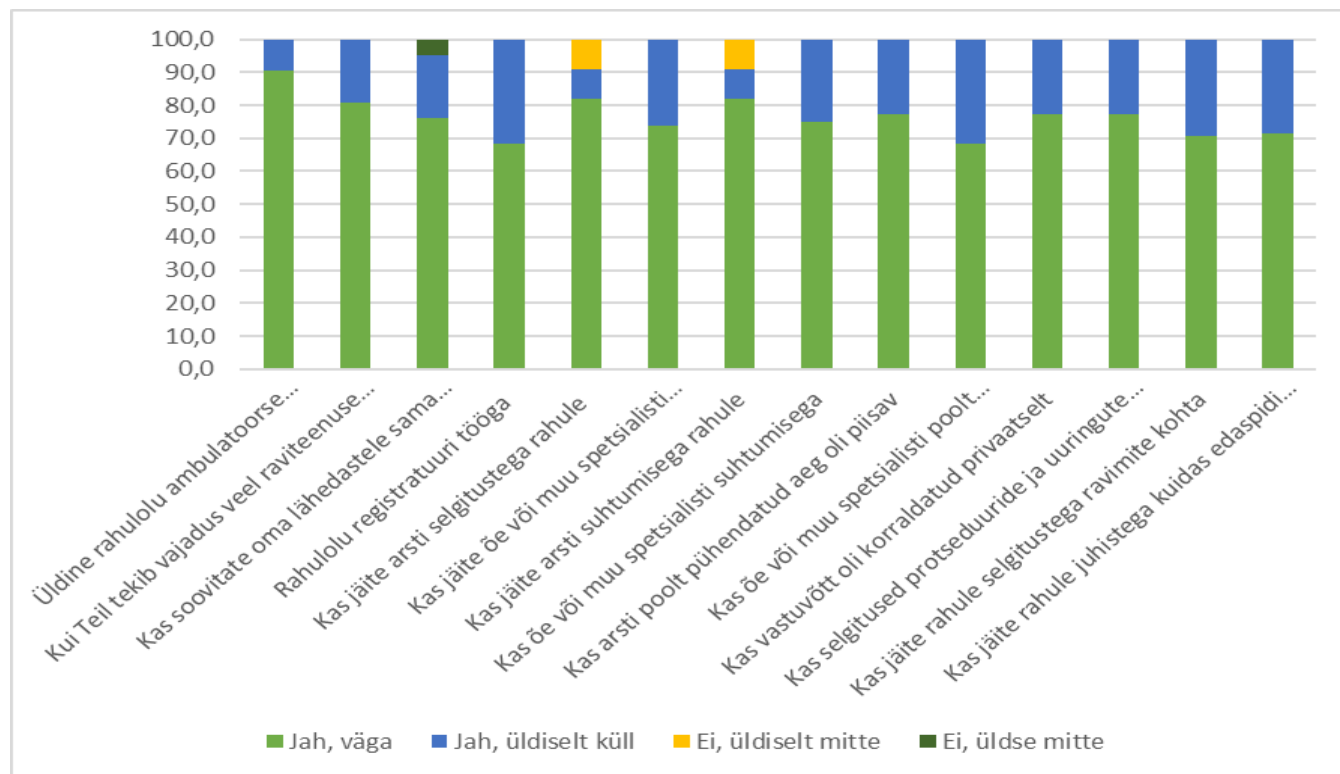


Joonis 32 Rahulolu muutus erinevate tegurite lõikes (osakaal %)

### 3. Ambulatoorne rahulolu struktuurüksuste lõikes

#### 3.1 Dermatoveneroloogia (Magdaleena üksus)

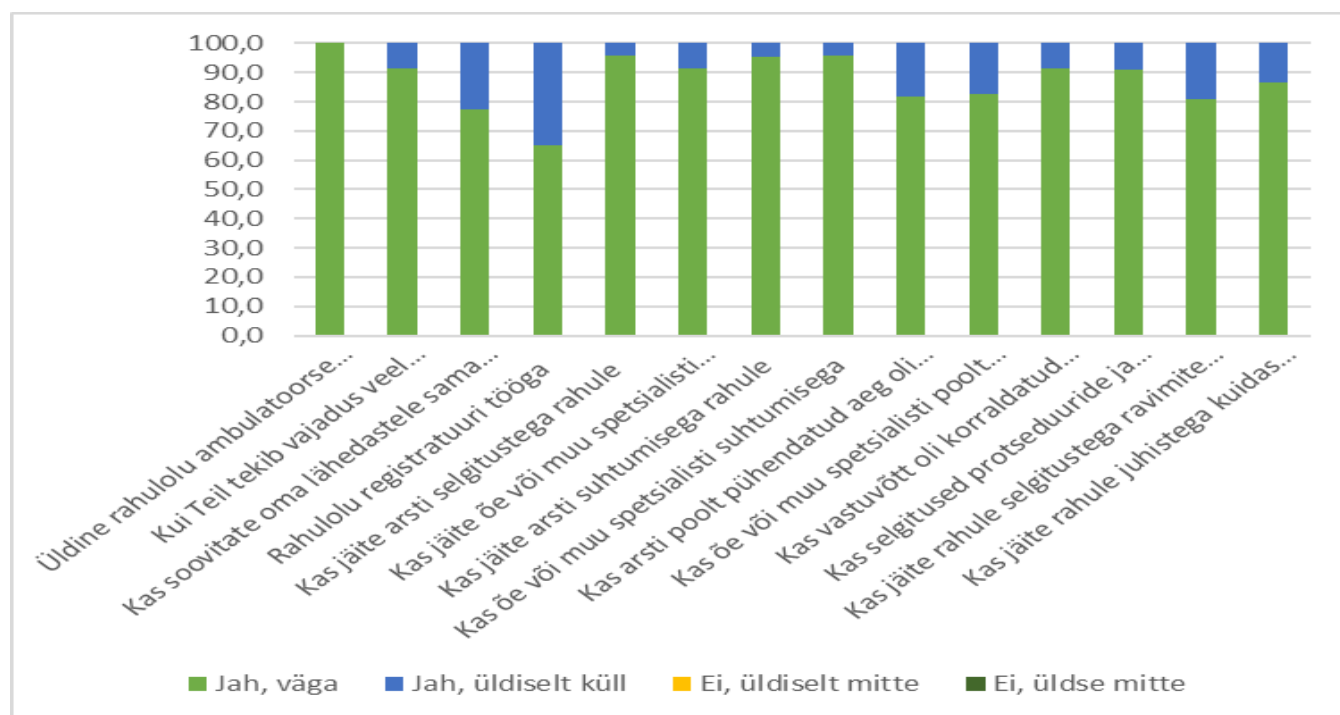
Vastanute arv 22



Joonis 33 Vastanute rahulolu dermatoveneroloogias (Magdaleena üksus)(osakaal %)

### 3.2 Endokrinoloogia (Magdaleena üksus)

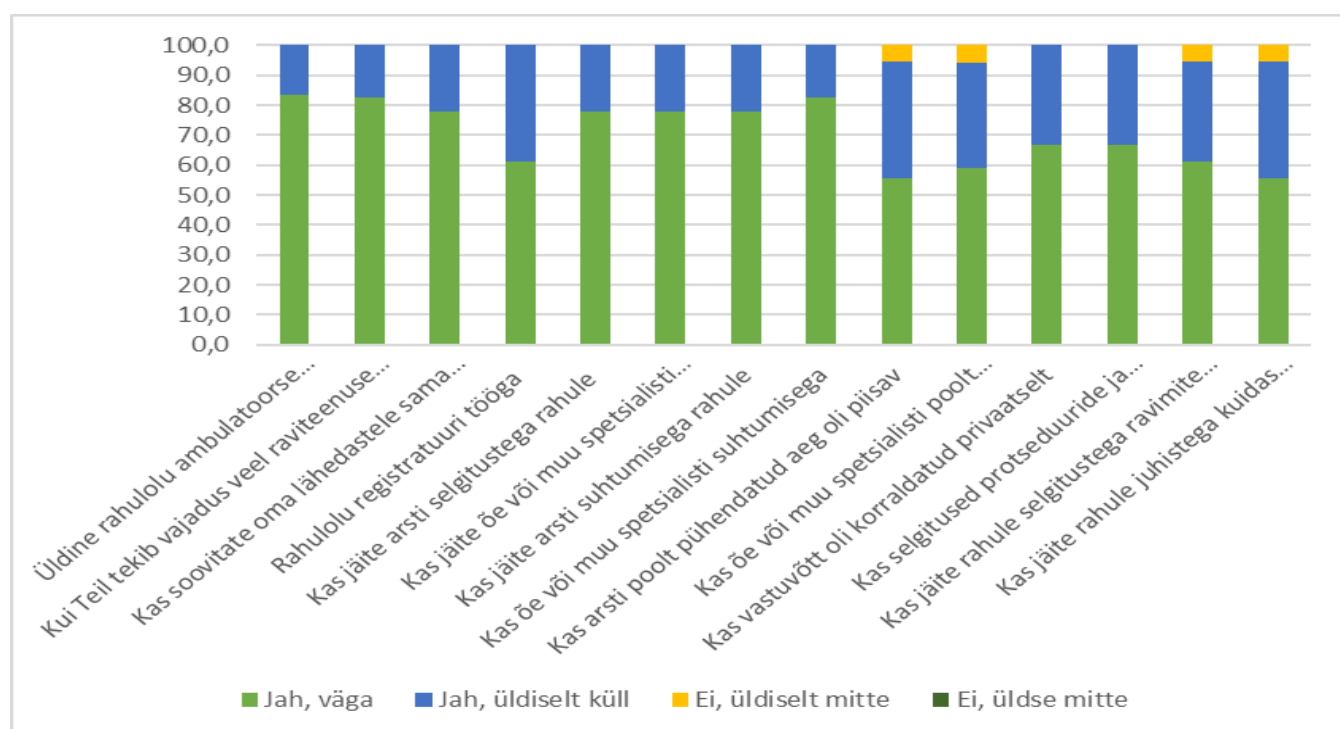
Vastanute arv 23



Joonis 34 Vastanute rahulolu endokrinoloogias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.3 Endokrinoloogia (Ravi üksus)

Vastanute arv 18

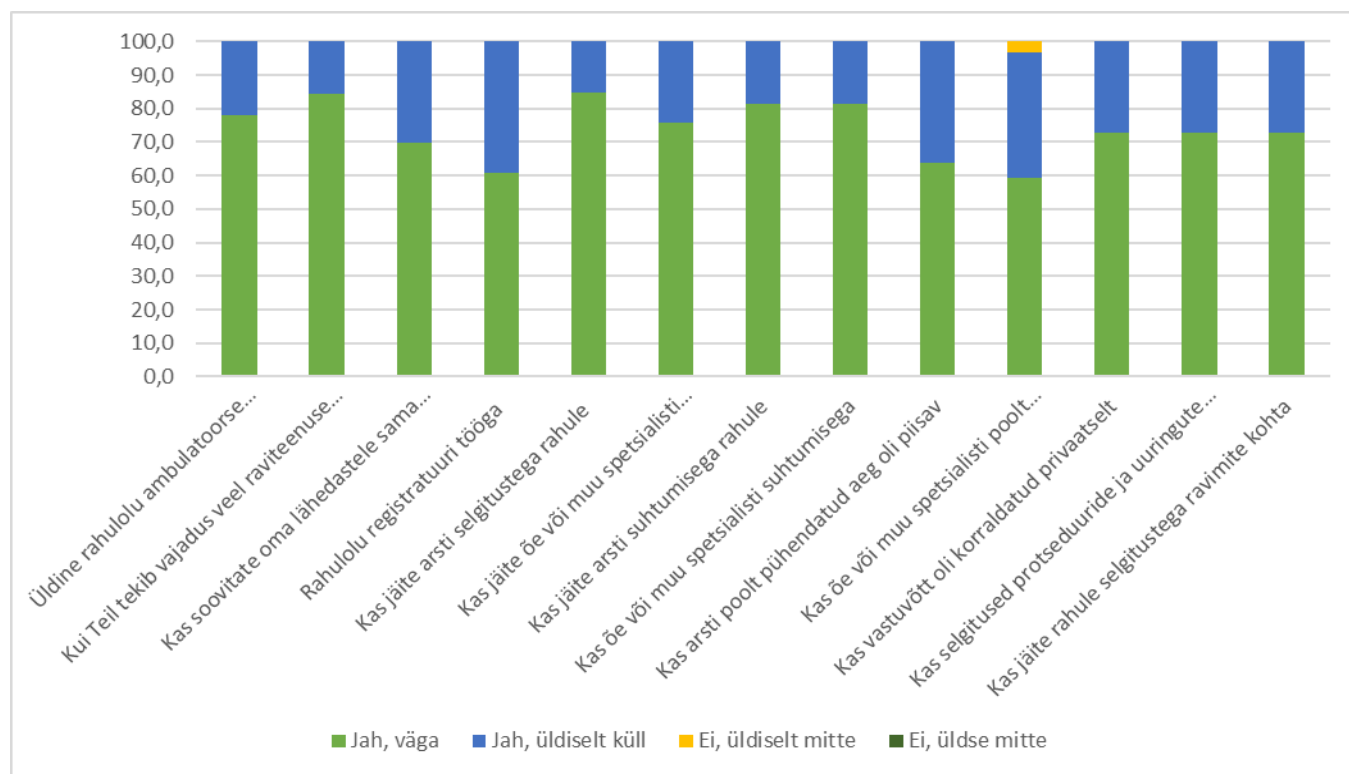


Joonis 35 Vastanute rahulolu endokrinoloogias (Ravi üksus) (osakaal %)



### 3.4 Gastroenteroloogia (Ravi üksus)

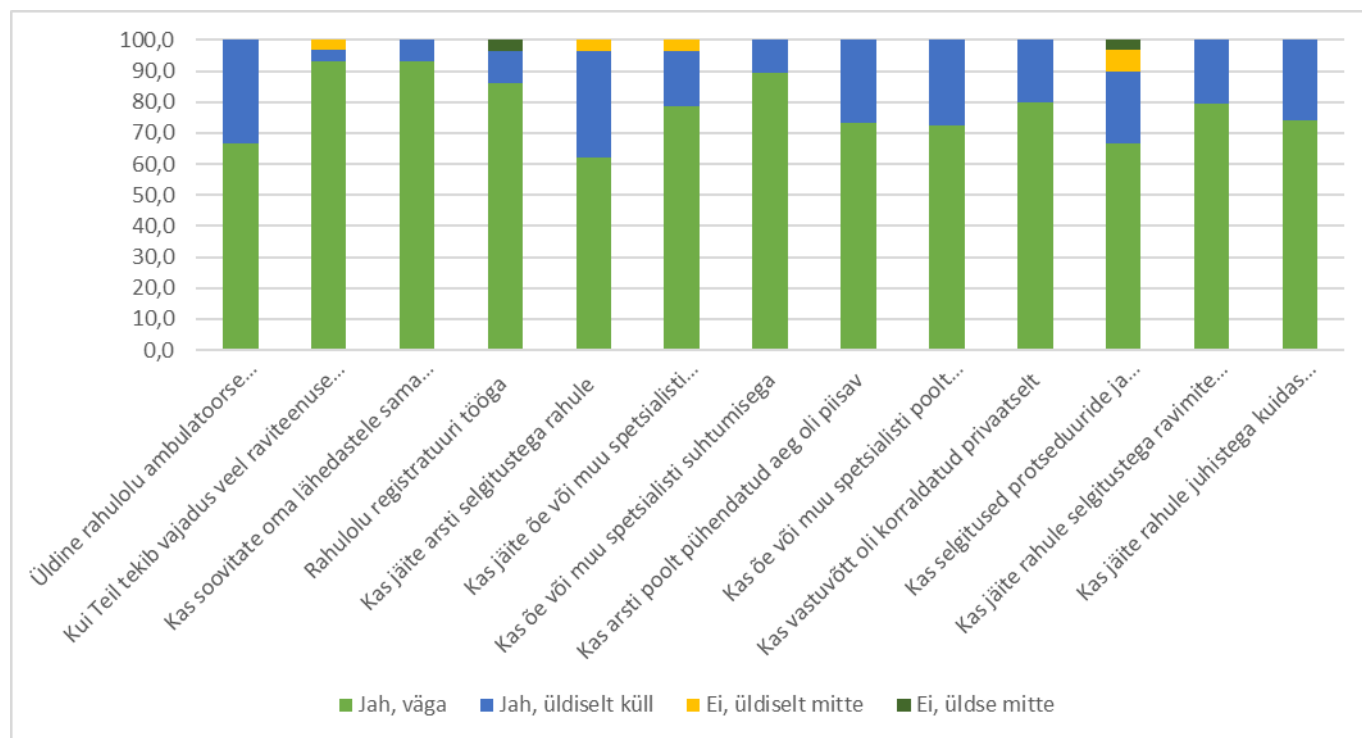
Vastanute arv 33



Joonis 36 Vastanute rahulolu gastroenteroloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.5 Kardioloogia (Ravi üksus)

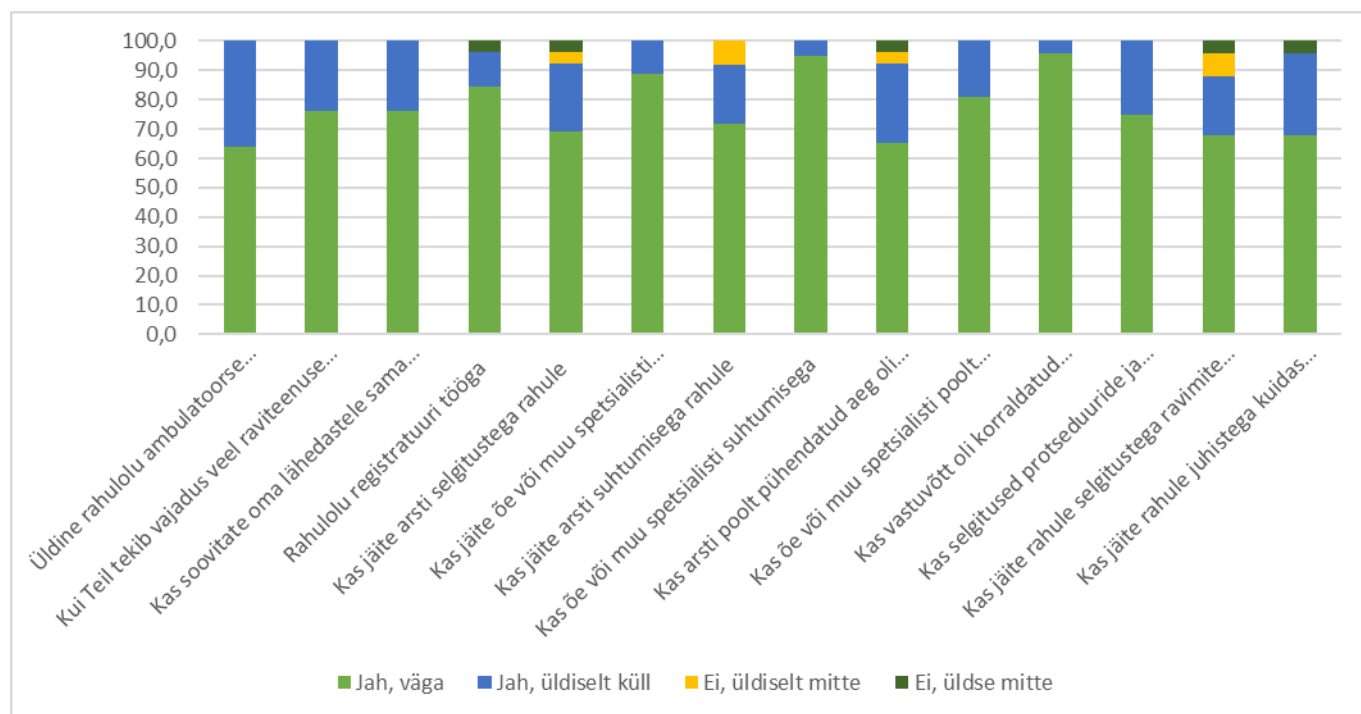
Vastanute arv 30



Joonis 37 Vastanute rahulolu kardioloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.6 Kirurgia (Magdaleena üksus)

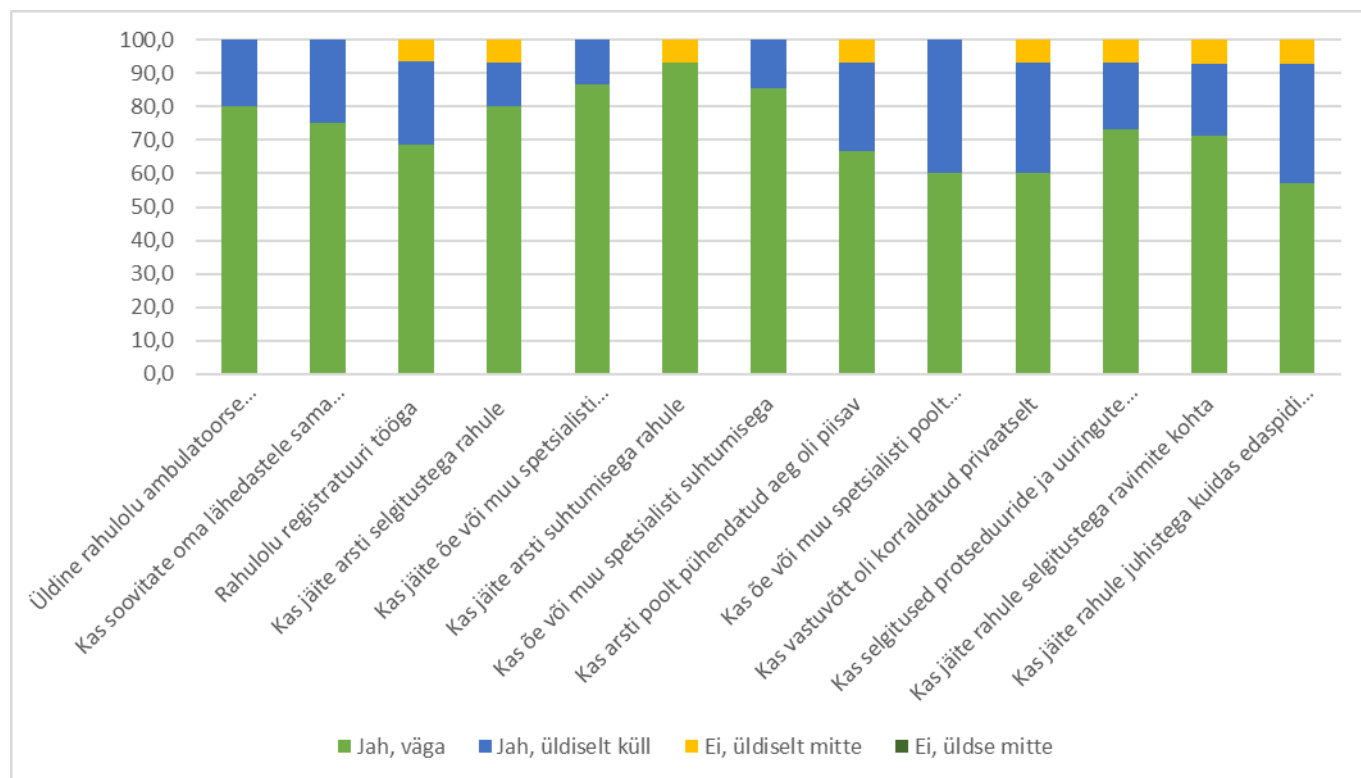
Vastanute arv 25



Joonis 38 Vastanute rahulolu kirurgias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.7 Kirurgia (Ravi üksus)

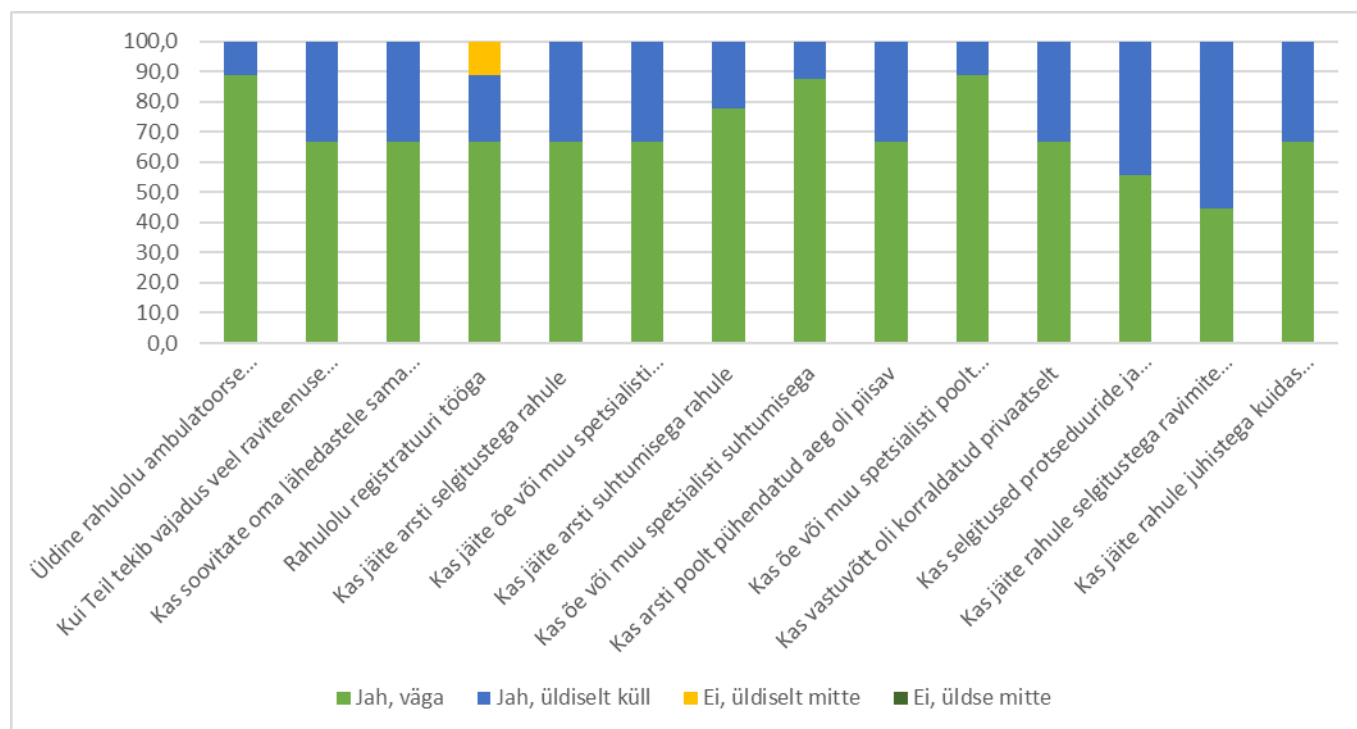
Vastanute arv 15



Joonis 39 Vastanute rahulolu kirurgias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.8 Kliiniline immunoloogia ja allergoloogia (Magdaleena üksus)

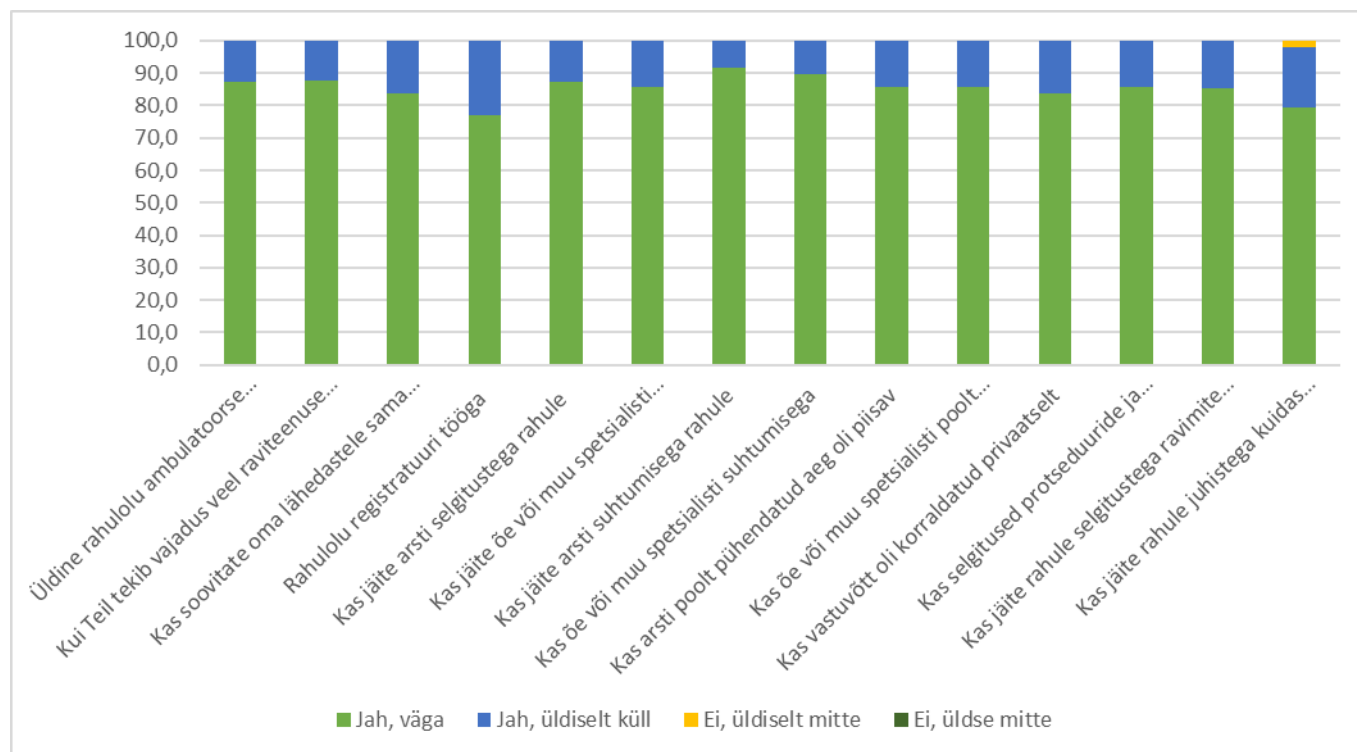
Vastanute arv 9



Joonis 40 Vastanute rahulolu kliinilises immuunoloogias ja allergoloogias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.9 Kõrva-nina-kurguhaiguste ravi (Magdaleena üksus)

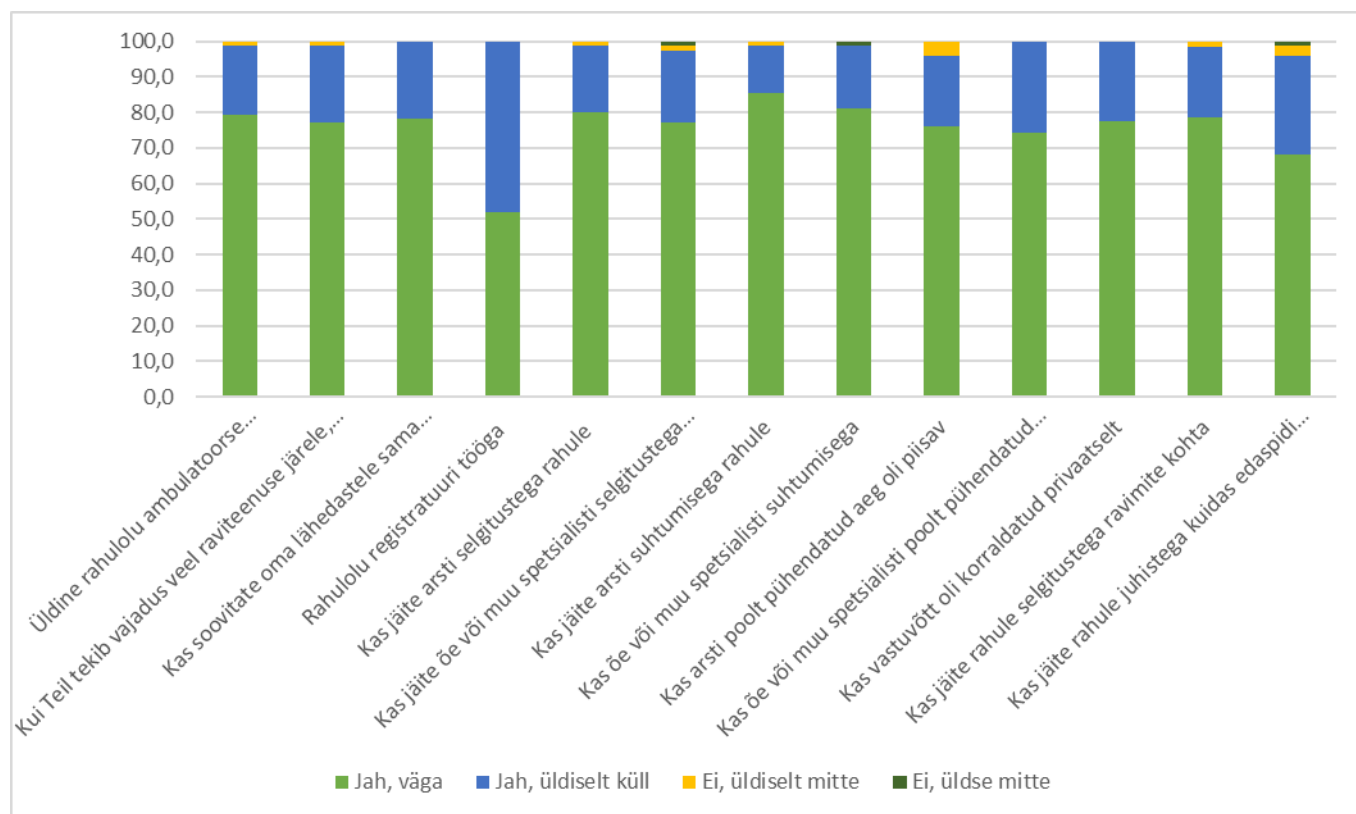
Vastanute arv 49



Joonis 41 Vastanute rahulolu kõrva-nina-kurguhaiguste ravis (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.10 Kõrva-nina-kurguhaiguste ravi (Ravi üksus)

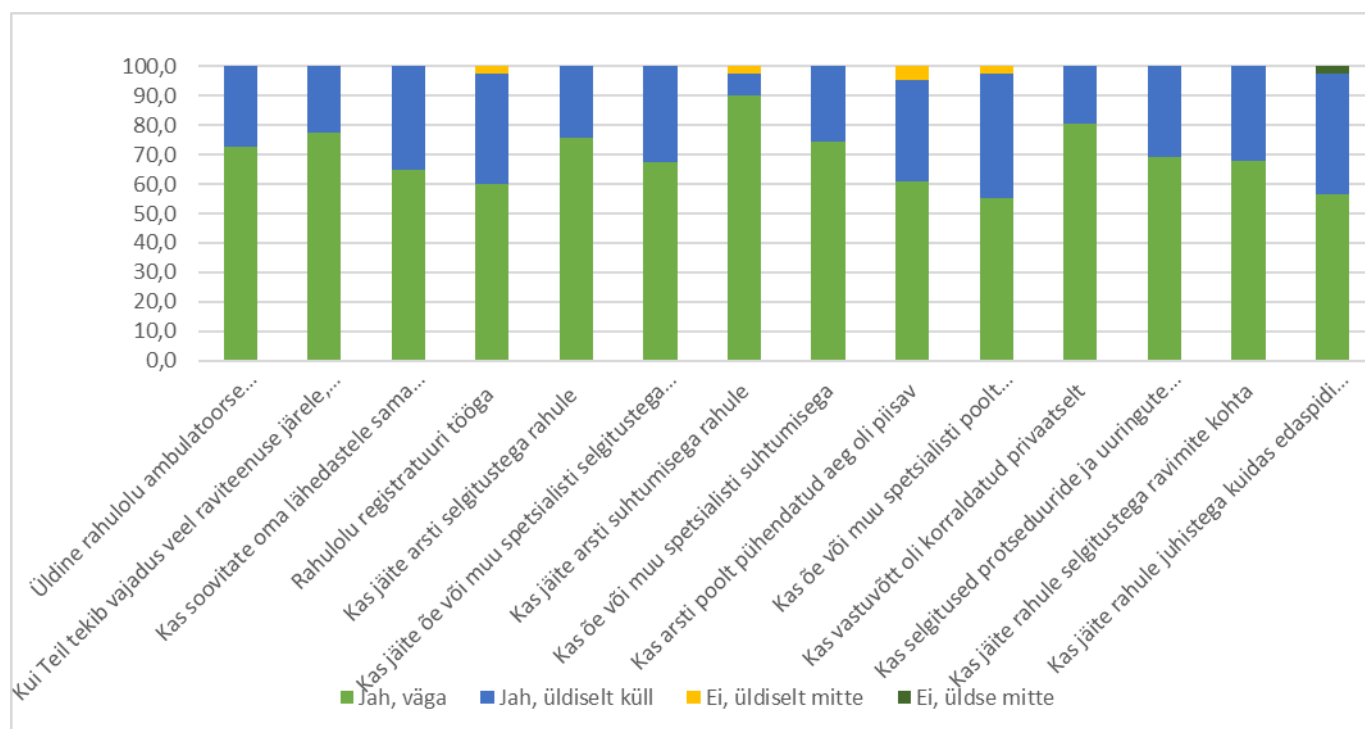
Vastanute arv 75



Joonis 42 Vastanute rahulolu kõrva-nina-kurguhaiguste ravis (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.11 Kõrva-nina-kurguhaiguste ravi (Tõnismäe üksus)

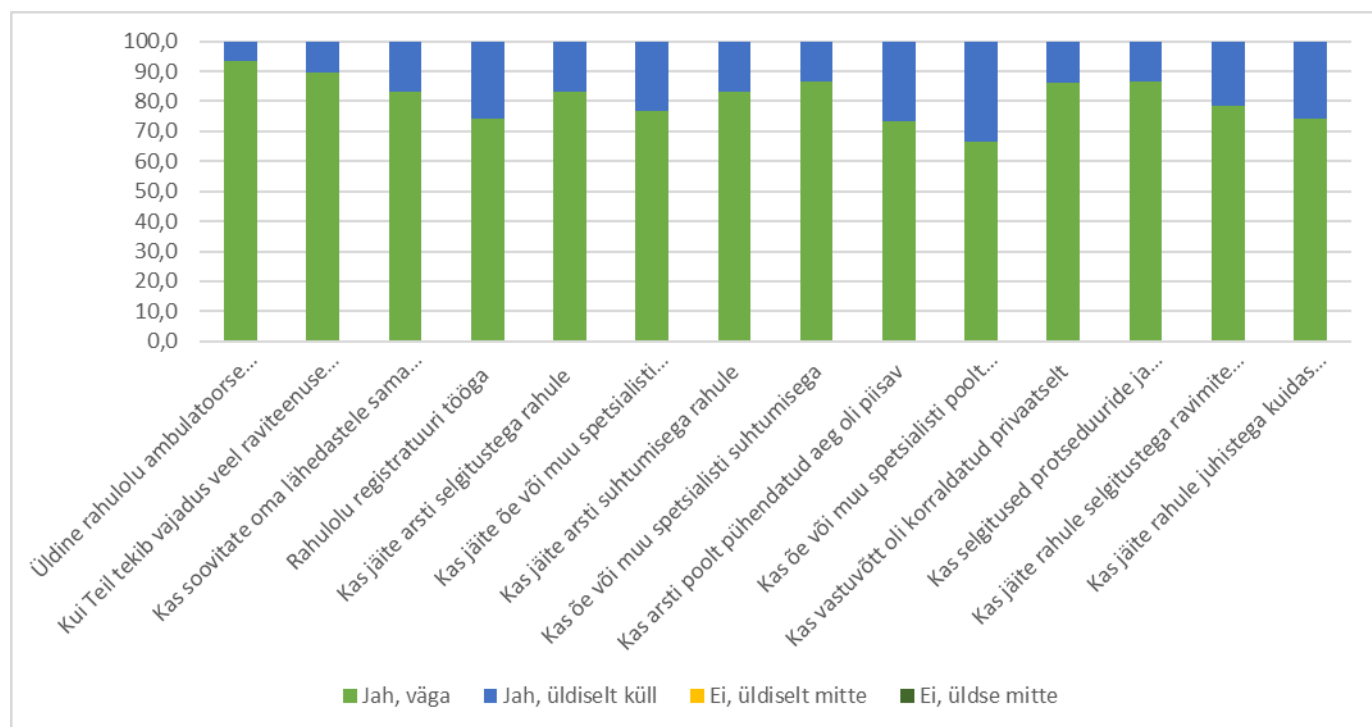
Vastanute arv 40



Joonis 43 Vastanute rahulolu kõrva-nina-kurguhaiguste ravis (Tõnismäe üksus) (osakaal %)

### 3.12 Neonatoloogia (Ravi üksus)

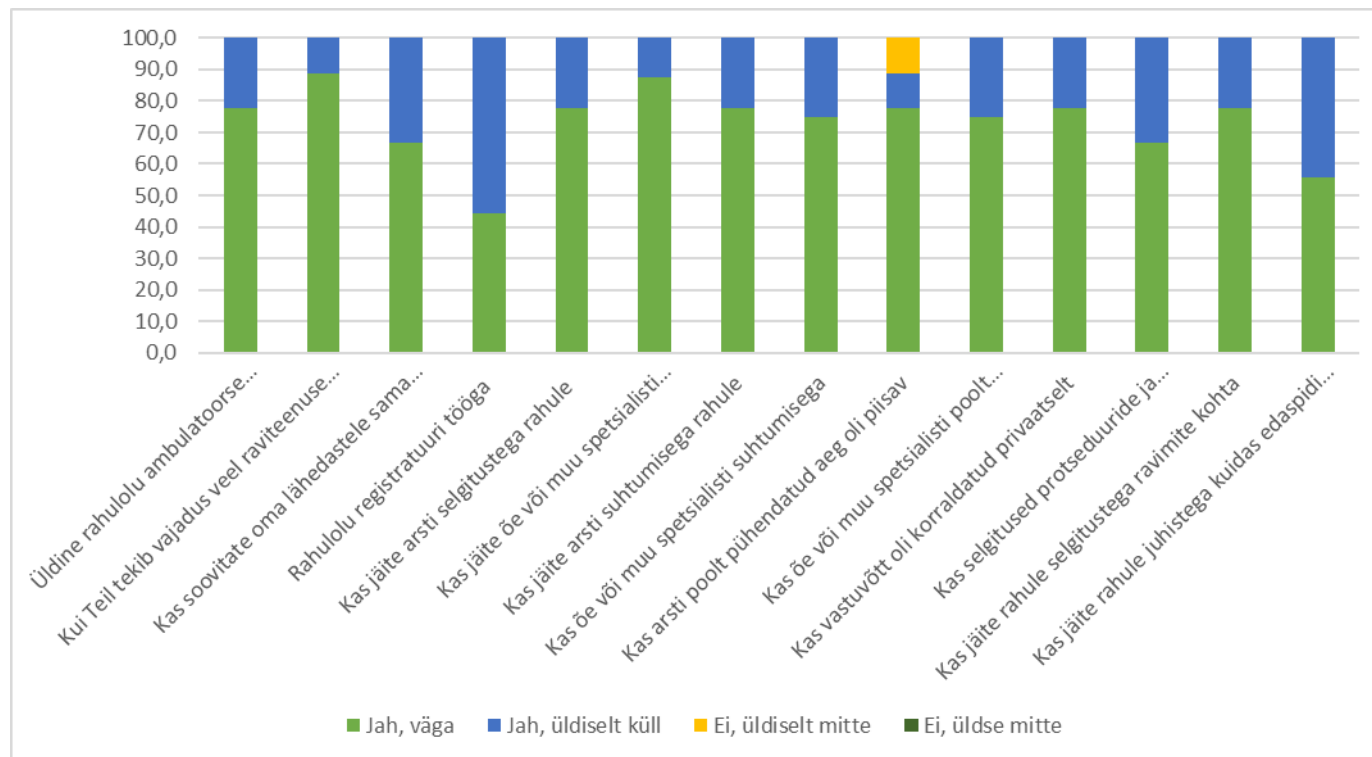
Vastanute arv 30



Joonis 44 Vastanute rahulolu neonatoloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.13 Neuroloogia (Magdaleena üksus)

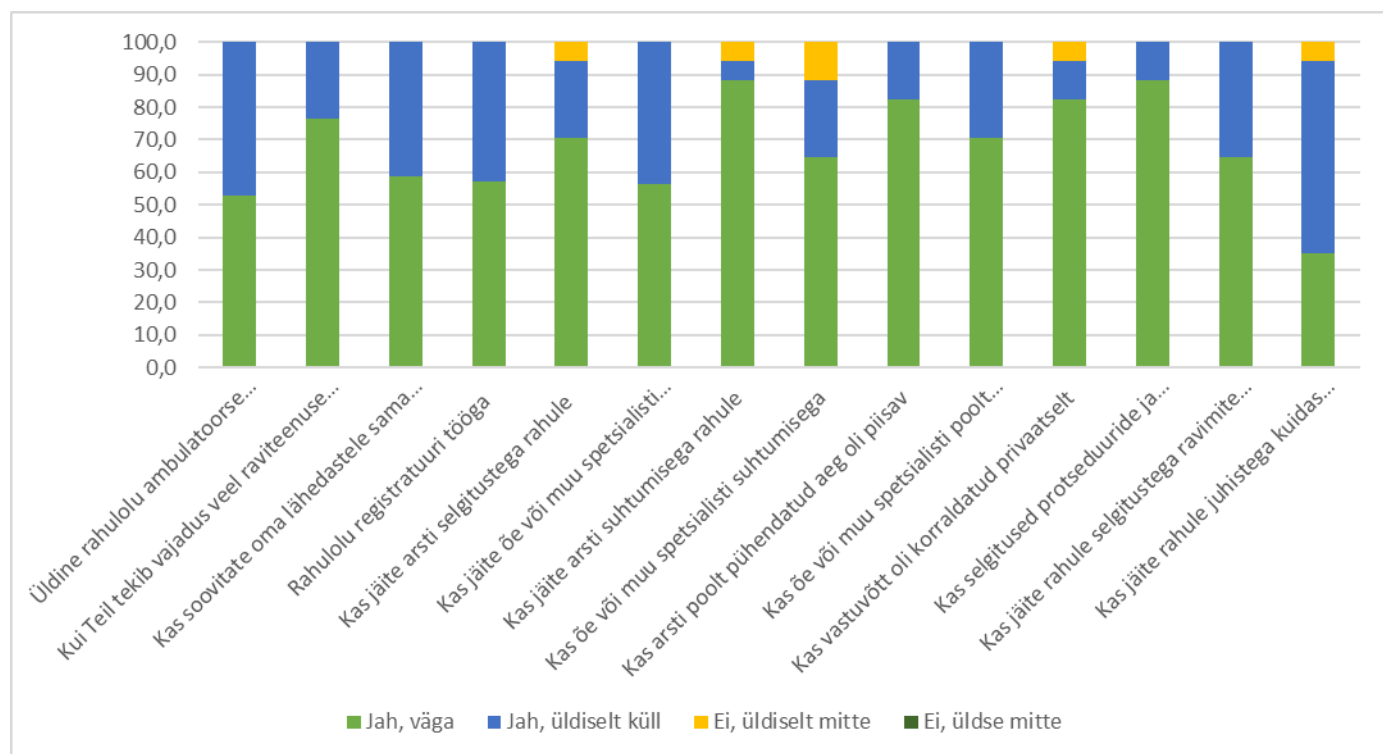
Vastanute arv 9



Joonis 45 Vastanute rahulolu neuroloogias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.14 Neuroloogia (Ravi üksus)

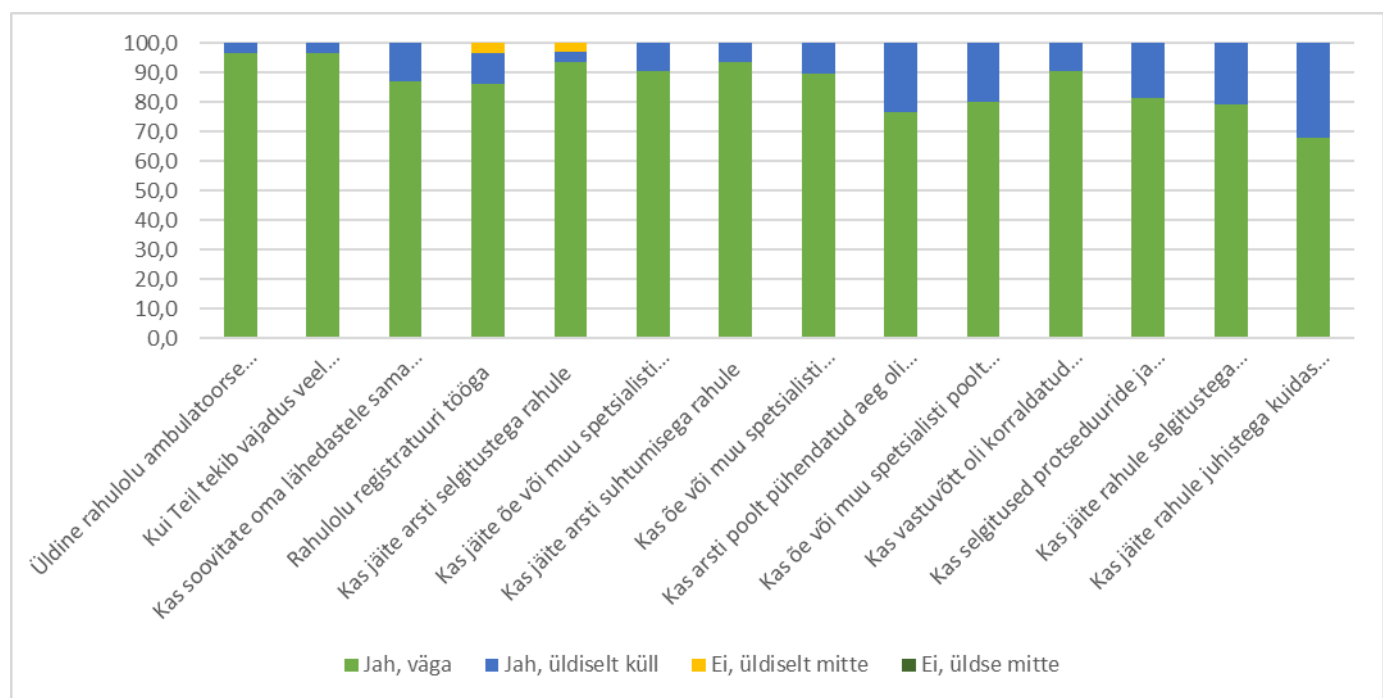
Vastanute arv 17



Joonis 46 Vastanute rahulolu neuroloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.15 Nukleaarmeditsiin (Ravi üksus)

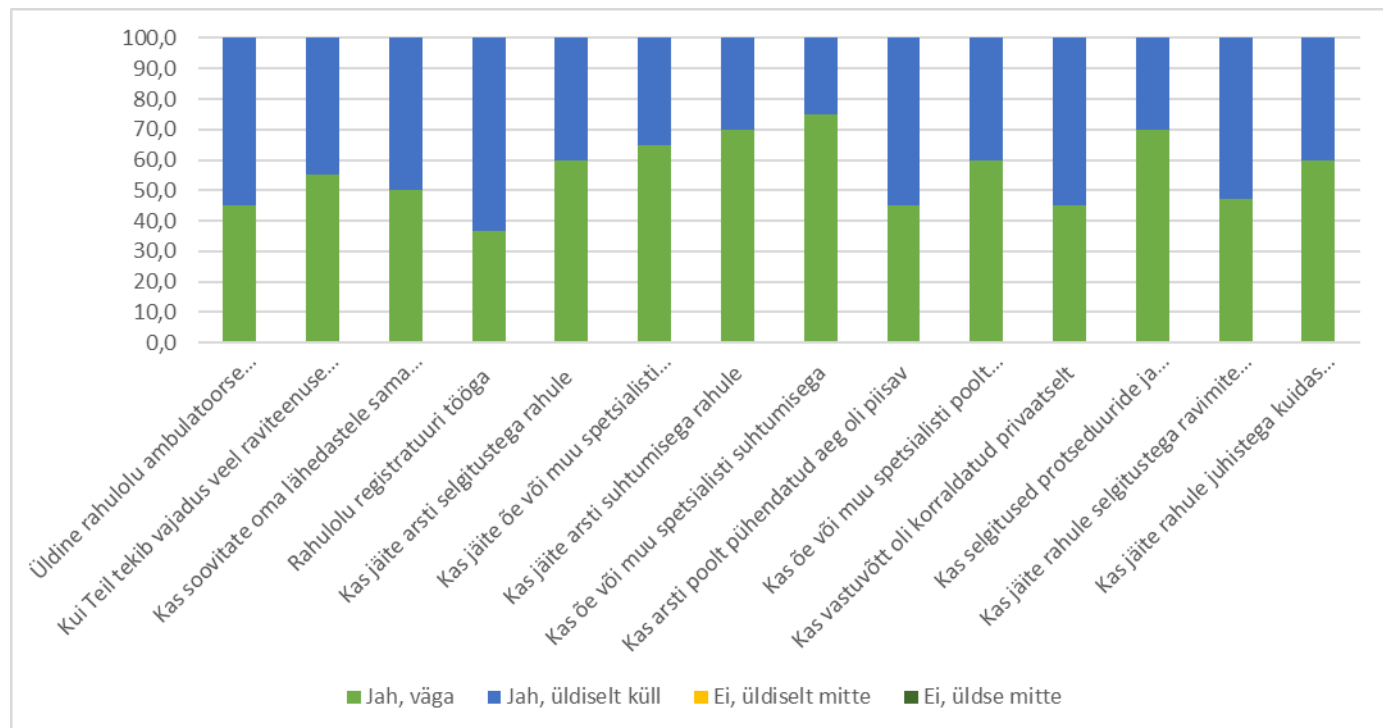
Vastanute arv 31



Joonis 47 Vastanute rahulolu nukleaarmeditsiinis (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.16 Oftalmoloogia (Magdaleena üksus)

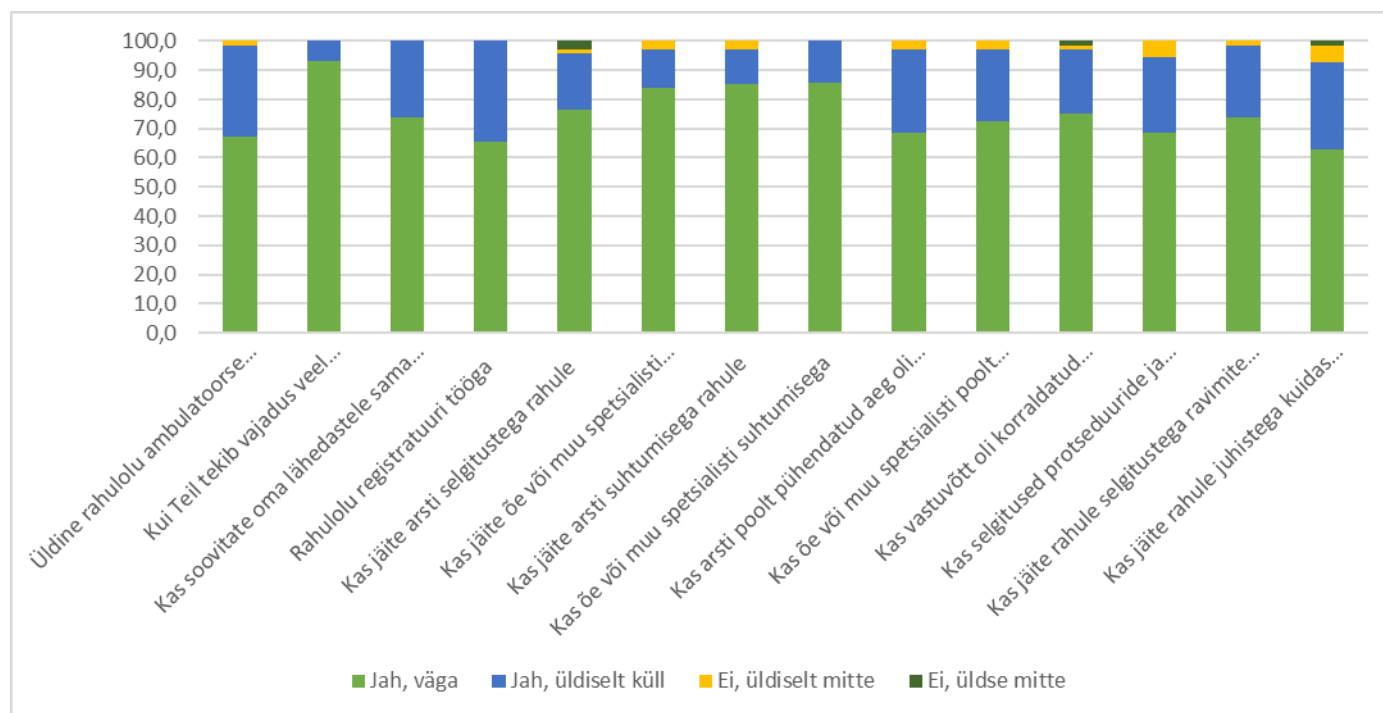
Vastanute arv 20



Joonis 48 Vastanute rahulolu oftalmoloogias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.17 Oftalmoloogia (Ravi üksus)

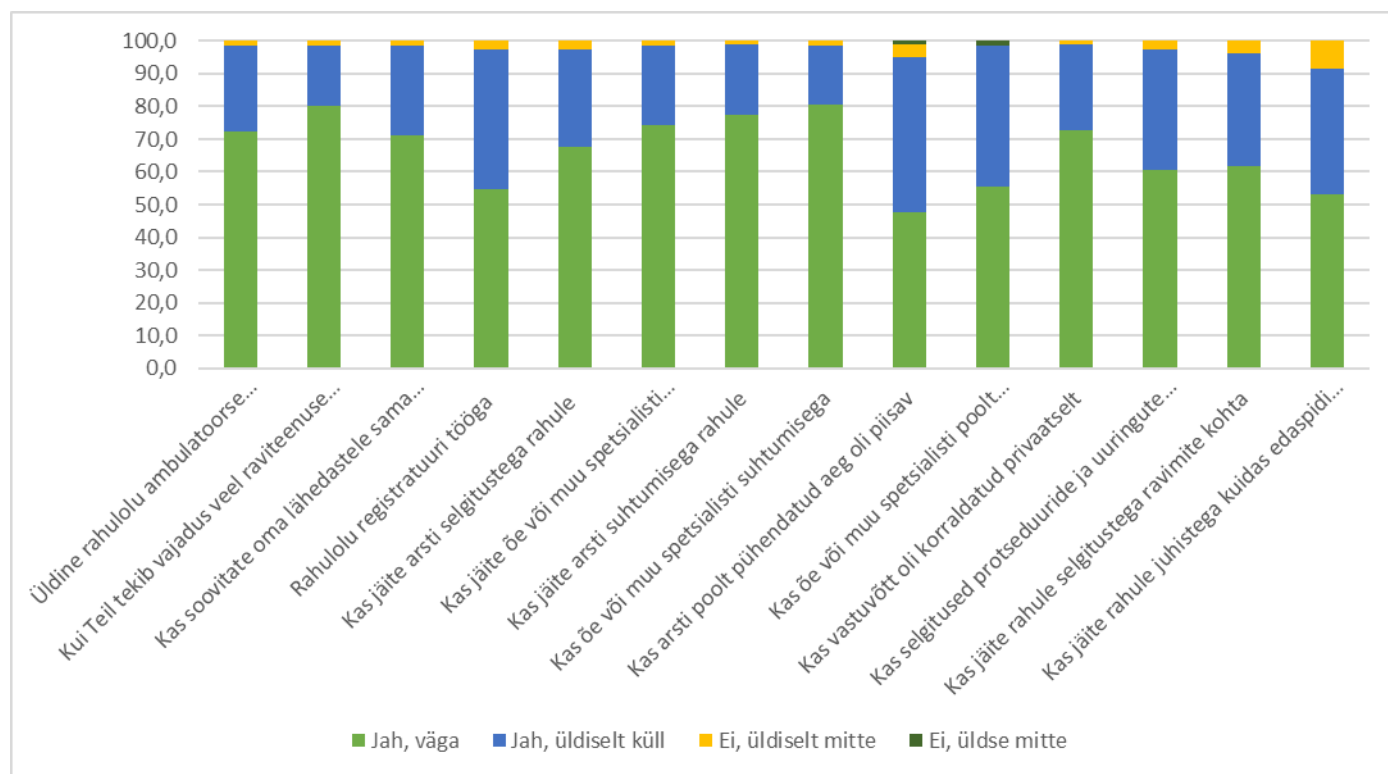
Vastanute arv 20



Joonis 49 Vastanute rahulolu oftalmoloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.18 Onkoloogia (Magdaleena üksus)

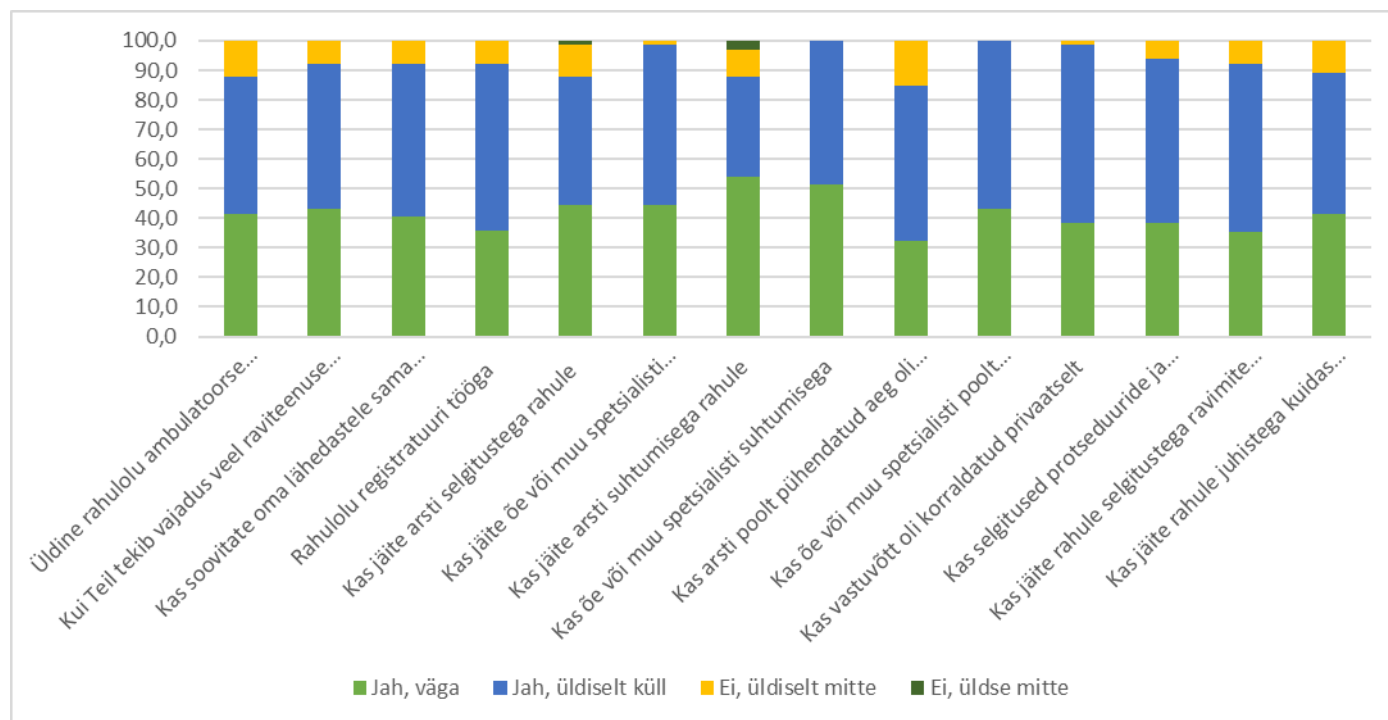
Vastanute arv 84



Joonis 50 Vastanute rahulolu onkoloogias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.19 Ortopeedia (Magdaleena üksus)

Vastanute arv 65

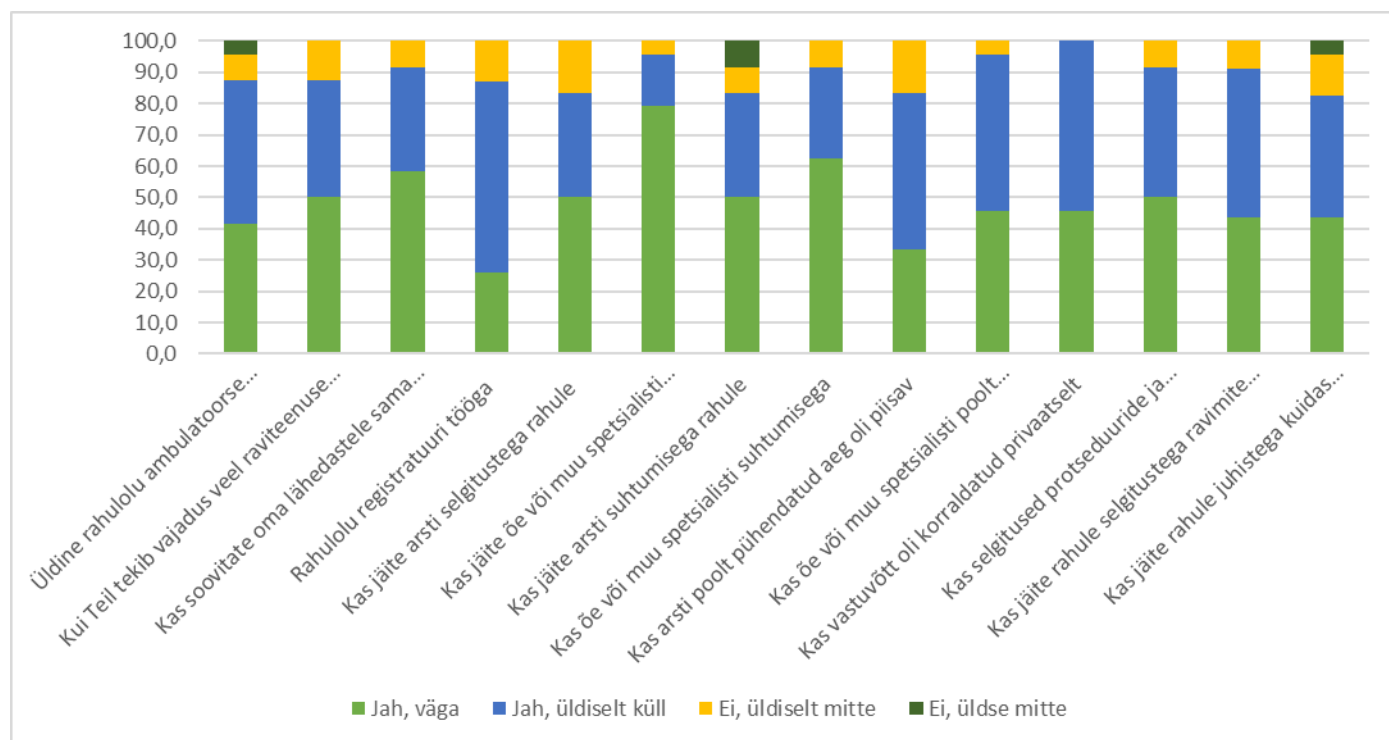


Joonis 51 Vastanute rahulolu ortopeedias (Magdaleena üksus) (osakaal %)



### 3.20 Ortopeedia (Ravi üksus)

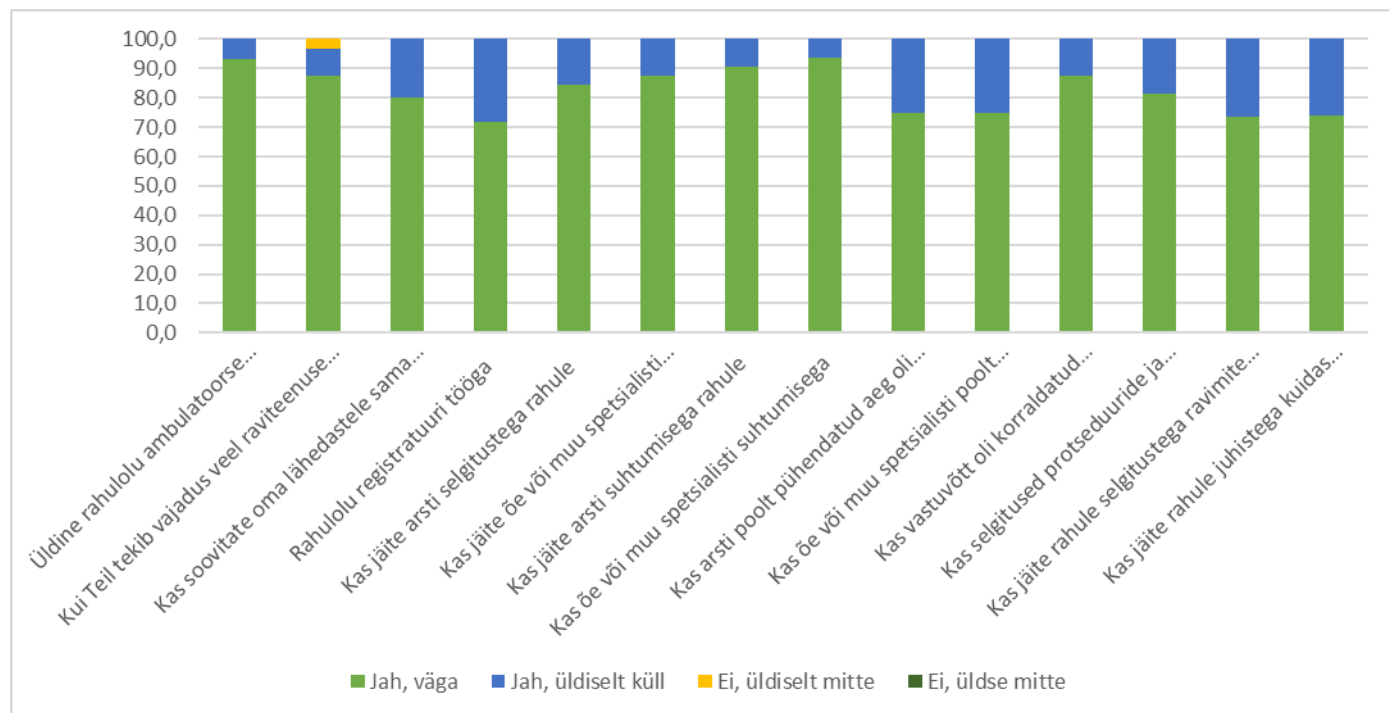
Vastanute arv 24



Joonis 52 Vastanute rahulolu ortopeedias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.21 Pulmonoloogia (Ravi üksus)

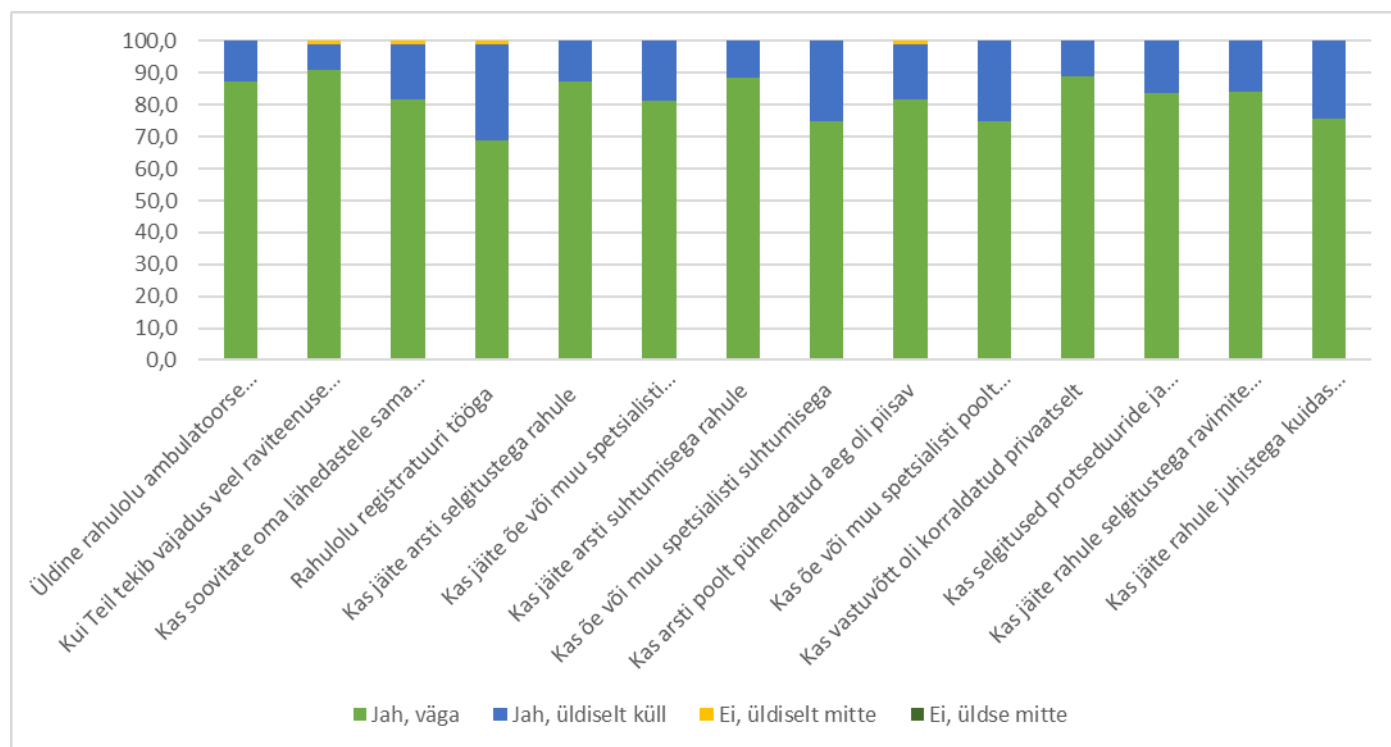
Vastanute arv 32



Joonis 53 Vastanute rahulolu pulmonoloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.22 Reumatoloogia (Magdaleena üksus)

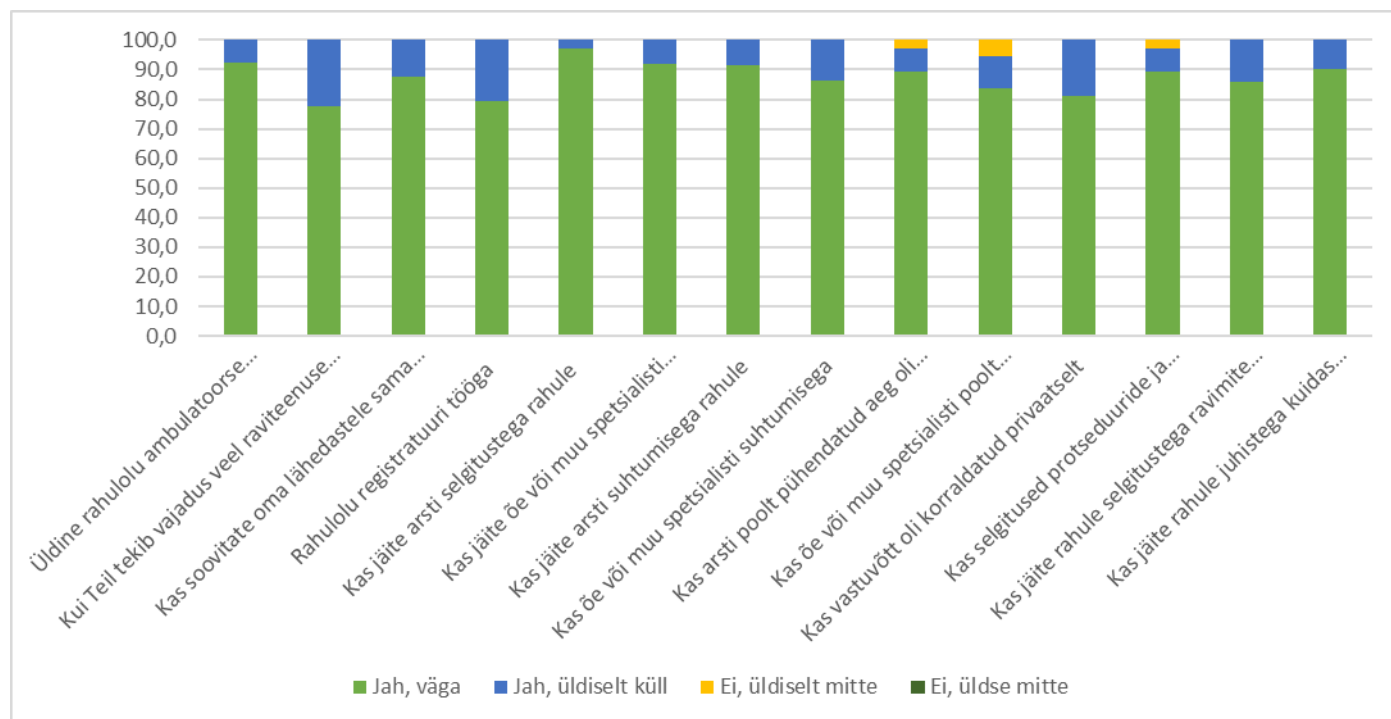
Vastanute arv 89



Joonis 54 Vastanute rahulolu ortopeedias (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.23 Taastusravi (Järve üksus)

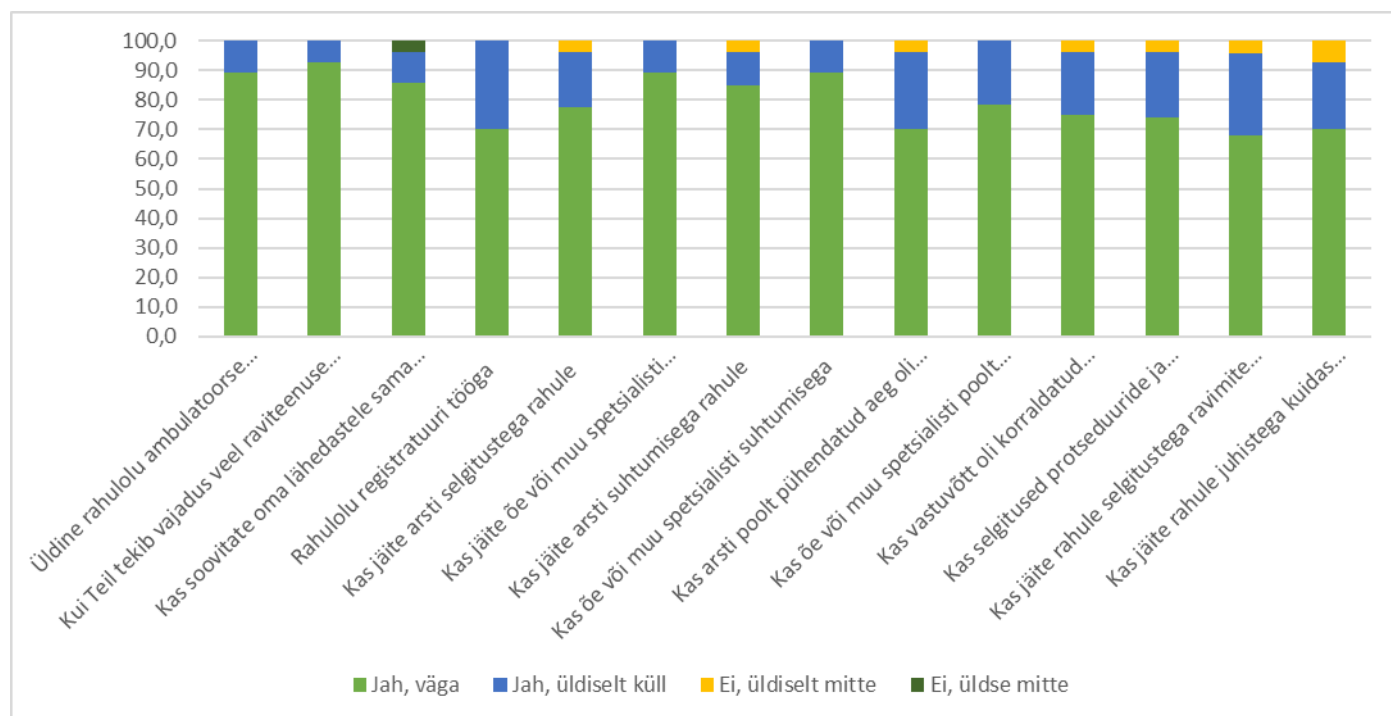
Vastanute arv 30



Joonis 55 Vastanute rahulolu taastusravis (Järve üksus) (osakaal %)

### 3.24 Taastusravi (Magdaleena üksus)

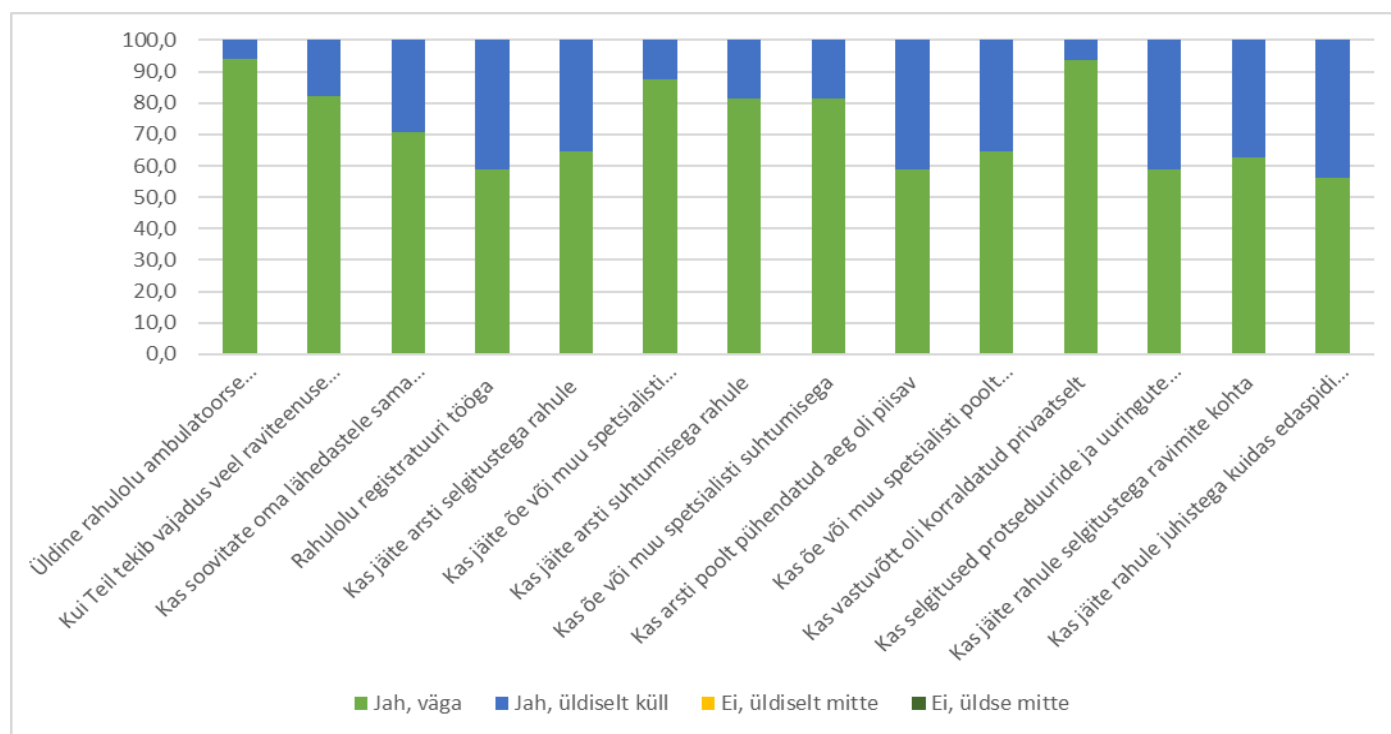
Vastanute arv 28



Joonis 56 Vastanute rahulolu taastusravis (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.25 Taastusravi (Ravi üksus)

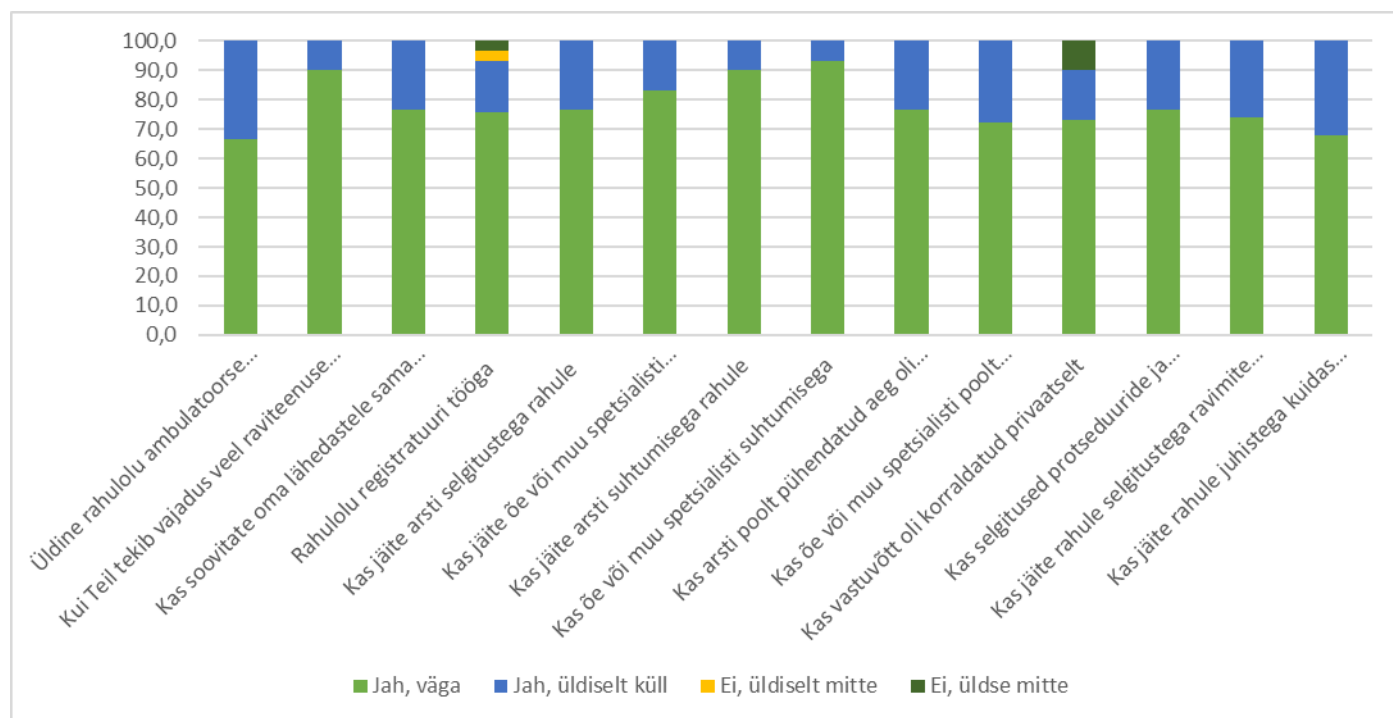
Vastanute arv 17



Joonis 57 Vastanute rahulolu taastusravis (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.26 Uroloogia (Ravi üksus)

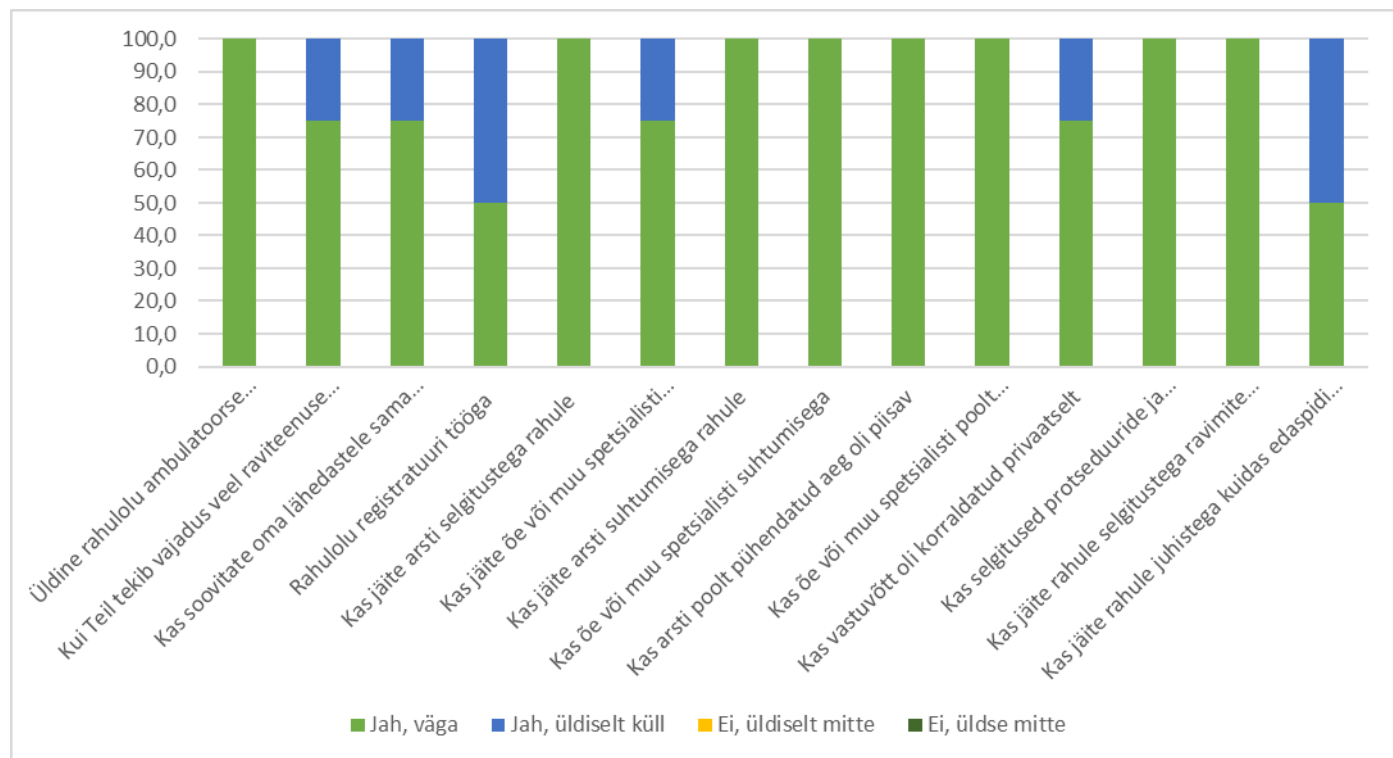
Vastanute arv 30



Joonis 58 Vastanute rahulolu uroloogias (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.27 Valuravi (Ravi üksus)

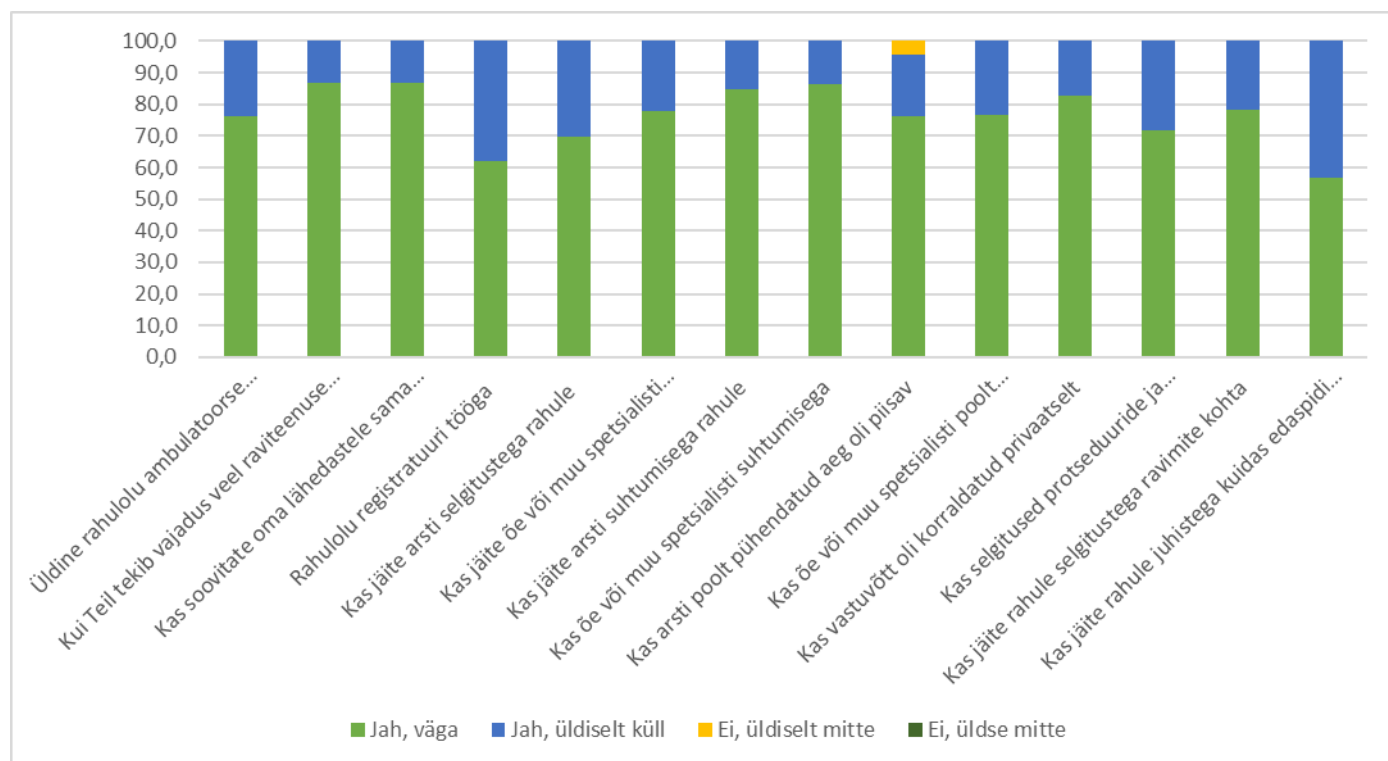
Vastanute arv 4



Joonis 59 Vastanute rahulolu valuravis (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.28 Viljatusravi (Tõnismäe üksus)

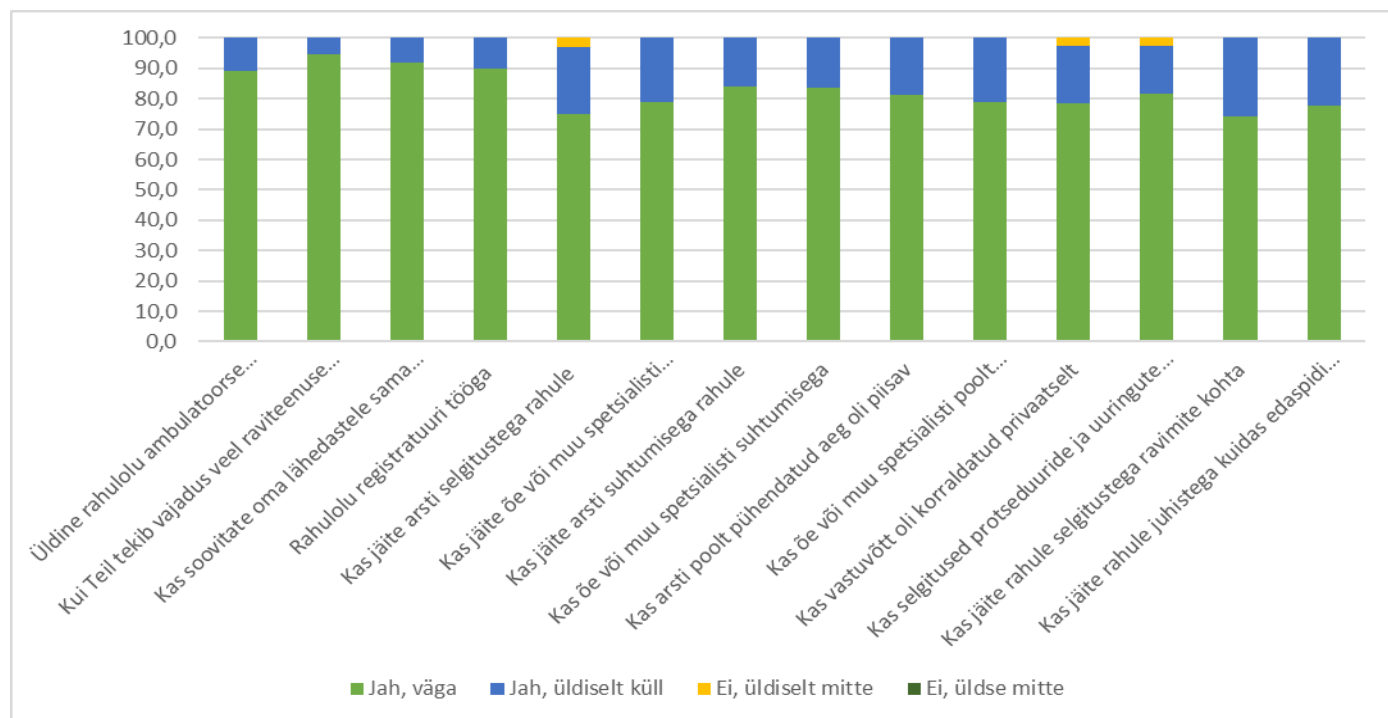
Vastanute arv 46



Joonis 60 Vastanute rahulolu viljatusravis (Tõnismäe üksus) (osakaal %)

### 3.29 Amputatsioonijärgse taastusravi osakond (Magdaleena üksus)

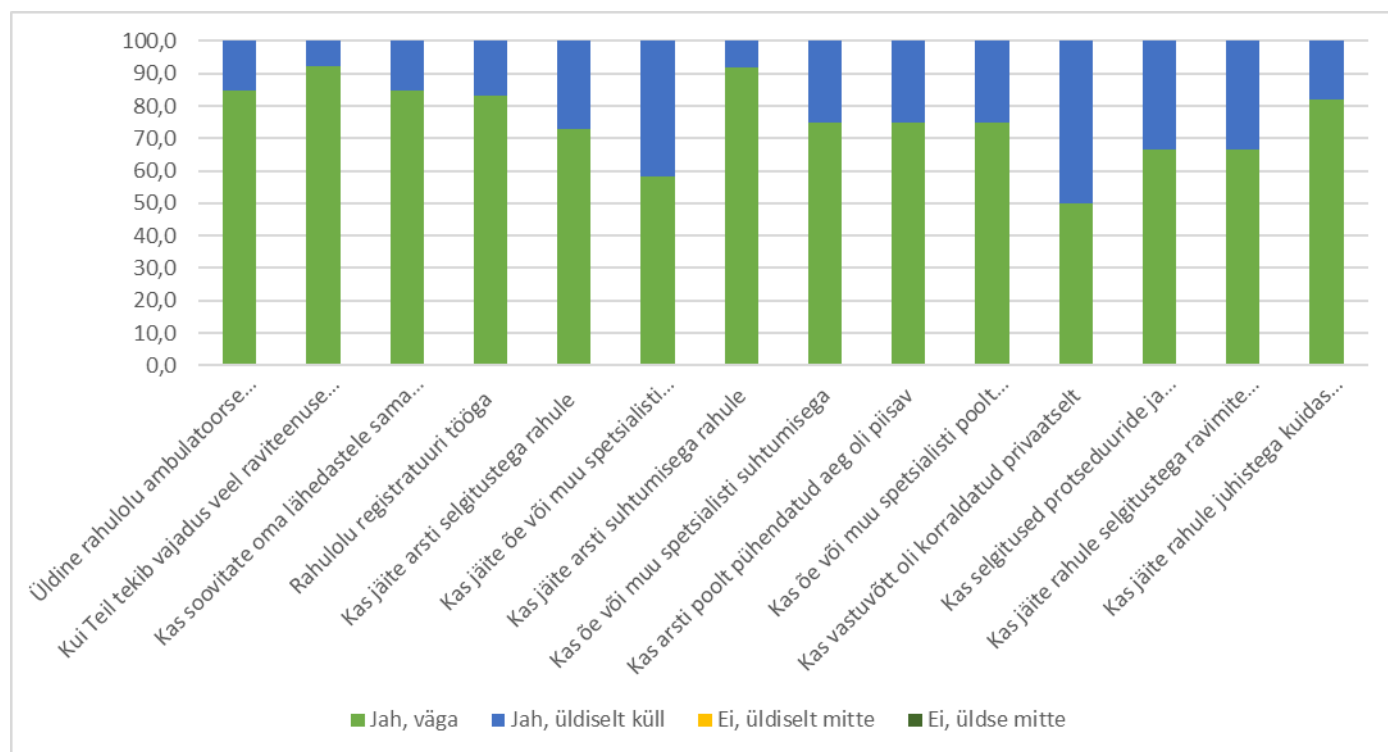
Vastanute arv 39



Joonis 61 Vastanute rahulolu amputatsioonijärgses taastusravis (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.30 Anestesioloogiline nõustamine (Ravi üksus)

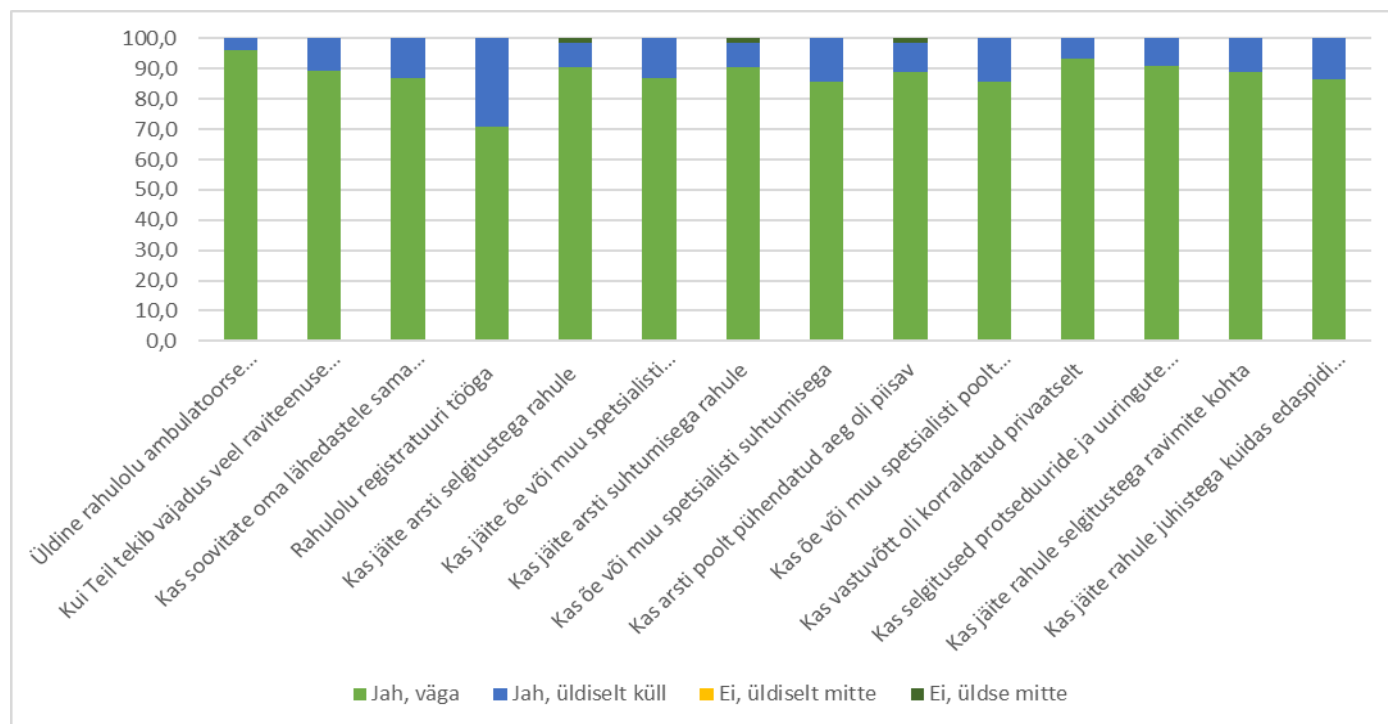
Vastanute arv 13



Joonis 62 Vastanute rahulolu anestesioloogilises nõustamises (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.31 Emadusnõuandla (Ravi üksus)

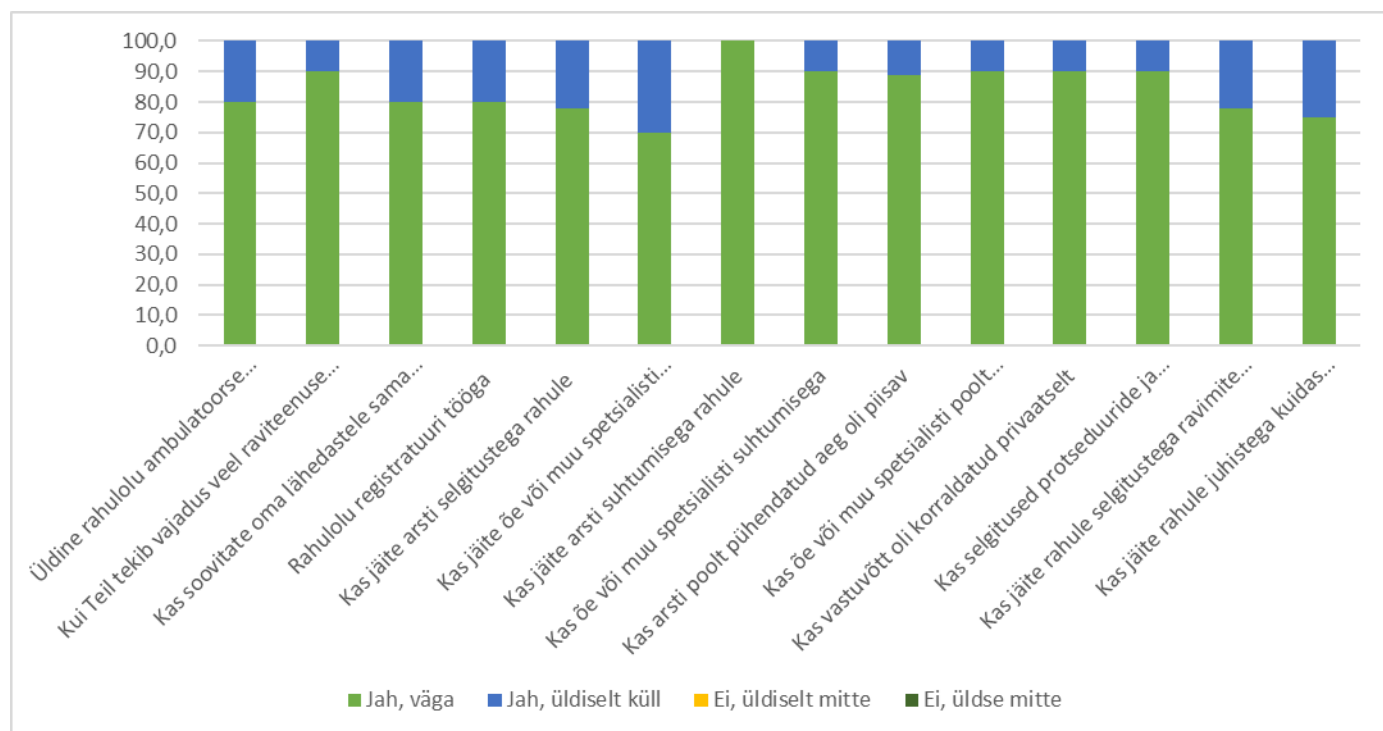
Vastanute arv 76



Joonis 63 Vastanute rahulolu emadusnõuandlas (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.32 Sisehaigused (Ravi üksus)

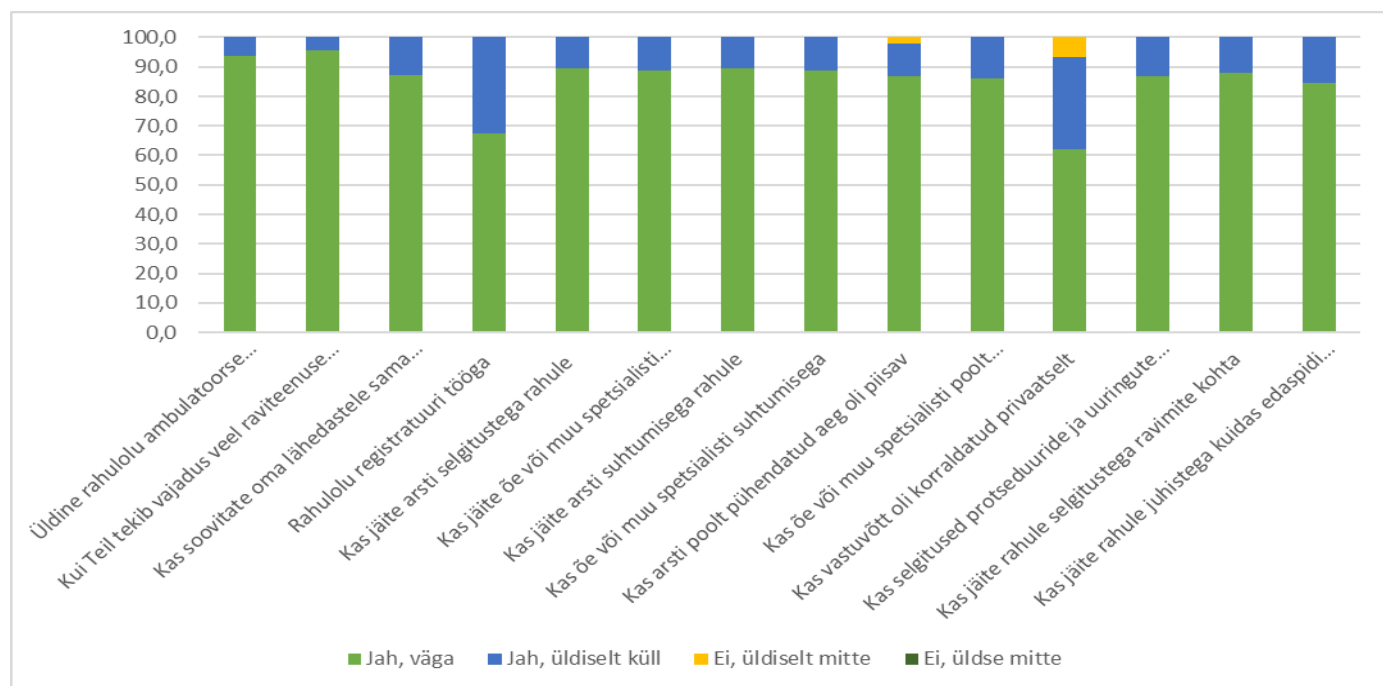
Vastanute arv 10



Joonis 64 Vastanute rahulolu sisehaigustes (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.33 Imetamise nõustamine (Ravi üksus)

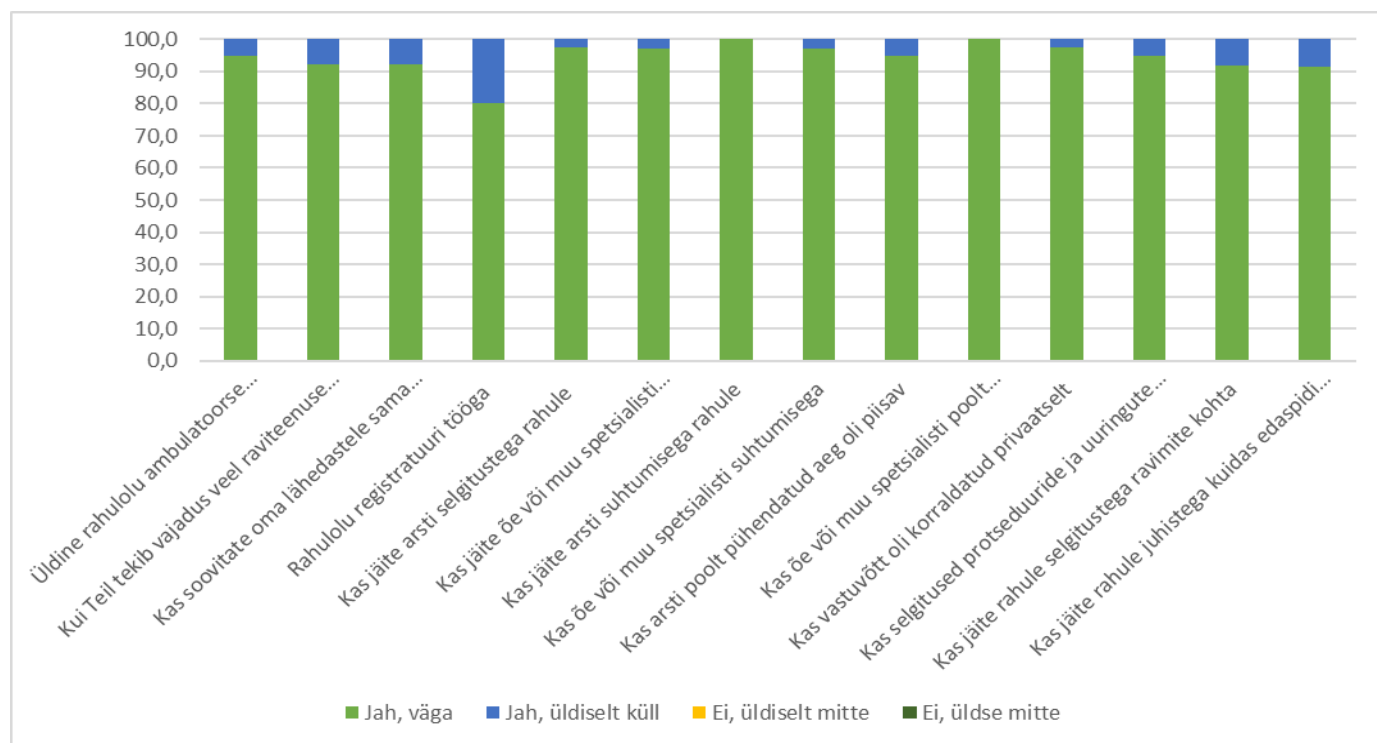
Vastanute arv 47



Joonis 65 Vastanute rahulolu imetamise nõustamises (Ravi üksus) (osakaal %)

### 3.34 Naistenõuandla (Magdaleena üksus)

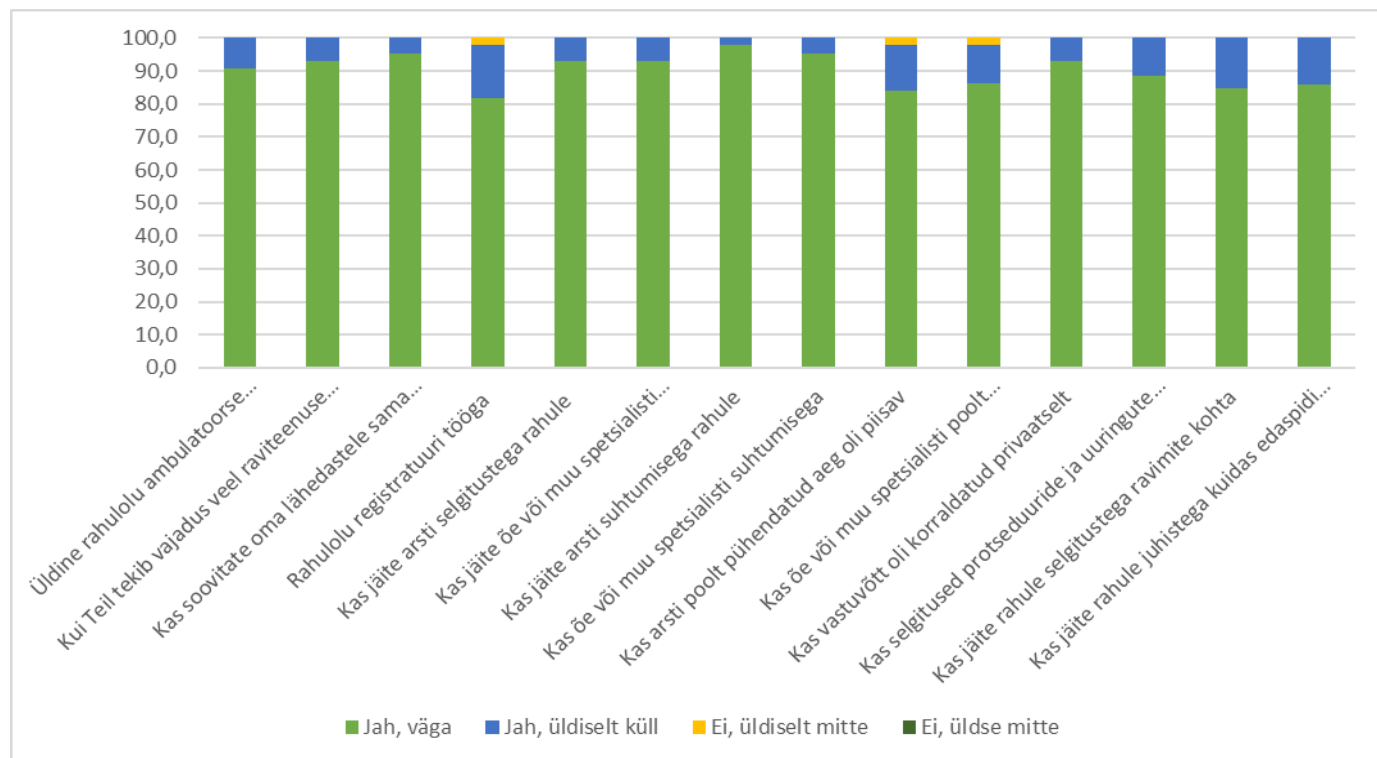
Vastanute arv 40



Joonis 66 Vastanute rahulolu naistenõuandlas (Magdaleena üksus) (osakaal %)

### 3.35 Naistenõuandla (Ravi üksus)

Vastanute arv 44

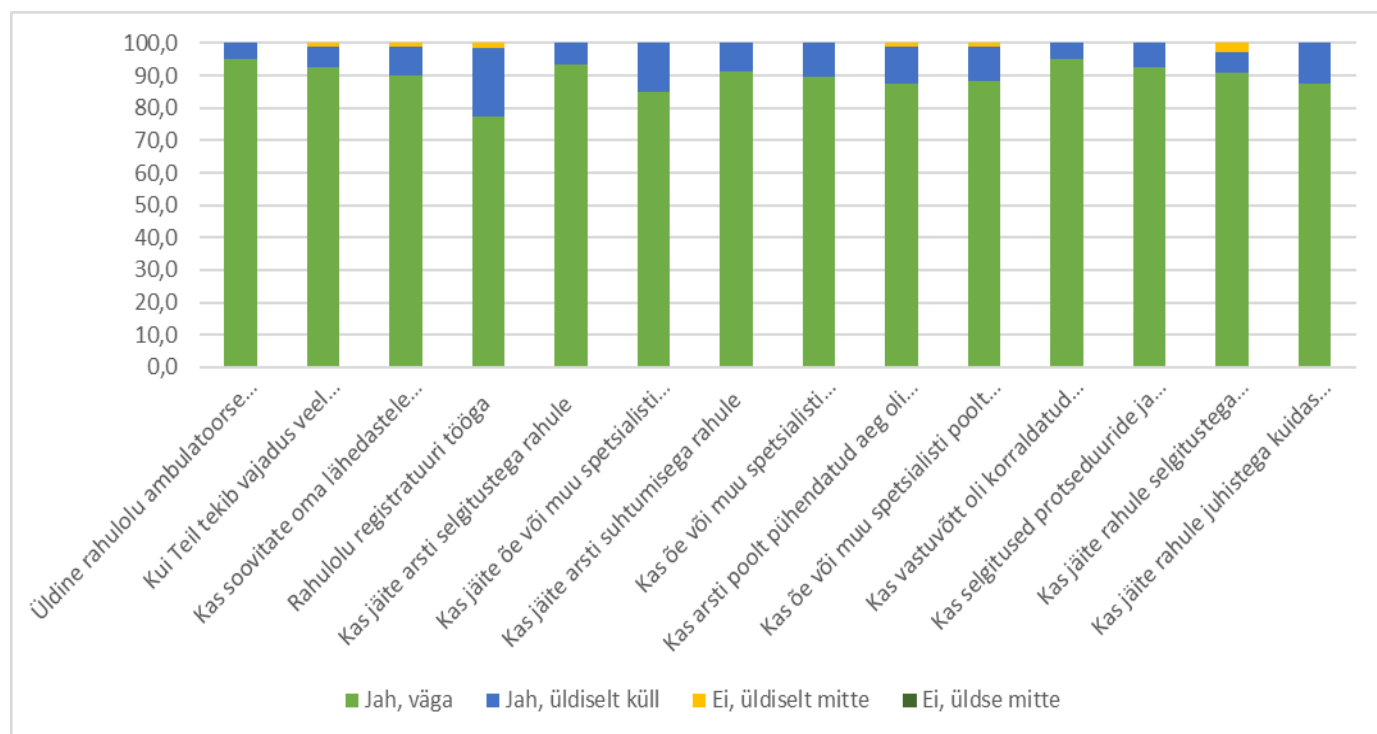


Joonis 67 Vastanute rahulolu naistenõuandlas (Ravi üksus) (osakaal %)



### 3.36 Naistenõuandla (Tõnismäe üksus)

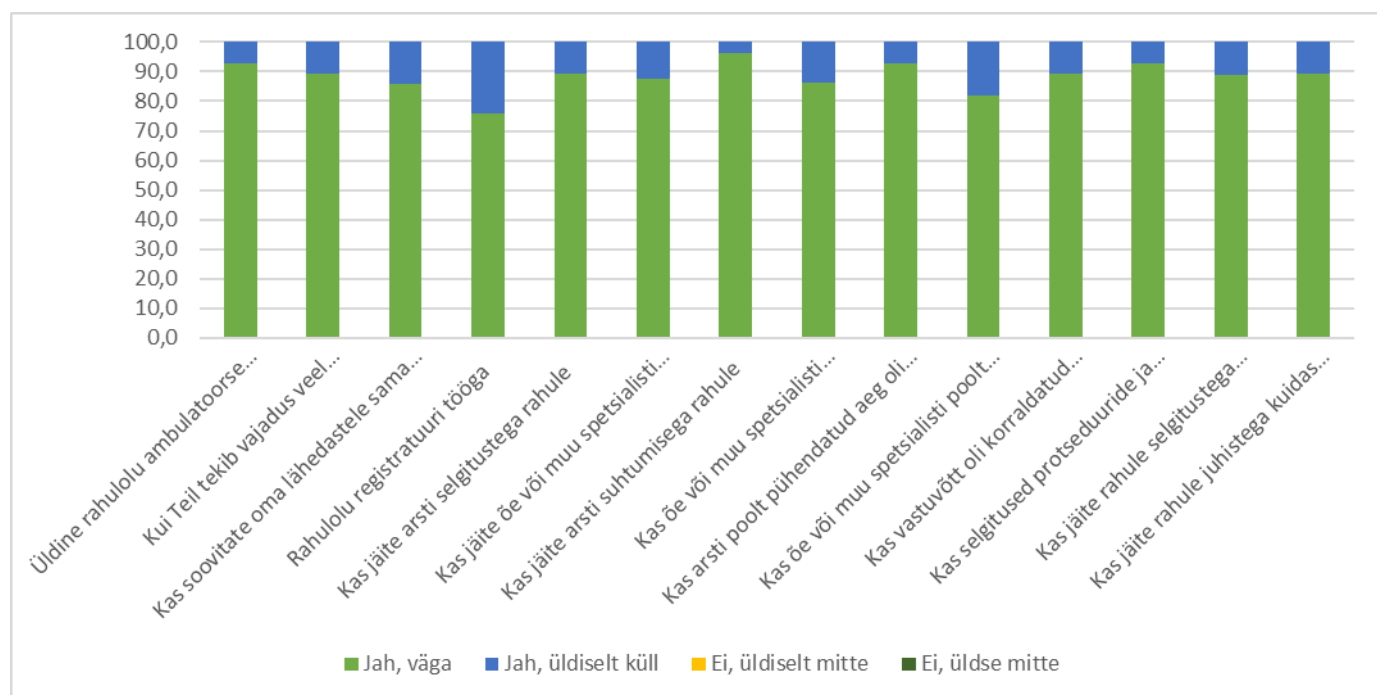
Vastanute arv 80



Joonis 68 Vastanute rahulolu naistenõuandlas (Tõnismäe üksus) (osakaal %)

### 3.37 Noortekabinet (Tõnismäe üksus)

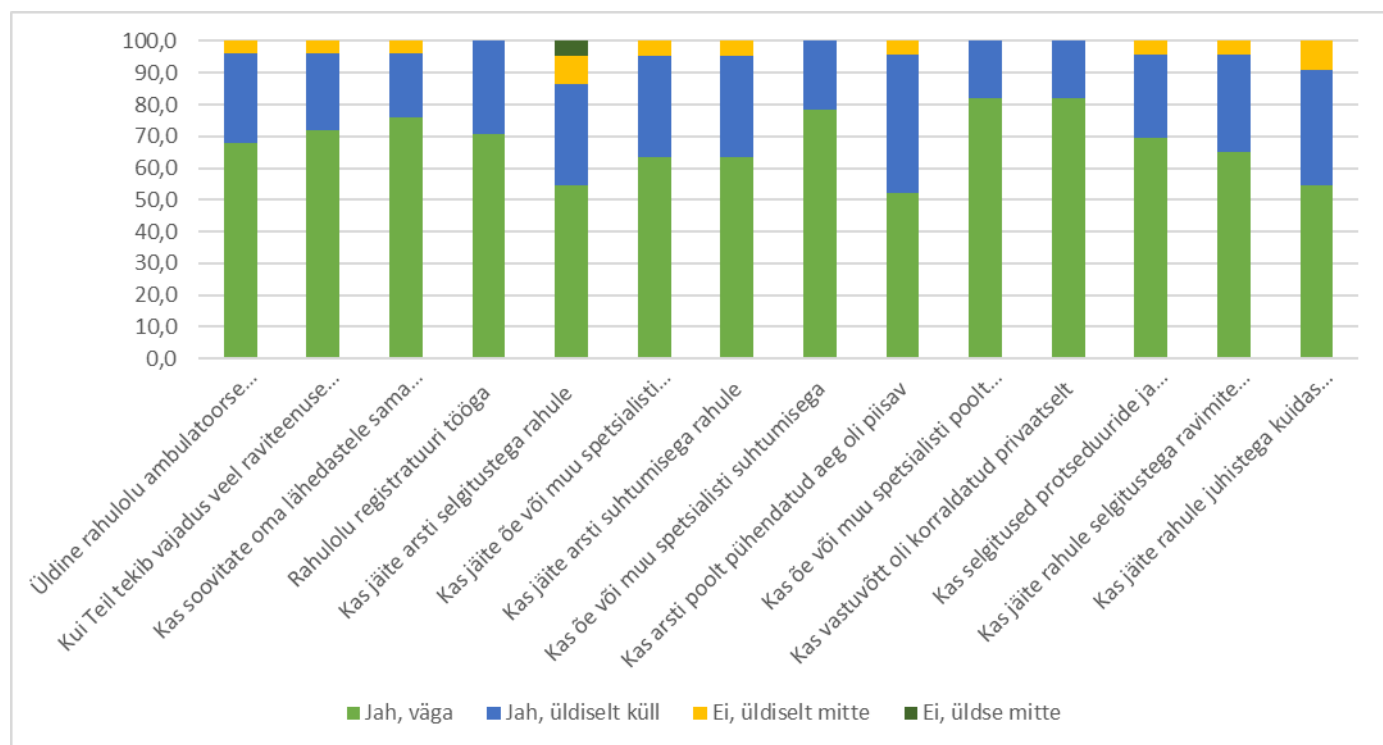
Vastanute arv 28



Joonis 69 Vastanute rahulolu noortekabinetis (Tõnismäe üksus) (osakaal %)

### 3.38 Ravikindlustamatute osakond (Magasini üksus)

Vastanute arv 25



Joonis 70 Vastanute rahulolu ravikindlustamatute osakonnas (Magasini üksus) (osakaal %)

## Lisa 1. Ankeet

### Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata küsimustele Ida-Tallinna Keskhaigla ambulatoorsete raviteenuste kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi aprillis ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Ankeedile vastamine on vabatahtlik. Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda kvaliteedispetsialist Kristel Taevere poole telefonil 511 3391. Täidetud ankeedid palume panna postkasti pealkirjaga „Sinu tagasiside on meile oluline“

1 <b>Kas Te jäite tänase külastusega rahule?</b>							
Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>
2 <b>Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulate taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse?</b>							
Kindlasti tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem ei tule	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule	<input type="checkbox"/>
3 <b>Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?</b>							
Kindlasti soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem ei soovita	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei soovita	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4			
4	Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	
	1	2	3	4			
5	Kas jäite arsti selgitustega rahule?						
6	Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?						
7	Kas jäite arsti suhtumisega rahule?						
8	Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?						
9	Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?						
10	Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?						
11	Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?						
12	Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtu ajal häiris ja mis oleks võinud olla paremini.**

---



---

**Palun märkige üldised isikuandmed patsiendi kohta.**

15 <b>Patsiendi vanus:</b>	_____ aastat	16 <b>Sugu:</b>	naine <input type="checkbox"/>	1	mees <input type="checkbox"/>	2
----------------------------	--------------	-----------------	--------------------------------	---	-------------------------------	---

17 <b>Elukoht:</b> _____	maakond
<b>Täidab raviasutuse töötaja.</b>	
18 Ankeedi number _____	20 Struktuuriüksus
19 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	

**Suur tänu vastamise eest!**

## Уважаемый пациент!

Приглашаем Вас принять участие в анкетировании по поводу амбулаторного обслуживания в нашей поликлинике. Опрос проводится среди всех пациентов, которые были на амбулаторном приёме. Анкетирование анонимное, участие в нём добровольное. При возникновении вопросов относительно анкеты просим обращаться к Кристел Таэвере по телефону 511 3391. Заполненную анкету просим опустить в ящик с надписью «Sinu tagasiside on meile oluline».

<b>1 Остались ли Вы довольны сегодняшним посещением поликлиники?</b>									
Да, очень	<input type="checkbox"/>	В общем, да	<input type="checkbox"/>	Не очень	<input type="checkbox"/>	Нет	<input type="checkbox"/>		
<b>2 Если Вам вновь потребуется медицинская помощь, обратитесь ли Вы в нашу поликлинику снова?</b>									
Обязательно	<input type="checkbox"/>	Вероятно да	<input type="checkbox"/>	Вероятно нет	<input type="checkbox"/>	Нет	<input type="checkbox"/>		
<b>3 Посоветовали бы Вы своим близким эту же поликлинику?</b>									
Обязательно	<input type="checkbox"/>	Вероятно да	<input type="checkbox"/>	Вероятно нет	<input type="checkbox"/>	Нет	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4					
21	Удовлетворены ли Вы культурой общения работников регистратуры?	Да, очень	<input type="checkbox"/>	В общем, да	<input type="checkbox"/>	Не очень	<input type="checkbox"/>	Нет	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4				
22	Остались ли Вы довольны разъяснениями врача?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
23	Остались ли Вы довольны разъяснениями медсестры или другого специалиста?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
24	Остались ли Вы довольны отношением к Вам врача?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
25	Остались ли Вы довольны отношением к Вам медсестры или другого специалиста?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
26	Достаточно ли времени уделил Вам врач?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
27	Достаточно ли времени уделили Вам медсестра или другой специалист?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
28	Были ли соблюдены условия приватности во время приёма?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
29	Были ли разъяснения по поводу процедур понятными?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
30	Остались ли Вы довольны разъяснениями по поводу применения лекарств?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
31	Остались ли Вы довольны рекомендациями, как справиться со своим заболеванием в дальнейшем?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Пожалуйста напишите, чем Вы были более всего недовольны во время приёма и что могло бы быть лучше.

## Просим Вас ответить также на несколько вопросов о пациенте

32	Возраст пациента: _____ лет	33	Пол: женщина <input type="checkbox"/> 1 мужчина <input type="checkbox"/> 2
34	Место жительства (уезд): _____		
Täidab raviasutuse töötaja.		37 Struktuuriüksus	
35	Анкеди номер _____		
36	Анкеди кеел 1 (eesti) 2 (vene)		