

IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

# Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2012

---

**Koostaja: Kristi Vää**

2012

## SISUKORD

1. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSED	
HAIGLAS .....	2
1.1 Uuringu läbiviimise meetodika .....	2
1.2 Uuringu valim .....	3
1.2.3 Vastanute sugu .....	3
1.2.4 Küsimustiku keel .....	4
1.2.5 Vastanute vanus .....	5
1.2.6 Vastanute elukoht .....	6
1.3 Uuringu statistilised kokkuvõtted.....	7
1.3.1 Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega .....	8
1.3.2 Rahulolu ambulatoorsele külastusele registreerimisega.....	9
1.3.3 Rahulolu registratuuri tööga.....	13
1.3.4 Vastuvõtu kabinetis ukse taga ootamine .....	15
1.3.5 Vastuvõtt.....	16
1.3.6 Rahulolu saadud teabega.....	20
LISA .....	22
Lisa 1: Haigla tulemused .....	22
Lisa 2: Ankeet.....	23

# 1. AMBULATOORSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSED HAIGLAS

## 1.1 Uuringu läbiviimise meetoodika

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi 04.04.2012 – 30.04.2012. Uuringu aluseks oli PATH tööruhmas välja töötatud eesti- ja venekeelne ankeet. Tegemist oli kordusuuringuga, eelmine uuring viidi läbi aastal 2010.

Küsitleti ambulatoorsel vastuvõtul (arsti, õe, ämmaemanda, muu spetsialisti vastuvõtul, protseduuril, uuringul) käinud patsiente. Küsitluse viisid läbi vastuvõtukabinettide õed, keda oli eelnevalt juhendatud.

Ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientidel paluti täita paberküsimustik. Küsimustik oli koostatud nii, et osadele küsimustele sai vastata enne vastuvõttu, osadele pärast vastuvõttu. Seetõttu võis küsimustikku jaotada vastuvõtu ukse taga ootavatele patsientidele, või anda ankeet pärast vastuvõttu. Kui patsiendil ei olnud oma tervislikust seisundist tulenevalt võimalik ise küsimustikku täita, kuid oli nõus küsimustele vastama, võis selle täita patsiendi saatja.

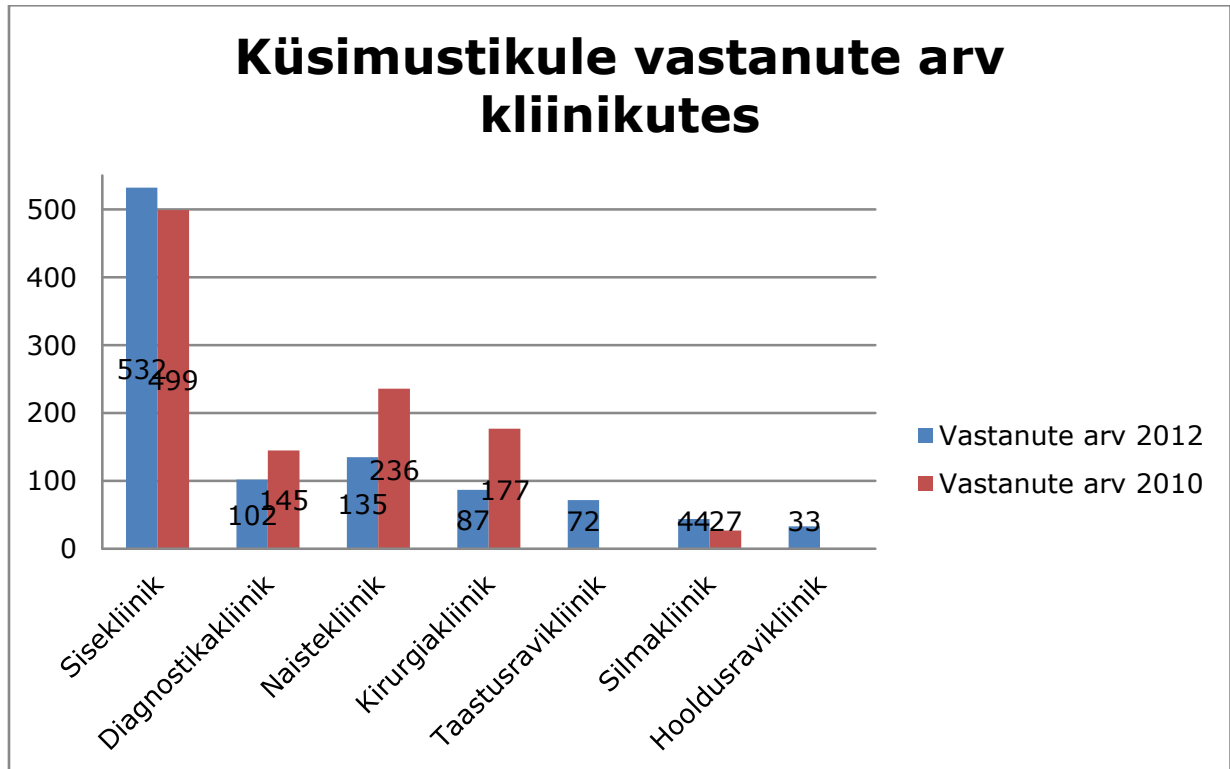
Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli selgitada patsientide rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Küsimustik hõlmas valdkondi: üldine rahulolu, külastuse registreerimine ja arvamus registratuurist, vastuvõtu ootamine ja suhtlemine vastuvõtul, suhtumine ja selgitused vastuvõtul, rahulolu saadud teabega uuringute, protseduuride, ravimite kasutamise, haigusega toimetuleku kohta.

Kokku trükiti ja edastati kabinettidesse täitmiseks 4825 struktuuriüksuste nimede ja koodidega ankeeti (2/3 ankeetidest olid eesti- ja 1/3 venekeelsed). Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ning vastaja jäi anonüümseks. Täidetud ankeedid paluti patsientidel panna postkasti „Teie arvamus on meile tähtis“. Lisas 2 on eestikeelne ankeet.

Andmed analüüsiti andmetöötlusprogrammi EXCEL ja statistikaprogrammi SPSS 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 moodustasid rahulolu mõõtvate küsimuste skaalal vahemikus 1-4 (1= jah, väga; 2= jah, üldiselt küll; 3= ei, üldiselt mitte; 4= ei, üldse mitte).

## 1.2 Uuringu valim

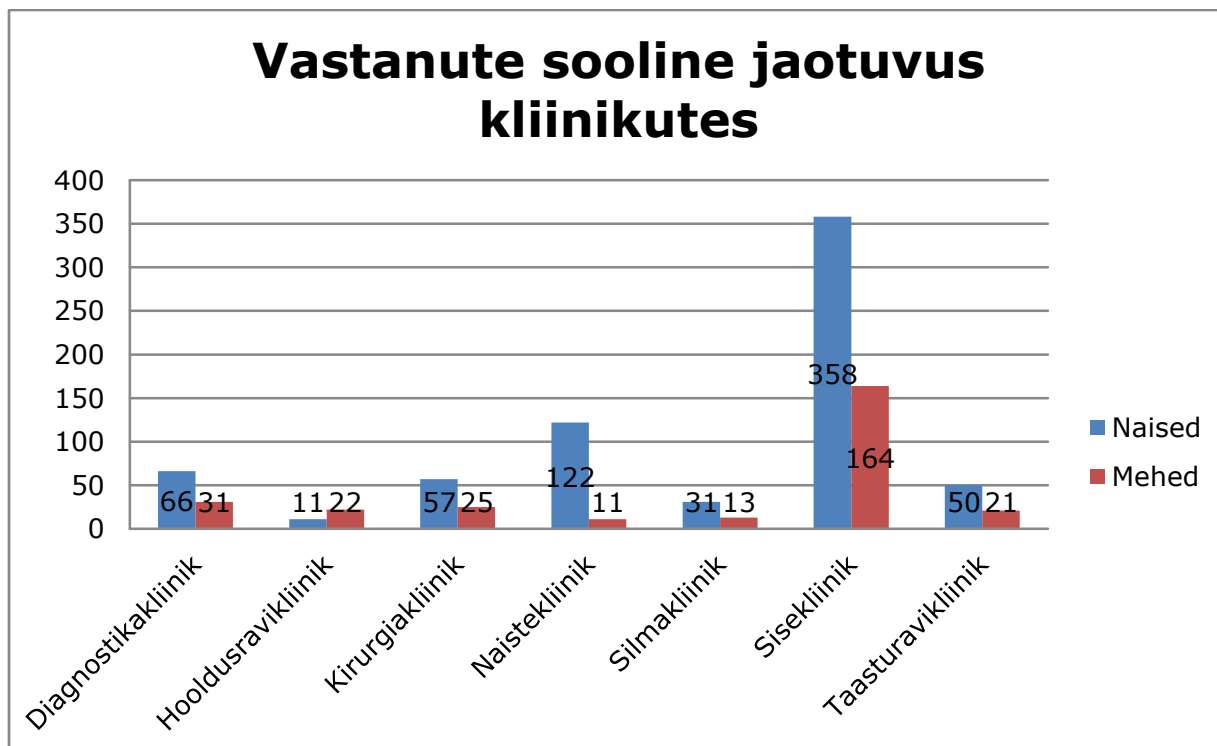
Küsimustiku täitis 1005 patsienti, täideti 650 eesti- ja 355 venekeelset küsimustikku. Aastal 2010 läbiviidud uuringu valimis oli 1084 patsienti. Järgneval joonisel on toodud vastanute arv kliinikute lõikes<sup>1</sup>.



### 1.2.3 Vastanute sugu

Küsimustikule vastanutest 69% olid naised (695 vastajat) ja 29% olid mehed (287 vastajat), 23 vastajat jätsid soo märkimata. Aastal 2010 oli valimis 75% naisi ja 25% mehi. Järgneval joonisel on toodud vastanute sooline jaotuvus kliinikute lõikes.

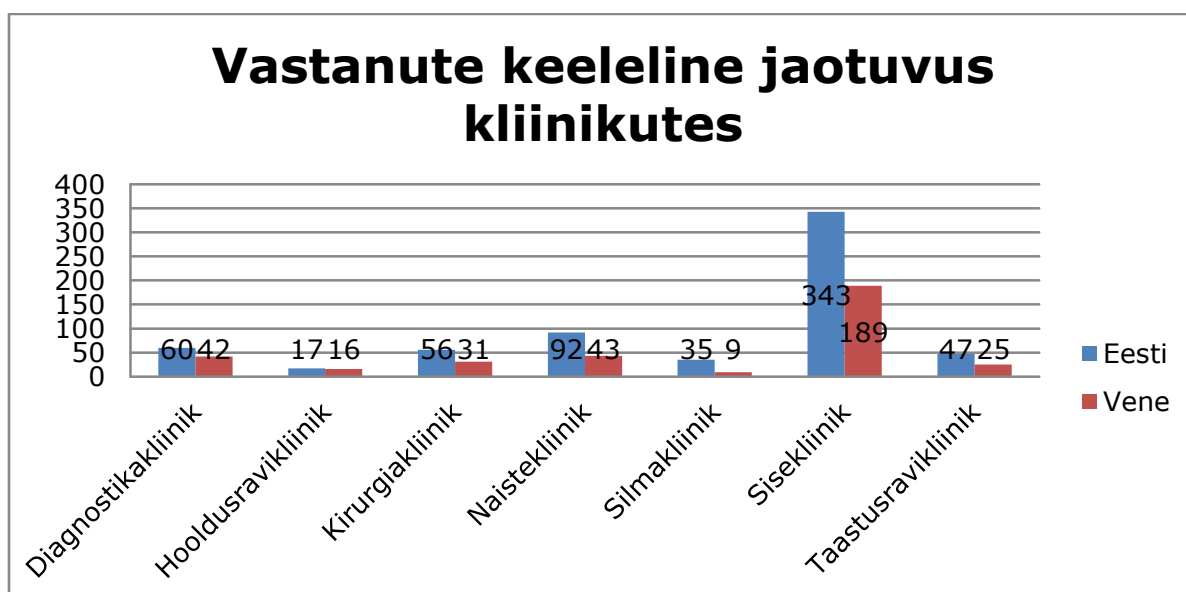
<sup>1</sup> Hooldusravikliinikus vastasid ravikindlustamatute osakonna ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsiendid.



Kuna meeste esindatus vastajate hulgas on madalam, peab haigla tulemuste tõlgendamisel meeles pidama, et eelkõige on esindatud naispatsientide arvamus.

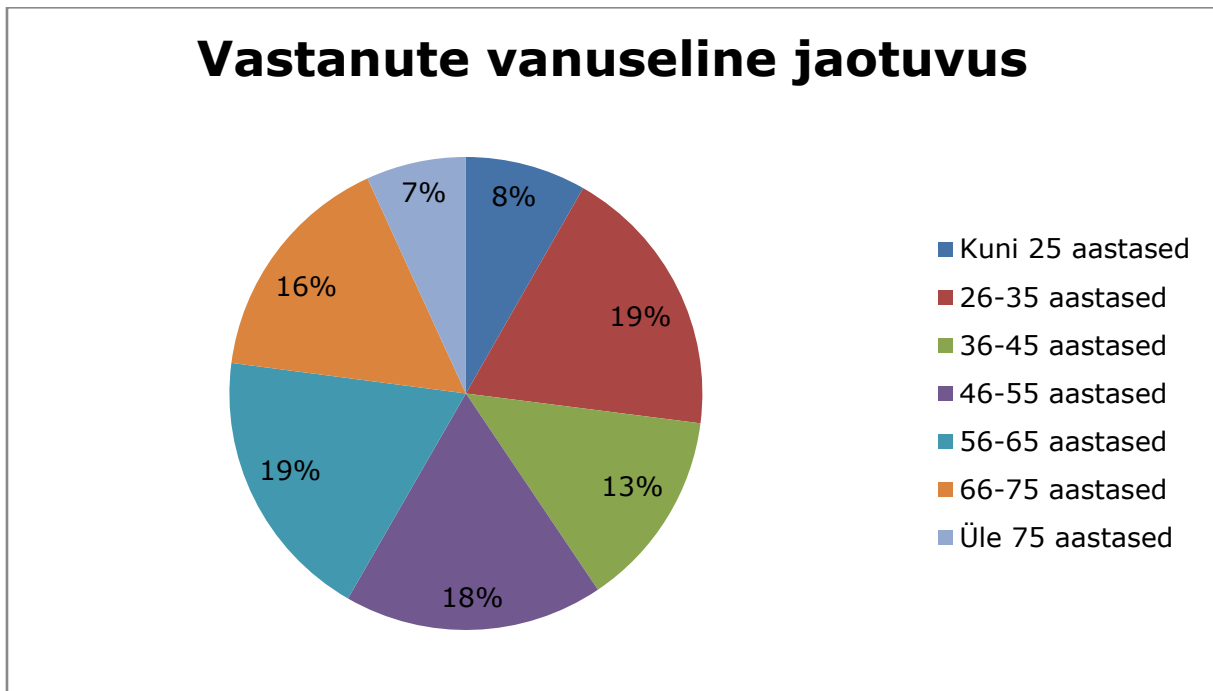
#### 1.2.4 Küsimustiku keel

Eestikeelse küsimustiku täitis 65%, venekeelse küsimustiku 35% patsientidest. Ka aastal 2010 oli vastanute keeleline protsentuaalne jaotuvus sarnane – 68% ja 32%. Alloleval joonisel on toodud vastanute keeleline jaotuvus kliinikute lõikes.



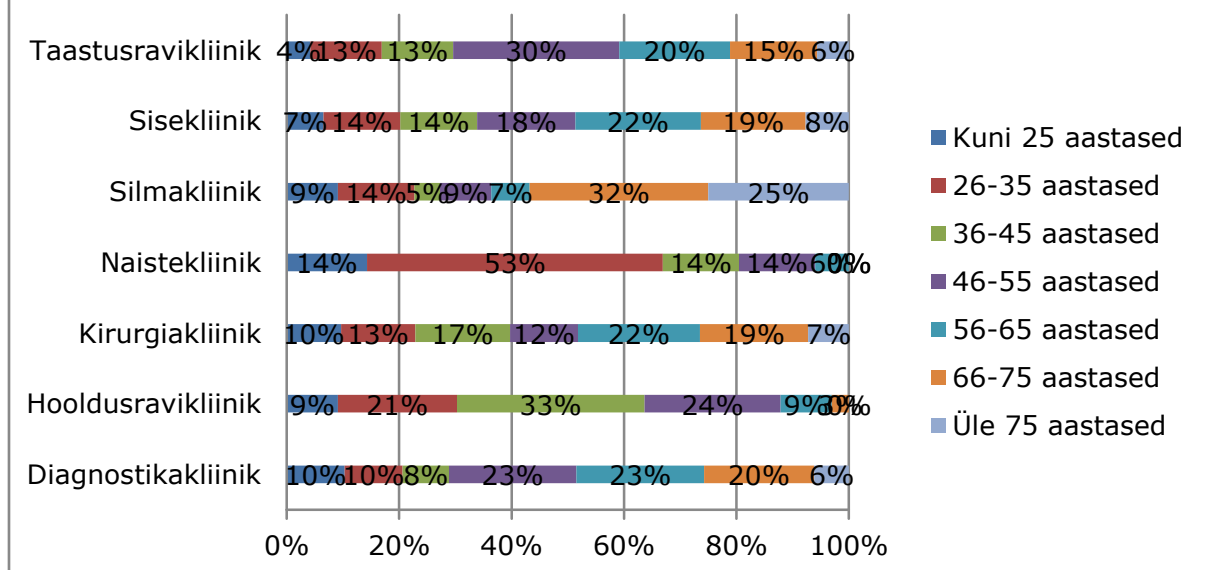
### 1.2.5 Vastanute vanus

Küsimustikule vastanute keskmine vanus oli 49,9 aastat, mediaan 51 aastat. Noorim vastaja oli 4 aastane (küsimustiku täitis lapsevanem), vanim vastaja oli 89 aastane. Järgneval joonisel on toodud vastanute vanuseline jaotuvus vanuserühmade kaupa.



Kliinikute lõikes on märgatavad erinevused vanusegruppide suuruses, see on selgitatav kliinikute patsientide erinevate profiilidega. Silmakliiniku patsientide keskmine vanus on 58,7 aastat ning üle 56 aastaseid patsiente on 64%; Sisekliiniku patsientide keskmine vanus oli 52,5 aastat ning üle 56 aastaseid patsiente oli 48,7%; Taasturavikliiniku patsientide keskmine vanus oli 52,6 aastat; Kirurgiikliiniku patsientide keskmine vanus oli 51,2 aastat; Diagnostikakliiniku patsientide keskmine vanus oli 52,1 aastat. Hooldusravikliiniku patsientide keskmine vanus oli 42,3 aastat, patsientidest 88% olid alla 56 aastased. Naistekliiniku patsientide keskmine vanus oli 34,5 aastat, patsientidest 80% olid kuni 45 aastased.

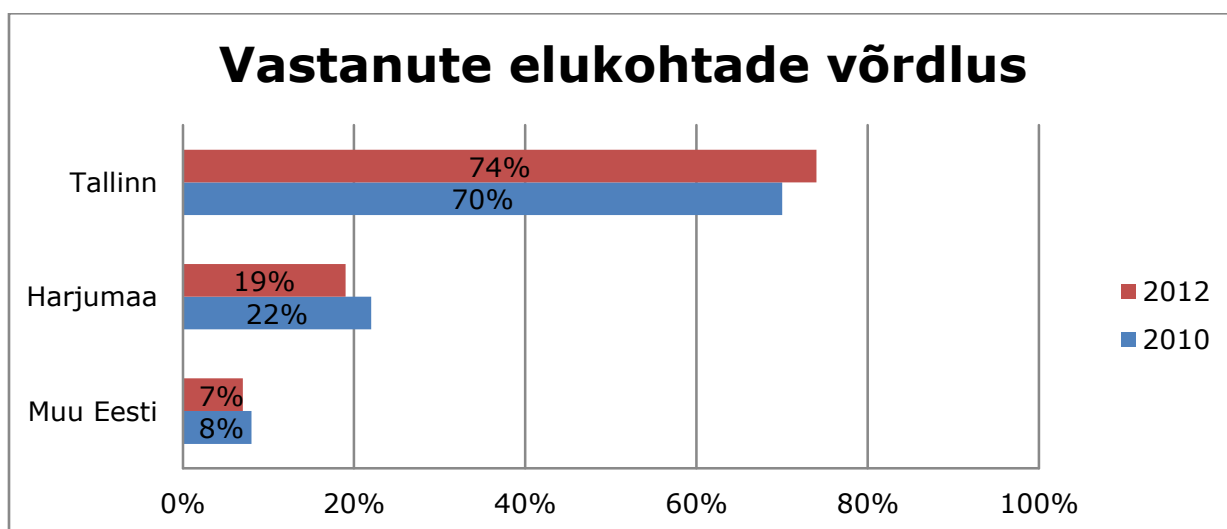
## Vastanute vanuseline jaotuvus kliinikutes



### 1.2.6 Vastanute elukoht

Küsimustikule vastanutest 74% (675 inimest) märkis oma elukohaks Tallinna. Harjumaa märkis oma elukohaks 19% (172) vastanutest ning muu Eesti 7% (58) vastanutest. Üks vastaja oli oma elukohaks märkinud Dublini ja üks Sankt Peterburgi. 98 vastanut oma elukohta ei märkinud.

Aastal 2010 märkis Tallinna oma elukohaks 70%, Harjumaa 22% ning muu Eesti 8% vastanutest. Järgneval joonisel on küsimustikule vastanute elukoha jaotuvus aastatel 2012 ja 2010.



### 1.3 Uuringu statistilised kokkuvõtted

Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega on kõrge – külastusega jäi väga rahule 82% vastanutest, külastusega rahulolu keskmine väärtus oli 1,18. Aastal 2010 oli keskmine väärtus 1,24.

Kõige kõrgemalt hindasid patsiendid rahulolu arsti suhtumisega ning rahulolu õe, ämmaemanda või muu spetsialisti suhtumisega – keskmine hinne oli 1,23. Aastal 2010 olid keskmised hinnad vastavalt 1,27 ja 1,29. Samuti hinnati kõrgelt rahulolu vastuvõtu privaatsusega – keskmine hinne 1,29, aastal 2010 oli keskmine hinne 1,35. Kõrgelt hinnati ka rahulolu selgitustega protseduuride kohta – keskmine hinne oli 1,3, aastal 2010 oli keskmine hinne 1,32.

Kõige madalama hinnangu andsid patsiendid ooteaja pikkusega rahulolule – keskmine hinne 2,03, aastal 2010 oli keskmine hinne 1,84. Samuti hinnati madalamalt rahulolu pakutud vastuvõtu aja sobivusega ning rahulolu selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta – keskmine hinne mõlemale küsimusele oli 1,57, aastal 2010 oli keskmised hinnad vastavalt 1,48 ja 1,62.

Lisaks paluti patsiendil valida küsimuste seast tema jaoks kolm kõige olulisemat. Kõige olulisemateks peeti küsimusi:

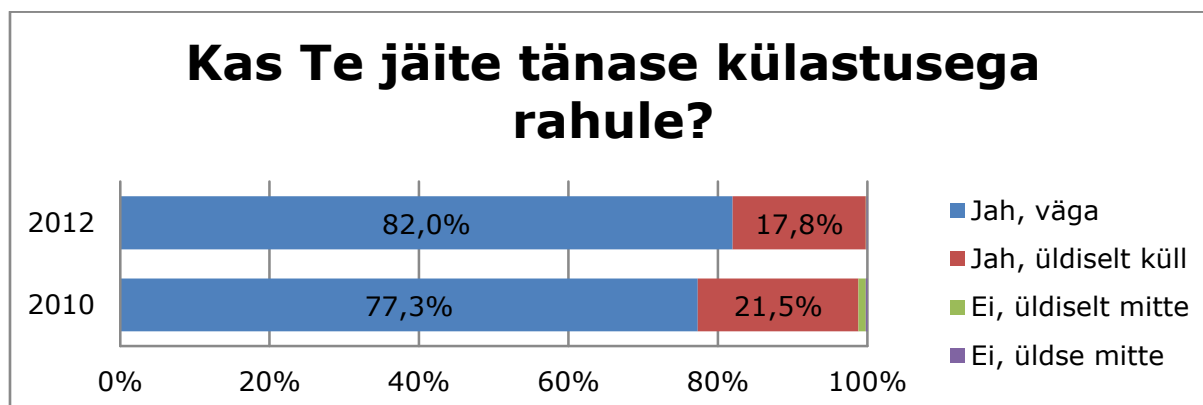
- Kas Te jäite arsti selgitustega rahule – 71 vastajat
- Registreerimisest vastuvõtuni kulus (aeg) – 55 vastajat
- Kas Te jäite arsti suhtumisega rahule – 50 vastajat
- Kas Te jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla – 41 vastajat
- Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni – 37 vastajat
- Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav – 34 vastajat
- Kas uuringute tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad – 31 vastajat
- Kas Te jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral – 30 vastajat
- Kas Te jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta – 29 vastajat
- Kas Teie vastuvõtt algas (õigel ajal, hiljem) – 22 vastajat
- Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad – 21 vastajat
- Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatsest – 20 vastajat
- Kas Te jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta – 19 vastajat

Lisas 1 on toodud rahulolu erinevad valdkonnad haiglas pingereana, alustades kõige kõrgemini hinnatud küsimusest. On oluline märkida, et üldine rahulolu haigla teenusega ja eri valdkondadega võib sisaldada ka paranemise komponenti, mida antud küsimustik ei mõõda.

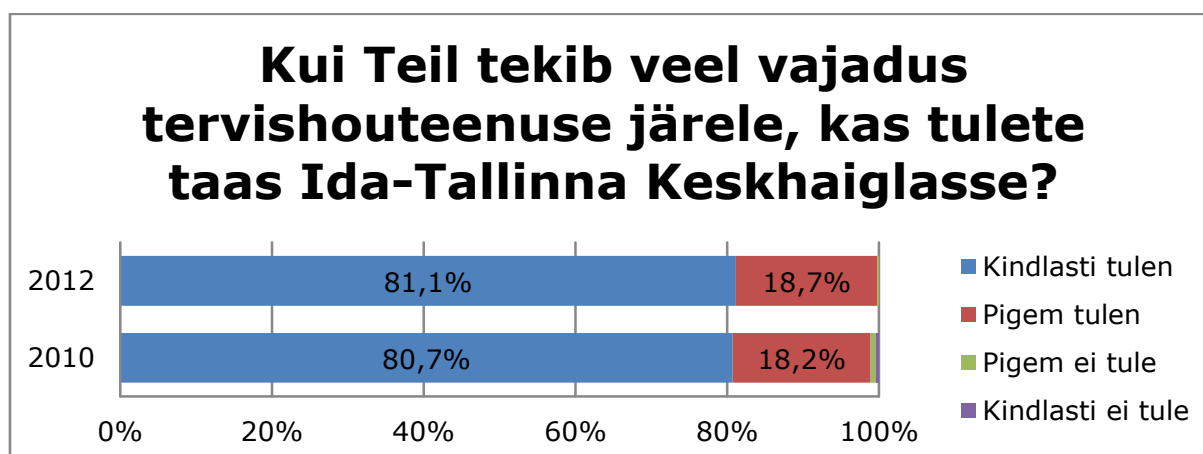


### 1.3.1 Üldine rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega

Vastanute üldine rahulolu Ida-Tallinna Keskhaigla ambulatoorse vastuvõtuga on kõrge – keskmine väärtus 1,18, väga rahule jäi 82% vastanutest. Võrreldes aastaga 2010 on rahulolu pisut tõusnud, siis oli keskmine väärtus 1,24. Patsiendid vanuses 56 ja vanemad jäid pisut enam külastusega rahule – keskmine hinne 1,12; patsiendid vanusega kuni 56 keskmine hinne oli 1,23.

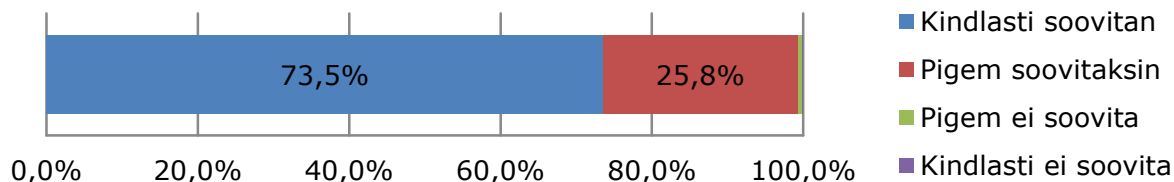


Suur osa vastanutest on vajadusel valmis uuesti Ida-Tallinna Keskhaiglasse tulema – vastuste keskmine väärtus oli 1,19, kindlasti tuleb vajadusel tagasi 81,1% vastanutest. Aastal 2010 oli keskmine väärtus 1,21. Pisut kõrgem on see näitaja Naistekliinikus ja Silmakliinikus (keskmised väärtused vastavalt 1,08 ja 1,10). Patsiendid vanuses 56 ja vanemad on altimad uuesti haiglat külastama – keskmine hinne 1,13; patsiendid vanuses kuni 56 keskmine hinne oli 1,23. Pisut kõrgem oli see näitaja ka eesti keelt kõnelevate vastajate hulgas – keskmine hinne 1,17; vene keelt kõnelevate patsientide keskmine hinne 1,23.



Oma lähedastele ja tuttavatele soovitaks Ida-Tallinna Keskhaiglat kindlasti 73,5% vastanutest (keskmine väärtus 1,27). Kõrgem on see näitaja Naistekliinikus – keskmine hinne 1,12. Mõnevõrra vähem soovitaksid haiglat oma lähedastele patsiendid vanuses 46-55 ja kuni 25 – keskmised hinned vastavalt 1,37 ja 1,35. Vanuserühmal 66-75 on see näitaja haigla keskmisest pisut kõrgem – keskmine hinne 1,19.

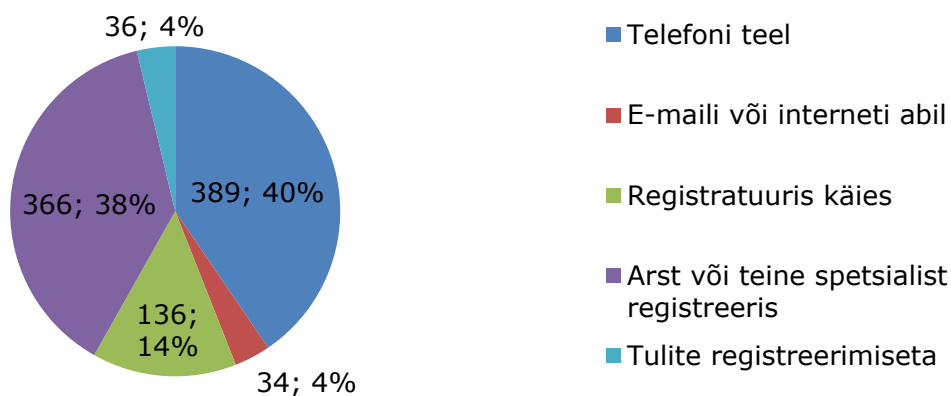
## Kas soovitaksite Ida-Tallinna Keskhaiglat oma lähedastele ja tuttavatele?



### 1.3.2 Rahulolu ambulatoorsele külastusele registreerimisega

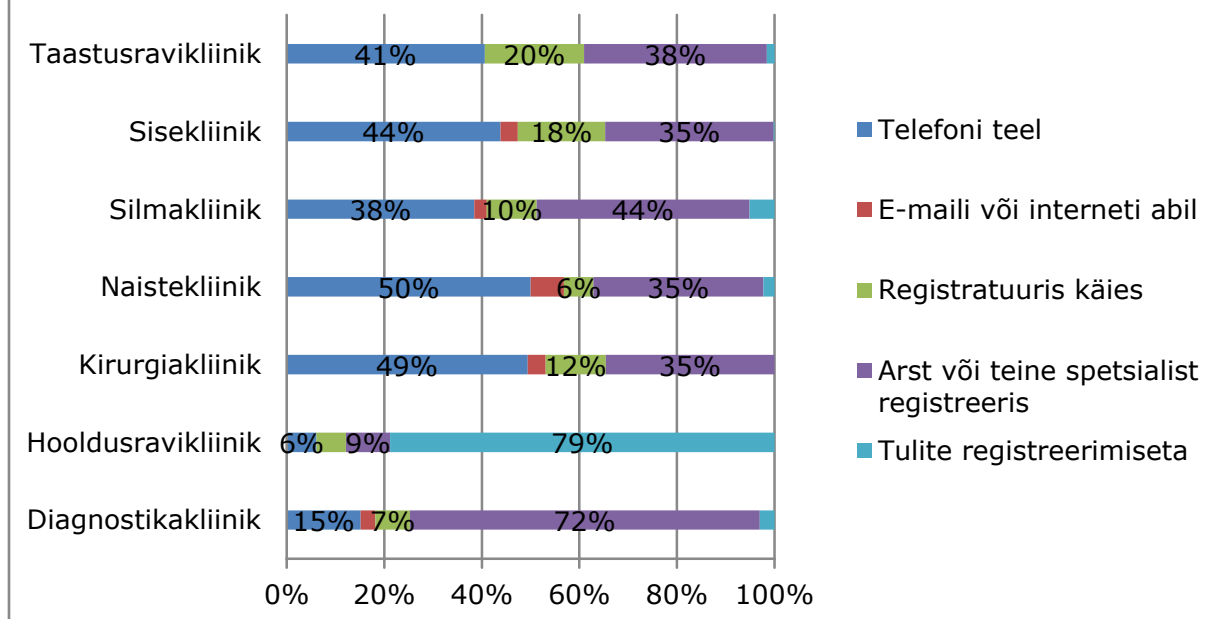
Vastanutest 40% registreeris end vastuvõtule telefoni teel, aastal 2010 registreeris end vastuvõtule telefoni teel 36% vastanutest. Patsientidest 38% registreeris vastuvõtule kas arst või teine spetsialist, aastal 2010 oli see näitaja 32%. Vastanutest 14% registreeris ennast vastuvõtule registratuuris käies, interneti abil registreeris end 4% vastanutest. Registreerimata tuli vastuvõtule 4% vastanutest.

## Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?



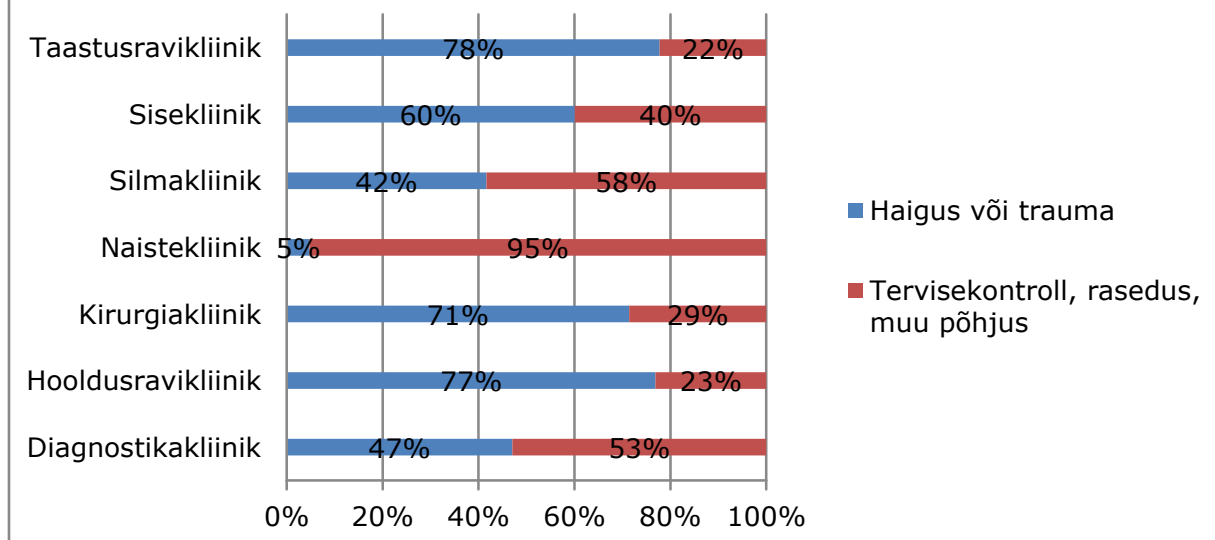
Teistest pisut enam registreerisid end telefoni teel Naistekliiniku ja Kirurgiikliiniku patsiendid (vastavalt 50% ja 49%), registratuuris käies registreerisid end teistega võrreldes pisut enam Taastusravikliiniku ja Sisekliiniku patsiendid, samuti patsiendid vanuses 56 ja rohkem (18%). Arst või teine spetsialist registreeris patsiendi teistest enam Diagnostikakliinikus, ravikindlustamatute ambulatoorses vastuvõtus käiakse enamasti registreerimata. Interneti abil registreerisid ennast pisut enam Naistekliiniku patsiendid (7%), samuti nooremad patsiendid vanuses kuni 25 ja 26-35 – vastavalt 9,2% ja 6,2%.

## Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?



Vastanutest 48% pöördus vastuvõtule haiguse või trauma tõttu, 52% patsiendi pöördumise põhjus oli tervisekontroll, rasedus või muu põhjus.

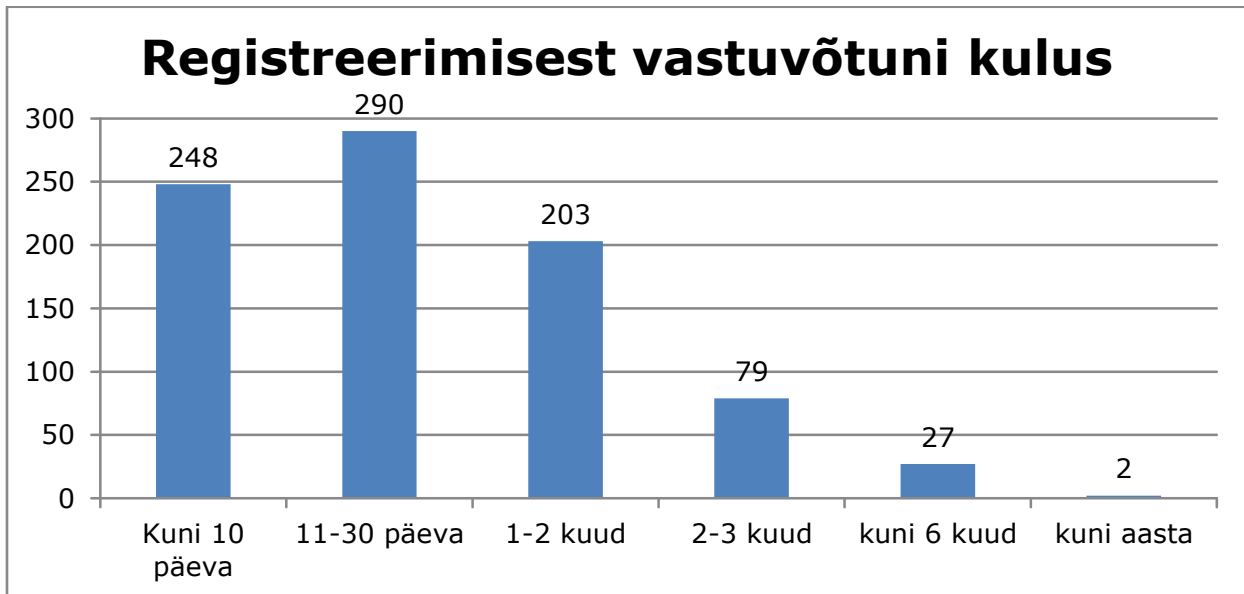
## Teie tänase pöördumise põhjus



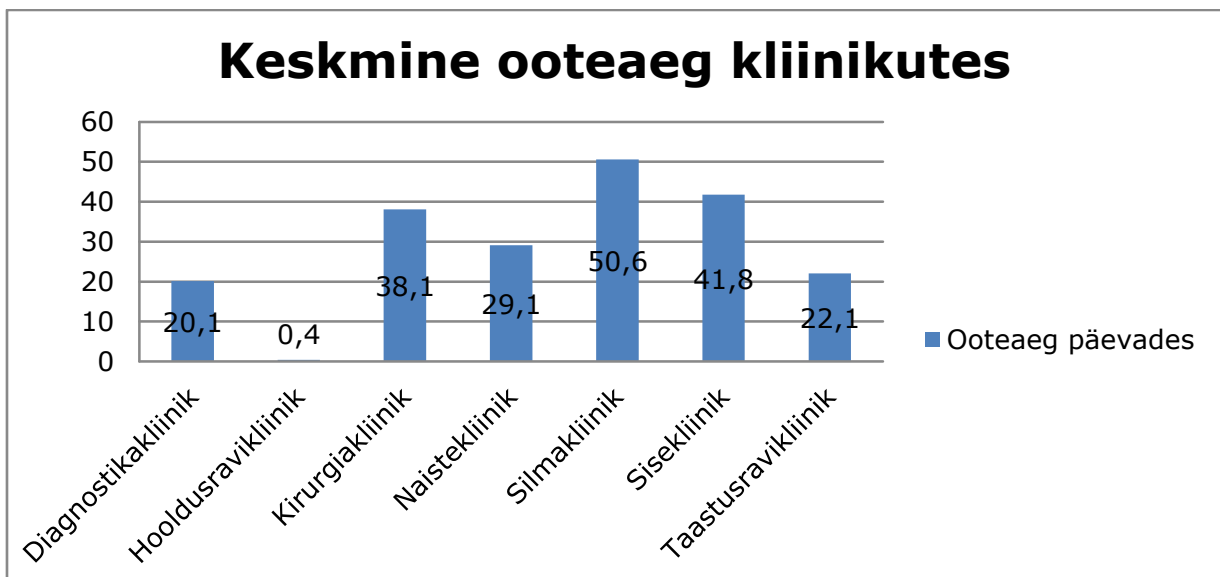
Vastanutest 70% tehti uuringuid või protseduure, 13% väljastati retsepte ning 17% tehti mõlemat.

Keskmine ooteaeg registreerimisest vastuvõtuni oli 34,9 päeva, mediaan 30 päeva.

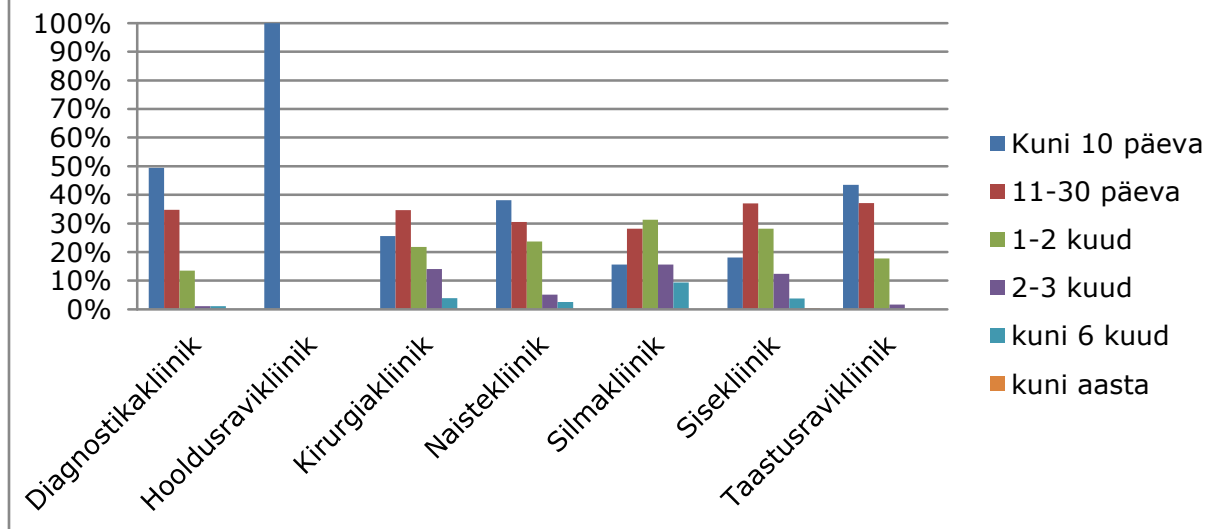
Registreerimisest vastuvõtuni kulus patsientidest 29% (248 inimest) kuni 10 päeva; 34% (290 inimest) 11-30 päeva; 24% (203 inimest) 1-2 kuud; 9% (79 inimest) 2-3 kuud; 3% üle kolme kuu.



Diagnostikakliinikus oli keskmine ooteaeg 20,1 päeva, mediaan 12 päeva. Hooldusravikliiniku ravikindlustamatute ambulatoorses vastuvõtus oli keskmine ooteaeg 0,4 päeva – 79% patsientidest tuli vastuvõtule ette registreerimata ja ilma ooteajata. Kirurgiakliiniku keskmine ooteaeg oli 38,1 päeva, mediaan 30 päeva. Naistekliiniku keskmine ooteaeg oli 29,1 päeva, mediaan 20,5 päeva. Silmakliiniku keskmine ooteaeg oli 50,6 päeva, mediaan 43,5 päeva. Sisekliiniku keskmine ooteaeg oli 41,8 päeva, mediaan 30 päeva. Taastusravikliiniku keskmine ooteaeg oli 22,1 päeva, mediaan 14 päeva.



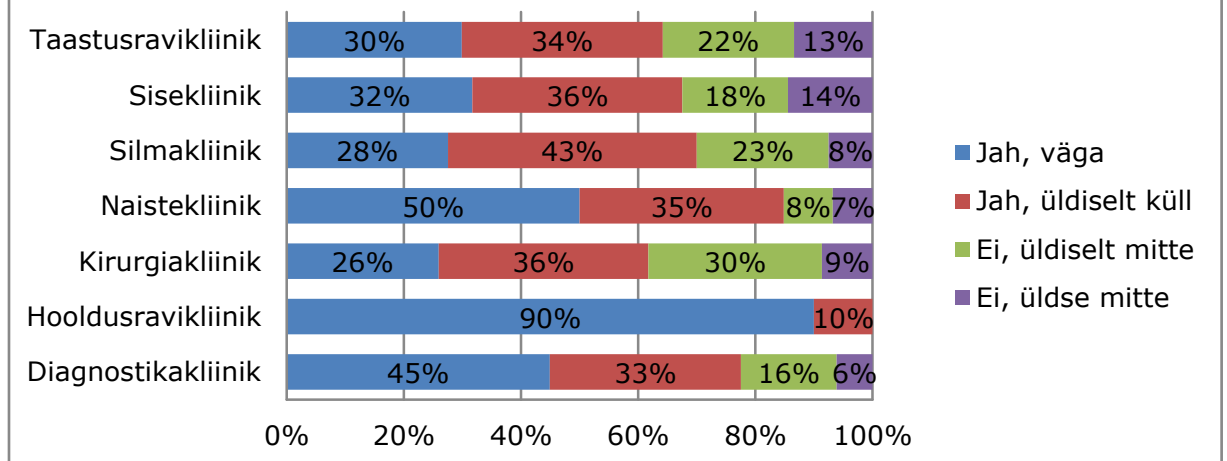
## Registreerimisest vastuvõtuni kulus



Ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni jäi väga rahule 36,6% vastanutest, üldse ei jäänud rahule 11,2% vastanutest, keskmine hinne küsimusele oli 2,03. Võrreldes aastaga 2010 on see näitaja langenud, siis oli keskmiseks hindeks 1,94. Keskmisest enam jäid ooteajaga rahule Naistekliiniku patsiendid – keskmine hinne 1,72. Vähem jäid ooteaja pikkusega rahule Kirurgiakliiniku, Taastusravikliiniku ja Sisekliiniku patsiendid (keskmised hinned vastavalt 2,21; 2,19; 2,15).

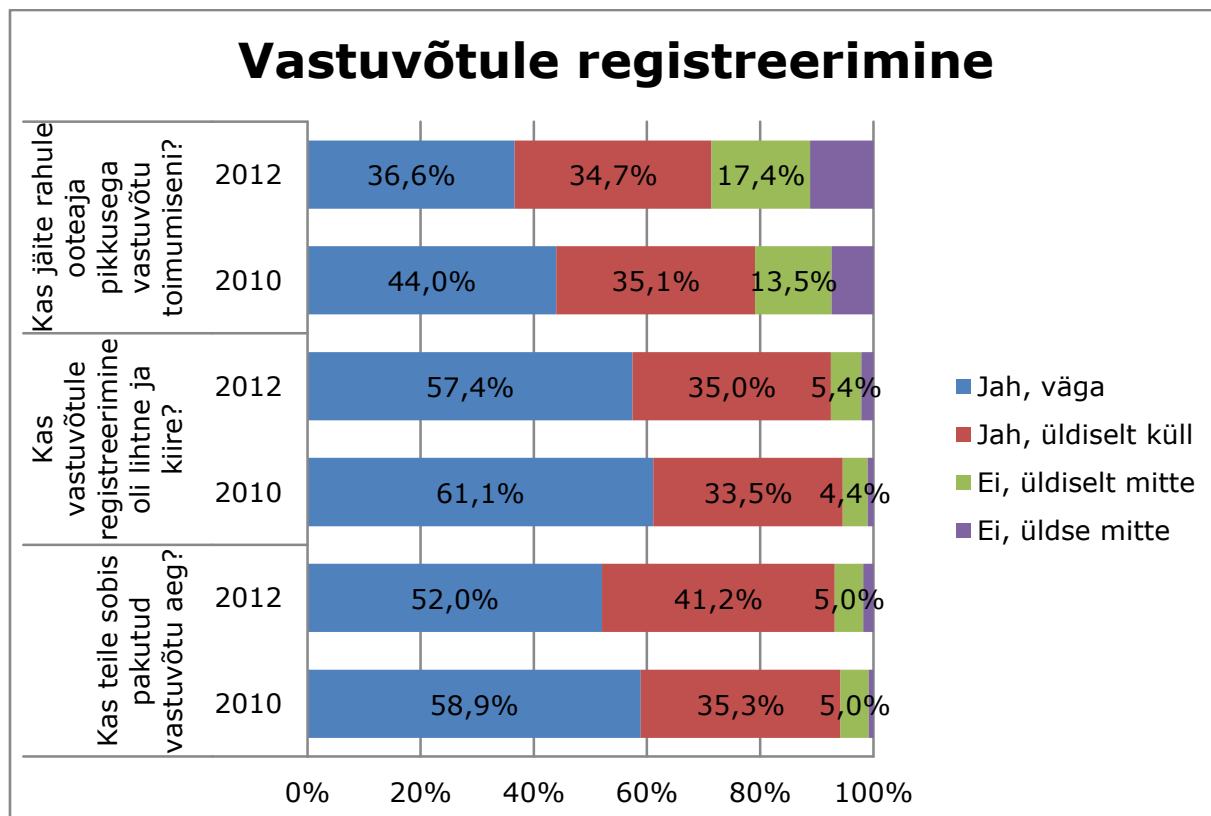
Küsitluslehtedele lisatud kommentaarides oli puudusena ambulatoorse tervishoiuteenuse kvaliteedis toodude peamiselt just pikka ooteaega vastuvõtu toimumiseni. Küsimust rahulolu kohta ooteajaga vastuvõtu toimumiseni märkisid patsiendid ka üheks olulisemaks küsimuseks ankeedis.

## Kas jäite rahule ooteaja pikkusega?



Vastuvõtule registreerimist pidas väga lihtsaks ja kiireks 57,4% vastanutest, keskmine hinne 1,52. Pisut madalamalt hindasid vastuvõtule registreerimise lihtsust patsiendid, kes registreerisid vastuvõtule interneti abil – keskmine hinne 1,65.

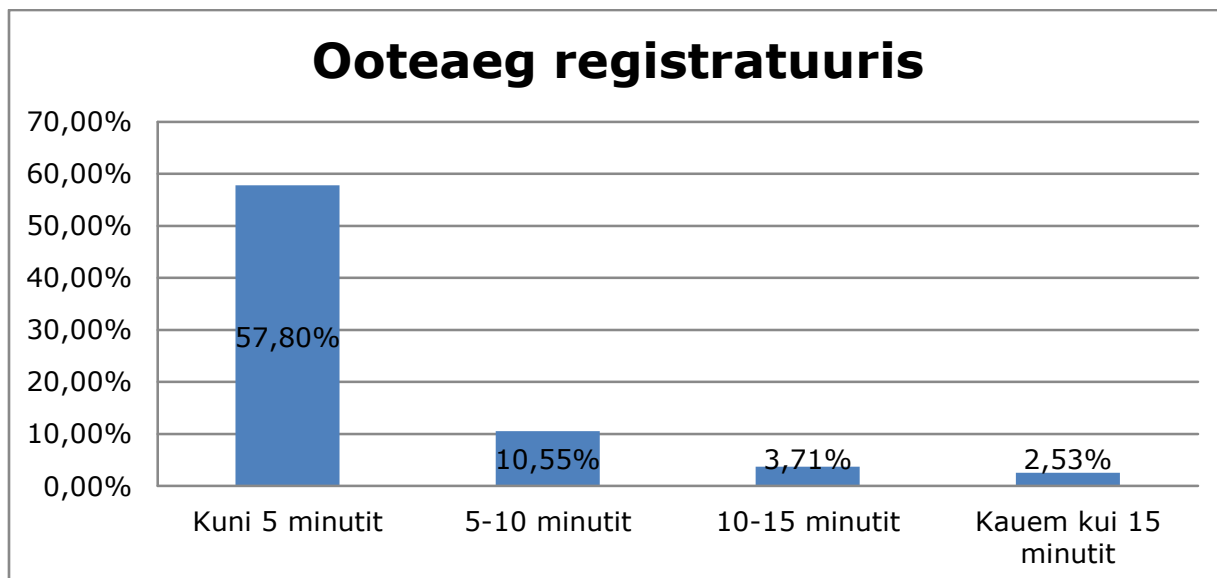
Pakutud vastuvõtuajaga jäi väga rahule 52% vastanutest, keskmine hinne 1,57. Keskmisest enam sobis pakutud vastuvõtu aeg Naistekliiniku patsientidele – keskmine hinne 1,34.



### 1.3.3 Rahulolu registratuuri tööga

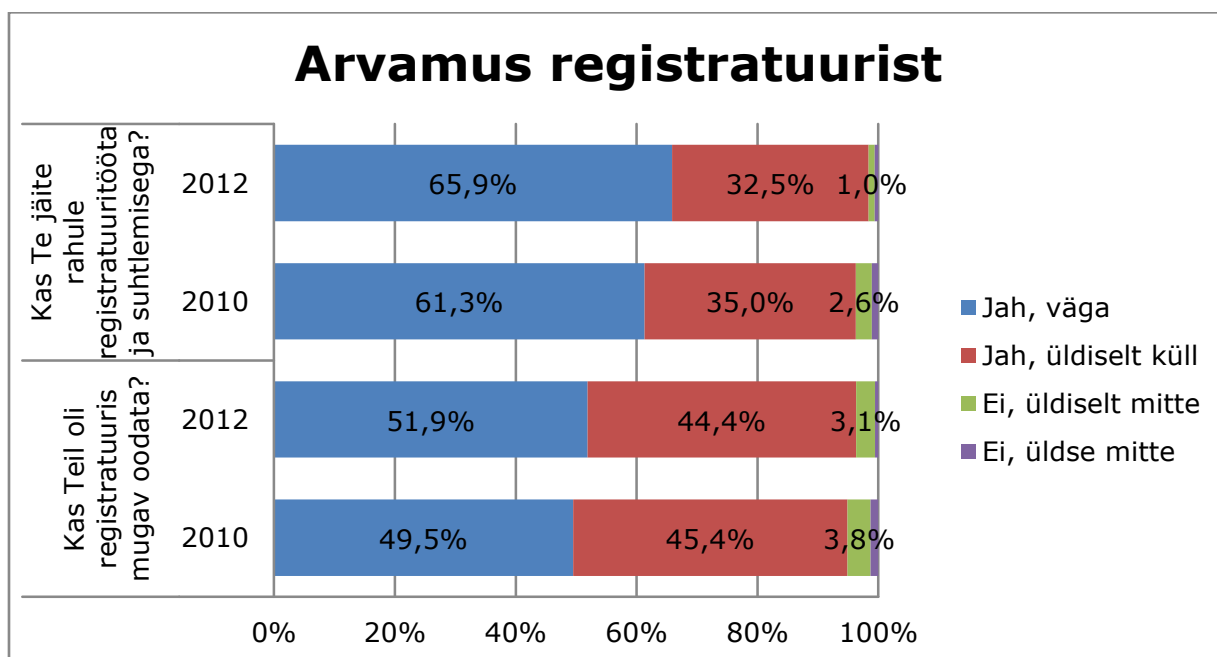
Registratuuris ootas 502 inimest (74,6% vastanutest), 171 inimest (24,4% vastanutest) ei pidanud registratuuris ootama (või ei pidanud registratuuris käima). Patsientidel, kes ootasid registratuuris, oli keskmine ooteaeg 5,57 minutit, mediaan 5 minutit. Kuni viis minutit ootas 57,8%, viis kuni 10 minutit 10,55% vastanutest.

Ravi tn polikliiniku registratuuri keskmine ooteaeg oli 6,1 minutit, Magdaleena polikliiniku registratuuri keskmine ooteaeg oli 5,2 minutit, Tõnismäe polikliiniku registratuuri keskmine ooteaeg oli 3,4 minutit.



Patsientidest 65,9% jäid registratuuri töötaja suhtlemisega väga rahule. Keskmine hinne küsimusele on 1,36. Mõnevõrra rohkem jäid registratuuri töötajate suhtlemisega rahule patsiendid vanuses 76 ja rohkem – keskmine hinne 1,26. Aastal 2010 jäi registratuuri töötaja suhtlemisega väga rahule 61,3% vastanutest.

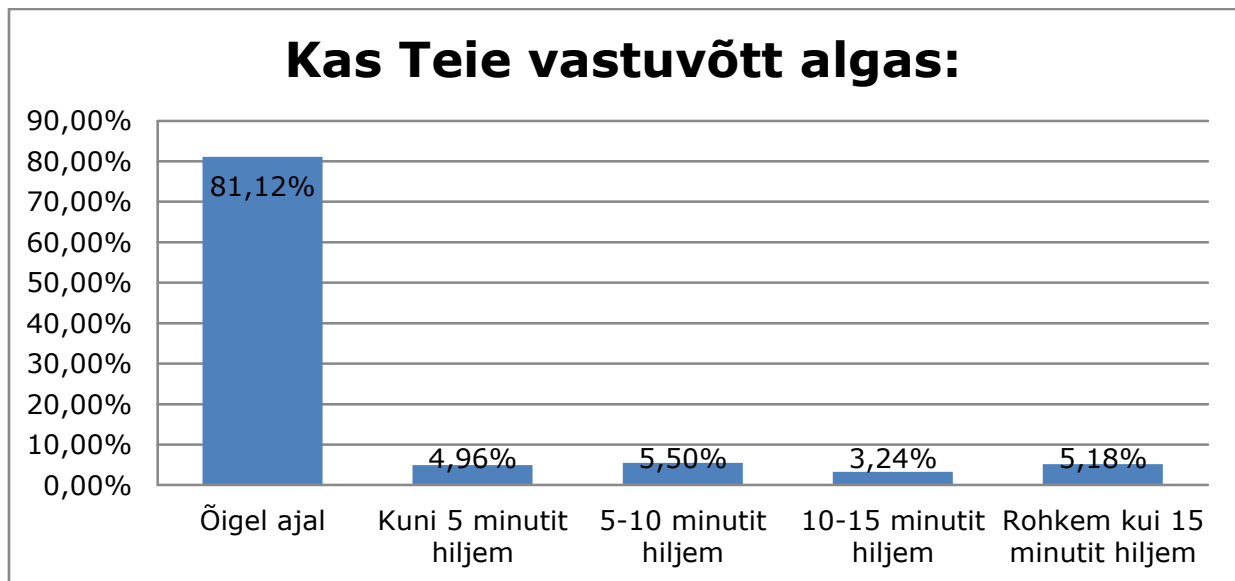
Registratuuris oli väga mugav oodata 51,9% vastanutest, keskmine hinne oli 1,52. Aastal 2010 oli väga rahul 49,5% vastanutest. Nooremad patsiendid on pisut vähem rahul: kuni 45 aastaste vastajate keskmine hinne on 1,61; üle 45 aastaste vastajate keskmine hinne 1,47. Magdaleena polikliiniku keskmine hinne oli 1,49; Tõnismäe polikliiniku keskmine hinne oli 1,54 ja Ravi polikliiniku keskmine hinne oli 1,57.



### 1.3.4 Vastuvõtu kabineti ukse taga ootamine

Vastuvõtt algas õigel ajal või varem 752 (81,1%) vastanul. Kuni 5 minutit hiljem algas vastuvõtt 46 (5%) vastanul; viis kuni kümme minutit hiljem algas vastuvõtt 51 (5,5%) vastanul. Kauem kui 15 minutit pidi oma vastuvõttu ootama 48 inimest (5,2% vastanutest). Aastal 2010 algas vastuvõtt õigel ajal või varem 82% vastanutest.

Silmakliinikus algas vastuvõtt õigel ajal 85% vastanutest, Diagnostikakliinikus 84% ja Naistekliinikus 83% vastanutest. Kirurgiakliinikus oli mõnevõrra madalam näitaja – vastuvõtt algas õigeaegselt 73% vastanutest.

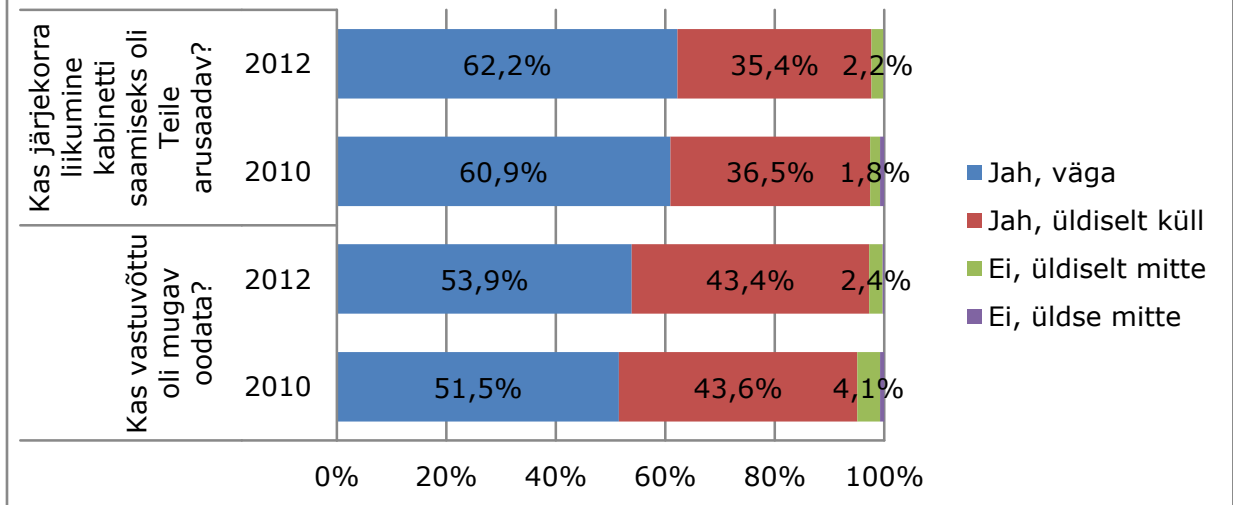


Järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli väga arusaadav 62,2% vastanutest, keskmine hinne 1,4. Vähem oli järjekorra liikumine arusaadav Kirurgiakliiniku patsientidele – keskmine hinne 1,57; Naistekliiniku patsiendid hindasid järjekorras liikumise arusaadavust kõrgemalt – keskmine hinne 1,30. Järjekorra liikumise arusaadavust hindasid kõrgemalt eesti keelt kõnelevad patsiendid – keskmine hinne 1,36. Vene keelt kõnelevad patsiendid andsid keskmise hinde 1,49.

Vastuvõtu ootamist hindas väga mugavaks 52,9% vastanutest, keskmine hinne 1,49. Keskmisest pisut kõrgema hinnagu andsid Silmakliiniku ja Naistekliiniku patsiendid – keskmised hinded vastavalt 1,39 ja 1,41. Kirurgiakliiniku keskmine hinne küsimusele oli 1,59. Kuni 45 aastased patsiendid andsid ootamismugavusele keskmise hinde 1,56; üle 45 aastased hindasid ootamismugavust pisut kõrgemalt – keskmise hindega 1,44.

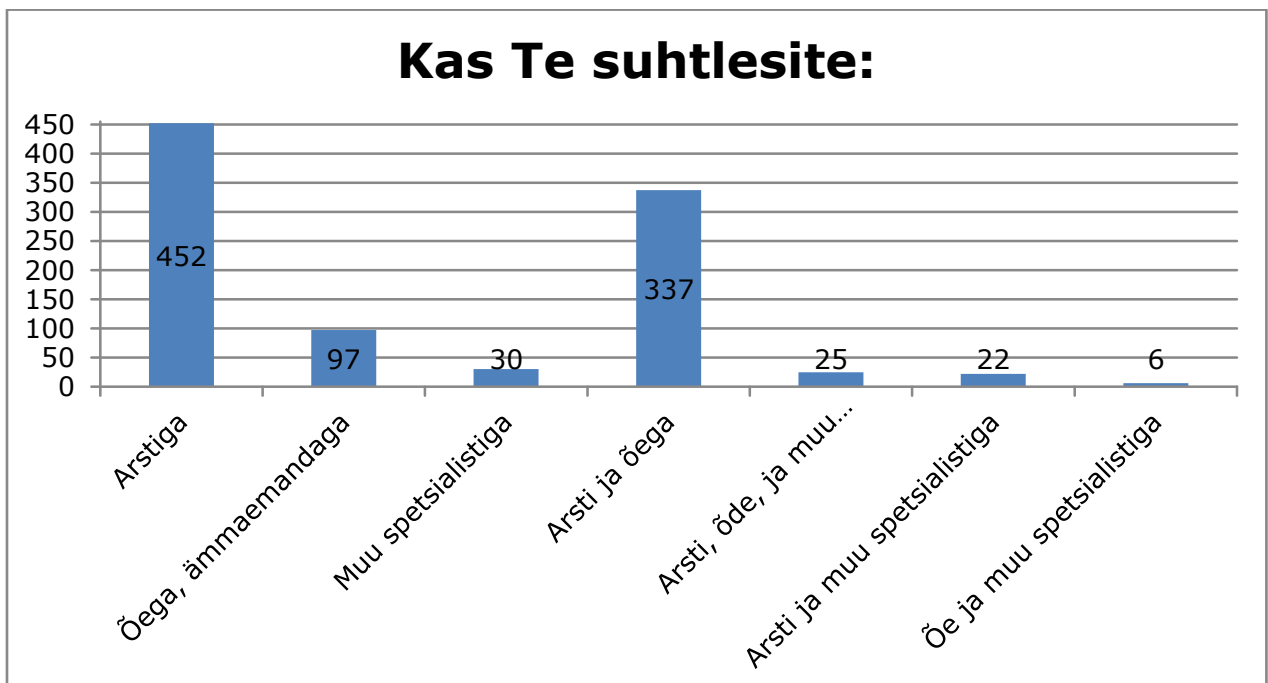


## Vastuvõtukabineti ukse taga ootamine



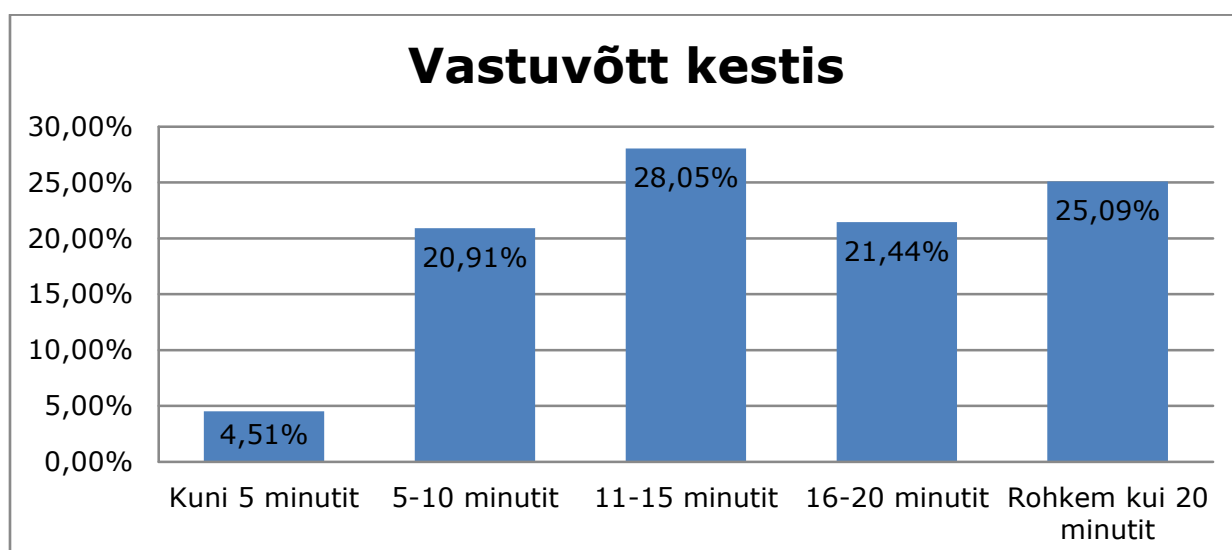
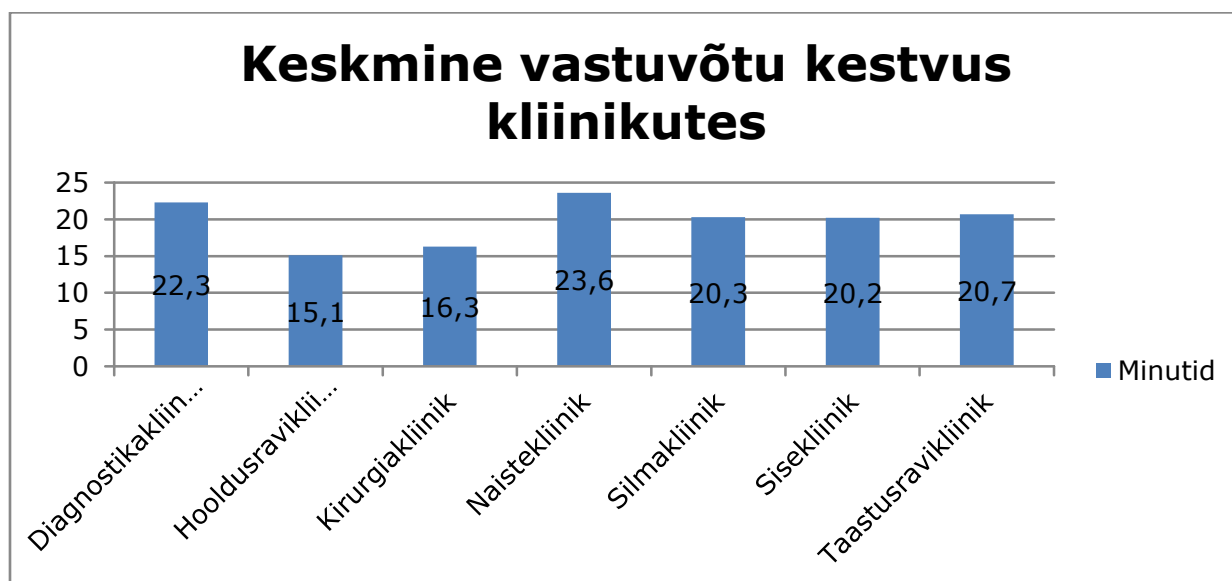
### 1.3.5 Vastuvõtt

Vastanutest 455 suhtlesid vastuvõtu jooksul arstiga, 97 õega, 30 muu spetsialistiga, 337 vastanut suhtlesid nii arsti kui ka õega.



Vastuvõtt kestis keskmiselt 20,4 minutit; mediaan 15 minutit. Ühe tunni või kauem on oma vastuvõtu pikkuseks märkinud 39 inimest. Ravikindlustamatute osakonna ambulatoorses vastuvõtus oli keskmine vastuvõtu kestvus 15,1 minutit; Kirurgiakliinikus 16,3 minutit;

Sisekliinikus 20,2 minutit; Silmakliinikus 20,3 minutit; Taastusravikliinikus 20,7 minutit; Diagnostikakliinikus 22,3 minutit; Naistekliinikus 23,6 minutit.



Arsti selgitustega jäi väga rahule 68,6% vastanutest, keskmine hinne 1,33. Aastal 2010 oli rahulolu arsti selgitustega sama – keskmine hinne 1,34. Keskmiselt kõrgemalt hinnati arstide selgitusi Naistekliiniku külastajate poolt – keskmine hinne 1,17. Madalamat hindasid patsiendid Diagnostikakliiniku ja Taastusravikliiniku arstide selgitusi – keskmised hinnad vastavalt 1,45 ja 1,48. Enam olid arstide selgitustega rahul vanemad patsiendid – üle 56 aastaste patsientide keskmine hinne küsimusele oli 1,27 samas kui kuni 56 aastaste patsientide keskmine hinne oli 1,37.

Arsti suhtumisega jäi väga rahule 78% vastanutest, keskmine hinne küsimusele oli 1,23. Aastal 2010 oli see näitaja 1,27. Keskmisest kõrgemalt hindasid patsiendid Naistekliiniku ja Kirurgiakliiniku arstide suhtumist – keskmised hinnad vastavalt 1,13 ja 1,20. Teistest

kõrgemalt hindavad arstide suhtumist patsiendid vanuses kuni 25 aastat ja 66-75, keskmised hinded vastavalt 1,19 ja 1,14.

Arsti poolt pühendatud aja hindas väga piisavaks 65,1% vastanutest, keskmine hinne 1,39. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,42. Keskmiselt kõrgemalt hindavad arsti poolt pühendatud aega Naistekliiniku patsiendid – keskmine hinne 1,26. Mõnevõrra vähem rahul on Taastusravikliiniku patsiendid – keskmine hinne 1,52. Enam on arsti poolt pühendatud ajaga rahul patsiendid vanuses 66-75, vähem patsiendid vanuses 36-44: keskmised hinded vastavalt 1,27 ja 1,53.

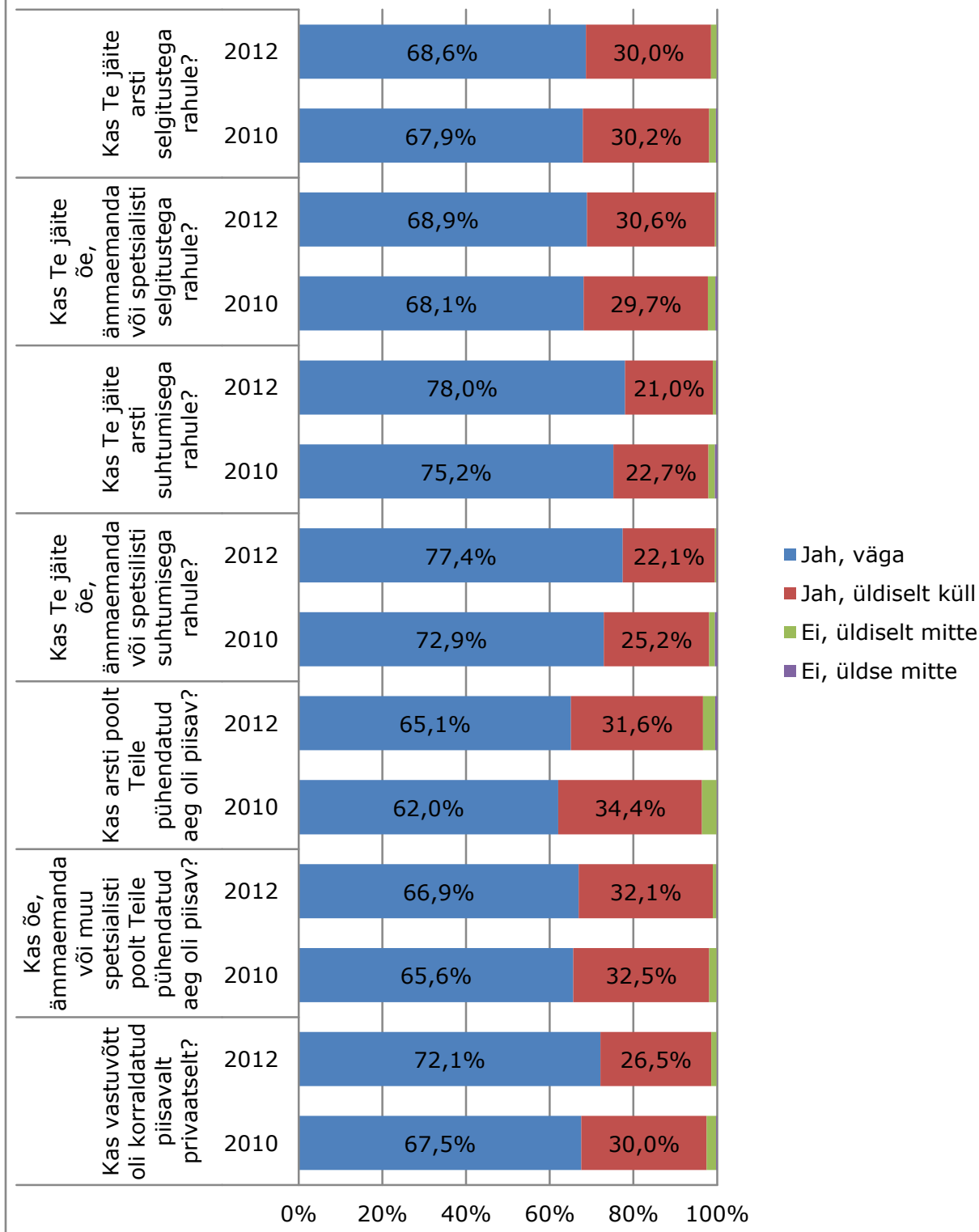
Õe, ämmaemanda või muu spetsialisti selgitustega jäi väga rahule 68,9% vastanutes, keskmine hinne küsimusele oli 1,32. Aastal 2010 oli see näitaja 1,34. Keskmisest kõrgema hinnangu andsid Naistekliiniku, Taastusravikliiniku ja Kirurgiikliiniku patsiendid – keskmised hinded vastavalt 1,20; 1,25; 1,27. Madalamalt hinnati Diagnostikakliinikut – keskmine hinne 1,48. Teistest enam olid rahul 66-75 aastased patsiendid – keskmine hinne 1,22.

Õe, ämmaemanda või muu spetsialisti suhtumisega jäi väga rahule 77,4% vastanutest, keskmine hinne küsimusele on 1,23. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,29. Keskmiset kõrgemalt hindasid suhtumist Naistekliiniku ja Taastusravikliiniku patsiendid – keskmised hinded vastavalt 1,16 ja 1,20. Teistest enam jäid rahule patsiendid vanuses 66-75 – keskmine hinne 1,15. Madalama hinnangu andsid patsiendid vanuses 36-45 – keskmine hinne 1,33.

Õe, ämmaemanda või muu spetsialisti poolt pühendatud aja hindas väga piisavaks 66,9% vastanutest, keskmine hinne oli 1,34. Aastal 2010 oli see näitaja 1,36. Kõrgema hinnangu andsid Naistekliiniku patsiendid – keskmine hinne 1,23. Madalama hinnangu andsid Kirurgiikliiniku patsiendid – keskmine hinne 1,42. Teistest enam on rahul patsiendid vanuses 66-75 – keskmine hinne 1,24.

Vastuvõtu korraldust hindas väga privaatseks 72,1% vastanutest, keskmine hinne 1,29. Aastal 2010 oli see näitaja 1,35. Pisut kõrgem oli see näitaja Silmakliinikus – keskmine hinne 1,23; pisut madalam Taastusravikliinikus – keskmine hinne 1,39. Samuti oli madalam hinne vanuserühma 36-45 hulgas – keskmine hinne 1,40.

## Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul



### 1.3.6 Rahulolu saadud teabega

Selgitusi protseduuride kohta hindas väga arusaadavaks 72,4% vastanutest, keskmine hinne 1,3. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,32. Teistest kõrgema hinde on andnud Naistekliiniku patsiendid – keskmine hinne 1,18. Vähem jäid rahule patsiendid vanuses 36-45 aastat – keskmine hinne 1,38.

Uuringute tulemuste kohta antud selgitused olid väga arusaadavad 67,4% vastanutest, keskmine hinne 1,35. Aastal 2010 oli väga rahul 65,3% vastanutest. Teistest enam olid rahul Naistekliiniku ja Silmakliiniku patsiendid – keskmised hinded vastavalt 1,18 ja 1,27. Vähem olid rahul Diagnostikakliiniku ja Taastusravikliiniku patsiendid – keskmised hinded vastavalt 1,43 ja 1,53. Pisut enam on rahule jäänud eestikeelse ankeedi täitjad – keskmine hinne 1,32, venekeelse ankeedi täitjate keskmine hinne küsimusele oli 1,39. Vähem on rahule jäänud ka patsiendid vanuses 36-45 ja 46-55 – keskmised hinded vastavalt 1,42 ja 1,40.

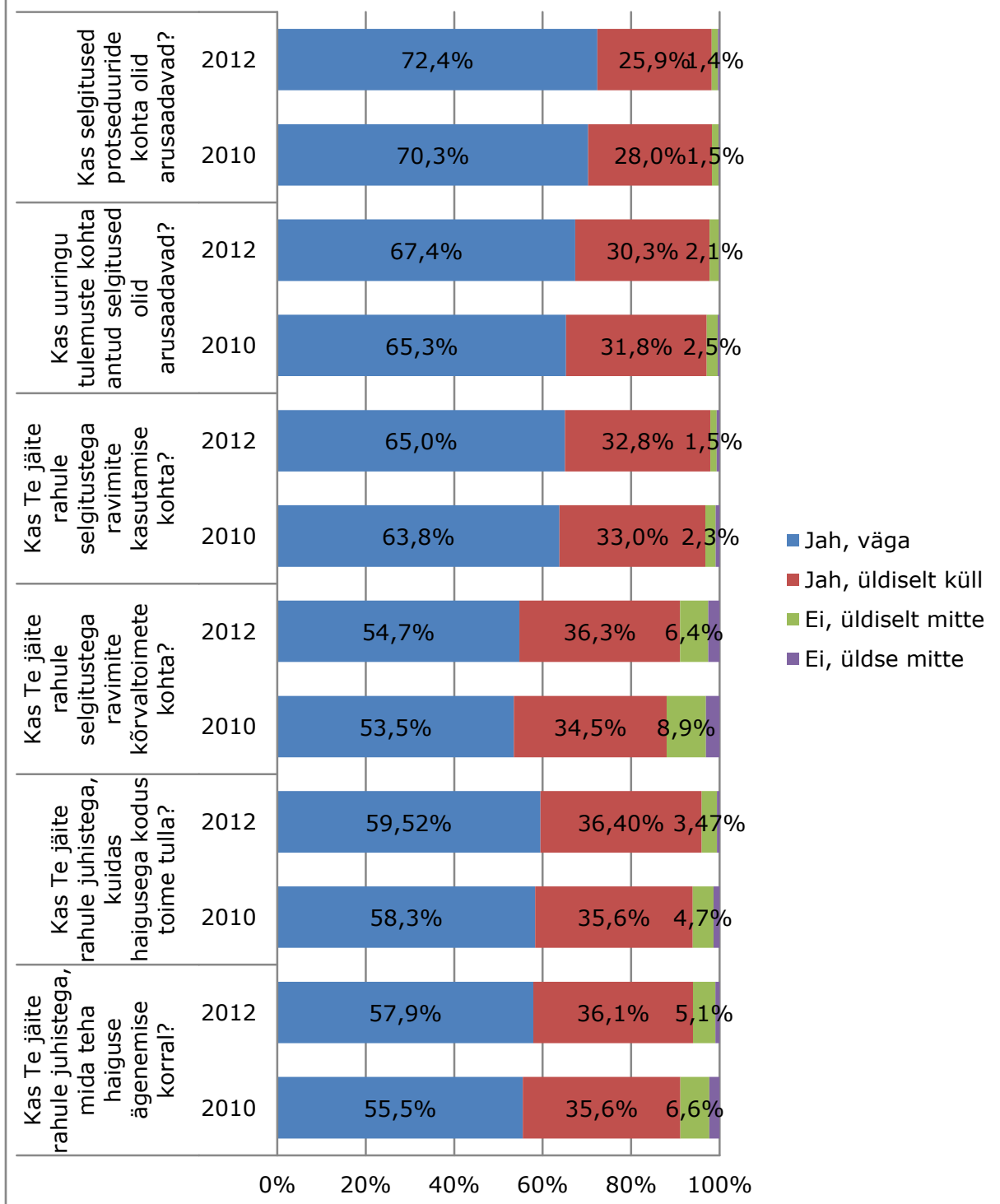
Selgitustega ravimite kasutamise kohta jäi väga rahule 65% vastanutest, keskmine hinne 1,38. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,40. Enam jäid rahule Naistekliiniku vastajad – keskmine hinne 1,21. Vähem jäid rahule Diagnostikakliiniku ja Taastusravikliiniku vastajad – keskmised hinded vastavalt 1,56 ja 1,64. Vähem jäid rahule ka patsiendid vanuses 36-45 ja 46-55 – keskmised hinded mõlemil 1,47. Eesti keelt kõnelevad patsiendid andsid küsimusele keskmise hinde 1,35, vene keelt kõnelevad patsiendid 1,42.

Selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta jäi väga rahule 54,7% vastanutest, keskmine hinne 1,57. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,62. Pisut kõrgem on see näitaja Naistekliiniku vastajate hulgas – keskmine hinne 1,37, madalam Diagnostikakliiniku patsientide seas – keskmine hinne 1,66. Enam jäid selgitustega rahule mehed – keskmine hinne 1,47, vähem naised – keskmine hinne 1,61. Eesti keelt kõnelevad patsiendid andsid küsimusele keskmise hinde 1,52, vene keelt kõnelevad patsiendid 1,63.

Juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla jäi väga rahule 59,5% vastanutest, keskmine hinne 1,45. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,48. Enam jäid rahule Naistekliiniku vastajad – keskmine hinne 1,24. Vähem jäid rahule Diagnostikakliiniku ja Taastusravikliiniku vastajad – keskmised hinded vastavalt 1,66 ja 1,58. Vähem jäid rahule patsiendid vanuses 36-45 ja 45-56 – keskmised hinded vastavalt 1,52 ja 1,51. Väike erinevus on ka naissoost ja meessoost vastajate vahel – naiste keskmine hinne küsimusele oli 1,47 meeste keskmine hinne 1,41. Väike erinevus on eesti- ja venekeelsete vastajate vahel – eesti keelt kõnelejad andsid keskmise hinde 1,43; vene keelt kõnelejad 1,48.

Juhistega, mida teha haiguse ägenemise korral, jäi väga rahule 57,9% vastanutest, keskmine hinne 1,49. Aastal 2010 oli keskmine hinne 1,56. Enam jäid rahule Naistekliiniku vastajad – keskmine hinne 1,30. Vähem jäid rahule Diagnostikakliiniku ja Taastusravikliiniku vastajad – keskmised hinded vastavalt 1,79 ja 1,68. Enam jäid rahule meessoost vastajad – keskmine hinne 1,44. Naiste keskmine hinne oli 1,51. Vähem jäid rahule ka vanuserühmad 36-45, 46-55 ja 76+ - keskmised hinded vastavalt 1,54; 1,57; 1,55.

## Rahulolu saadud teabega



# LISA

## Lisa 1: Haigla tulemused

Haigla						
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	Keskmine hinnang	Vastanute arv
Kas Te jäite tänase külastusega rahule?	81,97%	17,83%	0,10%	0,10%	1,18	987
	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule	Keskmine hinnang	Vastanute arv
Kui Teile tekib veel vajadus tervishouteenuse järele, kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse?	81,12%	18,67%	0,20%	0,00%	1,19	980
	Kindlasti soovitan	Pigem soovitaksin	Pigem ei soovita	Kindlasti ei soovita	Keskmine hinnang	Vastanute arv
Kas soovitaksite Ida-Tallinna Keskhaiglat oma lähedastele ja tuttavatele?	73,53%	25,75%	0,62%	0,10%	1,27	967
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	Keskmine hinnang	Vastanute arv
Kas Te jäite õe, ämmaemanda või spetsialisti suhtumisega rahule?	77,43%	22,07%	0,38%	0,13%	1,23	793
Kas Te jäite arsti suhtumisega rahule?	78,02%	20,97%	0,79%	0,23%	1,23	887
Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatsetl?	72,09%	26,51%	1,29%	0,11%	1,29	928
Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?	72,36%	26,51%	1,42%	0,36%	1,30	843
Kas Te jäite õe, ämmaemanda või spetsialisti selgitustega rahule?	68,92%	26,51%	0,38%	0,13%	1,32	785
Kas Te jäite arsti selgitustega rahule?	68,61%	26,51%	1,32%	0,11%	1,33	908
Kas õe, ämmaemanda või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud	66,88%	26,51%	0,90%	0,13%	1,34	779
Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?	67,38%	26,51%	2,15%	0,13%	1,35	745
Kas Te jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?	65,05%	26,51%	1,46%	0,65%	1,38	618
Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	65,07%	26,51%	2,90%	0,45%	1,39	896
Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli Teile arusaadav?	62,22%	26,51%	2,22%	0,11%	1,40	945
Kas Te jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?	59,52%	26,51%	3,47%	0,60%	1,45	662
Kas Te jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?	57,91%	26,51%	5,06%	0,98%	1,49	613
Kas vastuvõttu oli mugav oodata?	53,86%	26,51%	2,43%	0,32%	1,49	945
Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?	57,45%	26,51%	5,36%	2,14%	1,52	933
Kas teile sobis pakutud vastuvõtu aeg?	52,04%	26,51%	5,03%	1,78%	1,57	955
Kas Te jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta?	54,74%	26,51%	6,39%	2,55%	1,57	548
Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?	36,64%	26,51%	17,42%	11,19%	2,03	947

## Lisa 2: Ankeet

### Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevale küsimustele, mille eesmärk on selgitada Teie rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Küsitlus viiakse läbi kõigi 02.04.–30.04.2012 ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Vastamine on vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud ankeedi palume panna postkasti pealkirjaga „Teie arvamus on meile tähtis“.

<b>1 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"/>
<b>2 Kui Teil tekib veel vajadus tervishoiuteenuse järele, kas tulete 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"/>
<b>3 Kas soovitaksite Ida-Tallinna Keskhaiglat oma lähedastele ja tuttavatele?</b>							
Kindlasti soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem soovitaksin	<input type="checkbox"/>	Pigem ei soovita	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei soovita	<input type="checkbox"/>
<b>Mõned küsimused tänasele ambulatoorsele külastusele registreerimise kohta</b>							
<b>4 Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?</b>		<b>5 Teie tänase pöördumise põhjuseks on:</b>					
Telefoni teel	<input type="checkbox"/>	Haigus või trauma	<input type="checkbox"/>				
E-maili või Interneti abil (digiregistratuur)	<input type="checkbox"/>	Tervisekontroll, rasedus, muu põhjus	<input type="checkbox"/>				
Registratuuris käies	<input type="checkbox"/>	<b>6 Tänapäevase jooksul:</b>					
Arst või teine spetsialist registreeris	<input type="checkbox"/>	Tehti uuringuid või protseduure	<input type="checkbox"/>				
Tulite ilma registreerimiseta	<input type="checkbox"/>	Väljastati retsepte	<input type="checkbox"/>				
<b>7 Registreerimisest vastuvõtuni kulus päeva, nädalat, kuud</b>		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte		
<b>8 Kas jäite rahule ooteaja pikkusega vastuvõtu toimumiseni?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9 Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10 Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Teie arvamus registratuurist (juhul kui ootasite registratuuris)</b>							
<b>11 Registratuuris ootasite _____ minutit</b>		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte		
<b>12 Kas jäite rahule registratuuritöötajate suhtlemisega?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>13 Kas Teil oli registratuuris mugav oodata?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



Vastuvõtukabineti ukse taga ootamine				
14 Kas Teie vastuvõtt algas: õigel ajal (või varem) <input type="checkbox"/> hiljem, umbes ____ minutit pärast õiget aega	Jah, väga	Jah, üldi- selt küll	Ei, üldi- selt mitte	Ei, üldse mitte
15 Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli Teile arusaadav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Kas vastuvõttu oli mugav oodata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suhtlemine vastuvõtu jooksul (märkige ainult nende töötajate kohta, kellega suhtlesite)				
17 Kas Te suhtlesite: arstiga <input type="checkbox"/> 1 õega, ämmaemandaga <input type="checkbox"/> 2 muu spetsialistiga (psühholoog, logopeed jt) <input type="checkbox"/> 3	18 Vastuvõtt kestis  umbes _____ minutit			

Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul	Jah, väga	Jah, üldi- selt küll	Ei, üldi- selt mitte	Ei, üldse mitte
19 Kas Te jäite arsti selgitustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Kas Te jäite õe, ämmaemanda või muu spetsialisti selgitustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Kas Te jäite arsti suhtumisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Kas Te jäite õe, ämmaemanda või muu spetsialisti suhtumisega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 Kas õe, ämmaemanda või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta (vastake juhul, kui neid tehti)				
26 Kas selgitused protseduuride kohta olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 Kas uuringu tulemuste kohta antud selgitused olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ravimite kasutamine ja kõrvaltoimed (vastake juhul, kui ravimeid välja kirjutati)				
28 Kas Te jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 Kas Te jäite rahule selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edaspidine toimetulek haigusega (juhul, kui diagnoositi haigus)				
30 Kas Te jäite rahule juhustega, kuidas haigusega kodus toime tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 Kas Te jäite rahule juhustega, mida teha haiguse ägenemise korral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palume Teil märkida ringiga eelnevast loetelust kolm kõige tähtsamat küsimust, millele peaks ambulatoorsete tervishoiuteenuste osutamisel Ida-Tallinna Keskhaiglas eriti tähelepanu pöörama.

Teie kommentaarid:

---

---

Palun vastake mõnele küsimusele Teie enda kohta.

35 Teie vanus: _____ aastat	36 Teie sugu	naine	<input type="checkbox"/> 1
		mees	<input type="checkbox"/> 2
37 Teie elukoht (maakond ja linn/vald) _____			

**Suur tänu vastamise eest!**